



Eğitim Fakültesi Dergisi

<http://kutuphane.uludag.edu.tr/Univder/uufader.htm>

Bir İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı'nın Üniversite Öğrencilerinin Güvengenlik Düzeylerine Etkisi

T. Fikret Karahan

*Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi,
Psikolojik Danışma ve Rehberlik Anabilim Dalı
tfikretkarahan@hotmail.com*

Özet. Bu çalışmada, araştırmacı tarafından geliştirilen 10 oturumluk İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı'nın üniversite öğrencilerinin güvengenlik düzeyleri üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışma grubu 2004-2005 öğretim yılında Ondokuz Mayıs Üniversitesi'nde öğrenim gören ve programa gönüllü olarak katılmak isteyen 32 öğrenciden oluşturulmuştur. Araştırma deseni olarak kontrol gruplu ön-test son-test izleme model kullanılmış ve 16 öğrenci deney, 16 öğrenci kontrol grubuna alınmıştır. Öğrencilerin güvengenlik düzeyleri Rathus Atılganlık Envanteri (RAE) ile ölçülmüştür. Verilerin analizinde Mann Whitney U Testi ve Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi kullanılmıştır. Araştırma bulguları; 10 haftalık İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı'na katılan öğrencilerin güvengenlik düzeylerinin, bu programa katılmayan öğrencilerin güvengenlik düzeylerinden yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Deney grubunda üç ay sonra yapılan izleme çalışmasında ise Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi kullanılmış ve Rathus Atılganlık Envanteri son-test puanları ile izleme testi puanları arasında anlamlı bir farklılığın bulunmadığı saptanmıştır. Elde edilen bulgular, İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı'nın öğrencilerin güvengenlik düzeylerini olumlu yönde etkilediği yönündedir.

Anahtar Kelimeler: İletişim ve çatışma çözme beceri eğitimi programı, güvengenlik, çekingenlik, üniversite öğrencisi.

Abstract. In this research, the effect of communication and conflict resolution skill training program on the assertiveness levels of university students are examined. The study was carried out on the 32 students, 16 participants in the control group, 16 participants in the experimental group who are students Ondokuz Mayıs University. The desing of the research was based on an experimental pre-test post-test and a follow model. Students' assertiveness levels was measured by means of "Rathus Assertiveness Scale". Mann Whitney U Test and Wilcoxon Matched-Pairs Signed Ranks Test were applied for statistical analysis. The research pointed out that assertiveness levels of students who attended communication and conflict resolution skill training program were higher than those who were in the control group. It has been found that there was no significant difference between the scoring of RAS post-test and control test made at experimental group after 3 months. In general, results have showed that Communication and Conflict Resolution Skill Training Program may effect university students assertiveness levels positively.

Key Words: Communication and conflict resolution skill training program, assertiveness, shyness, university student.

Giriş

Çekingenlik, iletişim sürecinde insanlardan duyulan rahatsızlık nedeniyle beklenen sosyal davranışın sergilenmemesi ve kaçınma tepkisi gösterilmesi durumu olarak tanımlanabilir (Matsushima & Shiomi, 2001). Çekingen bireyler sosyal yaşamda ve kişilerarası ilişkilerde haklarının, özgürlüklerinin ve kişisel ilkelerinin farkında olmadan davranmaktadırlar ve bu konuda irrasyonel korku ve düşüncelere sahiptirler (Stumphauzer, 1973). Bu nedenle de amaçlarına ulaşmada ve gereksinimlerini karşılamada güçlük çekerler ve genellikle öfkeyle ya da yetersizlik kaygısıyla doludurlar (Mc Whirter & Voltan Acar, 2000). Güvengen bireyler ise tam tersine haklarının, özgürlüklerinin ve kişisel ilkelerinin farkında olup, problemlerinin çözümünde daha başarılıdırlar (Deurzen-Smith, 1988). Diğer yandan çekingen bireylerde sosyal yetkinlik beklentisi de belirsiz durumdadır, bu nedenle birey kurduğu ilişkilerde olumsuz değerlendirme yapılacağı beklentisi ile birlikte kaygı yaşamaktadır (Cowden, 2002). Sosyal yetkinlik

beklentisinin belirsiz düzeyde olması; kendi kapasitelerine dayalı olarak sosyal ilişkilerde sergileyeceği davranışları hakkında bireyin somut bir düşünceye sahip olmasını engellemektedir (Connly, 1989). Aynı zamanda birey sosyal çevre üzerinde etkili olamayacağı beklentisi içine girmektedir (Gresham, 1984).

