

---

SOSYAL HİZMET ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM  
BECERİLERİNİN İNCELENMESİ: SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
ÖRNEĞİ

---

Doğa BAŞER\*

Mehmet KIRLIOĞLU\*\*

Huriye İrem KALAYCI KIRLIOĞLU\*\*\*

### Özet

İletişim becerileri sosyal hizmetin her boyutunda yeri olan bir beceridir. Bu çalışmanın, amacı Selçuk Üniversitesi sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin (n=246) iletişim becerileri ve bu becerileri etkileyen faktörlerin belirlenmesidir. Veri toplama aracı olarak kişisel bilgi formu ve Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen İletişim Becerileri Envanteri (İBE) kullanılmıştır. Sonuç olarak, iletişim becerisi puan ortalamaları ile cinsiyet arasında ve iletişim becerisi puan ortalamaları ile sınıf düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu, kız öğrencilerin puan ortalamasının erkek öğrencilerden yüksek olduğu bulunmuştur. Diğer bir yandan, iletişim becerileri puan ortalamaları ile anne-baba eğitim düzeyi, yaşanılan yer, aile tipi, karşı cinsle duygusal ilişki arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı bulunmuştur. Bulgular tartışma bölümünde diğer araştırmalarla karşılaştırılmıştır. Öneriler bölümünde iletişim becerilerine yönelik eğitim, araştırma ve kanıta dayalı uygulama faaliyetlerinin önemi vurgulanmıştır.

---

\* Araş. Grv., Selçuk Üniversitesi Aleaddin Keykubat Kampüsü Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü Selçuklu/KONYA, 0(332) 223 35 34, baserdoga@gmail.com

\*\* Araş Grv., Selçuk Üniversitesi Aleaddin Keykubat Kampüsü Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü Selçuklu/KONYA, 0(332) 223 35 34, kirlioglumehmet@gmail.com

\*\*\* Araş Grv., Selçuk Üniversitesi Aleaddin Keykubat Kampüsü Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü Selçuklu/KONYA, 0(332) 223 35 46, hurirkal@gmail.com

Anahtar Kelimeler: Sosyal Hizmet, İletişim, Beceri, İletişim Becerileri.

## EXAMINATION OF SOCIAL WORK STUDENTS' COMMUNICATION SKILLS: SAMPLE OF SELCUK UNIVERSITY

### Abstract

Communication skills is a skill that penetrates to all aspects of social work. The purpose of this study is to determine the communication skills of students (n=246) of Social Work in Selcuk University and factors that influence these skills. Personal information form and Communication Skills Inventory that was developed by Ersanlı and Balcı (1998) was used to collect the data. As a result, it was found that there was a statistically significant difference between average of communication skills-gender and average of communication skills-level of class and average scores of female students were higher than male students. On the other hand, it was found that there was no a statistically significant difference between average of communication skills and parents education level, place of residence, family type, emotional relationship with the opposite sex. Findings were compared with other studies in the discussion section. The importance of training, research and activities of evidence based practise was emphasized in the recommendations section.

Keywords: Social Work, Communication, Skill, Communication Skills.

### Giriş

İnsanı konu alan meslekler için iletişim temel bir kavramdır. Sosyal hizmet odağında uzman ve müracaatı arasında gerçekleşecek yapıcı bir iletişimin, uzmanın müdahale sürecinin her aşamasında hayati önemde olduğu bilinmektedir. Bununla bağlantılı olarak iletişim becerisi ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkiye odaklanan araştırmalar mevcuttur (Küçük, 2012). Örneğin çocuk refahı alanında çalışan uzmanın başarılı olabilmesi için yapması gereken şey ebeveynleri yargılamadan onlarla iletişim kurarak ne düşündüklerini ve hissettiklerini anlamaktır (Mullins, 2011: 243). Sosyal hizmet uzmanları kişilerarası yardımı kolaylaştırmak ve kurum içi ve kurumlar arası mesleki bilgi değişimini sağlamak açısından iletişim becerilerini kullanmaktadırlar (Sheafor ve Horejsi, 2014: 164). İletişim, sosyal hizmetin beceri boyutuyla ön plana çıkmaktadır. Nitekim Dinham kişilerarası çalışmayı ve kişisel gelişimi destekleyen dinleme, kendilik farkındalığı, empati, müracaatçının ihtiyaçlarını karşılayacak doğru formu seçmek, soru sorma, sözel olmayan

iletişim ve farklılık ve farklılara karşı duyarlı olma becerilerini sosyal hizmetin temel becerileri olarak kabul etmekte, görüşme yapmanın da dinleme, soru sorma (özellikle açık uçlu sorular sorma), sözlü olmayan iletişim ve empati gibi alt becerilerden oluşmakta olduğunu ifade etmektedir (Dinham 2006: 841-845). Bu anlamda iletişim becerilerinin görüşme sürecine etkisi ve iletişimin kalitesinin yardım sürecine önemine odaklanılmalıdır. Bu durum sosyal hizmet araştırmacıları, eğitimciler ve yöneticiler için önemli bir gündem maddesidir. Bu sayede hizmet sunumunda öncelikler tespit edilebilecektir (Forrester vd., 2008: 50).

