

ÖZGÜN ARAŞTIRMA / ORIGINAL ARTICLE



Copyright@Author(s) - Available online at dergipark.org.tr/en/pub/igusbd.
Content of this journal is Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (CC BY-NC-ND) International License.

Esnafların İletişim Becerileri ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*

Analysis of the Relationship between the Tradesman's Communication Abilities and Problem Solving Skills

Özlem YORULMAZ 

Müjen İLNEM 

ETİK BİLDİRİM: Çalışma için İstanbul Gelisim Üniversitesi Etik Kurul Başkanlığı'nın 08.06.2023 tarih ve 2023-05-91 sayılı kararı ile etik onay alınmıştır.

*Bu çalışma, Dr. Öğr. Üyesi Müjen İLNEM danışmanlığında Özlem YORULMAZ tarafından hazırlanan İstanbul Gelisim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde 2024 yılında kabul edilen "Esnafların iletişim becerisi ve problem çözme becerisi arasındaki ilişkinin incelenmesi" başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

¹Uzman, Bağımsız araştırmacı, İstanbul, Türkiye.

✉ ozlmyorulmaz@gmail.com

²Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Gelisim Üniversitesi, İİSBF, Psikoloji Bölümü, İstanbul, Türkiye.

✉ milnem@gelisim.edu.tr ; mujenilnem@gmail.com

Geliş/Received: 02.09.2024

Kabul/Accepted: 22.05.2025

Öz

Amaç: Esnaf, toplumun ekonomik, sosyal ve kültürel yapısına önemli katkı sağlayan küçük ölçekli işletmelerin temsilcileridir. Bu nedenle, sürekli iletişim gerektiren ve problem çıkma olasılığı yüksek olan mesleklerde durum tespitinin yapılması önem kazanmıştır. Gerçekleştirilen bu çalışma esnafların iletişim becerisi ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkiyi belirleme ve sosyo-demografik değişkenlere göre farkların olup olmadığını saptama amacı ile yapılmıştır.

Yöntem: Araştırma betimsel çalışma yöntemine uygun şekilde hazırlanmıştır. Veri toplamak amacıyla ölçekler yüz yüze görüşmeler ile uygulanmış olup 45 maddeden oluşan 5'li likert tip ölçeği olan İletişim Becerileri Envanteri ve 35 madde içerikli 6'lı likert tip ölçeği olan Problem Çözme Ölçeği kullanılmıştır. Toplanan ölçeklerden edinilen veriler SPSS-25 programına elle girilerek analizleri yapılmıştır. Gruplar arası farklarda Bağımsız Gruplar t-Testi ve Tek Yönlü ANOVA kullanılmıştır.

Bulgular: Bulgular: Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum ve mesleğe başlama yaşı değişkenlerine göre iletişim ve problem çözme becerilerinde anlamlı farklılıklar saptanmıştır ($p<0.05$). Kardeş sayısı, çocuk sayısı ve sosyo-ekonomik durum değişkenlerinde anlamlı fark bulunmamıştır. İletişim ve problem çözme becerileri arasında anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.

Sonuç: Esnafların iletişim becerileri ile problem çözme becerileri arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Sosyo-demografik değişkenler bu beceriler üzerinde etkili olmaktadır. Bu nedenle, esnafa yönelik iletişim ve problem çözme becerilerini geliştirmeye odaklanan eğitim programları önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler

Esnaflar, İletişim, İletişim becerisi, Problem, Problem çözme, Problem çözme becerisi

Abstract

Aim: Tradespeople represent small-scale businesses that make significant contributions to the economic, social, and cultural structure of society. Therefore, it has become important to assess the situation in professions that require constant communication and have a high probability of problems arising. This study was conducted to determine the relationship between tradespeople's communication skills and problem-solving skills and to identify whether there are differences based on socio-demographic variables.

Method: The research was prepared in accordance with the descriptive research method. Scales were applied through face-to-face interviews to collect data, using the Communication Skills Inventory, a 5-point Likert-type scale consisting of 45 items, and the Problem Solving Scale, a 6-point Likert-type scale consisting of 35 items. The data obtained from the collected scales were manually entered into the SPSS-25 program and analyzed. The Independent Groups t-Test and One-Way ANOVA were used to determine the differences between the groups.

Results: Significant differences were found in communication and problem-solving skills according to the variables of age, gender, education level, marital status, and age at which the occupation was started ($p < 0.05$). No significant differences were found in the variables of number of siblings, number of children, and socioeconomic status. A significant relationship was determined between communication and problem-solving skills.

Conclusion: There is a significant relationship between the communication skills and problem-solving skills of tradespeople. Socio-demographic variables have an effect on these skills. Therefore, training programs focused on developing communication and problem-solving skills for tradespeople are recommended.

Keywords

Tradesmen, Communication, Communication skills, Problem, Problem solving, Problem solving skills

Giriş

Esnaflar, küçük ölçekli işletmelerin temsilcileri olarak toplumun can damarını oluşturduğu düşünüldüğünde bu işletmelerin, var oldukları ülkede ekonomik katkılarının yanı sıra sosyal ve kültürel dokularıyla da toplumsal bağların güçlenmesine katkı sağlarlar. Bu durumda esnafların başarılı olabilmeleri için iletişim ve problem çözme becerileri iş hayatında önemli bir yere sahiptir.

İletişim, toplum içinde yaşayan insanın diğer insanlara karşı arzu, istek ya da fikirlerini iletebilmesi, çevresi ile iletişim kurabilmesi için vazgeçilmez bir unsur olmaktadır (Yüksel-Şahin, 2010). Aynı zamanda iletişim, bireyin kültürel ve toplumsal çevresindeki ilişkileri ve etkileşimleriyle bütünleşmiş, sürekli değişim gösteren ve nihayetinde bireyin kendisini dönüştüren bir olgu olmaktadır (Küçük, 2012). Bireylerin düşünce yapısı, duygusal dünyası, kendini ifade etme kabiliyeti ve karşıdakini tarafsız bir şekilde değerlendirme yetisi kişilerarası iletişimde önemli etkenler arasında olmaktadır (Uzuntaş, 2011).

Problem, bir hedefe ulaşmak için izlenmesi gereken yolları engelleyen ve belirli standartlarda ilerlemeyi zorlaştıran bir durum olarak ifade edilmektedir (Smith vd., 2014). Aynı zamanda bireyin karşılaştığı zorlukları aşma sürecini içeren zihinsel bir faaliyet olduğunu belirten Binbaşıoğlu'na (1988) göre problem çözmede çeşitli yöntemlerin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için yaratıcılık, eleştirel düşünme ve mantıksal akıl yürütme gibi zihinsel becerilerin kullanılmasını gerektirmektedir. Bu bağlamda Esnafın başarılı bir iletişim ve problem çözme yeteneğine sahip olması satışları olumlu yönde etkilemektedir (Çağlar ve Kılıç, 2012). Problem çözme, üretim sürecinin bütçeler ve zaman çizelgesinin yönetilmesinde ayrılmaz bir parçası olarak görülmektedir. Bu, müşteri ihtiyaçlarını ve isteklerini doğru bir şekilde yorumlayıp, bunları malzeme ve ürünlere dönüştürmeyi içerir. Ayrıca pazar dinamiklerine uyum sağlamak veya bu unsurlara eleştirel bir bakış açısıyla yaklaşmak, üretilen ürünün yeni hedeflere nasıl ulaşacağını veya bu hedeflere nasıl uygun hale getireceğini öngörmeyi de kapsar (Marchand, 2015).

İletişim ve İletişim Becerisi

İletişim kelimesinin Latince'den geldiği bilinirken, ilk ne zaman kullanıldığı bilinmemektedir (Güngör, 2018). İletişim, iki kişi arasındaki diyaloga sınırlı kalmayıp, anlama, derinleştirme ve uygun tepkiler geliştirme kapasitesini de içerir (Tuna, 2012). İletişim becerileri ise, bireylerin düşüncelerini, duygularını ve bilgilerini etkili bir şekilde ifade etme ve sağlıklı ilişkiler kurma yeteneğidir (Koç vd., 2015).

İletişimi içeren konulara baktığımızda iletişimin temel özelliklerinin olduğu görülmektedir. Bu mevcut temel özellikler Duck vd. (2018) yedi basamakta anlatılmaktadır.

1. İletişim semboliktir; bir sembol bir kelime, bir hareket, bir ses, bir resim, bir logo, bir jest, bir işaret veya kendisinden başka bir şeyi temsil eden başka bir şey de olabilir.

2. İletişim anlam gerektirir; kullanılan sembollerin anlamı, temsil ettiği şeyi iletmesini gerektirir. Tamamen keyfi oldukları için, semboller değişime tabi olan çoklu anlam potansiyeline sahiptir. Bir sembol sosyal ve ilişkisel kullanımı yoluyla, anlam almaktadır.

3. İletişim kültürelidir; iletişim esnasında farklı kültürler farklı varsayımlarda bulunur ve dolayısıyla farklı bilgileri kabul eder. İletişim durumunda kültür, iletişimi etkiler ve iletişim bu kültürel etkileri yaratarak güçlendirir.

4. İletişim ilişkiseldir; tüm iletişimler hem bir içerik (mesaj) seviyesi hem de bir ilişkisel seviye içermektedir. İletişim ilişkileri etkiler ve ilişkiler de iletişimi etkiler. İlişkilerin iletişim yoluyla insanlar için anlam dünyaları yarattığı, iletişimin de ilişkiler yoluyla insanlar için aynı sonucu ürettiği söylenebilir.

5. İletişim çerçeveleri içerir; iletişim çok karmaşık olmasından dolayı çerçevelerin kullanımı insanların bir şeyleri anlamalarına yardımcı olur. Çerçeveler, konuşmadaki rolleri ve beklentileri anlamaya yardımcı olurken, kişinin dikkatini belirli konulara odaklamasını sağlayan sınırlar olarak tanımlanabilir.

6. İletişim hem sunumsal hem de temsildir; iletişim normalde gerçekleri tanımlasa veya bilgi aktarsa da (temsil), aynı zamanda gerçeklerin veya olayların özel versiyonunu da sunar (sunum). Başka bir anlatımla diğer insanlara mesajın kaynağının onu görmeyi nasıl tercih ettiğine dayanan dünyaya bakmanın bir yolu da denilebilir.

7. İletişim bir işlemdir; iki birey veya gruplar arasında paylaşılan anlamların ya da anlayışların inşası demektir. Hatta iletişim, ilişkiler, kültür, cinsiyet ve hatta gerçeklik gibi yaşamın yönlerini oluşturur veya yaratır. Ayrıca işlem olarak iletişim, iletişim hakkında daha sofistike ve daha verimli düşünme yoludur demektir.