Yapılan araştırmalar; güvengenlik düzeyi düşük olan bireylerde reddedilme beklentisinin yüksek, yetkinlik beklentisinin ise düşük olduğunu (Hill,1989; Jackson, Towson & Narduzzi, 1997), insanlara bağımlı-sosyotropik kişilik yapısına sahip olduklarını (Bruch & Ark.1999) ve olumsuz yükleme stillerini daha fazla kullandıklarını (Bruch & Belkin, 2001) göstermektedir. Güvengenlik düzeyi düşük olan bireyler böylece kişilerarası iletişimde yaşadıkları çatışmalar karşısında güçsüz duruma düşmekte ve içe-dönük ve güvensiz bir eğilimle kaçınma ya da boyun eğme tepkilerini daha fazla sergilemektedirler (Walsh, 2002). Sonuç olarak güvengenlik düzeyi düşük olan bireylerde; kişiler arası ilişkilerde beceri yetersizliği (Matsushima & Shioimi, 2001), yalnızlık (Jackson, Fritch, Nagasoka & Gunderson, 2002), daha çok internet kullanımı ve sosyal izolasyon (Chak & Leung, 2004; Yuen & Lavin, 2004), dıştan denetimli kişilik özelliği (Cooley & Nowicki, 1984; Williams & Stout, 1984) ve psikosomatik bir yakınma olarak da sık sık baş ağrısı (Yücel & Ark. 2002) gibi problemler ortaya çıkmaktadır.

Carter (2002) bireylerin çatışma karşısında kullandıkları stratejileri olumsuzdan olumluya doğru; şiddet kullanma, kaçınma, işbirliği, kabul ve anlayış olarak sınıflandırmaktadır. Kilmann ve Thomas ise (1977) benzer şekilde çatışma karşısında kullanılan stratejileri; kaçınma, rekabet, işbirliğine yönelme, uzlaşma ve uyum sağlama şeklinde sınıflandırmaktadır. Bunları sırasıyla açıklamak gerekirse, kaçınma stratejisini kullanan bireyler; geri çekilme, ortamdaki ayrılma ya da uzaklaşma, çatışma konularından kaçınma ve sessiz kalma gibi davranışlar sergilemektedirler. Uyum sağlama stratejisini kullanan bireyler de çatışmayı erteleyerek ya da bastırarak, problemi büyütmeden uyumu sürdürmeye çalışmaktadırlar. Bu açıdan değerlendirildiğinde güvengenlik düzeyi düşük olan bireylerin çatışma karşısında sergileyebilecekleri tepkilerin, kaçınma ya da uyum sağlama ile sınırlı olabileceği ileri sürülebilir. İşbirliği stratejisini kullanan bireyler ise kendisinin ve çatışma yaşadığı kişinin istek ve ihtiyaçlarını göz önünde tutarak, fikir birliği içinde ve iki tarafın da kazanabileceği şekilde çatışmayı çözmeye çalışmaktadırlar. Böylece birey çatışmayı kullanarak ilişkilerini netleştirme ve geliştirme yoluna gitmektedir. Williams ve Warchal (1981) yaptıkları araştırmada güvengenlik düzeyi düşük olan bireylerin uyma ve boyun eğme tepkilerini daha çok sergilediklerini saptamışlardır. Güvengenlik düzeyi yüksek olan bireylerin ise kişiler arası ilişkilerde daha

etkili ve işlevsel beceriler sergiledikleri gözlenmektedir. Güvengenlik düzeyi yüksek olan bireyler; olumlu ya da olumsuz duygu ve düşüncelerini kolaylıkla ifade edebilmekte, yapamayacak istekler karşısında rahatlıkla hayır diyebilmekte, konuşmaları başlatabilme ve gerektiğinde sonlandırabilme gibi tepkileri kolaylıkla verebilmektedirler (Lee, Hallberg, Slemon & Haase, 1985; Voltan, 1980). Lorr ve More (1980) güvengenliğin bağımsızlık, yönlendiricilik, doğruları savunma ve sosyal etkililik bileşenlerinden oluştuğunu belirtmektedir. Güvengenlik düzeyi yüksek olan bireylerde sosyal yetkinlik beklentisi de yüksek düzeyde olup (Schunk, 1991), sosyal ilişkilerde girişimci bir yaklaşımla sosyal gruplara katılma ve insanlarla etkileşimde bulunma (Connly, 1989) gibi becerileri kolaylıkla sergileyebilmektedirler. Sonuç olarak güvengenlik düzeyi yüksek olan bireylerin iletişim ve çatışma çözme becerilerinin, güvengenlik düzeyi düşük olan bireylere göre daha üst düzeyde olduğu ileri sürülebilir.

