



## YETİŞKİNLERE YÖNELİK İLETİŞİM BECERİLERİ EĞİTİMİ

### COMMUNICATION SKILLS TRAINING PROGRAM FOR ADULTS

Fidan KORKUT\*

**ÖZET:** Bu çalışmada 12 saatlik İletişim Becerileri Eğitiminin yetişkinlerin iletişim becerilerini değerlendirme düzeyleri üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma farklı bankalarda çalışan 10 kadın 6 erkek (25-43 yaşlarında) 16 kişi ile gerçekleştirilmiştir. Veri elde etmek için İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği ile katılımcıların bazı kişisel bilgilerini almaya yönelik olan Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre deneysel işlem olarak kullanılan eğitimin bireylerin iletişim becerilerini değerlendirme düzeylerinde artış sağlamaktadır. Bu bulgulara göre adı geçen programın benzer amaçlı çalışmalarda kullanılabileceği yorumuna varılmıştır.

**Anahtar Sözcükler:** iletişim becerileri, yetişkinler ve iletişim becerileri eğitimi,

**ABSTRACT:** The research tested the efficacy of 12 hours affirmations for Communication Skills Training Program using 10 female, 6 male adults Ss (aged 25-43) who work in different banks. Communication Skills Evaluation Scale (CSES) and Personal Data Form were used to collect data. Findings showed that this program was effective to change SCES scores positively. It is thought that the results of program can be replicated.

**Keywords:** communication skills, adults, communication skills training program

## 1. GİRİŞ

Etkili iletişim becerileri, her türlü insan ilişkisinde ve her türlü meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı olabilmektedir. Özellikle insanlarla daha fazla bir arada olunması gereken meslek alanlarında çalışanların iletişim becerilerine daha fazla hakim olmaları gerekmektedir. Bu duruma psikiyatrist, psikolog, psikolojik danışman, sosyal hizmet uzmanı, hekim, hemşire, öğretmen, bankacı, avukat ya da satış elemanı olarak çalışmak örnek olarak verilebilir. Egan (1994) halkla birlikte olmayı gerektiren tüm mesleklerde çalışanlarda bu becerilerin gelişmiş olmasının etkililiğinden söz eder. Bütün davranışlar aslında bir mesaj içerir. İletişim, farklı birimler arasında olduğunda farklı tanımlanabilir. Örneğin kişinin kendisiyle olan iletişim, kitle iletişim araçlarıyla kurulan ilişki, uluslar arası ilişki gibi farklı iletişim biçimleri vardır. Ancak kişiler arası iletişim farklı olarak tanımlanmaktadır ve bunlardan birisinde kişiler arası iletişim yalın olarak, en az iki kişi arasında anlamları anlama ve paylaşma süreci olarak tanımlanmaktadır (Pearson ve Nelson,1997). Daha ayrıntılı bir tanımda Verdener (1999) kişilerarası iletişim, iletişim kuran kişiler, mesaj(lar), bağlam, kanallar, yanlış anlamalara ya da anlayamamalara neden olacak çevresel ya da kişi içi gürültünün varlığı ya da yokluğu ve geribildirim içeren bir süreç olarak ele almaktadır. Bu öğeler, her türlü insan ilişkisinde yer almaktadır. Öte yandan her kişilerarası ilişki her zaman etkili olmayabilmektedir. Etkili kişilerarası iletişim mesajı alan kişinin mesajın anlamını, veren kişinin iletmek istediği anlamda alması halinde gerçekleşir (Johnson ve Johnson, 1997).

