



İletişim dersine ilişkin öğrenci görüşleri*

The views of students regarding the communication lesson

Sevinç Mersin

*3. Uluslararası 7. Ulusal Psikiyatri Hemşireliği Kongresi'nde poster olarak sunulmuştur.

Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi
Sağlık Yüksek Okulu Gülümbe
Kampüsü, Bilecik

Anahtar Kelimeler:
İletişim, Öğrenci

Key Words:
Communication, Student

**Yazışma Adresi/Address for
correspondence:**
Sevinç Mersin,
Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi
Sağlık Yüksek Okulu Gülümbe
Kampüsü, Bilecik
sevinc.mersin@bilecik.edu.tr

Gönderme Tarihi/Received Date:
04.11.2017

Kabul Tarihi/Accepted Date:
24.11.2017

**Yayımlanma Tarihi/Published
Online:**
28.12.2017

DOI:
10.5455/sad.13-1509800503

ÖZET

Bu çalışma, üniversite öğrencilerinin iletişim dersine ilişkin değerlendirmelerini belirlemek amacıyla, 2012-2013 eğitim-öğretim yılında bir devlet üniversitesi kimya bölümü öğrencilerinden 12 öğrenciyle yapılmıştır. Çalışmada, öğrencilere açık uçlu sorular sorulmuş ve öğrencilerin cevapları değerlendirilmiştir. Ayrıca, öğrencilerin ifadeleri, örneklerde verilmiştir. Sonuçta, iletişim dersinin öğrencilerde temel iletişim tekniklerini geliştirdiği, hoşgörü, saygı ve empati becerilerini artırdığı öğrenciler tarafından belirtilmiştir.

ABSTRACT

This study was conducted with 12 students from chemistry department of a state university in the academic year of 2012-2013 in order to identify the views of the university students regarding of communication lesson. In the study, the students were asked by open-ended questions and their answers were evaluated. In addition, the expressions of the students gave in the examples. As a result, it stated that the communication lesson has improved the basic communication techniques of the students; and also increased the tolerance, respect and empathy skills of them.

GİRİŞ

İletişim; bilgi, fikir, düşünce, algı, anlayış, yaklaşım, sezgi, arzu, istek ve duyguların bir kişiden diğerlerine aktarılacak karşılıklı etkileşimin sağlanması olarak tanımlanmakta olup, ifadeden çok daha fazlasını içeren karmaşık bir süreçtir ve konuşmanın yorumlanması, ses tonu, yüz ifadeleri, vücudun tavrı, mimikler ve jestlerin tümünü içerir. Kişilerin günlük hayatlarını sürdürürken kişilerarası süreçleri yönetebilmek ve sorunları çözebilmek için temel iletişim becerilerine sahip olmaları gerekir. İletişim, kişisel ve doğuştan gelen bir yetenek değil, öğrenilen bir dizi tekniktir. Kişi yaşamının erken dönemlerinden itibaren etkileşimleriyle, gözlemleriyle ve eğitim süreci içinde, iletişim becerilerini kullanmayı öğrenir ve geliştirir. (Akyurt, 2009; Jirwe ve ark., 2010).

Son yıllara kadar, bütün bireyler için vazgeçilmez öneme sahip olan bu iletişim becerilerinin öğrenilmesi, daha çok sağlık profesyonelleri tarafından önemsenen bir konu olmuşsa da (Babadağlı ve ark., 2006; Tutuk ve ark., 2002), yaşadığımız iletişim çağında tüm mesleki yaşantı ve uygulamalar içindeki yeri ve önemi giderek daha fazla anlaşılacak, tüm mesleki eğitim programlarında ders olarak yer almaya başlamıştır (Kumcağız ve ark., 2011). İletişim becerileri eğitimi, genel olarak iletişimle ilgili temel kavramların öğretilmesinin yanı sıra olumlu ve olumsuz duyguları, ben dili iletileri kullanarak ifade edebilme, haksızlık ve kötü muamele karşısında duygu ve düşünceleri ifade edebilme, gerektiğinde hayır diyebilme, yaşanan öfke duygusunun farkına varma ve öfkeyi uygun biçimde ifade edebilme, çatışma karşısında uyma ya da boyun eğme yerine işbirlikçi ve çözüme

yönelik tutum sergileme gibi kişilerarası süreçlerle ilgili konuları içerir (Karahana, 2005).