Problem

Yukarıda yapılan açıklamalara dayalı olarak bu araştırmada, üniversite öğrencilerine dönük olarak ve literatür ışığında araştırmacı tarafından geliştirilen “İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı’nın”, üniversite öğrencilerinin güvengenlik düzeyleri üzerindeki etkililiğinin incelenmesi amaçlanmıştır. Burada açıklanan amaca bağlı olarak aşağıdaki denenceler test edilmiştir:

1. İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı’na katılan öğrencilerin RAE son-test puanları, bu programa katılmayan öğrencilerin son-test puanlarına göre daha yüksektir.
2. İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı’na katılan öğrencilerin RAE son-test puanları, ön-test puanlarına göre daha yüksektir.
3. Deney grubundaki öğrencilerin RAE son-test puanları ile üç ay sonra uygulanan RAE izleme testi puanları arasında önemli bir farklılık bulunmamaktadır.

Yöntem

Araştırma, İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı’nın üniversite öğrencilerinin güvengenlik düzeylerine etkisini incelemeye yönelik, ön-test son-test kontrol izleme gruplu deneysel bir çalışmadır.

Araştırmaya Katılan Bireyler

Araştırmada; 2004-2005 öğretim yılında Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi’nde çeşitli bölümlere devam eden öğrencilere duyuru yapılarak,

grup yaşantısına dayalı 10 oturumluk “İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı” uygulanacağı bildirilmiştir. Bu programa başvuruda bulunarak, belirlenen gün ve saatlerde gönüllü olarak katılabileceklerini belirten 168 öğrenciye “Rathus Atılganlık Envanteri” uygulanmıştır. Uygulama sonucunda öğrencilerin Rathus Atılganlık Envanteri’nden aldıkları puanlar en düşükten yükseğe doğru sıralanmış ve diğer öğrencilere göre puanları en düşük olan öğrencilerden 32 kişilik (puanlar -1 ile -12 arasında değişmektedir; $X = -5.87$) bir çalışma grubu oluşturulmuştur. Araştırmanın gruplarını oluşturmak için seçkisiz örnekleme yöntemiyle 16 kişiden oluşan deney ve 16 kişiden oluşan kontrol grubu olmak üzere iki grup kurulmuştur. Deney grubundaki öğrencilerin 6’sı erkek 10’u kız olup, yaşları 19-25 arasında değişmektedir. Kontrol grubu ise yaşları 19-26 arasında değişen 7 erkek 9 kız öğrenciden oluşmaktadır. Güvengenlik düzeyleri açısından deney ve kontrol gruplarının denk olup olmadığını test edebilme amacıyla, veriler üzerinde Mann Whitney U Testi uygulanmış ve iki grubun RAE ön-test puan dağılımları arasında önemli bir farklılığın bulunmadığı saptanmıştır. Elde edilen sonuç Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Deney ve Kontrol Grubuna Alınan Öğrencilerin RAE’nden Aldıkları Ön-test Puanlarına İlişkin Mann Whitney U Testi Sonuçları

Gruplar	n	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	u	p
Deney	16	16.59	265.50	126.500	.955
Kontrol	16	16.41	262.50		

Tablo 1’de yer alan istatistiksel veriler, deney ve kontrol gruplarındaki öğrencilerin RAE ön-test puan dağılımları arasındaki farkın .05 düzeyinde anlamlı olmadığını göstermektedir. Elde edilen bu sonuca dayalı olarak, araştırmanın başında deney ve kontrol gruplarının güvengenlik düzeyleri açısından denk sayılabileceği ileri sürülebilir.

Araştırma Deseni

Bu çalışmada, araştırma deseni olarak Kontrol Gruplu Ön-test Son-test İzleme Model kullanılmıştır. Araştırmanın bağımsız değişkeni olan iletişim ve çatışma çözme beceri eğitimi verilmeden önce, deney ve kontrol gruplarına RAE ön-test uygulaması yapılmıştır. Deney grubuna her hafta sonu 10 oturumluk ve haftada bir buçuk saatlik oturumlar şeklinde iletişim

ve çatışma çözme beceri eğitimi verilmiş, kontrol grubuna ise hiç bir işlem yapılmamıştır. On oturumluk İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı sonunda, programın etkililiğini saptama amacıyla deney ve kontrol gruplarına RAE son-test uygulaması yapılmıştır. Son-test uygulamasından üç ay sonra deney grubundaki öğrencilerin güvengenlik düzeylerinde gözlenen yükselmenin kalıcı olup olmadığını irdelemek amacıyla RAE tekrar uygulanmıştır.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada denencelerin irdelenmesi için gerekli olan veriler Rathus Atılganlık Envanteri ile toplanmıştır.