İletişim becerileri sözel olan ve olmayan mesajlara duyarlılık, etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme biçiminde özetlenebilmektedir (Baker ve Shaw, 1987; Egan 1994). İletişim becerilerinin doğuştan ve sezgi yoluyla gerçekleştiğini düşünenler olsa da pek çok çalışma iletişim tekniklerinin çoğu öğesinin öğrenilebilir ve öğretilir özellikler gösterdiğini göstermektedir (Buckman, 2001; Egan, 1994). İletişim becerilerinin ne tür beceriler içerdiğine ilişkin görüşler farklılıklar gösterebilmektedir. Bunlardan birisinde iletişim becerilerinin sözel, sese dayalı, bedensel, dokunsal, hareket içeren mesajları ve bu mesajların çeşitli karışımlarını içerdiği (Nelson-Jones, 2002) belirtilmektedir.

\* Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi, korkut@hacettepe.edu.tr

İletişim becerilerinin öğrencilere ve yetişkinlere öğretilmesiyle ve etkileriyle ilgili yurt içi ve dışında bir dizi çalışma yapılmıştır (Abacı, 1995; Allen,1996; Balcı ve Yılmaz, 2000; Coffman ve Coffman (1993) Çam 1999, Korkut, 1996a; Nerdrum, 1997). Ülkemizde yapılan bazı çalışmaları kısaca özetlemek gerekirse bunlardan ilki üniversite öğrencileriyle ilgilidir. Terapötik amaçlı olmayan iletişim becerilerinin öğretilmesi ile ilgili araştırmasında Abacı (1995) Egan ve Nottigham insan ilişkileri becerileri eğitim modellerinin öğrencilerin kendilerini gerçekleştirme, kendini kabul ve kendine saygı düzeylerinde artış yarattığını bulmuştur. Yetişkinler ilgili bir çalışmada çocukları anaokuluna devam eden annelere yönelik bir iletişim becerileri programının (Balcı ve Yılmaz, 2000) annelerin aile işlevleri üzerinde olumlu etki yaptığı sonucunu elde etmişlerdir. Çam (1999) tarafından öğretmen adaylarıyla gerçekleştirilen bir çalışmada, verilen İletişim Becerileri Eğitiminin adayların ego durumu puanları ve problem çözme becerisi algıları üzerinde olumlu etkisi olduğu bulunmuştur. Korkut (1996a) tarafından lise öğrencileriyle gerçekleştirilen İletişim Becerileri Eğitimi Programı'nın gençlerin iletişim becerilerini değerlendirmelerinde olumlu yönde farklılık yarattığı bulunmuştur.

Son yıllarda çalışma yaşamında iletişim becerilerinin çok önemli olduğuna ilişkin araştırmalara daha fazla rastlanmaya başlamıştır. Çalışma yaşamıyla ilgili yapılan çalışmaların çoğunun sağlık hizmetlerinde çalışanlarla (Dickson 1989; Kruijver, Kerkstra , Francke ve ark., 2000; Roter, Rosnbaum, de Negri ve ark., 1998 Sellick 1991), iş yaşamındakilere (Kenan ve Brady; 2002; McEwen 1999; Taylor 2000) askeri polislerle (Bauer, 1989) ve öğretmen adaylarına (Çam, 1999) yönelik olduğu anlaşılmaktadır. Yapılan bu çalışmalarda gerçekleştirilen iletişim becerileri eğitimlerinin olumlu yönde fark yarattığı biçiminde bulgular elde edilmiştir.

Çalışan bir yetişkin grubu ile gerçekleştirilen bu araştırmanın iki amacından ilki yetişkinlere yönelik olarak hazırlanan bir İletişim Becerileri Eğitiminin yetişkinlerin iletişim becerilerini değerlendirme düzeyleri üzerinde etkisinin olup olmadığını ortaya koymaktır. Gerçekleştirilen eğitimin katılımcıların iletişim becerileri üzerinde olumlu yönde fark yaratacağı düşünülmektedir. Araştırmada ayrıca cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve medeni duruma bağlı olarak iletişim becerilerinin algılanışının değişip değişmediği sorusuna da yanıt aranmıştır. Bu değişkenler arasında da İBDÖ'den elde edilen puanlar açısından fark çıkması beklenmektedir.