Bireyin çocukluk döneminde aile içinde yaşadığı toksik deneyimlerin bilişsel gelişim üzerinde güçlü bir etkisi olduğu için iletişim becerisini etkilediği belirtilmektedir. Bu deneyimler, bireyin kendisi ve başkalarıyla ilgili düşüncelerini şekillendiren, gerçekliği algılamada ve problem çözmede rehberlik eden bilişsel örüntüler oluşturmaktadır (Young vd., 2022). Simpson (Akt. Sağlam, 2007) aileyi kişilerarası iletişimde en önemli unsur olarak görmektedir. Bireyin, doğup büyüdüğü çevrenin etkisi altında geliştiğini vurgulayarak içsel tepkiler, duygular ve istekler arasındaki dengeyi kurmanın aileden öğrenildiğini belirtir. Duygusal zekâ ilk kez psikologlar Salovey ve Mayer tarafından, duyguları düşünce sürecine dâhil edebilme, duygular yoluyla anlama ve sorgulama, kişinin kendi ve başkalarının duygularını düzenleyebilme yeteneği olarak tanımlanmıştır. Ayrıca, duygusal zekânın doğru iletişim kurmada etkili olduğu vurgulanmaktadır (Kırkpınar, 2018). Satir ise (1988) kişilerarası ilişkilerde güven ve yakınlık duygusu, etkin iletişim kurmada önemli bir unsur demektir. Ayrıca iki kişi iletişim halindeyken birbirlerine verdikleri değeri artırarak, iletişimin kalitesini yükselttiğini belirtmiştir. İletişim sırasında beden dilimizin, özdeğer duygularımızı yansıttığını ve eğer özdeğerimiz sorgulanırsa, bu durumun bedenimiz tarafından fiziksel olarak (ses tonu, yüz ifadeleri) dışa vurduğunu ifade etmiştir.

Problem ve Problem Çözme Becerisi

Türkçede problem sözcüğü yerine sorun sözcüğü kullanılmakta ve “üzerine düşünülmesi gereken ve sonuca ulaşılması gereken durum” anlamını taşımaktadır (Kalaycı, 2001). Kelime; engel anlamına gelen “proballa” sözcüğünden üretilmiş Latince kökenli bir sözcüktür (Güçlü, 2003). Genel anlamda söylenecek olursa problem; bir çeşit çözüm veya çözümlerin problem şeklinde gizlenmiş hali denilmektedir (Adair, 2017). Problem çözme becerisi ise D’Zurilla, vd. (2004) belirttiğine göre

insanların günlük yaşamda karşılaştıkları sorunlarla baş etme amacıyla sergiledikleri bilişsel ve davranışsal bir süreçtir. Bir durumu “problem” olarak adlandırmak için bu durumun belirli özelliklere sahip olması gerektiği ifade edilmektedir. Öğülmüş’ün (2001) belirttiği bu özellikler:

- Var olan durum ile olması (ideal) gereken durum arasında bir fark olması.
- Bireyin var olan durumundaki farkı algılaması ya da fark etmesi.
- Algılanan fark birey üzerinde gerginlik yaratması.
- Bireyin kendinde gelişen gerginliğin giderilmesi için teşebbüste bulunması.
- Bireyin kendinde gelişen gerginliğin giderilmesi için bulunduğu teşebbüsün engellenmesi.

Gündelik yaşamda belirsiz şekilde tanımlanmış problemler için tek bir çözüm yolu yoktur; bireyden bireye farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Problem çözme süreci, bireyin bilgi ve deneyimlerini kullanarak çevresindeki bilgileri algılayıp yorumlaması, yaratıcılık ve hayal gücünü de devreye sokarak çözüme ulaşması demektir.

Problem çözme bilişsel düzeyde ele alındığında Aydın’ın (2020) belirttiği gibi İsveçli psikolog Jean Piaget’in Bilişsel Gelişim kuramına göre, bireyin dünyayı anlama ve öğrenme süreci, yaşa bağlı olarak gelişmekte olup yaş ilerledikçe sadece daha fazla beceri veya bilgi edinmekle kalmayıp aynı zamanda düşünce yapısındaki temel karakteristik özelliklerin de değişim gösterdiği öne çıkmaktadır. Bireyin yaşantı deneyimlerinin, zihnindeki şemalara yerleştiğini ve bu şemaların özümseyerek yeni durumlarda kullanıldığını, bu uyum sürecinin ise bilişsel alanın daha da zenginleşmesini sağladığını belirtmektedir. Aydın, SFormun Üstüsoyal Öğrenme Kuramcısı olan Albert Bandura’nın “öğrenmenin temelde gözlem sonucunda gerçekleştiğini ve bu bağlamda gözlemin öğrenme sürecinde kritik bir role sahip olduğunu” ifade ettiğini belirtmiştir (Bandura, 1969). Aydın, davranışçılığı esas alan Sosyal Öğrenme Kuramı’na göre insan, sergilediği davranışlar sonucunda çevresinden olumlu geri bildirim aldığı anda davranışlarını tekrar etme eğiliminde olurken, olumsuz geri bildirim aldığı anda bu davranışların kalıcı olmamasına neden olduğunu belirtmektedir. Bu bağlamda bireyin, yaşamı boyunca içinde bulunduğu toplum ve çevresinde ortaya çıkan sorunlarla başa çıkma sorumluluğunu üstlenmek durumunda olduğu söylenebilmektedir.

Bu bilgiler doğrultusunda literatür araştırmalarında esnaflara dair çalışmaların oldukça az olduğu hatta psikoloji alanında hiç denk gelinmediği görülmüştür. Dolayısıyla sürekli iletişim halinde olmayı gerektiren, problem çıkmasının muhtemel olduğu meslekler dâhilinde durum tespiti yapılması önem kazanmaktadır. Özellikle Bakanlık kapsamında gerçekleştirilen çalışmalar dışında bilgi toplanması, bu sayede oluşan durum tespiti ileriye dönük çalışmalarda yol gösterici olması beklenmektedir.

Yapılan bu çalışmada esnafın sosyal ve iş hayatında, kişiler arası iletişim becerisi ve problem çözme becerisi arasındaki ilişki incelenmiştir. Buna bağlı olarak yaşa, eğitime, medeni duruma, kardeş sayısına, sosyo-ekonomik statüsüne, cinsiyete göre iletişim becerisi ve problem çözme becerisi arasında farklılaşma var mı? sorularına yanıt aranmıştır.

Yöntem

Araştırma Modeli: Araştırmanın modelini betimsel çalışma yöntemi oluşturmıştır. Böylelikle değişkenler ve örneklem üzerinde herhangi bir manipölasyon olmadan ilişki denenceler test edilmiştir. Örneklem seçimi basit seçkisiz örneklem seçim türü kullanarak yapılmıştır. Basit seçkisiz örnekleme yöntemi, her bir örnekleme birimine eşit seçilme olasılığı tanıyarak örneklem alma işlemi yapmaktadır. Bu yöntem, seçilen birimlerin örnekleme alındığı ve temsil edici örneklemin diğer yöntemlerle kıyaslandığında daha güçlü olduğu iddia edilen bir örnekleme yöntemidir.

Araştırmanın Amacı: Bu çalışmanın amacı, esnafın iletişim becerileri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi detaylı bir şekilde analiz etmektir. Bu amaçla, esnafın sosyo-demografik değişkenlere bağlı olarak sosyal ve iş hayatlarındaki kişilerarası ilişkilerde sergiledikleri doğru iletişim becerisi ile problem çözme becerisi arasındaki olası farklar incelenmiştir.

Araştırma Grubu: Araştırmaya Küçükçekmece Esnaf ve Sanatkarlar Odasına kayıtlı 58’i kadın (%18) ve 264’ü erkek (%82) olan toplam 322 gönüllü katılımdır. Araştırmaya katılan katılımcıların demografik özelliklerine dair bulgular Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişken	Gruplar	N	%
Yaş	18-24 yaş	13	4.0
	25-34 yaş	58	18.0
	35-44 yaş	103	32.0
	45-54 yaş	73	22.7
	55-64 yaş	46	14.3
	65 yaş ve üstü	29	9.0
Cinsiyet	Kadın	58	18.0
	Erkek	264	82.0
Kardeş Sayısı	1	22	6.8
	2	63	19.6
	3	77	23.9
	4	51	15.8
	5	33	10.2
	6 ve üstü	65	20.2
	Eksik	11	3.4
Eğitim Durumu	Okuma – Yazma bilmiyor	1	.3
	İlkokul	54	16.8
	İlkokul terk	1	.3
	Ortaokul	48	14.9
	Ortaokul terk	16	5.0
	Lise	111	34.5
	Lise terk	17	5.3
	Üniversite	72	22.4
	Lisansüstü	2	.6
Mesleğe Başlama Yaşı	18 yaş altı	111	34.5
	18 yaş üstü	211	65.5
Gelir Düzeyi	Düşük	21	6.5
	Orta	281	87.3
	Yüksek	20	6.2
Medeni Durum	Bekar	54	16.8
	Evli	257	79.8
	Dul	9	2.8
	Diğer	2	.6
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Evet	258	80.1
	Hayır	64	19.9
Çocuk Sayısı	0	64	19.9
	1	44	13.7
	2	122	37.9
	3	69	21.4
	4	15	4.7
	5	4	1.2
	6 ve üstü	4	1.2
	Toplam	322	100.0

18-24 yaşında olan 13 (%4); 25-34 yaşında olan 58 (%18); 35-44 yaşında olan 103 (%32); 45-54 yaşında olan 73 (%22.7); 55-64 yaşında olan 46 (%14.3); 65 yaş ve üstü olan 29 (%9) katılımcı vardır. Kadın olan 58 (%18); erkek 264 olan (%82) katılımcı bulunmaktadır. Kardeş sayısı 1 olan 22 (%6.8); 2 olan 63 (%19.6); 3 olan 77 (%23.9); 4 olan 51 (%15.8); 5 olan 33 (%10.2); 6 ve üstü olan 65 (%20.2) katılımcı bulunmaktadır. Eğitim durumu, okuma-yazma bilmeyen 1 (%.3); ilkokul olan 54 (%16.8); ilkokul terk olan 1 (%.3); ortaokul olan 48 (%14.9); ortaokul terk olan 16 (%5); lise olan 111 (%34.5); lise terk olan 17 (%5.3); üniversite olan 72 (%22.4); lisansüstü olan 2 (%.6) katılımcı vardır. Mesleğe başlama yaşı 18 yaş altı olan 111 (%34.5); 18 yaş üstü 211 (%65.5) katılımcı bulunmaktadır. Gelir düzeyi düşük olan 21 (%6.5); orta olan 281 (%87.3); yüksek olan 20 (%6.2) katılımcı vardır. Bekâr olan 54 (%16.8); evli olan 257 (%79.8); dul olan 9 (%2.8) katılımcı vardır. Çocuk sahibi olan 258 (%80.1); olmayan 64 (%19.9) katılımcı bulunmaktadır. Çocuk sayısı 0 olan 64 (%19.9); 1 olan 44 (%13.7); 2 olan 122 (37.9); 3 olan 69 (%21.4); 4 olan 15 (%4.7); 5 olan 4 (%1.2); 6 ve üstü olan 4 (%1.2) katılımcı yer almaktadır.

