



**EMPATİK EĞİLİM VE İLETİŞİM BECERİSİ
İLİŞKİSİ: KARABÜK ÜNİVERSİTESİ HALKLA
İLİŞKİLER VE TANITIM BÖLÜMÜ ÖĞRENCİLERİ
ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

**2022
YÜKSEK LİSANS TEZİ
DİSİPLİNLERARASI İLETİŞİM**

Begüm AYDIN

**Danışman
Doç. Dr. Sırma Oya TEKVAR**

**EMPATİK EĞİLİM VE İLETİŞİM BECERİSİ İLİŞKİSİ: KARABÜK
ÜNİVERSİTESİ HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ÖĞRENCİLERİ
ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

Begüm AYDIN

Doç. Dr. Sırma Oya TEKVAR

T.C.

Karabük Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Disiplinlerarası İletişim Anabilim Dalında

Yüksek Lisans Tezi

Olarak Hazırlanmıştır

KARABÜK

Haziran 2022

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	1
DOĞRULUK BEYANI	5
ÖNSÖZ	6
ÖZ.....	8
ABSTRACT.....	9
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ.....	11
ARCHIVE RECORD INFORMATION	12
KISALTMALAR	13
ARAŞTIRMANIN KONUSU	14
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	15
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	16
ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ	17
EVREN VE ÖRNEKLEM	18
KAPSAM VE SINIRLILIKLAR	19
GİRİŞ	20
1. BİRİNCİ BÖLÜM.....	23
EMPATİ	23
1.1.Empati Kavramı.....	23
1.1.1.Bireylerde Empatinin Gelişimi.....	25
1.1.2.Empatinin Bileşenleri	29
1.1.3.Empati Modelleri.....	31
1.1.4.Empati ve Sempatı Farkı	34
1.2.Empatik Eğilim.....	35
2. İKİNCİ BÖLÜM	36

İLETİŞİM.....	36
2.1.İletişim Kavramı.....	36
2.1.1.İletişim Süreci ve Temel Öğeleri	38
2.1.2. İletişim Biçimleri	39
2.1.2.1.Kişi-içi İletişim	39
2.1.2.2.Kişilerarası İletişim.....	40
2.1.2.3.Örgüt-içi İletişim.....	41
2.1.2.4.Kitle İletişimi.....	42
2.1.3.İletişim Engelleri.....	42
2.2.İletişim Becerileri	43
2.2.1.Egoyu Geliştirici Dil	45
2.2.2.Etkin Dinleme	45
2.2.3.Etkili Konuşma	45
2.2.3.1.Diksiyon	46
2.2.3.2.Vurgulama	46
2.2.3.3.Artikülasyon	46
2.2.3.4.Tonlama	47
2.2.3.5.Durak	47
2.2.4.Kendini Tanıma-Kendini Açma.....	47
2.2.5.Empati	48
2.2.6. Sözsüz İletişim.....	48
2.3. İletişimde Empatinin Yeri	50
3. ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	52
EMPATİK EĞİLİM VE İLETİŞİM BECERİLERİ KONUSUYLA İLGİLİ	
YAPILMIŞ ARAŞTIRMALAR	52
3.1.İlgili Yurt İçi Araştırmalar	52
3.2.İlgili Yurt Dışı Araştırmalar	58
4. DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	63
EMPATİK EĞİLİM VE İLETİŞİM BECERİLERİ ÜZERİNE BİR	
ARAŞTIRMA.....	63
4.1.Araştırmanın Yöntemi.....	63
4.1.1.Araştırmanın Amacı.....	63
4.1.2.Araştırmanın Hipotezleri.....	63

4.1.3.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	64
4.1.4.Veri Toplama Yöntem ve Araçları	64
4.1.5.Analiz Yöntemi	65
4.2.Araştırma Bulguları.....	66
4.2.1.Katılımcıların Demografik Özellikleri	66
4.2.2.EEÖ ve İBDÖ Güvenilirlik Analizi.....	67
4.3.Hipotez Testleri	67
SONUÇ, TARTIŞMA, KISITLILIKLAR VE ÖNERİLER.....	72
Sonuç	72
Tartışma	75
Araştırmanın Kısıtlılıkları.....	80
Gelecek Araştırmalara Yönelik Öneriler.....	81
KAYNAKÇA.....	83
TABLolar LİSTESİ	92
EKLER	93
EK1: ANKET FORMU	93
EK2: ANKET FORMU	94
EK3: ANKET FORMU	95
ÖZGEÇMİŞ	96

TEZ ONAY SAYFASI

BEGÜM AYDIN tarafından hazırlanan “EMPATİK EĞİLİM VE İLETİŞİM BECERİSİ İLİŞKİSİ: KARABÜK ÜNİVERSİTESİ HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM BÖLÜMÜ ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA” başlıklı bu tezin Yüksek Lisans Tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Doç. Dr. Sırma Oya TEKVAR

.....

Tez Danışmanı, Halkla İlişkiler ve Tanıtım ABD

Bu çalışma, jürimiz tarafından Oy Birliği ile Disiplinlerarası İletişim Ana Bilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir. 06/06/2022

Ünvanı, Adı SOYADI (Kurumu)

İmzası

Başkan : Prof. Dr. Fatih BAYRAM (KBÜ)

.....

Üye : Doç. Dr. Sırma Oya TEKVAR (KBÜ)

.....

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Yasemin ABAYHAN (HÜ)

.....

KBÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu, bu tez ile, Yüksek Lisans Tezi derecesini onamıştır.

Prof. Dr. Hasan SOLMAZ

.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntılarım intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığımı beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı Soyadı: BEGÜM AYDIN

İmza:

ÖNSÖZ

Yüksek lisans tez çalışmam boyunca bilgi ve tecrübeleriyle beni yönlendiren, desteğini daima hissettiren saygıdeğer tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Sırma Oya TEKVAR'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek lisans eğitimim boyunca engin bilgi birikiminden faydalandığım Prof. Dr. Fatih BAYRAM'a tez jürimde bulunarak yapmış olduğu değerli katkılardan dolayı çok teşekkür ederim. Ayrıca tez jürimde bulunmasından büyük mutluluk duyduğum, değerli görüş ve önerileriyle tezimin daha iyi olması için elinden gelenin fazlasını yapan değerli tez jürim Dr. Öğr. Üyesi Yasemin ABAYHAN'a paylaştığı değerli bilgilerin yanı sıra içtenliği ve güler yüzü için de çok teşekkür ederim.

Sadece yüksek lisans tez sürecimin ilk gününden son gününe kadar değil, yirmi seneyi aşkın süredir hayatımda olup ilkokul sıralarından bugüne kadar yanımda olan, birlikte gülüp birlikte ağladığımız, birlikte hep çok eğlendiğimiz, arkadaştan öte olan değerli dostlarım Aze BÖLEK, Hazal ÖZKAN ve Seçil ÇETİN'e teşekkür ederim. Ayrıca üniversite hayatımın ilk senesinden şu ana kadar beni hep çok iyi anlayan, varlığı için mutluluk duyduğum, ailemden biri gibi hissettiğim, aramızdaki bağın çok özel ve incinemez olduğuna inandığım canım Seda ÖZÇELİK'e de çok teşekkür ederim. Siz iyi ki varsınız ve umarım hep olursunuz!

Uzakta bile olsa yanımda olmayı başarabilen, başka kimsenin anlamadığı ortak bir dile sahip olduğum canım kuzenim Aybüke BÜYÜKDOĞAN'a daima yanımda olduğu için çok teşekkür ederim.

Bu dünyada yalnızca bir yıldır olan fakat benim hayatımın neredeyse tamamını kaplayan sevgili Nehir, anne yarın olduğum için çok mutluyum. Bu süreçte sadece varlığıyla bile bana öyle yardımcı oldun ki! Varlığın için minnettarım.

Tüm desteği, sevgisi, anlayışı ve hayran olduğum sabrı ile daima yanımda olan çok sevgili yol arkadaşı D., hayatımda olduğun ve bu süreçteki desteğin için çok teşekkür ederim. Varlığın ne büyük mutluluk ne büyük keyif! İyi ki varsın.

Son olarak hayatımın her anında anlayışlarını, sevgilerini ve maddi manevi desteklerini benden esirgemeyen, bana daima inanan, her türlü sıkıntıya benimle birlikte göğüs geren sevgili annem Nurten AYDIN'a, babam Muhsin AYDIN'a, ablam Cansu AYDIN ÖZER'e ve ailem olarak gördüğüm herkese teşekkürü bir borç bilirim.

ÖZ

Bu çalışmada bireylerin sahip oldukları iletişim becerileri ve empatik eğilim düzeyleri arasındaki ilişki incelenmekte olup çalışmanın evrenini Karabük Üniversitesi İşletme Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümü öğrencileri oluşturmaktadır. Çalışmanın amacı, bireylerin sahip oldukları iletişim becerileri ve empatik eğilimleri arasındaki ilişkiyi açıklamak ile birlikte, aynı zamanda katılımcıların cinsiyeti, aldıkları halkla ilişkiler eğitimi, ebeveynlerinin eğitim durumu gibi faktörlerin bu değişkenler üzerinde anlamlı bir farklılık yaratıp yaratmadığını belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda Karabük Üniversitesi İşletme Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümünün 231 öğrencisinden anket yöntemi ile veriler elde edilmiştir. Hipotezler Pearson korelasyon testi, t-testi ve ANOVA analizi ile test edilmiştir. Çalışmanın sonucunda empatik eğilim ile iletişim becerileri arasında orta düzeyde, pozitif yönlü, anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Anne-baba eğitim durumu ile empatik eğilim arasında ve anne eğitim durumu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamış, yalnızca baba eğitim durumu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile empatik eğilim arasında da anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüş, ancak halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Anlamlı farklılığın 1. sınıflar ile üst sınıflar arasında bulunduğu, 2. sınıftan itibaren gruplar arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. 1 sınıftan sonra 2. ve 3. sınıflarda yükselen ortalamanın 4. sınıfta düştüğü ancak anlamlı bir farklılık oluşturmadığı görülmüştür. Son olarak kadınların empatik eğilimleri ile iletişim becerileri arasında da anlamlı bir farklılık görülürken, kadınların empatik eğilimlerinin ve iletişim becerilerinin erkeklerden anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İletişim; İletişim Becerileri; Empati; Empatik Eğilim; Halkla İlişkiler ve Tanıtım

ABSTRACT

In this study, the relationship between the communication skills of individuals and their empathic tendency levels is examined, and the population of the study consists of the students of Karabuk University, Faculty of Business Administration, Department of Public Relations and Publicity. The aim of the study is to explain the relationship between the communication skills of individuals and their empathic tendencies, as well as to determine whether factors such as the gender of the participants, the public relations education they received, and the educational status of their parents make a significant difference on these variables. For this purpose, data were obtained from 231 students of Karabuk University, Faculty of Business Administration, Department of Public Relations and Publicity, by survey method. Hypotheses were tested with Pearson correlation test, t-test and ANOVA analysis. As a result of the study, a moderate, positive and significant relationship was found between empathic disposition and communication skills. No significant difference was found between the education level of the parents and empathic disposition, and between the education level of the mother and communication skills, only a significant difference was found between the education level of the father and communication skills. It was seen that there was no significant difference between public relations education and empathic tendency, but a significant difference was found between public relations education and communication skills. It was determined that there was a significant difference between the 1st grades and the upper grades, and there was no significant difference between the groups starting from the 2nd grade. After the 1st grade, it was observed that the average, which rose in the 2nd and 3rd grades, decreased in the 4th grade, but did not create a significant difference. Finally, while there was a significant difference between the empathic tendencies of women and their communication

skills, it was determined that women's empathic tendencies and communication skills were significantly higher than men's.

Keywords: Communication; Communication Skills; Empathy; Empathic Tendency; Public Relations and Publicity

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	Empatik Eğilim ve İletişim Becerisi İlişkisi: Karabük Üniversitesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama.
Tezin Yazarı	Begüm AYDIN
Tezin Danışmanı	Doç. Dr. Sırma Oya TEKVAR
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	06/06/2022
Tezin Alanı	Disiplinlerarası İletişim
Tezin Yeri	KBÜ/LEE
Tezin Sayfa Sayısı	96
Anahtar Kelimeler	İletişim; İletişim Becerileri; Empati; Empatik Eğilim; Halkla İlişkiler ve Tanıtım

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	The Relationship Between Empathic Tendencies and Communication Skills: An Investigation on Karabük University Public Relations and Publicity Department Students.
Author of the Thesis	Begüm Aydın
Advisor of the Thesis	Doç. Dr. Sırma Oya TEKVAR
Status of the Thesis	Master
Date of the Thesis	06/06/2022
Field of the Thesis	Communication of Interdisciplinary
Place of the Thesis	KBU/LEE
Total Page Number	96
Keywords	Communication; Communication Skills; Empathy; Empathic Tendency; Public Relations and Publicity

KISALTMALAR

EE: Empatik Eğilim

İB: İletişim Becerileri

EEÖ: Empatik Eğilim Ölçeği

İBDÖ: İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği

BED: Baba Eğitim Durumu

HİE: Halkla İlişkiler Eğitimi

ARAŞTIRMANIN KONUSU

İletişim, herhangi bir bilginin, duygunun, düşüncenin, hissiyatın veya tümüyle bir iletinin, gönderici ve alıcı arasında geçen bir süreç olarak tanımlanır. Bu süreç kapsamında ileti gönderilir, alınır, alınan ileti işlenir ve yeniden gönderilir, yeniden alınır ve işlenir. Bu bağlamda iletişim olgusunu, kişiler arasında gelişen bir süreç olarak ele alırken aynı zamanda toplumsal düzeyde bir süreci meydana getirdiğini de ifade etmek gerekir (İnceoğlu, 2000, s. 132). Etkili bir iletişimden söz edilebilmesi için bireyin iletişim becerilerini doğru şekillerde kullanabilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda bireyin etkin bir dinleyici olması, hoşgörülü veya önyargısız olabilmesi, beden dili ve hitabet konularında yetkin olması, eleştiriye açık olabilmesi ve kendinden emin bir duruş sergileyerek özgüven sahibi olduğunu göstermesi gibi nitelikler verimli bir iletişim için ihtiyaç duyulan aktif iletişim becerileri olarak gösterilebilir. Söz konusu iletişim sürecinin kaliteli bir süreç olması bağlamında kaynağın sahip olması gereken başka nitelikler de vardır. Bu nitelikler; kaynağın güvenilirliği, görünüşü veya empatik özellikleriyle ilgili olabilir. Empati kavramı psikolojik bir kavram olmasıyla birlikte iletişim sürecini de yakından ilgilendirmektedir. Tek bir tanım yoluyla kolayca ifade edilemeyecek bir kavram olan empati kavramını en sade haliyle; kişinin, ötekini duyma ve düşüncelerini anlama ve kendini ötekini yerine koyma hali şeklinde tanımlanabilir. Empati kavramı; empatik eğilim ve empatik beceri olmak üzere iki ayrı parçaya ayrılmaktadır. Bu araştırmanın en önemli konularından biri olan empatik eğilim kavramı bireyin günlük yaşantısında empati kurma potansiyeli olarak tanımlanabilir. Diğer bir deyişle empatik eğilim; bireylerin normal şartlarda ötekilerin duyma ve düşüncelerini anlayıp hissederek kendilerini önyargısız bir şekilde ötekilerin yerine koyabilme potansiyelidir. (Dökmen, 1988) Bu araştırmanın konusu, Karabük Üniversitesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım lisans öğrencisi bireylerin iletişim becerileri ve empatik eğilim düzeyleri arasındaki ilişkidir. İletişim becerileri ve empatik eğilim düzeyleri arasındaki ilişki ortaya konulurken dikkate alınacak değişkenler; cinsiyet, halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi, anne-baba eğitim durumu şeklinde sıralanabilir.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Araştırmanın amacı; bireylerin sahip oldukları empatik eğilim düzeyi ile iletişim becerileri arasındaki ilişkilerin belirli değişkenler bağlamında incelenmesidir. Farklı bir ifadeyle amaç, bireylerdeki empatik eğilim ve iletişim becerilerinin belirli değişkenler bağlamında nasıl bir ilişki oluşturduklarının ve bu ilişkilerin anlamlı bir farklılık yaratıp yaratmadığının belirlenmesidir. Söz konusu inceleme Karabük Üniversitesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım lisans öğrencilerini kapsamaktadır. Kapsamın halkla ilişkiler ve tanıtım bölümü olarak belirlenmesinin sebebi; söz konusu bölümde öğrenim görmekte olan öğrencilerin, mesleki yaşantılarında kişi ya da kurumların sahip oldukları marka değerlerini, toplum ile doğru iletişim yöntemlerini kullanarak aktaracak olmalarıdır. Bu bağlamda iletişim, iletişim becerileri ve empatik eğilim gibi niteliklerin söz konusu bölümde öğrenim görmekte olan bireylerin günlük yaşantılarından mesleki hayatlarına kadar büyük bir önem taşımakta olduğu söylenebilir. İletişim ve empati çalışmaları oldukça yaygın bir çalışma alanı olmakla birlikte iletişim ve empati olgularının günlük ve mesleki yaşantılarda büyük bir öneme sahip olduğu görülür. Etkili bir iletişim ortamı ancak belirli beceriler ve nitelikler yerine getirildiğinde yaratılabilir. Bu bağlamda söz konusu araştırmada bireylerin sahip oldukları empatik eğilim düzeyleri ve iletişim becerileri ortaya konulmuş, cinsiyet, halkla ilişkiler eğitimi, ebeveyn eğitim durumu gibi faktörler çerçevesinde empatik eğilim ve iletişim becerileri arasındaki ilişki incelenmiştir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın modeli ilişkiyel tarama ve fark analizidir. Çalışma; empati ve iletişim becerilerine yönelik ilişki analizi yöntemi ile demografik faktörler ve eğitim seviyesine yönelik fark analizinden oluşmaktadır. Karabük Üniversitesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümü öğrencilerinin empatik eğilim düzeyleri ve iletişim becerileri arasındaki ilişki anket yöntemi kullanılarak incelenmiştir. Anket yöntemi nicel araştırmalar bağlamında en fazla tercih edilen veri toplama yöntemlerinden biridir. Söz konusu araştırmada kullanılan ölçekler; Empatik Eğilim Ölçeği (Dökmen, 1988) ve İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği'dir (Korkut, 1996). Empatik Eğilim Ölçeği ve İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği'nin yanı sıra bireylerden kişisel bilgi formlarını da iőaretlemleri istenmiştir. Kişisel bilgi formu içerisinde bireylerin demografik özelliklerinin belirlenebildiği maddeler bulunmaktadır. Bunlar; cinsiyet, sınıf düzeyi, anne eğitim düzeyi ve baba eğitim düzeyi olmak üzere dört maddeden oluşmaktadır.

ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Çalışmanın amacına uygun olarak tespit edilen hipotezler aşağıdaki gibidir.

- H1: Empatik eğilim ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H2: Ebeveyn eğitim durumu ile empatik eğilim arasında anlamlı bir farklılık vardır.
 - H2a: Anne eğitim durumu ile empatik eğilim arasında anlamlı bir farklılık vardır.
 - H2b: Baba eğitim durumu ile empatik eğilim arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H3: Ebeveyn eğitim durumu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
 - H3a: Anne eğitim durumu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
 - H3b: Baba eğitim durumu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H4: Halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile empatik eğilim ve iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
 - H4a: Halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile empatik eğilim arasında anlamlı bir farklılık vardır.
 - H4b: Halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H5: Kadınlar ile erkeklerin empatik eğilim ve iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
 - H5a: Kadınların empatik eğilimleri ile erkeklerin empatik eğilimleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
 - H5b: Kadınların iletişim becerileri ile erkeklerin iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini Karabük Üniversitesi İşletme Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümü lisans öğrencileri oluşturmaktadır. 2021-2022 öğretim yılında bölüme kayıt yaptıran 559 öğrenciden eğitime aktif bir şekilde devam edenler ayrıştırlamadığından veri toplamak üzere hazırlanan anket formu ile halkla ilişkiler bölümünde okuyan 400 öğrenciye ulaşılmıştır. Veri toplama sürecinde 400 kişiye anket formu dağıtılmış, katılımcıların 316 adeti sağlıklı anket formları ile geri dönüş sağlamıştır. 85 kadar katılımcının anket verilerinde, ters kodlanan soruları aynı şekilde işaretledikleri tespit edilerek verileri elenmiş ve sağlıklı olduğu düşünülen 231 anket formuna ait verilerle hipotez testleri gerçekleştirilmiştir.

KAPSAM VE SINIRLILIKLAR

Çalışmanın kapsamını Karabük Üniversitesi İşletme Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümü öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırma, maliyet ve zaman değişkenleri göz önüne alındığında fakülte bazında tek bir bölümde uygulanmıştır. Çalışma, araştırmaya katılan grubun iletişim becerilerinin belirlenmesinde Korkut (1996) tarafından geliştirilen “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği”, araştırmaya katılan grubun empatik eğilim düzeylerinin belirlenmesinde Dökmen (1988) tarafından geliştirilen “Empatik Eğilim Ölçeği” ve araştırmacı tarafından hazırlanan “Kişisel Bilgi Formu” ile sınırlandırılmıştır.

GİRİŞ

Birey, hayatı boyunca sosyal çevresinde mutlu ve sağlıklı bir yaşam sürebilmek için çevresindekilerle iletişim kurar. Gönderici ve alıcının söz konusu olduğu iletişim, bireyler arasında gerçekleşen duygu, düşünce, fikir aktarımıdır. Kaynak ve hedef olarak da adlandırılan gönderici ve alıcı, iletişim sürecinin iki uç noktası olarak görülür. Kaynaktan hedefe yönelik bir bilgi aktarımı söz konusu olduğunda hedeften bir geribildirim gelmesi, hedefin belirli iletişim becerilerine sahip olması gibi durumlar söz konusu iletişimin kaliteli bir süreç olmasını sağlar. İletişim becerileri; bireyin ötekini doğru şekillerde anlaması, algılaması, onu etkin dinleyebilmesi, empatik yaklaşımlar sergilemesi, önyargısız ve adil olabilmesi gibi olumlu nitelikler şeklinde sıralanabilir. İletişim becerileri yüksek olan bireyler çevresindeki insanlarla çok daha kolay iletişim kurabilir. Kaliteli bir iletişim iki ayrı bireyin birbirini doğru şekillerde anlayabilmesinden meydana gelir. Bu düşünceden yola çıkarak bireylerin birbirlerine saygı duymaları, birbirlerinin duygu, durum ve düşüncelerini anlayabilmeleri gerektiği çıkarımında bulunulabilir. Bu bağlamda kaliteli bir iletişim için empatinin gerekliliği de yadsınamaz denilebilir.

Empati kavramının tıpkı iletişim kavramında olduğu gibi literatürde ve toplumda pek çok tanımlaması mevcuttur. En sade ve anlaşılır haliyle empati; bireyin karşısındaki kişinin duygularını, düşüncelerini doğru şekilde anlaması ve kendisini karşısındaki kişinin yerine koyabilmesi olarak tanımlanır. Bireyin günlük yaşantısında kendisini bir başkasının yerine koyabilme, onun durumuna onun gözünden bakabilme potansiyeline ise empatik eğilim denir. Bireyler arasında kişilik özellikleri, çevresel faktörler, yetiştiriliş şekilleri, bakış açısı farklılıkları ve sahip oldukları sosyal beceriler gibi pek çok alanda çeşitli farklılıklar söz konusudur. Farklılık yaratan bu durumlar, bireylerin kurdukları iletişimi de olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bireylerin ebeveynleri tarafından çocukluk döneminden itibaren nasıl bir iletişim türüne ve sürecine maruz kaldıkları onların ileri dönem yaşamlarındaki iletişim algılayışlarını ve tutumlarını etkileyebilmektedir. Aynı şekilde bireylerin sahip oldukları empati yeteneklerinin de bu kişilerin çocukluk dönemlerinde ebeveynlerinden gördükleri davranış ve tutumlarla doğrudan bir ilgisi olabilir.

