



İNSAN VE TOPLUM BİLİMLERİ  
ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

Cilt / Vol: 7, Sayı/Issue: 1, 2018

Sayfa: 494-513

Received/Geliş: Accepted/Kabul:

[21-12-2017] – [28-03-2018]

## Doğu Anadolu Bölgesinde Çalışan Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Personelinin İletişim Becerileri<sup>1</sup>

Ahmet ATALAY

Dr. Öğretim Üyesi, Ardahan Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu,

Spor Yöneticiliği Bölümü

Orcid Id:/0000-0003-0263-1677

ahmetatalay@ardahan.edu.tr

### Öz

Bu araştırmanın amacı Doğu Anadolu bölgesinde çalışan Gençlik Hizmetleri Spor İl Müdürlüğü (GHSİM) personelinin iletişim becerilerinin ne düzeyde olduğunu incelemektir. Çalışma nicel araştırma yöntemleri içerisinde tarama deseni ile yürütülmüştür. Verilerin analizinde T-Testi, ANOVA kullanılmıştır. Elde edilen bulgulara göre GHSİM çalışanlarının iletişim becerilerinin ortanın üstünde bir seviyede olduğu anlaşılmıştır. Katılımcıların en yüksek ortalamaya sahip olduğu iletişim becerisi etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim iken en düşük iletişim becericisi ise kendini ifade etmektir. Katılımcıların demografik özellikleri ile iletişim becerileri ve alt faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Sonuç olarak GHSİM personelinin iletişim becerilerinin ortanın üstünde bir seviyede olduğu görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Spor, Spor Yönetimi, İletişim, Beceri, İletişim Becerileri.

## The Communication Skills of the Personnel at the Provincial Directorate of Youth Services and Sports in the Eastern Anatolia Region

### Abstract

The aim of this study is to examine the level of the communication skills of the personnel of the Provincial Directorate of Youth Services and Sports (PDYSS) in the Eastern Anatolia region. The study was conducted with the scan pattern from the quantitative research methods. In the analysis of the data, T-test and ANOVA were used. Based on the findings, it is clearly seen that the communication skills of the PDYSS staff are higher than the average. It is also discovered that while the communication skills of the staff with the highest average are effective listening and non-verbal communication, their poorest communication skill is self-expression. Moreover, statistically significant differences between the demographic characteristics of the participants, and their communication skills and sub-factors are ascertained.

**Keywords:** Sport, Sports Management, Communication, Skill, Communication Skills.

<sup>1</sup>Bu araştırma için Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü makamından personele anketlerin uygulanması ve çalışmanın yürütülmesi amacıyla gerekli resmi izin alınmıştır.

## Giriş

Sporun merkezinde insan unsuru bulunmakta ve en eski insan yapısı kurumlardan birisidir (Fişek, 1985:6), Doğrudan birey ve toplum etkileşimine zemin hazırlayan bir mecradır. Bu mecrada bireysel ve toplumsal iletişim oldukça önemlidir. İletişim, insanın doğumuyla başlayan ve yaşam boyu süregelen insani bir özelliktir. Bireysel ve toplumsal uzlaşımın anahtarı şeklinde de ifade edilebilir. Çünkü bireylerin çevreye uyumunda iletişim son derece belirleyici bir unsurdur. Zira insanlar iletişim aracılığı ile fırsatları değerlendirir, paylaşımı öğrenir ve düşüncelerini aktarabilirler (Özkan vd., 2014).

İletişim becerileri, insan ilişkileri ve her türlü meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı özelliğe sahip olabilmektedir. Çünkü toplumsal yaşam iletişim üzerine kuruludur. Bu nedenle etkili iletişime ve bunu sağlayan koşullara ihtiyaç vardır (Uğurlu, 2013). İletişimin her insanın yaşamında önemli bir yeri olduğu gibi meslekleri ve iş yaşamlarında da başarılı olabilmeleri sahip oldukları iletişim becerilerine bağlıdır (Uyer, 2000). İletişim becerisi ise bireylerin genel becerilerinden biri olarak ifade edilirken, işe girme ve çalışma sürecinden de oldukça etkilidir (Ikzan vd., 2012). Bununla birlikte iletişim becerileri temelde iki yaklaşımla ele alınmakta, bunlardan biri etkili dinlemek, diğeri ise sözel olsun yada olmasın etkili bir şekilde tepki vermektir (Egan, 2014:71; Karadağ vd., 2015; Bingöl ve Demir, 2011).

Etkili iletişim becerilerine sahip olmak kişiler arasında düzen ve etkileşime katkı sağlamakla birlikte kurumların ya da kurum çalışanlarının performansına yön verebilmektedir. Şöyle ki, 21. yüzyılda çalışan yeterliliklerinden biri olan iletişim becerilerine sahip olmak, örgütlerde tartışma, problem çözme, model ve öneri sunma, sözel ve multimedya sunumları gibi iletişim faaliyetlerini güçlendirerek kurumsal başarıyı pekiştirmektedir (Chung vd., 2016; Oradee, 2012; Levy vd., 2009). Ayrıca iletişim becerileri gelişmiş kişiler, başkalarını etkileme potansiyeline sahip olarak kişisel ve örgütsel verimin önünü açmakta, iş performansını yukarılara çekmektedir (Guerrero ve Floyd, 2006:48; Lees, 2002; Du-Babcock, 2006; Conrad ve Newberry, 2011; Gereffi vd., 2011:247). Bu yüzden birçok sektörde işverenler, çalışanların işle ilgili teknik becerilerinden ziyade sahip oldukları iletişim becerilerine önem vermektedir (Reinsch ve Shelby, 1997; Kane, 1993). Çünkü güçlü bir iletişim ağının varlığı, örgütlere süreklilik ve dinamizm açısından hareketlilik kazandıran bir faktördür (Alipour, 2011). Dolayısı ile hem bireysel hem de örgütsel açıdan çalışanların iletişim becerilerinin önemi bir kat daha artmaktadır (Kovaç ve Sirkoviç, 2017).

Sermayesi ve tüketicisinin insan olduğu spor ortamında yer alan bireylerin iletişim becerilerinin en üst seviyede olması gerektiği söylenebilir. Zira spor sektöründe bireysel ve kurumsal ilişkiler insan ilişkileri ile inşa edilmektedir. Türkiye’de spor hizmetlerinin üretilmesi ve halka ulaştırılmasında taşra teşkilatı olarak Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü (GHSİM) sorumludur (Sunay, 2017:204). Dolayısı ile bu kurumda çalışan bireylerin iletişim becerileri bir kat daha önemli hale



gelmektedir. Özellikle spor ortamının canlı sosyal yapısı ve kitlesel ilginin yoğunluğu güçlü bir iletişimin gerekliliğini ön plana çıkarmaktadır.

### Araştırmanın Önemi

Günümüzde tüm sektörler için çalışanların güçlü iletişim becerilerine sahip olması beklenmektedir (Hutchinson ve Waters, 1987:17). Çünkü iletişim becerileri her türlü insan ilişkisinde ve meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı olabilmektedir. Özellikle insanlar ile daha fazla bir arada olunması gereken iş kollarında çalışanların, iletişim becerilerine daha fazla hakim olmaları gerekmektedir (Korkut, 2005). Bu iş kollarının başında da spor sektörü gelmektedir. Türkiye’de bu sektörün yönetiminden sorumlu en önemli kurum olan (Yazıcı vd., 2016) GHSİM, personelinin sosyal ilişkileri ve bireyler ile ilişki düzeyleri oldukça yüksek olmalıdır. Türkiye’de sporun sevk ve idaresinden sorumlu kurum Gençlik ve Spor Bakanlığı’na bağlı GHSİM’dir. GHSİM Gençlik ve Spor Bakanlığının taşra teşkilatı olarak sporun sevk ve idaresinden sorumludur. Spor, başlı başına toplumsal bir kurum olması itibari ile insan merkezli bir süreci temsil eder. Bu süreçten maksimum faydanın sağlanabilmesi için GHSİM çalışanlarının güçlü iletişim becerilerine sahip olması beklenmektedir. Ayrıca çocuk, genç, yaşlı, kadın ve engelliler olmak üzere toplumun farklı kesimlerine hitap eden GHSİM personelinin iletişim becerilerinin farklı boyutlarda da yeterli ve uygun olması gerektiği söylenebilir. Bu noktada tüm toplumsal grupların beklentilerine cevap verebilmek için GHSİM personelinin etkili iletişim becerilerine sahip olması son derece önemlidir.

### Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, Doğu Anadolu bölgesinde çalışan GHSİM personelinin iletişim becerilerinin ne düzeyde olduğunu incelemektir. Bu amaca göre aşağıda yer alan sorulara yanıtlar aranmıştır.

- GHSİM personelinin iletişim becerileri ne düzeydedir?
- GHSİM personelinin iletişim becerileri düzeyi, bu personelin demografik özelliklerine göre farklılık göstermekte midir?

### Yöntem

#### Araştırma Yöntemi

Bu araştırma nicel araştırma yöntemleri içerisinde tarama deseni ile yürütülürken bu süreçte veri toplama aracı olarak 5’li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Bilimsel çalışmalarda sıklıkla kullanılan nicel araştırma yöntemi, nesnel, geçerli ve güvenilir bilgi elde etmeyi amaçlarken, bulguların sayısal değerle ile ifade edilmesine imkân sağlar (Özsoy ve Madran, 2010:191; Kuş, 2012:105; Ekiz, 2003:47). Geniş gruplardan detaylı verilerin toplanmasına aracılık eden tarama deseninde ise (Büyüköztürk vd, 2017:97) kelime ve sayıların kullanılması ile bir profil çıkarılmaya çalışılır



**Doğu Anadolu Bölgesinde Çalışan Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Personelinin İletişim Becerileri**

(Yıldırım ve Şimşek, 2016:54). Ayrıca bu süreçte araştırma grubunun farklı özelliklerinin birbiri ile olan ilişkisi de incelenebilir (Fraenkel vd., 2012:121).

**Evren ve Örneklem**

Bu çalışmanın evrenini Doğu Anadolu bölgesinde çalışan GHSİM personeli oluşturmaktadır. Bu evren üzerinden yeterli büyüklükte bir çalışma grubuna ulaşabilmek amacıyla basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemle göre, evren içerisinde tamamen rastgele, yansız, basit ve bağımsız bir seçim yapılır (Balci, 2016:74; Kaya ve Şahin, 2013:24). Dolayısıyla ile araştırmanın çalışma grubu evreni temsil eden 876 kişi arasından basit tesadüfi yöntemle belirlenen GHSİM’nde çalışan 345 personelden oluşmaktadır. Bu personele ilişkin demografik özellikler aşağıdaki tabloda görselleştirilerek sunulmuştur.

**Tablo 1: Örneklem Grubuna İlişkin Demografik Özellikler**

|               |                     | Frekans<br>(n) | Yüzde<br>(%) |
|---------------|---------------------|----------------|--------------|
| Yaş Grubu     | 20 ile 30 Yaş Arası | 142            | 41,2%        |
|               | 31 ile 40 Yaş Arası | 137            | 39,7%        |
|               | 41 ile 50 Yaş Arası | 61             | 17,7%        |
|               | 51 Yaş Ve Üzeri     | 5              | 1,4%         |
|               | Toplam              | 345            | 100,0%       |
| Cinsiyet      | Erkek               | 227            | 65,8%        |
|               | Bayan               | 118            | 34,2%        |
|               | Toplam              | 345            | 100,0%       |
| Eğitim Durumu | İlköğretim          | 0              | 0,0%         |
|               | Ortaöğretim         | 21             | 6,1%         |
|               | Ön Lisans           | 59             | 17,1%        |
|               | Lisans              | 246            | 71,3%        |
|               | Master              | 18             | 5,2%         |
|               | Doktora             | 1              | 0,3%         |
| Toplam        | 345                 | 100,0%         |              |
| Hizmet Süresi | 1 İle 3 Yıl Arası   | 94             | 27,2%        |
|               | 4 ile 6 Yıl Arası   | 74             | 21,4%        |
|               | 7 ile 9 Yıl Arası   | 71             | 20,6%        |
|               | 10 Yıl Ve Üzeri     | 106            | 30,7%        |
|               | Toplam              | 345            | 100,0%       |
| İş Tanımı     | İl Müdürü           | 6              | 1,7%         |



|                       |     |        |
|-----------------------|-----|--------|
| Şube Müdürü           | 26  | 7,5%   |
| Sportif Eğitim Uzmanı | 69  | 20,0%  |
| Antrenör              | 88  | 25,5%  |
| Memur                 | 156 | 45,2%  |
| Toplam                | 345 | 100,0% |

Tablo 1 incelendiğinde, katılımcıların % 41,2'si 20 ile 30 yaş arasında (n=142), % 39,7'si 31 ile 40 yaş arasında (n=137), % 17,7'si 41 ile 50 yaş arasında (n=61) ve % 1,4'ü 51 yaş ve üzeridir (n=5). Çalışanların % 65,8'i erkek (n=227), % 34,2'si kadındır (n=118). Personelin eğitim durumuna göre dağılımı incelendiğinde ise çalışanların % 6,1'i ortaöğretim (n=21), % 17,1'i ön lisans (n=59), % 71,3'ü lisans (n=246), % 5,2'si master ve % 0,3'ü ise doktora (n=1) mezunudur. Kurumdaki hizmet sürelerine göre çalışanların dağılımlarına bakıldığında % 27,2'si 1 ile 3 yıl arası (n=94), % 21,4'ü 4 ile 6 yıl arası (n=74), % 20,6'sı 7 ile 9 yıl arası (n=71), % 30,7'si 10 yıl ve üzeri (n=106) şeklindedir. Son olarak personelin iş tanımına göre dağılımları ise şu şekildedir; % 1,7'si il müdürü (n=6), % 7,5'i şube müdürü (n=26), % 20'si sportif eğitim uzmanı (n=69), % 25,5'i antrenör (n=88) ve % 45,2'si memurdur (n=156).

#### Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak Owen Korkut ve Bugay (2014) tarafından geliştirilen "İletişim Becerileri Ölçeği" (İBÖ) kullanılmıştır. Ölçek 5'li Likert tipinde ve "iletişim ilkeleri ve temel beceriler" "kendini ifade etme" "etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim" ve "iletişim kurmaya isteklilik" şeklinde dört alt faktörden oluşmaktadır. Ölçek Owen Korkut ve Bugay tarafından üniversite öğrencilerinden toplanan veriler ile geliştirildiğinden ölçeğin yapısal geçerliliğinin ve güvenilirliğinin çalışma verisi ile kanıtlanması amacıyla doğrulayıcı faktör analizi ve Cronbach's Alpha güvenilirlik analizi yapılmıştır.

İletişim becerileri ölçeğine uygulanan ilk doğrulayıcı faktör analizinde 21. ,25. 23. ve 13. maddelerinin ölçek katkısının çok düşük olduğu tespit edilmiş ve değerlendirme dışında bırakılmıştır. Madde ölçek dışında bırakılıp modifikasyon düzeltmeleri yapıldığında ölçekte kalan tüm maddelerin ölçek katkısının % 99 güven düzeyinde anlamlı ve 0,4 ile 0,7 arasında değiştiği gözlemlenmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi model uyum indeksleri ise şu şekilde raporlanmıştır. CMIN/DF = 2,96, GFI = 0,913, NFI = 0,926 AGFI= 0,948 RMSEA =0,064. Model uyum indekslerinin tamamı kabul edilebilir düzeydedir. Doğrulayıcı faktör analizi çalışmasıyla yapısal geçerliliği kanıtlanan ölçek ve alt faktörleri için hesaplanan Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayıları tablo 1'deki gibidir.



