



İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK UŞAK ÜNİVERSİTESİNDE BİR ARAŞTIRMA*

Şakir Mirza¹

İbrahim Ethem Dağdeviren²

ÖZET

İnsanlar gerek fizyolojik ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla gerekse sosyal ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla topluluk halinde yaşarlar. Topluluk halinde yaşayan bireyler ise sürekli birbirleri ile iletişim halinde olmak zorundadırlar. Bireyler topluluk halinde yaşarken bir takım sosyal düzen kurallarına ihtiyaç duyarlar. Bu kuralların sağlıklı bir biçimde işlemesi toplumdaki iletişim derecesine bağlıdır. Toplumdaki iletişim derecesi ne kadar iyi ise toplumu oluşturan bireyler o derece mutlu ve sağlıklı bir yaşam ile ruhsal ve bedensel doygunluğa sahip olurlar. Teknolojik gelişmeler ve iletişim olanaklarındaki değişimler geçmişten günümüze iletişim şekillerinin de değişmesine neden olmuştur. İletişim şekillerinde meydana gelen değişimler akademisyenlerin dikkatini çekmiş ve birçok araştırmaya konu olmuştur. Bu çalışmada, Uşak Üniversitesi İİBF’de öğrenim görmekte olan öğrencilerin iletişim becerileri ile yaş, anne ve babanın eğitim durumu, ailenin sosyo ekonomik düzeyi, anne babanın birliktelik değişkenleri arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmada anket tekniği kullanılmıştır. Anket olarak beşli likert ölçeğinde (hiçbir zaman, nadiren, bazen, sıklıkla, her zaman) hazırlanmış olan; Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen “İletişim Becerilerini Değerlendirme Envanteri” kullanılmıştır. Beşli likert ölçeğinin dışında öğrencilerin demografik özelliklerinin belirlenmesine yönelik ankette uygulanmıştır. Araştırmanın evrenini Uşak Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi’nde 2015-2016 eğitim öğretim yılında öğrenim görmekte olan öğrenciler oluşturmaktadır. Bu amaçla elde edilen veriler analiz edilerek yaş, ebeveynlerin eğitim durumu, sosyo ekonomik düzey ve anne babanın birliktelik durumları ile iletişim becerileri arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İletişim, İletişim Becerisi, Öğrencilerin İletişim Becerileri, İletişim Algısı.

A RESEARCH TO DETERMINE COMMUNICATION SKILLS OF THE STUDENTS AT FACULTY OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES IN USAK UNIVERSITY

ABSTRACT

People, lives into the community both to satisfy the social needs and psychological needs. The individuals who lives in the community must be in constant communication with each other. Individuals need some social rules for living in the community. The regular process of these rules depend on the degree of communication in society. The degree of communication in society will make individuals very happy and that will reach the individuals mental and physical health saturation. Changings in technological advances and communication facilities has caused to change the forms of communication from past to present. Changings in the forms of communication attracted the attention of scholars and has been the subject of several investigations. In this study, it was aimed to determine the relationships between the communication skills and ages of the students, education level of the parents, togetherness of the parents, socio economic level of the family Faculty

* 26-27 Kasım 2016 tarihlerinde düzenlenen İCOMEP 16 (International Congress of Management Economy and Policy) ‘da tam metin olarak sunulmuş bildirinin genişletilmiş halidir.

¹ Öğretim Görevlisi, Uşak Üniversitesi, Eşme Meslek Yüksekokulu, sakir.mirza@usak.edu.tr

² Öğretim Görevlisi, Uşak Üniversitesi, Eşme Meslek Yüksekokulu, ethem.dagdeviren@usak.edu.tr



of Economics and Administrative Sciences at Usak University. Survey technique was used in this study. Five-point Likert scale (never, rarely, sometimes, often, which is always) Communication Skills Inventory was used which is prepared and developed by Ersanlı and Balcı (1998). In this study a survey was applied beyond the five point likert scale to determine the demographic characteristics of students. By analyzing the data obtained for this purpose, it was determined that there is a positive relationship between communication skills and ages of the students, educational status of parents, socio-economic level of parents, togetherness of the parents.

Keywords: Communication, Communication Skills, Communication Skills of Student, Communication Perceptions.

1. GİRİŞ

İnsanın dünyaya geldiği andan itibaren hayatını sürdürebilmesi için birtakım ihtiyaçlarını karşılaması gerekir. Bu ihtiyaçların birçoğu da ancak topluluk halinde yaşamak koşuluyla sağlanabilecek ihtiyaçlardır. ‘‘İnsan sosyal bir hayvandır’’ diyen Aristo toplu halde yaşamının insanın doğasından gelen bir özellik olduğunu belirtmektedir. İnsanların toplum içinde yaşayabilmesi için ise toplumun diğer bireyleriyle etkileşim içinde olması, toplumda bulunan kuralları öğrenmesi, o toplumun değerlerini, inançlarını benimsemesi gerekir ve bu ancak iletişimle gerçekleşebilir (Gölönü ve diğerleri, 2010:124). Bu nedenle toplumsal bir varlık olan insan tarih boyunca yazarak ve konuşarak bazı duygularını ve düşüncelerini aktarmaya çalışmıştır. Aktardığı kişinin bunları dinleyerek ve okuyarak anlamasını istemiştir. Bu gereksinimlerin sonucunda iletişim olgusu ortaya çıkmıştır (Çetinkaya, 2011:567). İletişim yoluyla insanlar kendi kavram ve fikirlerini bir başkasına aktararak onları paylaşma ve değerlendirme imkanını bulurlar (Üstünel, 2011:1).