## 2. YÖNTEM

Araştırma çeşitli bankalarda çalışanlara yönelik olarak hazırlanan iletişimle ilgili bir hizmet içi eğitime katılan kişilerle gerçekleştirildiği için denekler seçkisiz olarak atanmamıştır. Bir eğitim, programının gereği olarak bir araya getirilmiş olan kişilerle yürütüldüğü için kontrol grubu oluşturulamamıştır. Bu nedenle araştırma tek grup ön-son test modeline göre gerçekleştirilmiştir (Frankel ve Wallen, 2003; 272).

### 2.1. Araştırmaya katılan denekler

Çeşitli bankalarda yönetici yardımcısı olarak çalışan 10'u kız, 6 erkek olmak üzere toplam 16 kişi araştırmanın deneklerini oluşturmaktadır. Ağırlıklı olarak üniversite mezunlarından (13 kişi) oluşan grubun yaşları 25-43 arasında değişmektedir. Katılımcıların çoğu (10 kişi) evli değildir.

### 2.2. Araştırmada kullanılan ölçme araçları

Katılımcılardan veri elde etmek için ön test ve son test olarak İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ) (Korkut, 1996b) verilmiştir. Ayrıca katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durumlarıyla ilgili bilgi toplamak için oluşturulmuş olan kısa bir Kişisel Bilgi Formundan yararlanılmıştır.

#### 2.2.1. İBDÖ

Bireylerin iletişim becerilerini nasıl değerlendirdiklerini anlamak amacı ile geliştirilmiş 5-li likert tipi bir ölçek olan İBDÖ, 25 ifadeden oluşmaktadır. İlk çalışmalarda 0-4 biçiminde puanlanan

ölçek (Korkut, 1996b), son çalışmalarda hiçbir zamandan (1) her zamana (5) doğru puanlanmaktadır (Korkut, 1997). Tersine maddelerin olmadığı ölçekten elde edilen puanın fazlalığı bireylerin kendi iletişim becerilerini olumlu yönde değerlendirdikleri anlamına gelmektedir.

### 2.2.1.1. İBDÖ'nün geçerliği

Lise öğrencilerinden elde edilen verilerle yapılan faktör analizi sonuçları ölçeğin tek boyutlu olduğunu gösterir niteliktedir. Literatürdeki kuramsal bilgilere ve araştırmalara dayanarak (Seward ve Seward, 1980; Yorbun, 1974; Ceyhan, 1990) kız ve erkeklerin iletişim becerileri konusunda farklı oldukları bilgisi ışığında kız ve erkek gruplarının ortalamaları t testi ( $t= 3.00$ ;  $p < .01$ ) ile karşılaştırılmıştır. Elde edilen t değeri istatistiksel olarak anlamlıdır (Korkut, 1996b). Ölçeğin Empatik Eğilim Ölçeği (Dökmen, 1988) ile yetişkinler için ana babalarla yapılan benzer ölçekler geçerliği sonucunda elde edilen geçerlik katsayısı .58 olarak hesaplanmıştır

### 2.2.1.2. İBDÖ'nün güvenilirliği

Testin tekrarı yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışması sonucunda ölçeğin güvenilirlik katsayısı .76 ( $p < .001$ ) olarak elde edilmiştir. İç tutarlılık katsayısı olarak alfa değeri ise .80 ( $p < .001$ ) olarak bulunmuştur (Korkut, 1996b). Ölçeğin yetişkinlere yönelik olarak üç haftalık aryla yapılan testin tekrarı çalışması sonucunda güvenilirlik katsayısı .69 olarak hesaplanmıştır (Korkut, 1997)

## 2.3. İşlem

İletişim Becerileri Eğitimi Programı (İBEP) günde 4 sat olmak üzere 3 gün süren 12 saatten oluşan bir programdır. Programın oluşturulması sırasında farklı yaklaşımlardan ve araştırmalardan yararlanılmıştır (Cüceloğlu, 1994, Danish, D'Augelli ve Hauer, 1994; DeFleur Kearney ve Plax, 1997; Egan 1994; Gordon, 1994; Voltan Acar, 1980). Daha çok yaşantısal ağırlığı olan bilişsel ve davranışsal öğeler taşıyan program etkinlikler aracılığı ile farkındalık artırıcı bir özelliğe sahiptir. Aşağıda programın bazı temel özellikleri kısaca özetlenmiştir.