**Tablo 2:** İletişim Becerileri Ölçeği Güvenirlilik İstatistikleri

| Ölçek/ Alt Faktörler                            | Madde Sayısı | Cronbach's Alpha |
|---|--------------|------------------|
| İletişim Becerileri Ölçeği                      | 21           | 0,825            |
| İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler (IITB)     | 6            | 0,621            |
| Kendini İfade Etme (KIE)                        | 4            | 0,577            |
| Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim (EDSOI) | 6            | 0,521            |
| İletişim Kurmaya İsteklilik (IKI)               | 5            | 0,584            |

Tablo 2 incelendiğinde, İletişim Becerileri Ölçeği güvenirlilik analizi ve doğrulayıcı faktör analizi birlikte değerlendirildiğinde ölçeğin yapısal olarak geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu, bilimsel amaçlı ölçme aracı olarak kullanılabilceği söylenebilir.

### Verilerin Analizi

Elde edilen veriler amaca uygun olarak SPSS 22 programında faydalanılarak % 95 güven aralığında analiz edilmiştir. Bu süreçte öncelikle tanımlayıcı istatistiklere (frekans, yüzde, ortalama, standart sapma) yer verilmiştir. Daha sonra gruplar arasındaki ilişki testlerinden önce verilerin normal dağılım gösterip göstermediği incelenmiş ve veriler normal dağılım gösterdiği için parametrik test tekniklerinden T-Testi ve ANOVA analizleri gerçekleştirilmiştir. Normallik testi sonucunda ulaşılan değerler aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

**Tablo 3:** İletişim Becerileri Ölçeği ve Alt Faktör Puanlarına İlişkin Normallik Testi

| Değişken  | N   | Çarpıklık | Basıklık | Kolmogorov-Smirnov |
|---|-----|-----------|----------|--------------------|
| İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler (IITB)     | 345 | -,532     | ,213     | ,000               |
| Kendini İfade Etme (KIE)                        | 345 | -,701     | ,376     | ,000               |
| Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim (EDSOI) | 345 | -,269     | ,046     | ,000               |
| İletişim Kurmaya İsteklilik (IKI)               | 345 | -,215     | -,513    | ,000               |
| İletişim Becerileri Ölçeği                      | 345 | -,372     | ,035     | ,200               |

Tablo 3'de çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde tüm ölçek ve alt faktörlerinin +1 ile -1 arasında çarpıklık ve basıklık değerlerine sahip olduğu görülür. Bu değerler ölçek ve alt faktörlerini normale yakın dağılımda seyrettiğini göstermektedir.

### Bulgular

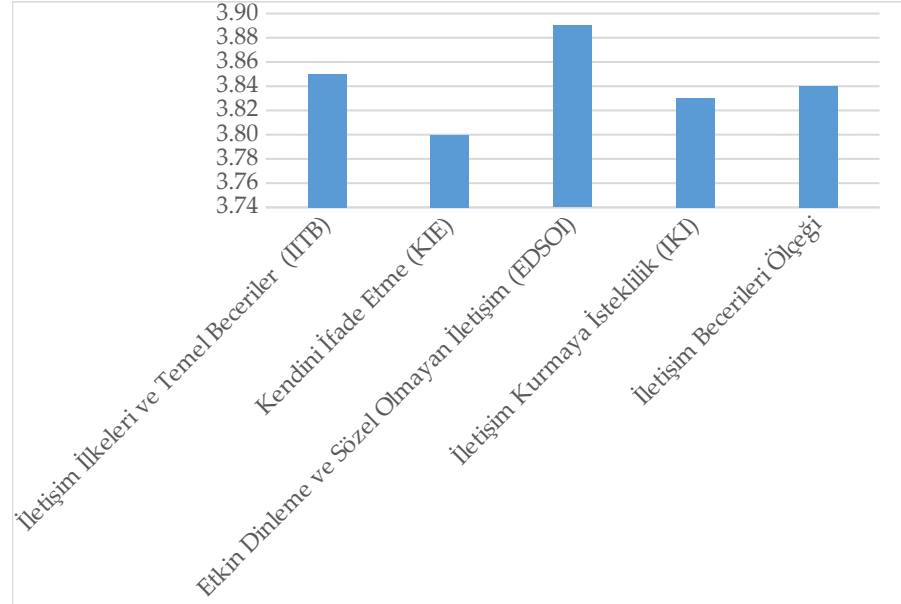
Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacına uygun olarak farklı analiz yöntemleri ile elde edilen bulgular sayısal veriler aracılığı ile görselleştirilerek sunulmaya çalışılmış ve bulgular ayrı ayrı yorumlanmıştır.



**Tablo 4:** İletişim Becerileri Ölçeği ve Alt Faktör Puanlarına İlişkin Betimsel İstatistikler

| Faktörler                                       | N       | Minimu<br>m | Maksimu<br>m | Ortalama | Std.<br>Sapma |
|---|---------|-------------|--------------|----------|---------------|
| İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler (IITB)     | 34<br>5 | 1,67        | 5,00         | 3,8502   | ,62551        |
| Kendini İfade Etme (KIE)                        | 34<br>5 | 1,50        | 5,00         | 3,8022   | ,73914        |
| Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim (EDSOI) | 34<br>5 | 2,17        | 5,00         | 3,8903   | ,55231        |
| İletişim Kurmaya İsteklilik (IKI)               | 34<br>5 | 2,00        | 5,00         | 3,8325   | ,63675        |
| İletişim Becerileri Ölçeği                      | 34<br>5 | 2,38        | 5,00         | 3,8438   | ,50629        |

İletişim ilkeleri ve temel becerileri alt faktörü minimum 1,67, maksimum 5, ortalama 3,85 ve 0,62 standart sapma değerine sahiptir. Kendini İfade Etme alt faktörü minimum 1,50, maksimum 5, ortalama 3,80 ve 0,73 standart sapma değerine sahiptir. Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim alt faktörü minimum 2,17, maksimum 5, ortalama 3,89 ve 0,55 standart sapma değerine sahiptir. İletişim Kurmaya İsteklilik alt faktörü minimum 2,00, maksimum 5, ortalama 3,83 ve 0,63 standart sapma değerine sahiptir. İletişim Becerileri Ölçeği ise minimum 2,38, maksimum 5, ortalama 3,84 ve 0,50 standart sapma değerine sahiptir.

**Şekil 1:** İletişim Becerileri Ölçeği ve Alt Faktörlere İlişkin Değerler

Elde edilen bulgulara göre GHSİM çalışanlarının iletişim becerilerinin ortanın üstünde bir seviyede olduğu söylenebilir. Ayrıca katılımcıların en



**Doğu Anadolu Bölgesinde Çalışan Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Personelinin İletişim Becerileri**

yüksek ortalamaya sahip olduğu iletişim becerisi etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim iken en düşük iletişim becericisi ise kendini ifade etmektir.