Bireyler kendi fikir ve davranışlarıyla karşısındakini etkilerken karşı tarafın fikir ve davranışlarından etkilenen kişi durumundadır. Ancak bu etkileşim her bireyde aynı düzeyde olmamaktadır. İşte bu kişiler arası iletişimin yüksek düzeyde anlaşılır ve sağlıklı olmasını sağlayan şey bireylerin sahip oldukları iletişim becerileridir. İletişim becerileri gelişmiş olan kişiler çevre ile etkileşim sürecinde kendini karşı tarafa doğru ifade edebilir ve karşı tarafı doğru anlayabilir.

Yapılan bazı araştırmalarda bireylerin iletişim becerileri üzerinde yaş, cinsiyet, ebeveynlerinin eğitim düzeyi, ailenin gelir düzeyi, öğrencinin öğrenim gördüğü bölüm, öğrenim gördükleri sınıf düzeyi, ebeveynlerinin birlikte mi ayrı mı yaşadıkları gibi etkenlerin etkisinin olduğu saptanmıştır. Bu çalışmada İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinin çeşitli bölümlerinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin iletişim beceri düzeylerinin belirlenmesi ve çeşitli demografik faktörlerinin iletişim becerileri üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaca ulaşmak için Uşak Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerine 179 adet anket uygulanarak gerekli analizler yapılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE:

İletişim sözcüğünün birçok yazar tarafından Latince ortak anlamına gelen ‘communis’ sözcüğünden türediğine ‘communication’ kelimesinin Türkçe karşılığı olarak kullanıldığı belirtilmektedir (Bekcan, 2015:7). ‘Communis’ sözcüğünün ise ortaklaşa yapılan, birden çok nesneye veya kişiye ait olan anlamlarını taşıdığı belirtilmektedir (Gers, 2012:16).



İletişim kavramı insanın doğumundan itibaren insanı etkileyen bir kavram olmakla birlikte insan hayatında önemli bir yere sahiptir. Bu kavramın ilk kez Aristo tarafından M.Ö. 5. ve 4. yüzyıllarda açık bir şekilde tanımlandığı bilinmektedir. Aristo, “ *Bir hatibin, konuşmasıyla dinleyicilerini istediği biçimde etkileyebilme ve inandırıcı olma becerisi ve sanatıdır.* ” şeklinde iletişimin tanımını yapmıştır (Bekcan, 2015:7)

İletişim kavramının birçok araştırmacı ve yazar tarafından tanımı yapılmıştır. İletişim, “ *bireylerin dış dünyayı anlatım yoluyla yorumlaması ve anlamlandırmasıdır* ” (Kılıç, 2012:16). Başka bir tanıma göre “ *iki birim arasındaki birbiriyle ilişkili mesaj alışverişidir* ” (Cüceloğlu, 2006:73).

Geniş anlamıyla iletişim insanların bazı sonuçlara varmak ve karşısındakinin davranışlarını etkilemek amacıyla sözlü, yazılı veya semboller aracılığıyla birbirleriyle anlayış sağlamasıdır (Kaymak, 2015:7). İletişim kavramının ortalama 4560 kullanımı olduğu belirtilmiş ve bu tanımlardan 15 anlam çıkarılmıştır. Bu anlamlar, düşüncenin değiş tokuşu, anlama, anlatabilme, etkileşim, belirsizliğin azaltılması, aktarım süreci, bağlantıların kurulma süreci, paylaşım süreci, araç-usul-teknikler, belleğin uyarılması, yanıt verme, uyaran, etkileme, geçiş süreci, iktidar kaynağı anlamlarıdır (Zıllıoğlu, 1996:4-5).

İletişim becerileri ise en genel anlamıyla “ *saygı ve empatiyi temel alarak, duygu ve düşünceleri karşıdaki kişiye maske takmadan ‘ben dili’ ile iletebilme, etkili dinleyebilme, somut konuşarak uygun bir biçimde kendini açabilme, başkalarını küçük görmeden kendi haklarını koruyabilme, sözel mesajlarla sözel olmayan mesajlar arasında tutarlılık sağlayabilme biçiminde bireyin, karşısındaki kişilerle doyum verici ilişkiler kurabilmesini sağlayan ve başkalarından olumlu tepkileri getiren, bireyin toplum içinde yaşamasını kolaylaştıran öğrenilmiş davranışlar* ” olarak tanımlanmaktadır (Özkurt, 2010:34)

3. LİTERATÜR TARAMASI:

Ceyhan (2006), üniversite öğrencileri üzerinde yaptığı araştırmada, iletişim becerisine bağlı olarak öğrencilerin kişisel, sosyal ve genel uyum düzeylerinin daha güçlü olduğu sonucuna varmıştır.

