

GRUPLA İLETİŞİM BECERİLERİ EĞİTİMİNİN ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM BECERİ DÜZEYLERİNE ETKİSİ*

EFFECT OF COMMUNICATION SKILLS TRAINING WITHIN A GROUP UPON COMMUNICATION SKILL LEVELS OF UNIVERSITY STUDENTS

Yard. Doç. Dr. Fulya YÜKSEL - ŞAHİN

Kocaeli Üniversitesi
Teknik Eğitim Fakültesi
Eğitim Bölümü

ÖZET

Bu araştırmada, iletişim becerileri eğitimi programının üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerine etkisi incelenmiştir. Araştırma, 1995-1996 öğretim yılında Kocaeli Üniversitesi'nde okuyan ve iletişim becerileri eğitimi programına gönüllü olarak katılmak isteyen öğrenciler arasından seçilen 32 denekle yürütülmüştür. Araştırmada biri deney, diğeri kontrol grubu olmak üzere iki gruptan oluşan öntest ve sontest deseni kullanılmıştır. Bu çalışmada, deneysel işlemlerde uygulanmak üzere 12 oturumluk iletişim becerileri eğitimi programı hazırlanmıştır. Araştırmada, bağımsız gruplar için kullanılan t-testi uygulanmıştır. Araştırma bulguları, iletişim becerileri eğitimi programına katılan öğrencilerin iletişim beceri düzeylerinin bu programa katılmayan öğrencilerin iletişim beceri düzeylerinden yüksek olduğunu ortaya koymuştur.

Anahtar Kelimeler: İletişim becerileri, iletişim becerileri eğitimi programı.

ABSTRACT

Effect of communication skills training within a group upon communication skill levels of university students.

In this study, the effect of a communication skills training program upon communication skill levels of university students was investigated. The research was carried out with a sample population of 32 chosen from students of Kocaeli University, who attended this communication skills training program voluntarily. In the research, pre-test and final-test motives consisting of two groups, one experimental and the other a control group, were used. A "communication skills training program" with 12 sessions was prepared. In the analysis of data obtained by experimental operation, t-test was used. The research pointed out that communication skills levels of students who attended the communication skills training program were higher than those of the others.

Key Words: Communication skills, communication skills training program.

* G.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde (1997), Doç. Dr. Süleyman Doğan'ın danışmanlığında yapılan Doktora Tezi'nin özettir.

GİRİŞ

Bugün için insan ilişkilerinin doğasına dikkat çekmeye gereksinim vardır. Geçmişte olduğu gibi günümüzde de kişilerarası ilişkiler çok büyük bir önem taşımaktadır. Özellikle son yıllarda ruh sağlığı ile ilgili olarak yapılan çalışmalar, kişilerarası ilişkilerin ruh sağlığını korumaya yarayan “destek sistemleri” olarak işlev gördüğünü göstermektedir. Bireyin birçok gereksinimini karşılayan ve yaşamasını sağlayan “kişilerarası ilişkilerini” güçlendirmek en temel amaç olarak görünmektedir (Becerra, Greenblatt ve Serafetinides, 1982; Fisher, 1987). Kişilerarası ilişkileri güçlendirecek becerileri kazandırmak, bireylerin kişilerarası ilişkilerdeki etkilerini artırarak, psikolojik sağlıklarını destekleyip koruyabilecektir. Psikolojik sağlığı yüksek olan bireylerin verimleri de yüksek olacağından topluma katkıları da o ölçüde çok olacaktır.

Günümüzde, gerek iç göç ve dış göç olguları, gerekse hızlı endüstrileşme ve teknolojik gelişme, bireylerin ve toplumların yaşamını ekonomik, siyasal, sosyal ve psikolojik yönden çok yönlü ve karmaşık bir biçimde etkilemektedir. Kişilerarası iletişim bozulmakta, insanlar kendilerine ve birbirlerine yabancılaşılmaktadır. Bu durumda insan ilişkileri, gerek kişisel gerekse toplumsal düzeyde insanlığın geleceğini tehdit eden bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır (Doğan, 1990). Bireylerin çevresindeki kişilerle yeterli ölçüde ilişkiler kuramaması ya da ilişkilerinde içtenliğin ve dostluğun bulunmayışı yalnızlık duygusuna neden olmakta, onları mutsuz etmekte ve hatta önemli kişilik sorunlarına neden olabilmektedir.