Çalışmanın konusunu da iletişim becerileri ve empatik eğilim kavramları oluşturmaktadır. Çalışmanın kapsamı ise Karabük Üniversitesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümü öğrencilerinden oluşmaktadır. Halkla ilişkiler ve tanıtım bölümlerinin odağı, çevre ve kurumlarla olumlu ilişkiler kuran ve bu ilişkileri sürdüren halkla ilişkiler uzmanları yetiştirmektir. Halkla ilişkiler uzmanlığı; dışa dönük, girişken, sosyal becerileri yüksek bireyler yetiştirmeyi amaç edinir. Öğrencilerin eğitimleri süresince aldıkları halkla ilişkiler eğitimi ise alanla ilgili kuramsal bilgilerin yanı sıra özellikle iletişim becerilerinin geliştirilmesi konusunda da bireylere katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda halkla ilişkiler ve tanıtım bölümü öğrencisi bireylerin sahip oldukları iletişim becerileri bağlamında kendi iletişim becerilerini nasıl değerlendirdikleri ve empatik eğilime ne denli sahip oldukları hem sosyal hem de iş hayatlarında önemli bir yere sahiptir denilebilir. Dolayısıyla söz konusu bölümde öğrenim görmekte olan bireylerin kendi iletişim becerilerini değerlendirmesinin ve sahip oldukları empatik eğilimin belirlenmesinin, bireysel farkındalıklarını artırma ve halkla ilişkiler sektöründe başarılı olma olasılıklarını yükseltme bağlamında önem arz ettiği düşünülmektedir. Empati ve empatinin tüm alt dalları psikoloji alanına girmektedir ve konuyla ilgili pek çok araştırma mevcuttur. Aynı şekilde iletişim ve iletişimin tüm alt dallarıyla ilgili de pek çok araştırma vardır. İletişim ve empati kavramları bireyin var olduğu her alanda bireyin karşısına çıkan önemli olgulardır. Bu bağlamda söz konusu kavramlarla ilgili pek çok araştırma yapıyor olmasının en temel sebeplerinden biri; bu iki kavramın bireyin tüm yaşam alanları içerisinde bulunması olabilir. Araştırmanın konusu itibariyle öncelikle “empati” konusuna değinilmiş, empati kavramının konuyla bağlantılı şekilde alt başlıkları irdelenmiş, literatürdeki tanımlamalar, tartışmalar ve empatik eğilim konusunun farklı değişkenler bağlamında incelenerek yapılmış olan yurt içi/yurt dışı araştırmalar irdelenmiştir. Ardından “iletişim” konusu incelenmiş, iletişim kavramının konuyla bağlantılı şekilde alt başlıklarına değinilmiş, literatürdeki tanımlamalar, çeşitli tartışmalar ve iletişim becerileri konusunun farklı değişkenler bağlamında incelenerek yapılmış olan yurt içi/yurt dışı araştırmalar irdelenmiştir. Kuramsal çerçevenin ardından Karabük Üniversitesi İşletme Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümünde öğrenim görmekte olan 231 öğrenciye Empatik Eğilim Ölçeği (Dökmen, 1988) ve İletişim

Becerilerini Değerlendirme leği (Korkut, İletişim Becerilerini Değerlendirme leğinin Geliştirilmesi: Güvenirlik ve geçerlik çalışmaları, 1996) olmak üzere iki ayrı ölçek uygulanmıştır. Söz konusu ölçeklere ek olarak öğrencilerden kişisel bilgi formlarını doldurmaları da istenmiştir. Bu lekler aracılığıyla elde edilen veriler sayesinde öğrencilerin empatik eğilim düzeyleri ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmış ve bu ilişki cinsiyet, halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi, ebeveyn eğitim durumu gibi faktörler bağlamında yorumlanmaya çalışılmıştır.

1. BİRİNCİ BÖLÜM

EMPATİ

Araştırmanın bu bölümünde psikolojik bir kavram olan ve hayatın pek çok alanında bireyin karşısına çıkan, iletişim olgusuyla da oldukça ilgili olan empati kavramından bahsedilmektedir. Öncelikle literatürdeki empati tanımlamaları yapılmış, ardından empatinin gelişimiyle ilgili bilgiler verilmiştir. Sonrasında empati bileşenleri ve empati modelleri konusuna değinilmiştir. Empatinin sempatiyle oldukça fazla karıştırılıyor olmasından dolayı empati ve sempati farkından bahsedilmiş, hemen ardından çalışmanın ana konularından biri olan empatik eğilim açıklanmıştır.

1.1. Empati Kavramı

Empati, pek çok alan içinde pek çok farklı anlama gelen, tek bir tanımlama cümlesiyle anlaşılacak kadar çoklu anlama sahip bir kavramdır. Empati tanımlamaları yıllar içinde gelişmiş ve değişmiştir. 1920'li yıllardan itibaren sıklıkla kullanılan empati kavramı, Freud tarafından kişinin bir diğerinin tecrübeleriyle düşünmesi ve keşfetmesi olarak tanımlanmıştır (Emery, 1987, Akt:Gültaş, 2007). Dymond'a göre (1949) empati, bir başkasının fikir, his ve eylemlerini hayal gücü sayesinde kendine dahil etme olayıdır. Hogan'a göre (1969) ise empati, bir başkasının içinde bulunduğu durum ve vaziyeti zihinde ve hayali bağlamda kavramak veya o kişinin yaşadıklarına benzer şeyler hiç yaşamamış olsa dahi onun hislerini anlamaktır.

Empati kavramının zihinsel ve duygusal yanlarıyla birlikte var olduğu yıllarca pek çok araştırmacı tarafından dile getirilmiştir. Öyle ki Rotenberg (1974) zihinsel ve duygusal bakış açılarını empatinin iki farklı yönü olarak tanımlamaktansa "empati" ve "sempati" olarak tanımlamayı öne sürmüştür. Böylece hem bilişsel hem de duygusal kavramsallaştırmaların dikkatle incelenmesi, her birinin empatinin gelişimindeki katılımlarının anlaşılmasına izin verebilmektedir. Shantz (1975) ise empati kavramının ya bilişsel ya da duygusal bir bakış açısıyla tanımlanabildiğini ifade etmiştir. Başka bir kişinin nasıl hissettiğinin algılanması veya anlaşılması bilişsel çerçeveyi oluştururken, duygusal çerçeve empatinin temeli bağlamında diğerlerinin duygu ve

düşüncelerinin gerçekliğini belirtmektedir. Empati kavramıyla ilgili uzun zaman boyunca pek çok tanımlama yapılmış, empati üzerine çalışılmış ve empati kavramına bakış sürekli değişmiştir. Fakat Dökmen'e göre (1988) empati denildiğinde bugün akıllara gelebilecek tek bir isim vardır; Carl Rogers. "Ben bile çeşitli tanımlamalar yaptım." diyen Rogers (1983) yıllar süren araştırmalarının sonucunda empatiyi kısaca "bir kimse ile birlikte var olma şekli" olarak tanımlar.

Yakın tarihteki empati kavramına yönelik yaklaşımlara bakıldığında ise empati kavramının zamanla geliştiği görülmektedir. Gülseren'e göre (2001) empatinin gelişebilmesi için iki birey arasında bir etkileşim olması şarttır ve aynı zamanda bireylerin kendisini başkasının yerine koyabilme yeteneklerinin de gelişmiş olması gerekmektedir. Krznaric ise (2015, s. 14) empatinin, bireyin çevresindeki bireylerin hislerini ve perspektiflerini anlayıp kavrayarak, bu kavrayışı davranışlarına ışık tutacak şekilde kullanma ve benliğini mecazi anlamda bir diğerkinin yerine koyma ustalığı olduğunu ifade eder. Böylece empati kavramı, karşısındaki bireye acıma, ona merhamet etme veya onun için üzüntü duyma gibi ifadelerden de ayrılır. Kapıkıran'a göre (2015, s. 111) empati tanımlamalarına bakıldığında her biri farklı yönlere vurgu yapmaktadır ve empati kavramı, bireyin diğerk bir bireyin kendine özgü algılayışına ve yaşantısına odaklanması, onun algısal, ideografik veya hissiyat dünyasına girerek orada rol edinmesi, karşısındaki bireyin içsel evrenini hakiki bir şekilde anlayıp kavramaya çabalaması ve kişinin diğerk kişinin mevcut halini anladığını yansıtma sürecidir. Tarhan'a göre (2020, s. 161) ise bilimsel tanımlamayla kabul edilen empati, kültürel bağlamda kabul gören empati ile toplumun anladığı empati arasında pek çok farklılık mevcuttur. Bu tespite göre; psikolojide empati kavramı, bireyin kendisini duygu, düşünce, davranış olarak karşısındaki bireyin yerine koyması, onun duygularını hissetmesi ve ona göre hareket etmesi şeklinde tanımlanırken; toplum arasındaki empati tanımını "beni anla" şeklindedir. Kültürel empati ise toplumdaki bireylerin başkalarının özelliklerini kabullenerek ilişki kurmaları anlamına gelmektedir.

Yıllarca empati konusu üzerine çalışmış olan, bir empati modeli ortaya koyarak empati ölçekleri geliştiren Dökmen ise (2021, s. 157) empati kavramını, bir bireyin, kendisini karşısındaki herhangi bir kişinin yerine koyarak onun

hislerini, fikirlerini hakiki bir şekilde anlaması olarak tanımlar ve söz konusu açıklamanın basit gibi gözüktüğünü, buna rağmen bu tarifin arkasında pek çok teorik unsur bulunduğunu ifade eder.

Empati kavramıyla ilgili çalışmalar ortaya koyan araştırmacıların empati kavramına yönelik yaptıkları tanımlamaların ardından, empatinin bireylerde nasıl geliştiği konusunun da söz konusu çalışma bağlamında önemli bir nokta olduğu söylenebilir.

1.1.1.Bireylerde Empatinin Gelişimi

Empatinin bireyin içinde zaten var olduğu ve doğduğu andan itibaren çevresel faktörler bağlamında gelişim gösterdiğini ifade eden Yüksel'e göre (2015, s. 48-55) söz konusu çevresel faktörler; "anne-baba rolü, okulun rolü ve toplumdaki rol modeller" şeklinde sıralanabilmektedir. Bireyin erken çocukluk döneminde yaşamının büyük bir kısmının ev ortamında geçtiği göz önüne alındığında, bireyin empati becerisinin gelişmesindeki en önemli etkenin anne-baba rolü olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda bireyin, erken çocukluk döneminde anneye sağlıklı bir bağlanma ilişkisine sahip olmasının empati becerisini geliştirebileceği söylenebilir. Aynı zamanda annenin çocuğunu sürekli düzeltmek ya da eleştirmek yerine onu dinlemesi ve anlamaya yönelik davranışlar sergilemesi de bireyin erken çocukluk döneminde empati becerisinin gelişme ihtimalini artırdığı düşünülmektedir. Empatik davranışların kazanılmasında okulun rolünün de küçümsenmemesi gerektiğini ifade eden Yüksel, bireyin sosyal davranışları kazanması konusunda özellikle ilköğretime başladığı andan itibaren okuldaki diğer insanların etkili olduğunu belirtir. Buna göre, empatik davranışların kazanılmasında okul ortamında bulunan diğer insanlar söz konusu olduğunda özellikle öğretmenlerin davranışları oldukça önem kazanıyor demektir. Bu bağlamda öğretmenlerin duygu eğitimine ağırlık vermeleri, çocukların her türden duygularını kabul etmeleri, yargılayıcı-eleştireci davranışlardan kaçınmaları, çevrelerindeki bireylere empati davranışları göstermeleri ve çocukların empatik davranışlarını onaylamaları gerektiğini ifade eden Yüksel, tüm bu yöntemler eşliğinde, bireylerin erken çocukluk döneminde empatik gelişim gösterebileceklerini düşünmektedir. Son olarak, bireylerin erken çocukluk dönemlerinde çevresel faktörler bağlamında empati becerilerini

etkileyen bir diğerk önemli etken de toplumdaki rol modellerdir. Toplumu büyük ölçüde etkileyebilecek güce sahip olan yönetici, sanatçı gibi toplumun rol modelleri de bireylerin empatik becerilerini etkileyebileceklerini düşünerek hareket etmeleri, bu bağlamda da belirli sorumluluk almaları ve empatik davranışlar sergilemeleri gerektiği ifade edilir.

Empati ve empatinin gelişimiyle ilgili araştırmalar yapan bir diğerk isim olarak Hoffman (2000, s. 29) empatinin psikologlar tarafından iki şekilde tanımlandığını belirtir. Buna göre ilk olarak empati, başka bir kişinin içsel durumlarının bilişsel farkındalığıdır. İkinci tanım olarak ise empati, başka bir kişiye gösterilen dolaylı duygusal tepkidir. Hoffman (2000, s. 64-79) bireyde benlik ve ötekisi algısının gelişimi bağlamında empatinin gelişimini dört aşamalı şekilde inceler; belirsiz ben/öteki farklılaşması, ayrı fiziksel varlıklar olarak benlik ve ötekilerinin farkındalığı, benliğin ve ötekilerin birbirlerinden bağımsız içsel durumlara sahip olduğunun farkındalığı ve kendi kişisel kimliklerine sahip olarak benlik ve ötekiler ile ilgili farkındalık. Söz konusu sosyal-bilişsel aşamalar, empatik duygulanım ile etkileşime girer ve aşağıdaki şemayı üretir.

1. Yenidoğan Reaktif Ağlama: Bu aşamada çocuk ben-öteki ayrımını yapamamakta ve karşısındaki kişinin sıkıntısını adeta kendi yaşıyor gibi tepki vermektedir. Yenidoğan, başkalarında var olan bir sıkıntı belirtisine, kendisini sıkıntılı hissederek yanıt verir. Böylece ağlama, empatinin erken, ilkel bir habercisi olarak düşünülebilir.

2. Egosantrik Empatik Deneyim (Ben-Merkezcilik): İlk yılın sonlarına doğru çocuk artık kendisinin bağımsız bir varlık olduğunu kavrar fakat hala ötekilerinin varlığını tam olarak anlamlandıramaz. Bebeklerin pek çoğu ötekilerin sıkıntılarına daha az pasif şekilde tepki vermeye başlar ve açıkça kendi sıkıntılarını azaltmak için tasarlanmış davranışlara meyillendir. Çocuğun bir arkadaşının düşüp ağladığını gördüğünde arkadaşına bakıp dudak büzmesi ve hatta ağlamaya başlaması, sonrasında ise başparmağını ağzına götürerek başını annesinin kucağında içeri gömmesi bu aşamada beklenen bir davranış şeklidir.

3. Yarı Egosantrik Empatik Deneyim (Yarı Ben-Merkezcilik): İkinci yılın başlarında, çocukların empatik sıkıntıları, ağlamaları ve inlemeleri azalmaya başlar ve karşısındakine yararlı adımlar atma eğilimleri gösterir. Bu aşamada

çocuk öteki olgusunun farkındadır ve ötekilerin duygularını veya sıkıntılarını anlayabilmektedir. Artık ötekinin duygularını kendi duygularıyla karıştırmazlar.

4. Gerçek Empatik Deneyim: İkinci yılın ortalarında meydana gelen ve ergenlik dönemine değin devam eden bu aşamada ise çocuk ötekilerin duygu, düşünce ve isteklerinin olduğunun ve tüm bunların kendininkilerden farklı olabileceğinin farkında olmaya başlar. Bu durum çocuğun farklı durumlarda ötekilerin duygu ve ihtiyaçlarıyla daha doğru şekillerde empati kurabilmelerini sağlar. Gerçek empati aşaması oldukça önemlidir; çünkü bu aşama empatinin en temel unsurlarına sahiptir ve kısa ömürlü olup sonraki aşamalara yol açarak kaybolan önceki aşamaların aksine, gerçek empatik deneyim aşaması bireyin hayatı boyunca gelişim göstermeye ve büyümeye devam eder.

Hoffman (2000) empati olgusunun bireyin erken çocukluk döneminden itibaren nasıl bir gelişim gösterdiği konusuna dört aşamalı şekilde açıklık getirmiştir. Empatinin bireyde nasıl geliştiği konusuna ek olarak empati olgusunun gelişimine katkı sağlayan faktörler de literatürde önemli bir yere sahiptir denilebilir. McDonald ve Messinger (2011) empati kurma yeteneğinin tipik olarak erken ve hızlı bir şekilde geliştiğini ifade ederken bu gelişmeyi kolaylaştıran faktörleri de ele almışlardır. Buna göre empati gelişimine katkıda bulunan faktörler sırasıyla; genetik faktörler, nörogelişimsel faktörler, mizaç, taklit, ebeveynlik ve ebeveyn-çocuk ilişki kalitesi şeklinde belirtilmiştir.

1. Genetik Faktörler: İkizler üzerinde yapılan araştırmalarda hem genetik hem de çevresel faktörlerin empatinin gelişiminde büyük rol oynadığını dile getiren McDonald ve Messinger, araştırmalarının bu bölümünde tek yumurta ikizlerinin empati düzeylerinin çift yumurta ikizlerine kıyasla yüksek olduğunu belirtmiş ve çeşitli araştırmalarla bu konuyu desteklemiştir. Yapılan araştırmalar sonucunda genetik etkilerin çevresel faktörlerle uyum içinde olarak empatinin gelişimini önemli ölçüde etkilediği ortaya konmuştur.

2. Nörogelişimsel Faktörler: Beynin empatik tavır ve empatinin evrim sürecinde rol oynayan birkaç alanı olduğunu dile getiren McDonald ve Messinger, makak maymunları üzerinde yapılan araştırmalardan bahsetmiştir. Bu araştırmalar sonucunda "ayna nöronlar" olarak bilinen, "ötekinin" eylemlerinin algılanmasına ve kişinin kendi içindeki eylemlerin üretimine benzer

şekilde yanıt veren özel bir motor nöron sınıfının ortaya çıktığını belirtmişlerdir. Buna göre daha nadir de olsa aynı durumun insan beyninde de söz konusu olduğu söylenebilir. Kendi başlarına, ayna nöronlar empatik duygulardan sorumlu değildir; daha ziyade, bizim ve başkalarının deneyimlerini ilişkilendirmek için sinirsel bir temel sağladıkları düşünülmektedir. Bu bağlamda empatinin gelişmesi için ayna nöronların beynin diğer birçok alanıyla iletişim kurması gerekir.

3. Mizac: Mizacın doğuştan var olduğu ve dolayısıyla biyolojik temelleri olduğu düşünüldüğünde, mizaca dayalı empatideki bireysel farklılıklar, kısmen, empati gelişimi üzerindeki genetik etkileri yansıtabilir.

4. Taklit: Başkalarıyla etkileşime girildiğinde, genellikle bilinçsizce, yüz ifadeleri de dahil olmak üzere bazı tavırlar taklit edilir. Yapılan araştırmaları inceleyen McDonald ve Messinger, empati düzeyleri yüksek olan bireylerin, empati düzeyleri düşük olan bireylerden çok daha fazla jest ve mimik hareketi yaptığını belirtmiştir. Buna göre taklit, empatinin gelişmesinde önemli bir faktördür denilebilir. Başkalarının deneyimlerini taklit etme eğilimi, empati yeteneğini geliştirme bağlamında gerekli olan "öteki"nin duygu ve deneyimlerinin içselleştirilmesinde ayrılmaz bir faktör olabilir.

5. Ebeveynlik: Ebeveynlerin ve bakıcıların bebekler ve küçük çocuklar üzerinde önemli etkileri olduğu düşünüldüğünde, ebeveynliğin empati gelişimini etkileyeceği sonucu çıkacaktır. Genel itibarıyla anne sıcaklığının empati gelişimini teşvik etmede önemli bir faktör olduğu bulunmuştur. Aynı zamanda ebeveynlerin çocuklarıyla duygu ve düşünceleri hakkında konuşmaları da empati gelişimini etkiliyor gibi görünmektedir. Bu bağlamda çocukları için sıcak, olumlu bir ortam sağlayan ve çocuklarıyla etkileşimler kurarak duygular hakkında konuşan, başkalarının ihtiyaçlarına ve duygularına karşı duyarlı olmaları için onlara bir model oluşturan ebeveynlerin, büyük olasılıkla, çocukları daha empatik olacaktır.

6. Ebeveyn-Çocuk İlişki Kalitesi: Empati gelişimini etkileyen bir diğer faktör de ebeveyn ve çocuk arasında kurulan ilişkinin kalitesidir. Ebeveynleri ile güvenli şekilde bağlanan çocuklar tutarlı davranışlar sergilerler. Yapılan

araştırmaları inceleyen McDonald ve Messinger ebeveynle doğru şekilde bağlanmanın tüm çocuklar için empati gelişimini desteklediğini belirtmişlerdir.

Empatinin gelişimi bağlamında, Moore (1990) başkalarının duygusal durumlarını anlama yeteneği, karmaşık duyguların şifresini çözebilme açısından bireyin yaşıyla doğru orantılı şekilde artabileceğini fakat yaş ile empati arasında gerçekten de olumlu bir ilişki beklenilmeyebileceğini dile getirmiştir. Buna göre empatinin gelişimi yaşa bağlı artış gösterse de genel itibariyle gelişim sürecinin bir kısmı daha fazla bilgi edinme yoluyla da oluşabilmektedir.

Empatinin genlerimizde olmadığını, sonradan öğrenilmiş bir olgu olduğunu savunan Heyes (2018) empatiyle ilgili görüşlerin derinden bölündüğünü ifade eder; fakat yine de konuyla ilgilenen her araştırmacı, empatiyi, bireyi daha iyi bir ebeveyn veya daha iyi bir birey yapmak için evrim tarafından tercih edilen bir içgüdü olarak tanımlar. Buna göre empatinin doğuştan gelen bir mekanizma olduğu yaygın şekilde kabul görür. Heyes, bu algıya meydan okur. Empatinin bireyde doğuştan var olmadığını, zamanla, deneyimlerle ve sosyal-çevresel faktörlerle ortaya çıkıp tüm bunlara bağlı olarak geliştiğini savunur. Söz konusu görüşe benzer şekilde Rogers (1983) ise empatinin sonradan öğrenilen bir yetenek ve bireyin kendisine ait bir özellik olduğunu vurgular. Ek olarak, bu özelliğin herkeste var olamayacak bir beceri olduğunu ve hatta buna sahip olan kişilerin eğitim yoluyla bu beceriyi daha da geliştirebileceğini ifade eder.

1.1.2. Empatinin Bileşenleri

Empatinin bileşenleri konusıyla ilgili olarak literatürde pek çok görüş farklılığı mevcuttur. Hoffman (1977) empatinin üç bileşeni olduğunu ifade ederken; Goldstein ve Micheals (Yüksel A. Y., 2003) empati olgusunun dört bileşen halinde incelenmesi gerektiğini savunmuştur. Empatinin gerçekleşebilmesi bağlamında bireyin karşısındaki bireyin duygularını ve düşüncelerini doğru şekilde anlamış olması gerekmektedir.

