

**ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI ÖĞRENCİLERİNİN
KONUŞMA BECERİLERİ ÖZYETERLİK ALGILARI:
ÇAYCUMA MESLEK YÜKSEKOKULU ÖRNEĞİ¹**

Elif AYDIN¹, Nuran BAŞOĞLU²

Özet

Çağrı merkezi birimlerinde çalışacak adayların konuşma becerilerini belirlemek, sektörde karşılaşılabilecek sorunları önlemek; sektördeki hizmetin ve verilen yükseköğretim eğitiminin kalitesini arttırmak açısından önemlidir. Araştırmanın amacı, çağrı merkezi elemanı adaylarının konuşma becerilerine dair özyeterlik algılarını tespit etmektir. Araştırmada tarama modeli kullanılmış, veri toplamak için “Konuşma Becerileri Özyeterlik Algısı Anketi” uygulanmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu 2013-2014 eğitim-öğretim yılı Bülent Ecevit Üniversitesi Çaycuma Meslek Yüksekokulu Çağrı Merkezi Hizmetleri programı 1. sınıf öğrencileri (86 öğrenci) oluşturmaktadır. Araştırmanın sonucunda; öğrencilerin nezaket kurallarına uygun, muhatabına saygılı, dinleyici odaklı konuşmada özyeterlik algılarının yüksek olduğu görülürken; öğrencilerin diksiyon, dil bilgisi, İstanbul Türkçesiyle konuşma, düzenli kitap okuma konularında algılarının kısmen düştüğü sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar kelimeler: Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı, Konuşma Becerisi, Diksiyon, Özyeterlik.

**PERCEPTIONS OF SELF-SUFFICIENCY FOR SPEAKING ABILITIES OF STUDENTS OF
CALL CENTER SERVICES: INSTANCE OF ÇAYCUMA VOCATIONAL SCHOOL**

Abstract

It is important to determine the speaking abilities of candidates who will work at the units of call center, in terms of to prevent possible problems in that sector; to improve the quality of higher education and the service in the sector. The aim of this research is bringing out the perceptions of self-sufficiency about speaking abilities of candidates of call center workers. In this research, “Questionnaire of perception of self-sufficiency for speaking abilities” has been applied to collect data and scanning model has been used. Working group of this research has been created by students of, the department of call center services 2013-2014 school year, Bülent Ecevit University - Çaycuma Vocational School (86 students). As a result of this research, it has been found that students’ perceptions of self-sufficiency have partly low rates about diction, grammar, speaking in Turkish with İstanbul accent, reading a book regularly; while having high rates about being polite, being respectful to collocutor, and speaking listener-oriented.

Key words: Program of Call Center Services , Speaking Ability, Diction, Self-sufficiency.

Giriş

Meslek seçimi hakkındaki ilk sorular; bireyde henüz okul öncesi dönemde çevre tarafından yöneltilen “Büyüyünce ne olacaksınız?” sorularıyla uyanır. Birey, çeşitli sebeplerden belli mesleklere ilgi duyar. Kişilerin meslek seçimlerinde yetenekleri, ilgi alanları ve aldıkları eğitim belirleyici rol oynar. Eğitimin bir hizmeti de bireyin beceri ve ilgilerini ön plana çıkarmak; bu beceriler doğrultusunda bireyi meslek seçimine yönlendirmek olmalıdır. Aksi takdirde mesleğinde başarısız, işini sevmeyen insan kitleleriyle karşılaşmakta veya meslek sektöründe de işin işleyişi ile ilgili olmayan telafisi geçmişte olan birtakım sıkıntılarla baş etmek zorunda kalınmaktadır.

¹ Bu makale, 1. Ulusal Meslek Yüksekokulları Sosyal ve Teknik Bilimler Kongresi’nde bildiri olarak sunulmuştur.

¹ Okt., Bülent Ecevit Üniversitesi Çaycuma Meslek Yüksekokulu; Doktora Öğrencisi, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, elifyigit_1980@hotmail.com

² Okt., Bülent Ecevit Üniversitesi Ereğli Eğitim Fakültesi; Doktora Öğrencisi, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, nuranbasoglu@hotmail.com

Toplumda iyi bir iletişim becerisine sahip olan, kendisini doğru bir şekilde karşısındakine ifade edebilen bir birey, meslek hayatında başarılı bir insan olarak karşımıza çıkar. Bireylerin iletişim becerisine sahip olmasında ailesinden başlayarak, okul öncesi eğitimden yükseköğretime kadar aldığı dersler ve kazandığı beceriler büyük öneme sahiptir. Yükseköğretime kadar genelde kazanımlarda yer verilen konuşma becerisi, yükseköğretimde derslerle öğrencilere aktarılmaktadır (Yağmur şahin ve Zorlu Kana, 2013: 52). ağrı Merkezi Hizmetleri, Halkla İlişkiler ve Tanıtım, Büro Yönetimi ve Sekreterlik, Basın ve Yayıncılık, İnsan Kaynakları Yönetimi gibi konuşma becerisinin ön planda olduğu bölümlerde bu dersler ayrı bir önem taşımaktadır. ağrı merkezi hizmetleri programı ğrencilerinin, meslekleriyle neredeyse beraber algılanan konuşma becerileri açısından kendilerini nasıl gördüklerini bilmek; onlara eğitim hayatlarında yardımcı olabilecek birtakım tedbirler alınmasını sağlayacaktır.

ağrı Merkezi Hizmetleri Programı ve Konuşma Becerisi

ağrı Merkezi Hizmetleri Programı

ağrı Merkezi Hizmetleri n lisans programı 2 yıllık (4 yarıyıl) bir eğitimi kapsamaktadır. Bu programın misyonu; kendini sürekli geliştiren, gerekli bilgi ve becerilerle donatılmış, bilgisayar büro program ve donanımlarını iyi derecede kullanabilen, yönetim ilke ve yöntemlerini benimseyen ve profesyonelce kullanabilen, iyi insan ilişkileri ve etkili iletişim kurabilen, sorumluluk sahibi ve inisiyatif kullanabilen, sorun zebilen yüksek düzeyde ağrı merkezi elemanları ve geleceğin ağrı merkezi yöneticilerini yetiştirerek; sektörün bu alandaki nitelikli personel ihtiyaçlarına cevap vermektir [1]. Türkiye’de ilki 2011 yılında açılmış olmakla birlikte şu an on altı üniversitede ağrı merkezi hizmetleri ön lisans programı bulunmaktadır. Bu niversiteler şunlardır: Anadolu Üniversitesi, Atatürk Üniversitesi, Bitlis Eren Üniversitesi, Bülent Ecevit Üniversitesi, Erzincan Üniversitesi, Giresun Üniversitesi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Nevşehir Üniversitesi, Okan niversitesi (rgn ve Uzaktan Eğitim), Süleyman Demirel Üniversitesi, Akdeniz Üniversitesi, Cumhuriyet Üniversitesi, On Dokuz Mayıs Üniversitesi, Düzce Üniversitesi, Bitlis Eren Üniversitesi, Sütçü İmam Üniversitesi (Uzaktan Eğitim).

