



**İŞİTME YETERSİZLİĞİ OLAN BİREYLERİN TOPLUMSAL ALANDA
YAŞADIKLARI İLETİŞİM SORUMLARI: KKTC ÖRNEĞİ**

**COMMUNICATION PROBLEMS EXPERIENCED BY INDIVIDUALS WITH
HEARING IMPAIRMENT IN THE SOCIAL AREA: THE EXAMPLE OF
NORTHERN CYPRUS**

Meltem HAKSIZ¹

Cahit NURİ²

Öz

Bu araştırmada, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) Lefkoşa ilçesinde yaşayan işitme yetersizliği olan bireylerin toplumsal alanlarda yaşadıkları iletişim güçlüklerine ilişkin görüşleri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden, yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Çalışma grubu, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Lefkoşa ilçesinde yaşayan işitme yetersizliği olan 20 katılımcıdan oluşmaktadır. Araştırma bulgularına yarı-yapılandırılmış görüşmelerinden elde edilen veriler analiz edilerek ulaşılmıştır. Araştırma sonucuna göre katılımcıların hastane, devlet dairesi, banka, restoran ve kafelerde iletişim problemi yaşadıkları belirlenmiştir. Yaşanılan bu iletişim probleminin başında doktor, sağlık personeli, restoran personeli, devlet dairesindeki yetkili kişilerin ve banka personelinin sözlü dil aktarımında ve işaret dilinin bilinmemesinden dolayı problemler yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Son olarak özellikle bankalarda telefonla iletişimde yaşanan güçlüklerde yaşandığı dikkat çekmiştir.

Anahtar kelimeler: *İşitme yetersizliği, toplumsal alan, iletişim, iletişim sorunları.*

Abstract

The purpose of this study is to learn what hearing-impaired residents of the Nicosia district of the Turkish Republic of Northern Cyprus think about the communication problems they encounter in public situations. One of the qualitative research techniques employed in the study was the semi-structured interview methodology. Twenty hearing-impaired individuals from the Nicosia district of the Turkish Republic of Northern Cyprus participate in the study group. Data from semi-structured interviews were analyzed to produce the research findings. The findings showed that the participants had communication issues in healthcare facilities, governmental institutions, financial institutions, restaurants, and cafés. It was determined at the start of this communication problem that doctors, health professionals, restaurant staff, authorized individuals in government offices, and bank staff experienced problems with spoken language transfer and because of a lack of knowledge of sign language. Finally, it was noted that telephone communication was challenging, particularly in banks.

¹ *Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Kuzey Kıbrıs, Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, Özel Eğitim Öğretmenliği Bölümü, meltem.haksiz@asbu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-0218-4512*

² *Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Özel Eğitim Bölümü, cnuri@ciu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-0805-1972.*

Keywords: *Hearing impairment, social area, communication, communication problems.*

GİRİŞ

İşitme yetersizliği, duyma yeteneğinin kısmen veya tamamen kaybedildiği durumlarda ortaya çıkar ve bireylerin iletişim, eğitim, istihdam ve sosyal etkileşim gibi alanlarda günlük hayatta engellerle karşılaşmasına neden olur (MEB, 2006). İşitme yetersizliği olan bireyler için, iletişim kurmak en büyük güçlüklerden biri olduğu düşünülmektedir. İnsanlar arasındaki etkileşimde, çoğunlukla sözlü iletişim ön plandadır. Ancak işitme yetersizliği olan bireyler, konuşulan sesleri doğru şekilde duyamadıkları için iletişimde zorluk yaşarlar. Bu durum, sosyal ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesi konusunda engel oluşturabilir. İşitme yetersizliği olan bireyler, çevrelerindeki insanları anlamakta güçlük çekebilir, konuşmalara katılmakta zorlanabilir ve iletişimdeki ayrıntıları kaçırabilirler. Bu da onların sosyal etkileşimlerini sınırlayabilir ve izolasyona yol açabilir (Akçamete ve Gürgür, 2009).

Eğitim, işitme yetersizliği olan bireyler için diğer bir önemli alan olup, burada da çeşitli problemler ortaya çıkabilir. Geleneksel olarak, eğitim sistemi işitme yeteneğine dayanır ve işitme yetersizliği olan bireyler için özel düzenlemeler yapılmazsa eşitsizlik yaşanabilir. İşitme yetersizliği olan bireyler, sınıf ortamında öğretmenlerin konuşmalarını doğru şekilde duyamazlar (Antia, Joner, Reed ve Kreimeyer, 2009) ve ders içeriğini tam olarak anlamakta zorluk çekebilirler. İşaret dili gibi alternatif iletişim yöntemlerine başvurulmadığında, işitme yetersizliği olan bireyler arasında iletişim ve bilgi akışı sınırlı olabilir (Nicholas ve Geers, 2007). Bu da eğitimde başarı ve öğrenme fırsatlarının azalmasına neden olabilir (Girgin, 2006; Güldenoğlu, 2012).