Gülbağçe (2010), “K.K. eğitim fakültesi öğrencilerinin iletişim becerilerinin incelenmesi” adlı makalede öğrencilerin eğitim gördükleri sınıflara göre iletişim becerilerinin farklılık gösterdiği bulunmuştur. 1. sınıfların iletişim becerilerinin 2. 3. ve 4. sınıftakilere daha düşük olduğu saptanmıştır. Cinsiyete göre öğrenciler arasında iletişim becerilerinde bir farklılık bulunmamıştır. Ayrıca öğrencilerin eğitim gördükleri sınıflara göre de iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Gölönü ve Karcı (2010), “İletişim Meslek Lisesi Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerinin İncelenmesi (Ankara İl Örneği)” adlı makalelerinde kız öğrencilerinin iletişim becerilerinin erkek öğrencilere göre yüksek olduğunu, sınıf düzeyi arttıkça iletişim becerilerinin olumlu yönde geliştiğini ancak ailelerin sosyo ekonomik düzeyinin katılımcıların iletişim becerileri üzerinde etkisinin olmadığı saptanmıştır.

Çetinkaya (2011), “Türkçe öğretmen adaylarının iletişim becerilerine ilişkin görüşlerin belirlenmesi” adlı makalede elde edilen sonuçlara göre kız öğrenciler, erkek



öğrencilere göre daha olumlu sonuç bildirmişleridir. Bu çalışmada öğrencilerin iletişim becerileri ile sınıf düzeyleri arasındaki ilişkiye bakıldığında 1. ve 2. sınıftaki öğrencilerin 4. Sınıftaki öğrencileri göre daha olumlu görüş bildirdikleri saptanmıştır.

Bingöl ve Demir (2011), ‘‘ Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri’’ adlı makalede elde ettikleri sonuçlara göre katılımcıların cinsiyetlerine göre iletişim becerilerinin istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği, katılımcıların yaşadıkları yere göre iletişim becerileri incelenmiş ve istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Gers (2012), ‘‘ Farklı türlerdeki liselere devam eden ergenlerin iletişim becerilerinin incelenmesi’’ başlıklı yüksek lisans tezinde farklı lise türlerine devam eden ergenlerin iletişim beceri puanları arasında anlamlı farklılık saptamıştır. Bu çalışmada sınıf düzeyi yüksek olan öğrencilerin iletişim beceri puanlarının sınıf düzeyi düşük olanlara göre daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların baba yaşlarının da iletişim becerileri üzerinde etkili olduğu saptanmıştır. Baba yaşı 40 yaş ve altında olan katılımcıların iletişim beceri puanları baba yaşı 51 yaş ve üzeri olanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bilgisayara sahip olup olmama açısından da iletişim becerileri incelenmiş ve bilgisayara sahip olan katılımcıların iletişim beceri puanları bilgisayara sahip olmayan katılımcılara göre daha yüksek çıkmıştır.

Dölek (2015), ‘‘ Üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin farklı değişkenler açısından incelenmesi’’ başlıklı yüksek lisans tezinde yaptığı çalışmada üniversite öğrencilerinin cinsiyet, sınıf düzeyleri, algılanan sosyo ekonomik düzey, ana-baba tutumu, teknolojik araç kullanma sıklığı, sanatla uğraşma durumlarının iletişim becerileri üzerinde herhangi bir olumlu olumsuz etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Öğrenim gördükleri alan açısından ise İktisadi ve İdari bilimler fakültesi öğrencilerinin iletişim beceri puanlarının eğitim alanında öğrenim görmekte olan öğrencilerden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Akademik başarı düzeyleri yüksek olan katılımcıların iletişim beceri puan ortalamaları da yüksek çıkmıştır. Üniversite öğrencilerinin problem çözme stratejilerine göre iletişim becerileri puan ortalamaları arasında anlamlı farklılaşma bulunmuştur. Konuşarak problemlerini çözen üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerine ait puan ortalamaları kavga-tartışma ile ve kendini değiştirerek problemlerini çözen üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerine ait puan ortalamalarından anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Aynı şekilde, yeni çözümler bularak problemlerini çözen üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerine ait puan ortalamaları kavga-tartışma ile ve kendini değiştirerek problemlerini çözen üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerine ait puan ortalamalarından anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Yine, üniversite öğrencilerinden spor yapanların iletişim becerileri yapmayanlara göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

4. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Çalışma, Uşak Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi’nin farklı bölümlerinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin iletişim becerilerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu amaca ulaşmak için birincil veri toplama aracı olan anket yönteminden faydalanılmıştır. Anket formu 5’li likert ölçeğine göre hazırlanmış olup 45 adet önerme cümlesinden



oluşmaktadır. Önerme cümlelerine ait Zihinsel, Duygusal, Davranışsal olmak üzere 3 adet alt değişken oluşturulmuştur.