Bu bölümden mezun olan öğrencilerin görev alanları yönetici veya ağrı merkezi müşteri temsilcisi olarak bütün ağrı merkezi birimleridir. Programdan mezun olan ağrı Merkezi Meslek Elemanlarının çalışabilecekleri alanlar şunlardır [2]:

- Özel sektördeki tüm firmaların ağrı merkezlerinde çalışabileceklerdir.
- Emniyet, sağlık, vergi gibi konularda faaliyette olan kamu sektörü ağrı merkezlerinde çalışabileceklerdir.
- Özel ve kamu sektöründe faaliyette olan bankaların ağrı merkezlerinde çalışabileceklerdir.
- Halkla ilişkiler ve iletişim görevleri ile birlikte yürütülen ve müşteri ile yüz yüze ya da telefon yolu ile bağ kurmayı gerektiren diğer görev ve pozisyonlarda da istihdam olanakları mevcuttur.

Alanında yetkinlik kazanmış bireyler yetiştirmeyi amaç edinen bu programdan mezun olan öğrenciler, istihdam sahası giderek artan ‘ağrı merkezi’ sektöründe kalifiye eleman ihtiyaının karşılanması hususunda öncelikli işgücü olacaktır. ağrı merkezi hizmetleri programından mezun olan bireyler iş alanına atıldıklarında topluma belirli noktalarda yarar sağlayacaktır. Bu programın temel yararlarını şu şekilde maddelemek mümkündür [3]:

- Organizasyon ile müşteriler arasında köprü görevi görür
- Müşteri sadakatinin artmasına etkide bulunur
- İletişim kontrollü ve kaliteli bir biçimde sağlanır
- Düzenli ve sürekli veri akışına olanak tanır
- Pazarlama faaliyetlerinin etkinleşmesine imkn tanır
- rn ve hizmet iyileştirmeleri için geri bekleme sağlar

- Maliyetlere olumlu etki eder, verimlilik artar
- Self servis hizmetlerin kullanılmasına destek olur
- Gelir yaratmak için kullanılır, gelir artışına etki eder
- Müşteri memnuniyetini artırır
- Şirket imajına olumlu katkıda bulunur.

Mesleklerin icra edilmesinde birtakım beceriler daha belirleyici rol oynamaktadır. Bazı meslekler için elzem bir durum gerektirmeyen beceriler, bazıları içinse ilk ve en önemli şartlar arasında sayılabilir. Çağrı merkezi hizmetleri elemanı denilince konuşma becerileri, diksiyon ilk akla gelen becerilerdendir. “İletişimi kontrollü ve kaliteli bir biçimde sağlamak” bu programın sağlaması gereken yararlar arasındadır. Nitekim bu sektördeki iş ilanlarına baktığımızda diksiyonu düzgün, çok iyi derecede konuşabilen, akıcı konuşma becerisine sahip hatta ses tonu güzel gibi birtakım ifade ya da koşulların söz konusu ilanların çoğunda yer aldığı görülmektedir. Dil becerilerinden konuşma-dinleme becerisi çağrı merkezi hizmetleri elemanları için önem arz eden ilk becerilerdendir. Öğrencilerimizin hayatın kritik ve zor anlarında sıkıntı içindeki insanlarla iletişime gireceği 112 acil çağrı merkezi gibi birimlerde de görev yapabileceği göz önüne alındığında bölüm öğrencilerinin dinleme ve konuşma becerilerini geliştirmiş olmalarının gerekliliği kaçınılmazdır.

Konuşma Becerisi

İnsanı diğer varlıklardan ayıran en önemli özellik olarak kabul edilen konuşma; kişinin özel, iş, toplumsal hayatında çok önemli bir yere sahiptir. İletişim denilince akla ilk konuşma becerisi gelir. Konuşma ile iletişim o kadar iç içe geçmiştir ki birbirinin yerine kullanıldığı görülmektedir. Konuşma becerisiyle ilgili çok fazla tanıma rastlamak mümkündür. Türk Dil Kurumunun internet kaynaklı Türkçe sözlüğünde, “Konuşmak işi”, “Görüşme, danışma, müzakere”, “Dinleyicilere bilim, sanat vb. konularda bilgi vermek için yapılan söyleşi, konferans” şekliyle yer almaktadır [4]. Bireyin diğer insanlarla dil yoluyla kurduğu iletişimin bir boyutunu oluşturan konuşma, sözel olarak duygu ve düşünce alışverişidir. Bu bakımdan konuşma, bireyler arasında yaşantıların sözlü olarak paylaşılma sürecidir (İşcan, 2013: 4; Temizkan, 2013: 200).

İş, eğitim ve özel hayatında insanın başarısını, büyük ölçüde etkileyen, yönlendiren faaliyet, bireyler ve birey-toplum arasında cereyan eden sözlü iletişim olarak adlandırabileceğimiz konuşma becerisidir. İletişim ne kadar etkili, düzenli ve açık olursa başarı o oranda artar. Başarılı iletişimin anahtarı güzel konuşma, anlaşılır olma ve sesi etkili kullanmadır (İşcan, 2013: 5). Konuşmanın, daha doğrusu iletişimin beş ögesi vardır: Kaynak, mesaj, kanal, alıcı, dönüt. Bunlar kısaca şöyle açıklanabilir: Kaynak, konuşmayı başlatan; mesaj, söylenenler (işaret, ses, kelime, cümle); kanal, araç ve yöntemler (dil, beden); alıcı, dinleyici(ler); dönüt, dinleyenin mesajıdır. Bu öğelere göz teması, bedenin duruşu, yüz ifadeleri, ses tonu, zamanlama ve içerik eklenebilir. Böylece iletişim gerçekleşmiş olur (Arı, 2010: 154).