İşitme yetersizliği olan bireyler, toplumsal yaşamda çeşitli zorluklarla karşılaşabilirler. İşitme yetersizliği olan bireylerin istihdam sürecinde de engellerle karşılaştığı bilinmektedir. İşitme yetersizliği, iş başvuruları, mülakatlar ve çalışma ortamlarında iletişim ve anlaşma süreçlerinde sorunlara yol açabilir. İşverenler, işitme yetersizliği olan bireyleri işe almada çekinceler yaşayabilir (Young ve Killen, 2002; Spencer, 2004; Tomblin, Oleson, Ambrose Walker ve Moeller, 2014) veya eksik bilgiye sahip olabilirler. Bunun sonucunda işitme yetersizliği olan bireyler, istihdam fırsatlarında kısıtlamalarla karşılaşabilirler. Ayrıca, iş ortamında iletişim ve iş birliği gerektiren durumlarda, işitme yetersizliği olan bireyler ile diğer çalışanlar arasında iletişim kopukluğu yaşanabilir. Bu durum, iş performansını etkileyebilir ve işitme yetersizliği olan bireylerin kariyer ilerlemesini sınırlayabilir (Valleley ve Shriver, 2003).

Toplumsal yaşamda işitme yetersizliği olan bireylerin karşılaştığı diğer bir sorun, sosyal etkinliklere katılım konusunda engellerdir. Konserler, tiyatro oyunları, spor etkinlikleri gibi

toplumsal etkinlikler, genellikle ses ve duyuşal deneyimler üzerine kuruludur. İşitme yetersizliği olan bireyler, bu tür etkinliklerde yaşanan sesli deneyimleri tam olarak yaşayamazlar veya duyuşal bilgilere erişimleri sınırlı olabilir. Bu da sosyal etkinliklere katılımı zorlaştırabilir ve işitme yetersizliği olan bireylerin sosyal hayattan dışlanmasına neden olabilir (Akyürek, Kaya Öztürk ve Gürlek, 2023).

Bu problemlerin yanı sıra, işitme yetersizliği olan bireylerin toplumsal yaşamda karşılaştığı diğer sorunlar arasında bilgiye erişimde kısıtlamalar, acil durumlarda güvenlik riski ve ayrımcılık gibi konular da yer alabilir (Kölemen, 2022). Örneğin, işitme yetersizliği olan bireyler, sağlık hizmetlerine erişimde veya acil durumlarda uygun bilgilendirme ve iletişim hizmetleri bulmakta zorluklar yaşayabilirler (Fatih ve Albayrak, 2022). Ayrıca, işitme yetersizliği olan bireyler, ayrımcılığa maruz kalabilirler ve toplumun diğer kesimlerinden dışlanma riskiyle karşı karşıya kalabilirler.

İşitme yetersizliği olan bireylerin toplumsal yaşamda karşılaştığı bu problemler, toplumun bilinçlenmesi, eğitim kurumlarının ve iş yerlerinin uygun düzenlemeler yapması, iletişim imkanlarının geliştirilmesi ve toplumsal farkındalığın artırılması gibi çözümlerle ele alınmalıdır. İşaret dili tercümanı hizmetleri, teknolojik iletişim cihazları, eğitimde özel düzenlemeler, toplumun genelinde işitme yetersizliği konusunda farkındalık oluşturma çalışmaları gibi adımlar, işitme yetersizliği olan bireylerin toplumsal yaşamda karşılaştıkları problemleri hafifletebilir (Young ve Killen, 2002; Blamey, 2003; Spencer, 2004; Tomblin, Oleson, Ambrose, Walker ve Moeller, 2014). Ayrıca, işitme yetersizliği olan bireylerin hakları ve eşit fırsatlara erişimleri konusunda yasal düzenlemelerin yapılması önemlidir. Toplumun işitme yetersizliği olan bireylere karşı daha duyarlı olması ve onları desteklemesi gerekmektedir.

İşitme yetersizliği olan bireylerin toplumsal yaşamda karşılaştıkları problemler çeşitlilik gösterebilir. Ancak, bilinçlendirme, eğitim, erişilebilirlik düzenlemeleri, iletişim destekleri ve ayrımcılıkla mücadele gibi adımlar, işitme yetersizliği olan bireylerin toplumun aktif ve eşit bir parçası olmalarını sağlamak için atılması gereken önemli adımlardır. Toplumun tüm bireyleri, işitme yetersizliği olan bireylerin ihtiyaçlarına duyarlılık göstermeli ve onların toplumsal yaşama tam ve etkin katılımlarını desteklemelidir. Yapılan alanyazın taraması sonucunda, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti' (KKTC)'nde işitme yetersizliği olan bireylerin yaşadıkları toplumsal iletişim güçlükleri hakkında yapılan çalışmaların oldukça sınırlı olduğu görülmüştür. Bu çalışma, işitme yetersizliği olan bireylerin toplumsal yaşamda iletişimle ilgili karşılaştıkları problemlerin ortaya konulması bakımından önemlidir.

Bu araştırmanın genel amacı Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nin Lefkoşa ilçesindeki işitme yetersizliği olan bireylerin günlük toplumsal alanlarda yaşadıkları iletişim güçlüklerine ilişkin görüşleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu genel amaç doğrultusunda aşağıda belirtilen sorulara yanıt aranmıştır:

1. İşitme yetersizliği olan bireylerin hastanelerde iletişimle ilgili karşılaştıkları problemler nelerdir?
2. İşitme yetersizliği olan bireylerin kafe ve restoranlarda iletişimle ilgili karşılaştıkları problemler nelerdir?
3. İşitme yetersizliği olan bireylerin devlet dairelerinde iletişimle ilgili karşılaştıkları problemler nelerdir?
4. İşitme yetersizliği olan bireylerin bankalarda iletişimle ilgili karşılaştıkları problemler nelerdir?