Sosyal hizmette iletişimin ve iletişim becerilerinin önemle vurgulanmasına rağmen, iletişim becerileri ve sosyal hizmet açısından güncel literatürde birçok sorunsalın vurgulandığı görülmektedir. İlk sorunlardan biri halen iyi bir iletişimin ne olduğu hakkında yeterli bir uzlaşımın olmaması ve sosyal hizmette iletişim becerilerini tanımlamaya yönelik çok az teorik ve empirik temel olması, ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının kullandıkları iletişim becerileri üzerine yeterli araştırmanın olmamasıdır. Örneğin açık ve kapalı uçlu sorular sosyal hizmet uzmanlarının iletişim becerilerinin açık bir boyutu olsa da, sosyal hizmet uzmanlarının uygulamada bunları nasıl kullandığına yönelik bilgiler kısıtlıdır (Forrester vd., 2008: 41-42). Sosyal hizmet programları ve iletişim becerilerinin geliştirilmesi noktasında uzun bir geçmişi olan İngiltere'de bile hangi eğitimin öğrencileri uygulamaya hazırlama noktasında etkili olduğuna yönelik net bir bilgi yoktur (Richards vd., 2005: 410). Burada durumun paradoksal bir şekilde eğitim-araştırma engeline takıldığı görülmektedir. Araştırmalar gelişmediğinden eğitim çıktıları ölçülememekte, eğitim çıktıları ölçülemediğinden araştırmalara kaynaklık edecek bir temel oluşturulamamaktadır.

Sosyal hizmet alanında iletişim becerilerini tehdit eden bir diğer sorun; Richards'ın üzerinde durduğu becerinin yanında etik bir problemi de tanımlayan *eğitimde teori-pratik dilemması*dır. Sosyal hizmet eğitiminde beceri öğretimine yönelik güncel yaklaşım yardım etme ilişkisi bağlamında iletişim becerilerinin (örn: empati) gelişimini vurgulamaktadır. Uygulama alanında ise, sosyal hizmet uzmanlarından bireyleri bürokratik prosedür yoluyla anlamaları ve kategorize etmeleri beklenmekte, bu da öğrencilere kafa karışıklığı ve zorluk olarak yansımaktadır. Bu durum sosyal hizmet eğitimcilerini bir etik dilemma ile karşı karşıya bırakmaktadır. Öğrencilere

alandaki prosedürlere uygun bir iletişim eğitimi mi verilecek? Yoksa müracaatçı ile bağlantı kurmaya yönelik kişiler arası ilişkilere odaklanan bir eğitim mi verilecek? (Richards vd., 2005). Richards ve diğerlerinin bu soruya verdiği cevap güncel sosyal hizmet alanındaki sistemleri ve prosedürleri vurgulayan bürokratik modelin ve bireyin değerini ve yardım ilişkisini vurgulayan sosyal hizmet eğitiminin sosyal hizmet eğitimcileri açısından iletişim becerilerinin eğitimi anlamında bir dilemma ürettiğidir Buradan çıkan asıl sonuç ise, sosyal hizmet derslerinde güncel iletişim becerileri eğitiminin güncel uygulama alanına cevap verebilecek yeterlilikte olup olmadığıdır (Richards vd., 2005: 410-416). Günümüzde sosyal hizmetin ne olduğu ve aslında ne olması gerektiği problemi; eğitim, uygulama ve araştırma açısından üzerine eğilinmesi gereken bir konudur.

Mevcut tartışmalara rağmen, genel olarak müracaatçıların haklarını ve ihtiyaçlarını tanımak için büyük resimle bağlantı kurup insanları anlayabilmeyi sağlayan iletişim becerilerine ihtiyaç vardır. İyi soru sorma insanların anlamlarını keşfeden ve deneyimlerini anlamlandıran ve bunlarla arzuları arasında bağlantı kurabilen türden olduğunda özel bir önem taşır (Richards vd., 2005: 419).