İnsanın çevreye uyum sağlayabilmesi için gerekli olan öğelerden birisi de iletişimdir. İnsanlar arasındaki ilişkiler iletişim yoluyla kurulur. İletişim konusunda birçok tanım (Colin, 1957; Berlo, 1960; Campbell, 1981; Myers ve Myers, 1988; Stanton, 1988; Shames ve Weig, 1990; Tubbs ve Moss, 1991; Mctear, 1992) yapılmıştır. İletişim konusunda yapılan tanımların tümü, iletişimin insanlar tarafından yapılan bir olay olduğu noktasında birleşmektedirler. Buna göre, iletişimi incelemek demek insanları incelemek, onların birbirleriyle nasıl ilişki kurduklarını, birbirlerini nasıl etkilediklerini, nasıl öğrendiklerini ve nasıl öğrettiklerini anlamak demektir. İletişim, konuşan ve dinleyenin güdü, algı, eğilim ve tutumlarından oluşan duygu, düşünce ya da bilgilerin akla gelebilecek her türlü yollarla başkasına aktarılması süreci olup, iki ya da daha çok kişi arasında anlamların yaratılması, ortaklaştırılması ve paylaşılması sürecidir. Amacı, alan ve veren arasında bilgi, düşünce, duygu ve tutum ortaklığı yaratmaktır.

Kişiler duygu, düşünce ve isteklerini sözel ve sözel olmayan iletilerle (mesajlarla) birbirine duyururlar. Konuşmada kullanılan semboller sözel anlatımı; beden dili, duruş, bakış, jest ve mimikler gibi çeşitli tavırlar sözel olmayan anlatımı belirtir. Sözel mesajlarla taşınan anlatım biçimi sözel olan iletişimi, sözsüz mesajlarla taşınan anlatım biçimi ise sözel olmayan iletişimi ifade etmektedir.

Birçok yazar (Holland, 1965; Gordon, 1975; Bettinghaus ve Cody, 1987; Saks ve Krupat, 1988; Devito, 1989; Gamble ve Gamble, 1990) sözel olmayan mesajların iletişimde çok önemli olduğunu ve sözel iletişimdeki bazı çok önemli anlamların, sözel olmayan iletişimin sonucunda ortaya çıktığını belirtmektedirler. Bu sessiz ve çok şey anlatan sözel olmayan iletişimi anlamak için mesajları tanımalı ve doğru yorumlamalıdır. Bireyin kendi sözel olmayan mesajlarını bilinçli olarak yönlendirmeye çalışması önemlidir. Kişilerarası ilişkilerde sözel iletişim ile sözel olmayan iletişimin birbirlerini tamamlaması son derece önemlidir. Çünkü bu sayede birey, karşısındaki kişiye kendini açık bir biçimde ifade etmiş olur. Böylece birey, diğer kişiler tarafından daha kolaylıkla anlaşılabilir.

İletişim ile ilgili olarak yapılan araştırmalar, kişilerarası ilişkilere açıklık kazandırması nedeniyle önemlidir. Kişilerarası ilişkiler, insanların birbirlerine karşı olan tüm etki ve tepkilerini kapsamaktadır. Kişilerarası iletişim (sosyal etkileşim), sembolik etkileşim yoluyla yaşantıların paylaşılması sürecidir. Tanımda sembollerin üretilmesi, iletilmesi, birbirleriyle ilişkili olma ve karşılıklılık söz konusudur. Tubbs ve Moss (1991)'a göre kişilerarası iletişim için;

1) Bireylerin yüz yüze olması (Belli bir yakınlık içinde olmak),

2) Mesaj alışverişinin olması,

3) Mesajların amaçlı ya da amaçsız olarak sözel ve sözel olmayan mesajlar olmasıdır.

Kişilerarası ilişkilerde etkili olabilmek için bazı “iletişim becerilerinin” geliştirilmesine ve kazanılmasına gereksinim vardır. Bu da insanların ilişki becerileri alanında eğitilmesi, bu becerilerin daha açık bir şekilde tanımlanması ve ifade edilmesi anlamına gelir. Bu, etkili bir “iletişim becerileri programını” gerektirir. Bireylere, iletişim becerilerini kazandıracak grup çalışmalarının yapılması son derece önemlidir.