İlgili literatür incelendiğinde birçok araştırmacının empati kavramını "bilişsel" ve "duygusal" empati şeklinde incelediği görülmektedir. Bunların yanı sıra bazı araştırmacıların bu iki öğeden yalnızca biri üzerine vurgu yaptıkları görülmektedir. Dökmen (1988) Gladstein ve Rochester tarafından Dymond,

Shelton ve Hogan'ı empatinin bilişsel kısmına, Stewart, Shaw ve Brewer'i de duygusal kısmına yerleştirildiğini ifade etmiştir. Ek olarak Chandler (1973), Krauss ve Glucksberg (1969), Maratsos (1973) ve Hoy (1975) hayata geçirdikleri ölçüm modelleri ile empati kavramının bilişsel yönü üzerinde dururlarken; Rothenberg (1970), Borke (1973), Mebraian ve Epstein (1972) ise empati kavramının duygusal yönüne işaret etmişlerdir. Feschbach (1975) empatinin bilişsel ve duygusal yönüne vurgu yaparken aynı şekilde Ianotti (1975) de empati kavramını bilişsel ve duygusal bağlamda ele almıştır.

Dökmen'e göre ise (2021, s. 158-159) kişinin karşısındakinin yerine mecazi bağlamda kendini koyarak onun düşüncelerini kavraması, zihinsel nitelikli bir faaliyetken; kişinin karşısındakinin o anda sahip olduğu hislerin aynısını kendi içinde var etmesi ve hissetmesi duygusal nitelikli bir eylemdir. Empati bileşenlerinin neler olduğu konusunda araştırmacılar arasında ciddi görüş farklılıklarının var olduğuna dikkat çeken Dökmen, bazı araştırmacıların empatinin bilişsel yönünü vurguladığını, bazılarının ise duygusal yönünü incelediğini ifade eder. Bu durumda Dökmen, empatinin tam anlamıyla gerçekleşebilmesi için çoğunluğun uzlaştığı görüşün "empatinin bilişsel ve duygusal bileşenlerden meydana geldiği" yönünde olduğunu belirtir.

Çalışmada kullanılacak ölçeğin Dökmen'e ait (1988) Empatik Eğilim Ölçeği olması sebebiyle empatinin bileşenleri konusuna Üstün Dökmen bakış açısıyla değinilecektir. Bu bağlamda empatinin "bilişsel empati" ve "duygusal empati" olmak üzere iki temel bileşeninden söz etmek mümkündür.

1. *Bilişsel Empati*: Bilişsel empati, bireyin kendisini karşısındaki bireyin yerine koyarak onun ne düşündüğünü anlama durumu olarak tanımlanabilir (Dökmen, 1988). Smith (2006) bilişsel empatiyi, bireylerin başkalarının davranışlarını veya zihinsel durumlarını anlama veya tahmin etme şeklinde tanımlar. Buna göre bilişsel empati, konuşmayı ve karşıdaki bireyin niyetini anlamayı kolaylaştırır. Daha genel olarak doğru bir bilişsel empati, çocuk yetiştirme bağlamında ebeveynlerin davranışlarına rehberlik edebilir. Bilişsel empati, bireylere karşısındaki bireylerin yalan söylediğini veya yanlış bir düşünceye sahip olduğunu anlama şansı da vermektedir. Tsoory, Peretz ve Perry (2009) insan empatisinin hem bilişsel hem de duygusal bileşenler tarafından

düzenlenen bir psikolojik yapı olduğunu öne sürerken, bilişsel empati kavramını ise bir başka bireyin bakış açısını anlama süreci olarak tanımlamışlardır.

2. *Duygusal Empati*: Dökmen (1988) duygusal empati kavramını, bireyin kendisini karşısındaki bireyin yerine koyarak onun duygularını anlama durumu olarak tanımlamıştır. Mehrabian ve Epstein'e göre (1972) duygusal empati, başkalarının duygu veya deneyimlerine karşılık duygusal bir uyarılma ve tepki vermedir. Duygusal Empati Ölçeği (1972) geliştiren Mehrabian ve Epstein empati kavramına duygusal boyuttan yaklaşmaktadır. Hoffman (2000) ise ideal bir empatik tepkinin karşıda bir duygulanım uyandırılmasına ve bu duygulanımın karşındaki kişinin deneyimlerine karşılık gelmesine bağlı olduğunu savunur. Dolayısıyla Hoffman empatiye duygusal bağlamda yaklaşıldığında bireyin rol üstlenmesi gerektiğini ifade eder. Birey karşısındaki bireyin yerine kendisini koyar ve söz konusu durumda kendisi olsa nasıl hissedeceğini hayal eder.

1.1.3. Empati Modelleri

Godfrey T. Barrett-Lennard, Martin Hoffman, Üstün Dökmen gibi isimler empati alanında çalışmalar yapmış araştırmacılarıdır. Empatiyle ilgili görüşlerinde çoğunlukla ortak paydalarda buluşsalar da her birinin empatiyle ilgili geliştirilmiş farklı modelleri mevcuttur.

Barrett-Lennard (1981) üç aşamadan oluşan bir empati modeli oluşturmuştur. Bu basamaklar şu şekilde sıralanabilir;

1. Empatinin ilk aşaması empatik bir dinleme ve kişinin karşısındakini anlama sürecinden ibarettir. Bu süreç, empatiyi kuracak kişinin kendi içinde gerçekleşir.

2. İkinci aşamada iletilmiş veya daha doğru şekilde ifade edilmiş bir empatik anlayış söz konusudur. Kişi, kendi içinde oluşan empatik düşünceyi karşısındakine iletir.

3. Son aşamada ise empati yapılan kişi, karşındaki kişiden gelen empatik iletiyi algılar. Bu duruma genellikle algılanan empati denir. Empati yapılan kişi, gerekli görürse, empatiyi yapan kişiye söz konusu iletiyi algıladığını geribildirimle iletebilir.

Hoffman'a göre (2000, s. 37-58) ise empati uyandıran beş aşama söz konusudur. Bu aşamalar aşağıdaki gibidir;

1. Taklit: "Taklit etme" ve "geribildirim" olmak üzere iki temel bileşenden oluşan bu aşama, empatinin özü niteliğindedir. Birey, karşısındaki bireyin yüz ifadesini veya herhangi bir hareketini gözlemler ve onu bilinçdışı bir şekilde taklit etme yoluna gider. Bunun sonucunda bireyin taklidi duygusal bir geribildirime dönüşür.

2. Klasik Koşullanma: Bu aşama çocuklukta özellikle erken dönem çocuklukta önemli bir empati uyandırıcı niteliğindedir. Yetişkinlik döneminde ise bir bireye korkulu bir yüz ifadesiyle birlikte bir tehlike sinyali sunulduğunda, o bireyde aynı korkuyu uyandıran koşullu uyaranlar söz konusu olmaktadır. Benzer şekilde mutlu bir yüz ifadesi de bireyde veya çocukta koşullu bir uyarıcı haline gelebilmektedir.

3. Doğrudan Çağrışım: Bireyin tecrübe ettiği kötü bir sesi, duruşu veya durumu bir başkasında gördüğünde, bireyde oluşan empatik sıkıntı bu aşamaya bir örnektir. Sıklıkla verilen bir örnek olarak; bir çocuğun düştüğünü ve ağladığını gören çocuk kendi geçmiş acı deneyimlerini hatırlar ve bu durum kendisinde empatik bir sıkıntı uyandırabilir.

4. Aracılı Çağrışım: Sözcü aracılık olarak da bilinen bu aşamada duygusal bir durum dil aracılığıyla iletilir. Dil, bir başkasının duygu durumu hakkında ipucu niteliğindedir. Örneğin; birey ve öteki aynı ortamda olmasalar dahi, birey ötekinin duygu durumunu açıklayan bir mektuba sahipse mektupta yazanlar aracılı çağrışım aşamasını oluşturur demektir.

5. Rol Alma: Son aşamada ise birey kendisini diğerkinin yerine koyar ve onun nasıl hissettiğini hayal eder. Bireyler genel itibariyle benzer yaşam deneyimlerine sahip oldukları için, biri kendini bir diğerkinin yerinde hayal ettiğinde, diğerkinin içerisinde bulunduğu durumu zihinsel görüntülere dönüştürür ve ardından kendisinde de aynı duygu uyanabilir.

Dökmen (1988) empatik tepki sürecini "onlar, ben ve sen basamağı" boyutlarında "Aşamalı Empati Sınıflaması" adı altında incelemiştir. Bu basamakların her biri kendi içerisinde "Düşünce" ve "Duygu" olmak üzere iki alt

basamaktan oluşmaktadır (Dökmen, 2021, s. 173). Söz konusu bu basamaklar şu şekilde sıralanabilir;

1. Onlar Basamağı: Birey, kendisine anlatılan herhangi bir durumu veya problemi dinler fakat yoğunlaşmaz. Karşısındaki bireyin duygu ve düşüncelerini anlamak için çaba göstermez. Karşısındaki bireyin konuştuğu durum ile ilgili herhangi bir şekilde duygu ve düşüncelerinden bahsetmez. Bu basamakta birey bazı genellemeler yaparak veya atasözleri kullanarak karşısındaki bireyin anlattıklarına karşılık verir.

2. Ben Basamağı: Empatik reaksiyon veren birey, kendisine herhangi bir problemini aktaran kişinin his ve fikirlerine yoğunlaşmaktan ziyade söz konusu problemle ilgili kendi his ve fikirlerini ifade eder. Bu basamakta birey karşısındakini yargılar, ona nasihatler verir, söz konusu probleme üstünkörü şekilde bir teşhis koyar ve bazen "aynısını ben de yaşadım" şeklinde tepkiler ortaya koyar. Bu basamağın duygu düzeyinde ise birey karşısındaki bireyin yaşadığı üzücü bir duruma, "buna üzuldüm" şeklinde karşılık verir.

3. Sen Basamağı: Bu basamakta ise birey kendisine bahsedilen probleme veya duruma direkt olarak yoğunlaşır. Kendini karşısındaki bireyin yerine koyar ve onun ne düşündüğünü veya ne hissettiğini anlar.

Dökmen (2021, s. 175) yukarıda sıralanan üç temel empati basamağını kapsayacak on altı basamak oluşturmuştur. Söz konusu basamaklar en kalitesiz tepkiden en kaliteliye olacak şekilde aşağıdaki gibi sıralanmaktadır;

1. Senin problemin karşısında başkaları ne düşünür ne hisseder: Birey bu basamakta birtakım genellemeler yapar, sorunun ne olduğuna yoğunlaşmaz.

2. Eleştiri: Bu basamakta birey, sorununu anlatan kişiyi kendi bakış açısına göre eleştirir.

3. Akıl verme: Kişi karşısındaki kişiye akıl öğretir, yapması gereken veya yapmaması gereken eylemleri belirtir.

4. Teşhis: Kendisine aktarılan duruma veya karşısındaki kişinin direkt olarak kendisine teşhisler koyar, "bunun sebebi toplum" ya da "kendini boşuna üzüyorsun" şeklinde tepkiler verir.

5.Bende de var: Karşısındaki kişiden dinlediği durumun aynısını kendisinin de yaşadığını belirterek kişinin sözünü keser ve kendi mevcut durumunu, problemini anlatmaya başlar.

6.Benim duygularım: Dinlediği durum veya sorun karşısında duygularını belirtir. "Çok sevindim" ya da "üzüldüm" der.

7.Destekleme: Kendisine aktarılan durum veya sorun bağlamında karşısındaki kişiye gerekli desteği ve anlayışı verir.

8.Soruna eğilme: Karşısındaki kişiden dinlediği problemi veya sorunu üstün körü şekilde dinlemez, problem üzerine yoğunlaşarak karşısındakine onu ve sorununu önemseydiği mesajını iletir.

9.Tekrarlama: Kendisine anlatılan durumu ya da sorunu, bazen karşısındakinin cümlelerine de yer vererek özetler. Böylece karşısındakini dinlediğini karşısındakine de geribildirim şeklinde sunmuş olur.

10.Derin duyguları anlama: Bu basamakta ise birey kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak, onun anlattığı ya da anlatamadığı tüm duygu ve düşüncelerini anlar. Bu durumu da karşısındakine belli eder.

1.1.4. Empati ve Sempati Farkı

Kavramsal olarak birbirine benzer olan empati ve sempati kavramı çoğu zaman toplum tarafından birbirine karıştırılmakta veya yanlış anlamlarda yanlış yerlerde kullanılmaktadır. Empati kavramının söz konusu çalışmanın büyük bir bölümünü kapsadığı düşünülerek bu iki kavram arasındaki farklılığı ortaya koymak yerinde olacaktır.

Kasapoğlu (2006) bir kişiye sempati duymanın, o kişinin sahip olduğu his ve fikirlerin tıpkısına sahip olmaya çalışmak demek olduğunu, sempati duyma sırasında kişiyle birlikte acı çekilip sevinç duyulduğunu ifade ederken; empati kurmanın ise karşıdaki bireyin duygu ve düşüncelerini anlamaktan ibaret olduğunu belirtmiştir. Buna göre, empati bireyin ne hissettiğinin ya da ne düşündüğünün anlaşıldığı, sempati ise hislerin paylaşıldığı bir yaklaşımı ifade etmektedir.

Chismar'a göre (1988) bireyle empati kurabilmek için o bireyi gerçekten önemsemeye gerek yoktur; empati kurma olasılığını ortaya çıkaran değişkenler sempatiyi belirleyen değişkenlerden oldukça farklıdır. Empati söz konusu olduğunda bireye duyulan bir aşinalık durumu vardır. Sempatide ise bireyle anlaşma, bireyden hoşlanma ve bireyle ilgili ortak hislerin varlığı önemli değişkenlerdir. Darwall (1997) bir bireye veya o bireyin durumuna duyulan sempatide kişi söz konusu duruma kendi bakış açısından bakarken; empatide birey, duruma empati kurduğu kişinin bakış açısından bakar. Bu da empati ve sempati arasındaki en temel farkı oluşturuyor denebilir.

1.2. Empatik Eğilim

Empati kavramı “empatik eğilim” ve “empatik beceri” olmak üzere iki ana kavram etrafında oluşmaktadır. Dökmen (1988) empatik eğilimi bireylerin günlük yaşamda empati kurabilme potansiyelleri şeklinde tanımlamış ve bireylerin günlük yaşantılarındaki empati kurabilme potansiyellerini değerlendirebilmek bağlamında bir “Empatik Eğilim Ölçeği” (EEÖ) geliştirmiştir. Empatik eğilim, empatinin hissi evrenini meydana getirmekte ve kişinin empati kurma yeteneğini ifade etmektedir. Empatik beceri ise kişinin empati kurabilme halini göstermektedir (Dökmen, 1994, Akt:Karaca, Açıkgöz, & Akkuş, 2013).

2. İKİNCİ BÖLÜM

İLETİŞİM

Araştırmanın bu bölümünde bireyin hayatının her alanında ihtiyaç duyduğu iletişim kavramından bahsedilmektedir. Öncelikle literatürdeki iletişim tanımlamaları incelenmiş ve iletişim kavramı açıklanmaya çalışılmıştır. Ardından iletişim süreci ve iletişimin temel öğelerinden bahsedilmiş, iletişim biçimleri ele alınmış ve iletişim engellerine değinilmiştir. Son olarak araştırmanın ana konularından bir diğeri olan iletişim becerileri incelenmiştir.

2.1.İletişim Kavramı

İletişim, bireyin kendi duygu ve düşüncelerini diğere bireylere aktarma ve aynı zamanda diğere bireyleri anlama yoludur. İletişimin en temel özelliği anlam yaratmadır. Mutlu'ya göre (1998, s. 168) iletişim kavramıyla ilgili pek çok tanım söz konusudur ve bu tanımlar tanımı yapanların yaklaşımına göre farklılık gösterir. Zıllıoğlu, iletişim kavramını insan iletişimi bağlamında, “simgeler aracılığı ile bilgilerin, düşüncelerin, duyguların biriktirilip aktarılmasının ve alışverişinin ortak ve değişik zaman ve mekân boyutlarında gerçekleştirilmesi” olarak tanımlar. (1993, s. 2)

İletişim (communication) kelimesi köken bağlamında eski Fransızca “communication”dan gelmektedir. Communication kelimesinin de Latince “communicationem” kelimesinden türediği bilinmektedir (Williams, 2018, s. 88). Zamanla anlamı genişleyen iletişim sözcüğü; “ortak bilgi, ortak duygu, ortak duyarlılık, ortak görüş yaratmak” anlamında kullanılır olmuştur (Tokgöz, 2015, s. 19). Anlam bağlamında farklılıklar gösterse dahi, iletişim olgusunun değişmeyen en önemli yanının paylaşım ve etkileşim olarak ele alınmasının olduğu söylenebilir. En basit anlamıyla iletişim iki unsur arasında meydana gelir ve bu unsurlar bireyler veya kurumlar olabilir (Aşkun, 1990). Sözcük olarak dilimizdeki kullanımının yeni, kavram olarak eski olduğunu belirten Zıllıoğlu (2010, s. 33) iletişimin değişik etkileşimleri ve anlamları karşılamak için kullanıldığını belirtir. Ona göre ileti alışverişi bağlamında iletişim her canlı türünün yaşamında mevcuttur; ancak, sadece bireyler arasında simge ve semboller kullanılarak duygu, fikir ve enformasyon aktarımı söz konusudur.

Fiske (2019, s. 71) iletişim olgusunu “yüz yüze konuşma, televizyon, enformasyon yayma, saç biçimi, edebi eleştiri” şeklinde tanımlar ve listeye sonsuz sayıda eklemeler yapılabileceğinin altını çizer. En genel ve bilindik anlamıyla iletişim, bireyin bilgiyi bir diğer bireye ya da bireylere aktarması durumudur. Bu bağlamda iletişim, bir aktarma veya ileti olayı olarak da değerlendirilebilir (Yatkın & Yatkın, 2020, s. 14).

Bireyin biyolojik ve toplumsal bir varlık olduğunu dile getiren Erdoğan (2011, s. 37) bireyin biyolojik yanının fiziksel varlığıyla ve bu varlık halinin sürdürülmesi durumuyla alakalı olduğunu belirtir. Toplumsal yanın ise hem fiziksel varoluşun hem de toplumdaki kendi ve diğerlerinin örgütlü varoluşu sürdürmesiyle ilgili olduğunu ifade eder. Toplumsal yanın oluşumunda az derecede insan psikolojisi mevcutken daha çok derecede toplumsal üretim, dağıtım ve tüketim mevcuttur. Bu bağlamda iletişim, bireyin biyolojik, ruhsal ve toplumsal varlığını yaratabilmesinin ve geliştirebilmesinin mecburi şartı olan fikirsel ve ilgisel eylemler bütünüdür. İletişim bireyin ve toplumun mevcudiyetinin mecburi bir koşuludur. İletişimin yokluğu bireyin kendi ve içtimai mevcudiyetini devam ettirmesi imkansızdır. (Erdoğan & Alemdar, 2010, s. 27). Cüceloğlu'na göre (1993, s. 8) günlük yaşamdaki insanlar farkında olmasalar bile kendi aralarında bir iletişim halindedirler. İletişimin mevcut olması için belirlenmiş bir davranışta bulunma mecburiyeti yoktur. Hiçbir tavır sergilememe durumu da içerisinde bulunulan bağlam çerçevesinde mutlaka anlamlı bir ileti oluşturur. Dökmen (2021, s. 37) iletişimi kısaca enformasyon yaratma, iletme ve anlam kazandırma süreci olarak ifade etmektedir.

Luhmann'a göre (1992) tıpkı yaşam ve bilinç gibi, iletişim de kendine özgü bir şekilde ortaya çıkan gerçekliktir. Buna bağlı olarak Luhmann iletişimin; bilginin seçimi, bilginin söylenişinin seçimi ve bu bilginin doğru ya da yanlış anlaşılması şeklinde 3 farklı seçimin sentezlenmesi yoluyla ortaya çıktığını ifade etmiştir. Murphy (1991) ise iletişimi "mesajların göndericiden alıcıya iletilmesi" şeklinde ifade ederken bir şeyi tarif etme durumunun bir şeyin özünü ifade etmekten farklı olduğunu da dile getirmiştir. İlkinin olasılığının ikincisini gerektirmediğini, bu 2 eylemin mantıksal bağlamda birbirinden bağımsız olduğunu belirtmiştir.

2.1.1.İletişim Süreci ve Temel Öğeleri

Birey veya bireyler arasında gerçekleştirilen iletişimin bir süreç temelinde meydana geldiği söylenebilir. Türk Dil Kurumu Sözlüğünde (2019, s. 2183) süreç, “aralarında birlik olan veya belli bir düzen veya zaman içinde tekrarlanan, ilerleyen, gelişen olay ve hareketler dizisi” şeklinde tanımlanmaktadır. Düşüncelerini belli simgelerle anlatan bir verici ile bu simgeleri çözümlenip algılayan bir alıcıyı gerekli kılan iletişim sürecinin amacı; vericinin düşüncelerini alıcıda oluşturmaktır. Kısaca, süreç kavramında unsurlar arası karşılıklı şekilde birbirini etkileme, değişme ve tekrarlanma, üzerinde durulması mecburi konulardır. Bu bağlamda iletişim olgusunun süreklilik hali olarak ele alınması bir gereklilik gibi görünmektedir (Yılmaz B. , 2003, s. 19).

Günlük kullanılan anlamda iletişim ilişkisinin gerçekleşebilmesi için en az dört koşulun sağlanması gerektiğini belirten Aktaş (2013, s. 5) iletişim sürecinde en az bir kaynak ve alıcının olması, kaynaktan alıcıya gidecek bir iletinin bulunması, kaynak ile alıcının anlaşabilmeleri için aynı dili konuşmaları ve yeteri kadar simge ve sembole sahip olunması, son olarak ise iletinin taşınması için bir kanal bulunması gerektiğini ifade eder. Ancak söz konusu süreç burada sunulduğu kadar anlaşılır ve sade değildir. Şüphesiz iletişim sürecinin temel öğeleri ve işleyişi bağlamında bugüne dek pek çok model geliştirilmiştir. Bunlardan bazıları Shannon, Lasswell, Gerbner, Newcomb, Westley ve Maclean modelleridir (Özçetin, 2019, s. 135-150). Söz konusu iletişim sürecinin en temel haliyle kaynak (gönderici), ileti (mesaj) ve hedef (alıcı) olmak üzere üç ana unsura dayanmakta olduğu söylenebilir.

Berlo (2017) iletişimi incelerken temel kavramın "bilgi" olduğunu ifade eder. İletişim süreçleri ise bilgilendirme faaliyetlerinden oluşması bağlamında "bilgi süreçlerinin alt kümeleri"dir.

Lunenburg'a göre (2010) ise her iletişim alışverişinde 2 ortak unsur gönderici (kaynak) ve alıcıdır (hedef). Gönderici iletişimi başlatan, bir fikri veya kavramı başkalarına iletme ihtiyacı içinde olan kişidir. Alıcı ise mesajın gönderildiği kişidir. Gönderici mesajı kelimeler, semboller veya hareketler ile kodlar ve bir ortam veya kanal aracılığıyla karşıdakine iletir. Söz konusu ortam yüz yüze bir konuşma, telefon görüşmesi, e-mail veya yazılı bir rapor

olabilmektedir. Alıcı, iletilen mesajın kodunu çözerek anlamlı bilgilere dönüştürür. Gürültü ise mesajı çarpıtan, iletişimi engelleyen her şeydir. Mesajın farklı algılanması, dil engelleri, kesintiler, duygu ve tutumların tümü gürültü örneklerine dahildir. Alıcı göndericinin mesajına bir yanıt gönderdiğinde geri bildirim oluşmuş demektir. Bu bağlamda, göndericinin mesajın doğru alınıp alınmadığını ve anlaşılıp anlaşılmadığını belirlemesine geribildirim olarak sağlanabilir. Yansıma olarak da bilinen geri bildirim, iletişim sürecinin son aşaması olarak görülür. Geri bildirim, alıcının algıladığı ve yorumladığı mesajlara her türlü tepki verme sürecidir (Güz, 1998).