İlk saatte, tanışma ve programının tanıtımı gerçekleştirilmiş ve katılımcıların amaçları ve beklentileri konuşulmuştur. İkinci saatte iletişimin tanımı, çeşitleri, insanları tanımanın zorluğu, iletişimin bizde başladığı gibi konular üzerinde durulmuş ve kendini tanıma penceresi ile uygulamalar yapılmıştır. Üçüncü ve dördüncü saatte sözel olmayan mesajların öneminden söz edilerek bu konuda bir dizi alıştırmalar yapılmıştır. İkili olarak konuşmalar sırasında karşıdaki kişinin sözel olmayan mesajlarını gözlemek, gazetelerden yayınlanan haberlerden kesilen fotoğraflardaki kişilerin duygularını anlamaya çalışmak yapılan alıştırmadan iki tanesini oluşturmuştur. Beşinci saatte ilk izlenimlerin önemi, ilk izlenimde kıyafetin, el sıkışmanın, oturma, konuşmanın etkileri ve etkili izlenim bırakabilmenin özellikleri üzerinde durulmuştur. Altıncı saatte iyi bir dinlemenin özellikleri, sözlerin altında yatan duyguların fark edilebilmesinin öneminden söz edilmiş ve bazı durumlar verilerek duygularının neler olduğunu yazmaları ve yanlarındakilerle paylaşmaları sağlanmış ve ardından verilen bir duygu listesinden tanıdıkları sık yaşadıkları duyguları işaretlemeleri istenmiştir. Yedinci saatte etkili dinlemenin ve etkili sözel tepki vermenin yolları konuşulmuş ve üçlü olarak denemeler yapılmıştır. Sekizinci saatte etkili tepki verme yollarından birisi olan ben dilinin özellikleri konuşulmuş, ardından yazılı olarak verilen bazı durumlara sen ve ben dili ile tepki vermeleri ve yanlarındakilerle karşılaştırmaları istenmiştir. Dokuzuncu saatte en sık yapılan dinleme hataları tartışılmış ve ikili ve üçlü gruplar halinde bazı denemeler yapılmıştır. Onuncu saatte iletişimde saldırgan, etkisiz ve etkili olarak davranmanın özellikleri üzerinde durulmuştur. Özellikle kendini etkili olarak ortaya koymanın önemi ve yollarından söz edilerek önceki saatlerde çalışılan konularla ilişkilendirilmiş, el aynası ve bastırma alıştırmaları yapılmıştır. On birinci saatin tamamında ile on ikinci saatin ilk yarısında etkili davranma ile ilgili olarak önceden oluşturulan durumlara ve katılımcılara kurgulanan yeni durumlara saldırgan, etkisiz ve etkili tepki verme denemeleri yapılarak tepkilerin uygunluğu tartışılmıştır. On ikinci saatin son yarısında program, amaçlara ne derece ulaşıldığı açısından değerlendirilerek program bitirilmiştir.