Araştırmada kullanılan anket formu Sevgi Toy'un (2007) yüksek lisans tezinde kullanmış olduğu anket formu olup, ankette yer alan demografik özelliklere ilişkin soruların bir kısmı değiştirilmiştir. Uşak Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nin farklı bölümlerinde öğrenim görmekte olan öğrencilere 179 adet anket uygulanmıştır. Türkiye'de yapılan çalışmaların yaklaşık % 90'ında kullanılan ve ana kütleden en kolay, hızlı ve ekonomik şekilde veri elde etme yöntemi olan kolayda örnekleme yöntemi ile çalışmanın verileri elde edilmiştir (Haşiloğlu ve diğerleri, 2015: 20).

Elde edilen veriler SPSS programında analiz edilerek bulgular % 95 güven aralığında, % 5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Analiz sonucunda $\alpha=0,734$ olarak elde edilmiştir. Araştırma Uşak Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencileri ile sınırlı tutulmuştur.

5. VERİLERİN ANALİZİ VE BULGULAR

Bu bölümde araştırma probleminin çözümü için uygun istatistiksel veri analiz yöntemleri kullanılarak veriler analiz edilmiş ve elde edilen bulgulara dayanarak açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Profilleri

Cinsiyet	n	%	Yaş	n	%
Kadın	103	57,5	17-22	145	81
Erkek	76	42,5	23-28	33	18,4
			29-34	1	0,6
Bölüm	N	%	Sınıf	n	%
İktisat	23	12,8	Birinci sınıf	86	48
Maliye	64	35,8	İkinci sınıf	13	7,3
Kamu Yönetimi	81	45,3	Üçüncü sınıf	54	30,2
Ekonometri	11	6,1	Dördüncü sınıf	24	13,4
			Tekrar	2	1,1



Baba Eğ. Dr.	n	%	Anne Eğ. Dr.	n	%
Okur-yazar Değil	4	2,2	Okur-yazar Değil	11	6,1
Sadece okur-yazar	16	8,9	Sadece okur-yazar	49	27,4
İlköğretim	63	35,2	İlköğretim	55	30,7
Ortaöğretim	54	30,2	Ortaöğretim	39	21,8
Yükseköğretim	39	21,8	Yükseköğretim	24	13,4
Diğer	3	1,7	Diğer	1	0,6

Anne-Baba Birlikteliği	n	%	Ailenin Sosyo-Ekonomik Durumu	n	%
Birlikteler	156	87,2	Alt	21	11,7
Ayrıldılar	13	7,3	Orta	146	81,6
Vefat Ettiler	10	5,6	Üst	12	6,7

Tablo 1’de katılımcıların demografik profillerine ilişkin yüzde ve dağılımlar görülmektedir. Buna göre katılımcıların %57,5’i kadın, %42,5’i erkektir. 17-22 yaş aralığındaki katılımcıların tüm katılımcılara oranı %81 iken, 23-28 yaş aralığında yer alan katılımcıların oranı %18,4’tür. Sınıfları itibariyle katılımcıların yarısına yakını (%48) birinci sınıf öğrencisidir. Üçüncü sınıf öğrencileri %30,2’lik oranla ikinci sırada, dördüncü sınıf öğrencileri ise %13,4’lük oranla üçüncü sıradadır. Katılımcıların %45,3’ü kamu yönetimi, %35,8’i maliye, %12,8’i iktisat, %6,1’i ise ekonometri mezunudur.

Katılımcıların baba eğitim durumlarına bakıldığında ilköğretim mezunları %35,2’lik oranla ilk sırada, ortaöğretim mezunları %30,2’lik oranla ikinci sırada, yükseköğretim mezunları %21,8’lik oranla üçüncü sıradadır. Buradan hareketle, baba eğitim durumunun geneli itibariyle ortalama eğitim düzeyinin üzerinde olduğu ifade edilebilir. Anne eğitim durumu açısından, ilköğretim mezunu olanlar %30,7’lik oranla ilk sırada, sadece okur-yazar olanlar %27,4 ile ikinci sırada, ortaöğretim mezunu olanlar %21,8 ile üçüncü sırada, yükseköğretim mezunu olanlar %13,4 ile dördüncü sıradadır. Görüldüğü üzere anne eğitim düzeyi baba eğitim düzeyine göre biraz daha düşüktür. Bu durum Türkiye’nin genel durumunu yansıtan ve bu durumla uyumlu olan bir bulgu olarak değerlendirilebilir.

Katılımcıların %87,2’si anne ve babasının birlikte olduğunu, %7,3’ü ayrıl olduklarını, %5,6’sı ise birisinin veya her ikisinin de vefat ettiğini belirtmiştir. Yine katılımcıların %81,6’sı aile olarak orta düzeyli bir sosyo-ekonomik yapıya sahip olduklarını, %11,7’si alt düzeyde, %6,7’si ise üst düzeyde bir sosyo-ekonomik yapıya sahip olduklarını belirtmiştir. Elde edilen bu bulgu da yine Türkiye’nin genelinde var olan durumu yansıtan bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır.