Araştırmada iletişim becerileri eğitimi programının içeriğini oluşturan ve kişilerarası ilişkilerde önemli olan iletişim becerileri; “kendini açma”, “sosyal maskelerle iletişime girmeme”, “etkili dinleme”, “sözel olmayan

iletişimi etkili bir biçimde kullanma”, “içeriği yansıtmaya”, “duyguları yansıtmaya”, “empatiyi, saygıyı, somutluğu ve saydamlığı etkili bir biçimde kullanabilme”, “iletişimde ‘ben dili’ni kullanarak kişiye ait olan duygu, düşünce ya da davranışların sorumluluğunu alıp, başkasına o sorumluluğu vermeme bilincine sahip olabilme”, “atılgan bir biçimde davranarak başkalarını küçük görmeden, onların haklarını yadsımadan kişinin kendi haklarını koruyabilme”, “etkili bir biçimde soru sorabilme”, “mesajını açık ve tam olarak iletebilme” şeklinde ifade edilebilir (Egan, 1975; Cüceloğlu, 1984; Omololu, 1984; Voltan-Acar ve McWhirter, 1985; Fisher, 1987; Voltan-Acar, 1989; Morganett, 1990; Shames ve Weiig, 1990; Allred, 1992; Waren, 1992; Voltan-Acar ve Bilge, 1993; Fensterheim ve Baer, 1994; Özer, 1995; Ersever, 1997). Buna göre iletişim becerisi, “empati ve saygıyı etkili bir biçimde kullanarak, duygu ve düşünceleri karşıdaki kişiye maske takmadan ‘ben dili’ ile iletebilme, ‘ben’ savaşımı vermeden, başkalarını küçük görmeden kendi haklarını koruyabilme, etkin dinleyebilme, sözel olmayan mesajlarla sözel mesajlar arasında tutarlılık sağlayabilme biçiminde bireyin, karşıdaki kişilerle doyum verici ilişkiler kurabilmesini sağlayan, bireyin toplum içinde yaşamasını kolaylaştıran, başkalarından olumlu tepkileri getiren öğrenilmiş davranışlar” olarak tanımlanabilir.

Bu araştırmada, iletişim becerileri eğitimi programı hazırlanarak, iletişim becerileri eğitimi programına katılan ve katılmayan üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeyleri arasındaki fark incelenmiştir.

YÖNTEM

Grupla iletişim becerileri eğitiminin üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerine etkisinin incelendiği bu araştırma, “Kontrol Gruplu Öntest Sontest Modele” dayalı deneysel bir çalışmadır.

DENEKLER

Araştırma, 1995-1996 öğretim yılında Kocaeli Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi, Mühendislik Fakültesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Elektrik Öğretmenliği, Makina Öğretmenliği, Elektronik-Bilgisayar Öğretmenliği, Elektronik Mühendisliği, Endüstri Mühendisliği ve Matematik Bölüm ve Anabilim dallarının birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıflarında okuyan ve iletişim becerileri eğitimi programına gönüllü olarak katılmak isteyen öğrenciler arasından seçilen 32 denekle yürütülmüştür. Deney grubunu oluşturan öğrencilerin 6’sı kız, 10’u erkek;

kontrol grubunu oluşturan öğrencilerin 5’i kız, 11’i erkek öğrencidir.