Bu çalışmada, literatürde kadınların iletişim becerileri noktasında daha başarılı olduğu (Toy, 2007; Çetinkaya, 2011; Özdemir, 2011; Erigüç ve ark, 2013; Kayabaşı ve Akcengiz, 2014), öğrencilerin sınıf düzeyinin iletişim becerisinde anlamlı fark yarattığı (Yılmaz vd., 2009; Çetinkaya, 2011; Özdemir, 2011), anne-baba eğitim düzeyinin yüksekliğinin iletişim becerilerinde önemli olduğu (Yılmaz, 2007; Çetinkaya, 2011; Erigüç vd., 2013), karşı cinsle duygusal bir ilişki yaşamının iletişim becerileri noktasında fark yaratmadığı (Özdemir, 2011), yaşamının çoğunu geçirilen yerin ve aile tiplerinin iletişim becerilerinde farklılık oluşturmadığı (Erigüç vd., 2013, Kayabaşı ve Akcengiz, 2014; Yılmaz vd., 2009 ve Acar, 2009) vurgulandığından sosyal hizmet öğrencileri odağında mevcut literatür ve araştırma verileri ışığında aşağıdaki araştırma sorularına yanıt aranmaktadır.

Sosyal hizmet öğrencilerinin iletişim becerileri puan ortalamaları cinsiyete göre farklılaşmakta mıdır?

Sosyal hizmet öğrencilerinin iletişim becerileri puan ortalamaları sınıf düzeylerine göre farklılaşmakta mıdır?

Sosyal hizmet öğrencilerinin iletişim becerileri puan ortalamaları anne eğitim düzeyine göre farklılaşmakta mıdır?

Sosyal hizmet öğrencilerinin iletişim becerileri puan ortalamaları baba eğitim düzeyine göre farklılaşmakta mıdır?

Sosyal hizmet öğrencilerinin iletişim becerileri puan ortalamaları öğrencilerin yaşamının çoğunu geçirdiği yere göre farklılaşmakta mıdır?

Sosyal hizmet öğrencilerinin iletişim becerileri puan ortalamaları aile tipine göre farklılaşmakta mıdır?

Sosyal hizmet öğrencilerinin iletişim becerileri puan ortalamaları karşı cins ile karşılıklı duygusal bir ilişkinin varlığına göre farklılaşmakta mıdır?

Sosyal hizmet öğrencilerinin iletişim becerileri puan ortalamaları ile öğrencilerin genel akademik not ortalamaları arasında ilişki var mıdır?

## Yöntem

### Amaç

Bu araştırmanın amacı sosyal hizmet öğrencilerinin iletişim becerilerinin bağımsız değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığına yönelik betimsel veriler sunmaktır.

### Katılımcılar

Araştırmanın evrenini 2013-2014 eğitim öğretim yılında Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi sosyal hizmet bölümünde okuyan 316 öğrenci oluşturmaktadır. Veri toplama sürecinde 246 kişiye ulaşılmış ve bu anketlerin tamamı değerlendirmeye alınmıştır.

### Veri Toplama Araçları

**Kişisel bilgi formu:** Araştırmacılar tarafından hazırlanan katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirlemek üzere yaş, cinsiyet, aile tipi, yaşamının çoğunu geçirdiği yer, anne-baba eğitim durumu, karşı cins ile karşılıklı duygusal bir ilişkinin olup olmadığı, öğrencinin akademik ortalaması ile ilgili soruları içeren anket formu hazırlanmıştır.

**İletişim becerileri envanteri (İBE):** Çalışmada iletişim becerilerini ölçmek amacıyla Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen İletişim Becerileri Envanteri (İBE) kullanılmıştır. İBE, bireyin iletişim kurarken nasıl davrandığına, neler düşündüğüne ve neler hissettiğine odaklanan beşli likert tipi bir ölçektir. Ölçek her biri 15 madde olmak üzere 3 alt boyuttan

(zihinsel, duygusal, davranışsal) oluşan 45 sorudan oluşmaktadır. Ölçek hem alt boyut hem de toplam puan olarak hesaplanabilmektedir. Bir alt boyuttan alınabilecek en düşük puan 15 en yüksek puan 75 tir. Ölçeğin toplam puanı açısından en düşük puan 45 en yüksek puan 225'tir. Yüksek puan yüksek iletişim becerisine işaret etmektedir. İBE'nin toplam Cronbach Alfa katsayısı 0.72, zihinsel alt boyut katsayısı 0.83, duygusal alt boyut katsayısı 0.73, davranışsal alt boyut katsayısı 0.82 olarak bulunmuştur. Çalışmamızda yapılan analizlerde de İBE Cronbach Alfa katsayısı 0.85 zihinsel alt boyut katsayısı 0.64 duygusal alt boyut katsayısı 0.57, davranışsal alt boyut katsayısı 0.75 olarak bulunmuştur.

### Verilerin Değerlendirilmesi

Veriler bilgisayar ortamında analizi SPSS programıyla yapılmış, öncelikle kullanılacak testlerin türü ile ilgili normal dağılım değerleri analiz edilmiştir. Skewness ve kurtosis değerlerinin normal dağılımı gösterdiği karşılaştırmalarda bağımsız örneklem t testi ve Anova, normal dağılım göstermeyen korelasyon verilerinin analizinde ise, spearman korelasyon testi kullanılmıştır. Tüm testler için anlamlılık düzeyi  $\alpha=0,05$  kullanılmıştır.