Kişi, okula başladığında ana dilini rahatlıkla konuşabilir durumdadır. Ancak bireylerin ailelerinden ve çevrelerinden edindikleri konuşma becerisindeki eksiklikler ya da hatalar (tonlama, telaffuz, vurgu vb.) okulda belirli bir düzen içinde düzeltilerek konuşma becerisi geliştirilir. Konuşma becerisinin geliştirilmesi okul döneminde sistemli olarak yapılır (Karabay, 2005: 39). Ünalın, çocuğun okula başlarken getirdiği yetersizliklerin ve güçlüklerin (mahalli ağızla konuşma gibi) düzeltilmesinin zaman gerektirdiğini, öğretmenlerin bunu beş yıllık zamana yayması gerektiğini vurgulamıştır (Ünalın, 2001: 111).

Çocuğun ailesinden ve çevresinden edindiği dil becerilerinin sistemli olarak düzeltilmesi ve geliştirilmesine ilkokuldan başlayarak yükseköğretim de dâhil olmak üzere öğretilmesine devam edilir. Bireyden yükseköğretim eğitiminden sonra dil becerileriyle ilgili beklentilerin yüksek olması da normaldir. Özellikle dil becerilerinden konuşmayla icra edilecek mesleklerde bu beklenti daha da fazladır. Alanda birbirinin yerine kullanılan kavramlardan diğerleri; etkili ve güzel konuşma ile diksiyondur. Konuşma becerisiyle yerine getirilen bir görev alanı olan çağrı merkezi hizmetlerinde bu beceriyle kastedilen etkili ve güzel konuşma ile diksiyon becerileridir.

Etkili Konuşma ve Diksiyon

Etkili, doğru konuşma; insanın okul ve iş yaşamındaki başarı veya başarısızlığını belirleyen etmenler arasında yer almaktadır. Etkili konuşma, konuşmacı tarafından kodlanan her türlü mesajın, konuşma ilkelerine uygun olarak ve dinleyicinin en üst düzeyde etkilenmesini sağlayacak şekilde karşı tarafa iletilmesiyle meydana gelmektedir (Temizyürek vd., 2007). Diksiyon; bir dilde, sözcüklerin dural anlamları ya da metin içinde kazandıkları içeriksel niteliklere göre, gerekli boğumlama, söyleyiş, soluk baskısı, bükümleme, şiddet, yükseklik, akış, tempo vb. içinde sesletilme becerisidir (Şahzâde, 2007: 88). Etkili konuşmada diksiyon yani seslerin doğru çıkarılması son derece önemlidir. Diksiyon fonetik bilgisine (seslerin çıkarılışı) ek olarak daha geniş bir kapsamda, ses organlarının sesleri doğru çıkarabilmeleri üzerine eğitilmelerine odaklanır. Konuşma öncesinde alınan nefesle, nefesinizin oluşturduğu seslerle ve bu seslerin ağızınızda şekillendirilerek oluşturduğu kelimeler, kelimelere anlam yüklemek için oluşturduğunuz tonlamalar, vurgular diksiyonun çalışma alanıdır (İşcan, 2013: 60).

Konuya hazırlık yapma ve anlatacaklarını planlama, seslendirme ve ton, diksiyon, konuşmanın açık olması, dinleyici grubunun tanınması ve üslup iyi bir konuşmanın ilkelerini teşkil eder (Temizyürek vd., 2007). Etkili bir konuşma; konuşmanın zihinsel ve fiziksel unsurlarının uyum içinde olmasıyla mümkün olabilmektedir. Etkili bir konuşma için konuşmacının; kendine güven duyması, dinleyicilere güven vermesi ve onların dikkatini çekmesi, beden dilini etkili kullanması, ortama uygun giyinmesi; amaca hizmet eden bir konuşma yapması, konu birliğini sağlaması ve konuyu, uygun bir üslupla anlatması gerekmektedir (Çintaş Yıldız ve Yavuz, 2012). Özetle; etkili ve güzel konuşma için diksiyonu kapsayan üst düzey bir konuşma becerisidir diyebiliriz.

Topçuoğlu ve Özden'e (2012: 2) göre etkili ve güzel konuşma becerisine sahip olmayan bir kişinin konuşma becerisi tam anlamıyla gelişmiştir diyemeyiz. Etkili ve güzel konuşan biri:

- Türkçenin bütün seslerini tanır ve bunları doğru seslendirir.
- Sahip olduğu ses bilgisini etkili biçimde kullanır.
- Türkçenin şekil ve cümle yapısına uygun akıcı ve anlaşılır biçimde konuşur.
- Jest ve mimiklerle ifade edilen beden dilini etkili bir biçimde kullanır.
- Küçük veya büyük kitleler karşısında konuşurken heyecanını denetlemesini bilir.
- Kendisini etkili bir şekilde anlatır.

Yapılan kaynak taramasının sonucunda ("Aktaş ve Gündüz, 2004: 265; Demirel, 2003: 96-98; Gündüz, 2007: 110-11; Kuşçu, 2010: 51-62; Okur, 2012: 44-46; Yaman, 2004: 13-14; Yıldız, 2008: 156-161"den aktaran Akkaya, 2012: 406-407) etkili iletişimi engelleyen konuşma yetersizlikleri şu şekilde tespit edilmiştir:

"Sesleri çıkartamamak, Sesleri titretmek, Sesleri uzatmak, Sesini ayarlayamamak, Ses değiştirmek, Ağız içinde konuşmak, Vurgu ve tonlama bozuklukları yapmak, Yersiz duraklar yapmak, Nefesi ayarlayamamak, Kavrama eksikliği, Kelime hazinesinin yetersiz olması, Dil bilgisi kurallarını kendi konuşmasına uygulayamamak, Çekingen konuşmak, Çok hızlı ya da yavaş konuşmak, Yerel ağızla konuşmak, Tekdüze konuşmak, Özgüven eksikliğinin olması, Kısa ve yetersiz konuşmak, Dağınık konuşmak, Gereksiz söz söylemek, Gereksiz jest ve mimikler yapmak, Sözcükleri tekrarlamak, Kaba ve argo sözler kullanmak, Konuşma kurallarına uymamak, Bilmediği bir konuda biliyormuş gibi davranmak, Topluluk karşısında konuşamamak, Kendini beğenmek, Konuşma sırasında karşıdakinin sözünü sürekli kesmek, Konuşmayı gereksiz yere uzatmak ya da yerli yersiz konuşmak, Konuşma sırasında başkalarıyla alay etmek, Dinlemeyi bilmemek, Sert, kırıncı ve yapmacık davranmak"

Konuşma becerisinin geliştirilmesi, belli bir takım kuralları ezberlemeye dayalı bir çalışma ile değil çokça uygulama yapmak, iyi konuşan konuşmacıları dinleyerek onları model almakla sağlanır. Öğrencilerin model alacakları kişilerin arasında da öğretmenlerine; konuşma hususunda da bilhassa ana dili öğretmenlerine büyük sorumluluklar düşmektedir (Ceran, 2012: 342; İşcan, 2013: 6). Konuşma eğitiminin hedeflenen amaçlara ulaşabilmesi için dersi verecek öğretim elemanının bu beceriye yeterince sahip olması, telaffuz ve diksiyonun düzgün olması gerekmektedir. Çünkü öğrencilerin konuşmalarındaki hataları düzeltmelerinin en etkili yollarından biri, öğretmenlerinin konuşmasını dinlemeleridir (Uçgun, 2007: 60).