İletişimin asıl amaçladığı; bireyler arası etkileşimi meydana getirmektir. Etkili bir iletişim, kaynağın aktardığı bilginin alıcı tarafından kaynağın amacına uygun şekilde iletilmiş olması demektir (Eroğlu, 1996). Etkili bir iletişimin gerçekleştirilebilmesi bağlamında kaynağın (gönderici) aktarmak istediği bilgiyi en iyi ve en doğru şekilde ifade edebilecek imgeleri seçmesi ve tüm bunları uygun bir kanal aracılığıyla hedefe (alıcı) iletmesi gerekmektedir. Söz konusu gerekliliğe ek olarak; alıcının da kaynağın ifade ettiği simgeler ile neyi anlatmak istediğini kavrayabilmesi ve bu simgeleri kaynağın bilincindeki anlama uygun bir şekilde anlamlandırabilmesi gerekmektedir (Sever, 1998).

2.1.2. İletişim Biçimleri

İletişim biçimleri ile ilgili olarak literatürde çeşitli sınıflandırmalar mevcuttur. Bu sınıflandırmalardan birinde Dökmen (2021, s. 37) iki düzenek arasındaki enformasyon ilişkisini ne olursa olsun “iletişim” olarak kabul eder ve iletişimi dört ana gruba ayırır;

1. Kişi-içi İletişim
2. Kişilerarası iletişim
3. Örgüt-içi iletişim
4. Kitle iletişimi

2.1.2.1. Kişi-içi İletişim

İki ayrı bireyin arasında meydana gelen iletişimin benzeri olan kişi-içi iletişim bireyin kendi içinde gerçekleşmektedir. Kişinin kendisiyle olan

iletişiminin sürekli devam ettiğini dile getiren Erdoğan'a göre (2011, s. 249) kişi, kendi ile iletişim halindeyken düşünür, kafasının içinde kendisiyle veya başkalarıyla konuşur, münakaşa eder, küser, barışır, mutlu olur, üzülür, problemler çözer, planlar yapar. Dökmen'e göre (2021, s. 39) kişi-içi iletişim kişinin muhakeme etmesi, hislenmesi, kendi iç dünyasına bakabilmesi, bireysel bağlamda gereksinimlerinin farkındalığına erişmesi, rüya yoluyla iç dünyasından mesaj alması veya kendini sorgulayıp bu sorgulamalara cevaplar arayıp oluşturması durumudur. Bu bağlamda içsel ya da kişi-içi iletişimi; kişilerin iç dünyalarında meydana getirdikleri birtakım iletileri kendi iç dünyalarına göre yorumlaması ve o yoruma göre belirli bir tavır takınmaya yeltenmesi olarak ifade etmek mümkündür (Yatkın & Yatkın, 2020, s. 49). Bireyin tüm davranışları, tam manasıyla iç dünyasında meydana getirdiği iletişiminin dış dünyasına aksetmesidir. Bireyin kendisiyle iletişimi iç dünyasının ve yapısının da bir gereğidir (Doruk, 2017, s. 54).

Kişi-içi iletişimde birey kendi iç dünyasını gözlemler, ihtiyaçlarını belirler, tutum ve davranışlarını değerlendirir. Yapılan araştırmalar, kişinin kendi ile sağlıklı bir iletişim kurmadığı takdirde kendi iç dünyası ile bağının kopacağını ve sonuç olarak da mental rahatsızlıkların meydana gelebileceğini ortaya koymaktadır (Işık, 2018, s. 63).

2.1.2.2. Kişilerarası İletişim

İki ya da ikiden fazla birey arasında oluşan kişilerarası iletişim, yalnızca bir iletişim biçimi olarak değerlendirilirse bu eksik bir bakış açısı olabilir. Zira kişilerarası iletişim içerisinde birden fazla etkileşim barındırır. Kişilerarası iletişim; sözlü ve sözsüz iletilerin iletilmesi aracılığıyla, duygu, düşünce ve anlamlı iletiler yoluyla bireylerin karşılıklı olarak paylaştıkları bir süreç olarak tanımlanmıştır (Hargie, 2011, s. 15). Kişilerarası iletişim genel olarak kendiliğinden gelişir; bu aşamadaki bireyler birbirlerinden en üst derecede geribildirim alırlar. (Mutlu E. , 1998, s. 209)

İki kişi arasında kişilerarası iletişim başladığında, geri çevrilemez bir süreç ortaya çıkmakta ve karşılıklı mesajların aktarımıyla anlamlar yaratılmakta ve paylaşılmaktadır (Ünlü, 2018, s. 1). Karşılıklı iletişim halinde olan bireyler, enformasyon üreterek, bunları birbirlerine ileterek ve bu iletilerle ilgili

yorumlamalar yaparak iletişimi devam ettirirler (Dökmen, 2021, s. 41). Yatkın&Yatkın (2020, s. 50) iletişimin kişilerarası iletişim sayılabilmesi bağlamında şu üç önemli unsurun gerekliliğinden bahseder;

1. Bireylerin yüz yüze veya bir kanal aracılığıyla karşı karşıya olmaları.
2. Arada tek yönlü değil çift yönlü bir ileti alışverişinin olması.
3. Mesajın sözlü veya sözsüz olması.

Bireyler arasındaki her çeşit karşılıklı konuşma ve yazışmalar sözlü iletişimdir. Söz konusu iletişim türünde sözcükler yardımıyla bireyler arasında karşılıklı bir iletişim gerçekleştirilir. Farklı ortam ve uzaklıklar söz konusu olsa dahi teknolojik araçlar yardımıyla sözlü iletişim gerçekleştirmek mümkündür. Sözsüz iletişim ise sözcüklerle değil aksine hareket ve davranışlarla gerçekleştirilir. Fiske (2019, s. 156) sözsüz iletişimin jestler, göz hareketleri ya da ses nitelikleri aracılığıyla gerçekleştirildiğini ifade eder. Beden dili bu bağlamda en sık başvurulan iletişim aracıdır. Genellikle “sözel olmayan davranışlar” ya da “beden dili” olarak kullanılan sözsüz iletişim, konuşmaya benzer şekilde, enformasyon iletmenin bir yoludur. Bu iletişim gerçekleştirilirken mimikler, jestler, dokunma, fiziksel hareketler, vücudun duruşu, beden donatıları ve hatta bireyin ses tonu, tınısı ve yüksekliği belirleyicidir (Navarro & Karlins, 2019, s. 22). 1950’lerin önde gelen beden dili araştırmacılarından Albert Mehrabian, bir mesajın toplam etkisinin %7’sinin sözel, %38’inin sesli ve %55’inin de sözsüz iletişimden oluştuğunu bulmuştur (Pease & Pease, 2019, s. 17).

2.1.2.3.Örgüt-içi İletişim

Örgüt-içi iletişim kavramını Mutlu (1998, s. 269) herhangi bir örgüt (kurum) içerisinde gönderilen ve alınan mesajlar şeklinde tanımlamaktadır. Dökmen (2021, s. 55) ise örgüt kavramını, iş ve fonksiyon bölümü yaparak, bir otorite hiyerarşisi içinde, ortak bir hedefi hakikate ulaştırmak için birlik olmuş bireylerin eylemlerinin eşgüdümü olarak tanımlar.

Örgüt-içi iletişim, örgüt (kurum) içindeki bireylerin birbirleriyle olan iletişimlerini ifade eder. Kurum içerisinde birçok farklı algılara sahip çalışanların bir arada uyum içerisinde, motive bir biçimde, yüksek performansla çalışması için örgütteki bireylerin iletişimini etkileyen faktörler doğru analiz edilmelidir

(Tükek, 2017, s. 19). Örgüt-içi iletişim sistemi her şeyden önce bir enformasyon alışverişidir. Söz konusu iletişim sistemi zaman içindeki değişmelere uyum sağlarken iletişim sorunlarını da örgütün diğer sorunlarından ayrılabilmesini sağlamaktadır (Ergüden, 1992). Örgütün muvaffakiyeti ile iletişim politikalarının birbiriyle yakından bağlantılı olduğu görüşünün bugün üzerinde uzlaşma sağlanmış bir görüş olduğunu dile getiren Güngör'e göre (2013, s. 202) örgütlü bir yapıda işleyişin örgütün sistemine ve hedeflerine uyacak şekilde meydana gelebilmesi için örgütün kendine has iletişim politikaları üretmesi gerekmektedir.

2.1.2.4.Kitle İletişimi

Kitle, kitle toplumu, kitle iletişimi, kitle iletişim kuramları gibi kavramlarının geçmişi çok eskiye dayanmamaktadır. Kitle ve kitle iletişimi ile ilgili fikirlerin ilk olarak ortaya atılmasında ve bunların araştırılmasında etkisi olan faktörler de görece çok eski değildir. Sanayi devrimiyle ortaya çıkan büyük toplumsal gelişmeler, modern kentlerin belirmesi ve köyden kente göçlerin artması, okuryazarlığın yayılması, baskı teknolojilerindeki yeniliklerle beraber iletişim araçlarına ulaşmanın çok daha kolaylaşması gibi faktörler, kitle ve kitle iletişimi kavramlarının araştırılmasında çok önemli yere sahiptir (Özçetin, 2019, s. 39).

Bilginin, fikirlerin veya genel itibariyle kültürün insan topluluklarına belirli araçlar aracılığıyla dağıtılması kitle iletişimi olarak tanımlanabilir. Dökmen (2021, s. 57) kitle iletişim kavramını, birtakım enformasyonların üretilmesi, büyük insan topluluklarına iletilmesi ve bu insanlar tarafından yorumlanarak anlam kazandırılması süreci şeklinde ifade eder.

2.1.3.İletişim Engelleri

İletişim engelleri, kişilerarası ilişkiler bağlamında istenilmeyen sonuçlar doğmasına neden olabilecek ve iletişimin kalitesini olumsuz anlamda etkileyecek davranışların tümüdür. İletişimi engelleyen faktörleri birey iletişim sürecine farkında olmadan dahil edebilir. Farkında olmadan yapılan bu davranışlar bireyde alışkanlık haline gelebilir.

Kaliteli bir iletişimin gerçekleşmesini engelleyen çeşitli faktörler bulunur. Rani'ye göre (2016) bu faktörler; tutumsal engeller, davranışsal engeller, kültürel engeller, dil engelleri ve çevre engelleri olmak üzere 5 tiptir. Tutumsal engeller; farklı tutum ve değerlere sahip bireylerin empatiden yoksun bir biçimde davranmalarından kaynaklanan ve kaliteli bir iletişim kurulmasını engelleyen tutumlardır. Davranışsal engeller de aslında tutumsal engeller ile benzerlik göstermektedir. Davranışsal engeller de bireylerdeki önyargı ve kalıp yargılardır. Tüm bunlar iletişimin kaliteli bir şekilde oluşmasını engellemektedir. Kültürel engeller ise farklı kültürlere ait bireylerin empatiden yoksun bir biçimde diğerleriyle iletişim kurmalarından meydana gelmektedir. Empati, kültüre dayalı iletişimin önündeki engelleri aşmak için oldukça önemlidir. Dil engelleri de bireyler aynı dili konuşmadıklarında veya bir dilde aynı seviye beceriye sahip olmadıklarında ortaya çıkar. Elbette yalnızca farklı diller konuşulduğunda dil engelleri ortaya çıkmaktadır denemez. Aynı dili konuşan bireyler arasında da dil engelleri meydana gelebilir. Bunun sebebi anlaşılmayan bir jargon veya argo kullanılmasıdır. İletişim engelleri yalnızca bireyler tarafından yaratılmamaktadır. Bu da iletişimde çevresel engelleri meydana getirir. İletişim sağlandığı yer, mesajlar, fiziksel durum gibi faktörler de kaliteli iletişim kurulmasında çevresel engelleri oluşturabilmektedir.

Çankaya'ya göre (2015, s. 105) iletişim engelleri ya da iletişim hataları olarak ifade edilen olumsuz iletişim davranışları da iletişimin en temel adımlarından biri olan "dinleme"yi etkisiz kılmaktadır. Kaliteli iletişim kurulmasına engel olan olumsuz iletişim davranışlarına "yargılamak, sürekli öğüt vermek, konuyu değiştirmek, kendine odaklanmak, alay etmek" gibi durumları örnek gösteren Çankaya, kişilerarası iletişim sürecinde herkesin zaman zaman bu hataları yaptığını dile getirmektedir.

2.2.İletişim Becerileri

İletişimin bireylerin duygu ve düşüncelerini çevresindekilere aktarma süreci olduğu bilinmektedir. Söz konusu sürecin etkili bir süreç olabilmesi bağlamında bireylerin sahip olması gereken beceriler mevcuttur. Bu beceriler bireylerin kaliteli iletişim kurmalarını sağlayan davranışlar bütününe denir.

Toplum içerisinde kaliteli iletişim kurulabilmesini sağlayan etkin dinleme, kendini açık ve anlaşılır şekilde ifade edebilme, saygı ve empati temelinde iletiyi hedefe iletme gibi tavır, tutum ve davranışların tümü "iletişim becerileri" olarak sınıflandırılır. Kaliteli iletişim kurabilmenin en önemli ve ilk basamağı ise bireylerin iyi bir dinleyici olabilmeleridir. Bireyin öncelikli olarak etkin bir dinleme gerçekleştirebilmesi, kaliteli iletişimin sağlanması bağlamında bir gereklilik olarak görülmektedir. İyi bir dinleyici olabilme bağlamında, bireyin geri-iletim sürecini devamlı ve yerinde kullanmasını keşfetmesi gerekir; bu gereklilik sağlandığında, iletişim tek yönlü olmaktan çıkarak çift yönlü olma yoluna gider (Cüceloğlu, 1993, s. 115). Böylece hedef tarafından alınan mesajlar daha somut şekilde kaynağa geri dönerken kaynak da hedef tarafından gerçekten dinlenilmekte olduğunu hisseder. İletişimde meydana gelen sorunların büyük bir kısmının yeterince etkin bir dinleme gerçekleştirilemiyor olmasından kaynaklandığı bilinmektedir. Bu bağlamda etkin bir dinleme gerçekleştirmek, yalnızca söyleneni duymak değil söylenenlerdeki mesajı algılayabilmektir.

İyi dinleme, genellikle etkin dinleme olarak tanımlanır diyen Hartley (2014, s. 99) iletişim sürecinde alınan enformasyonun sadece anlaşılması ve özümsemesi değil, aynı zamanda karşıdaki bireyi konuşması için cesaretlendirmek ve konuyla ilgili olunduğunun karşıya gösterilmesi gerektiğini ifade eder. Bireylerin iletişim becerilerine sahip olmalarının aile içi ilişkilerde, arkadaşlık ilişkilerinde, kısacası kişilerarası iletişim bağlamında önemli bir yer tuttuğunu belirten Şahin (2015, s. 32) iyi ve etkili bir iletişimin mevcudiyetinden söz edilebilmesi için kişinin hem kendisine hem de karşıdaki kişilere saygı duyması, empatik bir anlayışı benimsemiş olması, aktif bir dinleme becerisine sahip olması, somut şekillerde konuşması, kendini ifade ederken açık ve net olması, "ben dili"ni kullanması, iletiyi eksiksiz iletmesi, saygıyı temel alarak şeffaf bir tavır takınması ve benliğini gizli tutmaya çalışmaması, sözlü ve sözsüz iletileri birbirine uyum sağlayacak şekilde aynı ahenk içinde uygulaması gerektiğini ifade eder.

İletişim becerileri, bu çalışmanın temel konularından biri olması kapsamında altı ana başlık bağlamında incelenebilir. Bunlar; egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, etkili konuşma, kendini tanıma-kendini açma, empati ve sözsüz iletişim unsurlarını iyi kullanma şeklinde sıralanabilir.

2.2.1.Egoyu Geliştirici Dil

Ego geliştirici dili bireylerarası ilişkiler sürecinde bireyin benliğini olumlu yönde etkileyen bir ifade türü olarak tanımlayan Buluş, Atan ve Sarıkaya'ya göre (2017) ego geliştirici dil ile iletişim sürecinde bireyin sahip olduğu olumlu yön ve durumlarına vurgular yapılır. Başka bir ifade ile, karşıdaki bireyin kendini yetersiz görmesine neden olmaksızın onun sahip olduğu olumlu durumlar önceliğe alınarak eksiklikleri ifade edilir. Böylece bireyin bu eksikliklerini giderebileceği yönünde olumlu bir yönlendirme yapılmaya çalışılır.

2.2.2.Etkin Dinleme

Etkili bir iletişimden bahsedilebilmesi için önemli olan noktalardan biri doğru algılamadır. Doğru algılama etkin bir dinlemeyi gerektirir. Etkin bir dinleme gerçekleştirmek, karşıdaki bireyi ve bireyin aktardıklarını önemsemek demektir. İyi bir dinleyici her şeyden önce karşıdaki insana önem vermek durumundadır. (Eroğlu, 2013, s. 10) Etkin bir dinleme bağlamında dinleyicinin çok daha aktif ve dikkatli olması gerektiğini belirten Çankaya (2015, s. 99) etkin dinleme sürecinde dinleyicinin konuşan kişiyi önyargısız ve eleştirel bir tutum takınmadan dinlemesinin etkin bir dinleme ortamı sağlanmasında önemli faktörler olduğunu vurgular. Mutlu ise (1998, s. 126) etkin dinleme kavramını “bir dinleyicinin, konuşmacının meramının ne olduğuna ilişkin (hem içerik hem de duygu bakımından) düşüncesini konuşmacıya geri gönderme süreci” olarak tanımlar.

2.2.3.Etkili Konuşma

İletişim becerileri bağlamında etkili bir iletişimden bahsedilebilmesi için bir diğer önemli faktör etkili konuşmadır. Birey ne denli güzel ve etkili konuşursa karşıdakilere aktaracağı ileti o denli başarılı olacaktır. Işık'a göre (2011, s. 83) güzel ve etkili konuşma pek çok insanın sahip olmak istediği bir özelliktir. Ancak güzel ve etkili konuşma becerisi bireyin genel kültürü, bilgi ve tecrübeleriyle de doğru orantılıdır. Etkili bir konuşmada bireyin bilgi birikimi ve kelime dağarcığı yeterli değilse söyleyeceklerinin karşı tarafa doğru şekilde iletilemeyeceği ihtimali de yüksektir. Tüm bunlara ek olarak

bireyin etkili bir konuşma gerçekleştirebilmesi için sahip olması gereken başka nitelikler de vardır. Bunlar; diksiyon, vurgulama, artikülasyon, tonlama ve duraktır. Bu bağlamda etkili konuşmayı etkileyen faktörleri de ayrıca incelemek gerekmektedir.

2.2.3.1.Diksiyon

Diksiyon söz söylerken his ve fikirlerin doğru, üslubuna uyan şekillerde ifade edilmesi amacıyla sesin ahengini, söylenişi, kelime seslemlerinin uzun veya kısa oluşu ve doğru vurgulama yapılışı, jesti, mimiği, takımlacak tavırları olması gerektiği şekilde, yerinde, güzel ve etkili kullanma ustalığı olarak tanımlanmaktadır (Şenbay, 1993, s. 64). Bu bağlamda Şenbay'a göre (1993, s. 63) bireyin hislerini ve fikirlerini doğru şekillerde aktarabilmek için doğru kelime ve tümceler seçmesinin yanı sıra, doğru bir sese ve düzgün bir söyleyişe de sahip olması gerekmektedir. Dolayısıyla diksiyon, bireylerin etkili iletişim kurabilmeleri bağlamında önemlidir denilebilir.

2.2.3.2.Vurgulama

Sözcüklerde bir hecenin üzerine yapılan ses baskısı olarak tanımlanan vurgu (Şenbay, 1993, s. 145) etkili konuşma bağlamında olmazsa olmazlardan biri olarak görülür. Dursunoğlu'ya göre (2010) konuşma esnasında yapılan vurgulama, söylenilen söze hissiyat katar, etkili bir konuşma gerçekleştirilmesini sağlar, konuşmayı güzelleştirir ve dinlenir kılar, dinleyicinin dikkatinin dağılmasına izin vermez, anlamlandırmanın dinleyici tarafından daha kolay yapılmasını sağlar, sesi ve söyleyişi canlandırır.

2.2.3.3.Artikülasyon

“Boğumlanma” olarak da bilinen artikülasyon Şenbay (1993, s. 130) tarafından “konuşma organlerinin sese biçim vermek için topluca çalışmasına boğumlanma denir” şeklinde tanımlanmıştır. Etkili bir konuşma gerçekleştirilememenin nedenlerinden biri de artikülasyon tembelliğinin sebep olduğu gevşekliliktir. Bu gevşekliğe sahip olan bireylerin konuşmalarında sözcükler ve heceler karşı tarafça anlaşılabilir. Gırtlak, boğaz, dil, damak, dudak ve dişlerin yeterince ve gerektiği şekillerde kullanılmaması durumu bu gevşekliğe neden olur. Bu da harflerin, hecelerinin ve bunun sonucu olarak da

sözcüklerin başkaları tarafından anlaşılmasına sebep olur. (Sezer, 2010, s. 73) Tam artikülasyon olarak da adlandırılan çenenin ve yukarıda bahsi geçen diğer organların doğru kullanımı artikülasyon tembelliğini önler ve etkili bir konuşma gerçekleştirilmesini sağlar.

2.2.3.4.Tonlama

“Bir tümcenin ton başlangıcı, giriş şekli, etkeni” olarak tanımlanan tonlama (Şenbay, 1993, s. 144) konuşma esnasında ses rezonanslarının (titreşim) yükselip alçalması olayıdır. Söz konusu yükselip alçalmalar sayesinde söze farklı hisler dahil edilir. Çerçi’ye göre (2013, s. 26) konuşma esnasında tonlama, iletilen bilginin hissiyatı ve anlamsallığı bağlamında ciddi bir öneme sahiptir.

2.2.3.5.Durak

Konuşma esnasında kelimeler arasında bilinç şekillerde yapılan susma aralığına “durak” denir. Soluk tükendiğinde ses çıkarmak mümkün değildir. Bu bağlamda ses çıkarmak için soluk almak gerekmektedir. Bu durumda duraklanır ve yeniden soluk alınarak konuşmaya devam edilir (Uçgun, 2007). Etkili bir konuşma bağlamında duraklamalar oldukça önemlidir. Duraksız yapılan konuşmalar çoğunlukla anlaşılmaz, sık yapılan duraklar ise konuşmayı yavaşlatır ve yine etkili bir konuşma gerçekleşmez.

2.2.4.Kendini Tanıma-Kendini Açma

Kendini tanıma kavramı, bireyin kendisi ile ilgili farkında olduğu bilgilerin tümü şeklinde tanımlanabilir. Sezer (2010, s. 38) iletişim süreci içerisinde bireyin özünün çok önemli bir olgu olduğunu belirtir. Birey kendi duygu ve düşüncelerinin ne kadar farkında olur ve kendisiyle ne kadar iyi ilişki kurarsa bireyin kendini tanıma durumu o kadar gelişir. Kendini tanıyan birey kendi iradesi doğrultusunda kendisiyle ilgili daha şeffaf olur ve kendini açar. Çetinkaya’ya göre (2015, s. 136) bireylerarası ilişkilerde bireylerin birbirlerini daha çok tanıyıp anlayabilmeleri konusunda önemli bir faktör olan “kendini açma” bireylerarasında gelişen ilişkilerin daha güvenli şekillerde sürdürülmesine katkı sağlamaktadır.

