

Y KUŞAĞININ İLETİŞİM SORUNLARININ ANALİZİ VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ: SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ İSPARTA MESLEK YÜKSEKOKULU ÖRNEĞİ

Pınar GÖKTAŞ¹

Öz

Bu çalışmada 1980-1999 arası doğanları içeren Y kuşağının iletişim sorunları ele alınmıştır. Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu'nda öğrenim gören öğrencilerin görüşlerine göre bu sorunlar “Beyin Fırtınası” yöntemiyle belirlenmiş ve “Balık Kılıcı Diyagramı”yla analiz edilmiştir. İletişim sorunları aile, arkadaş, üniversite, sosyal medya ve toplum olarak sınıflandırılmıştır. “Neden Nasıl Ağaç Diyagramı” aracılığıyla çözüm önerileri sunulmuştur. Türkiye'nin geleceği ve sürekliliği için bu grubun iletişim problemlerine değinilmesi önem taşımaktadır.

Anahtar Kelimeler: Y Kuşağı, İletişim, İletişim Sorunları, Balık Kılıcı Diyagramı, Ağaç Diyagramı

ANALYSIS OF GENERATION Y OF COMMUNICATION PROBLEMS AND SOLUTION PROPOSALS: A CASE STUDY OF SULEYMAN DEMİREL UNIVERSITY İSPARTA VOCATIONAL HIGH SCHOOL

Abstract

As part of this research, communication problems were researched for the Y Generation who was born between 1980-1999. These problems have been identified with brain storming method and that have been analysed with fishbone diagram according to students' view of Süleyman Demirel University Isparta Vocational High School. Communication problems are classified as family, friends, university, social media and community. Solution proposals have been presented by why-how tree diagram. Addressing this group's communication problems is important for Turkey's future and continuity.

Key Words: Y Generation, Communication, Communication Problems, Fishbone Diagram, Tree Diagram

GİRİŞ

İnsanlar toplumda başkalarıyla bir arada yaşayabilmek, onları anlayabilmek etkileyebilmek ve kendilerini anlatabilmek için iletişime ihtiyaç duymaktadır (Gürgen, 1997:9). İletişim bireyin “bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma süreci” olarak tanımlanabilmektedir (Dökmen, 1998:19). Toplumsallığın en önemli gereksinimlerinden biri olan iletişim, doğru kurulamadığı takdirde çeşitli sorunlarla karşı karşıya kalınmaktadır.

Türk toplumunun önemli bir kısmını oluşturan gençler arasında da çeşitli sebeplerden dolayı iletişim sorunları görülmektedir. Yapılan araştırmalara göre lise ve üniversite

¹ Yrd. Doç.Dr. Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, pinargoktas@sdu.edu.tr.

öğrencilerinin iletişimle ilgili sorunlarının fazla olduğu bilinmektedir. Bu sorunlardan bazıları şunlardır: Üniversite yönetimi ve öğrenci arasındaki iletişim eksikliği, kişilik özellikleri, öğretim elemanlarının tutumu, ilgisizliği, anlayışsızlığı, akademik ve psikolojik danışmanlık hizmetinin verilmemesi, adil davranılmaması, öğrenciye saygı gösterilmemesi, ayrımcılık yapılması, baskı kurulması, aile içi yabancılaşma, anne-oğul, baba-kız ya da çocuklar arası gruplaşma eğilimi, demokratik iletişimin eksikliği, şiddet, öfkelenme, karşı cinsle arkadaşlık kurma sorunu, sosyal ilişkileri idare etme sorunu, gençlerin topluluk içinde konuşmaması, sıkılması veya aşırı heyecanlanmasıdır (Bayram, 1992; Çakmak, 1995; Deryakulu, 1992; Deveci, 1996; Erdoğan, 1990; Erdoğan vd., 2005; Ergene, 2012; Ergün, 2001; Gökcan, 2006; Özer, 1999; Özgüven, 1992; Keçeci ve Taşocak, 2009; Kılıç, 1987; Şahin vd., 2009; Yeşilyaprak, 1986).

İletişim sorunlarının çözümü, öncelikle sorunu yaşayan gençlerin yaşadıklarını açık ve net olarak ifade etmelerine bağlıdır. Dünyada sayıları 2,2 milyara ulaşan, Türkiye’de de nüfus sayım sonuçları ve TÜİK (2015) verilerine göre sayıları 25 milyonu geçmekte olan Y kuşağının kendi bakış açılarından hareketle iletişim problemlerinin tespit edilmesi ve önerileri neticesinde sorunların giderilmesi açısından yapılan bu çalışmanın Türkiye’nin geleceği ve sürekliliği için önem taşıdığı düşünülmektedir. Araştırmanın amacı, dünyanın en kalabalık kuşağı olan 1980 ile 1999 yılları arasında doğanları kapsayan Y kuşağında yer alan üniversite öğrencilerinin iletişim sorunlarının neler olduğunu ortaya koymak ve bu sorunların nasıl çözülebileceğine ilişkin öneriler geliştirmektir. Bu doğrultuda araştırmada “Y kuşağında yer alan üniversite öğrencilerinin iletişim sorunları nelerdir?” sorusuna yanıt aranmış ve öneriler geliştirilmiştir. Çalışmada Y kuşağının ele alınmasının sebebi, toplumun devamlılığının sağlanması açısından gençlerin aynı zamanda stratejik bir olgu olarak karşımıza çıkmasıdır. Bu bağlamda, Y kuşağının iletişim problemlerine değinilmesi ve çözüm önerileri üretilmesiyle, bu çalışmanın gerek kuşaklararası bilgi aktarımında gerekse de kuşak çatışmasının azalmasında ve toplumsal refahın gelişmesi hususunda yararlı olacağı düşünülmektedir. Dolayısıyla Y kuşağı toplumların geleceği için önemli bir kaynak ve potansiyel olarak görülmekte ve bu kuşak ne kadar doğru ele alınır ve yönlendirilirse toplumlar da geleceğe daha fazla umutla bakmaya başlayacaktır.

2. Literatür Araştırması

2.1. Kuşak Kavramı ve Y Kuşağı

“Kuşak” kelimesini Türk Dil Kurumu, “İnsanlık tarihinin başlangıcından günümüze kadar olan süreç içerisinde hemen hemen aynı yıllarda doğmuş, aynı dönemin koşullarını, dolayısıyla birbirine benzer problemleri, yazgıları yaşamış, benzer ödevlerle sorumlu olmuş kişilerin topluluğu” olarak tanımlamıştır (www.tdk.gov.tr). Kuşaklar; *Sessiz Kuşak*, *Patlama Kuşağı*, *X*, *Y* ve *Z* kuşağı olarak sınıflandırılmaktadır. Bu şekilde sınıflandırılmalarında o dönemde yaşanan önemli toplumsal ve politik olayların etkisi bulunmaktadır. Ancak hangi önemli olayların kişilere ya da toplumlara daha çok etki ettiği belli olmadığı için, özellikle kuşak sınıflandırmalarında tarih aralıkları konusunda farklılıklar görülmektedir (Yiğit, 2010:4-5). Örneğin, Y kuşağının doğum yılı en alt limit olarak Senbir (2004)’e göre 1977 yılı olabilirken, en üst limit ise Howe ve Strauss (2007)’a göre 2005 yılına kadar çıkabilmektedir. Bu çalışmada kuşak sınıflandırılması genel kanı biçiminde değerlendirilmiş olup, 1980-1999 arası doğumlular Y kuşağı olarak ele alınmıştır (Kyles, 2005:54).

Türkiye’de Y kuşağı “80 Sonrası Kuşak” olarak ifade edilmektedir (Senbir, 2004:25). Farklı kaynaklarda ise “Milenyum Kuşağı (Millennials), Gelecek Kuşak (Nexters), www Kuşağı (Generation www), Dijital Kuşak (The Digital Generation), E Kuşağı (Generation E),

Eko Nesil (Echo Boomers), N kuşağı (N Gens), Net Kuşağı” olarak da isimlendirilmektedir (Kersten, 2002; Martin, 2005: 40; The National Oceanographic and Atmospheric Association Office of Diversity, 2006; Tolbize, 2008:4). Bu şekilde isimlendirilmelerinin nedeni, onların gelişimleri üzerinde önemli bir etkisi olan “bilgi devrimi” ve internetin yayılmaya başlamasıdır (Schewe ve Meredith, 2004:54).

Senbir (2004), tarafından bireysel rahat ve küreselleşmeye başlayan dünyanın çocukları olarak tanımlanan Y kuşağının özellikleri farklı yazarlara göre şu şekilde sıralanmaktadır; Uz (2013)’a göre, yaratıcı, özgürlüğüne düşkün, değişime odaklı, inatçı, dijital ve sanal dünyada rahat eden ve bireyseldir. Saymaz (2004)’a göre, teknolojiyle dost, sabırsız, hızlı ve girişimci, bürokrasiden nefret eden bir kuşaktır. ICT Summit Eurasia Bilişim Zirvesi ‘11’de konuşmacı olan sosyal araştırmacı Michael McQueen’e göre, Y kuşağı esnek, uyum yeteneği yüksek, iyi eğitilmiş, sosyal farkındalık sahibi, cesaretli, haklarını bilen, otoriteyi sorgulayan, ilgisiz veya adaletsiz olan ile mücadele eden, topluluk olma ve ait olma bilinci ve arzusunda olan bir kuşaktır. Kuran (2013)’a göre, bağımsız, açık sözlü, kuşkucu, imajı önemseyen, teknoloji meraklısı, kolay öğrenen ve aynı anda birden fazla işi yapabilen bir nesildir. Raines (2002)’e göre bu kuşak, sosyal, iyimser, yetenekli, iyi eğitilmiş, ortak işbirlikçi, açık görüşlü, etkili ve başarı odaklı olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca Y kuşağı bireyleri lider karakterine sahip olmakla beraber kariyerlerinde ilerlemek ve en iyi olmak istemektedir (Yelkikalan ve Altın, 2010:15). Bu kuşak, iş hayatında, yöneticilerinin onlarla iletişim kurmasını ve katkılarını önemsemelerini beklemektedir. Eğer ki, değerli olduklarını hissetmezlerse katkı yapmayı bırakacaklardır. Onları ödüllendirmenin yolu ise dışsal değil, içsel yolla olmalıdır (Kyles, 2005:54).