Tablo 2. İletişim Ölçeği Boyut ve Önerme Ortalamaları

BOYUTLAR VE ÖNERMELER	\bar{X}
Zihinsel	3,58
I1. İnsanları anlamaya çalışırım.	4,35
I3. Düşüncelerimi başkalarına tam olarak iletmekte zorluk çekerim.	2,65
I6. Dikkatimi karşımdakinin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim.	3,77
I12. Eleştirilerimi karşımdaki kişiyi incitmeden iletirim.	3,80
I15. Karşımdaki kişiyle aynı görüşü paylaşmasam bile fikirlerine saygı duyarım.	4,18
I20. Dinleyenim anlamaz görüldüğünde, iletmek istediklerimi tekrarlar, yeni kelimelerle ifade eder, özetlerim.	3,69
I28. Başkalarını dinlemek mecburiyetinde olmadığımı düşünürüm.	2,48
I30. Tartışma sonunda, savunduğum düşüncelerin yanlış olduğunu kabul edebilirim.	3,53
I33. İletişim kurduğum kişinin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım.	3,81
I37. Başkaları ile ilişkilerimi bozacak çıkışlar yapabilirim.	2,71
I43. Öneride bulunduğun kişinin öneriye açık olup olmadığına dikkat ederim.	3,80
I45. Kendimi karşımdaki kişinin yerine koyarak, duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışırım.	4,23
Duygusal	3,33
I5. Genelde eleştirilmekten hoşlanmam.	2,89
I9. Karşımdaki kişiyi dinlerken hayal kurarım.	2,59
I11. İnsanları dinlerken sıkıldığımı hissederim.	2,60
I26. Genellikle insanlara güvenirim.	3,11
I27. Karşı cinsten biriyle iletişim kurduğumda rahatsızlık duyarım.	2,44



I31. Konuşurken sözümün kesilmesinden rahatsız olurum.	4,02
I35. Çoğunlukla duygularımdan emin olamıyorum.	2,81
I36. İletişim kurduğum kimse tarafından anlaşılmaktan mutluluk duyarım.	4,25
I38. Karşımdaki kişiye güvenmek beni mutlu eder.	4,14
I39. Her insanı olumlu beklentilerle karşılarım.	3,73
I40. İletişim kurduğum kimselerden, bir şeyler alır ve onlara da bir şeyler verdiğimi hissedirim.	3,81
I42. Beni rahatsız eden duygularımı iletmekte sıkıntı çekerim.	3,15
I44. İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissedirim.	3,85
Davranışsal	3,69
I2. İletişimde bulunduğum insanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim	4,03
I4. Konuşurken, etkili bir göz iletişimi kurabilirim.	3,68
I7. Kişilerin, anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırırım.	4,06
I8. Karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı veririm.	4,39
I10. Başkaları konuşurken sabırsızlanır, onların sözünü keserim.	2,18
I13. Konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem.	3,70
I14. Konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurarım.	4,05
I19. Dinlediğim kişiyi daha iyi anlamak için sorular yöneltirim.	3,88
I21. İnsanlarla görüşürken, bilerek onları rahatlatacak şeyler yaparım.	3,63
I22. Dinlerken, karşımdaki kişinin sözünü kesmemeye özen gösteririm.	3,77
I25. Ses tonumu konunun özelliğine göre ayarlayabilirim.	3,94
I41. İnsanlara cevaplama zorlanacakları ani sorular yöneltirim.	2,97

Tablo 2’de iletişim ölçeğini oluşturan boyutlar ve bu boyutlara ait ifadelerin dağılımı ve aritmetik ortalamaları görülmektedir. Önergeler analize tabi tutulmadan önce güvenlik analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda $\alpha=,683$ olarak elde edilmiştir. Bu değer anketi oluşturan önermelere verilen cevapların istatistiksel açıdan düşük güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Analizler sırasında ölçekte yer alan “yanlış tutum ve davranışlarımı



kolaylıkla kabul ederim”, “*küs olduğum birisiyle barışmak istediğimde ilk adımı atmaktan çekinirim*”, *karşımdaki kişinin bana ters düşen duygu ve düşüncelerini yargularım*”, “*özür dilemek bana zor gelir*”, “*insanları kontrol etmeye ve istediğim kalıba sokmaya çalışırım*”, “*çevremdeki insanlara karşı ilgisiz kaldığım kanısındayım*” ifadelerinin güvenilirliği düşürdüğü görülmüştür. Bu nedenle ilgili ifadeler çıkartılarak analiz yenilenmiştir. Sonuçta $\alpha=,734$ olarak elde edilmiştir. Bu katsayı, ankette yer alan verilerin güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır.