Konuşma yetersizliklerinin olması genelde iletişimi, özelde ise konuşma becerisini olumsuz yönde etkilemektedir. İletişim etkinliğinde iletişim becerileri, özellikle başkalarını anlamada, onların duygu ve

düşüncelerini onlarla özdeşleşerek görme duyarlılığı kazanmada çok önemlidir. Tüm meslek gruplarında belli düzeyde iletişim becerileri gerekmektedir fakat icraatları daha çok insan ilişkilerine dayanan “Çağrı Merkezi” gibi iş alanlarında iletişim becerileri çok daha önemlidir. İyi konuşmacıları dinleme, planlı konuşma etkinlikleri yapmanın yanında çağrı merkezi elemanı adaylarının konuşma becerilerini geliştirmeleri için konuşma becerisiyle ilgili özyeterliklerine bakılmasının da bu alandaki eğitime katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Özyeterlik

Özyeterlik, bireyin belli bir performansı göstermesi için gerekli etkinlikleri düzenleyip başarılı bir biçimde gerçekleştirme kapasitesi hakkında kendine ilişkin yargısıdır (Lee, 2005'ten aktaran Mutlu, 2012: 19). Snyder ve Lopez ise özyeterliği, bireyin yapabilir miyim sorusuna karşı verdiği içsel cevap olarak nitelendirmektedir (Akt. Kurudayıoğlu ve Kana, 2013: 246).

Öz yeterlilik; kişinin belli bir alanda kendinden beklenen davranışları düzenleme ve gerçekleştirmeyle ilgili kendi kapasite ve yeteneklerine olan inancıdır (Sallabaş, 2012: 271). Özyeterlik inancı, bireyin yapacağı etkinliklerin seçimini, güçlükler karşısındaki sebatını, çabalarının düzeyini ve performansını etkilemektedir (Ekici, 2006). Özyeterlik, motivasyonu etkiler. Örneğin, yüksek özyeterliğe sahip bireyler daha düşük özyeterliğe sahip bireylere nazaran daha güç görevler içinde yer alırlar, daha fazla çaba harcarlar, daha sebatkârdırlar ve daha az endişelidirler (Çetin, 2007: 65). Özyeterlik algısı gerçek yeterlik düzeyinden çok, yeterlik düzeyi hakkındaki inançla ilgilidir (Kurbanoğlu, 2004: 139). Özyeterlik inancı aynı zamanda, bireyin bir sorunla ya da olumsuz bir durumla karşılaştığında ne kadar çaba harcayacağını ve ne kadar süre bu durumla yüz yüze kalabileceklerini de belirlemektedir. Herhangi bir olumsuz durum karşısında kalan bireyin kendi yetenekleri konusunda endişeleri varsa çabalarını yavaşlatabilir, hatta mücadeleden vazgeçebilir. Ancak kendine inancı tam olan birey güçlükler karşısında yılmayacak, azimle çalışacaktır (Bıkmaz, 2002: 199).

Öz yeterlilik algısı bireylerin ne yapabileceği değil ne yapabileceklerine inandıklarını gösterir. Bireylerin gerek akademik çalışmalarda gerekse beceri (dil becerileri, sayısal beceriler vb.) alanlarında başarılı olabilmesi bu alanda başarılı olabileceklerine inanmaları ile mümkündür denebilir (Büyükkız, 2012: 70-71). Dil derslerinde de özyeterlik ile ilgili çalışmalar incelendiğinde genel olarak özyeterlik inancı ile başarı arasında olumlu bir ilişkiden söz edebiliriz. Bu durum başarıya ulaşmada özyeterlik inancının önemine işaret etmektedir (Hancı Yanar ve Bümen, 2012: 99). Eğitimle geliştirilen konuşma becerisinde özyeterlik algısı, kişinin kendini geliştirmeye açık olup olmadığını ortaya koyar ve destek alması gereken konular hakkında ipucu verir. Kişinin konuşma becerisiyle ilgili özyeterlik algısının yüksek ya da düşük oluşu kişinin başarı derecesinde yol gösterebilir.

Yöntem

Araştırmada tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modelleri geçmişte veya halen var olan bir durumu betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne kendi koşulları içinde olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Bilinmek istenen şey vardır ve oradadır. Önemli olan onu uygun bir biçimde gözleyip belirleyebilmektir (Karasar, 2003: 77). Bu araştırmada da çağrı merkezi elemanı adaylarının konuşma becerilerine yönelik özyeterlik algılarının hali hazırdaki durumu ortaya konulmuştur.

Araştırmanın Amacı ve Çalışma Grubu

Araştırmanın amacı, çağrı merkezi elemanı adaylarının konuşma becerilerine dair özyeterlik algılarını ortaya çıkarmaktır. Araştırmanın çalışma grubunu 2013-2014 eğitim-öğretim yılı Bülent Ecevit Üniversitesi Çaycuma Meslek Yüksekokulu Çağrı Merkezi Hizmetleri programı 1. sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. Türk Dili derslerinin yükseköğretimde birinci sınıfta verilmesi, dolayısıyla öğrencilerin dersini aldığı öğretim elemanın çalışmasına daha istekli katılacağı ve öğretim elemanı tarafından bütün öğrencilere ders saatlerinde kolaylıkla ulaşacağı düşüncesinden hareketle 1. sınıf öğrencileri tercih edilmiştir. Araştırmaya 41 birinci öğretim öğrencisi ve 45 ikinci öğretim öğrencisi olmak üzere toplam 86 öğrenci katılmıştır. Çalışma grubunun dağılımı Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1: Çalışma Grubunu Oluşturan 1. Sınıf Öğrencilerinin Kişisel Özelliklerine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı

		N		%	
		Birinci Öğretim	İkinci Öğretim	Birinci Öğretim	İkinci Öğretim
Cinsiyet	Kız	24	26	58,5	57,8
	Erkek	17	19	41,5	42,2
Mezun Olunan Lise Türü	Genel Lise	22	26	53,7	57,8
	Meslek Lisesi	17	17	41,5	37,8
	Anadolu Lisesi	2	2	4,9	4,4

Araştırmanın çalışma grubunda yer alan çağrı merkezi hizmetleri programı birinci öğretim öğrencilerinin %58,5 (n=24)'inin kız, %41,5 (n=17)'inin erkek; %53,7 (n=22)'sinin Genel Lise, %41,5 (n=17)'inin Meslek Lisesi, %4,9 (n=2)'unun Anadolu Lisesi mezunu olduğu görülmektedir. İkinci öğretim öğrencilerinin ise %57,8 (n=26)'inin kız, %42,2 (n=19)'sinin erkek; %57,8 (n=26)'inin Genel Lise, %37,8 (n=17)'inin Meslek Lisesi, %4,44 (n=2)'ünün Anadolu Lisesi mezunu olduğu görülmektedir.