Zamansal ve küresel değişiklikler sebebiyle Y kuşağının davranış ve düşüncelerinde diğer kuşaklara göre farklılıklar bulunmaktadır. Örneğin, radyo 38 yılda 50 milyon satış yaparken, sadece iPad ürününün 3 günde 600 bin satışa ulaşması, bir gün öncesinde 300 milyardan fazla e-posta gönderilmesi, bu farklılığı göstermektedir. Yani, kuşaklar arası bilgiye ulaşma teknikleri değişmektedir. Youth Media tarafından yapılan araştırmaya göre Y kuşağı günde ortalama 4 saat sosyal medyada çevrimiçi olurken, aynı anda dizi izlemekte, yine aynı anda arkadaşları ile de mesajlaşabilmekte olup kendi aralarında kısaltılmış formlar aracılığıyla iletişimlerini hızlandırmaktadır. Bu bağlamda Facebook, Twitter ve ‘Wiki-pedia-leaks’ gibi bilgi edinme ortamlarından yararlanmaktadırlar (ESM, 2012).

2.2. İletişim Kavramı ve Y Kuşağı

İletişim kavramı çok farklı anlamlarda kullanılmakla birlikte tek ve geçerli bir tanımını yapabilmek güçtür (Gürgen, 1997:9). Latince “ortaklaşa, müşterek” anlamına gelen “communis” sözcüğünden türetilen “communication” sözcüğüne karşılık gelen iletişim kavramı, iki veya daha fazla birey arasında duygu, düşünce, bilgi ve becerilerin paylaşıldığı anlamları ortak kılma süreci olarak tanımlanmaktadır (Yalın, 2012:12). İletişim, tarafların hangi ortamlarda, hangi kanallar aracılığıyla mesajları gönderdikleri, araç kullanıp kullanmamaları, gönderen ve alıcının konumları, sayıları, iletişimin amacı gibi özelliklere göre çeşitli türlere ayrılmaktadır. Hangi ortamda hangi kanallar aracılığıyla iletişim yapılmasına göre sözlü iletişim, sözsüz iletişim ve yazılı iletişim olarak; iletiyi gönderen ve alan tarafın aynı ortamda bulunup bulunmadığına göre yüz yüze iletişim ve uzaktan iletişim olarak; iletişimin göze, kulağa ve hem göze hem kulağa seslenmesine göre görsel iletişim, işitsel iletişim, görsel ve işitsel iletişim olarak gruplandırılmaktadır (Aziz, 2010:43-48). Ayrıca son zamanlarda giderek önemi artan elektronik iletişim de iletişim türü olarak ele alınmaktadır (Tutar, 2009:87).

Y kuşağının çeşitli özellikleri, başta medya ve iletişim olmak üzere birçok sektörü yeniden biçimlendirmektedir. Bu özellikler Özer (2011)'e göre şunlardır: *Y* kuşağı, iddialı, hızlı düşünebilen, hedef odaklı, özgürlüklerine düşkün, teknolojiye tutkun, otoriteye meydan okumayı seven, sabırsız, sorgulayan, az zamanda iyi iş çıkarmaya odaklı olan, kendilerini seven, güvenen, değer veren, bireysel tavır sergileyen, yüksek performans gösteren, kendi işlerini yapmayı isteyen, iş hayatından beklentileri yüksek olan, sorumluluk almaktan hoşlanan, çalışma arkadaşlarına göre daha hızlı ve daha verimli çalışmayı hedefleyen, sürekli öğrenmeye açık, adaptasyon becerileri yüksek olan, arkadaşlarının tavsiyelerine ve paylaşımlarına duyarlı, hayatı online yaşayan, alışverişten önce bloglar ve çevrimiçi sözlükler aracılığıyla sosyal medyayı takip eden, internet üzerinden alışverişi aktif olarak kullanan, hayatlarını sosyal medya kanallarında paylaşmayı seven, sanal görüşmeyi tercih eden ve esneklik, özgürlük ve bireysel karar alma eğilimleriyle önceki kuşaklardan farklıdır. Spora, hobilere ve sosyalleşmeye zaman ayırdıkları için tematik ve uzman dergiciliğini, basılı gazeteler yerine tercih etmektedirler. Ayrıca internette müzik paylaşımı yapmakta ve kitap almak yerine e-kitap indirmektedirler. Yani, genç, akıllı, özgürlüklerine düşkün ve teknoloji tutkunu olarak tanımlanan *Y* kuşağının internet ve çok kanallı televizyon ile birlikte büyümüş olmaları sebebiyle, günlerinin yaklaşık 15 saatini medya ve iletişim teknolojileri ile etkileşim halinde geçirdikleri, mobil ya da yüz yüze görüşme dışında sanal görüşmeyi de tercih ettikleri söylenebilmektedir (Özer, 2011). Ayrıca bu kuşak mensupları, iletişim teknoloji becerilerini görevlerini ilerletmede ve sonuçlar elde etmede kullanmakta olup, internet teknolojilerinden yararlanarak otoriter bir yönetim tarzını ortadan kaldırmakta ve esnek bir çalışma ortamı yaratmaktadır (Akdemir vd., 2013:18).

Refah düzeyinin yüksek, iletişim ve bilgi teknolojilerinin gelişmiş olduğu bir dönemde dünyaya gelen *Y* kuşağı, medya kanalları ile pazarlamada hedef grup haline gelmiş ve dünya ile iletişimleri doğdukları günden itibaren başlamıştır. Bu yüzden *Y* kuşağı için iletişimin yeri oldukça önemlidir. Onlar eğlence, iş ve sosyal aktivitelerin hepsini iç içe yaşamakta, çeşitlilik ile büyüdüklerinden, insanlar arasındaki etnik farklılıkları dikkate almamaktadırlar (İşçimen, 2012:10). *Y* kuşağının mensupları, ilişkilere önem verdiklerinden, ilişkileri geliştirmek ve sosyalleşmek için de buna vakit ayırmak istemektedirler (Keleş, 2011:131). Dijital olanaklar ve küreselleşme çerçevesinde, televizyondan ziyade interneti geliştiren, şekillendiren bir kuşak olduğundan dolayı, “iletişim, kişisel özgürlük, hak” gibi kavramlar bu kuşağın en büyük değerlerini oluşturmaktadır. Özellikle Facebook, Youtube, Myspace gibi birçok sosyal medya araçları, *Y* kuşağının icadı olarak karşımıza çıkmaktadır (Uz, 2013). McQueen'e göre Facebook ve Twitter gibi ağların bu kadar hayatımıza hakim olmasının nedenleri arasında bu kuşağın değişime ayak uydurması, inovatif ve teknolojiyle iç içe olması yatmaktadır. Bundan dolayı onlar tüm dünyayla ve insanlarla doğal bir etkileşimde bulunmaktadırlar (Güler, 2011).

Yapılan pek çok araştırmada, üniversite öğrencilerinin sosyal ağları etkin olarak kullandıkları görülmektedir. Bu konuyla ilgili bir çalışmada, üniversite öğrencilerinin sosyal ağları eğitim amaçlı kullanıp kullanmadıkları sorgulanmıştır. Buna göre öğrenciler, “okul proje/ödevleriyle ilgili araştırma yapmak” için sosyal ağları %71,9 oranında, “eğitim amaçlı grupları ve etkinlikleri inceleme” amaçlı ise %81,3 oranında kullanmaktadır. Ayrıca, “güncel, farklı bilgiler ve düşüncelerle karşılaşmak” için sosyal ağ kullanım oranının ise %89'a ulaştığı görülmektedir (Akyazı ve Ünal, 2013:19-20). Tüm bunlar da göstermektedir ki, *Y* kuşağının bir numaralı iletişim aracı internettir. Çoğu işlerini internet veya mobil platformlar üzerinden yapan bu kuşağa ulaşmanın önemli yollarından biri internet ve sosyal medyayı aktif kullanmaktan geçmektedir (Yüzbaşıoğlu, 2012).

Y kuşağının tutum, davranış ve becerileri; aile, arkadaş, okul ve kitle iletişim aracılığıyla şekillenmektedir. Bu yüzden Y kuşağının ürün ve yaşam tarzı seçimlerinde medya araçları, televizyon, internet ve dergi olarak çeşitlenmektedir (Savaş, 2010:65). Deloitte Eğitim Vakfı tarafından, Türkiye de dahil olmak üzere toplamda 17 ülkede gerçekleştirilen “Y Kuşağı İnovasyon Araştırması” da bunları doğrular niteliktedir. Araştırma raporuna göre Y kuşağı teknolojiyi yakından takip etmekte, takım çalışmasına değer vermekte, ailelerini ön planda tutmakta ve işin başarısının sadece finansal başarı ile değil farklı kriterlerle de ölçülmesi gerektiğine inanmaktadır. Bu kuşak teknoloji ile büyümüş ve işlerini daha iyi yapabilmek için teknolojiyi sonuna kadar kullanmaktadır. Blackberry, laptop, mobil telefon gibi pek çok teknolojik cihazı günün 24 saati aktif olarak kullanabilmektedir. Yüz yüze görüşmekten ziyade, daha çok e-posta ve SMS yolu ile iletişim kurmayı tercih etmekte ve geleneksel sunum teknikleri yerine webinar gibi online teknolojileri benimsemektedir (Brown, 2013). Deloitte tarafından hazırlanan raporda, araştırma bulgularının başka araştırma bulguları ile de desteklendiği belirtilmiştir. Bu bağlamda 18-28 yaş altı, üniversite eğitilmişlerin yüzde 92’si kişisel bilgisayar sahibidir. Katılımcıların yüzde 30’unun bilgisayarı 24 saat internete bağlı iken, yüzde 52’si de günde 3 ve daha fazla saatini internette geçirmektedir. Yüzde 88’inin facebook, yüzde 57’sinin twitter hesabı, yüzde 10’unun blogu bulunmaktadır. Yüzde 28’i televizyondan, yüzde 21’i gazeteden aldığı haberi güvenilir bulurken, yüzde 43’ü ise internet üzerinden aldığı haberi güvenilir bulmaktadır. İnovatif açıdan değerlendirilecek olursa Y Kuşağı’nın %63’ü kendilerini yenilikçi olarak görmektedir (16 ülke %62, Türkiye %63). Bir organizasyonun inovatif olarak düşünülmesi için gerekli üç ana etmeni ise: Düzenli öğrenimi teşvik etme (%49), çalışanlara kendilerini eğitme, ilgi alanlarına ve yeni fikir araştırmalarına adanmaları için boş zaman yaratma (%42) ve fikir üretimini ve yaratıcılığı teşvik etme ve ödüllendirme (%42) olarak ortaya konmuştur. Türk Y kuşağı, inovasyonun önündeki en büyük engelleri zayıf liderlik, zayıf yönetim ve vizyon eksikliği olarak görmektedir (Brown, 2013). TÜİK (2014) tarafından yayınlanan rapora göre de, Türkiye’de gençlerin (16-24 yaş grubu) 2013 yılında internet kullanım oranı %68,7’dir. Bu oran genç erkeklerde %80,1 iken, genç kadınlarda %57,5’tir. Aynı yaş grubundaki gençlerin bilgisayar kullanım oranı %70,6’dır. Genç erkeklerde bu oran %82 iken, genç kadınlarda ise %59,5’tir. Bu rakamlar teknolojinin Y kuşağı için hayatlarının vazgeçilmezi haline geldiğini göstermektedir (TÜİK, 2014).