Verilerin Toplanması: Veri toplama sürecinde gönüllü katılım formu kullanılarak gönüllüler çalışma hakkında bilgilendirilmiş ve araştırmada kullanılan ölçekler yüz yüze görüşerek gerçekleştirilmiştir. Araştırmada 45 maddeden oluşan 5'li likert tip ölçeği olan İletişim Becerileri Envanteri ve 35 madde içerikli 6'lı likert tip ölçeği olan Problem Çözme Envanteri kullanılmıştır. Toplanan ölçeklerden edinilen veriler SPSS-25 programına elle girilerek analizleri yapılmıştır. Gruplar arası farklarda Bağımsız Gruplar t-Testi ve Tek Yönlü ANOVA kullanılmıştır.

Kişisel Bilgi Formu: Araştırmada yaş, eğitim, meslek, mesleğe başlama yaşı, cinsiyet, medeni durum, kardeş sayısı, sahip olunan çocuk sayısı, algılanan sosyo-ekonomik statü, gibi soruların yer aldığı kişisel bilgi formu kullanılmıştır.

İletişim Becerileri Envanteri: Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilmiştir. Toplamda 45 madde içermektedir ve 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçek 5'li likert tipi bir ölçektir. Genel olarak insanlarla iletişim kurarken nasıl davrandığımızı, neler düşündüğümüzü ve neler hissettiğimizi anlatan envanterde doğru ya da yanlış cevap yoktur. İfadeler, "Her zaman (A), Genellikle (B), Bazen (C), Nadiren (D), Hiçbir zaman (E)" karşılığındadır. Her zaman 5, Hiçbir zaman 1, şeklinde puanlanmıştır. Ölçeğin genelinden alınabilecek en yüksek puan 225 en düşük puan ise 45'tir. Maddelerin sonundaki harfler o maddenin hangi alt boyuta ait olduğunu gösterir ve (Z- zihinsel, D- Duygusal, T- Davranışsal) parantez içinde verilen (-) işaret ise ifadenin tersten puanlanacağını göstermektedir. Envanterdeki her alt ölçek ayrı ayrı değerlendirileceği gibi ölçeğin toplam puanına alınarak bireyin genel iletişim beceri düzeyi de belirlenmektedir. Her bir alt ölçekten alınabilecek en yüksek puan 75 en düşük puan ise 15'tir. Hangi alt ölçekteki puanı yüksek ise iletişim becerisi açısından o alt boyutta daha iyi olduğu söylenebilmektedir. Ölçeğin tamamı için ise, puanların yüksekliği o bireyin iletişim beceri düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Ölçeğin test-tekrar test güvenilirlik katsayısı. 68, test yarılama güvenilirlik katsayısı. 64 olarak belirtilmiştir. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısı.72'dir. Ölçekten alınan puan arttıkça iletişim becerisi de artmaktadır.

Problem Çözme Envanteri (PÇE): Envanterin orijinalinin Heppner (1988) tarafından geliştirilmiş olup Şahin, vd., (1993) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Toplamda 35 madde içermektedir. Envanter maddelerine katılma seviyelerini ölçen seçenekler "Hep böyle davranırım (1)", "Çoğunlukla böyle davranırım (2)", "Sıklıkla böyle davranırım (3)", "Arada sırada böyle davranırım (4) ", "Ender olarak böyle davranırım (5) " ve "Hiç böyle davranmam (6)" şeklinde belirtilmiştir. 9, 22 ve 29. Maddeler değerlendirmeye alınmamıştır. Cevaplama ise 6'lı likert tipidir. Toplam skor aralığı 32 ile 192 arasındadır. Kişinin problem çözmede kendine olan inancını gösteren Kendine Güven, gelecekte başvurmak için ilk problem çözme çabalarının yeniden gözden geçirip değişik çözümler bulmak için araştırma yapmayı anlatan Yaklaşma-Kaçınma Stili ve problem ile karşılaştığı durumlarda kişisel kontrolünü sürdürmeyi ifade eden Kişisel Kontrol olmak üzere üç alt boyut içermektedir (Heppner ve Petersen, 1982; Akt: Şahin, vd., 1993). Yapılan faktör analizleri sonucunda ise ölçeğin, Aceleci Yaklaşım (13, 14, 15, 17, 21, 25, 26, 30, 32), Düşünen Yaklaşım (18, 20, 31, 33, 35), Kaçınan Yaklaşım (1, 2, 3, 4), Değerlendirici Yaklaşım (6, 7, 8), Kendine Güvenli Yaklaşım (5, 23, 24, 27, 28, 34) ve Planlı Yaklaşım (10, 12, 16, 19) olmak üzere altı farklı alt boyuttan oluştuğu belirtilmiştir. Ölçeğin Aceleci Yaklaşım faktörü için "Genellikle aklıma ilk gelen fikir doğrultusunda hareket ederim", Düşünen Yaklaşım faktörü için "bir sorunun farkına vardığımda ilk yaptığım şeylerden biri sorunun tam olarak ne olduğunu anlamaya çalışmaktır", Kaçınan Yaklaşım faktörü için "bir sorunu çözmek için ilk gösterdiğim çabalar

başarısız olursa o sorun ile başa çıkabileceğimden şüpheye düşerim”, Değerlendirici Yaklaşım faktörü için “bir sorunumu çözmek için belli bir yolu denedikten sonra durur ve ortaya çıkan sonuç ile olması gerektiğini düşündüğüm sonucu karşılaştırırım”, Kendine Güvenli Yaklaşım faktörü için “yeterince zamanım olur ve çaba gösterirsem karşılaştığım sorunların çoğunu çözebileceğime inanıyorum” ve Planlı Yaklaşım faktörü için ise “bir sorunla karşılaştığımda başka konuya geçmeden önce durur ve o sorun üzerinde düşünürüm” maddeleri örnek olarak verilebilir. Ölçekten alınan düşük puanlar kişinin/kişilerin problem çözmede etkili çözümler bulmasının yüksek olduğunu, yüksek puanlar ise kişinin/kişilerin problemler karşısında etkili çözümler bulamadığını ve problem çözme becerisinde kişinin kendini yetersiz bulduğunu göstermektedir.

Verilerin Analizi: Verilerin analizi için SPSS-25 programı kullanılmıştır. Analize 322 katılımcı dâhil edilmiştir. Betimsel verilerin analizinde ortalama, standart sapma yüzde ve frekans değerleri kullanılmıştır. Verilerin normalliği çarpıklık ve basıklık değerleri ile incelenmiştir. Çarpıklık- basıklık değerleri-1.5 ve +1.5 aralığında görülmektedir ve normal dağılım gösterdiği varsayılmaktadır (Tabachnick & Fidell, 2013). Bu araştırmada verilerin normal dağıldığı belirlenerek demografik verilerin analizinde parametrik testler kullanılmıştır. Gruplar arası farklarda Bağımsız Gruplar t-Testi ve Tek Yönlü ANOVA kullanılmıştır. Varyansların homojen olmadığı durumlarda varyanslar homojen olmadığına kullanılan istatistikler kullanılmıştır. Post hoc analizlerinde Tukey testi kullanılmıştır. Ölçekler arasındaki ilişkilerin belirlenmesinde Pearson korelasyon analizi kullanılmıştır.

Bulgular

Katılımcıların demografik bilgilerinden elde edilen verilere göre bilgiler aşağıdaki gibidir:

Tablo 2: İBE ve PÇE için Betimleyici İstatistikler

Ölçekler	N	Min	Maks	$\bar{x}$	ss	Çarpıklık	Basıklık
İBE toplam	322	121.00	208.00	169.02	18.13	-.049	-.733
Zihinsel İBE	322	37.00	70.00	56.05	5.86	-.295	.155
Duygusal İBE	322	30.00	71.00	53.84	8.71	-.294	-.780
Davranışsal İBE	322	39.00	74.00	59.14	6.65	-.305	-.055
PÇE toplam	322	37.00	177.00	88.18	23.29	-.080	-.319
Acelecı Yaklaşım PÇE	322	9.00	54.00	32.00	10.52	.042	-.627
Düşünen Yaklaşım PÇE	322	5.00	30.00	10.91	5.02	1.118	1.123
Kaçıngan Yaklaşım PÇE	322	4.00	24.00	12.30	5.97	.300	-.993
Değerlendirici Yaklaşım PÇE	322	3.00	18.00	7.03	3.51	1.022	.675
Kendine Güvenli Yaklaşım PÇE	322	6.00	36.00	13.83	5.42	.775	1.037
Planlı Yaklaşım PÇE	322	4.00	24.00	8.57	4.08	1.201	1.382

İBE: İletişim Becerileri Envanteri; PÇE: Problem Çözme Envanteri

Tablo 2’de İBE ve PÇE için en küçük-en büyük değerler, çarpıklık-basıklık değerleri ile ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir.

İBE toplam puanları için aralık 121-208 arasında, ortalama= 169.02 ve standart sapma= 18.13, çarpıklık=-.049 ve basıklık= -.733 olarak hesaplanmıştır. Zihinsel İBE puanları için aralık 37-70 arasında, ortalama= 56.05 ve standart sapma= 5.86, çarpıklık=-.295 ve basıklık= .155 olarak hesaplanmıştır. Duygusal İBE puanları için aralık 30-71 arasında, ortalama= 53.84 ve standart sapma= 8.71, çarpıklık=-.294 ve basıklık= -.780 olarak hesaplanmıştır. Davranışsal İBE puanları için aralık 39-74 arasında, ortalama= 59.14 ve standart sapma= 6.65, çarpıklık=-.305 ve basıklık= -.055 olarak hesaplanmıştır. PÇE toplam puanları için aralık 37-177 arasında, ortalama= 88.18 ve standart sapma= 23.29, çarpıklık=-.080 ve basıklık= -.319 olarak hesaplanmıştır. Acelecı Yaklaşım puanları için aralık 9-54 arasında, ortalama= 32 ve standart sapma= 10.52, çarpıklık=.042 ve basıklık= -.627 olarak hesaplanmıştır. Düşünen Yaklaşım puanları için aralık 5-30 arasında, ortalama= 10.91 ve standart