Üniversiteler sadece eğitim veren kurumlar değil, öğrenciyi topluma hazırlama, bilgi, görgü ve deneyimlerin paylaşarak, ortak evrensel değerlerin oluşturulmasının beklendiği kurumlardır (Akyurt, 2009). Ayrıca, üniversite eğitimi, kişinin, kariyerine karar verdiği ve iş yaşamına atılmadan önce aldığı son eğitimidir ve bu süreçte iletişim becerilerinin geliştirilmesi önemlidir. Çünkü, kişinin kendini ifade edebilmesi, iş görüşmelerinde vizyonunu sunabilmesi, konuşmasını ve yazmasını mükemmelleştirmesi ve sosyal iletişim araçlarını iyi kullanabilmesi, onun iş yaşamındaki başarısına olumlu katkı sunacaktır (İksan ve ark., 2012). Bu nedenle globalleşen dünyada başarı için, üniversite birinci sınıftan itibaren öğrencilerin iletişim becerilerinin artırılması önerilmektedir (Harlak ve ark., 2008). Diğer yandan, üniversite yılları bireyin, ailesinden uzakta tek başına özgür kaldığı, kararlar verdiği ve kendini topluma kabullendirdiği yıllardır. Aileleri kişilerarası ilişkiler konusunda yeterli deneyime ve bilgiye sahip olmayan öğrencilerin, yeni karşılaştığı bireylerle ilişkilerinde sorunlar yaşaması kaçınılmazdır. Bu öğrenciler, kendini ifade etmede, sorunlarına çözüm bulmada zorlanarak, daha fazla öfke, stres yaşayabilirler ve uygun olmayan baş etme yöntemlerine başvurabilirler. Kolay Akfert ve ark. (2009) ilişkilerinde açık olmayan, kendini ifade etmekte zorlanan bireylerin madde kullanımı açısından risk altında olduğunu, Bulut Serin ve Genç (2011) kendini uygun şekilde ifade edemeyen ya da çevresi tarafından yeterince anlaşılmayan gençlerin öfke duygusunun, zamanla şiddete dönüşebildiğini bildirmişlerdir. Hisli Şahin ve ark (2011)'nın yaptıkları çalışmaya göre, yoğun kaygı yaşayan bireylerin, yaşamdan memnun olmadıkları, kişilerarası ilişkilerinde daha baskın, öfkeli, kaçınan, duyarsız, manüplatif ve küçümseyici tarzı kullandıkları saptanmıştır. İletişimin kişilerarası ilişkilerde önemini gösteren bu araştırmalara ek olarak, iletişim eğitiminin kişilerarası iletişim becerilerine olumlu etkisinin belirlendiği araştırmalar bulunmakta olup, iletişim eğitimi alan bireylerin, kişilerarası sorun çözme becerilerinin arttığı ve psikolojik olarak kendilerini daha iyi hissettikleri belirlenmiştir (Babadağlı ve ark., 2006; Emold ve ark., 2011; Erkuş ve Günlü, 2009). Tüm bu araştırmalar değerlendirildiğinde, kişilerarası ilişkilerde iletişimin önemi ve iletişim tekniklerinin öğretilmesi önem kazanmaktadır. Bu nedenle, üniversitede bir yarıyılıda yürütülen iletişim dersine ilişkin öğrencilerin değerlendirmelerini belirlemek amacıyla bu çalışma yapılmıştır.

YÖNTEM

Bu çalışmanın evrenini, 2012-2013 akademik döneminin birinci yarıyılında bir devlet üniversitesinin kimya bölümü 4. Sınıfında okuyan, iletişim dersine kayıtlı 17 öğrenci, örneklemini ise, 12 öğrenci oluşturmuştur. Öğrencilere, çalışmaya katılımın serbest olduğu açıklanmış ve bilgilerin sadece bilimsel olarak kullanılacağı ifade edilmiştir.