**Tablo 5:** Cinsiyet Değişkeni Bağımsız Örneklem T-test İstatistikleri

| Değişken  | Cinsiyet | N   | Ortalama | Standart Sapma | t      | sig.  |
|---|----------|-----|----------|----------------|--------|-------|
| İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler (IITB)     | Erkek    | 227 | 3,8568   | ,62788         | 0,271  | 0,787 |
|   | Bayan    | 118 | 3,8376   | ,62340         |        |       |
| Kendini İfade Etme (KIE)                        | Erkek    | 227 | 3,8403   | ,71843         | 1,331  | 0,184 |
|   | Bayan    | 118 | 3,7288   | ,77527         |        |       |
| Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim (EDSOI) | Erkek    | 227 | 3,8759   | ,57748         | -0,672 | 0,502 |
|   | Bayan    | 118 | 3,9181   | ,50154         |        |       |
| İletişim Kurmaya İsteklilik (IKI)               | Erkek    | 227 | 3,8643   | ,64459         | 1,290  | 0,198 |
|   | Bayan    | 118 | 3,7712   | ,61950         |        |       |
| İletişim Becerileri Ölçeği                      | Erkek    | 227 | 3,8593   | ,50755         | 0,79   | 0,430 |
|   | Bayan    | 118 | 3,8139   | ,50464         |        |       |

Tablo 5 incelendiğinde kadın ve erkek katılımcılar arasında iletişim becerileri ölçeği ve tüm alt faktörleri bakımından % 95 güven düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı görülür (sig.>0,05).

**Tablo 6:** Yaş Gruplarına Göre ANOVA Test İstatistikleri

| Değişken                                    | Yaş Grubu           | N   | Ortalama | Standart Sapma | F       | sig.  |
|---|---------------------|-----|----------|----------------|---------|-------|
| İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler (IITB) | 20 ile 30 Yaş Arası | 142 | 3,8075   | ,63683         | 0,380   | 0,760 |
|   | 31 ile 40 Yaş Arası | 137 | 3,8856   | ,63425         |         |       |
|   | 41 ile 50 Yaş Arası | 61  | 3,8689   | ,59870         |         |       |
|   | 51 Yaş Ve Üzeri     | 5   | 3,8667   | ,43141         |         |       |
|   | Toplam              | 345 | 3,8502   | ,62551         |         |       |
| Kendini İfade Etme (KIE)                    | 20 ile 30 Yaş Arası | 142 | 3,7254   | ,79298         | 1487,00 | 0,220 |
|   | 31 ile 40 Yaş Arası | 137 | 3,8102   | ,72287         |         |       |
|   | 41 ile 50 Yaş Arası | 61  | 3,9631   | ,64200         |         |       |
|   | 51 Yaş Ve Üzeri     | 5   | 3,8000   | ,51235         |         |       |
|   | Toplam              | 345 | 3,8502   | ,62551         |         |       |





|   |                     | Toplam | 345    | 3,8022 | ,73914 |       |  |
|---|---------------------|--------|--------|--------|--------|-------|--|
| Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim (EDSOI) | 20 ile 30 Yaş Arası | 142    | 3,8779 | ,53148 |        |       |  |
|   | 31 ile 40 Yaş Arası | 137    | 3,8905 | ,53719 |        |       |  |
|   | 41 ile 50 Yaş Arası | 61     | 3,9344 | ,64138 | 0,350  | 0,790 |  |
|   | 51 Yaş Ve Üzeri     | 5      | 3,7000 | ,46248 |        |       |  |
| Toplam  |                     | 345    | 3,8903 | ,55231 |        |       |  |
| İletişim Kurmaya İsteklilik (IKI)               | 20 ile 30 Yaş Arası | 142    | 3,8366 | ,62959 |        |       |  |
|   | 31 ile 40 Yaş Arası | 137    | 3,8759 | ,65893 |        |       |  |
|   | 41 ile 50 Yaş Arası | 61     | 3,7508 | ,61499 | 0,950  | 0,420 |  |
|   | 51 Yaş Ve Üzeri     | 5      | 3,5200 | ,41473 |        |       |  |
| Toplam  |                     | 345    | 3,8325 | ,63675 |        |       |  |
| İletişim Becerileri Ölçeği                      | 20 ile 30 Yaş Arası | 142    | 3,8119 | ,51599 |        |       |  |
|   | 31 ile 40 Yaş Arası | 137    | 3,8656 | ,50793 |        |       |  |
|   | 41 ile 50 Yaş Arası | 61     | 3,8793 | ,49044 | 0,470  | 0,710 |  |
|   | 51 Yaş Ve Üzeri     | 5      | 3,7217 | ,43468 |        |       |  |
| Toplam  |                     | 345    | 3,8438 | ,50629 |        |       |  |

Tablo incelendiğinde farklı yaş grubundaki katılımcılar arasında iletişim becerileri ölçeği ve tüm alt faktörleri bakımından % 95 güven düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı görülür (sig.>0,05).

**Tablo 7:** Eğitim Durumuna Göre ANOVA Test İstatistikleri

| Değişken                                    | Eğitim Düzeyi | N   | Ortalama | Standart Sapma | F        | sig.  |
|---|---------------|-----|----------|----------------|----------|-------|
| İletişim Temel (IITB) İlkeleri ve Beceriler | Ortaöğretim   | 21  | 3,8810   | ,55313         |          |       |
|   | Ön Lisans     | 59  | 3,9322   | ,56062         |          |       |
|   | Lisans        | 246 | 3,8076   | ,64454         | 1614,000 | 0,170 |
|   | Master        | 18  | 4,0833   | ,59202         |          |       |
| Toplam                                      |               | 345 | 3,8502   | ,62551         |          |       |



**Doğu Anadolu Bölgesinde Çalışan Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Personelinin İletişim Becerileri**

|   |             |           |        |        |          |       |        |
|---|-------------|-----------|--------|--------|----------|-------|--------|
| Kendini İfade Etme (KIE)                | Ortaöğretim | 21        | 4,0119 | ,67766 | 0,503    | 0,733 |        |
|   |             | Ön Lisans | 59     | 3,7966 |          |       | ,73325 |
|   |             | Lisans    | 246    | 3,7815 |          |       | ,76417 |
|   |             | Master    | 18     | 3,8472 |          |       | ,44671 |
|   |             | Toplam    | 345    | 3,8022 |          |       | ,73914 |
| Etkin Dinleme ve Sözel İletişim (EDSOI) | Ortaöğretim | 21        | 3,8333 | ,61689 | 1129,000 | 0,343 |        |
|   |             | Ön Lisans | 59     | 4,0000 |          |       | ,53962 |
|   |             | Lisans    | 246    | 3,8814 |          |       | ,53985 |
|   |             | Master    | 18     | 3,7130 |          |       | ,67108 |
|   |             | Toplam    | 345    | 3,8903 |          |       | ,55231 |
| İletişim İsteklilik (IKI)               | Ortaöğretim | 21        | 3,8762 | ,55669 | 0,157    | 0,960 |        |
|   |             | Ön Lisans | 59     | 3,8068 |          |       | ,63568 |
|   |             | Lisans    | 246    | 3,8276 |          |       | ,65569 |
|   |             | Master    | 18     | 3,9222 |          |       | ,50007 |
|   |             | Toplam    | 345    | 3,8325 |          |       | ,63675 |
| İletişim Ölçeği                         | Ortaöğretim | 21        | 3,9006 | ,38117 | 0,386    | 0,818 |        |
|   |             | Ön Lisans | 59     | 3,8839 |          |       | ,50912 |
|   |             | Lisans    | 246    | 3,8245 |          |       | ,52263 |
|   |             | Master    | 18     | 3,8914 |          |       | ,41423 |
|   |             | Toplam    | 345    | 3,8438 |          |       | ,50629 |

Tablo 7 incelendiğinde farklı eğitim düzeyine sahip katılımcılar arasında iletişim becerileri ölçeği ve tüm alt faktörler bakımından % 95 güven düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı görülür (sig.>0,05).