YÖNTEM

Araştırmanın Modeli

Bu çalışmada, işitme yetersizliği olan bireylerin günlük toplumsal alanlarda yaşadıkları iletişim güçlüklerine ilişkin görüşleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden biri olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Nitel araştırma, gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerini kullanan ve doğal ortamdaki gözlem ve olayları gerçekçi ve kapsamlı bir şekilde ortaya koymak için nitel bir süreç izleyen araştırma olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2005). Yarı yapılandırılmış görüşmelerde, araştırmacı tarafından hazırlanan sorular kişisel görüşmeler yoluyla görüşülen kişilere yönlendirilir.

Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu KKTC'nin Lefkoşa ilçesinde yaşayan işitme yetersizliği tanısı almış, 20 kişi oluşturmuştur. Araştırmaya katılan katılımcılar kolayda örnekleme yöntemi yoluyla seçilmiştir. Bu yöntem araştırmacılara örneklem grubuna kolay bir şekilde ulaşma imkanı sağlayarak verilerin toplanmasını ifade eder (Büyüköztürk ve ark., 2018).

Tablo 1. İşitme Yetersizliği Olan Bireylerin Demografik Özellikleri

İşitme Engelli Bireyler	Cinsiyet	Kullandıkları İşitme Cihazları	İletişim Yöntemleri
K1	Erkek	Kulak Arkası	Sözel dil, işaret dili, dudak okuma, parmak alfabeti
K2	Erkek	Kulak Arkası	Sözel dil, işaret dili, dudak okuma, parmak alfabeti
K3	Kadın	Kulak Arkası	Sözel dil, işaret dili ve parmak alfabeti
K4	Erkek	-	Sözel dil, işaret dili ve parmak alfabeti
K5	Kadın	Kulak Arkası	Sözel dil, işaret dili, dudak okuma, parmak alfabeti
K6	Kadın	-	Sözel dil, işaret dili ve parmak alfabeti
K7	Erkek	Kulak Arkası	Sözel dil, işaret dili, dudak okuma, parmak alfabeti
K8	Erkek	Kulak Arkası	Sözel dil, işaret dili, dudak okuma, parmak alfabeti
K9	Erkek	Koklear İmplant	Sözel dil, işaret dili ve parmak alfabeti
K10	Kadın	-	Sözel dil, işaret dili, dudak okuma, parmak alfabeti
K11	Kadın	Kulak Arkası	Sözel dil, işaret dili ve parmak alfabeti
K12	Erkek	-	Sözel dil, işaret dili ve parmak alfabeti
K13	Erkek	Kulak Arkası	Sözel dil, işaret dili, dudak okuma, parmak alfabeti
K14	Erkek	-	Sözel dil, işaret dili, dudak okuma, parmak alfabeti
K15	Erkek	Kulak Arkası	Sözel dil, işaret dili, dudak okuma, parmak alfabeti
K16	Erkek	Kulak Arkası	Sözel dil, işaret dili ve parmak alfabeti
K17	Erkek	Kulak Arkası	Sözel dil, işaret dili, dudak okuma, parmak alfabeti
K18	Erkek	Kulak Arkası	Sözel dil, işaret dili, dudak okuma, parmak alfabeti
K19	Erkek	Kulak Arkası	Sözel dil, işaret dili, dudak okuma, parmak alfabeti
K20	Erkek	Kulak Arkası	Sözel dil, işaret dili, dudak okuma, parmak alfabeti

Katılımcılara ait demografik özelliklere bakıldığında; 15'i erkek, 5'i ise kadındır. 14 katılımcı kulak arkası işitme cihazı kullanırken, 1 katılımcı koklear implant, 5'i ise herhangi bir cihaz kullanmamaktadır. Katılımcılardan 13'ü sözel dil, işaret dili, dudak okuma, parmak alfabeti bilmektedir. Diğer 7'si ise sözel dil, işaret dili ve parmak alfabeti bilmektedir. Katılımcılar okuma bilmektedirler. Araştırma raporlaştırılırken etik ilkeler göz önünde bulundurularak işitme yetersizliği olan bireylerin isimleri kullanılmamıştır. Bu nedenle katılımcılara kod adı verilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada araştırmacı tarafından hazırlanan yarı yapılandırılmış bir görüşme formu kullanılmıştır. Görüşme formunda işitme yetersizliği tanısı almış kişilere ait kişisel bilgileri ve okuma ile ilgili toplumsal ortamlarda karşılaştıkları problemlere yönelik açık uçlu dört soru bulunmaktadır. Görüşme formundaki soruların çalışmanın amacına uygunluğu, anlatımın anlaşılabilirliği ve uygunluğu 3 özel eğitim uzmanı tarafından elde edilmiştir. Uzman görüşleri sonucunda görüşme formunun çalışmada kullanılmaya uygun olduğu gösterilmiştir. Uzmanların önerileri dikkate alınarak sorulara son şekli verilmiştir.

Verilerin Toplanması

Araştırmanın verileri, 2023 yılı Haziran ayında toplanmıştır. Görüşmeler yüz yüze gerçekleşmiştir. Görüşmeler hem araştırmacının hem de katılımcıların uygun olduğu zamanlarda birebir görüşme yapılarak gerçekleştirilmiştir. Birebir yapılan görüşmeler ses kayıt cihazıyla kaydedilmiştir. Verilerin toplanması için araştırmacı tarafından geliştirilen yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır.