2.2.5.Empati

İletişim süreci boyunca, bireyin karşısındaki bireyi yalnızca işitmesi yeterli değildir. Karşıdaki bireyin ne söylediğini anlamak, söyledikleriyle ilgili düşünmek, etkin bir dinleme gerçekleştirmek gerekmektedir. Empati kurma becerisi bulunan birey, kendisini konuşanın yerine koyarak olaylara ve durumlara onun bakış açısından bakabilmelidir. Empatik iletişim bağlamında yapılması gereken, dinleyicinin konuşan bireyin değer yargılarını anlamaya çalışması durumudur. (Akman, 2011, s. 64) Bireyin, karşısındaki bireyi ya da bireyleri çok iyi tanınması ve onlarla bütünleşebilmesi gerektiğine dikkat çeken Güngör (2013, s. 131) ise empati kavramını “işsizlikle boğuşan, çocuklarına yedirecek bir dilim ekmeğin hesabını yapmaya çalışan insanlara siyasetçilerin demokrasi ve özgürlük idealleri nutukları çekmelerinin hiçbir anlamı yoktur”. Böylece bireyin karşısındakilerle empati kuramadığı, kendisini onların yerine koyamadığı bir düzende kaliteli bir iletişimden bahsedebilmek mümkün değildir.

2.2.6. Sözsüz İletişim

Bireyler arasında gerçekleşen, konuşma haricindeki araçlarla meydana getirilen iletişim türüdür (Mutlu, 1998, s. 318). Sözsüz iletişim kavramı, İngilizce’de “nonverbal communication” ve “body language” şeklinde ifade edilmektedir. Bu bağlamda Türkçe’ye de “beden dili” veya “vücut dili” olarak girmiştir (Eğinli, 2013, s. 137). İletişimin başlıca bir kısmını sözsüz iletişim meydana getirir ve gündelik yaşamın her alanında bilincinde olmaksızın anlam yaratma ve paylaşım bağlamında sıklıkla kullanılır (Zıllıoğlu, 2010, s. 159).

Sözsüz iletişimin pek çok farklı tipi olduğunu belirten Güngör’e göre (2013, s. 79) bu tiplerden en yaygın olanı yüz ve göz hareketleri olarak bilinen mimiklerdir. Etkili bir iletişim kumanın ön şartı ağızdan çıkan söz ile yüz ve göz hareketlerinin birbirine benzer olmasıdır. Buna göre eğer kişi karşısındaki kişiye seni seviyorum diyor fakat bu söylemi yüz ve göz hareketleriyle örtüşmüyorsa burada bir problem var demektir. Jestler olarak da bilinen el ve kol hareketleri ise bir diğer sözsüz iletişim tipidir. Bu tür bedensel hareketler, başka bir deyişle beden dili, sözsüz iletişim unsurlarıdır.

İletişimin önemli bir boyutu olarak ele alınan sözsüz iletişim yıllarca pek çok araştırmacı tarafından ele alındığı ve her bir araştırmacının farklı boyutlar etrafında incelendiği görülmüştür. Poon Teng Fatt (1998) sözsüz iletişim kavramını davranışsal boyut ve çevresel boyut bağlamlarında ele almıştır. Davranışsal boyut, bireyin beden duruşu, duruş mesafesi, el-kol-baş hareketi, mimikler, göz teması, ses tonu ve bireyin diğer bireylere yönelik duruş yönü gibi konuları içermektedir. Çevresel boyut ise bireyin çevresiyle doğru orantılı geliştirdiği anlamlara odaklanır. Bu boyutta bireyin kullandığı parfümden giymeyi tercih ettiği kıyafete, taktığı mücevhere kadar pek çok etken söz konusudur. Gabbott ve Hogg (2001) sözsüz iletişimi dört ana başlık etrafında incelemiştir; kişisel alan-mesafe, beden duruşu, göz teması ve ses tonu. Bu ana başlıklar sözsüz iletişimin ana unsurlarıdır ve bu unsurlar anlam taşıma ve bireylerin sergiledikleri davranışlar bağlamında sözsüz iletişim üzerinde önemli ve doğrudan bir etkiye sahiptir. Schober'e göre (2003, s. 30) sözsüz iletişim üç alana ayrılır; sesli iletişim, sessiz iletişim ve nesnel iletişim. Sesli iletişim, dil ile yakından ilişkili olan olguları kapsar. Bunlar vurgu ve konuşma araları veya dilden bağımsız olarak gülme ve iç çekme şeklinde örneklendirilebilir. Sessiz iletişim, görülebilen beden hareketlerini ifade eder ve sadece görsel beden dilini kapsar. Nesnel iletişim ise bireylerin görüntülerini tamamlayan olgular şeklinde ifade edilir. Kıyafet, ev, çalışma masası gibi bireylerin tercihlerine göre değişkenlik gösteren olgular nesnel iletişime örnek olarak gösterilebilir.

Günümüzde sözsüz iletişim genel olarak iki ayrı kanal bağlamında ele alınır. Görülebilir kanal ve yarı dilsel kanal olarak adlandırılan bu iki kanal farklı bağlamları ifade eder. Görebilir kanal, jestler, göz teması, yüz ifadeleri ve uzaklığı tanımlarken; yarı dilsel kanal ise sesin yüksekliği, ritmi gibi durumları tanımlar. Sözsüz iletişimin alt dallarından birini de susma biçimi oluşturur. Susmak da pek çok araştırmacı tarafından dil ötesi bir iletişim biçimi olarak ele alınır ve çoğu zaman, duruma göre değişiklik göstermek ile birlikte, kaliteli iletişimi sekteye uğratabilmektedir. (Sezer, 2010, s. 222)

2.3. İletişimde Empatinin Yeri

İletişimde empatinin yeri konusunun yıllarca pek çok araştırmacı tarafından araştırıldığı görülmektedir. Güngör (2013, s. 131) bireyin karşısındaki bireylerle empati kuramadığı, kendisini onların yerine koyarak karşısındaki bireyleri anlamaya çabalamadığı sürece iletişimin beklenildiği şekilde kaliteli bir süreç olarak nitelendirilmesinin mümkün olmadığını belirtir. Buna göre iletişimin etkili ve kaliteli bir süreç olması bağlamında, empatinin önemli bir olgu olduğu kanısına varılabilir. “İletişimde uçurum” anlayışından bahseden Erdoğan (2011, s. 96) bu anlayışın iki anlama sahip olduğunu ve ikinci anlamıyla iletişim uçurumu kavramının bireyler arasında normal bir iletişimin gerçekleşmesi ve yürütülmesinin önünde duran farklılıkları ifade ettiğini belirtir. Buna göre iletişim kurulmasını engelleyen faktörler eğitim, kültür, algı, anlamlandırma gibi farklılıklardan meydana gelir. İletişimdeki uçurumun ortadan kaldırılması ise bireylerin karşılıklı anlayış, farklılıklara saygı duyma ve empatiye dayalı bir iletişim anlayışına sahip olma nitelikleriyle doğru orantılıdır.

Empatinin bireylerarası iletişimdeki yeri ile ilgili olarak Dökmen (2021, s. 177) empatiyi kullanan ve ona ihtiyaç duyan insanın hayattaki temel amaçlarına dikkat çeker. Bireyin yaşamını sürdürmek istemesi, bireyin yaşamını sürdürebilmesi için bilgi edinmeye ve yalnız kalmamaya ihtiyaç duyması bireylerarası iletişimi meydana getirmekte ve tüm bunların sonucunda üç tür iletişim ortaya çıkmaktadır. Bu üç tür iletişim; çatışmalı iletişim, çatışmasız iletişim ve empatik iletişimdir. Bir şema dahilinde bu üç tür iletişimi açıklayan Dökmen (2021, s. 178) çatışmalı iletişim içerisinde bireyler arasında bilgi aktarımının olmadığını ve bireylerin yalnızlaştığını, çatışmasız iletişimde bireylerin birbirlerine yeterli bilgi aktarımında bulduklarını ancak yine de yalnız kaldıklarını belirtirken; empatik iletişim sürecinde ise bireyler arasında hem yeterli bilgi aktarımının bulunduğunu hem de bireylerin yalnız kalmadıklarını ifade eder.

Zıllıoğlu'na göre (1993, s. 108) iletişimin gerçek bir etkileşim süreci olabilmesi, iletişim sürecindeki tarafların iki ayrı empati biçimini birlikte ve karşılıklı bağlamda kullanabiliyor olmalarına bağlıdır. Bu empati

biçimlerinden biri, bireyin karşısındakinin davranışlarını, iletilerini kendisi aynı koşullarda nasıl davranıyorsa o şekilde anlamlandırır. Buna içten dışa doğru çıkarsama yapılarak değerlendirme ve yorumlama da denir. Bir diğeri ise, bireyin bir başka bireyi tanıma ve anlama bağlamında kendisini o başkasının yerine koyarak durumu onun koşullarına göre değerlendirmesi durumudur. Her iki empati durumu da iletişimde bulunanların beklentileriyle ilgili olsa da etkili bir iletişimden söz edilebilmesi için her iki empati biçiminin birlikte ve karşılıklı olarak kullanılıyor olması gerekir.

Kaliteli bir iletişim yaratımının bireyin empati kabiliyet düzeyi ile doğrudan ilgili olduğunu ifade eden Metin'e göre (2011) iletişim sürecinin kaliteli olması için mesaj içeriğinin iyi anlaşılması ve söz konusu durumun en ince ayrıntısıyla tanımlanması gerekmektedir. Bunu yapabilmek için bireyin empatik bir yaklaşım sergilemesi büyük bir önem taşır. İletişimin kalitesi bağlamında önemli bir nokta olarak "derinlik" boyutundan bahseden Özbek (2004) ise kaliteli bir iletişim gerçekleşebilmesi için bireyler arası ilişkilere derinlik boyutunu kazandıran olgunun empati kurma yeteneği olduğunu ifade eder. Bu bağlamda toplum içindeki bireylerin empati becerilerini geliştirmeleri, iletişim kalitesini artırıp çatışmaları azaltabilir.

Sofronieva (2012) iletişim sürecinde daima iki bakış açısı olduğunu dile getirir ve her iletişimsel eylemde bireylerin bu iki bakış açısı arasında belirli farklılıklar yaratırken aynı zamanda da duyguları paylaşma yeteneğine sahip olduklarını belirtir. Bu yaklaşıma göre insan iletişimini daha iyi anlayabilmek empati olgusunu daha iyi anlamak ile doğrudan ilgilidir. Çünkü empati, tüm insan ilişkilerinin özü niteliğindedir ve iletişimin temelinde yer alır. Empati olgusunun iletişim sürecindeki yeri bağlamında Valente (2016) ise empatiyi hem bireysel bilgi edinimi hem de bireylerarası ilişkileri etkileme noktasında önemli bir iletişim becerisi olarak nitelendirir. Ona göre empatik bir anlayış, bireylerin birbirleriyle ne kadar iyi iletişim kurabildiklerinin önemli bir belirleyicisidir. Gompertz (1960) empati kavramının iletişim süreçleriyle olan ilişkisi bağlamında pek çok araştırmaya konu olduğunu dile getirir ve etkili bir iletişim için empatinin olmazsa olmaz olgulardan biri olduğunu ifade eder.

3. ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

EMPATİK EĞİLİM VE İLETİŞİM BECERİLERİ KONUSUYLA İLGİLİ YAPILMIŞ ARAŞTIRMALAR

Araştırmanın bu bölümünde, çalışmanın temel alanı olan iletişim becerileri ve empatik eğilim konularının yurt içi ve yurt dışı literatürde nasıl ele alındığı, ele alınırken hangi evren ve örneklem üzerinde çalışma yapıldığı ve yapılan araştırmanın hangi faktörler bağlamında değerlendirildiği, hangi sonuçlara varıldığı incelenmiştir.

3.1.İlgili Yurt İçi Araştırmalar

Literatür incelendiğinde Çelik'in (2020) "Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empatik Eğilimlerinin İncelenmesi" isimli araştırmasına rastlanmaktadır. Söz konusu araştırmada üniversite öğrencilerinin sahip oldukları iletişim becerileri ve empatik eğilimleri cinsiyet, fakülte, aile tutumu, okul dışı aktivitelere katılma durumu ve yaşanan yer faktörleri bakımından incelenmesinin amaçlandığı belirtilmiştir. Araştırma, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi'nde aktif şekilde öğrenime devam eden 421 öğrenci ile yürütülmüştür. Yapılan araştırmada Empatik Eğilim Ölçeği (Dökmen, 1988) ve İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (Korkut, İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlik ve geçerlik çalışmaları, 1996) kullanılırken bunlara ek olarak öğrencilerden kişisel bilgi formlarını da doldurmaları istenmiştir. Araştırma sonucunda üniversite öğrencilerinin empatik eğilim ve iletişim becerisi puanlarının orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Buna ek olarak empatik eğilim ve iletişim beceri puan ortalamaları bağlamında ise beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin puan ortalamalarının diğer fakültelere göre yüksek bulunduğu ifade edilmiştir.

İlgili literatür incelendiğinde Dzhanuzakov, Türkçapar, Yasul ve Çakar'ın (2020) "Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerisi Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi" isimli araştırmaya rastlanmaktadır. Söz konusu çalışmanın evrenini Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi hazırlık sınıfları oluşturmaktadır. Çalışmanın örnekleme bağlamında ilgili üniversitedeki tüm bölümlerin hazırlık sınıflarından 148 kadın ve 42 erkek katılımcıya ulaşılmıştır.

Yapılan araştırmaya göre cinsiyetin iletişim becerileri üzerinde bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların yaşları ile iletişim becerileri leğinden aldıkları puanlar arasında anlamlı bir fark olmadığı görülen çalışmada, bunun sebebinin araştırma grubuna katılan kişilerin yaşlarının birbirine çok yakın olması ile ilgili olabileceği dile getirilmiştir. Anne-baba eğitim değişkenine göre de iletişim beceri puan ortalamasının farklılaşmadığı belirtilmiştir. Gelir düzeyi değişkenine göre de iletişim beceri puan ortalaması farklılaşmazken bölüm değişkenine göre ise farklılaştığı tespit edilmiştir.

Literatür incelendiğinde Gamsızkan ve Cangür'n (2019) "Tıp Fakültesi ğrencilerinin Empatik Eğilim ve İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi" isimli araştırmasına rastlanmaktadır. Araştırmanın amacının Tıp Fakültesi ğrencilerinin empatik eğilim düzeyi ve iletişim becerileri tutumları hakkında bilgi toplamak ve çıkan sonuçlarla eğitimi şekillendirmeye yönelik öneriler sunmak olduğu bildirilmiştir. Çalışma Düzce Üniversitesi Tıp Fakültesi 3. Sınıf ğrencileri üzerinde yapılmıştır. Araştırmada ğrencilerin iletişim becerileri dersinden önceki empatik eğilim ve iletişim becerileri tutumları tespit edilerek eğitim programını geliştirmek bağlamında öneriler sunulmuştur. Veriler, Empatik Eğilim leği ve İletişim Becerilerini Değerlendirme leği aracılığıyla elde edilmiştir. Bu leklerin yani sıra öğrencilere daha önce empati ve iletişim becerileri hakkında bilgi sahibi olup olmadıkları ve bu bilgileri nerden sağladıklarının da sorulduğu belirtilmiştir. Cinsiyete, daha önce empatik eğilim hakkında bilgi sahibi olma durumuna ve daha önce iletişim becerileri hakkında bilgi sahibi olma durumuna göre empatik eğilim leğine ait ortalama rank değerleri açısından anlamlı düzeyde bir fark tespit edilmemiştir. Cinsiyete göre iletişim becerileri leği ortalama rank değeri açısından anlamlı düzeyde fark vardır. Kız ğrencilerin iletişim becerileri puanlarının, erkeklerin iletişim becerileri puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksek tespit edildiği ifade edilmiştir. Bu bağlamda sonuç olarak hekim-hasta ilişkisi sürecinde etkili bir değerlendirme yapılabilmesi için doktorun eğitimi, bilgi birikimi ve tecrübesi kadar empatik eğilimin de önemli olduğunun düşünüldüğü belirtilmiştir. Tıp eğitimi sırasında hekim adaylarının empati hassasiyetinin ve iletişim becerilerinin geliştirilmesi açısından eğitim müfredatında olup etkin bir şekilde yürütülmesi gerektiği ifade edilmiştir.

Bir başka araştırma Günönü Kurt ve Sarıtaş'ın (2019) "Sınıf Öğretmeni Adaylarının İletişim Becerileri ile Empatik Eğilim Düzeyleri Arasındaki İlişki" isimli araştırmadır. Araştırmanın amacının Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Temel Eğitim Bölümü Sınıf Eğitimi Anabilim Dalı dördüncü sınıfında öğrenim gören öğretmen adaylarının iletişim becerileri ile empatik eğilim düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek olduğu belirtilmiştir. Söz konusu araştırmada, sınıf öğretmeni adaylarının empatik eğilim düzeyleri ile iletişim becerileri incelenmiş ve incelenen empatik eğilim düzeyleri ile iletişim becerilerinin öğretmen adaylarının mezun oldukları lise türü, cinsiyetleri, anne baba eğitim durumları, kardeş sayısı ve öğretmenlik mesleğini seçmedeki sebeplerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı araştırılmıştır. Araştırma bulgularına göre sınıf öğretmeni adaylarının empatik eğilim düzeyleri ve iletişim becerilerinin cinsiyetlerine, mezun oldukları okul türüne, kardeş sayısına, anne baba eğitim durumlarına ve öğretmenlik mesleğini seçmedeki sebepler değişkenlerine göre anlamlı düzeyde bir farklılığa rastlanmamıştır. Sınıf öğretmeni adaylarının empatik eğilimleri ile iletişim becerileri toplam puanları arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

İlgili literatür incelediğinde empatik eğilim konusuyla ilgili olarak Levent Yayıcı'nın (2018) "Üniversite Öğrencilerinde Empatik Eğilim ve Etkileşim Kaygısı Arasındaki İlişki" isimli çalışmaya rastlanmaktadır. Araştırmanın amacı üniversite öğrencilerinin empatik eğilimleri ile etkileşim kaygı düzeyleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak ve empatik eğilim ile etkileşim kaygı düzeylerinin cinsiyet ve fakülte değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek olduğu görülmektedir. Söz konusu araştırmanın evrenini Giresun Üniversitesi Eğitim ve Fen-Edebiyat fakültelerinde öğrenim görmekte olan olan öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemi ise aynı üniversitede Eğitim ve Fen-Edebiyat Fakültelerinde eğitim gören 248 öğrenciden oluşmaktadır. Veri toplama aracı olarak Empatik Eğilim Ölçeği ve Etkileşim Kaygı Ölçeği kullanıldığı ifade edilmiştir. Araştırma sonucunda üniversite öğrencilerinin empatik eğilimlerinin ve kaygı düzeylerinin öğrenim görülen fakülte ve cinsiyet değişkenlerine göre farklılaştığı tespit edilmiştir. Araştırmada kız öğrencilerin empatik eğilimlerinin ve kaygı düzeylerinin erkek öğrencilere kıyasla anlamlı derecede yüksek olduğu, eğitim fakültesi öğrencilerinin kaygı düzeylerinin fen-

edebiyat fakültesi öğrencilerinden düşük olduğu ve eğitim fakültesi öğrencilerinin empatik eğilimlerinin fen-edebiyat fakültesi öğrencilerinden yüksek olduğu bulunmuştur. Sonuç olarak; empatik eğilim ile etkileşim kaygı düzeyi arasında pozitif yönlü çok zayıf ilişki saptandığı ifade edilmiştir.

İlgili literatür incelendiğinde Yetişen'in (2018) "Üniversite Öğrencilerinde Empatik Eğilim Düzeyi ile Bağlanma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" isimli araştırmaya rastlanmaktadır. Araştırmanın amacı, üniversite öğrencilerinde empatik eğilim düzeyi ile bağlanma stilleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Araştırmanın evrenini Üsküdar Üniversitesi'nde eğitim gören öğrenciler oluştururken, örnekleme aynı üniversitede eğitim gören 100 öğrenci oluşturmaktadır. Yapılan veri analizlerine göre, kadınların empatik eğilimleri erkeklerden daha yüksektir ve bunun sebebi olarak da kadınların erkeklere kıyasla daha duygusal ve hassas şekilde yetiştirilme durumları gösterilmiştir.

Bir başka çalışma da Irak, Taşcıoğlu, Dal ve Tunç'un (2017) "Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri: Iğdır Üniversitesi Örneği" isimli çalışmadır. Bu araştırmanın amacının; Iğdır Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri düzeylerinin cinsiyet, yaş, sınıf, program ve ailenin aylık geliri değişkenlerine göre incelemek olduğu ifade edilmiştir. Veri analizlerinin ardından ortaya çıkan bulgulara göre; öğrencilerin iletişim beceri düzeyi puanlarının aritmetik ortalamasının oldukça yüksek olduğu görülmüştür. Diğer bir ifadeyle bu durum, öğrencilerin iletişim becerilerinin iyi bir düzeyde olduğunu göstermektedir. Öğrencilerin cinsiyetine göre 'iletişim becerileri düzeyi puanına' ilişkin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Öğrencilerin sınıflarına göre iletişim beceri düzeyi puanına ilişkin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı belirlenmiştir. Öğrencilerin yaşları ile iletişim becerileri düzeyi arasında da anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Öğrencilerin okudukları bölüme göre iletişim becerileri düzeyi puanına ilişkin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilirken aylık gelir bağlamında da iletişim becerileri düzeyi puanına ilişkin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.

Konuyla ilgili olarak Mirza ve Dağdeviren'in (2017) "İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Belirlenmesine Yönelik Uşak Üniversitesinde Bir Araştırma" adlı çalışmalarına rastlanmaktadır. Söz konusu çalışmanın amacının Uşak Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nin farklı bölümlerinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin iletişim becerilerini belirlemek olduğu görülmektedir. Amaca ulaşmak bağlamında birincil veri toplama aracı olan anket yönteminden faydalanılmıştır. Verilerin analizi ve bulgular bağlamında, öğrencilerin yaşları ilerledikçe duygusal, zihinsel ve davranışsal iletişim becerilerinin de arttığı tespit edilmiştir. Baba eğitim durumu yüksek olan bireylerin duygusal ve zihinsel iletişim becerilerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılrken, anne eğitim durumu yüksek olan bireylerin de zihinsel ve duygusal iletişim becerilerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Sosyo-ekonomik düzeyi yüksek olan bireylerin zihinsel ve davranışsal iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu görülmüş ve anne-baba birliktelik durumlarının da iletişim becerilerini etkilediği araştırmacılar tarafından tespit edilmiştir.

Karaman, Tatlı ve Yavuzekinci'nin (2017) "İletişim Derslerinin Empatik Eğilim ve Prososyal Davranışlar Üzerine Etkisinin İncelenmesi" isimli araştırma da konuyla ilgili bir diğer çalışmadır. Araştırmanın amacının üniversite öğrencilerinin empatik eğilimleri ve prososyal davranışları üzerinde almış oldukları iletişim derslerinin herhangi bir etkisinin olup olmadığının belirlenmesidir. Söz konusu çalışma 2016-2017 eğitim öğretim yılının bahar döneminde Kilis 7 Aralık Üniversitesi Okul Öncesi Öğretmenliği Programına ve Çocuk Gelişimi Programına devam eden ve katılıma istekli olan 308 öğrenci üzerinde yapılmıştır. Araştırma sonucunda; iletişim derslerini alan öğrencilerin empatik ve prososyal davranış eğilimlerinin iletişim dersi almayanlara kıyasla daha yüksek olduğu görülmüştür. Ayrıca cinsiyet, herhangi bir kuruluşa gönüllü üye olunması, kardeş sayısı ve anne-baba eğitim seviyesi değişkenlerinin de empatik eğilimler ve prososyal davranış açısından farklılık meydana getirdiği belirlenmiştir.