**Tablo 8:** Hizmet Süresine Göre ANOVA Test İstatistikleri

| Değişken                                    | Hizmet Süresi     | N   | Ortalama | Standart Sapma | F     | sig.   |
|---|-------------------|-----|----------|----------------|-------|--------|
| İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler (IITB) | 1 İle 3 Yıl Arası | 94  | 3,7695   | ,65451         | 1.532 | 0.206  |
|   | 4 ile 6 Yıl Arası | 74  | 3,7950   | ,67548         |       |        |
|   | 7 ile 9 Yıl Arası | 71  | 3,9554   | ,63054         |       |        |
|   | 10 Yıl Ve Üzeri   | 106 | 3,8899   | ,55056         |       |        |
|   | Toplam            | 345 | 3,8502   | ,62551         |       |        |
| Kendini İfade Etme (KIE)                    | 1 İle 3 Yıl Arası | 94  | 3,6649   | ,81777         | 4.338 | 0.005* |
|   | 4 ile 6 Yıl Arası | 74  | 3,6486   | ,78177         |       |        |
|   | 7 ile 9 Yıl Arası | 71  | 3,9155   | ,72941         |       |        |



|   |                   | 10 Yıl Ve Üzeri | 106    | 3,9552 | ,59341 |        |  |
|---|-------------------|-----------------|--------|--------|--------|--------|--|
|   |                   | Toplam          | 345    | 3,8022 | ,73914 |        |  |
| Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim (EDSOI) | 1 İle 3 Yıl Arası | 94              | 3,8883 | ,48353 |        |        |  |
|   | 4 ile 6 Yıl Arası | 74              | 3,8018 | ,60859 |        |        |  |
|   | 7 ile 9 Yıl Arası | 71              | 3,9836 | ,47153 | 1.312  | 0.270  |  |
|   | 10 Yıl Ve Üzeri   | 106             | 3,8915 | ,61250 |        |        |  |
|   | Toplam            | 345             | 3,8903 | ,55231 |        |        |  |
| İletişim Kurmaya İsteklilik (IKI)               | 1 İle 3 Yıl Arası | 94              | 3,8298 | ,63852 |        |        |  |
|   | 4 ile 6 Yıl Arası | 74              | 3,7108 | ,64374 |        |        |  |
|   | 7 ile 9 Yıl Arası | 71              | 3,9803 | ,63079 | 2.221  | 0.087  |  |
|   | 10 Yıl Ve Üzeri   | 106             | 3,8208 | ,62331 |        |        |  |
|   | Toplam            | 345             | 3,8325 | ,63675 |        |        |  |
| İletişim Becerileri Ölçeği                      | 1 İle 3 Yıl Arası | 94              | 3,7881 | ,50428 |        |        |  |
|   | 4 ile 6 Yıl Arası | 74              | 3,7391 | ,55331 |        |        |  |
|   | 7 ile 9 Yıl Arası | 71              | 3,9587 | ,49500 | 2.990  | 0.031* |  |
|   | 10 Yıl Ve Üzeri   | 106             | 3,8893 | ,46564 |        |        |  |
|   | Toplam            | 345             | 3,8438 | ,50629 |        |        |  |

Tablo 8 incelendiğinde farklı hizmet süresine sahip katılımcılar arasında % 95 güven düzeyinde iletişim becerileri ölçeği ve kendini ifade etme alt faktörleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı farkların olduğu görülmüştür (sig.<0,05). Söz konusu farkların kaynağı olan grupların tespiti için Tukey post hoc testlerine başvurulabilir. Farklı hizmet sürelerine sahip katılımcılar arasında kendini ifade etme alt faktörü için yapılan Tukey post hoc ikili karşılaştırma testleri tablo 9’da sunulmuştur.

**Tablo 9:** Hizmet Süresine Göre Kendini İfade Etme Alt Faktörü Tukey Test İstatistikleri

| (I) Hizmet Süresi | (J) Hizmet Süresi | Ortalama Farklar (I-J) | Standart Hata | Sig. |
|-------------------|-------------------|------------------------|---------------|------|
| 1 İle 3 Yıl Arası | 4 ile 6 Yıl Arası | ,01624                 | ,11323        | ,999 |
|                   | 7 ile 9 Yıl Arası | -,25060                | ,11456        | ,129 |
|                   | 10 Yıl Ve Üzeri   | -,29030*               | ,10323        | ,027 |
| 4 ile 6 Yıl Arası | 1 İle 3 Yıl Arası | -,01624                | ,11323        | ,999 |
|                   | 7 ile 9 Yıl Arası | -,26684                | ,12104        | ,124 |
|                   | 10 Yıl Ve Üzeri   | -,30654*               | ,11037        | ,029 |
| 7 ile 9 Yıl Arası | 1 İle 3 Yıl Arası | ,25060                 | ,11456        | ,129 |



**Doğu Anadolu Bölgesinde Çalışan Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Personelinin İletişim Becerileri**

|                 |                   |         |        |      |
|-----------------|-------------------|---------|--------|------|
|                 | 4 ile 6 Yıl Arası | ,26684  | ,12104 | ,124 |
|                 | 10 Yıl Ve Üzeri   | -,03970 | ,11174 | ,985 |
| 10 Yıl Ve Üzeri | 1 İle 3 Yıl Arası | ,29030* | ,10323 | ,027 |
|                 | 4 ile 6 Yıl Arası | ,30654* | ,11037 | ,029 |
|                 | 7 ile 9 Yıl Arası | ,03970  | ,11174 | ,985 |

Tablo 9 incelendiğinde 10 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip katılımcılar ile 1-3 yıl ve 4-6 yıl arası hizmet süresine sahip katılımcılar arasında kendini ifade etme alt faktörü bakımından % 95 güven düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı farklılığın olduğu görülür (sig.<0,05). Ortalama farklar incelendiğinde 10 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip katılımcıların 1-3 yıl ve 4-6 yıl arası hizmet süresine sahip katılımcılardan daha yüksek ortalamaya sahip olduğu anlaşılmaktadır. Daha açık bir ifade ile 10 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip katılımcıların kendini ifade etme becerileri, 1-3 yıl ve 4-6 yıl arası hizmet süresine sahip katılımcılardan daha yüksek bulgulanmıştır. Yapılan diğer ikili karşılaştırmalarda % 95 güven düzeyinde herhangi bir manidar farklılık saptanmamıştır (sig.>0,05).

**Tablo 10:** Hizmet Süresine Göre İletişim Becerileri Ölçeği Tukey Test İstatistikleri

| (I) Hizmet Süresi | (J) Hizmet Süresi | Ortalama Farklar (I-J) | Standart Hata | Sig. |
|-------------------|-------------------|------------------------|---------------|------|
| 1 İle 3 Yıl Arası | 4 ile 6 Yıl Arası | ,04904                 | ,07801        | ,923 |
|                   | 7 ile 9 Yıl Arası | -,17056                | ,07892        | ,136 |
|                   | 10 Yıl Ve Üzeri   | -,10123                | ,07111        | ,486 |
| 4 ile 6 Yıl Arası | 1 İle 3 Yıl Arası | -,04904                | ,07801        | ,923 |
|                   | 7 ile 9 Yıl Arası | -,21961*               | ,08339        | ,044 |
|                   | 10 Yıl Ve Üzeri   | -,15027                | ,07604        | ,199 |
| 7 ile 9 Yıl Arası | 1 İle 3 Yıl Arası | ,17056                 | ,07892        | ,136 |
|                   | 4 ile 6 Yıl Arası | ,21961*                | ,08339        | ,044 |
|                   | 10 Yıl Ve Üzeri   | ,06934                 | ,07698        | ,804 |
| 10 Yıl Ve Üzeri   | 1 İle 3 Yıl Arası | ,10123                 | ,07111        | ,486 |
|                   | 4 ile 6 Yıl Arası | ,15027                 | ,07604        | ,199 |
|                   | 7 ile 9 Yıl Arası | -,06934                | ,07698        | ,804 |

Tablo 10 incelendiğinde % 95 güven düzeyinde istatistiksel olarak manidar tek farkın 7 ile 10 yıl arası hizmet süresine sahip katılımcılar ile 4 ile 6 yıl arasında hizmet süresine sahip katılımcılar arasında olduğu görülmektedir (sig.<0,05). Ortalama farklar incelendiğinde 7 ile 9 yıl arası hizmet süresine sahip katılımcıların daha yüksek iletişim becerileri ortalamasına sahip olduğu görülür. Daha açık bir ifade ile 7 ile 10 yıl arasında hizmet süresine



sahip katılımcıların iletişim becerileri 4 ile 6 yıl arasında hizmet süresine sahip katılımcılardan daha yüksek bulunmuştur. Yapılan diğer ikili karşılaştırmalarda herhangi bir manidar farklılığa rastlanmamıştır.