Rathus Atılganlık Envanteri (RAE)

Rathus (1973) tarafından Amerika Birleşik Devletleri'nde geliştirilen envanter, 1980 yılında Voltan tarafından Türkiye'ye uyarlanmıştır. Envanter 30 maddeden oluşmaktadır ve alınabilecek puanlar -90 ile +90 arasında değişmekte olup, -90 yüksek düzeyde çekingenliği, +90 ise yüksek düzeyde atılganlığı göstermektedir. Envantere verilebilecek cevaplar; "Bana çok iyi uyuyor" dan (+3 puan), "Bana hiç uymuyor" a (-3 puan) doğru 6 dereceli olarak düzenlenmiştir. Rathus, A.B.D.'nde ölçeğin geçerlik katsayısını .70 olarak, test-tekrar test yöntemini kullanarak güvenirlik katsayısını .78 olarak, testin iki eşdeğer yarısından elde edilen güvenirlik katsayısını ise .76 olarak hesaplamıştır. Voltan ise Türkiye'de yaptığı uyarlama çalışmasında, test-tekrar test yöntemiyle güvenirlik katsayısını .92, test yarılama yöntemiyle .77 ve benzer ölçekler geçerliliği yöntemini kullanarak geçerlik katsayısını .59 olarak hesaplamıştır (Voltan, 1980).

İşlem Yolu

Araştırmanın bağımsız değişkeni, ön-test ve son-test uygulamaları arasında gerçekleştirilen grup yaşantısına dayalı 10 oturumluk İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı'dır. Program, araştırmacı tarafından bir çok kaynaktan yararlanılarak eklettik bir yaklaşımla geliştirilmiştir(Baltaş & Baltaş, 1992; Breunlin & Ark.2002; Cüceloğlu, 1995; Çağdaş, 2002; Dökmen, 1995; Egan, 1975; Durant & Ark. 2001; Dysinger, 1993 ; Gordon, 1998; Gordon & Sands, 1998; Graves & Ark. 1997; Hazaleus & Deffenbacher, 1986; Inger, 1991; Lane-Garon, 2000; Pettit, 1995; Selçuk & Güner, 2000; Schroeder & Ark. 2000; Stevahn & Johson, 1997; Whirter &

Voltan-Acar, 2000; Voltan-Acar, 2002). Program öğretici, yaşantısal, yapılandırılmış ve zaman sınırlı bir yapıya uygun biçimde geliştirilmiştir. Bu araştırmada deney grubuna uygulanan grup yaşantısına dayalı İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı, her hafta sonu yaklaşık bir buçuk saatlik oturumlar şeklinde 10 oturumda gerçekleştirilmiştir. Oturumlarda beceri ile ilgili yapılandırılmış bilgi sunma, yaşantıya ve senaryoya dayalı rol oynama ve ödevlendirme gibi uygulamalara yer verilmiştir. Her oturumdan sonra ise programa katılan deneklerle birlikte değerlendirme yapılmış ve kazandıkları beceriyi günlük yaşantıya aktarmaları doğrultusunda ödevler verilmiştir. Bir sonraki oturumda da ödevlendirme ile ilgili yaşantıları paylaşılmıştır. Oturumlar aşağıda özetlenmiştir:

İlk oturumda üyelerin tanışması sağlanmış ve 10 oturumluk beceri eğitimi programı, grubun işleyişi ve oturumlara devam konusunda bilgilendirme yapılmıştır. Sonraki oturumlarda ise; iletişimde tanışma, selamlaşma, kabul ve saygıyı iletebilme, ego geliştirici (özsaygı geliştirici) dil kullanabilme, etkin dinleme becerisini kullanabilme, olumlu ve olumsuz duyguları ben dili kullanarak ifade edebilme, haksızlık ve kötü muamele karşısında duygu ve düşüncelerini ifade edebilme, başkalarının yapılamayacak istekleri karşısında hayır diyebilme, empati kurabilme ve ileri düzeyde doğru empatik tepki verebilme, öfkeyi kontrol edebilme ve uygun biçimde öfkeyi ifade edebilme, çatışma karşısında yaşanan duyguları ve sergilenen davranışları rol oynama yoluyla grupta sergileme, geçmişte yaşanan çatışmaları grupta paylaşma, çatışma durumunda sergilenen iletişim engellerinin farkına varabilme, çatışma karşısında kaçınma ve boyun eğme davranışı yerine, işbirlikçi ve çözüme yönelik tutum sergileme ile ilgili rol oynama ve sonuçlarını tartışma, çatışma sürecinde başkalarının beden diline odaklanabilme ve temel duyguları fark edebilme gibi etkinliklere yer verilmiştir.