Veri Toplama Aracı ve Verilerin Analizi

Veri toplama aracı olarak öğrencilere araştırmacılar tarafından hazırlanan 28 maddeden oluşan “Konuşma Becerileri Özyeterlik Anketi” uygulanmıştır. Konuşma becerisi ile ilgili makaleler ve çağrı merkezi müşteri temsilci ile ilgili iş ilanları taranarak ve uzman görüşleri alınarak hazırlanan anketin her bir ifadesi “Katılıyorum” cevabı için “1”, “Kısmen katılıyorum” cevabı için “2”, “Katılmıyorum” cevabı için “3” şeklinde puanlanmıştır. Anketten elde edilen veriler frekans ve yüzde istatistik teknikleri kullanılarak analiz edilmiş ve yorumlanmıştır.

Anketin iç tutarlılık katsayısını belirlemek amacıyla anketin güvenilirlik katsayısı (Cronbach Alpha) hesaplanmıştır. Anketin güvenilirlik katsayısı I. Öğretim öğrencilerine uygulanan anket için 0,72; II. Öğretim öğrencilerine uygulanan anket için 0,78 olarak hesaplanmıştır. Anketin güvenilirlik katsayısı hesaplaması sonucunu Kalaycı (2010: 405) şöyle ifade etmektedir:

- $0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçegin güvenilirliği düşük,
- $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilirlerdir,
- $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Bu yorumlara göre anketin oldukça güvenilir bir anket olduğu görülmektedir. Anketteki 4, 15, 16, 19. maddeler konuşmanın sunum alt boyutuyla; 3, 5, 11, 12, 13, 14. maddeler diksiyon alt boyutuyla; 2, 21. maddeler konuşmaya odaklanma alt boyutuyla; 1, 8, 18, 20, 23, 24. maddeler üslup ve ifade alt boyutuyla; 6, 7, 9, 10, 17, 22. maddeler dinleyiciyi dikkate alma boyutuyla; 27, 28. maddeler konuşmanın mesleki boyutuyla, 25. madde psikolojik boyutuyla ve 26. madde fiziki boyutuyla ilgilidir.

Bulgular ve Yorum

Araştırmanın bu bölümünde çalışmanın sonucunda ulaşılan bulgulara ve bunlara ilişkin yorumlara yer verilmiştir. Çağrı merkezi elemanı adaylarının konuşma becerilerine dair özyeterlik algılarıyla ilgili bulgular tablolarla gösterilmiş ve literatürle karşılaştırılarak yorumlanmıştır. Anketteki ifadelerin tamamı öğrencilerin toplam sayılarıyla birlikte ekte sunulmuştur.

Tablo 2: Çağrı Merkezi Elemanı Adaylarının Konuşma Becerilerine Dair Özyeterlik Algılarıyla İlgili Ortalaması En Düşük ve En Yüksek Maddeler

Madde Numarası	Ortalaması en yüksek maddeler	F		%	
		1.öğretim	2.öğretim	1.öğretim	2.öğretim
6	Muhatabıma saygılı bir şekilde	31	38	75,6	84,4

	konuşurum.				
7	Muhatabıma göre konuşmamı farklılaştırarak konuşurum.	31	24	75,6	53,3
3	Konuya uygun ses tonu ile konuşurum.	29	29	70,7	64,4
18	Nezaket kurallarına uygun cümleler kurarak konuşurum. (selamlaşma, teşekkür vb.)	26	37	63,4	82,2
9	Birebir ilişkilerde konuşmaya odaklanarak konuşurum.	23	33	56,1	73,3

Madde Numarası	Ortalaması en düşük maddeler	F		%	
		1.öğretim	2.öğretim	1.öğretim	2.öğretim
26	Konuşma becerisi için fiziki engelim var. (Diş, damak yapısı vs.)	2	3	4,9	6,7
25	Konuşma becerisi için psikolojik engelim var.(Kekemelik, aşırı heyecan vs.)	5	2	12,2	4,4
14	Çok yavaş konuşurum.	2	4	4,9	8,9

Tablo 2’de çağrı merkezi elemanı adaylarının konuşma becerilerine dair özyeterlik algılarıyla ilgili en çok olumlu işaretledikleri beş madde ve en az işaretledikleri üç maddenin istatistiksel analizleri verilmiştir. Verilen cevaplar incelendiğinde birinci öğretim öğrencisi olan çağrı merkezi elemanı adaylarının konuşma becerilerine dair özyeterlik algılarıyla ilgili ifadeler katıldıklarını belirtenlerin yüzdesi %75,6 ve %4,9 arasında değişmektedir. Buna göre; “Muhatabıma saygılı bir şekilde konuşurum.” ve “Muhatabıma göre konuşmamı farklılaştırarak konuşurum.” ifadelerinin en yüksek katılma oranına sahip olduğu görülmektedir. % 70,7 olan yüksek katılım yüzdesi ile “Konuya uygun ses tonu ile konuşurum.” ve %63,4 ile “Nezaket kurallarına uygun cümleler kurarak konuşurum. (selamlaşma, teşekkür vb.)” ifadeleri de yüksek katılım yüzdeleri ile dikkat çekmektedir. “Çok yavaş konuşurum.” ve “Konuşma becerisi için fiziki engelim var. (Diş, damak yapısı vs.)” ifadeleri % 4,9 ile en düşük katılım yüzdesine sahip ifadelerdir.