Anket güvenilirliği sağlandıktan sonra ölçekte yer alan önermelerin ortalamaları alınmıştır. Elde edilen ortalamalara bakıldığında üçe çok yakın oldukları görülmektedir. Yani katılımcılar ölçekte yer alan “*zihinsel*”, “*duygusal*” ve “*davranışsal*” iletişim becerilerinden herhangi birisini tam anlamıyla sergileyememektedir. Katılımcıların “*insanları anlamaya çalışırım*”, “*Karşımdaki kişiyle aynı görüşü paylaşmasam bile fikirlerine saygı duyarım*” ve “*kendimi karşımdaki kişinin yerine koyarak, duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışırım*” ifadelerine verdikleri yüksek puanlar “*zihinsel*” iletişim becerisi boyutunun ortalamasını yükselten bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

“*Konuşurken sözümün kesilmesinden rahatsız olurum*”, “*iletişim kurduğum kimse tarafından anlaşılmaktan mutluluk duyarım*”, “*karşımdaki kişiye güvenmek beni mutlu eder*”, “*iletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissederim*” ifadelerine verilen yüksek puanlar “*duygusal*” iletişim becerisi boyutunun ortalamasını yükseltmektedir. “*İletişimde bulunduğum insanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim*”, “*kişilerin, anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırırım*”, “*karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı veririm*”, “*konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurarım*”, “*dinlediğim kişiyi daha iyi anlamak için sorular yöneltirim*”, “*ses tonumu konunun özelliğine göre ayarlayabilirim*” ifadelerinin yüksek puanları ise “*davranışsal*” iletişim becerileri boyutunun ortalamasını attırmaktadır.

Tablo 3. Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	1.	2.	3.
1.Zihinsel	1		
2.Duygusal	,579*	1	
3.Davranışsal	,483*	,414*	1

Tablo 3’de iletişim ölçeğini oluşturan üç faktörün birbirleriyle olan ilişki düzeylerine yönelik korelasyon analizi sonuçları görülmektedir. Analiz sonucunda zihinsel ile duygusal ($p=,579$; $p=,000<,01$) ve davranışsal ($r=,483$; $p=,000<,01$) boyutları arasında doğru yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Duygusal ve davranışsal arasında ($r=,414$; $p=,000<,01$) doğru yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.



Tablo 4. Zihinsel İletişim Becerilerinin Yaş Gruplarına Göre Değerlendirilmesi

Yaş Grupları	\bar{X}	F	p
17-22	3,27		
23-28	3,59	31,989	,000
29-34	3,62		

Zihinsel iletişim becerilerinin yaş gruplarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($F=31,989$; $p=,000<,05$). Buna göre 17-22 yaş aralığında yer alan katılımcıların zihinsel iletişim becerileri ($\bar{X}=3,27$), 23-28 ($\bar{X}=3,59$) ve 29-34 ($\bar{X}=3,62$) yaş aralığında yer alan katılımcılara göre daha düşüktür. Buradan yaş yükseldikçe zihinsel iletişim becerisinin de geliştiği ifade edilebilir.

Tablo 5. Duygusal İletişim Becerilerinin Yaş Gruplarına Göre Değerlendirilmesi

Yaş Grupları	\bar{X}	F	p
17-22	3,27		
23-28	4,00	85,140	,000
29-34	4,85		

Duygusal iletişim becerilerinin yaş gruplarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($F=85,140$; $p=,000<,05$). Buna göre 17-22 yaş aralığında yer alan katılımcıların duygusal iletişim becerileri ($\bar{X}=3,27$), 23-28 ($\bar{X}=4,00$) ve 29-34 ($\bar{X}=4,85$) yaş aralığında yer alan katılımcılara göre daha düşüktür. Buradan yaş yükseldikçe zihinsel iletişim becerisinin de geliştiği ifade edilebilir.

Tablo 6. Davranışsal İletişim Becerilerinin Yaş Gruplarına Göre Değerlendirilmesi

Yaş Grupları	\bar{X}	F	p
17-22	3,50		
23-28	4,17	92,856	,000
29-34	4,77		



Davranışsal iletişim becerilerinin yaş gruplarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($F=92,856$; $p=,000<,05$). Buna göre 17-22 yaş aralığında yer alan katılımcıların davranışsal iletişim becerileri ($\bar{X}=3,50$), 23-28 ($\bar{X}=4,17$) ve 29-34 ($\bar{X}=4,77$) yaş aralığında yer alan katılımcılara göre daha düşüktür. Buradan yaş yükseldikçe zihinsel iletişim becerisinin de geliştiği ifade edilebilir.

Tablo 7. Zihinsel İletişim Becerilerinin Baba Eğitim Durumuna Göre Değerlendirilmesi

Eğitim Durumu	\bar{X}	F	p
Okur-Yazar Değil	2,46		
Sadece Okur-Yazar	2,91		
İlköğretim	3,23	297,627	,000
Ortaöğretim	3,43		
Yükseköğretim	3,58		
Diğer	3,62		

Zihinsel iletişim becerilerin baba eğitim durumuna göre değişip değişmediğini test etmek amacıyla varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($F=297,627$; $p=,000<,05$). Buna göre baba eğitim durumu yüksek olan katılımcıların zihinsel iletişim becerileri diğerlerine oranla daha yüksektir.

Tablo 8. Duygusal İletişim Becerilerinin Baba Eğitim Durumuna Göre Değerlendirilmesi

Eğitim Durumu	\bar{X}	F	p
Okur-Yazar Değil	2,26		
Sadece Okur-Yazar	2,80	319,271	,000
İlköğretim	3,16		



Ortaöğretim	3,55
Yükseköğretim	3,93
Diğer	4,53

Duygusal iletişim becerilerin baba eğitim durumuna göre değişip değişmediğini test etmek amacıyla varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($F=319,271$; $p=,000<,05$). Buna göre baba eğitim durumu yüksek olan katılımcıların duygusal iletişim becerileri diğerlerine oranla daha yüksektir.