Okulda ve evde teknolojiyle büyüyen Y kuşağının, ailelerine göre daha rahat oldukları ileri sürülmektedir (Alch, 2000:42). Diğer kuşaklar ile kıyaslandığında daha az televizyon izledikleri görülmekte, müzik, alışveriş, spor ve televizyon önceki kuşaklara göre daha az ilgilerini çekmektedir (Deneçli ve Deneçli, 2012/2). Televizyonun aksine internet üzerinde kontrolleri bulunmaktadır. Telekomünikasyondaki devrimin küresel etkileşimi mümkün kılmasıyla beraber, kendileri ile aileleri arasında teknolojik bilgi boşluğu yaratılmıştır. Bu boşluk, Net kuşak (Y kuşağı) temsilcilerinin daha önceki kuşaklara göre daha güçlü ve etkili bir grup olmalarına imkan sağlayacaktır. Bu durumda bireylerin daha bağımsız olmasına ve gelecekteki çoğu çalışanın girişimci olabileceği yeni bir iş kültürü oluşmasına imkan verecektir (Alch, 2000:42-43). Y kuşağı ile ilgili basında yer alan manşetler tarandığında ya da ortak varsayımlara bakıldığında, genel anlamda Y kuşağının haberlerle ilgilenmediği, televizyon izlemediği, gazete ve dergi okumadığı ve radyo dinlemediğinden bahsedilmektedir. Onlara ulaşmaya çalışan şirketlerin Y kuşağını etkilemek için sosyal medyaya odaklanması gerekmektedir. Abraham (2013), bu başlıkların ve varsayımların birçoğunun yanlış olduğunu, birkaç istisna dışında herkes gibi Y kuşağının da benzer yollarla haber ve içerikleri takip ettiğini belirtmektedir (Abraham, 2013).

Göktaş (2015)'in "Siyasi Liderlerden Beklenen Liderlik ve İletişim Tarzları: Y Kuşağı Üzerine Bir Araştırma" adlı doktora tezinin bulgularına göre, Y kuşağı kendileriyle açık, net, direkt, objektif iletişim kurulmasını talep etmektedir (Göktaş, 2015:157). Ayrıca Y kuşağı iletişimde bulunduğu kişide güven aramakta, iletişimlerinde uzun nutuklar yerine "yatırımcı konuşması"ni (potansiyel yatırımcıyla asansörde denk gelip, 20. kata kadar bir iş bağlantısı kurabilme konuşması) tercih etmektedir. Eğitim hayatlarında ve iş yaşamlarında karşılıklı etkileşim ve işbirliği kurulması, onların ilgilerini yüksek tutmakta olup, ayrıca günlük hayatlarında da eğlenceli insanlarla beraber olmaktan keyif almaktadırlar (www.egitim tercihi.com).

Y kuşağının olumsuz özellikleri dikkate alındığında, iş yaşamında genellikle önceki kuşaklara mensup amirleri tarafından "zor", "bencil" ve "talepkar" olarak nitelendirilmektedir. Sabırlı olmayan, standart olanı sevmeyen ve kendine özel olanı "hemen", "şimdi" isteyen bir kuşaktır (Kuran, 2013). Olumsuz özellikleri arasında kendilerini çok beğenmeleri, mükemmel olduğunu düşünmeleri, eleştiriyi kabullenmekte zorlanmaları, sürekli şikayet etmeleri, zor olan için uğraş vermemeleri, depresyon, kaygı, panik atak gibi sorunları sıklıkla yaşamaları ve sabırsız olmaları gelmektedir (Güler, 2011). Y kuşağı, 30 yaşını aşmasına rağmen ailesiyle beraber yaşayabilmekte ve dolayısıyla ebeveyn bağıllığını sürdürmektedir (Arman, 2013). Bu bağlamda bir yandan özgürce dünyayı gezme hayalleri kurarken, bir yandan da ailelerinden bağımsız bir hayata atılmaktan kaçmaktadırlar. Okul yıllarında zorlukla sınıflarını geçebilirlerken, diğer yandan okulu bitirir bitirmez üst düzey yönetici olmayı planlamaktadırlar. Tüm dünyanın merkezine kendilerini yerleştiren Y kuşağının en karakteristik özellikleri, çalışmama ve hazırdan geçinmedir. Çalışma hayatına atıldıkları zaman ise insanları rahatlıkla eleştirmekte ve 50 yaşındaki bir çalışana dahi rahatlıkla "bu işi yap" deme cesareti göstermektedirler. En dikkat çekici özellikleri arasında, sürekli konuşmaları ve sürekli kendilerini öne sürmeleri yer almaktadır (Sırım, 2006). Dolayısıyla narsist tavırlar sergileyen Y kuşağı bencil ve sadece ben diyen bir nesildir. Özgüveni yüksek, iddialı fakat bir o kadar da depresif, kaygılı ve mutsuzdurlar. Eğer tedbirler alınmazsa Y kuşağının gittikçe yalnızlaşan, aşırı bencil, zevkperest, kaygılı ve öfke dolu bir nesile dönüşeceği beklenmektedir (Kocataş, 2013).

Türkiye'nin toplumsal yapısına dair somut verilerin eksikliğini gidermek için 2006 yılında Konda Araştırma ve Danışmanlık tarafından yapılan "Biz Kimiz?" adlı araştırmaya göre; 18-28 yaş aralığındaki gençlerin görüşleri incelendiğinde, Türkiye'de tek bir genç tipinden bahsedilemeyeceği için çok farklı genç gruplarından söz edilmesi ve farkları yaratan etkenlerin doğru anlaşılması gerektiği ortaya çıkmıştır. Ayrıca gençlerin, daha büyük yaş gruplarına göre daha fazla eğitime sahip oldukları ve eğitimin sonucunda daha açık görüşlü daha özgürlükçü oldukları anlaşılmaktadır (Yentürk vd., 2008:259-261). Tüm bu söylenenler ışığında kuşakların kendi arasında ve diğer kuşaklarla kurdukları iletişim tarzı arasında farklılık gösterdiği söylenebilmektedir.

Y kuşağının iletişim sorunlarıyla ilgili yapılan çalışmalara aşağıda yer verilmiştir:

Türkiye'de 20 yılı aşkın süredir yürütülen öğretim elemanlarının iletişim becerileri üzerine yapılan çalışmalarda, öğretim elemanları ile öğrenci arasındaki iletişimi kolaylaştırıcı ve zorlaştırıcı faktörler üzerinde durulmaktadır. Sınıf mevcudunun kalabalık olması, öğretim elemanının demokratik davranmaması, kişilik özellikleri, sosyal etkinliklerin azlığı gibi faktörler öğretim elemanı ile öğrenci arasındaki iletişimi zorlaştırıcı unsurlardır (Deryakulu, 1992; Çakmak, 1995; Keçeci ve Taşocak, 2009; Şahin vd., 2009).

Bazı çalışmalar, üniversitedeki öğretim elemanlarının, öğrencilerin psikolojik ve sosyolojik özelliklerini dikkate almaması sebebiyle pek çok sorunla karşılaştığını vurgulamaktadır. Öğrenciler, öğretim elemanlarından kişiler arası beceriler, sabırlı ve hoşgörülü olma, kendini ifade etmesine imkan sağlama, öğrencileri aktif katılmaya ve soru sormaya teşvik etme, demokratik olma gibi hususlarda beklentilerini belirtmişlerdir. Üniversite yönetimi ve öğrenci arasındaki iletişim eksikliği, öğrencilerin tanımadığı bireylerle ilişki kurma sorunu, öğretim elemanlarının tutumu, ilgisizliği, anlayışsızlığı, akademik ve psikolojik danışmanlık hizmetinin verilmemesi, adil davranmamaları, öğrenciye saygı göstermemeleri, ayrımcılık yapmaları, baskı kurlmaları, öğrencilerin üniversite yönetimine katılamaması, demokrasinin işlememesi önemli sorunlardır (Bayram, 1992, Çakmak, 1995, Deveci, 1996; Erdoğan, 1990; Erdoğan vd., 2005; Ergün, 2001; Keçeci ve Taşocak, 2009, Şahin vd., 2009). Bu sorunlara rağmen Yüksel (2006) tarafından yapılan bir çalışmaya göre öğrencilerin %67'si öğretim elemanları ile ilişkilerinden memnun olduğunu belirtmiştir (Yüksel, 2006).

Öğrencilerin öğretim elemanlarından kaynaklanan iletişim problemlerinin çözülmesine yönelik olarak öğretim elemanlarının öğrenciyle her türlü konuda iletişim kurması, öğrenci psikolojisi ve gelişimi hakkında bilgi sahibi olması gerektiği, öğrenci ve öğretim elemanları ile düzenli toplantılar yapılması, empati becerisinin geliştirilmesine yönelik "Eğitimde İletişim" konulu kurslar düzenlenmesi, mesleki rehberlik, akademik ve psikolojik danışmanlık, yetersiz olan öğretim elemanlarının değiştirilmesi, öğretim elemanlarının niteliğinin artırılması amacıyla yetiştirme programları geliştirilmesi, öğretim sürecinin gözden geçirilmesi önerilmektedir (Bayram, 1992; Çakmak, 1995; Keçeci ve Taşocak, 2009; Şahin vd., 2009).