Literatür incelendiğinde "iletişim becerileri" kavramı ile ilgili bir başka araştırma da Kadakal ve Alver'in (2017) "Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi" isimli çalışmadır.

Çalışmanın amacı; üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin cinsiyet, sınıf düzeyi, öğretim alanı, akademik başarı, problem çözme stratejileri, algılanan sosyo-ekonomik düzey, teknolojik araç kullanma sıklığı, spor yapma durumu, algılanan ana baba tutumu, sanatla uğraşma durumu değişkenleri açısından anlamlı farklılıklar taşıyıp taşımadığını belirlemektir. Veri toplama aracı olarak Korkut'un (1996) İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Bayburt Üniversitesi Eğitim ve İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencileri oluşturmaktadır. Yapılan analiz sonucunda üniversite öğrencilerinin cinsiyetlerine göre iletişim becerileri puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmüştür. Üniversite öğrencilerinin sınıf düzeylerine göre iletişim becerileri puan ortalamaları arasında da anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmiştir. Öğrenim alanına göre yapılan incelemelerde, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin iletişim becerileri puan ortalamalarının, Eğitim Fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin iletişim beceri puan ortalamalarına göre anlamlı düzeyde yüksek bulunduğu tespit edilmiştir. Genel akademik başarı durumlarına göre iletişim becerileri puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirtilmiştir. Problem çözme yöntemlerine göre iletişim becerileri puan ortalamaları arasında anlamlı farklılaşma bulunduğu ifade edilmiştir. Üniversite öğrencilerinin algıladıkları sosyo-ekonomik düzeyleriyle iletişim becerileri puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamadığı görülmüştür. Üniversite öğrencilerinin teknolojik araçları kullanma sıklığına göre iletişim becerileri puan ortalamaları arasında anlamlı farklılaşma olmadığı belirtilmiştir. Üniversite öğrencilerinin algıladıkları ana-baba tutumlarına göre iletişim becerileri puan ortalamaları arasında anlamlı farklılaşma bulunamamıştır. Spor yapanların iletişim becerilerinin yapmayanlara göre anlamlı düzeyde yüksek bulunduğu ifade edilmiştir. Üniversite öğrencilerinin sanatla uğraşma durumlarına göre iletişim becerileri puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılaşma bulunmadığı görülmüştür.

İlgili literatür incelendiğinde Mutlu, Şentürk ve Zorba'nın (2014) "Üniversite Öğrencisi Tenisçilerde Empatik Eğilim ve İletişim Becerisi" isimli çalışmaya rastlanmaktadır. İletişim ve empati becerisinin, özellikle bireysel sporlarda büyük önem taşıdığı ifade edilen araştırmada, Üniversitelerarası Süper

Lig ve 1. Lig Tenis müsabakalarına katılan üniversite öğrencilerinin algıladıkları iletişim becerisi ve empatik eğilim düzeyinin değerlendirilmesi amaçlandığı belirtilmiştir. Araştırmanın toplam 115 (68 erkek, 47 kadın) öğrenci-sporcu ile gerçekleştirildiği ifade edilirken; verilerin Kişisel Bilgi Formu, İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (Korkut, İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlik ve geçerlik çalışmaları, 1996) ve Empatik Eğilim Ölçeği (Dökmen, 1988) ile elde edildiği belirtilmiştir. Yapılan analizler sonucunda öğrenci-sporcuların empatik eğilimleri ve iletişim becerilerinde cinsiyet, yaş ve bölümlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklara rastlanmadığı ifade edilmiştir. Bu bağlamda, öğrenci-sporcuların algıladıkları iletişim becerisi puan ortalamalarının yüksek, empatik eğilim puan ortalamalarının ise düşük düzeyde olduğu belirlenmiş, bu iki beceri arasında olumlu bir ilişki olduğu belirtilmiştir.

Konuyla ilgili bir diğer araştırma da Tutuk, Al ve Doğan'ın (2002) "Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi" isimli çalışmadır. Söz konusu çalışmada hemşirelik öğrencilerinin algıladıkları iletişim becerisi ve empatik eğilim düzeyinin değerlendirilmesinin amaçlandığı belirtilmiştir. Araştırmanın toplam 269 öğrenci üzerinde uygulandığı ifade edilmiştir. Veriler, Kişisel Bilgi Formu, Empatik Eğilim Ölçeği (Dökmen, 1988) ve İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (Korkut, İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlik ve geçerlik çalışmaları, 1996) aracılığıyla elde edilmiştir. Araştırma sonucunda hemşirelik öğrencilerinin algıladıkları iletişim becerisi ve empatik eğilim puan ortalamalarının orta düzeyde olduğu belirlenmiş, eğitim yılı arttıkça her iki ölçek puan ortalamalarının da arttığı saptanmıştır.

3.2.İlgili Yurt Dışı Araştırmalar

İlgili literatür incelendiğinde Graf, Loda, Zipfel, Wosnik, Mohr ve Herrmann-Werner'in (2020) "Tıp Öğrencilerinin İletişim Becerileri: boylamsal tabanlı bir trend çalışmasında benlik ve dış algı araştırması" isimli çalışmaya rastlanmaktadır. Çalışmanın amacı; farklı öğrenci grupları arasında iletişim yetkinliğinin nasıl geliştiğini araştırmak için klinik muayene sırasında tıp öğrencilerinin iletişim becerilerini incelemek olduğu görülmüştür. 1027

öğrenciden klinik muayene sınavı başlamadan önce kendi iletişim becerilerini değerlendirmeleri istenmiştir. Söz konusu iletişim becerileri empati, içerik yapısı, sözlü anlatım ve sözsüz anlatım alt boyutlarında değerlendirilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre; sadece sözel olmayan anlatım boyutunda öğrencilerin benlik algılarında yıllar içinde istatistiksel olarak anlamlı bir değişim tespit edilebilmiştir. Özellikle, öğrencilerin kendilerinin değerlendirdiği iletişim becerilerinin derecesi sürekli yükselirken, standart hastalar (SP) açısından kötüleştiği belirlenmiştir. Bu çalışmanın sonuçları, tıp öğrencilerinin iletişim becerilerinin benlik ve dış algıları arasında da farklılıklar olduğunu öne süren diğer çalışmaların sonuçlarını destekler nitelikte olduğu ifade edilmiştir. Bununla birlikte, öğrencilerin empati, içerik yapısı, sözlü ifade ve sözlü olmayan ifadenin dört boyutunda genel olarak iyi iletişim becerileri gösterdikleri belirlenmiştir.

Bir diğer araştırma Mercer-Mapstone ve Matthews'un (2015) Avustralya'da bir üniversitede gerçekleştirdikleri "Lisans Öğrencilerinin İletişim Becerilerine İlişkin Algıları" konulu araştırmadır. Çalışmanın amacı; fen bilimleri lisans öğrencilerinin lisans programları boyunca iletişim becerilerinin gelişimini nasıl algıladıklarına dair fikir edinmektir. 635 lisans öğrencisinden yanıt alınan söz konusu araştırmada öğrencilerden "bilimsel yazı" ve "sözlü bilimsel iletişim" olmak üzere iki iletişim becerisine ilişkin algılarını değerlendirmeleri istenmiştir. Öğrencilerden söz konusu değerlendirme yapılırken; iletişim becerilerini geliştirmenin önemi, iletişim becerilerinin ne ölçüde dahil edildiği ve dereceye göre değerlendirildiği; iletişim becerilerini kullanmadaki güven; ve iletişim becerilerinin gelecekte kullanılacağına dair inanç gibi konuları da göz önünde bulundurmaları istenmiştir. Öğrencilerin çoğunluğunun hem iletişim becerilerini önemli hem de gelecekte faydalı olarak algıladıkları belirlendiği görülmüştür.

Literatür incelendiğinde Mestre, Samper, Frías ve Tur'un (2009) "Kadınlar Erkeklerden Daha mı Empatik? Ergenlikte Boylamsal Bir Çalışma" isimli araştırmalarına rastlanmaktadır. Söz konusu araştırma, ergen popülasyonunda boylamsal bir tasarım aracılığıyla kadınların erkeklere kıyasla daha fazla empatik eğilimleri olduğuna yönelik bilgi vermektedir. Yaşları 13 ila 16 arasında değişen 505 erkek ve kız ergen birey değerlendirilmiştir. Yapılan

veri analizleri bağlamında; kadınların aynı yaştaki erkeklere göre daha büyük bir empatik eğilime sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Bir başka çalışma Fernandez-Olano, Montoya-Fernandez ve Salinas-Sanchez'in (2008) "Klinik Görüşme Eğitiminin Tıp Öğrencileri ve Tıp Asistanlarının Empati Düzeyine Etkisi" isimli araştırmadır. Söz konusu araştırmada empatinin Pratik yaparak kazanılabilen ve alışkanlık haline gelmesi gereken bir beceri olduğu belirtilir. Araştırmanın amacının, iletişim becerilerinin tıp öğrencilerinin empati düzeyleri üzerindeki etkisini değerlendirmek olduğu ifade edilmiştir. Biri kontrol diğeri denek olmak üzere iki ayrı gruba ayrılan 203 denek üzerinde 25 saatlik teorik ve pratik iletişim ve empati çalışmaları yapılmış ve bireylerin empati düzeyleri ölçülmüştür. Sonuç olarak, çalışma öncesi ortalama puanın her iki grup için de benzer olduğu görülmüştür. Çalışma sonrası ise empati ortalama puanlarının denek grubunda arttığı, katılımcıların ise %68,9 olmak üzere büyük bir kısmında "kendilerini geliştirme" gözlemlendiği belirtilmiştir. Bu bağlamda araştırma sonucunda bir iletişim becerileri çalışması bireylerin empatik düzeylerinde bir miktar gelişim sağladığı ifade edilmiştir.

Konuyla ilgili olarak Lonie, Alemam, Dhing ve Mihm'in (2005) "Eczacılık Öğrencilerinin Empatik Eğilimlerinin Değerlendirilmesi" isimli araştırmaya rastlanmaktadır. Araştırmanın amacının eczacılık öğrencilerinin empati eğitiminden önce ve empati eğitiminden sonra kendilerinin bildirdikleri empati düzeylerini analiz etmek olduğu ifade edilmiştir. Bir iletişim becerileri kursunda, dördüncü sınıf eczacılık öğrencilerine empati eğitimi almadan önce ve sonra La Monica Empati Profili ölçeği uygulanmıştır. Kurstaki 92 öğrenciden 83'ünün çalışmayı tamamladığı belirtilirken; empati eğitiminin ardından "duyguları algılama ve dinleme" ile "kendine ve başkalarına saygı" boyutlarında anlamlı bir artışın gözlemlendiği ifade edilmiştir. "Açıklık, dürüstlük ve esneklik" boyutunda ise anlamlı bir azalma görüldüğü belirtilmiştir. Sonuç olarak empati eğitimi ile eczacılık öğrencilerinin kendilerinin bildirdikleri empatik tutum ve davranışlardaki değişiklikler arasında bir ilişki bahsedilebileceği ifade edilmiştir.

İlgili literatür incelendiğinde iletişim becerileri ile ilgili pek çok araştırmaya rastlanmaktadır. Bunlardan biri; Cleland, Foster ve Moffat'ın (2005)

"Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerini Öğrenmeye Yönelik Tavrılarının Cinsiyete ve Sınıf Düzeyine Göre Farklılaşması" isimli çalışmadır. Çalışmanın amacı; tıp öğrencilerinin iletişim becerilerini öğrenmeye yönelik tutumlarını değerlendirmektir. Aberdeen Üniversitesi'nde 1,2 ve 3. sınıf tıp öğrencileri üzerinde yapılan araştırmadan elde edilen bulgulara göre, iletişim becerileri öğretimine yönelik tutumlarla ilgili önemli farklılıklar tespit edildiği görülmüştür. 1. sınıf düzeyindeki öğrencilerin olumlu tutum puanları, 2. ve 3. sınıf düzeyindeki öğrencilerin olumlu tutum puanlarından önemli ölçüde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. 1. sınıf düzeyindeki öğrencilerin olumsuz tutum puanları 2. sınıf düzeyindeki öğrencilerin olumsuz tutum puanlarından daha düşük tespit edilmişken 3. sınıf düzeyindeki öğrencilerin olumsuz tutum puanlarından düşük olmadığı görülmüştür. Cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olduğu da kız öğrencilerin olumlu tutum puanlarının erkeklerinkinden önemli ölçüde daha yüksek ortalamaya ve daha düşük olumsuz tutum puanlarına sahip olmaları durumuyla kanıtlanmıştır. Genel itibariyle iletişim becerilerini öğrenmeye yönelik tutumların başlangıçta olumlu olduğu fakat öğrencilerin hastalarla etkileşim deneyimleri artması durumunda söz konusu olumlu tutumların azaldığı görülmüştür.

Bir başka araştırma Reynolds ve Presly'nin (1988) "Hemşirelik Öğrencilerinde Bir Empati Çalışması" isimli çalışmadır. Söz konusu araştırma, bir psikiyatri hemşireliği modülünün teorik ve klinik deneyiminden önce, sınıf öğretiminden sonra ve hemşirelik uygulaması sırasında ve sonrasında öğrenci hemşirelerin empatik yeteneklerinin ölçülmesini içermektedir. Yapılan veri analizine göre durum empatisinin (etkileşimsel empati) bazı durumlarda önemli ölçülerde değişiklik gösterdiği, ancak empatik eğilimin herhangi bir değişiklik göstermediği tespit edilmiştir. Ayrıca empatik eğilimin kişiliğin diğer yönleriyle durum empatisinden daha yakından ilişkili olduğu ifade edilmiştir.

İletişim becerileri ve empatik eğilim konularıyla ilgili yurt içi ve yurt dışı literatür taraması yapılmış, incelenen çalışmalar bağlamında pek çok araştırmanın farklı değişkenler açısından değerlendirildiği görülmüştür. Söz konusu araştırmalar bağlamında, cinsiyet, yaş, öğrenim görülen bölüm, anne-baba eğitim durumu ve sosyo-ekonomik durum gibi değişkenlerin bireylerin empatik eğilim düzeyleri ve iletişim becerilerini etkileyip etkilemedikleri

sorgulanmış ve ilgili ölçekler aracılığıyla bireyler üzerinde değerlendirmeler yapılmıştır. İlgili yurt içi ve yurt dışı araştırmalar incelendiğinde, bazı araştırmalarda iletişim becerileri ve empatik eğilim düzeyleri bağlamında bölüm değişkenine göre, bazılarında cinsiyete göre, bazılarında anne-baba eğitim durumlarına göre ve bazılarında ise sosyo-ekonomik duruma göre anlamlı farklılıklar bulunduğu belirlenmiştir. Empatik eğilim ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmalarda ise incelenen bireyler bağlamında empatik eğilim düzeyleri ve iletişim becerileri arasında olumlu yönde anlamlı ilişkiler saptandığı görülmüştür. İncelenen araştırmaların evrenini genel itibariyle üniversite öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırmalarda bir fakülte içindeki tüm bölümler veya belirli bölümler evren olarak belirlenmiştir. Genel itibariyle tıp fakülteleri, sağlık bilimleri, fen-edebiyat fakülteleri, iktisadi idari bilimler fakülteleri, eğitim fakülteleri gibi fakülteler bağlamında araştırmalar yapıldığı görülmüştür. İletişim alanıyla ilgili fakülte veya bölümlerde pek fazla araştırmaya rastlanılmaması ile birlikte bu araştırmanın Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümünde öğrenim gören öğrenciler üzerinde gerçekleştirilmesi, çalışmanın alan bazında önemini gösterir niteliktedir.

4.DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

EMPATİK EĞİLİM VE İLETİŞİM BECERİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

4.1.Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın yöntemi bölümünde, iletişim becerileri ile empatik eğilim arasındaki ilişkiyi açıklamak üzere gerçekleştirilen çalışmanın amacı, hipotezleri, araştırma evreni, araştırma örnekleme, veri toplama yöntem ve araçlarına yönelik açıklamalar yapılmaktadır.

4.1.1.Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı kişilerin iletişim becerileri ile empatik eğilimleri arasındaki ilişki ile cinsiyet, halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ve ebeveyn eğitim durumu gibi faktörlerin bu değişkenler üzerinde anlamlı bir farklılık yaratıp yaratmadığını tespit etmektir. İletişim becerileri ve empatik eğilim kuramsal kısımda ortaya konduğu üzere kişisel ve kültürel birçok faktörden etkilenmektedir. Bu çalışmada da ilgili değişkenlerin ebeveyn eğitim durumu, cinsiyet ve halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile ilişkisi ele alınmıştır.

4.1.2.Araştırmanın Hipotezleri

Çalışmanın amacına uygun olarak tespit edilen hipotezler aşağıdaki gibidir.

- H1: Empatik eğilim ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H2: Ebeveyn eğitim durumu ile empatik eğilim arasında anlamlı bir farklılık vardır.
 - H2a: Anne eğitim durumu ile empatik eğilim arasında anlamlı bir farklılık vardır.
 - H2b: Baba eğitim durumu ile empatik eğilim arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H3: Ebeveyn eğitim durumu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
 - H3a: Anne eğitim durumu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

- H3b: Baba eğitim durumu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H4: Halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile empatik eğilim ve iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
 - H4a: Halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile empatik eğilim arasında anlamlı bir farklılık vardır.
 - H4b: Halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H5: Kadınlar ile erkeklerin empatik eğilim ve iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
 - H5a: Kadınların empatik eğilimleri ile erkeklerin empatik eğilimleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
 - H5b: Kadınların iletişim becerileri ile erkeklerin iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

4.1.3.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma evreni Karabük Üniversitesi İşletme Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım öğrencilerinden oluşmaktadır. Araştırmanın yapıldığı 2021-2022 öğretim yılında üniversite öğrenci işlerinden ulaşılan kayıtlara göre 559 öğrenci kayıt yaptırmıştır. Kayıtlı öğrencilerin tamamı fiilen öğretimlerine devam etmemektedir, kaç öğrencinin fiilen öğretime devam ettiği ayrıştırılamamıştır. Araştırma evreninden %95 güven aralığında ve %5'lik hata payı ile en düşük örneklem büyüklüğü 218 olarak hesaplanmıştır (Gürbüz & Şahin, 2016, s. 132). Veri toplamak üzere hazırlanan anket formu ile halkla ilişkiler bölümünde okuyan 400 öğrenciye ulaşılmıştır. Veri toplama sürecinde 400 kişiye anket formu dağıtılmış, katılımcıların 316 adeti sağlıklı anket formları ile geri dönüş sağlamıştır. 85 kadar katılımcının anket verilerinde, ters kodlanan soruları aynı şekilde işaretledikleri tespit edilerek verileri elenmiş ve sağlıklı olduğu düşünülen 231 anket formuna ait verilerle hipotez testleri gerçekleştirilmiştir.

4.1.4.Veritoplama Yöntem ve Araçları

Çalışmada veri toplama yöntemi olarak birincil veri toplama yöntemlerinden biri olarak anket kullanılmıştır. Veri toplama aracı üç bölümden

oluşmaktadır. Birinci bölüm katılımcıların demografik özelliklerini tespit etmeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Bu bölümde katılımcılara yaş, cinsiyet, ebeveyn eğitim durumu ve sınıf düzeyi sorulmuştur. Anket formunun ikinci bölümü Dökmen (1988) tarafından geliştirilen Empatik Eğilim Ölçeği, üçüncü bölümü ise Korkut (1996) tarafından geliştirilen İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinden oluşmaktadır.

Empatik Eğilim Ölçeği: EEÖ olarak da belirtilen bu ölçek Dökmen tarafından geliştirilmiş ve kendi çalışmasında Cronbach Alfa katsayısı 0,82 olarak tespit edilmiştir. Dökmen tarafından geliştirilen ölçek 20 maddeden oluşmakta ve 5’li likert tipi yanıtlar alınmaktadır. Katılımcılar 20 maddeye kendilerine uygun olduğunu düşündükleri ifadeye karşılık gelecek şekilde 1 (Tamamen Aykırı) ile 5 (Tamamen Uygun) arasında yanıt vermektedir. Anket formunun 3,6,7,8,11,12,13,15. soruları ters kodlanmıştır. Anket verileri toplandıktan sonra bu maddelerin cevapları tersine çevrilerek yanıtlar üzerinden toplama işlemi gerçekleştirilmektedir. Bu ölçekte bir katılımcı en az 20 en fazla 100 puan alabilmekte ve aldığı puan arttıkça empatik eğiliminin yükseldiği kabul edilmektedir.

İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği: İBDÖ olarak da belirtilen bu ölçek Korkut tarafından geliştirilmiş ve kendi çalışmasında Cronbach Alfa katsayısı 0,80 olarak tespit edilmiştir. Korkut tarafından geliştirilen ölçek 25 maddeden oluşmakta ve 5’li likert tipi yanıtlar alınmaktadır. Katılımcılar 25 maddeye kendilerine uygun olduğunu düşündükleri ifadeye karşılık gelecek şekilde 1 (Hiçbir Zaman) ile 5 (Her zaman) arasında yanıt vermektedir. Tersine maddelerin olmadığı ölçekten elde edilen puanın fazlalığı bireylerin kendi iletişim becerilerini olumlu yönde değerlendirdikleri anlamına gelmektedir.

4.1.5. Analiz Yöntemi

Anket formları aracılığı ile toplanan veriler Microsoft Office Excel paket programı ile tablolandırılmıştır. Ters kodlanan sorulara yönelik mantıksal sınıma ve veri ayıklama süreçleri gerçekleştirilmiştir. Ölçeklerin güvenilirliklerini test etmek amacıyla Cronbach Alfa istatistiğinden yararlanılmıştır. Sağlıklı olduğu kabul edilen verilerin analizi SPSS paket programında yapılmıştır. Verilerin frekans, standart sapma ve ortalama değerleri kullanılarak istatistik testler

gerçekleştirilmiştir. Güvenilirlikleri kabul edilen ölçekler üzerinde Pearson korelasyon testi, t-testi ve ANOVA testi aracılığı ile hipotez testleri gerçekleştirilmiştir.

4.2.Araştırma Bulguları

Bulgular başlığı altında, Karabük Üniversitesi İşletme Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümü öğrencilerinin empatik eğilimleri ile iletişim becerileri arasındaki etkileşim derecesine ve bu konuda anlamlı farklılıklar yaratan demografik faktörlere yönelik sonuçlara yer verilmektedir. Bu başlık altında katılımcıların demografik özellikleri, ölçek güvenilirlik analizleri, tanımlayıcı istatistikler ve hipotez testlerine ilişkin bulgular yer almaktadır.

4.2.1.Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan öğrenciler demografik bilgiler kapsamında cinsiyet, okudukları sınıf, anne eğitim durumu ve baba eğitim durumu değişkenlerine göre bir dağılım göstermektedir. Sağlıklı geri dönüş sağlanan 231 katılımcının demografik değişkenlere göre dağılımları Tablo 4.1’de verilmektedir.