sapma= 5.02, çarpıklık=1.118 ve basıklık= 1.123 olarak hesaplanmıştır. Kaçınan Yaklaşım puanları için aralık 4-24 arasında, ortalama= 12.30 ve standart sapma= 5.97, çarpıklık=.300 ve basıklık= -.993 olarak hesaplanmıştır. Değerlendirici Yaklaşım puanları için aralık 3-18 arasında, ortalama= 7.03 ve standart sapma= 3.51, çarpıklık=1.022 ve basıklık= .675 olarak hesaplanmıştır. Kendine Güvenli Yaklaşım puanları için aralık 6-36 arasında, ortalama= 13.83 ve standart sapma= 5.42, çarpıklık=.775 ve basıklık= 1.037 olarak hesaplanmıştır. Planlı Yaklaşım puanları için aralık 4-24 arasında, ortalama= 8.57 ve standart sapma= 4.08, çarpıklık=1.201ve basıklık= 1.382 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 3: İBE ve PÇE Puanlarının Yaşa Göre İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{x}$	ss	F	sd	p	Fark
İBE toplam	18-34 yaş ¹	71	166.89	18.07	2.475	3 321	.062	
	35-44 yaş ²	103	172.98	17.82				
	45-54 yaş ³	73	167.75	20.08				
	55 yaş ve üstü ⁴	75	166.85	15.95				
Zihinsel İBE	18-34 yaş ¹	71	56.31	5.78	1.718	3 321	.163	
	35-44 yaş ²	103	56.71	5.62				
	45-54 yaş ³	73	56.21	6.31				
	55 yaş ve üstü ⁴	75	54.76	5.73				
Duygusal İBE	18-34 yaş ¹	71	52.17	9.33	2.899	3 321	.035*	1<2
	35-44 yaş ²	103	55.81	8.43				
	45-54 yaş ³	73	53.12	9.24				
	55 yaş ve üstü ⁴	75	53.40	7.55				
Davranışsal İBE	18-34 yaş ¹	71	58.41	6.90	2.066	3 321	.105	
	35-44 yaş ²	103	60.47	6.22				
	45-54 yaş ³	73	58.42	7.58				
	55 yaş ve üstü ⁴	75	58.69	5.83				
PÇE toplam	18-34 yaş ¹	71	91.17	22.54	1.601	3 321	.189	
	35-44 yaş ²	103	84.18	23.27				
	45-54 yaş ³	73	88.96	26.98				
	55 yaş ve üstü ⁴	75	90.07	19.57				
Aceleci Yaklaşım PÇE	18-34 yaş ¹	71	34.83	9.69	3.073	3 321	.028*	2<1
	35-44 yaş ²	103	29.98	10.58				
	45-54 yaş ³	73	31.75	11.77				
	55 yaş ve üstü ⁴	75	32.32	9.43				
Düşünen Yaklaşım PÇE	18-34 yaş ¹	71	11.17	4.84	.479	3 321	.697	
	35-44 yaş ²	103	10.46	4.53				
	45-54 yaş ³	73	11.29	6.05				
	55 yaş ve üstü ⁴	75	10.93	4.77				
Kaçınan Yaklaşım PÇE	18-34 yaş ¹	71	12.63	6.04	1.176	3 321	.319	
	35-44 yaş ²	103	11.46	6.05				
	45-54 yaş ³	73	12.36	6.36				
	55 yaş ve üstü ⁴	75	13.07	5.34				

Tablo 3: Devamı

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{x}$	ss	F	sd	p	Fark
Kendine Güvenli Yaklaşım PÇE	18-34 yaş ¹	71	13.69	5.15	.967	3 321	.408	
	35-44 yaş ²	103	13.35	5.19				
	45-54 yaş ³	73	13.74	6.44				
	55 yaş ve üstü ⁴	75	14.72	4.86				
Planlı Yaklaşım PÇE	18-34 yaş ¹	71	8.55	4.05	.049	3 321	.985	
	35-44 yaş ²	103	8.48	3.76				
	45-54 yaş ³	73	8.71	4.75				
	55 yaş ve üstü ⁴	75	8.60	3.90				

*p<.05; **p<.01. İBE: İletişim Becerileri Envanteri; PÇE: Problem Çözme Envanteri

Tablo 3'te İBE ve PÇE puanlarının yaşa göre karşılaştırılmasına yönelik Tek Yönlü ANOVA sonuçları verilmiştir.

Duygusal İBE puanlarının yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir ($F_{(3, 321)}=2.899$; $p<.05$). Post hoc analizine göre, 18-34 yaşında olan katılımcıların, 35-44 yaşında olan katılımcılara göre Duygusal İBE puanları daha düşük bulunmuştur. Aceleci Yaklaşım PÇE puanlarının yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir ($F_{(3, 321)}=3.073$; $p<.05$). Post hoc analizine göre, 35-44 yaşında olan katılımcıların, 18-34 yaşında olan katılımcılara göre Aceleci Yaklaşım PÇE puanları daha düşük bulunmuştur. Diğer İBE ve PÇE puanlarının yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>.05$).

Tablo 4: İBE ve PÇE Puanlarının Cinsiyete Göre İncelenmesine Yönelik Bağımsız Gruplar t-Testi Sonuçları

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{x}$	ss	t	sd	p
İBE toplam	Kadın	58	177.33	16.96	3.937	320	.000**
	Erkek	264	167.20	17.90			
Zihinsel İBE	Kadın	58	58.43	5.31	3.470	320	.001**
	Erkek	264	55.53	5.86			
Duygusal İBE	Kadın	58	57.21	8.22	3.306	320	.001**
	Erkek	264	53.09	8.65			
Davranışsal İBE	Kadın	58	61.69	5.73	3.277	320	.001**
	Erkek	264	58.58	6.72			
PÇE toplam	Kadın	58	78.98	22.90	-3.374	320	.001**
	Erkek	264	90.20	22.92			
Aceleci Yaklaşım PÇE	Kadın	58	27.66	9.04	-3.911	94.785a	.000**
	Erkek	264	32.95	10.60			
Düşünen Yaklaşım PÇE	Kadın	58	10.21	4.79	-1.184	320	.237
	Erkek	264	11.07	5.07			
Kaçıngan Yaklaşım PÇE	Kadın	58	9.76	5.26	-3.642	320	.000**
	Erkek	264	12.85	5.98			
Değerlendirici Yaklaşım PÇE	Kadın	58	6.90	3.56	-.315	320	.753
	Erkek	264	7.06	3.50			
Kendine Güvenli Yaklaşım PÇE	Kadın	58	11.93	4.53	-2.988	320	.003**
	Erkek	264	14.25	5.51			
Planlı Yaklaşım PÇE	Kadın	58	8.31	3.79	-.544	320	.587
	Erkek	264	8.63	4.15			

*p<.05; **p<.01; aVaryanslar Homojen Olmadığında Kullanılan t Değeri. İBE: İletişim Becerileri Envanteri; PÇE: Problem Çözme Envanteri

Tablo 4'te İBE ve PÇE puanlarının cinsiyete göre karşılaştırılmasına yönelik Bağımsız Gruplar t- Testi sonuçları verilmiştir. İBE toplam ($t_{(320)} = 3.937$; $p < .01$); Zihinsel İBE ($t_{(320)} = 3.470$; $p < .01$); Duygusal İBE ($t_{(320)} = 3.306$; $p < .01$) ve Davranışsal İBE ($t_{(320)} = 3.277$; $p < .01$) puanlarının cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir. Kadın katılımcıların İBE puanlarının erkek katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu durum, kadınların iletişim kurma, ifade etme ve anlama konularında daha etkili olduklarına işaret edebilir. İletişim becerilerindeki bu üstünlük, katılımcıların sosyal ve profesyonel etkileşimlerinde başarılı olma potansiyelini yansıtabilir. PÇE toplam ($t_{(320)} = -3.374$; $p < .01$); Aceleci Yaklaşım ($t_{(94.785)} = -3.911$; $p < .01$); Kaçıngan Yaklaşım ($t_{(320)} = -3.642$; $p < .01$) ve Kendine Güvenli Yaklaşım ($t_{(320)} = -2.988$; $p < .01$) puanlarının cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir. Erkek katılımcıların PÇE toplam, Aceleci Yaklaşım, Kaçıngan Yaklaşım ve Kendine Güvenli Yaklaşım puanlarının kadın katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmüştür. PÇE puanların yüksek olması problem çözme becerilerinin bu alt boyutlarında yeteri kadar iyi düzeyde olmadıklarını ifade etmektedir. Düşünen Yaklaşım ve Planlı Yaklaşım PÇE puanlarının cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p > .05$).

Tablo 5: İBE ve PÇE Puanlarının Kardeş Sayısına Göre İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{x}$	ss	F	sd	p	Fark
İBE toplam	1-2 ¹	85	169.81	18.41	.554	4 310	.696	
	3 ²	77	167.91	18.64				
	4 ³	51	165.90	15.51				
	5 ⁴	33	169.15	20.19				
	6 ve üstü ⁵	65	170.35	18.40				
Zihinsel İBE	1-2 ¹	85	56.39	5.68	1.181	4 310	.319	
	3 ²	77	55.01	6.45				
	4 ³	51	55.61	5.34				
	5 ⁴	33	55.48	6.93				
	6 ve üstü ⁵	65	56.97	5.34				
Duygusal İBE	1-2 ¹	85	53.99	9.11	.970	4 310	.424	
	3 ²	77	54.00	8.39				
	4 ³	51	51.53	7.58				
	5 ⁴	33	54.09	8.81				
	6 ve üstü ⁵	65	54.40	9.09				
Davranışsal İBE	1-2 ¹	85	59.44	6.52	.148	4 310	.964	
	3 ²	77	58.90	7.20				
	4 ³	51	58.76	6.08				
	5 ⁴	33	59.58	6.24				
	6 ve üstü ⁵	65	58.98	7.12				
PÇE toplam	1-2 ¹	85	86.88	22.83	.237	4 310	.917	
	3 ²	77	89.99	26.62				
	4 ³	51	89.25	19.94				
	5 ⁴	33	89.67	24.18				
	6 ve üstü ⁵	65	87.57	22.47				
Aceleci Yaklaşım PÇE	1-2 ¹	85	32.33	10.61	.276	4 310	.893	
	3 ²	77	31.21	11.01				
	4 ³	51	32.84	10.65				
	5 ⁴	33	32.79	10.52				
	6 ve üstü ⁵	65	31.58	10.31				
Düşünen Yaklaşım PÇE	1-2 ¹	85	10.53	4.53	.561	4 310	.691	
	3 ²	77	11.57	6.17				
	4 ³	51	11.00	4.63				
	5 ⁴	33	11.27	4.81				
	6 ve üstü ⁵	65	10.57	4.73				

Tablo 5: Devamı

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{x}$	ss	F	sd	p	Fark
Kaçınan Yaklaşım PÇE	1-2 ¹	85	12.45	6.29	.161	4 310	.958	
	3 ²	77	12.38	6.11				
	4 ³	51	12.94	5.76				
	5 ⁴	33	12.58	5.54				
	6 ve üstü ⁵	65	12.06	5.82				
Değerlendirici Yaklaşım PÇE	1-2 ¹	85	6.52	2.78	1.763	4 310	.136	
	3 ²	77	7.74	4.10				
	4 ³	51	6.96	3.77				
	5 ⁴	33	7.76	3.75				
	6 ve üstü ⁵	65	6.66	3.33				
Kendine Güvenli Yaklaşım PÇE	1-2 ¹	85	13.32	4.99	.469	4 310	.759	
	3 ²	77	14.39	6.48				
	4 ³	51	13.75	4.72				
	5 ⁴	33	13.67	5.24				
	6 ve üstü ⁵	65	14.20	5.38				
Planlı Yaklaşım PÇE	1-2 ¹	85	8.29	3.56	.481	4 310	.749	
	3 ²	77	8.97	4.86				
	4 ³	51	8.55	4.29				
	5 ⁴	33	8.06	3.57				
	6 ve üstü ⁵	65	8.86	4.04				

* $p < .05$; ** $p < .01$. İBE: İletişim Becerileri Envanteri; PÇE: Problem Çözme Envanteri

Tablo 5'te İBE ve PÇE puanlarının kardeş sayısına göre karşılaştırılmasına yönelik Tek Yönlü ANOVA sonuçları verilmiştir. İBE ve PÇE puanlarının kardeş sayısına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p > .05$).