Verilerin Analizi

Görüşmeler tamamlandıktan sonra ses kayıtları deşifre edilmeye başlanmıştır. Görüşmeler kaydedilirken, her görüşme duyulduğu gibi, düzeltme yapılmadan ve görüşmeci-görüşme düzeninde alınmıştır.

Araştırmadan elde edilen cevaplar içerik analizi ile temalar altında gruplandırılmıştır. Veri analizi, işitme engelli katılımcıların yanıtları temalar ve alt temalar altında toplanarak ve her bir temaya yanıt veren öğretmen sayısı not edilerek gerçekleştirilmiştir.

Değerlendiriciler Arası Güvenirliğin Belirlenmesi

Çalışmanın güvenilirliğini tespit etmek için güvenilirlik çalışması yürütülmüş, bu kapsamda seçilen dört görüşmenin alt tema anahtarları ve dokümanları, nitel araştırma yöntemleri dersini alan ve özel eğitim alanında yüksek lisansını tamamlayan bir uzmana gönderilmiştir. Uzman kişi ve araştırmacılar, tema ve alt tema anahtarları üzerinde ayrı ayrı çalışarak, elde ettikleri sonuçları karşılaştırmışlardır. Aynı satır ve alt tema numaraları “görüş birliği”, farklı alt tema ve satırlar ise “görüş ayrılığı” olarak ifade edilirken, bu sürecin sonucunda güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Görüş birliği / (Görüş birliği+Görüş ayrılığı) *100 formülü kullanılmıştır (Cooper, Heron ve Heward, 1987).

Etik Prosedür

Araştırmayı gerçekleştirebilmek adına Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi, Etik Kuruluna başvuru yapılmıştır. İlgili etik kurulu kararı araştırmanın yapılması yönünde kabul kararı ile sonuçlanmıştır. Bu karar doğrultusunda araştırmayı KKTC Lefkoşa ilçesinde işitme yetersizliği olan bireylerle iletişime geçilmiştir. Katılımcılara onam formu anlatıldıktan sonra kabul eden katılımcılar ile görüşmeler yapılmıştır.

BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 2. İşitme Yetersizliği Olan Bireylerin Hastanelerde İletişimle İlgili Karşılaştıkları Problemlere İlişkin Görüşleri

Toplumsal ortam	Kod	İşitme Engelli Olan Birey Sayısı (N)
Hastane	Doktor veya hastane personeli ile iletişim problemi yaşama	12
	Rapor vs. verildiğinde yazıları okuyamama	6
	Bölüm tabelaları okumada güçlük yaşama	4

Araştırmaya katılan işitme yetersizliği olan bireylerin bir kısmı hastane ortamında doktor veya personel ile iletişim problemi yaşadıklarını belirtmişlerdir (n=12). Örneğin bir işitme yetersizliği olan bireyin görüşü K3 “Sağlık raporumu okuduğum ve anlamadığım kısımları doktor veya personele sorduğumda çok karmaşık cümleler kurduklarında anlamıyorum. Birde yüzüme bakmadıkları zaman dudak okumada güçlük çektiğim için iletişim problemi yaşıyorum.” Ayrıca hastane ortamında rapor vs. verildiğinde yazıları okuyamadıklarını (n=6) veya bölüm tabelaları okumada güçlük yaşadıklarını (n=4) belirtmişlerdir.

Tablo 3. İşitme Yetersizliği Olan Bireylerin Kafe ve Restoranlarda İletişimle İlgili Karşılaştıkları Problemlere İlişkin Görüşleri

Toplumsal Ortamlar	Kod	İşitme Engelli Olan Birey Sayısı (N)
Kafe ve Restoran	Menü olmayan işletmelerde iletişim problemi yaşama	10
	Restoran personeli ile iletişim problemi yaşama	8

Araştırmaya katılan işitme yetersizliği olan bireyler menü olmayan küçük işletmelerde yemek seçiminde iletişim problemi yaşadıklarını (n=10) belirtmişler. Son olarak Restoran personeli ile iletişim problemi yaşadıkları belirtmişler (n=8). Örneğin bir işitme yetersizliği olan birey K14 “*Restoran da menü içerisinde okuyup anlamadığım zaman garsona sorduğumda iletişim problemi yaşıyorum. Ayrıca bazen işaret dili ile iletişim kurmak istediğimde bilmediklerini ifade ediyorlar*” şeklinde ifade etmiştir.

Tablo 4. İşitme Yetersizliği Olan Bireylerin Devlet Dairelerinde İletişimle İlgili Karşılaştıkları Problemlere İlişkin Görüşleri

Toplumsal ortam	Kod	İşitme Engelli Olan Birey Sayısı (N)
Devlet Dairesi	Evraklar ile ilgili anlamadıkları bir kısım olduğu zaman yetkili kişi ile iletişimde problem yaşama	14
	İşaret dili bilinmemesinden kaynaklanan güçlükler	6

İşitme yetersizliği olan bireylerin büyük bir çoğunluğu devlet dairesinde gerçekleştirdiği işlemlerde evraklar ile anlamadıkları bir kısım olduğu zaman yetkili kişi ile iletişimde problem yaşadıklarını belirtmişlerdir (n=14), bir kısmı ise işaret dili bilinmemesinden kaynaklanan güçlükleri belirtmiştir (n=6). Örneğin bir işitme yetersizliği olan bireyin görüşü K7 “*Devlet dairesindeki herhangi bir forumu okuyup anlamadığım bir durum olduğunda personele sorduğumda hızlı ve yüzüme bakmadan konuştuklarında iletişim problemi yaşıyorum.*” K10 ise “*Bazen işaret dili ile iletişime geçmek istediğimde güçlük yaşıyorum.*” şeklinde belirtmiştir.