Tablo 4.1. Örneklemin Demografik Dağılımı

Değişken	Kategori	N	%
Cinsiyet	Erkek	96	41,6
	Kadın	135	58,4
Sınıf	1. Sınıf	68	29,4
	2. Sınıf	48	20,8
	3. Sınıf	47	20,3
	4. Sınıf	68	29,4
Anne Eğitim Durumu	Okur-Yazar Değil	13	5,6
	İlkokul	82	35,5
	Ortaokul	69	29,9
	Lise	41	17,7
	Lisans ve Üstü	26	11,3
Baba Eğitim Durumu	Okur-Yazar Değil	-	-
	İlkokul	62	26,8
	Ortaokul	58	25,1
	Lise	71	30,7
	Lisans ve Üstü	40	17,3
TOPLAM		231	100

Tablo 4.1 incelendiğinde örneklemin %41,6’sının (96 kişi) erkek, %58,4’ünün (135 kişi) kadın katılımcılardan oluştuğu görülmektedir. Öğrenim görülen sınıfa göre dağılıma bakıldığında örneklemin %29,4’ünün (68 kişi) 1. sınıf, %20,8’inin (48 kişi) 2. sınıf, %20,3’ünün (47 kişi) 3. sınıf, %29,4’ünün ise

(68 kişi) 4. sınıf katılımcılardan oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların Anne Eğitim Durumuna yönelik dağılımları incelendiğinde %5,6'sının (13 kişi) annelerinin okur-yazar olmadığı, %35,5'inin (82 kişi) ilkökul mezunu olduğu, %29,9'unun (69 kişi) ortaokul mezunu olduğu, %17,7'sinin (41 kişi) lise mezunu olduğu, %11,3'ünün (26 kişi) lisans ve üstü mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların Baba Eğitim Durumlarına yönelik dağılımları incelendiğinde ise okur-yazar olmayan babanın olmadığı, %26,8'inin (62 kişi) ilkökul mezunu olduğu, %25,1'inin (58 kişi) ortaokul mezunu olduğu, %30,7'sinin (71 kişi) lise mezunu olduğu, %17,3'ünün (40 kişi) lisans ve üstü mezunu olduğu görülmektedir.

4.2.2.EEÖ ve İBDÖ Güvenilirlik Analizi

Faktör analizinin ardından güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Güvenilirlik analizinde Cronbach Alfa güvenilirlik değeri hesaplanmıştır. Bulgular Tablo 4.2'te gösterilmiştir.

Tablo 4.2. EEÖ ve İBDÖ Güvenilirlik Analizi

Ölçek	İfade Sayısı	Cronbach Alfa (α)
Empatik Eğilim Ölçeği	20	0,728
İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği	25	0,913

Güvenilirliğin sağlanabilmesi için Cronbach alfa değerinin 0,70'in üzerinde olması gerekmektedir (Nunnaly & Bernstein, 1994, s. 265). Tabloya bakıldığında tüm ölçekler için Cronbach alfa değerinin 0,70'in üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla araştırmada kullanılan tüm değişkenler için güvenilirlik sağlanmıştır.

4.3.Hipotez Testleri

Ölçme modelinin doğrulanmasının ardından örtük değişkenli model üzerinden araştırma hipotezleri test edilmiştir. Araştırmanın birinci hipotezi katılımcıların empatik eğilimleri ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki olduğu yönündedir. Katılımcıların empatik eğilimleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan Pearson korelasyon testi sonucuna göre hipotez kabul edilmiştir. Empatik eğilim ile iletişim becerileri arasında orta düzeyde, pozitif yönlü, anlamlı bir ilişki vardır ($r=.516$, $p=.000$).

Katılımcıların iletişim becerileri varyansının %26'sı empatik eğilim tarafından açıklanmaktadır ($r^2=0.266$).

Tablo 4.3. EE ile İB Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Pearson Korelasyon Test Sonucu

Değişkenler	N	R	P
Empatik Eğilim	231	.516	.000
İletişim Becerileri			

Araştırmanın ikinci hipotezi ebeveyn eğitim durumu ile empatik eğilim ile arasında anlamlı bir farklılık olduğu yönündedir. Bu çerçevede veri grubuna ANOVA testi uygulanmıştır.

H2a hipotezi için ANOVA testi uygulanmış ve hipotez reddedilmiştir. Anne eğitim durumu ile kişilerin empatik eğilimleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). H2b hipotezi için ANOVA testi uygulanmış ve hipotez reddedilmiştir. Baba eğitim durumu ile kişilerin empatik eğilimleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$).

Araştırmanın üçüncü hipotezi ebeveyn eğitim durumu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık olduğu yönündedir. Bu çerçevede veri grubuna ANOVA testi uygulanmıştır.

H3a hipotezi için ANOVA testi uygulanmış ve hipotez reddedilmiştir. Anne eğitim durumu ile kişilerin iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$).

H3b hipotezi için ANOVA testi uygulanmış ve hipotez kabul edilmiştir. Baba eğitim durumu ile kişilerin iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir [$F(3, 227) = 2,649, p=0.05$]. Farkın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek amacıyla Post-Hoc testi olarak Bonferroni testi yapılmıştır. Bu test sonucuna göre baba eğitim durumu lisans ve üzeri olanların iletişim becerileri baba eğitim düzeyi ilkökul seviyesinde olanlardan anlamlı bir şekilde farklıdır ($p<0.05$) Baba eğitim seviyesi ile grupların iletişim becerileri doğrusal bir şekilde artmamakta ve baba eğitim seviyesi arttıkça katılımcıların iletişim becerileri düşmektedir. Kısmi Eta Kare etki büyüklüğüne göre, baba eğitim durumu, iletişim becerilerinin %3'ünü açıklamaktadır. Baba eğitim durumu ile iletişim becerileri arasındaki ilişki Tablo 4.4.'te gösterilmiştir.

Tablo:4.4 BED ile İB Test Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin ANOVA Test Sonucu

	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F		P
Gruplar Arası	858,777	3	286,259	2,649		.05
Gruplar İçi	24532,963	227	108,075			
Toplam	25391,740	230				
Gruplar	N	\bar{x}	Ss	İlkokul	Ortaokul	Lise
İlkokul	62	87,63	8,945			
Ortaokul	58	84,36	11,111	p>.05		
Lise	71	86,42	10,285	p>.05	p>.05	
Lisans ve Üzeri	40	82,18	11.558	P<.05	p>.05	P>.05

Araştırmanın dördüncü hipotezi halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile empatik eğilim ve iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık olduğu yönündedir. Bu çerçevede ANOVA testi uygulanmıştır.

H4a hipotezi için ANOVA testi uygulanmış ve hipotez reddedilmiştir. Halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile katılımcıların empatik eğilimleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir [p>0.05].

H4b hipotezi için ANOVA testi uygulanmış ve hipotez kabul edilmiştir. Halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile katılımcıların iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir [F(3, 227) = 945,139, p=0.000]. Farkın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek amacıyla Post-Hoc testi olarak Bonferroni testi yapılmıştır. Bu test sonucuna göre katılımcıların buldukları sınıf ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (p<0.05). Grup ortalamaları incelendiğinde anlamlı farklılığın 1. sınıflar ile üst sınıflar arasında olduğu görülmekte, 2. sınıftan itibaren gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. 1. sınıftan sonra 2 ve 3. sınıflarda yükselen ortalamanın 4. sınıfta düştüğü ancak anlamlı bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir. Kısmi Eta Kare etki büyüklüğü göre halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi, iletişim becerileri varyansının %8'sini açıklamaktadır. Halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ve iletişim becerileri arasındaki ilişki Tablo 4.5.'te gösterilmiştir.

Tablo 4.5. HİE Sınıf Düzeyi ile İB Test Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin ANOVA Test Sonucu

	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F		p
Gruplar Arası	2835,416	3	945,139	7,512		.000
Gruplar İçi	29191,109	227	125,824			
Toplam	32016,525	230				
Gruplar	N	\bar{x}	Ss	1.Sınıf	2.Sınıf	3.Sınıf
1.Sınıf	68	94,869	11,702			
2.Sınıf	48	101,588	10,340	P<.05		
3.Sınıf	47	103,437	11,472	P<.05	p>.05	
4.Sınıf	68	102,205	11,161	P<.05	p>.05	P>.05

Araştırmanın beşinci hipotezi kadınlar ile erkeklerin empatik eğilim ve iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık olduğu yönündedir. Bu çerçevede bağımsız gruplar t testi kullanılmıştır.

H5a hipotezi için bağımsız gruplar t testi uygulanmış ve hipotez kabul edilmiştir. Kadınların empatik eğilimleri ile erkeklerin empatik eğilimleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($t=3.257$, $p<.05$). Bu sonuca göre kadınların empatik eğilim ortalamaları, erkeklerden anlamlı bir şekilde yüksek bulunmuştur. Cohen d etki büyüklüğüne göre hesaplanan etki değeri 0.42'dir. Buna göre cinsiyet faktörünün empatik eğilim üzerinde orta dereceli bir etkisi söz konusudur. Kadınların empatik eğilimleri ile erkeklerin empatik eğilimleri arasındaki anlamlı farklılık Tablo 4.6.'da gösterilmiştir.

Tablo 4.6. Kadınların EE ile Erkeklerin EE Test Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Gruplar T Testi Sonucu

Gruplar	N	\bar{x}	Ss	Sd	T	P
Erkek	96	3,300	.44	234	3.257	.001
Kadın	135	3,484	.43			

H5b hipotezi için bağımsız gruplar t testi uygulanmış ve kadınların iletişim becerileri ile erkeklerin iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. ($t=4.485$, $p=.000$). Bu sonuca göre kadınların iletişim becerileri

ortalamaları, erkeklerden anlamlı bir şekilde yüksektir bulunmuştur. Cohen d etki büyüklüğüne göre hesaplanan etki değeri 0.58'dir. Buna göre cinsiyet faktörünün iletişim becerileri üzerinde orta dereceli bir etkisi söz konusudur. Kadınların iletişim becerileri ile erkeklerin iletişim becerileri arasındaki anlamlı farklılık Tablo 4.7'de gösterilmiştir.

Tablo 4.7. Kadınların İB ile Erkeklerin İB Test Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Gruplar T Testi Sonucu

Gruplar	N	\bar{x}	Ss	Sd	T	P
Erkek	96	96,421	11,735	234	4.485	.000
Kadın	135	103,037	10,824			

SONUÇ, TARTIŞMA, KISITLILIKLAR VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırmada elde edilen bulgular bağlamında ortaya çıkan sonuçlar belirtilmiş, daha sonra bu sonuçlar literatürdeki ilgili çalışmaların sonuçları ile karşılaştırmalı şekilde incelenmiş ve tartışılmıştır. Son olarak araştırmanın sahip olduğu kısıtlılıklar ile birlikte gelecek çalışmalara yön vereceği düşünülen önerilerde bulunulmuştur. Bu bölüm sonuç, tartışma, araştırmanın kısıtlılıkları ve öneriler olmak üzere dört alt başlıktan oluşmaktadır.

Sonuç

Bu çalışmada Karabük Üniversitesi İşletme Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümünde öğrenim görmekte olan lisans öğrencilerinin iletişim becerileri ve empatik eğilimleri belirlenmek istenmiş, bu doğrultuda cinsiyet, sınıf düzeyi ve ebeveyn eğitim durumu gibi faktörler de dikkate alınarak bireylerin iletişim becerileri ve empatik eğilimleri arasındaki ilişki tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda söz konusu çalışma Karabük Üniversitesi İşletme Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümünde öğrenim gören öğrencilere yönelik olarak uygulanmıştır.

Araştırmanın amacı, bireylerin iletişim becerileri ve empatik eğilimleri arasındaki ilişki ile cinsiyet, halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ve ebeveyn eğitim durumu gibi faktörlerin bu değişkenler üzerinde anlamlı bir farklılık yaratıp yaratmadığını tespit etmektir.

Değişkenlerle ilgili bulgular araştırmaya katılan 231 katılımcıdan elde edilen veriler ışığında betimleyici istatistikler kullanılarak elde edilmiştir. 231 katılımcıdan oluşan örneklemin %41,6'sını (96 kişi) erkek, %58,4'ünü (135 kişi) kadın katılımcılar oluşturmaktadır. Sınıf düzeyine göre dağılım incelendiğinde 1. sınıflar örneklemin %29,4'ünü (68 kişi), 2. Sınıflar %20,8'ini (48 kişi), 3. Sınıflar %20,3'ünü (47 kişi) ve 4. Sınıflar %29,4'ünü (68 kişi) oluşturduğu görülmüştür. Ebeveyn eğitim durumuna göre dağılımlara bakıldığında anne eğitim durumu bağlamında 231 katılımcıdan oluşan örneklemin %5,6'sının (13 kişi) annelerinin okur-yazar olmadığı, %35,5'inin (82 kişi) ilkökul mezunu olduğu, %29,9'unun (69 kişi) ortaokul mezunu olduğu, %17,7'sinin (41 kişi) lise mezunu olduğu, %11,3'ünün (26 kişi) lisans ve üstü mezunu olduğu tespit

edilmiştir. Katılımcıların baba eğitim durumlarına yönelik dağılımları incelendiğinde ise okur-yazar olmayan babanın bulunmadığı, katılımcıların %26,8'inin (62 kişi) baba eğitim durumunun ilkokul mezunu olduğu, %25,1'inin (58 kişi) ortaokul mezunu olduğu, %30,7'sinin (71 kişi) lise mezunu olduğu, %17,3'ünün (40 kişi) lisans ve üstü mezunu olduğu görülmüştür.

Çalışmanın hipotez testlerine bakıldığında Karabük Üniversitesi İşletme Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümü öğrencilerinin sahip oldukları iletişim becerileri ve empatik eğilimleri arasındaki ilişki incelenmiş, aynı zamanda çalışmada Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümü öğrencilerinin iletişim becerileri ve empatik eğilimlerinin demografik özellikler bağlamında anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığı irdelenmiştir. Bu amaçla oluşturulan hipotezlerin analizinde Pearson korelasyon testi, t-testi ve ANOVA testi aracılığı ile hipotez testleri gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın hipotez testleri aşağıdaki gibidir;

Çalışmanın temel hipotezlerinden olan H1 (empatik eğilim ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır) test edilmiş ve empatik eğilim ile iletişim becerileri arasında orta düzeyde, pozitif yönlü, anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu bağlamda H1 hipotezi desteklenmiş ve kabul edilmiştir.

Çalışmanın ikinci hipotezi H2 (ebeveyn eğitim durumu ile empatik eğilim arasında anlamlı bir farklılık vardır) hipotezidir. Çalışmada “anne eğitim durumu ile empatik eğilim arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezine H2a denmiş, “baba eğitim durumu ile empatik eğilim arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezine ise H2b denmiştir. Yapılan test sonucunda H2a hipotezi için anne eğitim durumu ile bireylerin empatik eğilimleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. H2b hipotezi için uygulanan test bağlamında da baba eğitim durumu ile empatik eğilim arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Bu bağlamda H2a ve H2b hipotezleri reddedilmiştir.

Çalışmanın üçüncü hipotezi olan H3 (ebeveyn eğitim durumu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır) hipotezi H3a ve H3b olarak sınıflandırılmıştır. H3a “anne eğitim durumu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipoteziyken H3b ise “baba eğitim durumu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezidir. H3a hipotezi

için uygulanan test bağlamında anne eğitim durumu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Bu bağlamda H3a hipotezi reddedilmiştir. H3b hipotezi için uygulanan test bağlamında ise baba eğitim durumu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bu bağlamda H3b hipotezi kabul edilmiştir. Farkın hangi gruplar arasında olduğu tespit edilmiş ve bu tespite göre baba eğitim durumu lisans ve üstü olan bireylerin iletişim becerilerinin, baba eğitim düzeyi ilkokul seviyesinde olan bireylerden anlamlı bir şekilde farklı olduğu görülmüştür. Baba eğitim seviyesi ile katılımcıların iletişim becerileri doğrusal bir biçimde artmamakta ve baba eğitim seviyesi arttıkça katılımcıların iletişim becerileri düşmektedir.

Çalışmanın dördüncü hipotezi olan H4 (halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile empatik eğilim ve iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır) hipotezi de diğerleri gibi kendi içinde H4a ve H4b olmak üzere sınıflandırılmıştır. H4a hipotezi için uygulanan test bağlamında halkla ilişkiler eğitimi ile empatik eğilim arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Buna göre H4a hipotezi reddedilmiştir. H4b hipotezi için uygulanan test bağlamında ise Halkla ilişkiler eğitimi ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bu bağlamda H4b hipotezi kabul edilmiştir. Farkın hangi gruplar arasında olduğunu tespit edilmek amacıyla yapılan test sonucuna göre katılımcıların buldukları sınıf ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık mevcuttur. Anlamlı farklılığın 1. sınıflar ile üst sınıflar arasında olduğu görülmekte, 2. sınıftan itibaren gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. 1 sınıftan sonra 2 ve 3. sınıflarda yükselen ortalamaların 4. sınıfta düştüğü ancak anlamlı bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Çalışmanın beşinci hipotezi olan H5 (kadınlar ile erkeklerin empatik eğilim ve iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır) hipotezine uygulanan test bağlamında H5a için kadınların empatik eğilimleri ile erkeklerin empatik eğilimleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuş ve kadınların empatik eğilim ortalamalarının erkeklerden anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülmüştür. Buna göre H5a hipotezi kabul edilmiştir. H5b için kadınların iletişim becerileri ile erkeklerin iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiş ve kadınların iletişim becerileri ortalamaları erkeklerden anlamlı bir şekilde yüksek bulunmuştur. Bu bağlamda H5b hipotezi de kabul edilmiştir.

Sonuç olarak bu çalışma kapsamında iletişim becerilerinin empatik eğilim ile anlamlı bir ilişki kurduğu, empatik eğilim değişkeninin ebeveyn eğitim durumu ve halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile arasında anlamlı bir farklılık olmadığı, iletişim becerileri değişkeninin anne eğitim durumu ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı fakat baba eğitim durumu ile arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu, cinsiyet bağlamında ise kadınlar ile erkeklerin empatik eğilim ve iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu görülmüştür.

Tartışma

Araştırmanın birinci hipotezi “Empatik eğilim ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.” şeklinde belirtilmiştir. Araştırma bulgularına göre empatik eğilim ile iletişim becerileri arasında orta düzeyde, pozitif yönlü, anlamlı bir ilişki söz konusudur. Bu bağlamda H1 hipotezi desteklenmektedir. Çalışma kapsamındaki söz konusu hipotezin sonucu ışığında halkla ilişkiler ve tanıtım bölümü öğrencilerinin iletişim becerileri arttıkça empatik eğilimlerinin de artacağı söylenebilir. Benzer sonuca ulaşan Günönü Kurt ve Sarıtaş (2019), çalışmaları bağlamında araştırmaya katılan katılımcıların empatik eğilimleri ile iletişim beceri puanları arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişki tespit edildiğini belirtmiştir. Benzer sonuca ulaşan bir başka çalışma Özer Baltacı'nın (2016) iletişim becerileri ve empatik eğilim düzeylerini X ve Y kuşakları bağlamında ortaya çıkan farklılıkların incelendiği çalışmadır. Söz konusu çalışmada empatik eğilim ve iletişim becerileri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin tespit edildiği ifade edilmiştir. Mutlu, Şentürk ve Zorba (2014) üniversite öğrencisi tenisçilerin empatik eğilimleri ve iletişim becerileri ile ilgili yaptıkları bir araştırmada bu iki beceri arasında olumlu bir ilişki tespit ettiklerini belirtmiştir.

Araştırmanın ikinci hipotezi “Ebeveyn eğitim durumu ile empatik eğilim arasında anlamlı bir farklılık vardır.” şeklinde belirtilmiştir. Araştırma bulgularına göre anne eğitim durumu ve baba eğitim durumu ile bireylerin empatik eğilimleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Benzer sonuca ulaşan Günönü Kurt ve Sarıtaş (2019) katılımcıların empatik eğilim düzeyleri ve iletişim becerilerinin anne baba eğitim durumlarına göre anlamlı düzeyde bir farklılığa rastlanmadığını belirtmiştir. Bu bulgudan farklı sonuca

ulaşan Karaman, Tatlı ve Yavuzekinci (2017) anne-baba eğitim seviyesi değişkenlerinin empatik eğilimler açısından farklılık meydana getirdiğini ifade etmiştir.

Araştırmanın üçüncü hipotezi “Ebeveyn eğitim durumu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.” şeklinde belirtilmiştir. Anne eğitim durumu ile bireylerin iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Baba eğitim durumu ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Farkın baba eğitim durumu lisans ve üzeri olanlar ile ilkökul seviyesinde olanlar arasında olduğu görülmüştür. Baba eğitim seviyesi ile grupların iletişim becerilerinin doğrusal bir şekilde artmadığı ve baba eğitim seviyesi arttıkça katılımcıların iletişim becerilerinin düştüğü tespit edilmiştir. Benzer çalışmalarda bulunan Dzhanuzakov, Türkçapar, Yasul ve Çakar (2020) araştırmaya katılan katılımcılar bağlamında anne-baba eğitim değişkenine göre iletişim beceri puan ortalamasının farklılaşmadığını tespit etmiştir. Benzer başka bir çalışmada da Erigüç, Şener ve Eriş (2013) araştırmaları kapsamında katılımcıların iletişim beceri puanlarının anne-baba eğitim durumuna göre farklılaşmadığını tespit etmiştir. Çetinkaya (2011) tarafından yapılan bir araştırmada katılımcıların iletişim beceri puanlarının anne eğitim durumuna göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Konuyla ilgili bir diğer araştırmada ise Yılmaz (2007) iletişim beceri puanları açısından anne eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadığını belirtmiştir.

Araştırmanın dördüncü hipotezi “Halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile empatik eğilim ve iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.” şeklinde belirtilmiştir. Bulgulara göre halkla ilişkiler eğitimi ile empatik eğilim arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile iletişim becerileri arasında ise anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Katılımcıların buldukları sınıf ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık mevcuttur. Söz konusu anlamlı farklılığın 1. sınıflar ile üst sınıflar arasında olduğu görülmekte, 2. sınıftan itibaren gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. 1. sınıftan sonra 2 ve 3. sınıflarda yükselen ortalamanın 4. sınıfta düştüğü ancak anlamlı bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir. İletişim becerileri puan ortalamalarındaki söz konusu düşüşün, öğrencilerin eğitim seviyelerinin yükselmesiyle birlikte iletişimin aslında nasıl

olması gerektiğine dair farkındalıklarının artması durumu ile bağlantılı olabileceği düşünülmektedir. Bireyin iletişimin nasıl olması gerektiğiyle ilgili almış olduğu eğitim kişisel farkındalığını artırdığı için kişi kendi iletişim becerisini daha olumsuz değerlendirebilmektedir. Başka bir bakış açısı olarak ise 1. ve 4. sınıfların 2. ve 3. sınıflara göre stres düzeylerinin daha yüksek olması sebebiyle iletişim beceri puanlarında bir düşme yaşanması normaldir. Üniversite hayatına yeni başlamış 1. sınıf öğrencilerinin yaşam değişikliği yaşamaları sebebiyle stres düzeyi yüksektir. Batıgün ve Kayış'a göre (2014) üniversiteye başlamak öğrenciler için kritik bir geçiş sürecidir ve hayatlarının bu yeni döneminde kişilerde uyum problemi yaşama, stres ve kaygı düzeyinde artış olması gibi durumlar gözlemlenebilmektedir. Üniversite hayatının sonuna gelmiş ve yeni bir hayata başlamak üzere olan 4. sınıf öğrencilerinin stres düzeyi de yine yaşam değişikliği ve gelecek kaygısı sebebiyle yüksektir. Doğan ve Eser'e göre (2013) üniversite hayatına yeni adım atan öğrenciler, eski çevrelerinden ayrılıp yeni bir çevreye uyum sağlamaya çalışırken, yeni insanlar tanıyıp yeni arkadaşlıklar edinirken, ailelerinden ayrı bir hayat sürdürmeye çalışırken; üniversite hayatını noktalayıp mezun olma ve iş hayatına atılma aşamasına gelmiş olan öğrenciler ise kariyer planlama çalışmalarını yaparken, gelecek kaygısı içerisinde bundan sonraki planlarını uygulamak üzere yola çıkmaya hazırlanırken belirli seviyelerde stresle baş etmeye çalışırlar. Bu tür yaşam değişiklikleri söz konusu olduğunda stres düzeyi artmakta ve buna bağlı olarak bireylerin iletişim becerilerinde düşüşler gerçekleşebilmektedir. Konuyla ilgili mevcut çalışmadan farklı bir sonuca ulaşan Tutuk, Al ve Doğan'ın (2002) "Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi" isimli çalışmalarında katılımcıların iletişim becerisi ve empatik eğilim puan ortalamalarının orta düzeyde olduğu belirlenmiş, eğitim yılı arttıkça her iki ölçek puan ortalamalarının da arttığı saptanmıştır. Keçialan ve Ocakçı ise "Ergenlere Yapılan Sosyal Beceri Eğitiminin İletişim ve Öfke Kontrolüne Etkisi" isimli araştırmasında ergenlere başta iletişim gibi önemli sosyal becerilerin eğitimlerinin verilmesinin onları erişkinliğe daha iyi hazırlayacağını düşünerek ergenlere verilen sosyal beceri eğitiminin iletişim becerileri ve öfke kontrolü bağlamındaki etkisini incelemeyi amaçladıklarını belirtmiştir. Araştırmanın sonucunda ergenlere verilen başta iletişim olmak üzere sosyal

beceri eğitimlerinin ergenlerin iletişim becerilerini olumlu yönde etkilediğini ifade etmişlerdir. Bu bağlamda uygulanan eğitimlerin iletişim becerilerini artırmada etkili olduğunu tespit etmişlerdir.