Tablo 6: İBE ve PÇE Puanlarının Eğitim Durumuna Göre İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{x}$	ss	F	sd	p	Fark
İBE toplam	İlkokul ve altı ¹	56	164.57	19.34	3.609	3 321	.014*	1<4
	Ortaokul ²	64	165.52	16.97				
	Lise ³	128	170.22	17.89				
	Lisans/Lisansüstü ⁴	74	173.36	17.64				
Zihinsel İBE	İlkokul ve altı ¹	56	54.55	5.99	2.482	3 321	.061	
	Ortaokul ²	64	55.80	5.90				
	Lise ³	128	56.09	5.56				
	Lisans/Lisansüstü ⁴	74	57.34	6.08				
Duygusal İBE	İlkokul ve altı ¹	56	52.39	8.96	3.426	3 321	.017*	2<4
	Ortaokul ²	64	51.53	7.40				
	Lise ³	128	54.59	8.81				
	Lisans/Lisansüstü ⁴	74	55.61	8.96				
Davranışsal İBE	İlkokul ve altı ¹	56	57.63	7.26	2.501	3 321	.059	
	Ortaokul ²	64	58.19	6.98				
	Lise ³	128	59.53	6.55				
	Lisans/Lisansüstü ⁴	74	60.42	5.80				

Tablo 6: Devamı

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{x}$	ss	F	sd	p	Fark
PÇE toplam	İlkokul ve altı ¹	56	95.86	23.11	7.593	3 321	.000**	3<1
	Ortaokul ²	64	94.67	20.60				4<1
	Lise ³	128	86.44	23.35				4<2
	Lisans/Lisansüstü ⁴	74	79.76	22.55				
Acelecı Yaklaşım PÇE	İlkokul ve altı ¹	56	33.02	9.74	4.102	3 321	.007**	4<2
	Ortaokul ²	64	35.14	10.20				
	Lise ³	128	31.65	11.13				
	Lisans/Lisansüstü ⁴	74	29.11	9.58				
Düşünen Yaklaşım PÇE	İlkokul ve altı ¹	56	12.20	5.18	1.797	3 321	.148	
	Ortaokul ²	64	10.97	4.67				
	Lise ³	128	10.74	5.26				
	Lisans/Lisansüstü ⁴	74	10.19	4.68				
Kaçingın Yaklaşım PÇE	İlkokul ve altı ¹	56	13.18	5.12	12.879	3 321	.000**	3<2
	Ortaokul ²	64	15.30	5.79				4<1
	Lise ³	128	12.07	6.11				4<2
	Lisans/Lisansüstü ⁴	74	9.42	5.11				4<3
Değerlendirici Yaklaşım PÇE	İlkokul ve altı ¹	56	8.68	3.93	5.245	3 321	.002**	2<1
	Ortaokul ²	64	6.56	3.02				3<1
	Lise ³	128	6.74	3.42				4<1
	Lisans/Lisansüstü ⁴	74	6.68	3.42				
Kendine Güvenli Yaklaşım PÇE	İlkokul ve altı ¹	56	15.14	5.94	3.432	3 321	.017*	4<1
	Ortaokul ²	64	14.91	5.86				
	Lise ³	128	13.40	5.15				
	Lisans/Lisansüstü ⁴	74	12.66	4.76				
Planlı Yaklaşım PÇE	İlkokul ve altı ¹	56	10.02	4.72	3.087	3 321	.027*	3<1
	Ortaokul ²	64	8.48	4.50				4<1
	Lise ³	128	8.34	3.63				
	Lisans/Lisansüstü ⁴	74	7.97	3.73				

*p<.05; **p<.01. İBE: İletişim Becerileri Envanteri; PÇE: Problem Çözme Envanteri

Tablo 6'da İBE ve PÇE puanlarının eğitim durumuna göre karşılaştırılmasına yönelik Tek Yönlü ANOVA sonuçları verilmiştir.

İBE toplam ($F_{(3, 321)}=3.609$; $p<.05$); ve Duygusal İBE ($F_{(3, 321)}=3.426$; $p<.05$) puanlarının eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir. Post hoc analizine göre, Eğitim durumu ilkökul ve altı olan katılımcıların, lisans/lisansüstü olan katılımcılara göre İBE toplam puanları daha düşük bulunmuştur. Eğitim durumu ortaokul olan katılımcıların, lisans/lisansüstü olan katılımcılara göre duygusal İBE puanları daha düşük bulunmuştur. PÇE toplam ($F_{(3, 321)}=7.593$; $p<.01$); Acelecı Yaklaşım ($F_{(3, 321)}=4.102$; $p<.01$); Kaçingın Yaklaşım ($F_{(3, 321)}=12.879$; $p<.01$), Değerlendirici Yaklaşım ($F_{(3, 321)}=5.245$; $p<.01$), Kendine Güvenli Yaklaşım ($F_{(3, 321)}=3.432$; $p<.05$), Planlı Yaklaşım ($F_{(3, 321)}=3.087$; $p<.05$) puanlarının eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir. Post hoc analizine göre, eğitim durumu lise ve lisans/lisansüstü olan katılımcıların PÇE

toplam, Değerlendirici Yaklaşım ve Planlı Yaklaşım puanları, ilkokul ve altı olanlara göre daha düşük bulunmuştur. Eğitim durumu lisans/lisansüstü olan katılımcıların PÇE toplam, Aceleci Yaklaşım ve Kaçıngan Yaklaşım puanları ortaokul olanlara göre daha düşük bulunmuştur. Eğitim durumu lisans/lisansüstü olan katılımcıların Kaçıngan Yaklaşım puanları ilkokul-altı ve lise olan katılımcılara göre daha düşük bulunurken, eğitim durumu lise olan katılımcıların Kaçıngan Yaklaşım puanları ortaokul olanlara göre daha düşük bulunmuştur. Eğitim durumu ilkokul ve altı olan katılımcıların Değerlendirici Yaklaşım puanları ortaokul olanlara göre daha yüksek bulunurken; Kendine Güvenli Yaklaşım puanları lisans/lisansüstü olanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Zihinsel İBE, Davranışsal İBE ve Düşünen Yaklaşım PÇE puanlarının eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>.05$).

Tablo 7: İBE ve PÇE Puanlarının Mesleğe Başlama Yaşına Göre İncelenmesine Yönelik Bağımsız Gruplar t-Testi Sonuçları

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{x}$	ss	t	sd	p
İBE toplam	18 yaş altı	111	168.77	17.61	-.179	320	.858
	18 yaş üstü	211	169.16	18.44			
Zihinsel İBE	18 yaş altı	111	55.31	5.85	-1.662	320	.098
	18 yaş üstü	211	56.45	5.85			
Duygusal İBE	18 yaş altı	111	54.48	7.59	1.019	264.415 ^a	.309
	18 yaş üstü	211	53.50	9.25			
Davranışsal İBE	18 yaş altı	111	58.99	7.03	-.285	320	.776
	18 yaş üstü	211	59.21	6.46			
PÇE toplam	18 yaş altı	111	90.41	25.11	1.252	320	.212
	18 yaş üstü	211	87.00	22.24			
Aceleci Yaklaşım PÇE	18 yaş altı	111	30.97	9.41	-1.332	256.703 ^a	.184
	18 yaş üstü	211	32.54	11.05			
Düşünen Yaklaşım PÇE	18 yaş altı	111	11.98	5.65	2.624	187.316 ^a	.009**
	18 yaş üstü	211	10.35	4.57			
Kaçıngan Yaklaşım PÇE	18 yaş altı	111	11.86	5.29	-1.010	259.486 ^a	.313
	18 yaş üstü	211	12.53	6.30			
Değerlendirici Yaklaşım PÇE	18 yaş altı	111	7.60	3.69	2.149	320	.032*
	18 yaş üstü	211	6.73	3.38			
Kendine Güvenli Yaklaşım PÇE	18 yaş altı	111	15.14	6.54	2.873	168.273 ^a	.005**
	18 yaş üstü	211	13.14	4.59			
Planlı Yaklaşım PÇE	18 yaş altı	111	9.22	4.78	1.892	178.269 ^a	.060
	18 yaş üstü	211	8.24	3.63			

* $p<.05$; ** $p<.01$; ^aVaryanslar Homojen Olmadığında Kullanılan t Değeri. İBE: İletişim Becerileri Envanteri; PÇE: Problem Çözme Envanteri

Tablo 7’de İBE ve PÇE puanlarının mesleğe başlama yaşına göre karşılaştırılmasına yönelik Bağımsız Gruplar t- Testi sonuçları verilmiştir.

Düşünen Yaklaşım ($t_{(187.316)}=2.624$; $p<.01$), Değerlendirici Yaklaşım ($t_{(320)}=2.149$; $p<.05$), ve Kendine Güvenli Yaklaşım ($t_{(168.273)}=2.873$; $p<.01$) puanlarının mesleğe başlama yaşına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir. Mesleğe 18 yaş altında başlayan katılımcıların Düşünen Yaklaşım, Değerlendirici Yaklaşım ve Kendine Güvenli Yaklaşım puanlarının mesleğe 18 yaş üstünde başlayan katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Diğer PÇE ve İBE puanlarının mesleğe başlama yaşına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>.05$).

Tablo 8: İBE ve PÇE Puanlarının Medeni Duruma Göre İncelenmesine Yönelik Bağımsız Gruplar t-Testi Sonuçları

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{x}$	ss	t	sd	p
İBE toplam	Bekar/Dul	63	172.59	19.27	1.790	318	.074
	Evli	257	168.04	17.79			
Zihinsel İBE	Bekar/Dul	63	57.02	6.08	1.493	318	.136
	Evli	257	55.79	5.81			
Duygusal İBE	Bekar/Dul	63	55.38	9.62	1.624	318	.105
	Evli	257	53.40	8.45			
Davranışsal İBE	Bekar/Dul	63	60.19	6.92	1.430	318	.154
	Evli	257	58.85	6.59			
PÇE toplam	Bekar/Dul	63	83.76	23.15	-1.693	318	.091
	Evli	257	89.28	23.19			
Aceleci Yaklaşım PÇE	Bekar/Dul	63	31.13	10.23	-.759	318	.448
	Evli	257	32.25	10.63			
Düşünen Yaklaşım PÇE	Bekar/Dul	63	10.29	5.26	-1.083	318	.279
	Evli	257	11.05	4.93			
Kaçıngan Yaklaşım PÇE	Bekar/Dul	63	11.30	6.10	-1.532	318	.127
	Evli	257	12.58	5.92			
Değerlendirici Yaklaşım PÇE	Bekar/Dul	63	6.44	3.34	-1.466	318	.144
	Evli	257	7.16	3.52			
Kendine Güvenli Yaklaşım PÇE	Bekar/Dul	63	12.52	5.19	-2.153	318	.032*
	Evli	257	14.16	5.44			
Planlı Yaklaşım PÇE	Bekar/Dul	63	8.29	3.95	-.585	318	.559
	Evli	257	8.62	4.07			

*p<.05; **p<.01; ^aVaryanslar Homojen Olmadığında Kullanılan t Değeri. İBE: İletişim Becerileri Envanteri; PÇE: Problem Çözme Envanteri

Tablo 8’de İBE ve PÇE puanlarının medeni duruma göre karşılaştırılmasına yönelik Bağımsız Gruplar t- Testi sonuçları verilmiştir.