Tablo 5. İşitme Yetersizliği Olan Bireylerin Bankalarda İletişimle İlgili Karşılaştıkları Problemlere İlişkin Görüşler

Toplumsal Ortam	Kod	İşitme Engelli Olan Birey Sayısı (N)
	İşaret dili hizmeti eksikliğinde karşılaşılan güçlükler	8
Banka	Sözlü iletişim problemleriyle karşılaşılan güçlükler	7
	Telefonla iletişimde yaşanan güçlükler	5

Çalışmaya katılan işitme yetersizliği olan bireylerin “Bankalarda iletişimle ilgili karşılaştıkları problemler nelerdir?” sorulmuştur. İşitme yetersizliği olan bireylerin birçoğu bankalarda İşaret dili hizmeti eksikliğinde karşılaşılan güçlüklerden (n=8), bir kısmı sözlü iletişim problemleriyle karşılaşılan güçlüklerden (n=7) ve bir kısımda telefonla iletişimde yaşanan güçlüklerle dikkat çekmiştir (n=5). Örneğin bir işitme yetersizliği olan birey K20 “Bankaya gittiğim zaman banka içerisinde yapılan mikrofonla konuşmaları duymakta problem yaşıyorum. Bu nedenle sıram geldiğinde veya ismim anons edildiğinde duymayıp, sıramı kaybediyorum”. K19 “Banka personeli ile iletişim kurmaya çalıştığımda hızlı konuşulmasından dolayı işitemiyorum. İşaret dili ile anlaşmaya çalışıyorum. Fakat karşı taraf anlamıyor”. K8 “Özellikle telefonda arayıp bir şey sormak istediğimde karşı tarafın ne söylediği ne istediği anlaşılıyor. Bu nedenle çok sıkıntı yaşıyorum.” şeklinde ifade etmişlerdir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Lefkoşa ilçesinde yaşayan işitme yetersizliği olan bireylerin toplumsal alanlarda yaşadıkları iletişim güçlüklerine ilişkin görüşleri belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmaya katılan işitme yetersizliği olan bireylerin toplumsal alanlarda iletişim sıkıntıları yaşadıkları görüşleri elde edilmiştir. Alanyazına bakıldığı zaman diğer araştırmalarda da benzer bulgular elde edildiği görülmüştür (Demir ve Tiryaki, 2014; Deretarla, 2000; Kargin, Güldenoğlu ve Miller, 2014; Sarıkaya ve Uzuner, 2013).

Araştırmaya katılan işitme yetersizliği olan bireylerin bir kısmı hastane ortamında doktor veya personel ile iletişim problemi yaşadıklarını belirtmişlerdir. McKee, Winters, Sen, Zazove ve Fiscella (2015) yapmış oldukları araştırmada, işitme yetersizliği olan bireylerin sağlık hizmeti alırken karşılaştıkları zorlukları incelenmişlerdir. Çalışmada, işitme yetersizliği

olan katılımcılar, doktor ve diğer sağlık çalışanlarıyla iletişimde sorunlar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca, doktorların işitme yetersizliği olan bireylere uygun iletişim yöntemleri kullanmadığını, bu nedenle de hastaların sağlık hizmeti alırken önemli bilgileri kaçırabildiği ortaya çıkmıştır. Benzer şekilde, Vermeir ve diğerleri (2015) yaptıkları çalışmada, işitme yetersizliği olan hastaların sağlık hizmeti alırken iletişim problemleri ile karşılaştığına dair bulgular ortaya koymuştur. Çalışmada, işitme yetersizliği olan katılımcılar, doktorların kendilerine yeterince zaman ayırmadıklarını, konuşmalarını yeterince net ve yavaş yapmadıklarını ve hastane odalarının gürültülü olduğunu belirtmişlerdir. Bu araştırmalar, işitme engelli bireylerin sağlık hizmeti alırken iletişim problemleri yaşayabileceği gerçeğini açıkça ortaya koymaktadır. Bu nedenle, sağlık hizmeti sunan kurumların bu tür bireyler için özel iletişim yöntemleri geliştirmesi ve işitme engellilerin sağlık hizmeti alırken yaşadıkları sorunları çözmek için çaba göstermesi büyük önem taşımaktadır. Hastane ortamları genellikle yoğun ve hızlı tempolu olabilir. Doktorlar, hemşireler ve diğer sağlık personeli, hastalarla doğrudan iletişim kurmak için sözlü iletişim yöntemlerine güvenirler. Ancak, işitme yetersizliği olan bireyler, konuşulanları doğru bir şekilde duyamadıkları veya anlamakta güçlük çektikleri için iletişim sorunları yaşayabilirler. Bu, teşhis sürecinde ve tedavi planının anlaşılmasında sorunlara yol açabilir. Bununla birlikte, bazı hastaneler ve sağlık kuruluşları, işitme yetersizliği olan bireylerin iletişim ihtiyaçlarını karşılamak için önlemler alabilirler. Örneğin, işitme cihazları veya işaret dili tercümanları gibi iletişim destekleri sağlanabilir. Ayrıca, doktorlar ve sağlık personeli işitme yetersizliği olan bireylere karşı daha duyarlı olabilir ve iletişimlerini iyileştirmek için yavaş, net ve anlaşılır bir şekilde konuşabilirler.