Deney ve kontrol gruplarını oluşturmak amacıyla ilk aşamada Kocaeli Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi, Mühendislik Fakültesi ve Fen-Edebiyat Fakültesi’nde okuyan 400 öğrenciye Korkut (1996) tarafından geliştirilen “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği” uygulanmıştır. Bu uygulamadan önce, öğrencilere iletişim becerileri eğitiminin amaçları açıklanmıştır. İletişim becerileri grubuna katılmanın tamamen isteğe bağlı olduğu ifade edilerek, istekli olanların ölçek üzerinde bunu belirtmeleri istenmiştir. Uygulama sonrasında da iletişim becerileri eğitime katılmak isteyen öğrencilerin isimleri not edilmiştir. Bütün ölçek yanıt kâğıtları tek tek değerlendirilmiştir. İletişim becerileri eğitime katılmak isteyen öğrencilerle özel olarak bir kez daha görüşülmüştür. “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği”nden düşük puan alan ve gönüllü olan 44 öğrenci denek olarak seçilmiştir. Daha sonra seçilen bu 44 denek sayıları eşit olacak biçimde deney ve kontrol gruplarına ayrılmıştır. Grupların oluşturulmasında, deneklerin “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği”nden aldıkları puanlar dikkate alınarak birbirine denk olacak şekilde 22’şer öğrenciden oluşan bir deney, bir de kontrol grubu oluşturulmuştur. Ölçekten alınan puanlar en yüksekte en düşüğe doğru sıralanarak 44 üniversite öğrencisi araştırma kapsamına alınmıştır. İki ve daha fazla oturuma katılmayan altı üye deney grubundan çıkarılmıştır. Deney grubundan çıkartılan altı üyenin puanlarıyla puanı aynı olan altı üye de kontrol grubundan çıkartılmıştır. Böylece deney ve kontrol grubundaki üye sayısı 16’ya düşmüştür. Toplam 32 öğrenci araştırma kapsamına alınmıştır. Buna ilişkin istatistiksel değerler Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1

Deney ve Kontrol Gruplarını Oluşturan Öğrencilerin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği Öntest Puanlarının Aritmetik Ortalamaları, Standart Sapmaları ve t-Değeri

Gruplar	n	\bar{X}	S	t-Değeri
Deney	16	67.13	7.16	0.25
Kontrol	16	66.56	5.29	Önemsiz

Tt= 3.65

Sd: 30

Deney ve kontrol gruplarının eşleştirilmesinde, "İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği" puanları yönünden öntest puanlarının ortalamaları arasında fark olup olmadığı, bağımsız örneklem grupları için kullanılan t-testi ile kontrol edilmiştir. Tablo 1'de görüldüğü gibi, deneklerin oluşturdukları deney ve kontrol gruplarının öntest puanlarının ortalamaları arasında 0.001 düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

ÖLÇME ARACI

Araştırmada, öğrencilerin iletişim beceri düzeylerini ölçmek için Korkut (1996) tarafından geliştirilen İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ) kullanılmıştır. 25 maddelik bu ölçek, bireylerin iletişim becerilerini nasıl değerlendirdiklerini anlamak amacı ile geliştirilmiş 5'li likert tipi bir ölçektir.

İBDÖ'nün geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları Korkut (1996) tarafından yapılmıştır. İBDÖ'nün geçerlik çalışması için yapılmış olan faktör analizi sonuçları, ölçeğin tek boyutlu olduğunu gösterir niteliktedir. İBDÖ'nün güvenilirlik çalışmasında testin tekrarı yöntemi sonucunda güvenilirlik katsayısı .76 ($p < .001$) olarak elde edilmiştir. İç tutarlılık katsayısı alfa değeri ise .80 ($p < .001$) olarak bulunmuştur.

Araştırmada kullanılmadan önce araştırmacı tarafından İBDÖ'nün geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Ölçeğin güvenilirlik çalışması için İBDÖ Kocaeli Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi'ne devam eden 120 öğrenciye "testin tekrarı" yöntemi kullanılarak üç hafta ara ile iki kez uygulanmıştır. İBDÖ'nün güvenilirliği .87 olarak bulunmuştur. Ölçeğin geçerlik çalışması için iletişim becerileri ile kişilerarası ilişkiler arasında anlamlı bir ilişkinin bulunduğu düşünülerek, Öztan (1994) tarafından geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmış olan Lorr'un "Kişilerarası İlişkiler Tarzı Ölçeği" (KİTÖ) kullanılmıştır. Bu ölçek İBDÖ ile birlikte Kocaeli Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi'ndeki 120 öğrenciye uygulanmıştır. Sıra farkları korelasyonu sonucunda elde edilen değer .54 bulunmuştur.