### Bulgular

Tablo 1: Katılımcıların Sosyo Demografik Özellikleri

Yaş	Ort.	SS
	20,53	2,69
Cinsiyet	N	%
Kadın	178	72,4
Erkek	68	27,6
Sınıf		
1.sınıf	59	24,0
2.sınıf	69	28,0
3.sınıf	68	27,6
4.sınıf	50	20,3
Yaşamının çoğunu geçirdiğiniz yer		
Köy	37	15,0
İlçe	64	26,0
İl	145	58,9
Toplam	246	100,0

**SOSYAL HİZMET ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİNİN  
İNCELENMESİ: SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ | 111**

Tablo 1 de görüleceği üzere katılımcıların yaş ortalaması 20,53 ±2,69 tür. Katılımcıların büyük bir kısmı (%72,4) kız öğrencilerden oluşmaktadır. Sınıf dağılımları birbirine yakın yüzdelerden oluşmaktadır. Katılımcıların yarısından çoğu (%58,9) yaşamının çoğunu il merkezinde geçirmiştir.

**Tablo 2: Öğrencilerin İletişim Becerileri Envanteri'nden Aldıkları Puanlar**

İletişim Becerileri	N	En Az	En Çok	Ortalama	Standart Sapma
Zihinsel İletişim Becerileri	246	43,00	67,00	54,7317	4,92403
Duygusal İletişim Becerileri	246	38,00	65,00	54,0122	4,81620
Davranışsal İletişim Becerileri	246	36,00	71,00	57,2480	5,76048
İletişim Becerileri Toplam Puanı	246	126,00	195,00	165,9919	13,58931

Tablo 2 de görüldüğü üzere sosyal hizmet öğrencilerinin iletişim becerileri puan ortalaması 165,9, en yüksek puan 195 en düşük puan ise 126 dır. Alt boyutlarda ise zihinsel (54,731), duygusal (54,012), davranışsal (57,248) alt puan ortalamaları mevcuttur.

**Tablo 3: Sosyal Hizmet Öğrencilerinin Cinsiyet Değişkenine Göre İletişim Becerileri**

İletişim Becerileri	Cinsiyet	N	Ortalama	SD	t	P
Zihinsel İletişim Becerileri	Kız	178	55,4438	4,60652	3,767	,000*
	Erkek	68	52,8676	5,26578		
Duygusal İletişim Becerileri	Kız	178	54,5787	4,57418	3,034	,003*
	Erkek	68	52,5294	5,14410		
Davranışsal İletişim Becerileri	Kız	178	58,3933	5,29922	5,319	,000*
	Erkek	68	54,2500	5,87780		
İletişim Becerileri Toplam Puanı	Kız	178	168,4157	12,53047	4,719	,000*
	Erkek	68	159,6471	14,28366		

\*p < 0,05

Tablo 3 incelendiğinde, sosyal hizmet öğrencilerinin cinsiyete göre iletişim becerileri puan ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Erkek öğrencilere göre kız öğrencilerin ölçek toplam puan ve alt boyutlarından daha yüksek puana sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 4: Sosyal Hizmet Öğrencilerinin Sınıf Düzeyine Göre İletişim Becerileri Puan Ortalamaları

İletişim Becerileri	Varyans Analizi	KT	sd	KO	F	P	Post-Hoc
Zihinsel İletişim Becerileri	G.arası	289,328	3	96,443	4,130	,007*	1>3, 2>3
	G.içi	5650,965	24	23,351			
Duygusal İletişim Becerileri	G.arası	208,338	3	69,446	3,070	,029*	1>4
	G.içi	5474,626	24	22,622			
Davranışsal İletişim Becerileri	G.arası	464,223	3	154,741	4,885	,003*	1>4
	G.içi	7665,651	24	31,676			
Toplam	G.arası	2525,973	3	841,991	4,770	,003*	1>4
	G.içi	42718,010	24	176,521			

\*p < 0,05

Tablo 4 incelendiğinde, sosyal hizmet öğrencilerinin sınıf düzeyine göre iletişim becerileri puan ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Farklılığın hangi sınıflar arasında olduğuna yönelik yapılan post hoc testi sonucu zihinsel iletişim becerileri açısından 3.sınıfların 1. ve 2. Sınıflara göre yüksek puan aldıkları, toplam puan ortalamasında ise 1. sınıflarla 4. sınıflar arası farklılaşmanın olduğu görülmektedir. Genel olarak 1. sınıfların iletişim becerisi açısından en yüksek düzeyde ortalamalara sahip olduğu görülmektedir.