## 2.4. Analizler

Verilerin çözümlenmesinde denek sayısının 30'dan az olması nedeniyle normal dağılım gösteren evreni temsil edemediği için (Akhun, 1986) ve kullanılan ölçek sıralamaya dayalı olduğu (Siegel, 1977) için parametrik olmayan istatistikten yararlanılmıştır. Bu nedenle parametrik olmayan istatistiğin tekniklerinden bağımlı gruplar için kullanılan Eşleştirilmiş Wilcoxon Uyumlu Çiftler İşaretli Mertebeler Testi aynı gruba ait ön ve son testlerin farklı olup olmadığını anlamak amacı ile kullanılmıştır. Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi ve medeni durum gibi bağımsız gruplar arasında son test ölçümleri açısından fark olup olmadığını anlamak amacı ile Mann Whitney U Testi kullanılmıştır. Böylece ilk analizde deneysel işlemin etkililiğine ilişkin bir değerlendirme yapıyorken, ikinci analizde betimsel bir karşılaştırma yapılmaktadır.

## 3. BULGULAR

Verilerin çözümlenmesi sonucu elde edilen bulgular tablolar halinde aşağıda sunulmuştur. Araştırmaya katılanların ön ve son test puanlarının karşılaştırılması Tablo 1'de deneklerin ön ve son testte İBDÖ'den elde ettikleri puanlara uygulanan Eşleştirilmiş Wilcoxon Uyumlu Çiftler İşaretli Mertebeler Testi sonuçları biçiminde sunulmaktadır.

**Tablo 1.** Araştırmaya katılanların İBDÖ'den Aldıkları Puanlara Uygulanan Wilcoxon Testi Sonuçları

Ön test	Son test	Fark	Sıra no	İşaretli sıra no
61	64	-3	10,5	
76	74	2	7	7
78	81	-3	10,5	
87	93	-6	13	
89	90	-1	2,5	
63	84	-21	16	
79	75	4	12	12
84	85	-1	2,5	
89	91	-2	7	
80	82	-2	7	
70	86	-16	15	
71	84	-13	14	
64	65	-1	2,5	
68	70	-2	7	
80	79	1	2,5	2,5
75	73	2	7	7

(7+12+2,5+7=28,5)

28,5<30 HI kabul (0,05)

Tablo 1'de de görüldüğü gibi yapılan işlem sonucu deneklerin ön ve son test puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. İşlem sonucunda elde edilen değer tablo değeri olan 30'dan küçük olması farkın varlığını göstermektedir. Araştırmaya katılanların İBDÖ'den elde ettikleri puanlar açısından anlamlı farklar gösterip göstermediklerini anlamak amacı ile son testten elde ettikleri puanlara dayalı olarak da analiz yapılmıştır. Tablo 2'de programa katılanların cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve medeni hal değişkenleri açısından İBDÖ'den elde ettikleri puanlara uygulanan Mann Whitney U testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 2 incelendiğinde katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve medeni hal değişkenlerine dayalı olarak İBDÖ'den elde ettikleri puanlar arasında farklara bakıldığında sadece cinsiyetler arasında anlamlı farkın olduğu görülmektedir.

**Tablo 2.** Araştırmaya Katılanların Cinsiyet, Yaş, Eğitim Düzeyi, Medeni Hal ve Çalışma Süresi Değişkenleri Açısından İBDÖ'den Aldıkları Son Test Puanlarına Uygulanan Mann Whitney U Testi

Değişkenler	n	R	U	Ut
Kız	10	105.5		9.5* < 11
Erkek	6	30.5		
25-35 yaş	10	83		28 > 11
36-46 yaş	6	53		
Lise	3	15.5		9.5 > 4
Üniversite	13	120.5		
Evli	10	83.5		28.5 > 11
Bekar	6	53.5		