**Tablo 11:** İş Tanımına Göre ANOVA Test İstatistikleri

| Değişken                                | İş Tanımı             | N   | Ortalama | Standart Sapma | F     | sig.  |
|---|-----------------------|-----|----------|----------------|-------|-------|
| İletişim ve Beceriler (IITB)            | İl Müdürü             | 6   | 3,8611   | ,38610         | 0.126 | 0.973 |
|   | Şube Müdürü           | 26  | 3,8718   | ,60242         |       |       |
|   | Sportif Eğitim Uzmanı | 69  | 3,8043   | ,58225         |       |       |
|   | Antrenör              | 88  | 3,8504   | ,58995         |       |       |
|   | Memur                 | 156 | 3,8665   | ,67797         |       |       |
|   | Toplam                | 345 | 3,8502   | ,62551         |       |       |
| Kendini Etme (KIE)                      | İl Müdürü             | 6   | 4,0000   | ,67082         | 1.184 | 0.318 |
|   | Şube Müdürü           | 26  | 4,0192   | ,66303         |       |       |
|   | Sportif Eğitim Uzmanı | 69  | 3,7391   | ,70246         |       |       |
|   | Antrenör              | 88  | 3,8693   | ,67910         |       |       |
|   | Memur                 | 156 | 3,7484   | ,79692         |       |       |
|   | Toplam                | 345 | 3,8022   | ,73914         |       |       |
| Etkin Dinleme ve Sözel İletişim (EDSOI) | İl Müdürü             | 6   | 3,5833   | ,43141         | 0.804 | 0.523 |
|   | Şube Müdürü           | 26  | 3,9423   | ,75710         |       |       |
|   | Sportif Eğitim Uzmanı | 69  | 3,8623   | ,46085         |       |       |
|   | Antrenör              | 88  | 3,8561   | ,54326         |       |       |
|   | Memur                 | 156 | 3,9252   | ,55979         |       |       |
|   | Toplam                | 345 | 3,8903   | ,55231         |       |       |
| İletişim Kurmaya İsteklilik (IKI)       | İl Müdürü             | 6   | 3,4000   | ,30984         | 1.416 | 0.228 |
|   | Şube Müdürü           | 26  | 3,7692   | ,66379         |       |       |
|   | Sportif Eğitim Uzmanı | 69  | 3,7478   | ,57050         |       |       |
|   | Antrenör              | 88  | 3,8409   | ,65822         |       |       |
|   | Memur                 | 156 | 3,8923   | ,65190         |       |       |
|   | Toplam                | 345 | 3,8325   | ,63675         |       |       |
| İletişim Becerileri Ölçeği              | İl Müdürü             | 6   | 3,7111   | ,36724         | 0.429 | 0.788 |
|   | Şube Müdürü           | 26  | 3,9006   | ,53076         |       |       |
|   | Sportif Eğitim Uzmanı | 69  | 3,7884   | ,42387         |       |       |



**Doğu Anadolu Bölgesinde Çalışan Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Personelinin İletişim Becerileri**

|          |     |        |        |
|----------|-----|--------|--------|
| Antrenör | 88  | 3,8542 | ,47619 |
| Memur    | 156 | 3,8581 | ,55690 |
| Toplam   | 345 | 3,8438 | ,50629 |

Tablo 11 incelendiğinde farklı iş tanımına sahip katılımcılar arasında iletişim becerileri ölçeği ve tüm alt faktörleri bakımından % 95 güven düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı anlaşılmaktadır (sig.>0,05).

### **Tartışma ve Sonuç**

Çalışmanın bu bölümünde araştırma bulguları mevcut alan yazında yer alan veriler ışığında tartışılmış ve GHSİM personelinin iletişim beceri düzeylerine ilişkin değerlendirmelere yer verilmiştir.

Örgütler yaşayan ve canlı organizasyonlardır. Bu organizasyonların belirlenen hedef ve amaçlara ulaşabilmesi için örgütlerde çalışan bireylerin iletişim becerilerine ihtiyaç duyulmaktadır. Çünkü çalışanların etkin iletişim becerilerine sahip olması, örgütlerin verim ve performansını etkileyebilmektedir. Bu noktada çalışmada, Doğu Anadolu bölgesinde çalışan GHSİM personelinin iletişim beceri düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Araştırma bulgularının ortaya koyduğu sonuçlar değerlendirildiğinde, GHSİM personelinin iletişim beceri düzeyleri ortanın üstünde bir seviyede çıkmıştır. Ayrıca çalışanların en yüksek ortalamaya sahip olduğu iletişim becerisi "etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim" iken, en düşük iletişim becerisi ise "kendini ifade etmektir". Alan yazındaki bulgular ile bir mukayese yapıldığında spor mecrasındaki bireyler ile yapılan çalışmalarda da katılımcıların iletişim beceri düzeylerinin yüksek çıktığı anlaşılmaktadır (Öztürk ve Soy Türk, 2015; Tepeköylü vd., 2009; Özşaker, 2013). Sadece Mutlu vd. (2014) tarafından yapılan çalışmada katılımcıların iletişim beceri düzeylerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İnsan ilişkileri ile ilgili meslekler ve hizmet sektöründe çalışan bireylerin iletişim beceri düzeylerini etkili bir şekilde kullanması beklenmektedir (Erkal vd., 1992:17; Erkuş ve Günlü, 2009). GHSİM çalışanların iletişim beceri düzeylerinin yüksek olmasında, sporun bir hizmet olarak değerlendirilmesi ve merkezinde insan unsurunun olmasının etkili olduğu söylenebilir. Zira insan ilişkilerinin yoğun olduğu meslek gruplarında iletişim becerilerinin gerekliliği kaçınılmazdır. Spor alanında görev yapan öğretmen, antrenör ve yöneticilerin bu becerilere sahip olması bir kat daha önemli hale gelmektedir (Tepeköylü vd., 2009). Çünkü spor sektöründe çalışanların bireyler ve halk ile çok sık iletişim halinde olduğu bir gerçektir (Kılıçgil vd., 2009). Ayrıca sporun canlı ve sosyal yapısına uygun olarak çalışanların çeşitli sosyal gruplar ile farklı ortamlarda olduğu bir aşikârdır (Yanık, 2015). Dolayısıyla beden eğitimi öğretmeni, antrenör ve yöneticilerin iletişim becerilerini sürekli geliştirmek zorunda olduğu söylenebilir. Bu sayede sağlıklı bir iletişimin kurulması ile bireysel ve toplumsal düzeyde anlamlı sonuçlar



yaratılabilir (İşler vd., 2017). Bu sayede sporun toplumsal fayda çıktılarının artırılması, kişisel ve sosyal beklentilerin karşılanması hedeflenebilir.