SOSYAL HİZMET ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİNİN

İNCELENMESİ: SELÇUK ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ | 113

Tablo 5: Sosyal Hizmet Öğrencilerinin Anne Eğitim Düzeyine Göre İletişim Becerileri Puan Ortalamaları

İletişim Becerileri	Varyans Analizi	KT	sd	KO	F	P
Zihinsel İletişim Becerileri	G.arası	87,994	5	17,599	,722	,608
	Gruplarıçi	5852,299	240	24,385		
Duygusal İletişim Becerileri	G.arası	79,084	5	15,817	,677	,641
	Gruplarıçi	5603,879	240	23,349		
Davranışsal İletişim Becerileri	G.arası	282,239	5	56,448	1,726	,129
	Gruplarıçi	7847,635	240	32,698		
Toplam	G.arası	1034,382	5	206,876	1,123	,349
	Gruplarıçi	44209,602	240	184,207		

Tablo 5 incelendiğinde, sosyal hizmet öğrencilerinin anne eğitim düzeyine göre iletişim becerileri puan ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olmadığı görülmektedir.

Tablo 6: Sosyal Hizmet Öğrencilerinin Anne Eğitim Düzeyine Göre İletişim Becerileri Puan Ortalamaları

İletişim Becerileri	Varyans Analizi	KT	sd	KO	F	P
Zihinsel İletişim Becerileri	Gruplararası	155,911	5	31,182	1,294	,267
	Gruplarıçi	5784,382	240	24,102		
Duygusal İletişim Becerileri	Gruplararası	146,661	5	29,332	1,272	,277
	Gruplarıçi	5536,302	240	23,068		
Davranışsal İletişim Becerileri	Gruplararası	214,198	5	42,840	1,299	,265
	Gruplarıçi	7915,676	240	32,982		
Toplam	Gruplararası	1207,633	5	241,527	1,316	,258
	Gruplarıçi	44036,351	240	183,485		

Tablo 6 incelendiğinde, sosyal hizmet öğrencilerinin baba eğitim düzeyine göre iletişim becerileri puan ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olmadığı görülmektedir.

Tablo 7: Sosyal Hizmet Öğrencilerinin Yaşamının Çoğunu Geçirdiği Yere Göre İletişim Becerileri Puan Ortalamaları

İletişim Becerileri	Varyans Analizi	KT	sd	KO	F	P
Zihinsel İletişim Becerileri	Gruplararası	45,875	2	22,938	,946	,390
	Gruplarıçi	5894,417	243	24,257		
Duygusal İletişim Becerileri	Gruplararası	7,540	2	3,770	,161	,851
	Gruplarıçi	5675,424	243	23,356		
Davranışsal İletişim Becerileri	Gruplararası	18,525	2	9,262	,277	,758
	Gruplarıçi	8111,349	243	33,380		
Toplam	Gruplararası	186,662	2	93,331	,503	,605
	Gruplarıçi	45057,322	243	185,421		

Tablo 7 incelendiğinde, sosyal hizmet öğrencilerinin yaşamının çoğunu geçirdiği yere göre iletişim becerileri puan ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olmadığı görülmektedir.

Tablo 8: Sosyal Hizmet Öğrencilerinin Aile Tipine Göre İletişim Becerileri Puan Ortalamaları

İletişim Becerileri	Varyans Analizi	KT	sd	KO	F	P
Zihinsel İletişim Becerileri	Gruplararası	125,472	3	41,824	1,741	,159
	Gruplarıçi	5814,821	242	24,028		
Duygusal İletişim Becerileri	Gruplararası	83,371	3	27,790	1,201	,310
	Gruplarıçi	5599,593	242	23,139		
Davranışsal İletişim Becerileri	Gruplararası	79,024	3	26,341	,792	,499
	Gruplarıçi	8050,850	242	33,268		
Toplam	Gruplararası	819,041	3	273,014	1,487	,219
	Gruplarıçi	44424,942	242	183,574		

Tablo 8 incelendiğinde, sosyal hizmet öğrencilerinin aile tipine göre iletişim becerileri puan ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olmadığı görülmektedir.

Tablo 9: Sosyal Hizmet Öğrencilerinin Karşı Cins İle Karşılıklı Duygusal Bir İlişkinin Varlığına Göre İletişim Becerileri Puan Ortalamaları

İletişim Becerileri	Karşı Cinsle Duygusal İlişki	N	Ortlama	SD	t	P
Zihinsel İletişim Becerileri	Var	70	54,5429	5,04382	-,379	,705
	Yok	176	54,8068	4,88814		
Duygusal İletişim Becerileri	Var	70	54,0143	5,22395	,004	,997
	Yok	176	54,0114	4,65985		
Davranışsal İletişim Becerileri	Var	70	56,5571	6,00154	1,187	,236
	Yok	176	57,5227	5,65580		
Toplam	Var	70	165,1143	14,46690	-,638	,524
	Yok	176	166,3409	13,25089		

Tablo 9 incelendiğinde, sosyal hizmet öğrencilerinin karşı cins ile karşılıklı duygusal bir ilişkinin varlığına göre iletişim becerileri puan ortalamaları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olmadığı görülmektedir.