Verilerin Analizi

Bu araştırmanın yürütülmesi amacıyla oluşturulan deney ve kontrol gruplarındaki öğrencilerin, RAE'nden aldıkları ön-test ve son-test puanları araştırmanın denencelerini test edecek şekilde bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Verilerin analizinde Mann Whitney U Testi ve Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi kullanılmış olup, SPSS 11.0 paket programından yararlanılmıştır. Sonuçların yorumlanmasında ise .05 anlamlılık düzeyi üst değer olarak alınmıştır.

Bulgular

Bu bölümde araştırmanın denencelerini test edebilme amacıyla yapılan istatistiksel işlemler sonucu elde edilen bulgulara ve ilgili tablolara yer verilmiştir.

Denence 1: “İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı’na katılan öğrencilerin RAE son-test puanları, bu programa katılmayan öğrencilerin son-test puanlarına göre daha yüksektir.”

Bu denenceyi test edebilme amacıyla deney ve kontrol grubundaki öğrencilerin RAE son-test puan dağılımları üzerinde Mann Whitney U Testi uygulanmış ve sonuç Tablo 2’de verilmiştir. Tablo 2’de yer alan istatistiksel veriler; deney ve kontrol grubundaki öğrencilerin RAE son-test puan dağılımları arasındaki farklılığın .001 düzeyinde anlamlı olduğunu göstermektedir. Bu sonuç araştırmanın birinci denencesini doğrulamaktadır

Tablo 2. Deney ve Kontrol Grubundaki Öğrencilerin RAE Son-test Puanlarına İlişkin Mann Whitney U Testi Sonuçları

Grup	n	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	u	p
Deney	16	24.50	392.00	.000	.000
Kontrol	16	8.50	136.00		

Denence 2: “İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı’na katılan öğrencilerin RAE son-test puanları, ön-test puanlarına göre daha yüksektir.”

Bu denenceyi test edebilme amacıyla deney grubundaki öğrencilerin RAE ön-test ve son-test puan dağılımları üzerinde Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi uygulanmış ve sonuç Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3. Deney Grubundaki Öğrencilerin RAE Ön-test ve Son-test Puanlarına İlişkin Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi Sonuçları

Sontest - Öntest	n	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	Z	p
Negatif Sıra	0	.00	.00	3.520	.000
Pozitif Sıra	16	8.50	136.00		
Eşit	0				

Tablo 3'te yer alan istatistiksel veriler, deney grubundaki öğrencilerin RAE ön-test ve son-test puan dağılımları arasındaki farklılığın .001 düzeyinde anlamlı olduğunu göstermektedir. Bu sonuç araştırmanın ikinci denencesini doğrulamaktadır.

Denence 3: “Deney grubundaki öğrencilerin RAE son-test puanları ile üç ay sonra uygulanan RAE izleme testi puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır”.

Bu denenceyi test edebilme amacıyla deney grubundaki öğrencilerin RAE son-test ve izleme testi puan dağılımları üzerinde Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi uygulanmış ve sonuç Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4'te yer alan istatistiksel veriler, deney grubundaki öğrencilerin RAE son-test ve izleme testi puan dağılımları arasında anlamlı bir farklılığın bulunmadığını göstermektedir. Elde edilen bu sonuç araştırmanın 4. denencesini doğrulamaktadır.

Tablo 4. Deney Grubundaki Öğrencilerin RAE Son-test ve İzleme Testi Puanlarına İlişkin Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi Sonuçları

Sontest-İzleme Testi	n	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	Z	p
Negatif Sıra	5	8.00	40.00	1.209	.227
Pozitif Sıra	10	8.00	80.00		
Eşit	<u>1</u>				

Sonuç ve Öneriler

Bu araştırmada; güvengenlik düzeyi düşük olan bireylerin iletişim ve çatışma çözme becerilerinin yetersiz olduğu düşüncesinden hareket edilerek, güvengenlik düzeyi düşük olan bireylere iletişim ve çatışma çözme beceri eğitimi verilmiş ve güvengenlik düzeyleri üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu amaçla 16'şar kişilik deney ve kontrol grupları oluşturulmuş ve deney grubunda bulunan bireylere 10 oturum boyunca İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı uygulanmıştır. Bu program ile grup üyelerine ihtiyaç duydukları temel iletişim ve çatışma çözme becerileri kazandırılarak, iletişim ve çatışma çözme sürecinde çekingen, boyun eğici ya da kaçınma tepkileri yerine; kendi istek ve ihtiyaçları doğrultusunda işbirliği yaparak çatışma çözmeye dönük iletişim becerilerinin kazandırılması hedeflenmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular, İletişim ve Çatışma Çözme