İletişim dersi, seçmeli ders olarak 14 hafta süresince toplam 42 saat olarak yürütülmüştür. İletişim dersinde iletişimin tanımı, iletişimde dikkat edilmesi gereken hususlar (mesafenin ayarlanması, ses tonu, selamlama, açık ve net olma gibi), uygun şekilde soru sorma, algılar, önyargılar, empati kavramı, çocuklarla iletişim, yaşlılarla iletişim, problem çözme süreci, strese baş etme ve öfke kontrolü ele alınmıştır.

Çalışmanın verilerinin toplanması için, dersin bitiminde, sınıf ortamında öğrencilere aşağıdaki soruların yer aldığı formlar verilmiş ve bu formlarda yer alan açık uçlu soruları yanıtlamaları istenmiştir. Bu sorular şunlardır;

-İnsana bakış açınız değişti mi? Değiştiğini düşünüyorsanız, açıklayınız.

-İletişim dersi ile ilgili en çok zihninizde kalan ve sizde davranış değişikliğine yol açan konu nedir?

-İletişim dersinin size katkısı nedir?

Veriler toplandıktan sonra, bu veriler, niteliksel veri değerlendirme yöntemlerinden betimsel analiz yöntemi ile değerlendirilmiştir.

BULGULAR

Araştırmaya katılan öğrencilerin 4'ü erkek, 8'i kız öğrencidir. Öğrencilerin yaş ortalamaları 21.83 ± 0.57 'dir. Çalışmada, öğrencilerin sorulara verdiği cevaplar değerlendirildikten sonra, aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

“İnsana bakış açınız değişti mi? Değiştiğini düşünüyorsanız, açıklayınız”.

Bu soruya 12 öğrencinin tamamı, insanlara karşı düşüncelerinin olumlu yönde değiştiğini belirtmişlerdir. Öğrenciler genel olarak, insanlara karşı daha anlayışlı olduklarını, insanlara saygılarının arttığını, önyargılarından kurtulduklarını, insanları olumlu ve olumsuz özellikleriyle birlikte ele almaya başladıklarını, insanlara karşı hoşgörülerinin arttığını, insanlara karşı daha yapıcı ve olumlu olduklarını, insanların tutum, duygu ve düşüncelerine dikkat etmeye başladıklarını, insanların dış görünüşünün değil, onların değerlerinin farkına vardıklarını belirtmişlerdir. Öğrencilerin ifadelerinden bazıları şu şekildedir;

Öğrenci 1: “_İnsanları değerlendirirken dış görünüşlerine, fiziksel özelliklerine göre değil, insani değerlerine göre karakterlerine göre değerlendirmenin tam anlamıyla önemini kavradığıma inanıyorum. Karşımızdaki insana her zaman değer vermeliyiz. Bu kim olursa olsun, sorunlarımızı, şikayetlerimizi dile getirirken kibar bir şekilde kırıcı olmadan karşımızdaki insanı incitmeden dile getirmeliyiz. İnsanların ruh hallerine göre farklı yaklaşımlarda olmalıyız. Bir olay karşısında empati kurmayı bilmeli ve karşımızdaki insanı anlamaya çalışmalıyız”.

Öğrenci 2: “_İnsanlarla iletişim kurarken göz ardı edebildiğim bazı şeyleri yeniden göz önüne almaya başladım. İnsanları değerlendirirken daha hoşgörülü bakmaya başladım. İnsanları değerlendirirken hal ve hareketlerine, düşüncelerine o an içinde buldukları duruma göre hareket ederim”.

Öğrenci 3: “_Olaylarda daha yapıcı ve olumluyum. İnsanları değerlendirirken davranışlarının devamlılığına, ani değişikliklerde davranış bozukluğunun olup olmadığına dikkat ederim ve konuşmalarına, fikirlerine önem veririm”.