Tablo 10: Sosyal Hizmet Öğrencilerinin Akademik Not Ortalamaları İle İletişim Becerilerine Puan Ortalamaları Arasındaki Korelasyon Analizine Yönelik Bulgular

		Zihinsel İletişim Becerileri	Duygusal İletişim Becerileri	Davranışsal İletişim Becerileri	İletişim Becerileri Toplam Puan
Akademik not ortalaması	r	,062	,014	,064	,061
	p	,330	,830	,321	,343

Tablo 10 incelendiğinde, sosyal hizmet öğrencilerinin akademik not ortalamaları ile iletişim becerileri puan ortalamaları arasında hem alt boyutlar hem de toplam puan açısından istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon bulunmadığı görülmektedir

### Tartışma ve Yorum

Çalışmada, sosyal hizmet öğrencilerinin iletişim becerileri puan ortalaması 165,99 bulunmuştur. İBE ile ülkemizde üniversite öğrencileri örnekleminde yapılmış birçok çalışma bulunmaktadır. Küçük'ün (2012) müzik öğretmenliği öğrencileri ile yaptıkları çalışmada İBE puan ortalaması 169, Erigüç'ün (2013) meslek yüksek okulu öğrencileri ile yaptıkları

çalışmada İBE puan ortalaması 166, Çetinkaya'nın (2011) Türkçe öğretmenleri ile yaptıkları çalışmada İBE puan ortalaması 177, Akyurt'un (2012) Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek okulu öğrencileri ile yaptıkları çalışmada İBE puan ortalaması 111, Tunçeli'nin (2013) öğretmen adayları ile yaptığı çalışmada İBE puan ortalaması 170, Gürşimşek ve arkadaşlarının (2008) sınıf öğretmenliği ve okul Öncesi Öğretmenliği öğrencileriyle yaptığı çalışmada İBE puan ortalaması 146 bulunmuştur. Özdemir'in (2011) ebelik ve hemşirelik öğrencileri ile yaptığı çalışmada İBE puan ortalaması 165 bulunmuştur. Toy'un (2007) mühendislik fakültesi ve hukuk fakültesi öğrencileri ile yaptığı karşılaştırmalı çalışmasında mühendislik fakültesi öğrencilerinin İBE puan ortalaması 162 iken hukuk fakültesi öğrencilerinin İBE puan ortalaması 168 dir. İBE çalışmalarının çoğunlukla eğitim ve sağlık ile ilgili mesleklere odaklandığı görülmektedir. Puan olarak bakıldığında sosyal hizmet öğrencilerinin puan ortalamalarının diğer öğrenci örneklemeleri ile yakın olduğu görülmektedir.

Çalışmada sosyal hizmet öğrencilerinin iletişim becerileri puan ortalamasının cinsiyete göre farklılaştığı kız öğrencilerin hem iletişim becerileri genel puan ortalaması hem de alt boyutlar açısından erkeklerden daha yüksek puan aldıkları bulunmuştur. İBE ile yapılan bir çok çalışmada (Çetinkaya, 2011; Erigüç ve ark, 2013; Kayabaşı ve Akcengiz, 2014; Özdemir, 2011; Toy, 2007) kız öğrencilerin puan ortalamaları daha yüksek çıkmıştır. Bu anlamda araştırma bulgularımızın literatürle uyumlu olduğu söylenebilir.

Sınıf düzeyi değişkenine göre iletişim becerilerine yönelik bulgular değerlendirildiğinde sınıflar arası farklılaşmalar bulunmuştur. Özellikle birinci sınıfların iletişim becerilerinin yüksekliği göze çarpmıştır. Çetinkaya'nın (2011) Türkçe öğretmenleri ile yaptıkları çalışmada da sınıf düzeyine göre iletişim becerileri farklılaşmakta, 1. sınıf öğrencilerinin puanları 4. sınıf öğrencilerine göre daha fazla olduğu görülmektedir. Ek olarak bazı çalışmalarda sınıf düzeyi anlamlı bir fark yaratırken (Yılmaz vd., 2009; Özdemir, 2011) bazı çalışmalarda aksi sonuçlar (Erigüç vd., 2013; Tunçeli, 2013; Dilekmen vd., 2008; Erözkan, 2005; Toy, 2007) bulunmuştur. Birinci sınıfların puanın yüksekliği sosyal hizmet bölümünün gittikçe popülerleşmesi, kişilerin iş garantisinin dışında mesleği tanıyarak

yazmaları, iletişime dayalı bir meslek olduğunu bilerek yazmaları, sosyal hizmeti karakterlerine uygun bir bölüm olarak görmeleri ile açıklanabilir.