Kendine güvenli Yaklaşım PÇE ($t_{(318)} = -2.153$; $p < .05$) puanlarının medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir. Bekâr/dul katılımcıların Kendine güvenli Yaklaşım PÇE puanlarının evli katılımcılardan daha düşük olduğu görülmüştür. Diğer PÇE ve İBE puanlarının medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p > .05$).

Tablo 9: İBE ve PÇE Puanlarının Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre İncelenmesine Yönelik Bağımsız Gruplar t-Testi Sonuçları

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{x}$	ss	t	sd	p
İBE toplam	Evet	258	168.32	17.81	-1.407	320	.160
	Hayır	64	171.88	19.24			
Zihinsel İBE	Evet	258	55.77	5.79	-1.735	320	.084
	Hayır	64	57.19	6.06			
Duygusal İBE	Evet	258	53.61	8.49	-.922	320	.357
	Hayır	64	54.73	9.58			

Tablo 9: Devamı

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{x}$	ss	t	sd	p
Davranışsal İBE	Evet	258	58.93	6.59	-1.098	320	.273
	Hayır	64	59.95	6.88			
PÇE toplam	Evet	258	88.93	23.45	1.172	320	.242
	Hayır	64	85.13	22.56			
Aceleci Yaklaşım PÇE	Evet	258	31.91	10.54	-.294	320	.769
	Hayır	64	32.34	10.51			
Düşünen Yaklaşım PÇE	Evet	258	11.00	5.02	.651	320	.515
	Hayır	64	10.55	5.05			
Kaçıngan Yaklaşım PÇE	Evet	258	12.45	5.92	.909	320	.364
	Hayır	64	11.69	6.16			
Değerlendirici Yaklaşım PÇE	Evet	258	7.20	3.52	1.790	320	.074
	Hayır	64	6.33	3.41			
Kendine Güvenli Yaklaşım PÇE	Evet	258	14.15	5.49	2.133	320	.034*
	Hayır	64	12.55	4.93			
Planlı Yaklaşım PÇE	Evet	258	8.69	4.10	1.019	320	.309
	Hayır	64	8.11	3.99			

* $p < .05$; ** $p < .01$; ^aVaryanslar Homojen Olmadığında Kullanılan t Değeri. İBE: İletişim Becerileri Envanteri; PÇE: Problem Çözme Envanteri

Tablo 9'da İBE ve PÇE puanlarının çocuk sahibi olma durumuna göre karşılaştırılmasına yönelik Bağımsız Gruplar t- Testi sonuçları verilmiştir.

Kendine güvenli Yaklaşım PÇE ($t_{(320)} = 2.133$; $p < .05$) puanlarının çocuk sahibi olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir. Çocuk sahibi olmayan katılımcıların Kendine güvenli Yaklaşım PÇE puanlarının çocuk sahibi olan katılımcılardan daha düşük olduğu görülmüştür. İBE ve diğer PÇE puanlarının çocuk sahibi olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p > .05$).

Tablo 10: İBE ve PÇE Puanlarının Çocuk Sayısına Göre İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü ANOVA Analizi Sonuçları

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{x}$	ss	F	sd	p	Fark
İBE toplam	0 ¹	64	171.88	19.24	.897	3 321	.443	
	1 ²	44	168.95	17.61				
	2 ³	122	169.06	17.75				
	3 ve üstü ⁴	92	167.03	18.12				
Zihinsel İBE	0 ¹	64	57.19	6.06	1.017	3 321	.385	
	1 ²	44	55.95	6.04				
	2 ³	122	55.76	6.06				
	3 ve üstü ⁴	92	55.70	5.35				

Tablo 10: Devamı

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{x}$	ss	F	sd	p	Fark
Duygusal İBE	0 ¹	64	54.73	9.58	.769	3 321	.512	
	1 ²	44	54.36	9.18				
	2 ³	122	53.99	7.94				
	3 ve üstü ⁴	92	52.75	8.86				
Davranışsal İBE	0 ¹	64	59.95	6.88	.637	3 321	.591	
	1 ²	44	58.64	5.79				
	2 ³	122	59.30	6.72				
	3 ve üstü ⁴	92	58.59	6.81				
PÇE toplam	0 ¹	64	85.13	22.56	.608	3 321	.611	
	1 ²	44	86.89	24.05				
	2 ³	122	89.66	23.25				
	3 ve üstü ⁴	92	88.96	23.62				
Aceleci Yaklaşım PÇE	0 ¹	64	32.34	10.51	.765	3 321	.514	
	1 ²	44	31.32	10.60				
	2 ³	122	31.14	10.54				
	3 ve üstü ⁴	92	33.22	10.50				
Düşünen Yaklaşım PÇE	0 ¹	64	10.55	5.05	.163	3 321	.921	
	1 ²	44	10.93	4.60				
	2 ³	122	11.09	5.51				
	3 ve üstü ⁴	92	10.92	4.56				
Kaçıngan Yaklaşım PÇE	0 ¹	64	11.69	6.16	1.278	3 321	.282	
	1 ²	44	11.07	5.99				
	2 ³	122	12.58	5.53				
	3 ve üstü ⁴	92	12.92	6.34				
Değerlendirici Yaklaşım PÇE	0 ¹	64	6.33	3.41	2.501	3 321	.059	
	1 ²	44	7.05	3.25				
	2 ³	122	7.66	3.76				
	3 ve üstü ⁴	92	6.67	3.24				
Kendine Güvenli Yaklaşım PÇE	0 ¹	64	12.55	4.93	1.975	3 321	.118	
	1 ²	44	14.20	5.27				
	2 ³	122	14.52	5.69				
	3 ve üstü ⁴	92	13.64	5.35				
Planlı Yaklaşım PÇE	0 ¹	64	8.11	3.99	.959	3 321	.412	
	1 ²	44	8.66	3.46				
	2 ³	122	9.02	4.41				
	3 ve üstü ⁴	92	8.26	3.95				

* $p < .05$; ** $p < .01$. İBE: İletişim Becerileri Envanteri; PÇE: Problem Çözme Envanteri

Tablo 10’da İBE ve PÇE puanlarının çocuk sayısına göre karşılaştırılmasına yönelik Tek Yönlü ANOVA analizi sonuçları verilmiştir. İBE ve PÇE puanlarının çocuk sayısına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>.05$).

Tablo 11: İBE ve PÇE Arasındaki İlişkilerin İncelenmesine Yönelik Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
İBE toplam	1									
Zihinsel İBE	.811**	1								
Duygusal İBE	.859**	.480**	1							
Davranışsal İBE	.886**	.701**	.609**	1						
PÇE toplam	-.648**	-.514**	-.610**	-.514**	1					
Aceleci Yaklaşım PÇE	-.535**	-.332**	-.603**	-.378**	.684**	1				
Düşünen Yaklaşım PÇE	-.399**	-.386**	-.293**	-.364**	.713**	.116*	1			
Kaçıngan Yaklaşım PÇE	-.509**	-.331**	-.566**	-.353**	.694**	.678**	.213**	1		
Değerlendirici Yaklaşım PÇE	-.344**	-.383**	-.226**	-.304**	.571**	.045	.619**	.080	1	
Kendine Güvenli Yaklaşım PÇE	-.477**	-.461**	-.363**	-.417**	.788**	.254**	.732**	.343**	.556**	1
Planlı Yaklaşım PÇE	-.298**	-.261**	-.226**	-.285**	.656**	.047	.749**	.158**	.639**	.698**

* $p<.05$; ** $p<.01$; İBE: İletişim Becerileri Envanteri; PÇE: Problem Çözme Envanteri

Tablo 11’de İBE ve PÇE arasındaki ilişkilerin incelenmesine yönelik Pearson Korelasyon Analizi sonuçları verilmiştir.

İBE toplam puanları ile, Zihinsel İBE ($r=.811$; $p<.01$), Duygusal İBE ($r=.859$; $p<.01$), Davranışsal İBE ($r=.886$; $p<.01$) puanları arasında anlamlı pozitif bir korelasyon bulunmaktadır. İBE toplam puanları ile, PÇE toplam ($r=-.648$; $p<.01$), Aceleci Yaklaşım ($r=-.535$; $p<.01$), Düşünen Yaklaşım ($r=-.399$; $p<.01$), Kaçıngan Yaklaşım ($r=-.509$; $p<.01$), Değerlendirici Yaklaşım ($r=-.344$; $p<.01$), Kendine Güvenli Yaklaşım ($r=-.477$; $p<.01$), ve Planlı Yaklaşım ($r=-.298$; $p<.01$) puanları arasında anlamlı negatif bir korelasyon bulunmaktadır. Zihinsel İBE puanları ile, Duygusal İBE ($r=.480$; $p<.01$), Davranışsal İBE ($r=.701$; $p<.01$) puanları arasında anlamlı pozitif bir korelasyon bulunmaktadır. Zihinsel İBE puanları ile, PÇE toplam ($r=-.514$; $p<.01$), Aceleci Yaklaşım ($r=-.332$; $p<.01$), Düşünen Yaklaşım ($r=-.386$; $p<.01$), Kaçıngan Yaklaşım ($r=-.331$; $p<.01$), Değerlendirici Yaklaşım ($r=-.383$; $p<.01$), Kendine Güvenli Yaklaşım ($r=-.461$; $p<.01$), ve Planlı Yaklaşım ($r=-.261$; $p<.01$) puanları arasında anlamlı negatif bir korelasyon bulunmaktadır. Duygusal İBE puanları ile, Davranışsal İBE ($r=.609$; $p<.01$) puanları arasında anlamlı pozitif bir korelasyon bulunmaktadır. Duygusal İBE puanları ile, PÇE toplam ($r=-.610$; $p<.01$), Aceleci Yaklaşım ($r=-.603$; $p<.01$), Düşünen Yaklaşım ($r=-.293$; $p<.01$), Kaçıngan Yaklaşım ($r=-.566$; $p<.01$), Değerlendirici Yaklaşım ($r=-.226$; $p<.01$), Kendine Güvenli Yaklaşım ($r=-.363$; $p<.01$), ve Planlı Yaklaşım ($r=-.226$; $p<.01$) puanları arasında anlamlı negatif bir korelasyon bulunmaktadır. Davranışsal İBE puanları ile, PÇE toplam ($r=-.514$; $p<.01$), Aceleci Yaklaşım ($r=-.378$; $p<.01$), Düşünen Yaklaşım ($r=-.364$; $p<.01$), Kaçıngan Yaklaşım ($r=-.353$; $p<.01$), Değerlendirici Yaklaşım ($r=-.304$; $p<.01$), Kendine Güvenli Yaklaşım ($r=-.417$; $p<.01$), ve Planlı Yaklaşım ($r=-.285$; $p<.01$) puanları arasında anlamlı negatif