Beceri Eğitimi Programı'nın üniversite öğrencilerinin güvengenlik düzeylerinin yükselmesinde etkili olduğunu göstermektedir. Deney grubunun güvengenlik düzeyinde gözlenen yükselmeyi izleme amacıyla programın sonlandırılmasından üç ay sonra deney grubuna RAE tekrar uygulanmış ve izleme testi puanlarıyla son-test puanları arasında anlamlı bir farklılığın bulunmadığı saptanmıştır. Elde edilen bu sonuç, deney grubuna verilen grup yaşantısına dayalı iletişim ve çatışma çözme beceri eğitiminin etkilerinin, uzun süreli ya da kalıcı olabileceğinin bir belirtisi olarak düşünülebilir.

Program kapsamında; olumlu ve olumsuz duygularını ben dili kullanarak ifade edebilme, haksızlık ve kötü muamele karşısında duygu ve düşüncelerini ifade edebilme, gerektiğinde hayır diyebilme, yaşadığı öfke duygusunun farkına varabilme ve öfkeyi uygun biçimde ifade edebilme, çatışma karşısında yaşadığı duyguların farkına varabilme, çatışma karşısında uyma ya da boyun eğme yerine işbirlikçi ve çözüme yönelik tutum sergileme gibi konularda uygulamalar yapılmıştır. Bu etkinliklerin grup üyelerinin atılganlık düzeylerinin yükselmesinde etkili olduğu düşünülebilir. Yetersiz ya da sağlıksız beceriler yerine işlevsel olan temel iletişim ve çatışma çözme becerilerini kazanan bireyler, yaşadıkları iletişim çatışmaları karşısında kişisel ilkelerini ve isteklerini de göz önünde tutarak daha etkili tepkiler verebilirler. Böylece iletişim ve çatışma çözme sürecinde ilişkilerini daha geliştirebilirler.

İnsan ilişkileri ve iletişim boyutundan bakıldığında atılganlık düzeyi düşük olan bireyler, kişiler arası çatışmalar karşısında geri çekilme ve kaçınma tepkilerini daha çok sergilemektedirler. İletişim sürecinde tartışmalara katılmama, soru sormaktan ve öneride bulunmaktan kaçınma, haksızlık ve kötü muamele karşısında tepkisiz kalma, duygu ve düşüncelerini açıklamakta ve gerektiğinde hayır demekte güçlük çekme, insanlarla rahat konuşamama, resmi görüşmelerden ve yüz yüze iletişimden kaçınma gibi problemler dikkat çekmektedir. Burada sıralanan duygusal-kişisel özelliklerin, iletişim ve çatışma çözme sürecinde yetersizliğe ve iletişim becerilerinin zayıflamasına neden olduğu düşünülebilir. Blackwell ve Cassel (2002), güvengenlik düzeyi düşük olan bireylerin sürekli olarak hata yapma korkusu içinde olduklarını ve girişimde bulunmaktan kaçındıklarını belirtmektedir.

Yurtdışında ve Türkiye'de yapılan araştırmalar incelendiğinde; değişik örneklem grupları üzerinde uygulanan çatışma çözme beceri eğitimi programlarının, bireylerde işbirliğine dayalı çatışma çözme becerilerini kazandırmada etkili olduğunu göstermekte ve bu araştırmanın bulgularını desteklediği gözlenmektedir (Breunlin & Ark. 2002; Cunningham, 1998; Durant & Ark. 2001; Dysinger, 1993; Graves & Ark. 1997; Inger, 1991;

Kavalcı, 2001; Lane-Garon, 2000; Pettit, 1995; Sandy & Boardman, 2000; Schroeder & Ark. 2000; Stevahn & Johnson, 1997).

Sonuç olarak, İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı'na katılan öğrencilerin çatışma karşısında kaçınma, uyma ya da boyun eğme yerine; kendi istek ve beklentileri doğrultusunda işbirliği yaparak çatışmayı çözebilme doğrultusunda yeni ve işlevsel iletişim becerileri kazanabildikleri ileri sürülebilir. Araştırmada elde edilen bulgular doğrultusunda şu öneriler getirilebilir: 1. Araştırmacı tarafından geliştirilen İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı'nın üniversite öğrencilerinin güvengenlik düzeyi üzerindeki etkililiği, güvengenlik eğitimi programlarıyla karşılaştırmalı olarak araştırılabilir. 2. Araştırmacı tarafından geliştirilen İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programı'nın, ilköğretim ve ortaöğretim öğrencileri üzerinde etkili olup olmadığına yönelik karşılaştırmalı araştırmalar yapılabilir.