Araştırmada, sosyal hizmet öğrencilerinin İBE puanlarının anne-baba eğitim düzeyine göre farklılaşmadığı bulunmuştur. Literatürde Erigüç ve diğerleri (2013) ve Çetinkaya (2011) benzer bulgulara sahiptir. Buna karşın Özdemir'in (2011) araştırmasında anne-babası eğitimsiz öğrencilerin İBE toplam puanı ile davranışsal İBE puanının düşük olduğu bulunmuştur. Yılmaz'ın (2007) kişilerarası ilişkiler ve iletişim becerisi üzerine çalışmasında ise, iletişim becerilerinin alt boyutlarından zihinsel iletişim becerisi ve duygusal iletişim becerisi puanının baba eğitim düzeyine göre farklılaştığı bulunmuştur. Bu anlamda ülkemizde artan eğitim seviyesinin bir kaç kuşak sonra iletişim açısından önemli bir belirleyici olacağı söylenebilir.

Sosyal hizmet öğrencilerinin karşı cins ile karşılıklı duygusal bir ilişkinin varlığı değişkenine göre iletişim becerilerinin farklılaşmadığı bulunmuştur. İlişkili bir bulgu olarak Acar'ın (2009) öğretmen adayları ile yaptığı çalışmada öğretmen adaylarının iletişim becerilerinin, genel arkadaşlık ilişkisine göre iletişim becerilerinin anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmışken, Özdemir'in araştırmasında (2011) sosyal etkinliklere katılma durumuna göre İBE toplam puanı ile zihinsel ve davranışsal iletişim becerileri alt boyut puan ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu saptanmıştır. Literatürde iletişim becerisi ile duygusal zekâ arasındaki ilişkiye vurgu yapılmaktadır. Nitekim Çetinkaya ve Alparslan'ın (2011) duygusal zeka ve iletişim becerisi arasında ilişkiye yönelik çalışmasında duygusal zekânın alt boyutlarından empatik duyarlılık boyutunun iletişim becerileri üzerindeki etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde olduğu bulunmuştur. Gürşimşek ve diğerlerinin (2008) üniversite öğrencileri ile yaptıkları çalışmada da duygusal zeka ve iletişim becerileri arasından anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu anlamda iletişim becerilerinin sosyal ilişkilerin ve faaliyetlerle bağlantılı olduğu fakat kişilerin duygusal boyutlarına bire bir etki etmediği söylenebilir.

Araştırmada, yaşamının çoğunu geçiren yer ve aile tipine göre iletişim becerileri puanlarında farklılaşma görülmemiştir. Araştırma sonuçları Erigüç ve diğerlerinin (2013), Kayabaşı ve Akcengiz, (2014), Yılmaz ve diğerlerinin (2009) ve Acar'ın (2009) çalışmaları ile uyumludur. Özdemir'in (2011) çalışmasında aile tipine göre duygusal iletişim

becerilerinde anlamlı farklılaşma vardır. Geniş aileye sahip öğrencilerin duygusal iletişim becerileri daha yüksektir. Bulgular, modernleşme ile birlikte ailelerin tek tipleşmesi ve çekirdek aileye yönelimin farklılaşmayı azaltması yönünde yorumlanabilir.

Sosyal hizmet öğrencilerinin akademik not ortalamaları ile iletişim becerileri arasında bir ilişki yoktur. Bu durum ders başarısının doğrudan iletişim becerisine yansımayaacağına yönelik yorumlanabilir. Sosyal hizmetin uygulama boyutu mevcut olsa da teorik derslerin yoğunluğu iletişim bilgisinin varlığını oluştururken bunun beceriye dönüştürememekte olabilir.

Bu araştırma Selçuk Üniversitesi sosyal hizmet bölümü öğrencileri ile sınırlıdır. Geniş katılımcı gurubu ile yapılacak çalışmalar karşılaştırmalı analizlere imkân verebilir. Özellikle Bologna sürecinde sosyal hizmet bölümlerinin müfredatlarının daha etkin hale getirilmesinde karşılaştırmalı çalışmalar önem kazanmaktadır. Araştırmanın önemli bir sınırlılığı da, iletişim becerisi sosyal arzulanırlığından dolayı katılımcıların olduklarından ziyade olmasını istedikleri gibi cevap verebilmiş olmalarıdır.

### Sonuç ve Öneriler

Araştırmanın teorik ve ampirik bulguları kapsamında şu öneriler ön plana çıkmaktadır. Akademik literatür açısından sosyal hizmet alanına özgün iletişim becerisi ölçeklerinin geliştirilmesi ve sosyal hizmet alanında iletişim becerisine yönelik ampirik araştırmaların arttırılması önem kazanmaktadır. Söz konusu araştırmalar sosyal hizmet uygulaması açısından kanıta dayalı uygulamanın ortaya çıkışı için önemli görünmektedir. Uygulamanın gelişimi için özellikle iletişimin kültürel boyutunun da varlığı dikkate alınarak ülkemizdeki uzman-müracaatçı etkileşimine odaklanan araştırmalar yapılmalıdır. Bu çalışma sosyal hizmet öğrencilerinin 1.sınıftan 4.sınıfa kadar iletişim becerilerinde ne gibi değişiklikler olduğuna yönelik bir açıklama sunmamaktadır. Bu sebeple 1.sınıftan 4.sınıfa kadar gelişimi gözlemleyecek uzunlamasına izlem çalışmalarına ihtiyaç vardır.