bir korelasyon bulunmaktadır. PÇE toplam puanları ile, Aceleci Yaklaşım ($r=.684$; $p<.01$), Düşünen Yaklaşım ($r=.713$; $p<.01$), Kaçınan Yaklaşım ($r=.694$; $p<.01$), Değerlendirici Yaklaşım ($r=.571$; $p<.01$), Kendine Güvenli Yaklaşım ($r=.788$; $p<.01$), ve Planlı Yaklaşım ($r=.656$; $p<.01$) puanları arasında anlamlı pozitif bir korelasyon bulunmaktadır. Aceleci Yaklaşım puanları ile, Düşünen Yaklaşım ($r=.116$; $p<.05$), Kaçınan Yaklaşım ($r=.678$; $p<.01$) ve Kendine Güvenli Yaklaşım ($r=.354$; $p<.01$) puanları arasında anlamlı pozitif bir korelasyon bulunmaktadır. Düşünen Yaklaşım puanları ile, Kaçınan Yaklaşım ($r=.213$; $p<.01$), Değerlendirici Yaklaşım ($r=.619$; $p<.01$), Kendine Güvenli Yaklaşım ($r=.732$; $p<.01$), ve Planlı Yaklaşım ($r=.749$; $p<.01$) puanları arasında anlamlı pozitif bir korelasyon bulunmaktadır. Kaçınan Yaklaşım puanları ile, Kendine Güvenli Yaklaşım ($r=.343$; $p<.01$), ve Planlı Yaklaşım ($r=.158$; $p<.01$) puanları arasında anlamlı pozitif bir korelasyon bulunmaktadır. Değerlendirici Yaklaşım puanları ile, Kendine Güvenli Yaklaşım ($r=.556$; $p<.01$), ve Planlı Yaklaşım ($r=.639$; $p<.01$) puanları arasında anlamlı pozitif bir korelasyon bulunmaktadır. Kendine Güvenli Yaklaşım ve Planlı Yaklaşım ($r=.698$; $p<.01$) puanları arasında anlamlı pozitif bir korelasyon bulunmaktadır. Diğer değişkenler arasında anlamlı bir korelasyon bulunmamaktadır ($p>.05$).

Tartışma ve Yorum

Yapılan analizlerde, 18-34 yaş grubundaki katılımcıların Duygusal İletişim Becerisi (İBE) puanlarının, 35-44 yaş grubundaki katılımcılara göre daha düşük olduğu saptanmıştır. İletişim ve problem çözme becerileri, katılımcıların yaşlarına göre anlamlı farklılıklar göstermiştir. Orta yetişkinler, genç yetişkinlere kıyasla bu becerilerde daha yüksek puanlar almıştır. Bu durum, yaş ilerledikçe kazanılan deneyim ve öğrenme fırsatlarının artmasıyla açıklanabilir. Literatürde yaş ile İBE ve problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi inceleyen çeşitli çalışmalar mevcuttur. Örücu ve Kıvrak (2013) gibi bazı araştırmacılar yaşı İBE üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını öne sürerken, Ulukan ve Dalkılıç (2012) yaş ilerledikçe İBE'nin arttığını belirtmiştir. Bu bulgu literatürdeki bazı bulgularla örtüşmektedir (bkz. Genç ve Kalafat, 2010; D'Zurilla, vd., 1998; Arın, 2006).

İletişim Becerisi (İBE) ve Problem Çözme Becerisi (PÇE) üzerinde cinsiyetin etkisi incelendiğinde, kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre daha başarılı olduğu ve bu durumun cinsiyete göre iletişim becerisi ve problem çözme becerisi arasında anlamlı farklılaşma olduğu görülmüştür. Fakat araştırmaya katılan kadın ve erkek katılımcı oranlarının dengesiz olmasından dolayı elde edilen verilerin genelleme yapmada yanıltıcı olabileceği ve bu nedenle gelecekteki araştırmalarda daha dengeli bir örneklem seçimi yapmanın önemli olacağı düşünülmüştür. Bu sonuçlar, Akan ve Günek (2021) gibi çalışmalarda da benzer şekilde bulunmuş, ancak Saracaloğlu, vd. (2009) çalışmasında farklılaşma saptanmamıştır.

Kardeş sayısı ile İBE ve PÇE puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır. Bu bulgu, kardeş sayısının bu beceriler üzerinde belirgin bir etki yaratmadığını göstermektedir. Literatürdeki bazı çalışmalarda kardeş sayısının bu beceriler üzerinde etkisi olmadığı belirtilmiştir (Özyürek, 2018), ancak bazı çalışmalarda anlamlı farklılıklar bulunmuştur (Günönü Kurt, 2019; Dülger ve Atalar, 2018).

Eğitim düzeyi ile İBE ve PÇE arasındaki ilişki incelendiğinde, lisans ve lisansüstü eğitim almış katılımcıların diğer eğitim gruplarına göre daha yüksek puanlar aldığı görülmüştür. Bu durum için üniversite eğitiminin bireyin bilişsel gelişimini destekleyerek karmaşık konuları anlama ve analiz etme yeteneklerini arttırdığı söylenebilir. Aynı zamanda, eleştirel düşünme becerilerini güçlendirebilir ve öğrencilere çeşitli öğrenme fırsatları sunarak iletişim ve problem çözme yeteneklerini geliştirebilir. Mesleki uzmanlık, öğrenme sürecine öz yeterlilik duygusu ekleyerek bu becerilerin daha etkili bir şekilde kullanılmasına olanak tanıyabilir. Ancak, literatürde bu konuda çelişkili sonuçlar bulunmaktadır. Örneğin, Tuncer ve Demiralp (2016) eğitimin iletişim becerilerini artırdığını belirtirken, Türken ve arkadaşları (2016) bu yönde bir farklılaşma saptamamıştır.

Mesleğe başlama yaşı ile İBE puanları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Ancak, PÇE alt boyutlarında 18 yaş altında mesleğe başlayan katılımcıların problem çözme yeteneklerinin daha düşük olduğu saptanmıştır. Soyut düşünme dönemi, bireylerin karmaşık problemleri analiz etme, soyut kavramlar üzerine düşünme ve mantıksal sonuçlara ulaşma yeteneklerini geliştirdikleri bir dönem olduğu düşünüldüğünde 18 yaş altında mesleğe başlayan bireylerin bu dönemdeki bilişsel gelişim düzeyleri, problem çözme becerilerini etkileyebilir. Ancak, bu genel bir bağlamdır ve

bireyler arasındaki farklılıkları anlamak için diğer değişkenler de dikkate alınmasının önemli olduğu düşünülmüştür. Literatürde bu konuda kıyaslanabilecek yeterli veri bulunmamaktadır.

İBE'nin medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermediği, ancak PÇE'nin Kendine Güvenli Yaklaşım alt boyutunun medeni duruma göre farklılaştığı görülmüştür. Bekâr/dul katılımcılar, evli katılımcılara göre daha yüksek puan almıştır. Bu sonucun nedeni olarak muhtemelen evli bireylerin aile sorumlulukları, bu sorumlulukların potansiyel stres faktörleri ve eşler arasındaki uyum ile ilişkili olduğu düşünülmüştür. Yapılan literatür araştırmalarında KGY boyutunda bekar olanların evli olanlara göre daha başarılı olduğu görülürken öğretmenlerle gerçekleştirilen başka bir çalışma ise farklılık olmadığını belirterek bulgularımızı desteklememektedir (Serin, 2010; Temel & Ayan (2015).

Çocuk sahibi olma durumunun PÇE'nin Kendine Güvenli Yaklaşım alt boyutunda anlamlı bir fark yarattığı, ancak diğer İBE ve PÇE puanlarında etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Bu durum, çocuk sahibi olan bireylerin daha fazla sorumluluk ve stres altında olmalarının, çocuk sahibi olmayan bireylerin ise ebeveynlik stresinden uzak kalarak kendi bireysel ihtiyaçlarına daha fazla odaklanabilecekleri ve sosyal karşılaştırmalardan daha az etkilenebilecekleri düşünülmüştür. Yapılan araştırmalardan birinde evli bireylerin evlilikte problem çözme puan ortalamalarının çocuk sahibi olma durumuna göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmüş bundan dolayı bulgularımızla uyduğu görülmüştür (Dönmez ve Tunç, 2019).

İBE ve PÇE puanlarının çocuk sayısına göre karşılaştırılmasına yönelik Tek Yönlü ANOVA analizi sonuçlarına göre alınan puanlar çocuk sayısına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığını belirtmiştir. Literatürde bulunan bir araştırma sonucuna göre; çocuk sayısı değişkenleri ile evlilikte problem çözme arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır (Altuntaş ve Durmuş, 2018).

“Sosyo-ekonomik statüye göre İBE ve PÇE arasındaki ilişkinin analizi, demografik verilerin yetersizliği nedeniyle gerçekleştirilememiştir. Grup dağılımları, 30 katılımcının altına düştüğü ve gruplar arasında belirgin bir dengesizlik bulunduğu için, yapılacak analizin güvenilir sonuçlar üretme potansiyeli taşımadığı değerlendirilmiştir.”

İBE ve PÇE arasında yapılan korelasyon analizinde anlamlı bir negatif ilişki tespit edilmiştir. Bu durum, iletişim becerisi ile problem çözme becerisi arasında karşılıklı bir etkileşimin olduğunu göstermektedir. Literatürde bulunan birçok çalışmada, üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri ile problem çözme becerileri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. (Koser, 2019; Koç, vd., 2015; Küçük, 2012).

Sonuç

Yapılan araştırmanın sonuçlarına göre, esnafların iletişim becerisi ile problem çözme becerisi arasında olumlu bir etkileşim bulunmaktadır. Bu becerilerin iyi düzeyde olması, bireylerin sosyal ve iş dünyasındaki başarılarını etkileyen önemli bir faktördür. Bu bağlamda esnafların iyi düzeyde beceri sahibi oldukları düşünülmektedir. İletişim becerisi, bireylerin duygularını ifade etme, bilgi alışverişi yapma ve etkili iletişim kurma kapasitelerini gösterirken problem çözme becerisi, karşılaşılan zorlukları analitik bir şekilde değerlendirme, alternatif çözüm yollarını keşfetme ve uygun stratejileri uygulama yeteneğini içerir. Dolayısıyla esnaflar için iletişim becerisi ve problem çözme becerisi, iş dünyasında kritik bir rol oynar.