Öğrenci 4: “_Bu dersten önce karşımdaki kişiye biraz önyargı ile bakıyordum. Şu anda empati kuruyorum, karşımdakini dinleyip, biraz zaman vererek olumlu yaklaşıma çalışıyorum”.

Öğrenci 7: “_Önemsemediğimiz konuların aslında bizim için ne kadar önemli şeyler olduğunu öğrendim. Herkese saygı duymamız gerektiğini öğrendim. İnsanlara hep olumlu düşüncelerle bakmamız gerektiğini öğrendim. Her insanın değerli olduğunu öğrendim”.

“İletişim dersi ile ilgili en çok zihninizde kalan ve sizde davranış değişikliğine yol açan konu nedir?”

12 öğrencinin bu soruya verdiği cevaplar incelendiğinde, onlar, iletişim dersinin, göz teması kurmak, iletişimde açık olmak, empati yapmak gibi davranışları geliştirdiğini belirtmişlerdir. Ayrıca öğrenciler, iletişime başlarken selamlamayı kullandıklarını ve olumlu düşünmeye çalıştıklarını belirtmişlerdir. Öğrencilerin ifadelerinden bazı örnekler şu şekildedir;

Öğrenci 5: “_İletişimde göz temasının önemini, empati yapmanın önemini öğrendim. Davranış değişikliği olarak arkadaşım bana zarar verdiğinde daha önce direkt olarak kızardım. Şimdi ise, onu anlamaya çalışıyorum. Gerekirse, tatlı dille uyarıyorum”.

Öğrenci 6: “_İletişim dersinde göz temasının önemli olduğunu öğrendim. İnsanlarla konuşurken göz teması kurmaktan kaçınırdım ama şimdi göz teması kurarak oradaki iletişimi arttırdığımı düşünüyorum. İnsanların olumlu yönlerine yöneliyorum. Arkadaşımla olan

ilişimde arkadaşımın benim için yaptığı güzel şeyleri düşünüyorum”.

“İletişim dersinin size katkısı nedir?”

Bu soruya 12 öğrencinin verdiği cevaplar incelendiğinde, öğrenciler, etkili iletişim tekniklerini ve iyi bir iletişim için diğer bireyleri dinlemenin önemli olduğunu öğrendiklerini belirtmişlerdir. Onlar bu derste, stres ve öfke kontrolünün temelini sabredebilmek, empatik davranmak ve kendini kontrol edebilmek olduğunu fark ettiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca, onlar, diğer bireylerle daha rahat iletişim kurabildiklerini de belirtmişlerdir. Örnek ifadelerden bazıları aşağıda sunulmuştur;

Öğrenci 8: “_Öğrenmeyi, soru sormayı, dinlemeyi bilmeyi... Bize bu ders kattı. Eminim birçok duyguyu da bize bu ders kattı. At gözlüğümü çıkardığımı düşünüyorum. Sözlerime, davranışlarıma, düşüncelerime dikkat etmeye çalışıyorum”.

Öğrenci 9: “_İletişim dersi bana her olaya daha pozitif bakmayı öğretti. Her öfkenin altında kişiye has bir tavır olmadığını, bu öfkenin altında o kişinin kendisine ait sorunların olabileceğini ve bunun için benim ne yapmam, bazen sabretmek, ona nasıl yardım etmem gerektiğini öğretti”.

Öğrenci 12: “_İletişim, bir insanla ilk karşılaştığımda bıraktığın izlenimdir bence. Bu dersin bana insan çözümlemede yardımcı olduğu kanısındayım. Davranışlarımdan insanları ne yönde etkilediğini ve benim olumlu ya da olumsuz verdiğim etkiye tepki olarak döndüğünü düşünüyorum. Bu nedenle iletişim dersi bana daha iyi davranmayı, dinlemeyi ve daha sakin olmamı öğrettiğini düşünüyorum”.