Sosyal hizmet eğitimi açısından araştırmada sosyal hizmet öğrencilerinin İBE puan ortalamalarının diğer meslekler çok yakın düzeyde olması iletişim becerilerine yönelik ders içeriklerinin hem nitelik hem nicelik olarak geliştirilmesine işaret etmektedir. Üniversite tercihleri

sürecinde sosyal hizmet mesleği iyi bir şekilde tanıtılmalı iyi bir iletişim becerisinin mesleğin anahtarı olduğu vurgulanarak iletişim becerisi yüksek kişilerin bölümü tercih etmesi ihtimali artırılmalıdır. Öğrencilerin derslerde öğrendiklerini alanda uygulamalarını sağlayabilmesi için, sosyal hizmette teori-pratik sorununun da akademik ve mesleki gündemde yer etmesi de önemli görünmektedir.

### Kaynakça

- Acar, V. (2009). *Öğretmen adaylarının iletişim becerileri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Burdur.
- Akyurt, N. (2009). Sağlıkta iletişim ve Marmara üniversitesi sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 4 (11), 15-33.
- Çetinkaya, Z. (2011). Türkçe öğretmen adaylarının iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin belirlenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 19 (2), 567-576.
- Çetinkaya, Ö. ve Alparslan A. M. (2011). Duygusal zekânın iletişim becerileri üzerine etkisi: üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (1), 363-377.
- Dilekmen, M., Başçı, Z. ve Bektaş, F. (2008). Eğitim fakültesi öğrencilerinin iletişim becerileri. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (2), 223-231.
- Dinham, A. (2006). A review of practice of teaching and learning of communication skills in social work in England. *Social Work Education: The International Journal*, 25 (8), 838-850.
- Erigüç, G., Şener, T. ve Eriş, H. (2013). İletişim becerilerinin değerlendirilmesi: bir meslek yüksekokulu öğrencileri örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 16 (1), 45-65.
- Erözkan, A. (2005). Üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini etkileyen faktörler. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22 (22), 59-72.
- Ersanlı, K. ve Balcı, S. (1998). İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2 (10), 7-12.
- Forrester, D., McCambridge, J., Waissbein, C. ve Rollnick, S. (2008). How do child and family social workers talk to parents about child welfare concerns? *Child Abuse Review*, 17, 23-35.

Gürşimşek I., Vural E. D. ve Demirsöz S. E. (2008). Öğretmen adaylarının duygusal zekâları ile iletişim becerileri arasındaki ilişki. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16, 1-11.

Kayabaşı, C. ve Akcengiz S. A. (2014). Eğitim fakültesinde okuyan öğretmen adaylarının iletişim becerilerinin farklı değişkenler açısından incelenmesi. *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 86-104.

Küçük, D. P. (2012). Müzik öğretmenliği anabilim dalı öğrencilerinin iletişim ve problem çözme becerileri. *GEFAD/GUJGEF*, 32 (1), 33-54.

Mullins, J. L. (2011). A framework for cultivating and increasing child welfare workers' empathy toward parents. *Journal of Social Service Research*, 37, 242-253.

Özdemir, 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.

Richards, S., Ruch, G. ve Trevithick, P. (2005). Communication skills training for practice: the ethical dilemma for social work education. *Social Work Education: The International Journal*, 24 (4), 409-422.

Sheafor, B. W ve Horejsi, C. J. (2014). Sosyal hizmet uygulaması temel teknikler ve ilkeler. Ankara: Nika Yayınevi.

Toy, S. (2007). *Mühendislik ve hukuk fakülteleri öğrencilerinin iletişim becerileri açısından karşılaştırılması ve iletişim becerileriyle bazı değişkenler arasındaki ilişkiler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Tunçeli, H. İ. (2013). Öğretmen adaylarının iletişim becerileri ile öğretmenlik mesleğine yönelik tutumları arasındaki ilişkinin incelenmesi (Sakarya Üniversitesi Örneği). *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, 3 (3), 51-58.

Yılmaz B. (2007). *Üniversite öğrencilerinin kişilerarası iletişim becerileri ve bağlanma stilleri arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.

Yılmaz, M., Üstün, A. ve Odacı, H. (2009). Okul öncesi öğretmen adaylarının iletişim becerileri düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 1 (1), 8-18.