Yapılan araştırma bu durumu destekler nitelikte olup yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum gibi birçok unsurun iletişim becerisi ve problem çözme becerisi üzerinde etki ettiğini gösteren bir dizi bulguyu ortaya koymaktadır. Bu bağlamda esnafların iletişim becerisi ve problem çözme yeteneklerini artırmak için bağlı oldukları kurumlar, çeşitli yöntemler geliştirebilir. İlk olarak, düzenli eğitim programları düzenlemek, esnaflara iletişim teknikleri, müşteri ilişkileri yönetimi ve problem çözme stratejileri gibi konularda pratik beceriler kazandırabilir. Esnafların sosyal becerilerini güçlendirmek amacıyla da etkili dinleme, empati kurma ve etkili konuşma gibi konuları içeren eğitimler düzenlemek, işletmelerin daha etkili iletişim kültürü oluşturmaya katkı sağlayabilir. Bu bağlamda gelecekte esnaflar ile yapılacak araştırmalarda, iletişim ve problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi daha iyi anlayabilmek için esnafların kültürel geçmişleri, aile tutumları, duygusal zekâları ve meslekleri gibi etmenlerin de göz önünde bulundurulması önemlidir.

Kaynakça

- ADAIR, J. (2017). Karar Verme ve Problem Çözme. 3. Basım (N. Kalaycı. Çev.) Ankara: Pegem Akademi Yayınevi. s 41-50
- AKAN, Y., & GÜNEK, A. (2021). Üniversite Öğrencilerinin İletişim ve Problem Çözme Beceri Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Muş Alparslan Üniversitesi Örneği. *Üniversite Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 44-52. <https://doi.org/10.32329/uad.862692>
- ALTUNTAŞ S., & DURMUŞ, E. (2018). Evlilikte Problem Çözmeyi Yordayan Değişkenlerin İncelenmesi. *Pamukkale University Journal of Social Sciences Institute/Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (30).
- ARIN, A. (2006). Lise Yöneticilerinin Öğretim Liderliği Davranışları ile Kullandıkları Karar Verme Stratejileri ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki Düzeyi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- AYDIN, B. (2020). Çocuk ve Ergen Psikolojisi 7. Basım. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, s12-121
- BANDURA, A. (1969) Social learning theory of identificatory processes. D Goslin (Edit), Hand-book of socialization theory and research. Chicago:Rand McNally, s 213-262
- BINBAŞIOĞLU, C. (1988) Genel Öğretim Bilgisi: İlk ve Orta Dereceli Okul Öğretmenleri için Öğretimde İlke, Yöntem ve Teknikler. Ankara: Binbaşioğlu Yayınevi.
- ÇAĞLAR, İ. ve KILIÇ, S. (2012). Genel İletişim. 5. Basım. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık. s 10-135
- DÖNMEZ, M., & TUNÇ, E. (2019). İlişkide Bilişsel Çarpıtma, Evlilikte Problem Çözme, Evlilik Uyumu ve Tolerans Arasındaki İlişki. *Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 112-124.
- DÜLGER, E. & ATALAR, A. D. (2018). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değişkenlere Göre İncelenmesi. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19 (2), 98-114
- D’ZURILLA, T. J., NEZU, A. M. ve MAYDEU-OLIVARES, A. (2004). Social Problem Solving: Theory and Assessment. *Social Problem Solving: Theory, Research, and Training*. Edward C. Chang, Thomas J. D’Zurilla and Lawrence J. Sanna (Eds.). Washington, DC: American Psychological Association.
- ERSANLI K., BALCI S. (1998). “İletişim Becerileri Envanteri Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması” *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2, 10, 7-12.
- GENÇ, S. ve KALAFAT, T. (2010) Öğretmen adaylarının empatik becerileri ile problem çözme becerileri. *Kuramsal Eğitimbilim*, 3 (2), 135-147
- GÜÇLÜ, N. (2003). Lise Müdürlerinin Problem Çözme Becerileri. *Milli Eğitim Dergisi*, vol.160, 272-300.
- GÜNGÖR, N. (2018), İletişim Kuramlar ve Yaklaşımlar, E-Kitap, s 44-46 Erişim Numarası: 2146686
- GÜNÖNÜ KURT, S. (2019). Sınıf öğretmenleri adaylarının iletişim becerileri ile empatik eğilim düzeyleri arasındaki ilişki [Master Thesis] Master’s thesis, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü
- HEPPNER P. P. (1988). *Problem Solving Inventory (PSI): Research Manual*. Palo Alto, CA. Consulting Psychologists Press.
- KALAYCI, N. (2001) Sosyal Bilgilerde Problem Çözme ve Uygulamalar. Ankara: Gazi Kitabevi, s 23
- KIRPINAR, İ. (2018) Genç Psikiyatristin El Kitabı. 1. Basım. İstanbul: Psikonet Yayınları. s 113
- KOÇ, B., KILIÇ, Y. & GÜL, A. (2015). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerileri ile Kişilerarası Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim (Teke) Dergisi*, 4 (1), 369-390.
- KOSER, İ. E. (2019). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerileri, Problem Çözme Becerileri ve Bağlanma Stilleri İlişkisi [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi]. Samsun On Dokuz Mayıs Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- KÜÇÜK, D.P. (2012). Müzik Öğretmenliği Anabilim Dalı Öğrenmenin İletişim ve Problem Çözme Becerileri . *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32 (1), 33 54.

- KÜÇÜK, M. (2012). *İletişim Bilgisi* T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2712 Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1675, ss 7-12
- ÖĞÜLMÜŞ, S. (2001). Kişilerarası Sorun Çözme Becerileri ve Eğitimi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım. s 5-43
- ÖRÜCÜ, E. ve KIVRAK, O. (2013). Telekomünikasyon Sektöründe Çalışan Personelin İletişim Becerileri Düzeylerinin İncelenmesi. Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20(1), 15-29
- ÖZYÜREK, A. (2018). Okul öncesi dönem çocuklarda problem çözme becerilerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. Uluslararası Erken Çocukluk Eğitimi Çalışmaları Dergisi, 3(2), 32-41.
- SAĞLAM, S. (2007). Lise Öğrencilerinin Ana-Baba İletişimi Sosyal Destek ve Ana-Baba Tutumu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. Yüksek lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SARACALOĞLU, A. S., YENICE, N. & KARASAKALOĞLU, N. (2009). Öğretmen Adaylarının İletişim ve Problem Çözme Becerileri İle Okuma İlgisi ve Alışkanlıkları Arasındaki İlişki (pp.167-185). Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 6 (2), 187-206.
- SATIR, V. The Newpeoplemaking. 1988, Science and Behavior Books, Inc. 3. Basım. (S.Yeniçeri, Çev.) İstanbul: Beyaz Yayınları. ss 103-119
- SERİN, O. (2010). Sınıf öğretmenlerinin problem çözme becerilerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. Eğitim ve Bilim, 31(142).
- SMİTH, E. E., Koslyn, S.M. ve ŞAHİN, M. (2014) Bilişsel Psikoloji: Zihin ve Beyin. Ankara: Nobel Akademik Yayınları.
- STEVE DUCK, DAVID T. MCMAHAN (2018) Communication in Everyday Life: A Survey of Communication. Third Edition. SAGE Publications
- ŞAHİN, N., ŞAHİN, N. H. and HEPPNER, P. P. (1993). The psychometric properties of the Problem-Solving Inventory. Cognitive Therapy and Research, 17(4), 379-396.
- TABACHNICK, B. G., & FIDELL, L. S. (2013). Using multivariate statistics, 6th Ed. Northridge. CA: California State University.
- TEMEL, V., & AYAN, V. (2015). Beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin problem çözme becerileri.
- TUNA, Y. İletişim, Pegem Akademi, Ankara: 2012, s 3-7
- TUNCER, M., & DEMIRALP, M. (2016). Psikiyatri kliniklerinde çalışan hemşirelerde duygusal zekâ ve iletişim becerileri ilişkisi: çok merkezli bir çalışma. TAF Preventive Medicine Bulletin, 15(5).
- TÜRKEN, H., BEGÜM, E. S., & ÇALIM, S. İ. (2016). Öğrenci ebelerin duygusal zekaları ile iletişim becerileri arasındaki ilişki. Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 3(4).
- ULUKAN, M., DALKILIÇ, M. (2012). Primary school students' level of participation in sport in terms of different variables and the relationship between the level of participation and communication skills. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 46, 1786-1789.
- UZUNTAŞ, A. (2011). Etkili iletişim: Anlatabilmek ve anlayabilmek. Kastamonu Eğitim Dergisi, 21(1), s 11-30.
- YÜKSEL ŞAHİN, F., (2010). *İletişim Becerilerine Genel Bir Bakış. Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim*. (Editör: Kaya,) Ankara: Pegem A Yayıncılık
- YOUNG. J.E., KLOSKO, J.S., WEISHAAR, M.E. (2022). Schema Therapy, A Practitioner's Guide (F. Sevinç Göral Alkan, Çev.Ed.) İstanbul: Litera Yayıncılık. s 26-32

Summary

Communication, which has existed since the beginning of life on earth, forms the basis of our individual relationships in the social environment into which we are born, while on the other hand, it plays an important role in guiding societies in terms of economic, political, religious or international relations. Problem solving skills stand out as an important competency in today's uncertain and dynamic world. This skill includes the ability to analyze problems, generate creative solutions and apply these solutions effectively. Today, communication and problem-solving skills are two core competencies that are critical not only for individuals and employees, but also for tradespeople who make up a significant segment of society. These skills, which have become the keys to success in a rapidly changing and complex business world, have become even more important in today's conditions.

When we accept tradesmen as representatives of small-scale businesses, which are the lifeblood of society, they add a unique character to local communities to strengthen social ties by combining their social and cultural textures as well as their economic contributions. Within this background, it is important to determine the situation within the professions that require constant communication and where problems are likely to arise, since it is seen that there are very few studies on tradesmen in the literature research and even no studies in the field of psychology. In this article, the relationship between tradesmen's communication skills and problem solving skills is examined. In the study, it was examined whether there are differences between the correct communication skills and problem solving skills experienced in interpersonal relationships in social life and business life according to socio-demographic variables.

The research was prepared in accordance with the descriptive study method. In order to collect data, the scales were made through face-to-face interviews and the Communication Skills Inventory, a 5-point Likert-type scale consisting of 45 items, and the Problem Solving Scale, a 6-point Likert-type scale containing 35 items, were used. The data obtained from the collected scales were manually entered into the SPSS-25 program and analyzed. Independent Groups t-Test and One-Way ANOVA were used for differences between groups.

When the results of the study are examined, the findings show that there is a positive interaction between communication skills and problem solving skills of the tradesmen; age, gender, educational status and marital status are important variables that can affect the communication and problem solving skills of individuals. In this context, in order to increase the communication skills and problem solving abilities of the tradesmen, various training programs can be organized with the local institutions they are affiliated with, taking into account the time constraints of the tradesmen, and the tradesmen can gain practical skills in subjects such as communication techniques, customer relationship management and problem solving strategies. In addition, acting out business life scenarios or organizing role plays can provide tradesmen with the opportunity to develop skills in real life.

In future research, it will be important to include the cultural background, parental attitudes, emotional intelligence, and occupation of tradespeople in the study in order to understand in detail how cultural background, parental attitudes, emotional intelligence, and occupation affect their communication skills and problem solving skills. This will help to address the challenges faced by tradespeople from a more comprehensive perspective and to develop solution strategies.