Aile içinde yaşanan iletişim sorunlarından bazıları aile içi yabancılaşma, anne-oğul, baba-kız ya da çocuklar arası gruplaşma eğilimi, demokratik iletişimin eksikliği, şiddet, öfkelenme, hızlı aile çözümleri olarak belirtilmektedir (Gökcan, 2006). Bu sorunlara rağmen Yüksel (2006) tarafından yapılan bir çalışmaya göre öğrencilerin çoğunluğu (%82) aileleriyle olan ilişkilerini "iyi" olarak değerlendirmektedir (Yüksel, 2006). Aile içinde yaşanan iletişim sorunlarının çözülmesine yönelik; aile içi empatinin geliştirilmesi, iletişimde aktif olarak dinleme, saygı gösterilmesi, eşitlikçi, anlayışlı ve şefkatli bir aile yapısı kurulması, saydam ve şeffaf olunması, kıyaslama yapılmaması, baskı kurulmaması, eşler arasında anlayış ve davranış bütünlüğü, tutarlı davranılması, yorum katmadan sorunların belirtilmesi, anne ve babanın emir vererek yönlendirme yapmaması, göz kontağı kurulması, şakacı ve alaycı davranışlardan uzak durulması, rahat bir iletişim ortamının oluşturulması, her konuda iletişim kurulması, çocukların fikirlerinin alınması, değer verilmesi, sevginin ifade edilmesi ve katılımının teşvik edilmesi önerilmektedir (Gökcan, 2006; Özer, 1999:42).

Arkadaşlar arasında yaşanan iletişim sorunlarından bazıları, karşı cinsle arkadaşlık kurma sorunu ve sosyal ilişkileri idare etme sorunudur. (Özgüven, 1992:7; Yeşilyaprak, 1986:33). Bu sorunlara rağmen Yüksel (2006), tarafından yapılan bir çalışmaya göre öğrencilerin %64'ü, karşı cinsle ilişkilerinden memnun olduğunu belirtmektedir (Yüksel, 2006). Mooney'in üniversite öğrencileri üzerindeki çalışmasında, öğrencilerin sorunları üç basamakta yer almaktadır. Bu bağlamda en önemli sorun olarak üniversite ile ilgili problemler, ikinci sırada başkaları ile iletişim kurmaya ait sorunlar, üçüncü sırada ise gelecekle ilgili sorunlar bulunmaktadır (Kılıç, 1987:23).

Toplum içinde yaşanan iletişim sorunları; gençlerin topluluk içinde konuşamaması, sıkılması veya aşırı heyecanlanması, bağımsızlığını kanıtlama çabası, çekingenlik, saldırganlık olarak belirtilirken, bu sorunlarının çözülmesine yönelik olarak gençlere

psikolojik yardım hizmetleri sunulması önerilmektedir (Yeşilyaprak, 1986:35).

Y kuşağının aynı anda 4-5 yere odaklanabilmesinden yola çıkarak yani televizyonda dizi açıp, bilgisayarda çalışırken, telefonda tweet atan bu nesil *multiscreen consumer* kavramıyla ilişkilendirilebilir. Tipik bir ‘çok ekranlı tüketici’ (*multiscreen consumer*) ortalama 7 saatlik medya içeriği tüketmekte ve simultane ekran kullanımıyla 5 saatte tamamlamaktadır (Zeytun, 2014). Y kuşağını etkilemek isteyen pazarlamacılar, *multiscreen* fırsatlarını değerlendirme hususunda mesajların tutarlı olmasına özen göstermeli, ikinci ekran deneyimini göz önünde bulundurmalı, mobil uyumlu, paylaşılması kolay önce eğlendiren sonra öğreten içerikler üretmelidir. Ancak teknolojinin oldukça karmaşık olması, koordinasyonun çok uzun zaman alması ve yeni becerilerin öğrenilmesi gerekliliği sebebiyle çok ekranlı kampanyalar yapmak güçtür (Zeytun, 2014).

Sosyal medya ile ilişkili bir kavram olan *e-iletişim* zorbalığı, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla başkalarını sürekli olarak rahatsız etme, alay etme, isim takma, dedikodu yayma, hakarete bulunma ya da kişinin izni olmadan fotoğraflarını yayınlama gibi ilişkiyel saldırı davranışlarını kapsamaktadır. Ergene (2012)’nin çalışmasına göre gençler; aile içinde yaşanan sorunlar, güvensizlik, başarısızlık, kendini arkadaşlarına ispat etme çabası, popüler olma arzusu, başkaları tarafından benzer davranışlara maruz kalma ve kişinin ruh sağlığındaki sorunlar nedeniyle *e-iletişim* zorbalığında bulunmaktadır (Ergene, 2012).

3. Yöntem

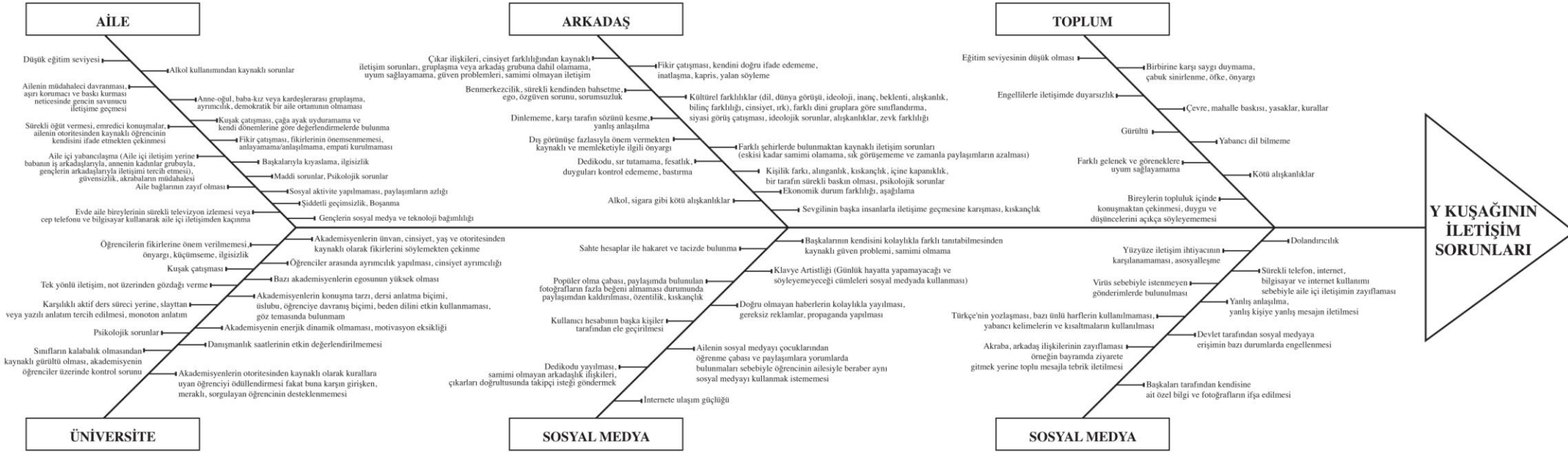
Bu çalışmada Y kuşağında yer alan üniversite öğrencilerinin iletişim sorunları araştırılmıştır. Bu bağlamda öğrencilerin iletişim sorunları hakkında görüşlerini almak üzere kalite geliştirme araçlarından “Beyin Fırtınası Tekniği”ne başvurulmuş ve sonuçlar “Balık Kılçığı Diyagramı” ve “Neden Nasıl Ağaç Diyagramı” ile belirtilmiştir. Araştırmada Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu’ndaki 7 bölümden iletişim konulu konferansa katılan 50’şer öğrenci kolayda örnekleme yöntemiyle seçilmiş ve toplamda 350 öğrenci ile görüşme yapılmıştır (Evren: 5570). Kolayda örnekleme yöntemi, ilgili konferansa katılan belirli sayıdaki katılımcıdan, araştırma konusuyla ilgili görüşlerinin alınması hususunda tercih edilmiştir (Yüzer vd., 2006:177). Benzer bir grupta aynı çalışma tekrar edilmek istenirse, bu yöntemden faydalanılabilmektedir. Cresswell (2013)’in önerdiği gibi, veri toplama süreci yeni bakış ve özellikler ortaya çıkmadığında sonlandırılmıştır (Cresswell, 2013:189).

Uygulamada üniversite öğrencilerine öncelikle, Beyin Fırtınası tekniğinde yöntem kuralları açıklanmıştır. Daha sonra katılımcılara “İletişim sorunlarınız nelerdir?” diye açık uçlu soru yöneltilmiş ve onlardan fikirlerini serbestçe beyan etmeleri istenmiştir. Fikirler toplanıp yazılmış, kodlanarak kategorilere ayrılmıştır. Çalışmanın güvenilirliğini artırmak için başka bir araştırmacı tarafından da kodların çapraz kontrolü yapılmıştır (Cresswell, 2013:203). Bunun sonucunda en iyi ve geçerli düşüncelerin tespiti yapılmıştır. Böylece yapılan beyin fırtınası tekniğinin sonuçları kullanılarak, balık kılçığı diyagramı için ana sorunlar saptanmıştır. Daha sonra, ana sorunlara neden olan muhtemel alt nedenler derinlemesine zenginleştirilerek, “Balık Kılçığı” diyagramında gösterilmiştir. Belli bir amaca erişmek için Balık Kılçığı diyagramında belirlenen ana sorunlar iyileştirilmek üzere ele alınmıştır.

Balık Kılçığı Diyagramı, sebep-sonuç diyagramı ya da Ishikava diyagramı olarak da adlandırılmaktadır. Bu diyagram, bir problemin olası birçok sebebinin belirlemeye yardımcı olmaktadır. Beyin fırtınası tekniğiyle fikirler uygun kategorilere ayrılabilir. Öncelikle

problem tahtanın sağı ortasına yazılmaktadır. Yazının etrafına bir kutu ve buna yatay bir ok çizilmektedir. Problemin sebeplerinin ana kategorileri beyin fırtınası yapılarak belirlenmektedir. Problemin bütün muhtemel sebepleri düşünülerek, “Bu neden böyle oluyor?” diye sorulmaktadır. Araştırmacı tarafından her bir fikir uygun kategoriye yazılmaktadır. Sebepler çeşitli kategoriler ile bağlantılı ise, çeşitli yerlere yazılabilmektedir. Her sebep için “Niçin böyle oluyor?” diye sorulmakta ve alt sebepler yazılmaktadır. “Niçin” sorusu sorulmaya devam edilerek, sebeplerin daha derin seviyeleri meydana getirilmektedir (Tague, 2005:247-248).