Tablo 9. Zihinsel İletişim Becerilerinin Anne Eğitim Durumuna Göre Değerlendirilmesi

Eğitim Durumu	\bar{X}	F	p
Okur-Yazar Değil	2,65		
Sadece Okur-Yazar	3,15		
İlköğretim	3,38	355,976	,000
Ortaöğretim	3,50		
Yükseköğretim	3,61		
Diğer	3,62		

Zihinsel iletişim becerilerin anne eğitim durumuna göre değişip değişmediğini test etmek amacıyla varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($F=355,976$; $p=,000<,05$). Buna göre anne eğitim durumu yüksek olan katılımcıların zihinsel iletişim becerileri diğerlerine oranla daha yüksektir.



Tablo 10. Duygusal İletişim Becerilerinin Anne Eğitim Durumuna Göre Değerlendirilmesi

Eğitim Durumu	\bar{X}	F	p
Okur-Yazar Değil	2,88		
Sadece Okur-Yazar	3,30		
İlköğretim	3,62	385,285	,000
Ortaöğretim	3,87		
Yükseköğretim	4,23		
Diğer	4,77		

Duygusal iletişim becerilerin anne eğitim durumuna göre değişip değişmediğini test etmek amacıyla varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($F=385,285$; $p=,000<,05$). Buna göre anne eğitim durumu yüksek olan katılımcıların duygusal iletişim becerileri diğerlerine oranla daha yüksektir.

Tablo 11. Zihinsel İletişim Becerilerinin Ailenin Soyo-Ekonomik Durumuna Göre Değerlendirilmesi

Durum	\bar{X}	F	p
Alt	2,83		
Orta	3,37	92,463	,000
Üst	3,62		

Zihinsel iletişim becerilerin ailenin sosyo-ekonomik durumuna göre değişip değişmediğini test etmek amacıyla varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($F=92,463$; $p=,000<,05$). Buna göre sosyo-ekonomik durumu yüksek olan katılımcıların zihinsel iletişim becerileri diğerlerine oranla daha yüksek iken, düşük olan katılımcıların zihinsel becerileri de diğerlerine oranla daha düşüktür.



Tablo 12. Davranışsal İletişim Becerilerinin Ailenin Soyo-Ekonomik Göre Değerlendirilmesi

Durum	\bar{X}	F	p
Alt	2,99		
Orta	3,65	92,646	,000
Üst	4,33		

Davranışsal iletişim becerilerin ailenin sosyo-ekonomik durumuna göre değişip değişmediğini test etmek amacıyla varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($F=92,646$; $p=,000<,05$). Buna göre sosyo-ekonomik durumu yüksek olan katılımcıların davranışsal iletişim becerileri diğerlerine oranla daha yüksek iken, düşük olan katılımcıların davranışsal becerileri de diğerlerine oranla daha düşüktür.

Tablo 13. Zihinsel İletişim Becerilerinin Ebeveyn Birliktelik Durumuna Göre Değerlendirilmesi

Durum	\bar{X}	F	p
Birlikte	3,62		
Vefat	3,33	22,345	,000
Ayrı	3,29		

Zihinsel iletişim becerilerin ebeveyn birliktelik durumuna göre değişip değişmediğini test etmek amacıyla varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($F=22,345$; $p=,000<,05$). Buna göre anne ve babası birlikte olan katılımcıların zihinsel iletişim becerileri diğerlerine oranla daha yüksek iken, ayrı veya vefat etmiş olanların daha düşüktür.



Tablo 14. Duygusal İletişim Becerilerinin Ebeveyn Durumuna Göre Değerlendirilmesi

Durum	\bar{X}	F	p
Vefat	3,31		
Ayrı	3,98	58,135	,000
Birlikte	4,29		

Duygusal iletişim becerilerin ebeveyn birliktelik durumuna göre değişip değişmediğini test etmek amacıyla varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($F=58,135$; $p=,000<,05$). Buna göre anne ve babası birlikte olan katılımcıların duygusal iletişim becerileri diğerlerine oranla daha yüksek iken, ayrı veya vefat etmiş olanların daha düşüktür.