Araştırmaya katılan işitme yetersizliği olan bireyler restoran ve kafelerde menü olmayan küçük işletmelerde yemek seçiminde iletişim problemi yaşadıklarını ve restoran personeli ile iletişim problemi yaşadıkları belirtmişler. İşitme yetersizliği olan bireylerin restoran ve kafelerde iletişim problemleri yaşayabileceğine dair anekdotlara veya kişisel deneyimlere sıkça rastlanır. Bu durum, küçük işletmelerde menü olmaması veya restoran personeliyle doğru ve etkili bir şekilde iletişim kurmanın zorluğu gibi faktörlerden kaynaklanabilir. Pinsonnault-Skvarenina ve diğerleri (2022) yapmış oldukları çalışmaya göre, işitme yetersizliği olan bireylerin restoranlarda sipariş verirken, fatura talep ederken veya hesap öderken yaşadıkları zorluklar nedeniyle yemek yemeyi dışarıda yapmaktan kaçındıkları tespit edilmiştir.

Gopinath, ve diğerlerinin (2023) yapmış oldukları çalışmada, işitme yetersizliği olan bireylerin kafelerde karşılaştıkları iletişim sorunlarına odaklanılmıştır. Araştırmada, işitme yetersizliği olan bireylerin kafelerde sipariş verirken, müzik veya gürültü nedeniyle duymakta zorlandıkları ve garsonların işitme engelli bireylere uygun iletişim yöntemleri kullanmadıkları

belirtilmiştir. McLeod (2019) yapmış olduğu çalışmada ise işitme yetersizliği olan bireylerin restoranlarda karşılaştıkları zorluklar ve bu sorunların çözüm önerileri incelenmiştir. Araştırmaya katılan işitme yetersizliği olan bireylerin çoğu, restoranların müşterilere uygun iletişim yöntemleri sunmadığını ve garsonların işitme yetersizliği olan bireylere karşı yeterli anlayış ve hassasiyet göstermediğini belirtmiştir. Restoran veya kafe ortamları genellikle yoğun, gürültülü ve hızlı tempolu olabilir. İşitme yetersizliği olan bireyler, gürültü ve arka planda olan sesler nedeniyle konuşulanları doğru bir şekilde duyamayabilir veya anlamakta zorluk çekebilirler. Ayrıca, menüde yazılı olmayan özel siparişler veya günlük menülere gibi bilgilere erişimleri de sınırlı olabilir. Ancak, bazı işletmeler, işitme yetersizliği olan bireylerin iletişim ihtiyaçlarını karşılamak için bazı önlemler alabilirler. Örneğin, menülerin yazılı olduğu veya işaret dili tercümanı hizmeti sunulan restoranlar, işitme yetersizliği olan bireylerin yemek seçimlerini daha kolay yapabilmelerini sağlayabilirler. Ayrıca, restoran personeli, işitme yetersizliği olan müşterilere karşı daha anlayışlı ve sabırlı olabilir, net ve anlaşılır bir şekilde iletişim kurarak onlara yardımcı olabilir. İşitme yetersizliği olan bireylerin restoran ve kafelerde iletişim problemleri yaşadığına dair anekdotlara sıkça rastlanmaktadır. Bu sorunların farkında olan işletmeler, iletişim destekleri sağlamak ve işitme yetersizliği olan müşterilerin deneyimlerini iyileştirmek için önlemler alabilirler. Bu sayede, işitme yetersizliği olan bireylerin restoran ve kafe gibi sosyal mekanlarda rahatça iletişim kurmaları ve yemek seçimlerini yapabilmeleri mümkün olabilir.

İşitme yetersizliği olan bireylerin büyük bir çoğunluğu devlet dairesinde gerçekleştirdiği işlemlerde evraklar ile anlamadıkları bir kısım olduğu zaman yetkili kişi ile iletişimde problem yaşadıklarını, bir kısmı ise işaret dili bilinmemesinden kaynaklanan güçlükleri belirtmiştir. Devlet dairelerindeki evrak işlemleri genellikle karmaşık ve bürokratik olabilir. Reis ve Santos (2019) yılında yapmış oldukları çalışmada işitme yetersizliği olan bireyler, yazılı belgelerdeki ayrıntıları tam olarak anlamakta güçlük çektiğini belirtmiştir. Ayrıca, işaret dili tercümanı veya diğer iletişim destekleri sağlanmadığı durumlarda, işitme yetersizliği olan bireyler ve yetkililer arasında iletişim zorluğu yaşanabilir. Bu durum, devlet dairelerinin işitme yetersizliği olan bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak için uygun iletişim destekleri sağlamalarının önemini vurgulamaktadır. İşaret dili tercümanları, yazılı iletişim seçenekleri, altyazılar veya işitme cihazı ile uyumlu teknolojiler gibi iletişim destekleri, işitme yetersizliği olan bireylerin devlet dairelerindeki işlemleri daha etkin bir şekilde gerçekleştirmelerine yardımcı olabilir.