İŞLEM

Araştırmanın bağımsız değişkeni, öntest ve sontest uygulamaları arasında deney grubu ile yapılan iletişim becerileri eğitimidir. İletişim becerileri eğitimi, 16 kişilik deney grubuna on iki oturumluk bir süre içinde verilmiştir. İletişim becerileri eğitimi programı araştırmacı tarafından birçok kaynaktan (Egan, 1975; Cüceloğlu, 1984; O'farrel ve Cutter, 1984; Omololu,

1984; Voltan-Acar ve McWhirter, 1985; Fisher, 1987; Hughes ve Wilson, 1988; Hyde, 1988; Voltan-Acar, 1989; Morganett, 1990; Shames ve Weiig, 1990; Allred, 1992; Barry, Robb ve Graham, 1992; Evans ve Stanley, 1992; Waren, 1992; Voltan-Acar ve Bilge, 1993; Wendy ve Wolvin, 1993; Fensterheim ve Baer, 1994; Özer 1995) yararlanılarak oluşturulmuştur. Oturumlarda üzerinde durulan konular şunlardır: Diğer insanlara kendimizi ne ölçüde gösterdiğimiziz farkında olabilme, iletişimde kullanılan maskelerin ne zaman ve nerede kullanıldığının ve buna bağlı olarak savunucu ve açık iletişimin farkında olabilme, sözel iletişimi etkili olarak kullanabilme, sözsüz davranışlar ile duygular arasında nasıl bir ilişki bulunduğunun farkında olabilme, içeriği yansıtabilme, duyguları yapıcı bir biçimde iletebilme, empati, saygı, saydamlık ve somutluğu etkili bir biçimde kullanabilme, ben dilini iletişimde kullanabilme, atılgan olabilme, soru sorma becerisini etkili olarak kullanabilme, tam ve tek mesaj yollama becerisini etkili bir biçimde kullanabilme, karşımızdaki kişinin ifade ettiği iletişimi anlayabilme ve iletişim becerilerini birleştirebilmedir.

Araştırmada iletişim becerileri eğitiminde başvuru olan yol, her bireyin kendi duygu ve düşüncesini paylaşması, iletişim becerileri ile ilgili olarak çeşitli alıştırmaların yapılması, bu alıştırmalara ilişkin duygu ve düşüncelerin paylaşılması, iletişim becerileri ile ilgili olarak bilgi edinmeleri, kendi görüşlerini sunmaları, başkalarının bu konuda ne düşündüğünü görebilmelerini kolaylaştırıcı grup yaşantısı yoludur. Öğrenciler yardım etme, dönüt verme, güvenme ve yapılanları tartışma vb. davranışları gerçekleştirmişlerdir.

İSTATİSTİKSEL ANALİZ

Deney ve kontrol gruplarını oluşturan öğrenciler farklı kişiler oldukları için onların "İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği" öntest-sontest puan farklarının ortalamaları arasındaki fark bağımsız t-testi ile karşılaştırılmıştır (Kaptan, 1993).

Araştırmada uygun istatistiksel tekniğin seçilebilmesi için, öğrencilerin İBDÖ'den almış oldukları puanların dağılımının parametrik testlerin temel varsayımlarını karşılayıp karşılamadığı incelenmiştir. Bunun için deney ve kontrol grubunu oluşturan öğrencilerin İBDÖ öntest puanlarından hesaplanan t değerinin (Tablo 1) 0.001 düzeyinde önemli olmadığı bulunmuştur. Yani öğrencilerin eşit varyansa sahip evrenden geldikleri görülmüştür.

Deney ve kontrol grupları, önşart yönünden denk iki grup olarak verildiğinden evren varyanslarının eşit

olduğu kabul edilebilir; dolayısıyla problem, varyansları eşit fakat bilinmeyen ve bağımsız gruplarda t-testi ile ilgilidir (Baykul, 1997). t dağılımı, serbestlik derecesi arttıkça normale yaklaşan ve $+\infty -\infty$ arasında değişen bir dağılımdır. $n>30$ olduğu zaman t-dağılımı, birim normal dağılım olarak kabul edilmektedir (Hovardaoğlu, 1994). Parametrik yöntemlerin parametrik olmayan yöntemlere göre daha güçlü olmaları nedeniyle, $n>30$ iken merkezi limit kuramı gereğince, t ve z testinin Mann-Whitney testine tercih edilmesi uygun olur (Ünver ve Gamgam, 1991; Baykul, 1997). Bu nedenlerden dolayı veriler, parametrik istatistiklerle değerlendirilmiştir.