Kaynakça

- Baltaş, Z. & Baltaş, A. (1992). **Bedenin Dili**. İstanbul: Remzi Kitabevi, 3.Baskı, 157-164.
- Blackwell, J. & Cassel, R. N. (2002). Positive Assertiveness Begins With Character Education and Includes the Abuse of Cigarettes, Alcohol and Drugs. **Journal of Instructional Psychology**, 29(2), 7 – 80,
- Breunlin C. D., Bryant-Edwards, T. L. & Hetherington, J. S. (2002). Conflict Resolution Training as an Alternative to Suspension for Violent Behavior. **The Journal of Educational Research**, 61(95), 349-357.
- Bruch, M. A. & Belkin, D. K. (2001). Attributional Style in Shyness and Depression: Shared and Specific Maladaptive Patterns. **Cognitive Therapy and Research**, 25(3), 247-259.
- Bruch, M. A., Rivet, K. M., Heimberg, R. G., Hunt, A. & McIntosh, B. (1999). Shyness and Sociotropy Additive and Interactive Relations in Predicting Interpersonal Concerns. **Journal of Personality**, 67(2), 373-406.
- Carter, C. C. (2002). Conflict Resolution at School: Building Compassionate Communities. **Social Alternatives**, 21(1), 49-52
- Çağdaş, A. (2002). **Anne-Baba-Çocuk İletişimi**. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 43-67.
- Chak, K. & Leung, L. (2004). Shyness and Locus Of Control as Predictors of Internet Addiction and Internet Use. **Cyber Psychology and Behavior**, 7(5), 559-570.
- Cooley, E. L. & Nowicki, S. (1984). Locus of Control and Assertiveness in Male and Female College Students. **The Journal of Psychology**, 117, 85-87.

- Connly, J. (1989). Social Self-Efficacy in Adolescence: Relations With Self-Concept, Social Adjustment, and Mental Health. **Canadian Journal of Behavior Science Review**, 21(3), 258-269.
- Cowden, C. R. (2002). Worry and its Relationship to Shyness. **North American Journal of Psychology**, 7(1), 59-70.
- Cunningham, C. E. (1998). The Effect of Primary Division, Student-mediated Conflict Resolution on Play Ground Aggression. **Journal of Child Psychology and Psychiatry**, 39(5), 653-662.
- Cüceloğlu, D. (1995). **İnsan İnsana**. İstanbul: Remzi Kitabevi, 9.Baskı, 40-46.
- Deurzen-Smith, E. (1988). **Existential Counselling in Practice**. London: Sage Publications, 12.
- Dökmen, Ü. (1995). **İletişim Çatışmaları ve Empati**. İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2.Baskı, 153- 156.
- Durant, R. H. Barkın, S. & Krowchuk, P.D. (2001). Evaluation of a Peaceful Conflict Resolution and Violence Prevention Curriculum for Sixth-Grade Students. **Journal of Adolescent Health**, (28), 386-393.
- Dysinger, B. J. (1993). Conflict Resolution For Intermediate Children. **School Counselor**, 40(4), 301-308.
- Egan, G. (1975). **The Skilled Helper. A Model for Systematic Helping and Interpersonal Relating**. Çevirenler: Akkoyun, F. Ve Diğerleri, Ankara: Form Ofset, 1994, 101.
- Gordon, T. (1998). **Etkili Öğretmenlik Eğitimi**. İstanbul: Sistem Yayıncılık, 4.Basım, 58-137.
- Gordon, T. & Sands, J. G. (1998). **Etkili Anne Baba Eğitiminde Uygulamalar**. 3.Basım. İstanbul: Sistem Yayıncılık, 50-218.
- Graves M., Nordling, G., Roberts, D. & Taylor, C. (1997). Conflict Resolution Through Literature. **Dissertation Thesis Reports**, 6-48.
- Gresham, F. M. (1984). Social Skills and Self –Efficacy for Exceptional Children. **Exceptional Children**, 51(3), 253-261.
- Hazaleus, S.L. & Deffenbacher, J.L. (1986). Relaxation and Cognitive Treatments of Anger. **Journal of Consulting and Clinical Psychology**, (54)2, 222-226.
- Hill, G. J. (1989). An Unwillingness to Act: Behavioral Appropriateness, Situational Constraint, and Self-Efficacy in Shyness. **Journal of Personality**, 57(4), 871-890.
- Inger, M. (1991). Conflict Resolution Programs in Schools. **Eric-Cue Digest**, 74, 1-6.
- Jackson, T., Fritch, A., Nagasaka, T. & Gunderson, J. (2002). Towards Explaining The Association Between Shyness and Loneliness: A Path Analysis With American College Students. **Social Behavior and Personality**, 30(3), 263-270.