İşitme yetersizliği olan bireylerin birçoğu bankalarda işaret dili hizmeti eksikliğinde karşılaşılan güçlüklerden, bir kısmı sözlü iletişim problemleriyle karşılaşılan güçlüklerden ve

bir kısım ise telefonla iletişimde yaşanan güçlükler dikkat çekmiştir. Jiya, Opoku, Nketsia, Dogbe ve Adusei (2022) yapmış oldukları çalışmada yetersizliği olan bireyler, bankalarda işaret dili hizmeti eksikliğinden kaynaklanan zorluklarla karşılaşabilirler. İşaret dili, işitme yetersizliği olan bireylerin ana iletişim aracı olabilir ve bankalarda tercümanlık hizmetinin sunulmaması bu bireylerin iletişimlerini engelleyebilir. Ayrıca, bankaların yoğun ve gürültülü ortamlarda bulunması, işitme yetersizliği olan bireylerin sözlü iletişimde zorluk yaşamalarına neden olabilir. Banka personeliyle etkili bir şekilde iletişim kurmak için işitme yetersizliği olan bireylerin konuşulanları doğru bir şekilde duymaları ve anlamaları gerekmektedir. Ancak, gürültü ve arka planda olan sesler nedeniyle bu iletişim zorluğunu aşmak mümkün olmayabilir. Ayrıca, telefonla iletişimde yaşanan güçlükler de işitme yetersizliği olan bireyler için önemli bir konudur. Telefon görüşmeleri, işitme yetersizliği olan bireylerin sözlü iletişimde yaşadıkları zorlukları daha da artırabilir. İşitme cihazı kullanan bireyler bile telefon görüşmelerini doğru bir şekilde duyamayabilirler. Ayrıca, işaret dili kullanan bireyler için telefon görüşmeleri tamamen erişilemez olabilir.

ÖNERİLER

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda, aşağıda öneriler sunulmuştur:

- Farklı tanılarda farklı yöntemlerle ve daha geniş örneklem grubu ile yapılabilir.
- Toplumun genelinde işitme yetersizliği hakkında farkındalık oluşturmak önemlidir. İşitme yetersizliği olan bireylerin yaşadığı zorluklar, iletişim yöntemleri ve destek mekanizmaları hakkında bilgilendirme ve eğitim programları düzenlenebilir. Bu şekilde, toplumun işitme yetersizliği konusunda daha anlayışlı ve destekleyici olması sağlanabilir.
- Bankalar, işitme yetersizliği olan bireylerin iletişim ihtiyaçlarını karşılamak için uygun destekler sağlayabilir. İşaret dili tercümanları, yazılı iletişim seçenekleri, altyazılar veya işitme cihazı ile uyumlu teknolojiler gibi iletişim destekleri sunmak, işitme yetersizliği olan bireylerin banka hizmetlerinden tam olarak yararlanmalarını sağlayabilir.
- İşitme yetersizliği olan bireylerin toplumsal etkinliklere ve hizmetlere erişimlerini kolaylaştırmak için erişilebilirlik düzenlemeleri yapılmalıdır. Sesli duyuruların yanı sıra görsel ve yazılı bilgilerin sunulması, işitme yetersizliği olan bireylerin etkinliklere ve hizmetlere katılma şansını artırır. Ayrıca, acil durumlar için uygun iletişim yöntemleri ve acil durum bilgilendirme sistemleri de sağlanmalıdır.

Kaynakça

- Akçamete, G., & Gürgür, H. (2009). İşitme yetersizliği olan çocukların eğitimi. *Genel eğitim okullarında özel eğitime gereksinimi olan öğrenciler ve özel eğitim içinde [In Special education and students with special education needs in general education schools](ss. 441-473)*. Ankara: Kök Yayıncılık.
- Akyürek, G., Kaya Öztürk, L., & Gürlek, S. (2023). Demografik faktörlere göre engelli bireylerin toplumsal katılım ile çevre algılarının karşılaştırılması: Kesitsel bir araştırma. *Türkiye Klinikleri Sağlık Bilimleri Dergisi*, 8(1), 84-94.
- Antia, S. D., Jones, P. B., Reed, S., & Kreimeyer, K. H. (2009). Academic status and progress of deaf and hard-of-hearing students in general education classrooms. *The Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 14(3), 293-311.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. & Demirel, F. (2009). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Deretarla, E. (2000). A study on reading comprehension skills of third grade students with normal hearing and hearingimpaired students in an inclusive school (*Unpublished master's thesis*). Hacettepe University, Ankara.
- Demir, N., & Tiryaki, E. N. (2014). Ortaokulda öğrenim gören işitme engelli öğrencilerin okuduğunu anlama becerilerinin çeşitli değişkenler açısından değerlendirilmesi. *Journal of World of Turks/Zeitschrift für die Welt der Türken*, 6(2), 9-24.
- Fatih, A., & Albayrak, M. (2022). Acil durumlarda engelliler ve erişilebilirlik. *Kafkas Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 15(1), 40-45.
- Gopinath, B., Tang, D., Tran, Y., Burlutsky, G., Russell, J., & Mitchell, P. (2023). Food insecurity and hearing loss are interrelated: A cross-sectional population-based study. *The Journal of Nutrition, Health & Aging*, 27(4), 251-256.
- Güldenoğlu, B. (2012). *İşiten ve işitme engelli öğrencilerin kelime işleme ile okuduğunu anlama becerilerinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi* (Yayımlanmamış doktora tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara, Türkiye.
- Girgin, M. C. (2006). İşitme engelli çocukların konuşma edinimi eğitiminde dinleme becerilerinin önemi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi*, 7(01), 15-28.
- Jiya, A. N., Opoku, M. P., Nketsia, W., Dogbe, J. A., & Adusei, J. N. (2022). Achieving financial inclusion for persons with disabilities: Exploring preparedness and accessibility