Deney ve kontrol gruplarını oluşturan öğrencilerin İBDÖ öntest ve sontest puan fark ortalamaları arasındaki fark için bağımsız gruplarda kullanılan t-testi uygulanmıştır. İstatistiksel anlamlılık düzeyi 0.001 olarak kabul edilmiştir.

BULGULAR

Araştırmanın temel denencesi, “grupla iletişim becerileri eğitim programına katılan üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeyleri, bu eğitim programına katılmayan üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinden anlamlı düzeyde artış gösterecektir”, şeklinde ifade edilmiştir.

Bu denenceyi test etmek üzere deney ve kontrol grubundaki deneklere öntest ve sontest olarak İBDÖ uygulanmıştır. Deney ve kontrol gruplarını oluşturan deneklerin sayısal dağılımları ile İBDÖ öntest ve sontest puanlarının ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2

Deney ve Kontrol Gruplarını Oluşturan Öğrencilerin Sayısal Dağılımı ile İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği Öntest ve Sontest Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Gruplar	n	Öntest \bar{X}	s	Sontest \bar{X}	s
Deney Grubu	16	67.13	7.16	83.88	8.60
Kontrol Grubu	16	66.56	5.29	67.75	4.95

Deney ve kontrol grubunu oluşturan öğrenciler farklı kişiler olduğu için onların İBDÖ öntest-sontest puan farklarının ortalamaları arasındaki fark bağımsız t-testi ile karşılaştırılmıştır. Deney ve kontrol gruplarının İBDÖ öntest ve sontest puan farklarının ortalamaları

arasındaki farkları, standart sapmaları ve t-değeri Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3

Deney ve Kontrol Gruplarını Oluşturan Öğrencilerin Sayısal Dağılımı ile İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği Öntest ve Sontest Puan Farklarının Ortalamaları Arasındaki Farkları, Standart Sapmaları ve t-Değeri

Gruplar	n	Farkların \bar{X}	s	t-Değeri	Sonuç
Deney Grubu	16	16.75	7.52	7.680	P<.001
Kontrol Grubu	16	1.19	3.02		Önemli

T_t= 3.65

Sd: 30

Tablo 3’te de görüldüğü gibi, deney grubundaki deneklerin İBDÖ öntest ve sontest puanları arasındaki fark ortalamaları, kontrol grubundakinden daha yüksek çıkmıştır. Deney ve kontrol grubundaki deneklerin İBDÖ öntest ve sontest puan farklarının ortalamaları arasındaki farkın .001 düzeyinde anlamlı olduğu anlaşılmıştır. Bu bulgu, denenceyi destekler niteliktedir.

TARTIŞMA

Bu çalışmada, grupla iletişim beceri eğitimi programına katılan üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeyleri, bu eğitim programına katılmayan üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinden anlamlı düzeyde artış göstereceği beklenilmiştir. Araştırma sonucu, bu beklentiye destekler nitelikte bulunmuştur. İletişim becerileri eğitimi programına katılan üniversite öğrencilerinin, iletişim beceri düzeylerinde önemli bir artış olduğu ortaya çıkmıştır.

Bu denence kurulurken, etkili ve etkili olmayan bütün iletişim becerilerinin öğrenebilme ve öğretilebilme özelliği göz önünde bulundurulmuştur. Bireyin bir iletişim becerisini göstermekten kaygı duyması ve buna bağlı olarak kaçınması, bu beceriyi öğrenmek için yeterli olanaklarla karşılaşmaması ve yeterli bilgiye sahip olmaması söz konusu olabilir.

Nitekim, iletişim becerileri eğitimi verilirken öğrencilerin “kendini açma”, “sosyal maskelerle iletişime girmeme”, “etkili dinleme”, “empati, saygı, somutluk”, “ben dili” konularına özellikle ilgi gösterdikleri görülmüştür. Bu gözlem sonucunda, öğrencilerin bu becerileri daha önceden öğrenmedikleri, bilmedikleri ya da yetersiz bir bilgiye sahip oldukları