İletişim becerileri, özellikle başkalarının anlamada, onların duygu ve düşüncelerini, onlarla özdeşleşerek görme duyarlılığı kazanmada çok önemlidir. Bu sayede beklenen davranış değişikliklerinin önünün açılması da sağlanabilir (Çetinkaya ve Alparslan, 2011). Çünkü iletişim hem sosyal çevrede hem de iş ortamında amaçlara ulaşmada kullanılan bir araç olarak görülebilir ve böylelikle örgütsel yapının düzenli işleyişi sağlanabilir (Gökçe ve Baskan, 2012). Bu düzenli işleyiş neticesinde örgütler tarafından doğru hedefler belirlenirken bu hedeflere katılım örgüt paydaşları tarafından gerçekleştirilir. Ancak paydaşlar arasındaki iş birliği ve dayanışmasının güçlü bir iletişimle sağlanması beklenmektedir (Oktay, 2000:98). Nitekim iletişim, örgütlerdeki ekonomik ve toplumsal yaşamın tüm evrelerinde önemli rol oynayarak (Gökçe vd., 2001:58, akt: Ertaş ve Töre, 2016), örgütsel performansın artırılmasına aracılık edebilir.

Bir spor örgütü olarak GHSİM, çalışanlarının sahip olduğu iletişim becerileri ile doğru orantılı olarak kurumsal verimliliğini ortaya koyabilecektir. Dolayısıyla bu kurumlarda çalışan personelin iletişim becerilerine sahip olması ve bunları etkili bir şekilde kullanması gerekmektedir. Ancak bu süreçte çalışanların iletişim beceri düzeylerini etkileyen bazı kişisel özellikler olabilir. Bu noktada araştırmanın amacına uygun olarak GHSİM personelinin yaş, cinsiyet, eğitim, hizmet süresi ve iş tanımı değişkenleri ile iletişim beceri düzeyleri ve alt faktör arasındaki ilişki istatistiksel olarak değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmeye göre çalışanların sadece hizmet süreleri ile iletişim beceri düzeyleri ve "kendini ifade etme" alt faktörü arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bu ilişkiye göre, 10 yıl ve üzerinde çalışma deneyimine sahip olan personelin iletişim becerileri ve kendini ifade etme düzeyi diğer çalışanlardan daha yüksektir. Kumcağız vd. (2011) tarafından sağlık çalışanları ile yapılan bir çalışmada da 20 yıl ve üzerinde çalışma deneyimine sahip personelin iletişim beceri düzeyinin diğerlerinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu noktada uzun yıllar çalışmakla birlikte mesleki tecrübelerin artması, iletişim becerilerini gelişmesi ve uygun ve sağlıklı iletişim kanallarının öğrenilmesi ve pekiştirilmesinin etkili olduğu söylenebilir. Diğer taraftan katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim ve iş tanımı değişkenleri ile iletişim beceri düzeyleri ve alt faktörler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Alan yazında iletişim beceri düzeylerinin irdelendiği çalışmalarda iletişim becerilerini etkileyen en önemli değişkenin cinsiyet olduğu ifade edilmektedir (Korkut, 2005). Bunun için de daha önce gerçekleştirilen çalışmalarda katılımcıların cinsiyetleri ile iletişim beceri düzeyi arasındaki ilişki sıklıkla sorgulanmıştır. Bu sorgulamaların ortaya koyduğu bulgular, çalışma sonuçlarına paralel olarak cinsiyet ile iletişim beceri düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını ifade etmektedir (Göksel vd., 2016; Dilekmen vd., 2008; Pehlivan, 2005; Gülbahçe, 2010; Akdağcık ve Mamak, 2016). Ancak öğrenci, öğretmen, yetişkin ve kamu çalışanları ile yürütülen birçok çalışma



ise bu araştırma sonuçlarının aksine, cinsiyet ile iletişim beceri düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin varlığını ve kadınların iletişim beceri düzeylerinin erkeklerden daha yüksek olduğu sonucunu ortaya koymaktadır (Çetinkaya, 2011; Tan ve Tan, 2016; Aydın vd., 2017; Karatekin vd., 2012; Koç vd., 2015; Arıcı ve Angın, 2017).

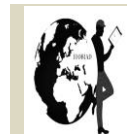
Spor sektöründe yer alan çalışanların sahip olduğu becerilerin en başında iletişimin geldiği söylenebilir. Üretici ve tüketicisinin inşa olduğu bu alanda sözel yâda sözel olamayan iletişim becerilerinin son derece etkili olduğu ifade edilebilir. Çünkü spordan kazanılan faydanın sağlanabilmesi için GHSİM personelinin iletişim becerilerine sahip olması ve bunları etkili ve verimli bir şekilde kullanması beklenmektedir. Bu bağlamda araştırmada Doğu Anadolu bölgesinde çalışan GHSİM personelinin iletişim becerilerinin ne düzeyde olduğu ve çalışanların demografik özelliklerine göre iletişim beceri düzeylerinin değişkenlik gösterip göstermediği sorgulanmıştır. Elde edilen bulgular ışığında aşağıda belirtilen sonuçlara ulaşılmıştır.

- GHSİM personelinin iletişim beceri düzeyleri ortanın üstünde bir seviyededir.
- Çalışanların en yüksek ortalamaya sahip olduğu iletişim becerisi “etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim becerisi” iken en düşük iletişim becerisi ise “kendini ifade etmektir”.
- Kurumda 10 yıl ve üzerinde deneyime sahip olan personelin iletişim beceri düzeyi ve “kendini ifade etme” alt faktör puanı diğerlerinden daha yüksektir.
- GHSİM personelinin yaş, cinsiyet, eğitim ve iş tanımı değişkenleri ile iletişim beceri düzeyleri ve alt faktörler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Araştırma sonuçları itibari ile sporun bireysel ve toplumsal faydalarının artırılması için GHSİM çalışanlarının sahip olduğu iletişim becerilerini daha etkin kullanmaları beklenmektedir. Bunun için iletişim uzmanlarından destek alınarak kurum ve hizmet içi eğitimler verilebilir, hizmet içi eğitim sürecine iletişim başlığı eklenebilir. 10 yılın altında iş deneyimine sahip personelin iletişim becerilerini geliştirecek fırsatlar ve eğitimler sağlanabilir. Özellikle kendini ifade etme beceri düzeyinin artırılması için kurumsal eğitimler planlanabilir. Ayrıca bu çalışma Doğu Anadolu bölgesi ile sınırlandırıldığı için daha kapsamlı bir genelleme yapılabilmesi amacıyla daha büyük çalışma grupları ile araştırmalar yürütülebilir.

#### Kaynakça /References

- Akdağcık, Y. & Mamak, H. (2016). The effect of communication skills on team and individual sports. *Turkish Journal of Sport and Exercise*, 18(3), 73-77.
- Alipour, F.H. (2011). The relationship between organizational climate and communication skills of managers of the Iranian physical Educaiton organization. *Social and Bahvioral Science*, 30, 421-428.