Bu çalışmada Y kuşuğında yer alan üniversite öğrencilerinin iletişim sorunlarının nedenleri balık kılçığı diyagramı yardımıyla belirlenmeye çalışılmış ve şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1: Balık Kılıçığı Diyagramı

Balık kılıçığı diyagramında iletişim sorunları; aile, arkadaş, üniversite, sosyal medya ve toplum başlıkları altında ele alınmıştır. Çözüm için izlenmesi gereken yollar sistematik bir şekilde Neden Nasıl Ağaç Diyagramı'nda oluşturulmuştur. Balık kılıçığı diyagramında belirlenen beş temel nedenin çözülmesine yönelik olarak “nasıl” sorusu sorulmuş ve Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu'nda öğrenim gören Y kuşağı öğrencileri tarafından öneriler geliştirilmiştir. Ağaç diyagramı yönteminin uygulanmasında aşağıdaki aşamalar izlenmiştir:

- Ağaç diyagramı hazırlanırken analiz edilecek konu ve nedenler belirlenmiştir.
- İkinci aşamada katılımcıların iletişim sorunlarının çözümlenmesine yönelik “Bu iletişim sorunu nasıl çözülür?” sorusuna cevap aranmıştır. Beyin fırtınası yöntemiyle katılımcılar tarafından öneriler geliştirilmiştir. Konu ile ilgili ayrıntılar sağ tarafa doğru yazılmıştır. Cevapların gerekli ve yeterli olup olmadığı kontrol edilmiştir.
- Yeni bakış ve öneriler ortaya çıkmayana kadar bu aşamalara devam edilmiştir (Tague, 2005:501-503). Neden Nasıl Ağaç diyagramına tablo1’de yer verilmiştir.

Tablo.1 Neden Nasıl Ağaç Diyagramı

NEDEN	AİLE	ARKADAŞ	ÜNİVERSİTE	SOSYAL MEDYA	TOPLUM
NASIL	Aile danışmanından destek alma	Empati kurma, karşılıklı anlayış, güven verme, karşı tarafı olduğu gibi kabullenme	Empati kurma, saygı	Sosyal medyayı hayatın merkezi yerine iletişim aracı olarak kullanmak	Toplumun eğitim seviyesinin artırılması, bilinçlendirme eğitimleri, seminerler yapılması, özgüvenlerinin artırılarak kendilerini doğru şekilde ifade edebilmeli
	Hosgörürü, karşılıklı anlayış, çağa ayak uydurma, çağdaş yeniliklere açık olma	Açık, net direkt ifadeler kullanma, dürüst samimi gerçek ilişkiler kurma, iyi günde kötü günde destek olma	Y kuşağını anlamaya yönelik akademisyenlere eğitim düzenlenmesi	Sosyal ortamda, sosyal medya yerine yüzyüze iletişim daha fazla tercih edilmeli	Saygı, sorumluluk, empati kurma, kendini kontrol etme-öfke kontrolü sağlama
	Sevgi,saygı, ilgi, güven, şeffaflık, değer verme	Sorunları yorum katmadan olduğu gibi somut bir şekilde belirtmek ve anında çözmek, uyarıcı yapıcı ifadeler kullanma, ortak fikirde anlaşma	Öğrenciler arasında ayrımcılık yapılmaması, önyargılı davranılmaması, ilgi gösterilmesi	Yaş sınırı getirilmesi, sosyal medya kullanımında dürüst samimi olunması	Hizmet cezasının verilmesi, örneğin belli bir süre temizlik görevlisi olması
	Empati kurma, etkin dinleme, sorunların açık net direkt ifade edilmesi	İletişimde aktif dinleme, başkalarının fikirlerine karşı saygılı olma, benmerkezcilik yerine uyumlu olma	Akademisyenin beden dilini etkin kullanması, göz teması kurması	Cezai yaptırımların uygulanması, güvenlik önlemlerinin artırılması	Engellilere trafikte yardımcı olunmalı, engelli park alanlarına araç park edilmemeli, empati kurulmalı,
	Eğitim seviyesinin artırılması, aile içi kitap okuma saatleri, Eğitici seminerler	İletişim problemlerini çözmek için başka kişilerden destek alma	Çift yönlü iletişim, karşılıklı aktif ders süreci	Türkçe'nin yozlaşmasının önüne geçilmeli, doğru kullanılmalı, kısaltma ve yabancı kelimelerin kullanımından kaçınılmalı	Gürültüye sebep olunmamalı, gereksiz yere korna kullanılmamalı
	Aile içi sosyal aktivite yapılması (piknik, bisiklet sürme, oyun, aile toplantıları, misafirlik, aile yemekleri, tatil),	Arkadaşlarıyla ilişkisine mesafe koyma, uzaklaşma	Sınıf ortamındaki gürültünün azaltılması, bölüm öğrenci sayılarının azaltılması	Sosyal medya kullanmadan aile içi sohbet saatlerinde iletişimin güçlendirilmesi	Kötü alışkanlıklardan uzak durulmalı
	Aile bütçesinin etkin kullanımı	Öğrenci kuluplerine katılma ve sosyal ortamda kendini geliştirme	Derslerde takım oyunu gibi eğlenceli etkinlik yapılması, sosyal faaliyetlere katılma, akademisyenlerle beraber futbol turnuvasının düzenlenmesi	Sosyal medyaya bağımlılık azaltılmalı, amacına uygun kullanılmalı, özel hayat gizliliğine önem verilmesi	
	Anne ve babanın ortak hareket etmesi, uzlaşması, anlayış ve davranış bütünlüğü, eşit davranma, ailecek ortak fikirde buluşma, demokratik ve güven ortamı sağlama, anlayışlı şefkatli ve ilkeli bir aile yapısı oluşturulması	Önyargılı davranmak yerine karşı tarafı tanımak için birlikte belli bir zaman geçirilmesi	Başkalarının fikirlerine karşı saygılı olma		
	Ailelerin izledikleri dizilerde eğitici konuların ele alınması, ailelerin bilinçlendirilmesine yönelik programların artırılması		Danışmanlık saatlerinde düzenli olarak toplanılması ve sorunların çözülmesi		
			Akademisyenler tarafından bu konuya dikkat çekmek adına bilimsel çalışmalara ağırlık verilmesi, konunun basında yer alması ve yüksek mevkilere iletilmesi, siyasi liderler tarafından konunun ele alınıp çözümlenmesi		

Tablo 1’de gösterildiği gibi “Neden Nasıl Ağaç Diyagramı”nda Y kuşağının iletişim sorunlarına aile, arkadaş, üniversite, sosyal medya ve toplum başlıkları altında çözüm önerileri getirilmiştir.

4. Bulgular

Çalışmadan elde edilen bulgulara göre, Y kuşağında yer alan üniversite öğrencilerinin iletişim sorunları; aile, üniversite, arkadaş, sosyal medya ve toplum olmak üzere 5 ana başlık altında toplanmıştır. Öncelikle beyin fırtınası tekniği uygulanmış, balık kılıcı diyagramıyla iletişim problemleri tespit edilmiş ve neden nasıl ağaç diyagramıyla çözüm önerileri sunulmuştur. Bu bağlamda Y kuşağının bakış açısıyla iletişim sorunları ve çözüm önerilerine aşağıda yer verilmiştir:

Ailede yaşanan iletişim problemlerinin nedenleri şu şekilde belirtilmiştir: Düşük eğitim seviyesi, ailenin müdahaleci davranması, aşırı korumacı ve baskı kurması neticesinde gencin savunucu iletişime geçmesi, ailenin sürekli öğüt vermesi, emredici konuşmalar, ailenin otoritesinden kaynaklı öğrencinin kendisini ifade etmekten çekinmesi, aile içi yabancılaşma (aile içi iletişim yerine babanın iş arkadaşlarıyla, annenin kadınlar grubuyla, gençlerin arkadaşlarıyla iletişimi tercih etmesi), güvensizlik, akrabaların müdahalesi, aile bağlarının zayıf olması, alkol kullanımından kaynaklı sorunlar, anne-oğul, baba-kız veya kardeşler arası gruplaşma, ayrımcılık, demokratik bir aile ortamının olmaması, kuşak çatışması, çağa ayak uyduramama ve kendi dönemlerine göre değerlendirmelerde bulunma, fikir çatışması, fikirlerinin önemsenmemesi, anlayamama/anlaşılmama, empati kurulmaması, başkalarıyla kıyaslama, ilgisizlik, maddi sorunlar, psikolojik sorunlar, şiddetli geçimsizlik, boşanma, gençlerin sosyal medya ve teknoloji bağımlılığı, aile içi sosyal aktivite yapılmaması, paylaşımların azlığı, evde aile bireylerinin sürekli televizyon izlemesi veya cep telefonu ve bilgisayar kullanarak aile içi iletişimden kaçınmasıdır.

Ailede yaşanan iletişim problemlerinin çözülmesine yönelik şu önerilerde bulunulmuştur: Aile danışmanından destek alma, hoşgörü, karşılıklı anlayış, çağa ayak uydurma, çağdaş, yeniliklere açık olma, sevgi, saygı, ilgi, güven, şeffaflık, değer verme, empati kurma, etkin dinleme, sorunların açık net direkt ifade edilmesi, eğitim seviyesinin artırılması, aile içi kitap okuma saatleri, eğitici seminerler, aile içi sosyal aktivite yapılması (piknik, bisiklet sürme, oyun, aile toplantıları, misafirlik, aile yemekleri, tatil), aile bütçesinin etkin kullanımı, anne ve babanın ortak hareket etmesi, uzlaşması, anlayış ve davranış bütünlüğü, eşit davranma, ailecek ortak fikirde buluşma, demokratik ve güven ortamı sağlama, anlayışlı şefkatli ve ilkeli bir aile yapısı oluşturulması, ailelerin izledikleri dizilerde eğitici konuların ele alınması, ailelerin bilinçlendirilmesine yönelik programların artırılmasıdır.