İkinci öğretim öğrencisi olan çağrı merkezi elemanı adaylarının konuşma becerilerine dair özyeterlik algılarıyla ilgili ifadeler katıldıklarını belirtenlerin yüzdesi ise % 84,4 ve % 4,4 arasında değişmektedir. Buna göre; “Muhatabıma saygılı bir şekilde konuşurum.” ifadesinin % 84,4 ile en yüksek katılma yüzdesine sahip olduğu görülmektedir. % 82,2 katılım yüzdesi ile “Nezaket kurallarına uygun cümleler kurarak konuşurum. (selamlaşma, teşekkür vb.)” ve % 73,3 katılım yüzdesi ile “Birebir ilişkilerde konuşmaya odaklanarak konuşurum.” ifadeleri de yüksek katılım yüzdeleri ile dikkat çekmektedir. “Konuşma becerisi için psikolojik engelim var.(Kekemelik, aşırı heyecan vs.)” ifadesinin % 4,4 katılım yüzdesi ile en düşük yüzdeye sahip olan ifade olduğu görülmektedir. % 6,7 katılma yüzdesi ile “Konuşma becerisi için fiziki engelim var. (Diş, damak yapısı vs.)” ifadesi de dikkat çekmektedir.

Birinci öğretim öğrencilerinden farklı olarak ikinci öğretim öğrencileri “Konuşmamı uygun beden dili, jest ve mimikleri kullanarak konuşurum” adlı sunum ile ilgili 4. maddede % 66,7 oranıyla kendilerini ortalamadan üzerinde görmekteyler. Aynı maddede birinci öğretimin öğrencilerinin algısı % 46,3’tür. Yine sunumla ilgili anketin 16. maddesi “Tutarlı bir şekilde konuşurum.” ile ilgili ikinci öğretim öğrencilerinin algısı % 60 oranıyla yüksektir. Birinci öğretim öğrencilerinin bu maddeyle ilgili algıları % 43,9’dur. İkinci öğretim öğrencilerinin konuşma becerisinin mesleki boyutuyla ilgili olan “Bu mesleği seçmemde diksiyonumun düzgünlüğüne olan güvenim etkilidir.” 27. maddesi ile “Çağrı merkezi müşteri temsilcisi olarak gerekli iletişim becerilerimi taşıdığıma inanıyorum.” 28. maddelerine %53,3 ve %66,7 oranlarıyla birinci öğretimdeki öğrencilerin %17,1 ve % 29,3 oranındaki algılarından daha yüksek katılımlarıyla, ikinci öğretim öğrencilerinin mesleki yönden konuşma becerisinde kendilerini daha yeterli algıladıkları görülmektedir.

Tablo 3: Çağrı Merkezi Elemanı Adaylarının Konuşma Becerilerine Dair Kendilerini Kısmen Yeterli Algıladıkları Maddeler

Madde Numarası	Öğrencilerin kendilerini kısmen yeterli gördükleri maddeler	F		%	
		1.öğretim	2.öğretim	1.öğretim	2.öğretim
5	Vurgu ve duraklara dikkat ederek konuşurum.	31	26	75,6	57,8
8	Dil bilgisi kurallarına uygun konuşurum.	26	29	63,4	64,4
1	Akıcı bir dil ve canlı bir üslup ile konuşurum.	26	28	63,4	62,2
24	Sözcük dağarcığım zengindir.	24	24	58,5	53,3
11	Nefesimi ayarlayarak konuşurum.	21	27	51,2	60,0
19	Anlatmak istediklerimi somutlaştırarak konuşurum.	24	27	58,5	60,0
12	Bütün sesleri çıkartarak konuşurum.	24	25	58,5	55,6
20	Konuşmamda ağız özellikleri, mahalli söyleyişler vardır.	23	23	56,1	51,1
17	Problem çözmede yeterliyimdir, sakin ve çözüm odaklı konuşurum.	22	24	53,7	53,3
10	İkna edici bir şekilde konuşurum.	21	23	51,2	51,1
22	Dinlediklerimi hemen kavrarım.	21	24	51,2	53,3

Tablo 3'te çağrı merkezi elemanı adaylarının konuşma becerilerine dair özyeterlik algılarıyla ilgili kendilerini kısmen yeterli algıladıkları maddelere yer verilmiştir. Birinci öğretim öğrencilerinin kendilerini kısmen yeterli buldukları en yüksek ifade %75,6 ile "Vurgu ve duraklara dikkat ederek konuşurum." ifadesidir. İkinci öğretim öğrencilerinin kısmen yeterli buldukları en yüksek ifadenin ise %64,4 ile "Dil bilgisi kurallarına uygun konuşurum." ifadesi olduğu görülmektedir. Genel olarak bakıldığında öğrencilerin %50 oranının üzerinde bir katılımla; "Akıcı bir dil ve canlı bir üslup ile konuşurum.", "Sözcük dağarcığım zengindir.", "Nefesimi ayarlayarak konuşurum.", "Anlatmak istediklerimi somutlaştırarak konuşurum.", "Bütün sesleri çıkartarak konuşurum.", "Konuşmamda ağız özellikleri, mahalli söyleyişler vardır.", "Problem çözmede yeterliyimdir, sakin ve çözüm odaklı konuşurum.", "İkna edici bir şekilde konuşurum.", "Dinlediklerimi hemen kavrarım." ifadelerinde kendilerini kısmen yeterli algıladıkları görülmektedir.

Konuşmanın üslup ve ifade alt boyutuyla ilgili bir özellik olan "Düzenli kitap (roman, hikâye vs.) okurum." maddesinde ise dikkati çeken bir durum olarak % 66,7'lik bir oranla ikinci öğretim öğrencileri kendilerini kısmen yeterli bulurken birinci öğretim öğrencileri %48,8'lik oranla düzenli kitap okumadığını belirtmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Çağrı merkezi elemanı adaylarının konuşma becerilerine dair özyeterlik algıları incelendiğinde öğrencilerin ankete verdikleri cevaplardan hareketle öğrencilerin kendilerini muhatabına saygılı bir şekilde konuşmada yeterli bulunduğu tespit edilmiştir. Çağrı merkezi elemanları için temel nitelik olarak aranan "Nezaket kurallarına uygun cümleler kurarak konuşurum. (selamlaşma, teşekkür vb.)" ifadesine yönelik 86 öğrenciden sadece 3 öğrencinin kendini yetersiz algılaması sevindirici bir sonuç olarak göze çarpmaktadır. Birebir ilişkilerde konuşmaya odaklanarak konuşmada ikinci öğretim öğrencilerinden kendini yeterli bulmayan öğrencinin olmaması da dikkat çekicidir. Birinci öğretim öğrencilerinden ise sadece iki öğrenci kendini bu konuda yetersiz olarak algılamıştır. Öğrencilerin büyük bir çoğunluğu bu konuda kendilerini yeterli bulmaktadır.