TARTIŞMA

Bu çalışmada, kimya bölümünde eğitim alan öğrenciler, iletişim dersinin sonunda insanlara karşı bakış açılarının olumlu olarak değiştiğini belirtmişlerdir. Onların özellikle önyargılarından kurtulduklarını ifade etmeleri, bu dersin etkin olduğunu gösteren bulgulardan biridir. Etkili ve iyi bir iletişimin temel amacı, insanların birbirine yakınlaşmalarını sağlayarak, iletişimin devam ettirilmesidir. Bu ise, önyargısız olarak iletişimin gerçekleşmesi ile mümkündür. İletişim çatışmalarının önemli bir nedeni önyargıdır ve iletişimin başlamasında, sürdürülmesinde engel oluşturur (Elgünler ve Fener, 2011; Öz, 2010). Öğrencilerin, diğer bireylere karşı önyargılarının farkına vararak, insanların duygu ve düşüncelerinin önemli olduğunu belirtmeleri ve insanların olumlu, olumsuz özellikleriyle bir bütün olarak değerlendirilmesi gerektiğini vurgulamaları, iletişim becerilerinin, sadece teknik olarak öğrenilmediğini, aynı zamanda bu eğitimin, öğrenciler tarafından içselleştirildiğini göstermektedir.

Çalışmada, öğrencilerin temel iletişim tekniklerini öğrendikleri ve uygulamaya başladıkları onlar tarafından belirtilmiştir. İletişimin temel becerileri selamlama, göz teması kurma, ses tonunun ayarlanması, saygı duyma gibi davranışları içerir. Bu tekniklerin öğrenilmesinin yanında, tekniklerden daha farklı bir çaba, beceri ve düzey gerektiren empati kavramının genel olarak öğrenildiği ve uygulanmaya başlandığı da belirlenmiştir. Bu çalışmanın sonuçlarına benzer şekilde, Karahan ve ark. (2006) ve Korkut (2005) iletişim dersinin kişilerin, iletişim becerilerini, empati yeteneklerini ve problem çözme becerilerini arttırdığını bildirmişlerdir.

Bu çalışmada, öğrenciler, iyi bir iletişim kurabilmeleri için stres ve öfke duygularıyla baş edebilmeleri ve empati yapmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Sağlıklı bir ilişki tamamen sorunsuz bir ilişki değildir. Sorun, tüm bireylerin sürekli olarak karşılaştıkları bir durumdur. Sorunlar karşısında öfke hissetmeden, şiddete başvurmadan sorunların çözümüne yönelik davranışlarda bulunulması, bireyin kendini tanıması, empati yapması ve iletişim becerilerini geliştirmesine bağlı olup (Çelik ve Çağdaş, 2010), iyi bir iletişimin şiddeti önlediği bildirilmiştir (Kocacık, 2006). Bu nedenle, iletişim becerilerinin geliştirilmesi, tüm uzmanlık alanları için gerekli olup, bireyler arasında duygu ve düşüncelerin paylaşılması olan iletişim kavramının tüm boyutlarıyla öğretilmesinde, öğrencilerin empati yapma gibi istenen davranışlarının geliştirilmesi ve öfke gibi istenmeyen davranışlarının söndürülmesi için iyi bir iletişim gerekli ve önemlidir (Keçeci ve Taşocak, 2009).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmanın, sadece bir bölümde, az sayıda kişiyle yapılmış olması ve uzun süreli bir izlem çalışması yapılamaması, ayrıca, deney ve kontrol gruplu bir desende çalışılmaması araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır. Bu çalışmanın sonuçlarına bakıldığında, iletişim becerilerinin eğitimle öğrenilebileceği ve geliştirilebileceği belirlenmiştir. Öğrenciler temel iletişim tekniklerini öğrendiklerini, empati yapabildiklerini ve en önemlisi karşısındaki kişiye saygı duyduklarını ve hoşgörü gösterdiklerini belirtmişlerdir. Bu çalışma sonuçlarına göre, lisans düzeyinde tüm fakültelerde iletişim dersinin okutulması önerilebilir. Ayrıca sonuçların uzun dönemdeki etkilerinin izlenmesi açısından, farklı araştırma yöntem ve desenleri ile konunun incelenmesi kanıt temelli uygulamalar için önemlidir.