Arkadaşlar arasında yaşanan iletişim problemlerinin nedenleri şu şekilde belirtilmiştir: Çıkar ilişkileri, cinsiyet farklılığından kaynaklı iletişim sorunları, gruplaşma veya arkadaş grubuna dahil olamama, uyum sağlayamama, güven problemleri, samimi olmayan iletişim, fikir çatışması, kendini doğru ifade edememe, inatlaşma, kapris, yalan söyleme, benmerkezcilik, sürekli kendinden bahsetme, ego, özgüven sorunu, sorumsuzluk, kültürel farklılıklar (dil, dünya görüşü, ideoloji, inanç, beklenti, alışkanlık, bilinç farklılığı, cinsiyet, ırk), farklı dini gruplara göre sınıflandırma, siyasi görüş çatışması, ideolojik sorunlar, alışkanlıklar, zevk farklılığı, dinlememe, karşı tarafın sözünü kesme, yanlış anlaşılma, dış görünüme fazlasıyla önem vermekten kaynaklı ve memleketiyle ilgili önyargı, farklı şehirlerde bulunmaktan kaynaklı iletişim sorunları (eskisi kadar samimi olamama, sık görüşememe ve zamanla paylaşımların azalması), dedikodu, sır tutamama, fesatlık, duyguları kontrol edememe ve bastırma, kişilik farkı, alınganlık, kıskançlık, içine kapanıklık, bir tarafın sürekli baskın olması, psikolojik sorunlar, ekonomik durum farklılığı, aşağılama, alkol, sigara gibi kötü alışkanlıklar, sevgilinin başka insanlarla iletişime geçmesine karışması ve kıskançlıktır.

Arkadaşlar arasında yaşanan iletişim problemlerinin çözülmesine yönelik şu önerilerde bulunulmuştur: Empati kurma, karşılıklı anlayış, güven verme, karşı tarafı olduğu gibi kabullenme, açık, net direkt ifadeler kullanma, dürüst samimi gerçek ilişkiler kurma, iyi günde kötü günde destek olma, sorunları yorum katmadan olduğu gibi somut bir şekilde belirtme ve anında çözme, uyarıcı yapıcı ifadeler kullanma, ortak fikirde anlaşma, iletişimde aktif dinleme, başkalarının fikirlerine karşı saygılı olma, benmerkezcilik yerine uyumlu olma, iletişim problemlerini çözmek için başka kişilerden destek alma, arkadaşıyla ilişkisine mesafe koyma ve uzaklaşma, öğrenci kulüplerine katılma ve sosyal ortamda kendini geliştirme, önyargılı davranmak yerine karşı tarafı tanımak için birlikte belli bir zaman geçirilmesidir.

Üniversite ortamında, akademik ve idari personel ile yaşanan iletişim problemlerinin nedenleri şu şekilde belirtilmiştir: Akademisyenlerin unvan, cinsiyet, yaş ve otoritesinden kaynaklı olarak öğrencilerin fikirlerini söylemekten çekinmesi, öğrencilerin fikirlerine önem verilmemesi, önyargı, küçümseme, ilgisizlik, öğrenciler arasında ayrımcılık yapılması, cinsiyet ayrımcılığı, kuşak çatışması, bazı akademisyenlerin egosunun yüksek olması, tek yönlü iletişim, not üzerinden gözdağı verme, akademisyenlerin konuşma tarzı, dersi anlatma biçimi, üslubu, öğrenciye davranış biçimi, beden dilini etkin kullanmaması, göz temasında bulunmama, karşılıklı aktif ders süreci yerine slayttan veya yazılı anlatım tercih edilmesi, monoton anlatım, akademisyenin enerjik dinamik olmaması, motivasyon eksikliği, psikolojik sorunlar, danışmanlık saatlerinin etkin değerlendirilmemesi, akademisyenlerin otoritesinden kaynaklı olarak kurallara uyan öğrenciyi ödüllendirmesi fakat buna karşın girişken, meraklı, sorgulayan öğrencinin desteklenmemesi, sınıfların kalabalık olmasından kaynaklı gürültü olması, akademisyenin öğrenciler üzerinde kontrol sorununun bulunmasıdır.

Üniversite ortamında akademik ve idari personel ile yaşanan iletişim problemlerinin çözülmesine yönelik, şu önerilerde bulunulmuştur: Empati kurma, saygı, Y kuşağını anlamaya yönelik akademisyenlere eğitim düzenlenmesi, öğrenciler arasında ayrımcılık yapılmaması, önyargılı davranılmaması, ilgi gösterilmesi, akademisyenin beden dilini etkin kullanması, göz teması kurması, çift yönlü iletişim, karşılıklı aktif ders süreci, sınıf ortamındaki gürültünün azaltılması, bölüm öğrenci sayılarının azaltılması, derslerde takım oyunu gibi eğlenceli etkinlik yapılması, sosyal faaliyetlere katılma, akademisyenlerle beraber futbol turnuvasının düzenlenmesi, başkalarının fikirlerine karşı saygılı olma, danışmanlık saatlerinde düzenli olarak toplanılması ve sorunların çözülmesi, akademisyenler tarafından bu konuya dikkat çekmek adına bilimsel çalışmalara ağırlık verilmesi, konunun basında yer alması ve yüksek mevkilere iletilmesi, siyasi liderler tarafından konunun ele alınıp çözümlenmesidir.

Sosyal medyada yaşanan iletişim problemlerinin nedenleri şu şekilde belirtilmiştir: Başkalarının kendisini kolaylıkla farklı tanıtabilmesinden kaynaklı güven problemi, samimi olmama, sahte hesaplar ile hakaret ve tacizde bulunma, klavye artistliği (günlük hayatta yapamayacağı ve söyleyemeyeceği cümleleri sosyal medyada kullanması), popüler olma çabası, paylaşımda bulunan fotoğrafların fazla beğeni almaması durumunda paylaşımdan kaldırılması, özentilik, kıskançlık, doğru olmayan haberlerin kolaylıkla yayılması, gereksiz reklamlar, propaganda yapılması, kullanıcı hesabının başka kişiler tarafından ele geçirilmesi, ailenin sosyal medyayı çocuklarından öğrenme çabası ve paylaşımlara yorumlarda bulunmaları sebebiyle öğrencinin ailesiyle beraber aynı sosyal medyayı kullanmak istememesi, dedikodu yayılması, samimi olmayan arkadaşlık ilişkileri, çıkarları doğrultusunda takipçi isteği gönderilmesi, internete ulaşım güçlüğü, dolandırıcılık, yüzyüze iletişim ihtiyacının karşılanamaması, asosyalleşme, sürekli telefon, bilgisayar ve internet kullanımı sebebiyle aile içi iletişimin zayıflaması, virüs sebebiyle istenmeyen gönderimlerde bulunulması, yanlış anlaşılma, yanlış kişiye yanlış mesajın iletilmesi, Türkçe'nin yozlaşması,

bazı ünlü harflerin kullanılmaması, yabancı kelimelerin ve kısaltmaların kullanılması, devlet tarafından sosyal medyaya erişimin bazı durumlarda engellenmesi, akraba, arkadaş ilişkilerinin zayıflaması örneğin bayramda ziyarete gitmek yerine toplu mesajla tebrik iletilmesi, başkaları tarafından kendisine ait özel bilgi ve fotoğrafların ifşa edilmesidir.

Sosyal medyada yaşanan iletişim problemlerinin çözülmesine yönelik şu önerilerde bulunulmuştur: Sosyal medyayı hayatın merkezinde ele almak yerine, iletişim aracı olarak kullanılması, sosyal ortamda, sosyal medya yerine yüzyüze iletişimin daha fazla tercih edilmesi, yaş sınırı getirilmesi, sosyal medya kullanımında dürüst samimi olunması, cezai yaptırımların uygulanması, güvenlik önlemlerinin artırılması, Türkçe'nin yozlaşmasının önüne geçilmesi ve doğru kullanılması, kısaltma ve yabancı kelimelerin kullanımından kaçınılması, sosyal medya kullanmadan aile içi sohbet saatlerinde iletişimin güçlendirilmesi, sosyal medyaya bağımlılığın azaltılması, amacına uygun kullanılması ve özel hayat gizliliğine önem verilmesidir.

Toplumda yaşanan iletişim problemlerinin nedenleri şu şekilde belirtilmiştir: Eğitim seviyesinin düşük olması, birbirine karşı saygı duymama, çabuk sinirlenme, öfke, önyargı, engellilerle iletişimde duyarsızlık, çevre ve mahalle baskısı, yasaklar, kurallar, gürültü, yabancı dil bilmeme, farklı gelenek ve göreneklere uyum sağlayamama, kötü alışkanlıklar, bireylerin topluluk içinde konuşmaktan çekinmesi, duygu ve düşüncelerini açıkça söyleyememesidir.

Toplumda yaşanan iletişim problemlerinin çözülmesine yönelik şu önerilerde bulunulmuştur: toplumun eğitim seviyesinin artırılması, bilinçlendirme eğitimleri, seminerler yapılması, özgüvenlerinin artırılarak kendilerini doğru şekilde ifade edebilmeleri, saygı, sorumluluk, empati kurma, kendini kontrol etme- öfke kontrolü sağlama, hizmet cezasının verilmesi (örneğin, belli bir süre temizlik görevlisi olması), engellilere trafikte yardımcı olunması, engelli park alanlarına araç park edilmemesi, empati kurulması, gürültüye sebep olunmaması, gereksiz yere korna kullanılmaması ve kötü alışkanlıklardan uzak durulmasıdır.

5. Tartışma ve Yorum

Çalışmadan elde edilen bazı bulgular, konu ile ilgili daha önceden yapılan çalışmalar ile desteklenmektedir.