anlaşılmasıdır. Buna göre, öğrencilerin iletişim becerilerini ortaya koymadaki engellerinin öğrenme eksikliğinden kaynaklandığı söylenebilir. Bireylere iletişim becerileri konusunda bilinçlenmeleri için, iletişim becerileri eğitimi programı hazırlanmış ve uygulanmıştır. İletişim becerileri eğitimi ile kişilerin iletişim becerilerinin zenginleştirilmesi ve kişilerarası ilişkilerdeki etkililiklerinin artması amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda, iletişim becerileri eğitimine katılan bireylerin iletişim becerileri eğitim programından yararlandıkları belirlenmiştir. Gerçekleştirilen iletişim becerileri eğitimi programı sonucunda, bireylerin iletişim beceri düzeyleri artış göstermiştir. Bu sonuç, iletişim becerileri eğitiminin üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerini olumlu yönde geliştirebilme olasılığını arttırdığını göstermektedir. Bu bulgu, iletişim becerilerinin öğrenilebilme ve öğretilme özelliğiyle tutarlılık göstermektedir.

Deney grubuna iletişim becerileri eğitimi verilirken, iletişim becerilerini kazandırma bir yöntem ile değil, birkaç yöntemin birlikte kullanılmasıyla

gerçekleştirilmiştir. Bu program, insan ilişkileri etkin iletişimi hedef alan eğitim odaklı, bilgilendirmeye, etkileşime ve danışmaya da yer veren bir program olmuştur. Ancak araştırmada, iletişim becerileri eğitimi verilirken üç farklı yöntemin kullanıldığı üç ayrı grup oluşturulmuş olsaydı farklı sonuçlar elde edilebilirdi. Örneğin; bir gruba “eğitim odaklı bilgilendirme yöntemi”, bir gruba “etkileşim odaklı yöntem” ve diğer gruba da “karma yöntem” kullanılmış olsaydı, gerçekte hangi yöntemin daha etkili olabileceğine ilişkin karşılaştırmalı sonuçlar elde edilebilirdi. Böylece, hangi yöntemin daha etkili olduğuna ilişkin sonuçlar alınabilirdi.

Ayrıca araştırma, üniversite öğrencileri ile yapıldığı için elde edilen bulgular benzer gruplara genellenebilir. Bu amaçla, farklı eğitim seviyesinde ve değişik yaş grubunda olan bireylere iletişim becerileri eğitimi verilmiş olsaydı, araştırma sonuçları farklılık gösterebilirdi. Bundan dolayı, araştırmacı tarafından geliştirilmiş olan iletişim becerileri eğitimi programının farklı gruplar üzerinde yeniden test edilip geliştirilmesi öneri olarak sunulmuştur.