\*p<0.05

#### 4. YORUM/TARTIŞMA

Yapılan analizlere göre yapılan işlem sonucu deneklerin İBDÖ' den elde ön ve son test puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu bulgu, yapılan programın deneklerin iletişim becerilerini değerlendirmelerinin daha olumlu hale gelmesinde etkili olduğu biçiminde yorumlanabilir. Bu bulgu yetişkinlerle yapılan bazı araştırma sonuçlarıyla paralellik göstermektedir (Dickson,1989; Kenan ve Brady; 2002; Kruijver, Kerkstra, Franckel ve ark., 2000; McEwen, 1999; Bauer, 1989; Roter, Rosnbaum, de Negri ve ark., 1998; Sellick 1991; Taylor, 2000). İletişimle ilgili eğitim programlarının yaşantısal yanının ağır basması nedeniyle, programın katılımcılarda etki yaratma gücü olduğu düşünülmektedir. Sonuç olarak programın katılımcıların iletişim becerilerini değerlendirme düzeylerinde olumlu yönde artış sağladığı bulgulanmıştır. Ancak daha önce de belirtildiği gibi araştırma tek grup ön-son test modeline göre gerçekleştirilmiştir (Frankel ve Wallen, 2003; 272). Bu desenin kontrol grubuna sahip olmaması nedeniyle ve ayrıca bazı katılımcıların geçmiş yaşantılarından, olgunlaşmalarından, test ediliyor olmalarından ve kullanılan araçların özelliklerinden kaynaklanabilecek bazı sakıncalarının olduğu bilinmektedir (Judd, Smith ve Kidder, 1991). O nedenle sonuçlar bu özellikler göz önüne alınarak değerlendirilmelidir.

Araştırmanın ikinci amacı olan araştırmaya katılanların İBDÖ' den elde ettikleri puanlar açısından anlamlı farklar gösterip göstermedikleri sorusuna yanıt aramak için yapılan analiz sonucunda, katılımcılar arasında sadece cinsiyetler arasında anlamlı farkların olduğu görülmektedir. Sıralama değerleri gözden geçirildiğinde kızların erkeklere göre iletişim becerilerini daha olumlu algıladıkları anlaşılmaktadır. Bu bulgu, daha önceki araştırma bulgularıyla paralellik göstermektedir (Black, 2000; Korkut, 1996c, 1997; Reed, McLeod ve McAllister, 1999). Kadınların erkeklere göre iletişim becerileri konusunda daha iyi olmaları sosyalleşme ile de açıklanabilir.

Eğitim düzeyinin iletişim becerileri üzerinde etkisi olduğunu gösteren araştırmalara rastlansa da (Hodges, Turnbull, Cohen ve ark., 1996) bu araştırmada eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farkın bulunmaması lise ve üniversite eğitiminin iletişim becerileri konusunda fark yaratmaması ile açıklanabilir. Ayrıca katılımcılar arasında üniversite mezunu on üç kişiye karşılık lise mezunu üç kişinin olması da farkın olmamasının nedeni olabilir. Medeni duruma göre katılımcılar arasında anlamlı bir farkın olmaması bireylerin iletişim becerilerinde bekar ya da evli olmalarının fark yaratıcı bir değişken olmadığı biçiminde yorumlanabilir. Yaş grupları arasında iletişim becerilerini algılama konusunda anlamlı farkın olmamasının nedeni ise araştırmada ele alınan iki yaş grubunun da yetişkin yaş grubunda olmaları ile açıklanabilir.

#### 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışma yaşamında iletişim becerilerinin önemi büyüktür. Claypool'un da (2003) belirttiği gibi işyerlerinin en önemli kaynağı insanlardır ve çalışanların iletişim becerilerinin iyiliği hem onların daha mutlu olmalarına hem de işyerlerinin daha etkili olmasına yarayabilmektedir. Bu araştırmada

çalışanlara verilen 12 saatlik İletişim Becerileri Eğitimi'nin etkililiği İBDÖ kullanılarak sınanmış ve sonuçta programın katılımcıların iletişim becerilerini algılama düzeylerinde olumlu yönde artış sağladığı görülmüştür. Bu çalışmanın etkililiğinin devam edip etmediğini anlamak amacıyla planlanan izleme çalışması, programdan 3 ay sonra 16 kişiye yollanan ölçekten sadece üç tanesinin gelmesi nedeniyle yapılamamıştır. Bu araştırmanın deney ve kontrol grubu olan bir deneysel desenle denemesinde yarar olacağı düşünülmektedir. Bu çalışmanın sonuçlarının dikkatle yorumlanması gereken yapısına rağmen, bulgular ümit verici olarak değerlendirilebilir. Araştırmada elde edilen sonuçların ışığında erkeklere bu tür eğitimleri öncelikli olarak vermek anlamlı olabilir.