- Arıcı, İ. & Angın, Y.N. (2017). İlahiyat fakültesi öğrencilerinin iletişim beceri düzeyleri. *Amasya Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 4(8), 199-219.
- Aydın, E., Çelik, A. & Baş, M. (2017). Beden eğitimi öğretmen adaylarının iletişim düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Uluslararası Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 25-34.
- Balcı, A. (2016). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntem, teknik ve ilkeler*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Bingöl, G. & Demir, A. (2011). Amasya sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri. *Göztepe Tıp Dergisi*, 26(4), 152-159.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E.K., Akgün, E.Ö., Karadeniz, Ş. & Demiral, F. (2017). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Chung, Y., Yoo, J., Kim, S.W., Lee, H. & Zeidler, D.L. (2016). Enhancing students' communication skills in the science classroom through socioscientific issues. *International Journal of Science and Mathematics Education*, 14(1), 1-27.
- Conrad, D. & Newberry, N. (2011). 24 business communication skills: Attitudes of human resource managers versus business educators. *American Communication Journal*, 13(1), 4-23.
- Çetinkaya, Ö. & Alparlan, A.M. (2011). Duygusal zekânın iletişim becerilerine etkisi: Üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 363-377.
- Çetinkaya, Z. (2011). Türkçe öğretmen adaylarının iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin belirlenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 19(2), 567-576.
- Dilekmen, M., Başçı, Z. & Bektaş, F. (2008). Eğitim fakültesi öğrencilerinin iletişim becerileri. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2), 223-231.
- Du-Babcock, B. (2006). Teaching business communication, past, present and future. *Journal of Business Communication*, 43(3), 253-264.
- Egan, G. (2004). *The Skilled Helper: A problem-management and opportunity-development approach to helping*. Chicago: Cengage Learning.
- Ekiz, D. (2003). *Eğitimde Araştırma yöntem ve metotlarına giriş*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Erkal, M., Güven Ö. & Ayan, D. (1992). *Sosyolojik açıdan spor*. İstanbul: Der yayınları.
- Erkuş, A. & Günlü, E. (2009). İletişim tarzının ve sözsüz iletişim düzeyinin çalışanların iş performansına etkisi: 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 7-24.
- Ertaş, G. & Töre, E. (2016). Örgüt içi iletişim beceri düzeylerinin örgüt sağlığı üzerindeki etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(3), 85-100.



- Fişek, K. (1985). *100 Soruda Türkiye Spor Tarihi*. İstanbul: Gerçek Yayınevi.
- Fraenkel, J.R., Wallen, N.E. & Hyun, H.H. (2012). *How to design & evaluate research in education*. London: McGraw Hill.
- Gereffi, G., Fernandez, S.K., Bamper, P., Psilos, P. & DeStefano, J. (2011). *Meeting the Upgrading Challenge: Dynamic Workforces for Diversified Economies*. Durham: Duke University Press.
- Gökçe, D. & Baskan, G.A. (2012). Eğitim denetçilerinin iletişim becerileri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 42, 200-211.
- Göksel, A.G., Caz, Ç., Yazıcı, Ö.F. & Pala, A. (2016). Spor lisesi öğrencilerinin iletişim becerilerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(44), 1440-1445.
- Guerrero, L.K. & Floyd, K. (2006). *Nonverbal communication in close relationship*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.
- Gülbağçe, Ö. (2010). Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi öğrencilerinin iletişim becerilerinin incelenmesi. *Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 12(2), 12-22.
- Hutchinson, T. & Waters, E. (1987). *English for specific purposes: A learning centred approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ikzan, H.S., Zakaria, E., Mearah, T.S.M., Osman, K., Lian, D.K.C., Mahmud, S.N.D. & Krish, P. (2012). Communication skills among university students. *Social and Behavioral Science*, 59, 71-76.
- İşler, H., Dalkılıç, M. & Çoban, M. (2017). Ortaokul öğrencilerinin sportif faaliyetlere katılım düzeyi ve iletişim beceri düzeyleri arasındaki ilişki: Kilis ili örneği. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(1), 138-153.
- Kane, K.F. (1993). MABs: A recruiters-eye view. *Business Horizons*, 36(1), 65-71.
- Karadağ, M., Işık, O., Cankul, İ.H. & Abuhanoğlu, H. (2015). Hekim ve hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 160-179.
- Karatekin, K., Sönmez, Ö.F. & Kuş, Z. (2012). İlköğretim öğrencilerinin iletişim düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Turkish Studies*, 7(31), 1695-1708.
- Kaya, Z. & Şahin, M. (2013). *Meslek yüksekokulları için araştırma yöntemleri ve teknikleri*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Kılıçgil, E., Bilir, P., Özdiç, Ö., Eroğlu, K. & Eroğlu, B. (2009). İki farklı üniversitenin beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *Sportmetre*, 7(1), 19-28.



- Koç, B., Terzi, Y. & Gül, A. (2015). Üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri ile kişilerarası problem çözme becerileri arasındaki ilişki. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi*, 4(1), 369-390.
- Korkut, F. (2005). Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 143-149.
- Kovaç, M.M. & Sirkoviç, N. (2017). Attitudes towards communication skills among engineering students. *English Language Teaching*, 10(3), 111-117.
- Kumcağız, H., Yılmaz, M., Çelik, S.B. & Avcı, İ.A. (2011). Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun ili örneği. *Dicle Tıp Dergisi*, 38(1), 49-56.
- Kuş, E. (2012). *Nitel-nitel araştırma teknikleri*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Lees, D. (2002). Graduate employability-literature review. From: <https://pdfs.semanticscholar.org/3be9/083c2931310d073c1fb3319a55e77647be/fa.pdf>
- Levy, O.S., Eylon, B. S. & Scherz, Z. (2009). Teaching scientific communication skills in science studies: Does it make a differences? *International Journal of Science and Mathematics Education*, 7(5), 875-903.
- Mutlu, T.O., Şentürk, H.E. & Zorba, E. (2014). Üniversite öğrencisi tenisçilerde empatik eğilim ve iletişim becerileri. *International Journal of Science Culture and Sport*, Special Issue, 19-137.
- Oktay, M. (2000). *İletişimciler için davranış bilimlerine giriş*. İstanbul: Der Yayınları.
- Oradee, T. (2012). Developing speaking skills using three communicative activities (Discussion, problem-solving and role playing). *International Journal of Social Science and Humanities*, 2(6), 533-553.
- Owen-Korkut, F. & Bugay, A. (2014). İletişim becerileri ölçeğinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(2), 51-64.
- Özkan, H., Dalli, M., Bingöl, E., Metin, S.C. & Yaralı, D. (2014). Examining the relationship between the communication skills and self-efficacy levels of physical education teacher candidates. *Social and Behavioral Science*, 152, 440-445.
- Özsoy, T. & Madran, C. (2010). *Reklam teknik analizi: Reklamda kadın*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Özşaker, M. (2013). Beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerisi ve benlik saygılarının değerlendirilmesi. *International Journal of New Trends in Arts Sports and Science Educaiton*, 2(3), 29-39.
- Öztürk, Ö.T. & Soytürk, M. (2015). Beden eğitimi, müzik, resim/görsel sanatlar öğretmenlerinin iletişim becerilerinin incelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(3), 39-50.



- Pehlivan, K.B. (2005). Öğretmen adaylarının iletişim becerisi algıları üzerine bir araştırma. *İlköğretim Online*, 4(2), 17-23.
- Reincsh, N.L. & Shelby, N.A. (1997). What communication abilities do practioners need? Evidence from MBA students. *Business and Professional Communication Quarterly*, 60(4), 7-19.
- Sunay, H. (2017). *Spor yönetimi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Tan, Ç. & Tan, S. (2016). Öğretmen adaylarının iletişim becerileri ile sınıf yöneme becerisi arasındaki ilişkinin incelenmesi. *E-Kafkas Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 1-14.
- Tepeköylü, Ö., Soytürk, M. & Çamlıyer, H. (2009). Beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerisi algılarının bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Sportmetre*, 7(3), 115-124.
- Uğurlu, C.T. (2013). Öğretmenlerin iletişim becerisi ve empatik eğilim davranışlarının çocuk sevme düzeylerine etkisi. *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, 3(2), 51-61.
- Uyer, G. (2000). Hemşire-hasta iletişimi ve iletişimin hasta yönünden önemi. *Türkiye Klinikleri Tıp Etiği-Hukuku-Tarihi Dergisi*, 8(2), 90-94.
- Yanık, M. (2015). Spor türü ve diğer bazı değişkenlerin beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerine etkileri. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 12(2), 1366-1376.
- Yazıcı, Ö.F., Caz, Ç. & Tunçkol, H.M. (2016). Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü'nde görev yapan personelin sosyal görünüş kaygısı. *Uluslararası Spor Egzersiz ve Antrenman Bilimi Dergisi*, 2(2), 60-65.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