Bu çalışmada, üniversite ortamında akademik personel ile yaşanan iletişim problemleri arasında yer alan akademik personelin ayrımcılık yapması, demokratik davranmaması, sınıf mevcudunun kalabalık olması, kişilik özellikleri, ilgisizlik, otorite gibi faktörler ilgili çalışmalarda (Bayram, 1992; Çakmak, 1995; Deryakulu, 1992; Deveci, 1996; Erdoğan, 1990; Erdoğan vd., 2005; Ergün, 2001; Keçeci ve Taşocak, 2009; Şahin vd., 2009) da belirtildiği gibi akademik personel ile öğrenci arasındaki iletişimi zorlaştırıcı unsurlardır. Akademik personel ile yaşanan iletişim problemlerinin çözülmesine yönelik olarak belirtilen empati kurma, eğitim düzenleme, düzenli toplantı yapılması, danışmanlık yapılması gibi önerilere ilgili çalışmalarda (Bayram, 1992; Çakmak, 1995; Keçeci ve Taşocak, 2009; Şahin vd., 2009) da değinilmiştir.

Aile içinde yaşanan iletişim problemlerinin bazı nedenleri arasında yer alan aile içi yabancılaşma (aile içi iletişim yerine babanın iş arkadaşlarıyla, annenin kadınlar grubuyla, gençlerin arkadaşlarıyla iletişimi tercih etmesi), anne-oğul, baba-kız veya kardeşler arası gruplaşma, şiddet, güvensizlik gibi faktörler ilgili çalışmalarda (Gökcan, 2006; Kılıçarslan,

2015) da belirtilmiştir. Aile içinde yaşanan iletişim problemlerinin çözülmesine yönelik olarak aile içi empatinin geliştirilmesi, şeffaflık, demokratiklik, rahat ve güvenilir iletişim ortamı sağlama, değer verme, sevginin ifade edilmesi gibi önerilere ilgili çalışmalarda (Gökcan, 2006; Özer, 1999: 42; Kılıçarslan, 2015) da değinilmiştir.

Arkadaşlar arasında yaşanan iletişim problemlerinin bazı nedenleri arasında yer alan cinsiyet farklılığından kaynaklı iletişim sorunları ve sosyal ilişkileri idare etme sorunu gibi faktörler ilgili çalışmalarda (Özgüven, 1992:7; Yeşilyaprak, 1986:33) da belirtilmiştir. Bu çalışmada Y kuşağının aileleri, öğretim elemanları ve arkadaşlarıyla ilgili iletişim sorunları ele alınmasına rağmen Yüksel (2006)'in çalışmasına göre ise öğrencilerin çoğunluğu (%82) aileleriyle olan ilişkilerini “iyi” olarak değerlendirmekte ve öğrencilerin %67'si öğretim elemanları ile ilişkilerinden, öğrencilerin %64'ü karşı cinsle ilişkilerinden memnun olduğunu belirtmiştir (Yüksel, 2006).

Toplumda yaşanan iletişim problemlerinin nedenleri arasında yer alan bireylerin topluluk içinde konuşmaktan çekinmesi, duygu ve düşüncelerini açıkça söyleyememesi gibi faktörler Yeşilyaprak (1986)'in çalışmasında da belirtilmiştir.

Y kuşağının iletişim sorunlarının yukarıda sıralanan sorunlardan ibaret olduğunu ifade etmek mümkün değildir. Ancak belirtilen bu sorunlar Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu'ndaki Y kuşağı öğrencileri açısından ele alınan başlıca ve kendileri açısından önemli sonuçlar doğuran sorunlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Y kuşağının iletişim sorunlarının yanında sosyal , kültürel, psikolojik, ekonomik ve politik alanda ve daha birçok konuda da önemli gençlik sorunları bulunmaktadır . Bu sorunların bir kısmı , kuşağın kendisinden; yani yaşları gereği hayatı algılama biçimlerinden kaynaklanmakta olup çok büyük bir kısmı ise ; eğitim sistemi, bölgeler arası gelişmişlik farkları, cinsiyet, gelenekler (töreler), dini algılamalar, aile içi iletişim bozuklukları, demografik yapı ve istihdam politikaları gibi gerekçelere dayanmaktadır (Soygüzel, 2010:1). İleriki çalışmalarda Y kuşağının sosyal , kültürel, psikolojik, ekonomik ve politik alandaki gençlik sorunlarına değinilmesi ve çözüm önerileri sunulması ile toplumsal refahın artacağı düşünülmektedir. Y kuşağı için internet vazgeçilmez bir medyadır. Özellikle sosyal medya ile iletişim kuran bu kuşak üyeleri sanal olan, farklı ve yeni bir sosyallik üretmekte ve bilinen birebir gerçek sosyal ilişkiler yerine, sanal iletişimi tercih etmektedirler. Bu da “asosyal” olmalarına ve içlerine kapanmalarına neden olabilmektedir. Bu kuşağın iletişim problemlerinin çözümüne yönelik olarak eğitim seviyesi artırılmalı, sosyalleşmeleri için olanaklar yaratılmalıdır. Ayrıca toplumsal olarak Y kuşağının kendisini değerli ve önemli hissetmesine katkı sağlanmalı, bu yönde araçlar üretilmeli ve oluşturulmalı, hayata hazırlanan bilgiyi nasıl davranışa dönüştüreceği ile ilgili eğitim alan gençlik için kütüphaneler, spor salonları, gençlik merkezleri, kültür merkezleri kurulmalı, hobi kazanacakları olanaklar yaratılmalı ve sosyal faaliyetler artırılmalıdır. Bu bağlamda gençlik politikalarının oluşturulmasında da onların ne istediği sorularak, onların kendi politikalarını kendi projelerini üretmeleri sağlanabilecektir.

Çalışmadan elde edilen bulgular neticesinde, Y kuşağının iletişim problemlerini çözmeye yönelik olarak konuya dikkat çekmek önem taşımaktadır. Bu bağlamda akademisyenler tarafından konuyla ilgili bilimsel çalışmalara ağırlık verilerek, konunun basında yer almasını sağlayarak toplumsal farkındalık oluşturulacağı düşünülmektedir. Ayrıca, bu sorunlar yüksek mevkilere iletilerek, siyasi liderler tarafından ele alınarak bu bağlamda gençlik politikalarının oluşturulmasında da yön gösterici olabilecektir.

6. Sonuç

Türkiye nüfusunun önemli bir kısmını oluşturan Y kuşağının ülkenin geleceğinde etkin rol oynayacağı düşünüldüğünde, iletişim sorunlarının ele alınması ve onların fikirlerinden yola çıkılarak çözüm önerileri sunulması önem teşkil etmektedir. Böylece sorunları çözülen Y kuşağı kendilerini yetiştirebilecek fırsatları bulmanın yanında toplumsal refahın sağlanması için de çaba gösterecektir. Eğer onların sorunları görmezden gelinir ve çözüme yönelik çalışmalar yapılmazsa, kuşak çatışmalarında artma olması ve iletişimde yaşanan sorunlarla beraber sosyal, kültürel, psikolojik, ekonomik ve politik alanlarda da sorunların artmasına neden olabilecektir. Dolayısıyla Y kuşağı gittikçe yalnızlaşan, aşırı bencil, zevkperest, kaygılı ve öfke dolu bir nesile dönüşecektir.

Bu çalışma, Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu'ndaki kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen Y kuşağındaki 350 öğrencinin iletişim sorunlarının tespit edilmesi ve bu sorunların nasıl giderilebileceği hakkında çözüm önerileri sunulması amacıyla yapılmıştır. Çalışmada Y kuşağının iletişim sorunları aile, arkadaş, üniversite, sosyal medya ve toplum başlıkları altında ele alınmıştır. Y kuşağının sorunları elbette ki bu beş başlıktan ibaret değildir. Sosyal, kültürel, psikolojik, ekonomik ve politik alandaki sorunlar gibi birçok sorunla karşı karşıya kalmaktadırlar. Sorunlar her zaman ortaya çıkacaktır fakat her sorunun ardında mutlaka bir çözüm vardır. Bu bağlamda yapılması gereken de sorunlarla mücadele ederek gerekli çözümleri hayata geçirmektir. Dolayısıyla bu çalışma Y kuşağının iletişim sorunlarının kendi algılarına göre ortaya konulması, sınıflandırılması ve çözüm üretmesi açısından önem taşımaktadır. Buradan yola çıkarak çalışmanın Y kuşağında yer alan öğrencilerin iletişim sorunlarının tanımlanmasına ve bu sorunların çözümü üzerinde yapılacak çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Dolayısıyla sorunların çözülmesiyle beraber toplumsal refah düzeyinin yükselmesi beklenmektedir.

Kaynakça

- Abraham, A. (2013). Millennials Hate Traditional Media Or Do They? <http://www.edelman.com/post/millennials-hate-traditional-media-or-do-they/> (Erişim tarihi: 22.07.2014).
- Akdemir, A., Konakay, G., Demirkaya, H., Noyan, A., Demir, B., Ağ, C., Pehlivan, Ç., Özdemir, E., Akduman, G., Eregez, H., Öztürk, İ. ve Balcı, O. (2013). Y Kuşağının kariyer algısı, kariyer değişimi ve liderlik tarzı beklentilerinin araştırılması. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 11-41.
- Akyazı, E. ve Ünal, A. T. (2013). İletişim fakültesi öğrencilerinin amaç, benimseme, yalnızlık düzeyi ilişkisi bağlamında sosyal ağları kullanımı. *Global Media Journal Turkish Edition*, 3 (6), 1-24.
- Alch, M. L. (2000). The echo-boom generation: a growing force in american society. *World Future Society, The Futurist*, 34.5, 42.
- Aziz, A. (2010). *İletişime Giriş*. (Genişletilmiş 3. Basım). İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Bayram, H. (1992). *Eğitim Yüksekokullarında Öğretim Elemanı Öğrenci İletişimi*. Eğitim Bilimleri Programı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Brown, M. (2013). *Y Kuşağı İnovasyon Araştırması*. Deloitte Eğitim Vakfı.
- Cresswell, J. W. (2013). *Araştırma Deseni: Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Yaklaşımları*. (Çev. Selçuk Beşir Demir). Ankara: Eğiten Kitap.