Benzeri iletişim becerileri eğitim programları farklı özellikleri olan bireylerle yapılabilir. Zira insan ilişkileri içinde olmadan geçen zaman dilimi son derece sınırlıdır. Ancak bu tür programların herkese verilmesinin pratik olmaması nedeniyle ana-babalara, gençlere ve insan ilişkilerinin ağırlıklı olduğu mesleklerde çalışan meslek sahiplerine iletişim becerileri eğitimlerinin verilmesinde yaşamı kolaylaştırması açısından büyük bir yarar vardır. Ayrıca bu çalışmalar, farklı kurumlarda da yapılabilecek rehberlik hizmetlerinin önleme işlevlerine de uygun bir çaba olacaktır. Bu durumda benzeri araştırmaların artırılmasının ve etkili bulunan programların farklı kuruluşlarda uygulanmasının yararlı olabileceği düşünülmektedir.

## KAYNAKLAR

- Abacı, R. (1995). *Egan ve Nottingam insan ilişkileri becerileri eğitim modellerinin grup üyelerinin kendine saygı, kendini kabul ve kendini gerçekleştirme düzeylerine etkisi*, yayımlanmamış araştırma.
- Akhun, İ. (1986). *İstatistiğin manidarlığı ve örneklem*. Ankara.
- Allen, S. D. (1996). A program evaluation of a communication skills training program with pre-teens and their mothers, Dissertation abstracts international section B: The sciences and Engineering 56 (8-B) 4571.
- Baker, S. B. ve Shaw, M. C. (1987). *Improving counseling through primary prevention*. Ohio: Merrill Publishing Company.
- Balcı S. ve Yılmaz, M. (2000). Çocukları anaokuluna devam eden annelere verilen iletişim becerileri eğitiminin ailenin işlevlerine etkisi. *Türk PDR Dergisi*, 14, 17-24.
- Bauer, R. K. (1989). An evaluation of communicative skills as enrichment programs taught in the military police officer basic source. Dissertation Abstracts International section A Humanities and social sciences 50 (5-A) 1194.
- Black, K. A. (2000). Gender differences in adolescents' behavior during conflict resolution tasks with best friends. *Adolescence*, 35(139), 499-512.
- Buckman, R. (2001) Communication skills in palliative care *Neurologic Clinics*, 19(4), 989-1004.
- Ceyhan, A. A. (1993). *Anababaların empatik eğilim düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, yayımlanmamış yüksek lisans tezi.
- Claypool, C. (2003). Improving the communication skills of your most valuable resource: Your people. *Techniques Association for Career and Technical Education*, 78(1), 56-7.
- Coffman, S. L, ve Coffman, V. T. (1993). Communication training for hospice volunteers. *Omega Journal of Death and Dying*, 27(2), 155-163.
- Cüceloğlu, D. (1994). *Yeniden insan insana*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çam, S. (1999). İletişim becerileri eğitimi programının öğretmen adaylarının ego durumlarına ve problem çözme becerisine etkisi. *Türk PDR Dergisi*, 12, 16-27.
- Danish S. J., D'Augelli A. R. ve Hauer A. L. (1994). *Yardım becerileri: Temel eğitim programı*. Akkoyun F.(Çev.). Ankara : Form Ofset.
- DeFleur, M. L., Kearney, P., ve Plax, T. G. (1997). *Fundamentals of human communication (Second Ed)*. Mayfield Published Company.
- Dickson, D. A. (1989). Interpersonal communication in the health professions: A focus on training, *Counseling Psychology Quartely*, 2(3), 345-366.
- Egan, G. (1994). *Psikolojik danışmaya giriş*. Akkoyun F. (Çev). Ankara: Form Ofset.
- Frankel, J. R. ve Wallen N.E. (2003). *How to design and evaluate research in education*. New York: McGraw Hill.
- Gordon, T. (1992). *Etkili öğretmen eğitimi*. Aksoy E. ve Özkan B.(Çev). İstanbul:YA-PA Yayınları.