Konuşurken dil bilgisi kurallarına, vurgu ve duraklara çok fazla dikkat etmedikleri, bu konuda kendilerini kısmen yeterli gördükleri anlaşılmaktadır. Problem çözmede kendini sakin ve konuya hakim bulma noktasında öğrencilerin çoğunluğu kısmen yeterli olduklarını ifade etmişlerdir. Olumlu ve tutarlı konuşma, konuşmaya uygun jest ve mimikleri kullanma noktasında ikinci öğretim öğrencilerinin birinci öğretim öğrencilerine göre kendilerini daha yeterli buldukları söylenebilir. Çalışmaya katılan 86 öğrenciden 33 öğrencinin konuşmasında mahalli söyleyişler bulunduğunu belirtmesi konuşma becerisi yeterliliği açısından olumsuz bir özellik olarak dikkat çekmektedir. Yine öğrencilerin çoğunun bu konuda

kendini kısmen yeterli algılıyor olması, bu sorunun çözülmesine yönelik çalışmalar yapılması fikrini öne çıkartmaktadır. Konuşurken sık bir şekilde (ee, ıııı, şey gibi) gereksiz sesler çıkarma, dinleyiciyi rahatsız eden ve iletişimin etkililiğini sekteye uğratan bir durumdur. Araştırmaya katılan öğrencilerden 14 tanesi bu konuda kendini yetersiz algılamakta, konuşurken aksama yaşadıklarını ifade etmektedir. Öğrencilerden 7 tanesi konuşma becerisi için psikolojik; 5 tanesi fizikî engelinin olduğunu belirtmiştir.

Çağrı merkezi elemanlarının konuşma becerisinin yanında dinleme becerisine de hâkim olması gerekmektedir. Çağrı merkezi elemanlarının dinlediklerini çabuk ve doğru kavraması müşteriler ile iletişim kurma noktasında önem taşımaktadır. Çalışmaya katılan öğrencilerin çoğu dinlediklerini hemen kavramda kendilerini kısmen yeterli bulmaktadırlar. Düzenli kitap okumak bireye konuşurken akıcı bir üslup kazandıracak gibi kelime dağarcığını da zenginleştirir. 86 öğrenciden sadece 11 öğrenci düzenli kitap okuduğunu belirtmiştir. Bu görüşü destekleyen “Akıcı bir dil ve canlı bir üslup ile konuşurum.” ve “Sözcük dağarcığım zengindir.” ifadelerinde öğrencilerin kendilerini kısmen yeterli buldukları göze çarpmaktadır.

Birinci öğretim öğrencilerinin bu mesleği seçmesinde diksiyonuna olan güvenleri kısmen etkiliyken ikinci öğretim öğrencilerinde bu oranının daha yüksek bir yüzdede olduğu görülmektedir. Bu durumdan hareketle ikinci öğretim öğrencilerinin diksiyon açısından kendilerini daha yeterli bulduğu sonucuna ulaşmak mümkündür. Benzer bir şekilde çağrı merkezi müşteri temsilcisi olarak gerekli iletişim becerilerini taşıdığına inanma yüzdelerinde de ikinci öğretim öğrencilerinin yeterlilik yüzdeleri birinci öğretim öğrencilerine göre daha yüksektir.

Türkiye’de on altı üniversitede yer alan programın yetiştireceği elemanların kalitesini arttırmak amacıyla üniversiteye giriş sınavında çağrı merkezi hizmeti programı için bir mülakat değerlendirmesi eklenebilir. Dil becerilerinin geliştirilmesinde uygulama etkinliklerinin payı büyüktür, bu amaçla çağrı merkezi hizmetleri programı içerisinde etkili ve güzel konuşma ile diksiyon derslerinin saatleri arttırılmalıdır. Ağız özellikleri gösteren öğrenciler için yoğunlaştırılmış konuşma programları, seçmeli ders olarak konuşma becerisi ile ilgili dersler uygulamaya konulabilir. Konuşma becerisini geliştirecek olan bu derslerin, geleneksel yöntemler yerine çağdaş eğitim anlayışıyla, öğrenci merkezli bir şekilde işlenmesi sağlanmalıdır. Derslerin konuşma eğitimi almış öğretim elemanları tarafından verilmesi de diksiyon becerisinin geliştirilmesini kolaylaştıracaktır. İyi konuşmacılar, okullara davet edilerek öğrencilere model alma fırsatı sunulmalı, etkili ve güzel konuşma seminerleri düzenli yapılmalıdır. Çağrı merkezi elemanı adaylarının etkili ve iyi birer konuşmacı olmalarını sağlamak, kelime hazinelerini geliştirmek için dersler okuma uygulamaları ile iç içe yürütülmelidir. Öğrencilerin konuşma becerilerini uygulayabilmeleri için çağrı merkezi laboratuvarı ve uygulama birimlerinin kurulması, diğer öneriler arasında sayılabilir.

Kaynakça

- Akkaya, A. (2012). Öğretmen adaylarının konuşma sorunlarına ilişkin görüşleri. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20), 405-420.
- Arı, G. (2010). Konuşma öğretimi. Editör C. Yıldız, *Yeni öğretim programına göre kuramdan uygulamaya türkçe öğretimi* (ss.153-178). Ankara: Pegem Akademi.
- Bıkmaz, F. H. (2002). Fen öğretiminde özyeterlik inancı ölçeği. *Eğitim Bilimleri ve Uygulama*, 1(2), 197-210.
- Büyükkız, K.K. (2012). Türkçeyi ikinci dil olarak öğrenen yabancılar için yazma becerisi öz yeterlilik ölçeğinin geliştirilmesi: geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(18), 69-80.
- Ceran, D. (2012). Türkçe öğretmeni adaylarının konuşma eğitimi dersine yönelik tutumlarının değerlendirilmesi. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 5 (8), 337-358.
- Çetin, B. (2007). *Yeni ilköğretim programı (2005) uygulamalarının ilköğretim 4. ve 5. sınıf öğrencilerinin çalışma alışkanlıkları ile öz-yeterliliklerine etkisi ve öğrencilerin program hakkındaki görüşleri*. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İlköğretim Ana Bilim Dalı, Sınıf Öğretmenliği Bilim Dalı, Yayınlanmamış doktora tezi. İstanbul.