- of financial services for persons with disabilities in Malawi. *Journal of Disability Policy Studies*, 33(2), 92-102.
- Kölemen, C. Ş. (2022). İşitme engelli öğrencilerin dijital okuryazarlık becerisine ilişkin algıları. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(1), 21-30.
- Kargın, T., Güldenoğlu, B., & Miller, P. (2014). İşiten ve işitme engelli okuyucuların harf işleme ve kelime işleme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri (KUYEB)*, 14(6), 2213-2238.
- McLeod, R. (2019). *Deaf and hard of hearing accessibility at drive-through restaurants*. Western Michigan University; Lee Honors College.
- M.E.B. (2006). Özel eğitim hizmetleri yönetmeliğinde değişiklik yapılmasına dair yönetmelik (23937 Mükerrer sayılı), Resmî Gazete.
- McKee, M. M., Winters, P. C., Sen, A., Zazove, P., & Fiscella, K. (2015). Emergency Department utilization among Deaf American Sign Language users. *Disability and Health Journal*, 8(4), 573–578. <https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2015.05.004>
- Nicholas, J. G., & Geers, A. E. (2007). Will they catch up? The role of age at cochlear implantation in the spoken language development of children with severe to profound hearing loss. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research*, 50(4), 1048-1062.
- Pinsonnault-Skvarenina, A., Hotton, M., Sharp, A., Chauvette, L., Tremblay, É., Choquette, R., & Lacerda, A. B. M. (2022). Communication during the COVID-19 pandemic: the hearing-impaired perspective. *International Journal of Audiology*, 1-11.
- Reis, V. D. S. L., & Santos, A. M. D. (2019). Knowledge and experience of Family Health Team professionals in providing healthcare for deaf people. *Revista CEFAC*, 21(1), 1-8.
- Spencer, P. E. (2004). Individual differences in language performance after cochlear implantation at one to three years of age: Child, family, and linguistic factors. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 9(4), 395-412.
- Sarıkaya, E., & Uzuner, Y. (2013). İşitme engelli çocukların okuma-yazma öğrenmelerine ilişkin öğretmen görüşleri. *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 31-61.
- Tomblin, J. B., Oleson, J. J., Ambrose, S. E., Walker, E., & Moeller, M. P. (2014). The influence of hearing aids on the speech and language development of children with hearing loss. *JAMA Otolaryngology–Head & Neck Surgery*, 140(5), 403-409.
- Valleley, R. J. & Shriver, M. D. (2003). An examination of the effects of repeated readings with secondary students. *Journal of Behavioral Education*, 12(1), 55-76.

Vermeir, P., Vandijck, D., Degroote, S., Peleman, R., Verhaeghe, R., Mortier, E., ... & Vogelaers, D. (2015). Communication in healthcare: a narrative review of the literature and practical recommendations. *International Journal of Clinical Practice*, 69(11), 1257-1267.

Young, G. A., & Killen, D. H. (2002). Receptive and expressive language skills of children with five years of experience using a cochlear implant. *Annals of Otolaryngology & Rhinology*, 111(9), 802-810.

Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2005). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Çatışma Beyanı: Bu çalışma ile ilgili taraf olabilecek herhangi bir kişi ya da finansal ilişki bulunmamakta, dolayısıyla herhangi bir çıkar çatışması olmamaktadır.

Destek ve Teşekkür: Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmamıştır.

Etik Kurul Kararı: Araştırmanın etik kurul onayı, Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi Rektörlüğü Etik Kurulu'ndan 16.02.2023 tarihinde EKK22-23/015/009 sayılı karar ile alınmıştır.

Katkı Oranı: Yazarlar makaleye eşit oranda katkıda bulunmuştur.

Creative Commons licensing terms

Authors will retain the copyright of their published articles agreeing that a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0) terms will be applied to their work. Under the terms of this license, no permission is required from the author(s) or publisher for members of the community to copy, distribute, transmit or adapt the article content, providing a proper, prominent and unambiguous attribution to the authors in a manner that makes clear that the materials are being reused under permission of a Creative Commons License. Views, opinions and conclusions expressed in this research article are views, opinions and conclusions of the author(s). Atlas Publication and Turkish Special Education Journal:International Research shall not be responsible or answerable for any loss, damage or liability caused in relation to/arising out of conflict of interests, copyright violations and inappropriate or inaccurate use of any kind content related or integrated on the research work. All the published works are meeting the Atlas Publishing requirements and can be freely accessed, shared, modified, distributed and used in educational, commercial and non- commercial purposes under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).