- Hodges, B., Turnbull, J., Cohen, R. et al., (1996). Evaluating communication skills in the objective structured clinical examination format: Reliability and generalizability. *Medical Education*, 30(1), 38-43.
- Johnson, D. W. ve Johnson, F. P. (1997). *Joining together group theory and group skills (Sixth Ed)*. Allyn and Bacon.
- Judd C. M., Smith E. R., ve Kidder L. H. ( 1991). *Research methods in social relations*. Harcourt Brace Jovanovich College Pub. (ss.112-113).
- Keenan, F. ve Brady, D. ( 2002). *Carees, news analysis how soft-touch ceos get hard results*. Retrieved March 25, 2002 from *Business Week Online*.
- Korkut, F. (1996a). İletişim Becerileri Eğitimi Programının liselilerin iletişim becerilerini değerlendirmelerine etkisi. *3P Dergisi*. 4(3), 191-198.
- Korkut, F. (1996b). İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin geliştirilmesi:Güvenirlilik ve geçerlik çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7), 18-23.
- Korkut, F. (1996c). *Lise öğrencilerinin bazı değişkenler açısından iletişim becerilerini değerlendirmeleri*. 3. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi Bilimsel Çalışmaları, (ss.11-20). 15-16 nisan 1996, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Korkut, F. (1997). Üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirmeleri. IV Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi bildirileri 4., (ss.208-218). 10-12 eylül 1997, Anadolu Üniversitesi. Eskişehir.
- Kruijver, I. P. M., Kerkstra, A., Francke, A. L. et al., (2000). Evaluation of communication training programs in nursing care: *A review of the literature Patient education and Counseling*, 39 (1), 129-145.
- McEwen, T. (1999). Communication training in corporate settings:Lessons and opportunities for the academe. *Mid-American Journal of Business*, 12(1), 49-58.
- Nerdrum, P. (1997). Maintenance of the effect of training in communication skills: A controlled follow-up study of level of communicated empathy. *British Journal of Social Work*, 27(5), 705-722.
- Reed, V. A., McLeod, K., McAllister, L. (1999). Importance of selected communication skills for talking with peers and teachers: adolescent' opinions. *Language Spech and Hearing Services in Schools*, 30(1), 32-49.
- Roter, D., Rosnbaum, J., de Negri, B. et al. (1998). The effects of a continuinig medical education programme in interpersonal communication skills on doctor practice and patient satisfaction in Trinidad and Tobago. *Medical Education*, 32(2) , 181-189.
- Sellick, K. J. (1991). Nurses' interpersonal behaviors and the development of helping skills. *International Journal of Nursing Studies*, 28(1), 3-11.
- Seward, J. P., ve Seward, G. H. (1980) .*Sex differences: Mental and temperamental*. Lexington: Lexington Books.
- Siegel, S. (1977). Davranış bilimleri için parametrik olmayan istatistik . Topseven Y.(Çev.). DTCF Yayınları: 274, Ankara.
- Taylor, S. (2000). Strategies for success: Polishing your personal skills. *Career World*, 28(6), 20.
- Verdener, R. F. (1999). *Communicate! (Nineth Ed)*. Wadsworth Publishing Company.
- Volcan, N. (1980). *Grupla atılganlık eğitiminin bireyin atılganlık düzeyine etkisi*, Hacettepe Üniversitesi, yayımlanmamış doktora tezi..
- Yorburg, B. (1974). *Sexual Identity*. New York: John Wiley and Sons.