Tablo 15. Davranışsal İletişim Becerilerinin Ebeveyn Durumuna Göre Değerlendirilmesi

Durum	\bar{X}	F	p
Ayrı	3,53		
Vefat	4,16	66,239	,000
Birlikte	4,41		

Davranışsal iletişim becerilerin ebeveyn birliktelik durumuna göre değişip değişmediğini test etmek amacıyla varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($F=66,239$; $p=,000<,05$). Buna göre anne ve babası birlikte olan katılımcıların davranışsal iletişim becerileri diğerlerine oranla daha yüksek iken, ayrı veya vefat etmiş olanların daha düşüktür.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüz bilgi toplumunda insan faktörü gerek işletmelerde gerekse diğer kuruluşlarda büyük öneme sahiptir. İletişim becerileri yüksek bireyler buldukları toplum içerisinde diğer bireylerden daha iyi konumlara gelebilmektedirler. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin de öğrenimini tamamladıktan sonra sürekli diğer bireylerle iletişim içerisinde olacağı düşünüldüğünde iletişim becerileri yüksek bireyler olmaları gerekmektedir. Araştırmamızın sonuçları incelendiğinde öğrencilerin yaşları ilerledikçe duygusal, zihinsel ve



davranışsal iletişim becerilerinin de arttığı görülmektedir. Baba eğitim durumu yüksek olan bireylerin duygusal ve zihinsel iletişim becerilerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Anne eğitim durumu yüksek olan bireylerin zihinsel ve duygusal iletişim becerilerinin yüksek olduğu görülmektedir. Sosyo-ekonomik düzeyi yüksek olan bireylerin zihinsel ve davranışsal iletişim becerileri daha yüksektir. Anne ve babaların birliktelik durumlarının da iletişim becerilerini etkilediği ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlara istinaden yaşın ilerledikçe iletişim becerilerinin artmasına neden olan özellikler araştırılarak bireylerin daha erken yaşlarda bu özelliklere sahip olmaları sağlanması iletişim becerilerini arttıracaktır. Ebeveynlerin eğitim durumunun iletişim becerilerini arttırdığı sonucuna istinaden toplumdaki eğitim seviyesinin yükseltilmesi ileride daha iyi iletişim becerilerine sahip olan bireylerin yetişmesini sağlayacaktır. Ebeveynlerin birliktelik durumlarının da iletişim becerileri üzerinde etkili olduğu araştırma sonuçlarından biridir. Bu açıdan aile birliğinin sağlanması amacıyla hükümet politikalarının uygulanması iletişim becerileri yüksek bireylerin topluma kazandırılmasını sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Bekcan, S., (2015). “İletişim Becerileri, Motivasyon ve Sağlık Çalışanları”, T.C. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Bingöl, G. ve Demir, A. (2011), “Amasya Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri”, Göztepe Tıp Dergisi, Cilt: 26, Sayı: 4, ss. 152-159.
- Ceyhan, A. A., (2006) “An Investigation Of Adjustment Levels Of Turkish University Students With Respect To Perceived Communication Skill Levels”, Social Behavior and Personality and International Journal, Volume 34, Issue 4, Pages 367-380.
- Cüceloğlu D., (2006). Yeniden İnsan İnsana, 35. Basım, Remzi Kitapevi, İstanbul.
- Çetinkaya, Z., (2011). “Türkçe Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerine İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi”, Mayıs, Cilt:19, No:2, Kastamonu Eğitim Dergisi, 567-576.
- Dölek A.K., (2015). “ Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, T.C. Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Rehberlik Ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Gers, Z.G., (2012). “Farklı Türlerdeki Liselere Devam Eden Ergenlerin İletişim Becerilerinin İncelenmesi”, Ankara Üniversitesi, Fen bilimleri Enstitüsü, Ev Ekonomisi (Çocuk Gelişimi ve Eğitimi) Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.



Gölnü, S. ve Karıcı, Y. (2010). “İletişim Meslek Lisesi Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerinin İncelenmesi (Ankara İli Örneği)” İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi, Sayı: 31, 123-140.

Görür D. (2001). “Lise Öğrencilerinin iletişim Becerilerini Değerlendirmelerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Adana.

Gülbahçe, Ö. (2010), “K.K. Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi”, Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, Cilt: 12, Sayı: 2, ss. 12-22.

Haşiloğlu, S. B., Baran, T., Aydın, O., “Pazarlama Araştırmalarındaki Potansiyel Problemlere Yönelik Bir Araştırma: Kolayda Örnekleme ve Sıklık İfadeli Ölçek Maddeleri”, Pamukkale İşletme ve Bilişim Yönetimi Dergisi, Cilt 2, Sayı 1, 2015, s.19-28.

Kaymak, M. S., (2015)“ Okul Yöneticilerinin İletişim Becerileri İle Çatışmayı Yönetme Stratejileri Arasındaki İlişki (Kartal İlçesi Örneği)”, T.C. Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi,

Kılıç V., (2002) , “Dilin İşlevleri ve İletişim”, Papatya Yayıncılık, İstanbul.

Özkurt S., (2010). “Terapötik İletişim Becerileri Kazandırma Eğitiminin Kamu Çalışanlarının İletişim Çatışmalarına Girme Eğilimlerine Etkisi”, ATÜ, SBE, YYLT, Erzurum.

Toy, S., (2007). “Mühendislik ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkiler”, T.C. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji (Sosyal Psikoloji) Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Üstünsel, G., (2011). “Etkili İletişim ve Beden Dili”, T.C. Namık Kemal Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Tarım Ekonomisi Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Tekirdağ.

Yıldırım, F.,(2015). “Fen Lisesi Ve Spor Lisesi Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi”, T.C. Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi Ve Spor Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Elazığ.

Zillioğlu, M., (1996). İletişim Nedir? 2. Basım, İstanbul, Cem.