- Çintaş Yıldız, D. ve Yavuz, M. (2012). Etkili konuşma ölçeği: bir ölçek geliştirme çalışması. *Turkish Studies*, 7(2), 319-334.
- Ekici, G. (2006). İlköğretim I. kademe öğretmenlerinin sınıf yönetimi profilleri ile öğretmen öz-yeterlik inançları arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi. *XIV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi'nde sunulmuş bildiri*.
- Hancı Yanar, B. ve Bümen, N.T. (2012). İngilizce ile ilgili özyeterlik inancı ölçeğinin geliştirilmesi. *Kastomonu Eğitim Dergisi*, 20(1), 97-110.
- İşcan, A. (2013) İletişim, konuşma ve konuşmayla ilgili temel kavramlar. Editör A. Kılınç ve A. Şahin, *Konuşma eğitimi* (ss.1-27). 2. Baskı. Ankara: Pegem Akademi.
- İşcan, A. (2013). Diksiyon, ses bilgisi ve ses eğitimi. Editör A. Kılınç ve A. Şahin, *Konuşma eğitimi* (ss.59-118). 2. Baskı., Ankara: Pegem Akademi.
- Karabay, A. (2005). *Kubaşık öğrenme etkinliklerinin ilköğretim beşinci sınıf türkçe dersinde öğrencilerin dinleme ve konuşma becerileri üzerindeki etkileri*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İlköğretim Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Adana.
- Karasar, N. (2003). *Bilimsel araştırma yöntemi*. 12. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. 5. Baskı. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kurbanooğlu, S. S. (2004). Özyeterlik inancı ve bilgi profesyonelleri için önemi. *Bilgi Dünyası*, 5(2), 137-152.
- Kurudayıoğlu, M. ve Kana, F. (2013). Türkçe öğretmeni adaylarının dinleme becerisi ve dinleme eğitimi özyeterlik algıları. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(2), 245-258.
- Mutlu, H.H. (2012). *Türkçe öğretiminde ilköğretim program amaçlarının hedefleri gerçekleştirmedeki rolü*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Türkçe Öğretmenliği Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış doktora tezi. Ankara.
- Sallabaş, M. Eyyüp. (2012). Türkçeyi yabancı dil olarak öğrenenlerin konuşma öz yeterliliklerinin değerlendirilmesi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 16(2), 269-290.
- Şahzâde, D. (2007). *Türkçe'yi doğru, etkili ve güzel konuşma kit-hapı*. 2. Baskı. Ankara: Omega Yayıncılık.
- Temizyürek F., Erdem, İ., ve Temizkan M. (2007). *Konuşma eğitimi*. Ankara: Öncü Kitap.
- Temizyürek, F., Erdem, İ., ve Temizkan, M. (2013). *Konuşma eğitimi sözlü anlatım*.4. Baskı. Ankara: Pegem Akademi.
- Topçuoğlu, Ö. ve Özden, M. (2012). *Diksiyon ve konuşma eğitimi*. 1. Baskı. Ankara: Pegem Akademi.
- Uçgun, D. (2007). Konuşma eğitimini etkileyen faktörler. *Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(1), 59-67.
- Ünalın, Ş. (2001). *Türkçe öğretimi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Yağmur Şahin, Z. ve Zorlu Kana, H. (2013). Türk eğitim programlarında konuşma eğitimi. Editör A. Kılınç ve A. Şahin, *Konuşma eğitimi*. (ss.29-58). 2.Baskı, Ankara: Pegem Akademi.

İnternet Tabanlı Kaynaklar

- [1] http://cmyo.beun.edu.tr/cmyowp/?page_id=2854. Erişim Tarihi: 12.02.2014
 [2] <http://gulsehirmyo.nevsehir.edu.tr/tr/cagri>. Erişim Tarihi: 12.02.2014
 [3] <http://www.callschool.org/index.php?q=node/40>. Erişim Tarihi: 12.02.2014
 [4] <http://www.tdk.gov.tr> Erişim Tarihi: 12.02.2014

Ek: Konuşma Becerisi Özyeterlik Algısı Anket Verileri (I. ve II. Öğretim Toplamı)

İfadeler	Katılıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılmıyorum
1. Akıcı bir dil ve canlı bir üslup ile konuşurum.	26	54	6
2. Gereksiz sözlerden kaçınarak, kısa ifadelerle konuşurum.	42	35	9
3. Konuya uygun ses tonu ile konuşurum.	58	22	6
4. Konuşmama uygun beden dili, jest ve mimikleri kullanarak konuşurum.	49	33	4
5. Vurgu ve duraklara dikkat ederek konuşurum.	16	57	13
6. Muhatabıma saygılı bir şekilde konuşurum.	69	16	1
7. Muhatabıma göre konuşmamı farklılaştırarak konuşurum.	55	24	7
8. Dil bilgisi kurallarına uygun konuşurum.	10	54	21
9. Birebir ilişkilerde konuşmaya odaklanarak konuşurum.	56	28	2
10. İkna edici bir şekilde konuşurum.	38	44	4
11. Nefesimi ayarlayarak konuşurum.	29	48	9
12. Bütün sesleri çıkartarak konuşurum.	17	49	20
13. Çok hızlı konuşurum.	15	34	37
14. Çok yavaş konuşurum.	6	29	51
15. Olumlu (yapıcı) bir üslupla konuşurum.	44	36	6
16. Tutarlı bir şekilde konuşurum.	45	35	6
17. Problem çözmeye yeterliyimdir, sakin ve çözüm odaklı konuşurum.	33	46	7
18. Nezaket kurallarına uygun cümleler kurarak konuşurum. (selamlaşma, teşekkür vb.)	63	20	3
19. Anlatmak istediklerimi somutlaştırarak konuşurum.	24	51	10
20. Konuşmamda ağız özellikleri, mahalli söyleyişler vardır.	23	46	17
21. Konuşurken sık bir şekilde gereksiz sesler (ee, um, şey gibi) çıkarırım.	14	34	38
22. Dinlediklerimi hemen kavrarım.	24	45	7
23. Düzenli kitap (roman, hikaye vs.) okurum.	11	45	30
24. Sözcük dağarcığım zengindir.	18	48	20
25. Konuşma becerisi için psikolojik engelim var.(Kekemelik, aşırı heyecan vs.)	7	11	68
26. Konuşma becerisi için fiziki engelim var.(Diş, damak yapısı vs.)	5	3	78
27. Bu mesleği seçmemde diksiyonumun düzgünlüğüne olan güvenim etkilidir.	31	41	14
28. Çağrı merkezi müşteri temsilcisi olarak gerekli iletişim becerilerini taşıdığımı inanıyorum.	42	36	8