- Çakmak, M. (1995). *Yükseköğretimde Öğretim Elemanı-Öğrenci İlişkilerinde Öğrencilerin Beklentileri*. Eğitim Programları ve Öğretim Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Deneçli, C. ve Deneçli, S. (2012/2). Nabza göre şerbet, kuşağa göre etkinlik: eğlencenin pazarlanması ve kuşaklar. *Pi Dergisi*, www.iku.edu.tr/userfiles/file/.../doc/Ceyda_Denecli_Sevda_Denecli.doc, 19.04.2014.
- Deryakulu, D. (1992). *Öğretim Elemanı-Öğrenci Arasındaki İletişimde İstenilen Öğretim Elemanı Davranışlarının Gösterilmesini Engelleyen Faktörler*. Eğitim Programları ve Öğretim Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi . Ankara Üniversitesi . Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Deveci, H. (1996). *Yükseköğretim Öğrencilerinin Demokratik Örgütlenme Özgürlüğünün Gerçekleştiği Kurum Olarak Öğrenci Dernekleri ve Sorunları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dökmen, Ü. (1998). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. (8. Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Erdoğan, Ö. (1990). *Öğretim Üyeliğinin Öğretme -Öğrenme Süreçleri Açısından Değerlendirilmesi*. Eğitim Bilimleri Programı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi . Eskişehir: Anadolu Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erdoğan, S., Şanlı, H. S. ve Şimşek-Bekir, H. (2005). Gazi üniversitesi eğitim fakültesi öğrencilerinin üniversite yaşamına uyum durumları. *Kastamonu Eğitim Dergisi*. 13 (2), 479-496.
- Ergene, T. (2012). İnternet ve Çocuklar , Gençler ve Aile Üzerindeki Etkileri https://www.tbmm.gov.tr/arastirma_komisyonlari/bilisim_internet/docs/sunumlar/22_05%20-%20Turk%20Psikolojik%20Danisma%20ve%20Rehberlik%20Derneği.pdf (Erişim tarihi: 25.10.2015).
- Ergün, M. (2001). Üniversitelerde öğretim etkinliğinin geliştirilmesi. *Eğitimde Yansımalar IV-2000 yılında Türk Milli Eğitim Örgütü ve Yönetimi Ulusal Sempozyumu* (Sempozyum Kitabı). Tekişik Yayıncılık Web Ofset Tesisleri, Ankara. 11-13 Ocak, 188-192 .
- ESM (2012). Uzmanlar Y kuşağı İle İletişim Kodlarını Açıkladı. <http://www.egitimtercihi.com/universiteler/333-uzmanlar-y-kusagi-ile-iletisim-kodlarnacklad.html> (Erişim tarihi: 25.09.2015).
- Gökcan, K. (2006). Ailede İletişim Sorunları Nedenleri ve Çözüm Önerileri. http://www.halklailiskiler.com.tr/AILEDE_ILETISIM_SORUNLARI_NEDENLERI_V_E_COZUM_ONERILERI.php (Erişim tarihi: 23.09.2015).
- Göktaş, P. (2015). *Siyasi Liderlerden Beklenen Liderlik ve İletişim Tarzları: Y Kuşağı Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güler, E. (2011). Y Kuşağını Gerçekten Ne Kadar Tanıyoruz? http://bilgicagi.com/Yazilar/7746_y_kusagini_gercekten_ne_kadar_taniyoruz.aspx (Erişim tarihi: 22.07.2014).
- Gürgen, H. (1997). *Örgütlerde İletişim Kalitesi*. İstanbul: Der Yayınları.
- Howe, N. ve Strauss, W. (2007). The next 20 years: how customer and workforce attitudes will evolve. *Harvard Business Review*, 1-13.
- Ipsos, (2012). The New Multi-Screen World, https://storage.googleapis.com/think-v2-emea/docs/old/multi-screen-world-infographic_infographics.pdf (Erişim tarihi: 01.12.2015).
- İşçimen, D. S. (2012). *Y Kuşağı Çalışanlarının İş Yaşamından Beklentilerinin Karşılama Düzeyi İle Kurumsal Bağlılık Arasındaki İlişki ve Bir Örnek Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keçeci, A. ve Taşocak, G. (2009). Öğretim elemanlarının iletişim becerileri : bir sağlık yüksekokulu örneği. *DEUHYO ED*. 2(4), 131-136.

- Keleş, H. N. (2011). Y kuşağı çalışanlarının motivasyon profillerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 129-139.
- Kersten, D. (2002). Today's Generations Face New Communication Gaps. http://usatoday30.usatoday.com/money/jobcenter/workplace/communication/2002-11-15-communication-gap_x.htm (Erişim tarihi: 01.12.2015).
- Kılıç, M. (1987). *Değişik Psikolojik Arazlara Sahip Olan ve Olmayan Öğrencilerin Sorunları*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kılıçaslan, F. (2015). Gençlerin Gelişim Sorunları. <http://psikiyatriksosyalhizmet.com/genclerin-gelisim-sorunlari> (Erişim tarihi: 30.11.2015).
- Kocataş, H. (2013), Yeni Nesil Bencil Narsist ve Mutsuz <http://www.milliyet.com.tr/yeni-nesil-bencil-narsist-ve-mutsuz/gundem/ydetay/1754328/default.htm> (Erişim tarihi: 01.12.2015).
- Kuran, E. (2013). Açılın Y'ler Geliyor. http://evrimkuran.com/yazilarim/acilin_y039ler_geliyor (Erişim tarihi: 18.07.2014).
- Kuşak Kavramı. (2014). http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5408f7540958c9.20724491. (Erişim tarihi: 30.01.2014).
- Kyles, D. (2005). Managing your multigenerational workforce. *Strategic Finance*, 87(6), 53-55.
- Martin, C. A. (2005). From high maintenance to high productivity. what managers need to know about generation y. *Industrial and Commercial Training*. 37(1), 39-44.
- Özer, R. (1999). *Öğrenci Başarısı*. (2. Baskı). Rize: Rize Rehberlik ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü Yayınları. No.7.
- Özer, Y. (2011). En Yeni Nesil, <http://www.yaprakozer.com/2011/05/17/en-yeni-nesil/>, (Erişim tarihi: 30.01.2014).
- Özgüven, E. İ. (1992). Üniversite öğrencilerinin sorunları ve başetme yolları. *H.Ü Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7, 5-13.
- Raines, C. (2002). Managing Millennials, Excerpt from Connecting Generations: The Sourcebook. Çevrimiçi. <http://icanstilldothat.org/upcoming-events/reverse-mentoring/managing-millennials-by-claire-raines/>. (Erişim tarihi: 19.07.2014).
- Savaş, S. (2010). *Factors Affecting The Attitude Of Turkish Generation Y Consumers Toward U.S Apparel Specialty Retailers*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Saymaz, İ. (2004). Liseli Olmak Zor Zanaat, <http://www.radikal.com.tr/haber.php?haberno=115854>. (Erişim tarihi: 18.07.2014).
- Schewe, C. D. ve Meredith, G. (2004). Segmenting global markets by generational cohorts: determining motivations by age. *Journal of Consumer Behaviour*. 4 (1), 51-63.
- Senbir, H. (2004). *Z Son İnsan mı?*. İstanbul: O Kitaplar.
- Sırım, V. (2006). Y kuşağının özgürlük esareti. *Zafer Dergisi*, 354 <http://www.zaferdergisi.com/makale-1822-y-kusaginin-ozgurluk-esareti.html> (Erişim tarihi: 01.12.2015).
- Soygüzel, H. (2010). Gençlik ve Gençlik Sorunları. <http://www.abpe.org.tr/abpe/upload/file/Genclik%20ve%20Genclik%20Sorunlari.pdf> (Erişim tarihi: 01.12.2015).
- Şahin, İ., Fırat, N., Şahin Z., Yunus, R. ve Açıkgöz, K. (2009). Üniversite öğrencilerinin sorunları. *e-journal of New World Sciences Academy*, 4(4), 1436-1449.
- Tague, N. R. (2005). *The Quality Toolbox*. (2. Baskı). Milwaukee Wisconsin: ASQ Quality Press.

- The National Oceanographic and Atmospheric Association Office of Diversity (2006). *Tips to Improve the Interaction Among the Generations: Traditionalists, Boomers, X'ers and Nexters*. çevrimiçi, <http://biz.colostate.edu/mti/tips/pages/InteractionAmongTheGenerations.aspx>, (Erişim tarihi: 18.07.2014)
- Tolbize, A. (2008). Generational differences in the workplace. *University of Minnesota Research and Training Center on Community Living*.
- Tutar, H. (2009). *Örgütsel İletişim*. (2. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- TÜİK (2014). Dünya Nüfus Günü 2014. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=15975> (Erişim tarihi: 19.07.2014).
- TÜİK (2015). İstatistiklerle Gençlik 2014. 14 Mayıs 2015, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18625> (Erişim tarihi: 30.05.2015).
- Uz, O. (2013). Eyvah y kuşağı! *İndigo Dergisi*, 95. <http://indigodergisi.com/2013/08/eyvah-y-kusagi/>. (Erişim tarihi: 01.06.2014).
- Yalın, H. İ. (2012). *Öğretim Teknolojileri ve Materyal Geliştirme*. (24. Basım). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Yelkikalan, N. ve Altın, E. (2010). Farklı kuşakların yönetimi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 8 (2), 13-17.
- Yentürk, N., Kurtaran, Y. ve Nemutlu, G. (2008). *Türkiye'de Gençlik Çalışması ve Politikaları*. (1. Baskı). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Yeşilyaprak, B. (1986). Üniversite gençlerinin psikolojik sorunları. *Psikoloji Dergisi*, 20, 32-37.
- Yiğit, Z. (2010). *X ve Y Kuşaklarının Örgütsel Tutumlar Açısından İncelenmesi ve Bir Örnek Olay*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yüksel, G. (2006). Öğrencilerin Başarılarını Etkileyen Faktörler. <http://www.milliyet.com.tr/2006/03/02/son/sonyas12.asp> (Erişim tarihi: 08.11. 2015).
- Yüzbaşıoğlu, S. (2012). Kuşaklar X, Y, Z Diye Ayrıştı Pazarlamacıların Kafası Karıştı. <http://www.dunya.com/print.php?type=1&id=151507>. (Erişim tarihi: 18.07.2014).
- Yüzer, A. F., Ağaoğlu, E., Tatlıdil, H., Özmen, A ve Şıklar, E. (2006). *İstatistik*. T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1448, Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 771, Eskişehir.
- Zeytun, D. (2014). *Multiscreen Creativity* [Kristal Elma 2014] <http://bigumigu.com/haber/multiscreen-creativity> (Erişim Tarihi: 01.12.2015).