- Jackson, T., Towson, S. & Narduzzi, K., (1997). Predictors of Shyness: A Test Of Variables Associated With Self-Presentational Models. **Social Behavior and Personality**, 25(2), 149-154.
- Kavalcı, Z. (2001). **Çatışma Çözme Becerileri Eğitimi Programının Üniversite Öğrencilerinin Çatışma Çözme Biçimlerine Etkisi**. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Kilmann, H. R. & Thomas , K.W. (1977). Developing a Forced- Choice Measure of Conflict Handling Behavior: The Mode Instrument. **Educational and Psychological Measurement**, 37, 309
- Lane-Garon, S.P. (2000). Practicing Peace: The Impact of a School-Based Conflict Resolution Program on Elementary Students. **Peace and Change**, 25(4), 467-482.
- Lee, D. Y., Hallberg, E. T., Slemon, A. G. & Haase, R.F. (1985). An Assertiveness Scale For Adolescents. **Journal of Clinical Psychology**, 41(1), 51-57.
- Lorr, M., More. W. W. (1980). Four Dimensions of Assertiveness. **Multivariate Behavioral Research**, 2, 127-138.
- Matsushima, R., Shiomi, K. (2001). Developing A Shyness Scale For Japanese Junior High School Students. **Social Behavior and Personality**, 29(3), 289-298.
- Pettit,N. (1995). Improving Behavior of Middle School Students Through a Conflict Resolution Program for Sixth Grade. **Dissertation Abstract Reports**, 1-12.
- Sandy, S. V., & Boardman,S.K. (2000). The Peaceful Kids Conflict Resolution Program. **The International Journal of Conflict Management**, 11(4), 337-357.
- Schunk, D. H. (1991). Self-Efficacy and Academic Motivation. **Educational Psychologist**, 26(3-4), 207-231.
- Schroeder, P. A., Basken, A., Engstrom, L. & Heald L. (2000). Using Cooperative Learning Strategies to Improve Social Skills. **Dissertation Theses Reports**, 4-39.
- Selçuk, Z. & Güner, N.(2000). **Sınıf İçi Rehberlik Uygulamaları**. Ankara: Pegem A Yayıncılık, 1-11.
- Stevahn, L. & Johnson, D.W. (1997). Effects On High School Students of Conflict Resolution Training Integrated Into English Literature. **Journal of Social Psychology**, 137(3), 302-311
- Stumphauzer, J. S. (1973). **Behavior Therapy With Delinquents**. Springfield: Charles C.Thomas Publisher,9-10.
- Voltan-Acar, N. (2002). **Grupla Psikolojik Danışmada Alıştırmalar ve Deneyler**. Ankara : Nobel Yayın Dağıtım, 55.

- Voltan, N. (1980). Rathus Atılganlık Envanterinin Geçerlik Güvenirlik Çalışması. **Psikoloji Dergisi**, 23-25.
- Walsh, J. (2002). Shyness and Social Phobia. **Health and Social Work**, 27(2), 137-144.
- Whirter, Mc J. & Voltan-Acar, N. (2000). **Ergen ve Çocukla İletişim. Öğretme, Destekleme ve Çocuk Yetiştirme Sanatı**. Ankara: US-A Yayıncılık Ltd.Şti., 97-143.
- Williams, J. M. & Warchal, J. (1981). The Relationship Between Assertiveness, Internal-External Locus Of Control, and Overt Conformity. **The Journal of Psychology**, 109,93-96.
- Williams, J. M. & Stout, J.K. (1984). The Effect of High and Low Assertiveness on Locus of Control and Healt Problems. **The Journal of Psychology**, 119(2), 169-173.
- Yuen, C. N. & Lavin, M. J. (2004). Internet Dependence in the Collegiate Population: The Role of Shyness. **Cyber Psychology and Behavior**, 7(4), 379-383.
- Yücel, B. & Ark. (2002). Depression, Automatic Thoughts, Alexithymia, and Assertiveness in Patients With Tension-type Headache. **Headache**, 42, 194-199.