KAYNAKÇA

- Allred H.G. (1992). "Allred's Communication Map (ACM)", *Individual Psychology*, 48(2): 182-192.
- Barry, E., Robb S. ve Graham B. (1992). "Communication Skills Training And Patient's Satisfaction", *Health Communication*, 4(2):155-170.
- Baykul, Y. (1997) *İstatistik*, Ankara: Ertem Basım Yayın.
- Becerra R.M. Greenblatt, M. ve Serafitinides E.A. (1982) "Social Networks and Mental Health: An Overview", *American Journal of Psychiatry*, 139:8.
- Berlo, D. (1960) *The Process of Communication*, New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Bettinghaus, E. ve Cody, M. (1987). *Persuasive Communication*, New York: Permissions, Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Campbell, R. J. (1981) *Psychiatric Dictionary*, Oxford: Oxford University Press.
- Colin C. (1957) *On Human Communication*, Cambridge Mass: MIT Press.
- Cüceloğlu, D. (1984) *İnsan İnsana*, Ankara: Altın Kitapları Yayınevi.
- Devito, J. (1992) *The Interpersonal Communication*, New York: Harper & Row, Publisher, Inc.
- Doğan, S. (1990) "Yurt Dışından Dönen Gençlerin Rehberlik İhtiyacı". *Eğitim Bilimleri Sempozyumu*, İstanbul: Kuşet Ofset.
- Egan, G. (1975) *Psikolojik Danışmaya Giriş*, Çev. Akkoyun, F., Korkut, F., Eylen, B., Duyan, V., Ankara: Form Ofset, 1994.
- Ersever, O. (1997) "Öğretmen Eğitiminde Kişilik Gelişiminin ve Etkili İletişim Becerilerinin Önemi", *Modern Öğretmen Yetiştirmede Gelişme ve İlerlemeler Sempozyum 96' Ankara Programı*, 335-341.
- Evans, B. ve Stanley, R. (1992) "Communication Skills Training and Patients Satisfaction", *Health Communication*, 4 (2) : 155-170.
- Fensterheim, H. ve Baer J. (1994) *Don't say "Yes" When You Want To Say "No"*, London: Warner Books.
- Fisher, A.B. (1987) *Interpersonal Communication*, New York: Random House, Inc.
- Gamble, T. ve Gamble M. (1990) *Communication Works*, New York: Mc Graw Hill Publishing Company.
- Gordon, G. (1975) *Communications and Media*, New York: Communication Arts Books.
- Holland, G. (1965) *Fundamentals of Psychotherapy*, New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Hovardaoğlu, S. (1994) *Davranış Bilimleri İçin İstatistik*, Ankara: Feryal Matbaası.
- Hughes, R. ve Wilson, P. (1988) "Behavioral Parent Training: Contingency Management Versus Communication Skills Training With or Without The Participation Of The Child", *Child and Family Behaviour Therapy*, 10(4): 11-23.
- Hyde, B. (1988) "Facilitative Communication Skills Training: Social Support for Elderly People", *Gerontologist*, 28(3): 418-420.
- Kaptan, S. (1993) *Bilimsel Araştırma ve İstatistiksel Teknikleri*, Ankara: Tekışık Web Ofset Tesisleri.
- Korkut, F. (1996) "İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları", *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2 (7): 18-23.
- Mctear, M. ve Romsden, G. (1992) *Pragmatic Disability in Children*, London.
- McWhirter, N. ve Voltan-Acar, N. (1985) *Çocukla İletişim*, Ankara: Nüve Matbaası.
- Morganett, S. R. (1990) *Skills for Living*, Illinois: North Mattis Avenue Champaign.
- Myers, G. ve Myers M. (1988) *The Dynamics of Human Communication*, USA: McGraw-Hill Book Company.
- O'farrel T. ve Cutter, H. "Behavioral Marital Therapy for Male Alcoholics: Clinical Procedures from a Treatment Outcome Study in Progress", *American Journal of Family Therapy*, 12 (3): 33-46.
- Omololu, C.B. (1984) "Communication Behaviours of Undergraduate Medical Students Before and After Training", *British Journal of Medical Psychology*, 57: 97-100.
- Özer, K. (1996) *İletişim-İletişimsizlik Becerisi*, İstanbul: Kurtiş Matbaacılık.

- Öztan, N. (1994) "Kişilerarası İlişkiler Tarzı Ölçeği", *VIII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bildiri Özetleri*, 57.
- Saks M. ve Krupat, E. (1988) *Social Psychology and Its Application*, New York: Harper & Row.
- Shames, G. ve Weiig E.H. (1990) *Human Communication Disorders*, Ohio: Merill Publishing Company.
- Stanton, H. (1988) *The Success Factor*, London: Mc Donald & Co. Publishers Ltd.
- Steven J; D ve Anthony R.D; Augelli, A. (1994) *Yardım Becerileri: Temel Eğitim Programı* (Çev: Füsün Akkoyunlu), Ankara: Form Ofset.
- Tubbs S. ve Moss, S. (1991) *Human Communication*, New York: Mc Graw-Hill, Inc.
- Ünver, Ö. ve Gamgam, H. (1996) *Uygulamalı İstatistik, Yöntemler*, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Voltan-Acar, N. (1980) "*Grupla Atılabilirlik Eğitiminin Bireyin Atılabilirlik Düzeyine Etkisi*", (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Voltan-Acar, N. (1989) *Terapötik İletişim*, Ankara: Şafak Matbaacılık.
- Voltan-Acar, N. ve Bilge F. (1993) "Birleştirilmiş Yöntemle (Modelden Öğrenme, Rol Oynama ve Üç-Sandalye Tekniği) Verilen Terapötik Beceri Eğitimi ve Sonuçları". *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Ankara: Hacettepe Üniversitesi VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- Warren, S. F. ve Reichle J. (1992) *Causes and Effects in Communication and Language Intervention*, Pennsylvania: The Maple Press Company.
- Wendy, Z. ve Wolvin, A. (1993) "The Differential Impact of Basic Speech Communication Competencies in Class, Work, And Social Context", *Communication Education*, 42(3): 215-223.