KAYNAKÇA

1. Akyurt, N. (2009). Sağlıkta iletişim ve Marmara Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 4(11), 15-33.
2. Babadağlı, B., Ekiz Erim, S., Erdoğan, S. (2006). Hekimlerin ve Hemşirelerin Hastayla İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 1(3), 52-68.
3. Bulut Serin, N. Genç, H. (2011). Öfke Yönetimi Eğitim Programının Ergenlerin Öfke Denetimi Becerileri Üzerine Etkisi. *Eğitim ve Bilim*, 36 (159), 236-254.
4. Çelik, E. Çağdaş, A. (2010). Okul Öncesi Eğitim Öğretmenlerinin Empatik Eğilimlerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23, 23-38.
5. Elgünler, T.Ç. Fener, T.Ç. (2011). İletişimin kalitesini etkileyen engeller ve bu engellerin giderilmesi. *TOJDAC*, 1 (1), 35-39.
6. Emdol, C., Schneider, N., Meller, I. Yagil, Y. (2011). Communication skills, working environment and burnout among oncology nurses. *European Journal of Oncology Nursing*, September, 15 (4), 358-363.
7. Erkuş, A. Günlü, E. (2009). İletişim Tarzının ve Sözsüz İletişim Düzeyinin Çalışanların İş Performansına Etkisi: Beş Yıldız Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Bahar; 20 (1), 7-24.
8. Harlak, H., Gemalmaz, A., Gurel, F.S., Dereboy, C. Ertekin, K. (2008). Communication skills training: Effect on attitudes toward communication skills and empathic tendency. *Educ Health*, 21(2), 62.
9. Hisli Şahin, N., Durak Batıgün, A. Uzun, C. (2011). Anksiyete Bozukluğu: Kişilerarası Tarz, Kendilik Algısı ve Öfke Açısından Bir Değerlendirme. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 12, 107-113.
10. Iksan, Z. H., Zakaria, E., Mohd Meerah, T. S., Osman, K, Choon Lian, D. K., Diyana Mahmud, S. N. Krish, P. (2012). Communication skills among university students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 59, 71-76.
11. Jirve, M., Gerrish, K. Emami, A. (2010). Student nurses' experiences of communication in cross-cultural care encounters. *Scand J Caring Sci*, 24 (3), 436-444.
12. Karahan, T. F. (2005). Bir İletişim ve Çatışma Çözme Eğitimi Programının Üniversite Öğrencilerinin Güvenlik Düzeylerine Etkisi. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, XVIII (2), 217-230.
13. Karahan, T. F., Sardoğan, M. E., Güven, M. Ç., Özkamalı, E. Dicle, A. N. (2006). İnsan İlişkileri ve İletişim Dersi'nin Öğretmen Adaylarının Çatışma Çözme ve Empatik Beceri Düzeylerine Etkisi. *Eurasian Journal of Education Research*, 23, 127-136.
14. Keçeci, A. Taşocak, G. (2009). Öğretim Elemanlarının İletişim Becerileri: Bir Sağlık Yüksek Okulu Örneği. *DEUHYO ED*, 2 (4), 131-136.
15. Kocacık, F. (2006). Şiddet Olgusu Üzerine. *C. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2 (1), 1-7.
16. Kolay Akfert, S., Çakıcı, E. Çakıcı, M. (2009). Üniversite Öğrencilerinde Sigara-Alkol Kullanımı ve Aile Sorunları ile İlişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 10, 40-47.
17. Korkut, F. (2005). Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 143-149.
18. Kumcağız, H., Yılmaz, M., Balcı Çelik, S. Aydın Avcı, İ. (2011). Hemşirelerin İletişim Becerileri: Samsun İli Örneği. *Dicle Tıp Dergisi*, 38 (1), 49-56.
19. Öz, F. (2010). Sağlık alanında temel kavramlar. Yenilenmiş ikinci baskı. Ankara: Mattek Matbaacılık Bas. Yay. Tic. Ltd. Şti.
20. Tutuk, A., Al, D. Doğan, S. (2002). Hemşirelik Öğrencilerin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi. *C.Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 6 (2), 36-41.