Araştırmanın beşinci hipotezi “Kadınlar ile erkeklerin empatik eğilim ve iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık vardır.” şeklinde belirtilmiştir. Bulgulara göre kadınların empatik eğilimleri ile erkeklerin empatik eğilimleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuş ve kadınların empatik eğilim ortalamalarının erkeklerden anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülmüştür. Kadınların iletişim becerileri ile erkeklerin iletişim becerileri arasında da anlamlı bir farklılık tespit edilmiş ve kadınların iletişim beceri ortalamaları erkeklerden anlamlı bir şekilde yüksek bulunmuştur. Kadınların ve erkeklerin iletişim biçim ve algılamaları bağlamında birbirlerinden farklı oldukları bilinen bir gerçektir. Dökmen (2021, s. 129) cinsiyet faktörünün, kadınlar ve erkekler arasında gözlenen farklılıklar bağlamında, kültürden kültüre değişiklik gösterse dahi, bireylerarası iletişimin niteliğini belirleyen öğelerden biri olduğunu ifade eder. Kadınların empatik eğilim puanlarının erkeklerden yüksek olması ise toplumsal cinsiyet rolleri ile ilişkilendirilebilir. Kültürden kültüre değişiklik gösterebiliyor olsa da kadınlara aile veya toplum içinde uyumlu olması gerektiğinin öğretilmesi ve uyumlu olmalarının beklenmesi kadınları erkeklerden daha fazla empatik yapıyor olabilir. Benzer bir araştırma olarak Levent Yayıcı (2018) bir araştırmasında kız öğrencilerin empatik eğilimlerinin erkek öğrencilere kıyasla anlamlı derecede yüksek olduğunu tespit ettiklerini ifade etmiştir. Gamsızkan ve Cangür (2019) ise benzer bir araştırma kapsamında katılımcıların cinsiyete göre empatik eğilim ölçeğine ait ortalama rank değerleri açısından anlamlı düzeyde bir farklılık yaratmadığını belirtmiştir. Cinsiyete göre iletişim becerileri ölçeği ortalama rank değeri açısından ise anlamlı düzeyde bir fark söz konusudur. Kız öğrencilerin iletişim becerileri toplam ölçek ortalama rank değeri, erkeklerin iletişim becerileri toplam ölçek ortalama rank değerinden anlamlı düzeyde daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Yetişen (2018) tarafından yapılan bir çalışmada kadınların empatik eğilimlerinin erkeklerden daha yüksek olduğu tespit edilmiş ve bunun sebebi olarak da kadınların erkeklere kıyasla daha duygusal ve hassas şekilde yetiştirilme durumları gösterilmiştir. İrak, Taşcıoğlu, Dal ve Tunç'un (2017) yaptıkları bir çalışmada katılımcıların cinsiyetine göre

‘iletişim becerileri düzeyi puanına’ ilişkin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Mestre, Samper, Frías ve Tur (2009) tarafından gerçekleştirilen araştırmada ergen popülasyonunda boylamsal bir tasarım aracılığıyla kadınların erkeklere kıyasla daha fazla empatik eğilimleri olduğuna yönelik bilgi verilmekte olup yapılan veri analizleri bağlamında kadınların aynı yaştaki erkeklere göre daha büyük bir empatik eğilime sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Son olarak Mutlu, Şentürk ve Zorba’nın (2014) çalışmalarında ise katılımcıların empatik eğilimleri ve iletişim becerilerinde cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklara rastlanmadığı ifade edilmiştir.

Sonuç olarak çalışmanın ana konusu kapsamında, yapılan literatür taramaları ve elde edilen bulguların ışığında empati olgusunun iletişimi oluşturan önemli öğelerden biri olduğu söylenebilir. Bu bağlamda iletişim becerileri ve empatik eğilim arasında da anlamlı bir ilişkinin varlığından söz edilebilmektedir. Çalışmada anne eğitim durumu ile iletişim becerileri, empatik eğilim ve halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmüştür. Baba eğitim durumu ile empatik eğilim arasında da anlamlı bir farklılığın mevcut olmadığı tespit edilmiş, iletişim becerileri ile arasında ise anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Söz konusu anlamlı farklılığın baba eğitim seviyesi ilkökul olanlar ile lisans ve üstü olanlar arasında olduğu görülmüştür. Halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. 1. ve 4. sınıfların iletişim beceri puanları 2. ve 3. sınıflardan düşük bulunmuştur. Bu düşüşe 1. ve 4. sınıf düzeyinin, öğrencilerin eğitim hayatlarının ilk senesi ve son senesi olması bağlamında, stres ve kaygı düzeylerinin 2. ve 3. sınıflara göre daha yüksek olma ihtimalinin sebep olabileceği söylenebilir. Çalışma kapsamında kadınların empatik eğilimleri ve iletişim becerileri erkeklerin empatik eğilimleri ve iletişim becerilerinden anlamlı şekilde yüksek bulunmuştur. Belirli özellikler bağlamında kadınlar ve erkekler arasında farklılıklar vardır ve bu farklılıklar hayatın çeşitli alanlarında da kendini belli ediyor olabilir. Literatür kapsamında iletişim becerilerinin cinsiyete göre değişiklik gösterebileceği sonuçlarına ulaşılan çalışmalar mevcuttur (Korkut, 1996; Korkut, 2005; Gölönü & Karıcı, 2010). Korkut (1996) tarafından yapılmış bir araştırmada cinsiyet bağlamında bireylerin iletişim becerilerinin farklılaştığı, lise seviyesinde öğrenim gören kız öğrencilerin

iletişim becerilerinin erkek öğrencilerden yüksek olduğu tespit edilmiştir. Empatik eğilim bağlamında ise kadınların empatik eğilimlerinin erkeklerden anlamlı şekilde yüksek çıkmasının nedeni olarak toplumsal cinsiyet rolleri gösterilebilir. Başka bir bakış açısı olarak, kültürden kültüre değişiklik gösterebiliyor olsa da kadınların aile içinde erkeklere kıyasla daha duygusal şekilde yetiştirilebildikleri ve söz konusu farklılığa bu durumun da sebep olabileceği söylenebilir.

Araştırmanın Kısıtlılıkları

Söz konusu araştırmadan elde edilen bulguların yanı sıra çalışmanın sahip olduğu belirli kısıtlılıklar mevcuttur.

İlk olarak çalışma örnekleminin yalnızca Karabük Üniversitesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümünde öğrenim görmekte olan öğrencilerden oluşması elde edilen bulguların genellenmesi bağlamında bir sınırlılık olarak görülmektedir.

Çalışma kapsamında halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile iletişim becerileri arasındaki anlamlı farklılık bulunmuş ancak bireylerin iletişim beceri puan ortalamaları incelendiğinde ilk sınıflarla son sınıfların iletişim beceri puan ortalamalarının ikinci ve üçüncü sınıflara oranla düşük olduğu görülmüştür. Bunun sebebi olarak, çalışma kapsamında öğrencilerin ilk ve son sınıfta öğrenim görürken stres düzeylerinin diğer sınıflara göre fazla olma ihtimali üzerinde durulsa da söz konusu durum ile ilgili çalışmanın örneklemini bağlamında bir kesinlikten bahsedilememesi başka bir kısıtlılığı meydana getirmektedir.

Halkla ilişkiler ve tanıtım bölümlerinin vizyonu bağlamında bünyelerinde öğrenim gören öğrencilerinin eğitim hayatlarına devam etmeleri ile iletişim becerilerinin ve sosyal yetkinliklerinin artması beklenmektedir. Çalışma kapsamında öğrencilerin iletişim beceri puanlarında gerçekleşmeyen doğrusal artış bir diğer kısıtlılıktır.

Çalışma bağlamında Karabük Üniversitesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümünde öğrenim görmekte olan kadın öğrencilerin iletişim beceri ve empatik eğilimleri yine aynı bölümde öğrenim gören erkek öğrencilerden anlamlı şekilde

yüksek çıkmıştır. Fakat söz konusu sonucun tek bir üniversite ve tek bir bölüm bağlamında ortaya konulması çalışmanın bir başka kısıtlılığıdır.

Gelecek Araştırmalara Yönelik Öneriler

Araştırma sonuçlarına dayanarak gelecek çalışmalar ile ilgili aşağıdaki öneriler sunulabilir;

1. Bu çalışma yalnızca tek bir üniversite ve tek bir bölüm bağlamında gerçekleştirilmiştir. Çalışma, Karabük Üniversitesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümünde gerçekleştirilmiş ve bu bölümde öğrenim görmekte olan öğrencilerin iletişim becerileri ile empatik eğilimleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Daha bütüncül bir bakış açısı oluşturabilmek için söz konusu çalışma ülkedeki birçok bölgeden seçilen illerdeki üniversitelerde Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümlerinde veya İletişim Fakültelerinde öğrenim görmekte olan öğrencilerle yapılabilir.
2. Halkla ilişkiler eğitimi sınıf düzeyi ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiş ancak bireylerin iletişim beceri puan ortalamaları incelendiğinde ilk sınıflar ile son sınıfların iletişim beceri ortalamalarının diğer sınıflara oranla düşük olduğu görülmüştür. Bunun sebebi olarak, çalışma kapsamında öğrencilerin ilk ve son sınıfta öğrenim görürken stres düzeylerinin diğer sınıflara göre fazla olma ihtimali üzerinde durulmuştur. Gelecek ilgili çalışmalarda konuyla ilgili daha net ve kesin bir sonuca ulaşabilmek bağlamında öğrencilerin sınıf düzeylerine yönelik stres düzeyleri de belirlenebilir.
3. Halkla ilişkiler ve tanıtım bölümlerinde öğrenim görmekte olan bireylerin sınıf düzeyinin yükselmesiyle doğru orantılı şekilde iletişim yetkinliklerinin de artması amaçlanarak söz konusu bölümlerde iletişim becerileri dersleri ile ilgili çeşitli düzenlemeler yapılabilir, iletişim becerilerinin geliştirilmesine ve öğrencilerin stres-kaygı düzeylerinin kontrol altına alınabilmesine yönelik çalışmalar gerçekleştirilebilir.
4. Çalışma kapsamında kadınların iletişim beceri ve empatik eğilimleri erkeklerden anlamlı şekilde yüksek bulunmuştur. Söz konusu çalışmanın tek bir üniversite ve tek bir bölüm üzerinden gerçekleşmesi konuyu

sınırlandırdığından gelecek ilgili araştırmalar için daha kapsamlı örneklem grupları oluşturulabilir.

KAYNAKÇA

- Akman, T. K. (2011). *Genel İletişim* (1. b.). İzmir: İlya İzmir Yayınevi.
- Aktaş, Y. (2013). İletişime Giriş. Y. Aktaş, D. Aydoğan, A. Temel Eğinli, K. Kılıç, E. Kılıçaslan, Ö. Okat Özdem, S. Özsavaş, Y. Aktaş, & K. Kılıç (Dü) içinde, *Bir Bakışta İletişim* (s. 1-82). Edirne: Paradigma Kitabevi Yayınları.
- Aşkun, İ. C. (1990). Halkla İlişkiler ve İletişim. *Eskişehir Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1-2), 7-15.
- Barrett-Lennard, G. T. (1981). The Empathy Cycle: Refinement of a Nuclear Concept. *Journal of Counseling Psychology*, 28(2), 91-100.
- Berlo, D. K. (2017). Communication As Process: Review and Commentary. *Annals of the International Communication Association*, 1(1), 11-27.
- Borke, H. (1973). The Development of Empathy in Chinese and American Children between Three and Six Years of Age: A Cross-Culture Study. *Developmental Psychology*, 9(1), 102-108.
- Buluş, M., Atan, A., & Erten Sarıkaya, H. (2017). Etkili İletişim Becerileri: Bir Kavramsal Çerçeve Önerisi ve Ölçek. *International Online Journal of Educational Sciences*, 9(2), 575-590. doi:10.15345/iojes.2017.02.020
- Chandler, M. J. (1973). Egocentrism and Antisocial Behavior: The Assessment and Training of Social Perspective-Taking Skills. *Developmental Psychology*, 9(3), 326-332.
- Chismar, D. (1988). Empathy and sympathy: The important difference. *The Journal of Value Inquiry*(22), 257-266.
- Cleland, J., Foster, K., & Moffat, M. (2005). Undergraduate students' attitudes to communication skills learning differ depending on year of study and gender. *Medical Teacher*, 27(3), 246-251. doi:10.1080/01421590400029541
- Cüceloğlu, D. (1993). *Yeniden İnsan İnsana*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çankaya, Z. C. (2015). Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Dinleme. A. Kaya (Dü.) içinde, *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim* (s. 94-107). Ankara: Pegem Akademi.
- Çelik, D. Ö. (2020). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empatik Eğilimlerinin İncelenmesi. *Spor Eğitim Dergisi*, 4(3), 26-32.

- Çerçi, A. (2013). *Konuşma Eğitiminin Telaffuz Vurgu ve Tonlama Konularının Dinleme Destekli Öğretimi*. Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Türkçe Eğitimi Ana Bilim Dalı Türkçe Eğitimi Bilim Dalı.
- Çetinkaya, B. (2015). Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Kendini Açma. A. Kaya, F. Yüksel Şahin, D. M. Siyez, Z. Cihangir Çankaya, N. Acun Kapıkıran, B. Çetinkaya, . . . İ. Erdem, & A. Kaya (Dü.) içinde, *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim* (s. 136-155). Ankara: Pegem Akademi.
- Çetinkaya, Z. (2011). Türkçe Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerine İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 19(2), 567-576.
- Darwall, S. (1997). Empathy, Sympathy, Care. *Philosophical Studies: An International Journal for Philosophy in the Analytic Tradition*, 89(2/3), 261-282.
- Doğan, B., & Eser, M. (2013, Aralık). Üniversite Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Nazilli MYO Örneği. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 29-39.
- Doruk, S. E. (2017). İletişimin Bağlamına Göre Biçimleri. S. E. Doruk, S. Mengü, Ş. Çağlar, N. Sezer, E. Yavaşgel, & S. E. Doruk (Dü.) içinde, *İletişim Bilimi* (s. 48-68). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi.
- Dökmen, Ü. (1988). Empatinin Yeni Bir Modele Dayanılarak Ölçülmesi ve Psikodrama ile Geliştirilmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 21(1), 155-190.
- Dökmen, Ü. (2021). *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Durak Batıgün, A., & Atay Kayış, A. (2014). Üniversite Öğrencilerinde Stres Faktörleri: Kişilerarası İlişki Tarzları ve Problem Çözme Becerileri Açısından Bir Değerlendirme. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(2), 69-80.
- Dursunoğlu, H. (2010). Türkiye Türkçesinde Vurgu. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 267-276.
- Dymond, R. F. (1949). A scale for the measurement of empathic ability. *Journal of Consulting Psychology*, 13(2), 127-133. doi:10.1037/h0061728
- Dzhanuzakov, K., Türkçapar, Ü., Yasul, Y., & Çakar, A. (2020). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerisi Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 14(2), 292-301.
- Eğimli, A. T. (2013). Bir Bakışta İletişim. Y. Aktaş, D. Aydoğan, K. Kılıç, E. Kılıç Aslan, Ö. Okat Özdem, S. Özsvaş, A. Temel Eğimli, Y. Aktaş, & K. Kılıç (Dü)

- içinde, *Bşır Bakışta İletişim* (s. 125-154). Edirne: Paradigma Akademi Yayınları.
- Erdoğan, İ. (2011). *İletişimi Anlamak* (Geliştirilmiş 4. Baskı b.). Ankara: Erk Yayınları.
- Erdoğan, İ., & Alemdar, K. (2010). *Öteki Kuram Kitle İletişim Kuram ve Araştırmalarının Tarihsel ve Eleştirel bir Değerlendirmesi* (Yenilenmiş 3. Baskı b.). Ankara: Erk Yayınları.
- Ergüden, A. (1992). Örgüt-içi İletişim: Sistem Yaklaşımı. *Kurgu Dergisi*(11), 11-40.
- Erigüç, G., Şener, T., & Eriş, H. (2013). İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi: Bir Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 16(1), 45-65.
- Eroğlu, E. (1996). İletişim Sürecinde Medya-Mesaj-Yöntem İlişkisi ve Geleneksel Eğitimden Uzaktan Öğretim Sistemlerine Geçiş Süreci. *Kurgu Dergisi*(14), 275-294.
- Eroğlu, E. (2013). Etkili İletişim ve Doğru Anlamak. E. Eroğlu, M. Ataizi, N. A. Yüksel, A. H. Yüksel, E. Eroğlu, & A. H. Yüksel (Dü) içinde, *Etkili İletişim Teknikleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Fatt, J. P. (1998). Nonverbal Communication and Business Success. *Management Research News*, 21(4/5), 1-10.
- Fernandez-Olano, C., Montoya-Fernandez, J., & Salinas-Sanchez, A. S. (2008). Impact of Clinical Interview Training on the Empathy Level of Medical Student and Medical Residents. *Medical Teacher*, 30(3), 322-324.
- Feshbach, N. D. (1975). Empathy in Children: Some Theoretical and Empirical Considerations. *The Counseling Psychologist*, 5(2), 25-30.
- Fiske, J. (2019). *İletişim Çalışmalarına Giriş* (6. b.). (S. İrvan, Çev.) Ankara: Pharmakon Yayınevi.
- Gabbott, M., & Hogg, G. (2001). The Role of Non-verbal Communication in Service Encounters: A Conceptual Framework. *Journal of Marketing Management*, 17, 5-26.
- Gamsızkan, Z., & Cangür, Ş. (2019). Tıp Fakültesi 3. Sınıf Öğrencilerinin Empatik Eğilim ve İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi. *The Journal of Turkish Family Physician*, 10(2), 89-97.
- Gompertz, K. (1960). The Relation of Empathy to Effective Communication. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 37(4), 533-546.

- Gölönü, S., & Karıcı, Y. (2010). İletişim meslek lisesi öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin incelenmesi (Ankara il örneği). *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*(31), 123-140.
- Graf, J., Loda, T., Zipfel, S., Wosnik, A., Mohr, D., & Herrmann-Werner, A. (2020). Communication Skills of Medical Students: Survey of Self-And External Perception in a Longitudinally Based Trend Study. *BMC Medical Education*, 20(1), 1-10. doi:10.1186/s12909-020-02049-w
- Güldağ, S. (2007). Düzce Çakırlar ilköğretim okulunda okuyan öğrenci ebeveynlerinin empatik düzeylerinin ailelerinin sosyo-ekonomik yapılarına göre incelenmesi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi.
- Gülseren, Ş. (2001). Eşduyum (Empati): Tanım ve Kullanım Üzerine. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 12(2), 133-145.
- Güngör, N. (2013). *İletişime Giriş* (2. b.). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Günönü Kurt, S., & Sarıtaş, E. (2019). Sınıf Öğretmeni Adaylarının İletişim Becerileri ile Empatik Eğilim Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Turkish Studies Educational Sciences*, 14(6), 3147-3168.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara : Seçkin Yayınları.
- Güz, N. (1998). İletişim Süreci ve Temel Öğeler. *İletişim Fakültesi Dergisi*, 0(7), 121-142.
- Hargie, O. (2011). *Skilled Interpersonal Communication* (5. b.). New York: Routledge.
- Hartley, P. (2014). *Kişilerarası İletişim* (2. b.). (Ü. Doğanay, M. Aktaş Yamanoglu, B. Şimşek, P. Özdemir, H. Karaaslan Şanlı, & İ. Özdemir Taştan, Çev.) Ankara: İmge Kitabevi.
- Heyes, C. (2018). Empathy Is Not In Our Genes. (V. Brown, Dü.) *Neuroscience and*. doi:10.1016/j.neubiorev.2018.11.001
- Hoffman, M. L. (1977). Sex Differences in Empathy and Related Behaviors. *Psychological Bulletin*, 84(4), 712-722.
- Hoffman, M. L. (2000). *Empathy and moral development: Implications for caring and justice*. (Cilt 84). Cambridge University Press.
- Hogan, R. (1969). Development of an Empathy Scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33(3), 307-316.
- Hoy, E. A. (1975). Measurement of Egocentrism in Children's Communication. *Developmental Psychology*, 11(3), 392.

- Ianotti, R. J. (1975). The Nature and Measurement of Empathy in Children. *The Counseling Psychologist*, 5(2), 21-25.
- İnceoğlu, M. (2000). *tutum-Algı İletişim* (3 b.). Ankara: İmay Yayınları.
- İrak, H., Taşcıoğlu, R., Dal, M., & Tunç , Y. (2017). Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri: Iğdır Üniversitesi Örneği. *Atatürk İletişim Dergisi*(14), 187-202.
- Işık, M. (2011). *Sizinle İletişebilir miyiz?* (7. b.). Konya: Eğitim Kitabevi Yayınları.
- Işık, M. (2018). *İletişim Bilimine Giriş* (2. b.). İstanbul: Eğitim Yayınevi.
- Kadakal, A., & Alver, B. (2017). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *International Journal Of Eurasian Education And Culture*, 2(2), 1-20.
- Kapıkıran, N. A. (2015). Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Empati. A. Kaya (Dü.) içinde, *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim* (s. 110-133). Ankara: Pegem Akademi.
- Karaca, A., Açıkğöz, F., & Akkuş, D. (2013). Eğitim ile Empatik Beceri ve Empatik Eğilim. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4(3), 118-122.
- Karaman, N. N., Tatlı, S., & Yavuzekinci, M. (2017). İletişim Derslerinin Empatik Eğilim ve Prososyal Davranışlar Üzerine Etkisinin İncelenmesi. *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 91-104.
- Kasapoğlu, A. (2006). Empati ve Sempati Olgusuna Vurgu Yapan Bazı Ayetler. *Bilimname*, 5(1), 33-61.
- Korkut, F. (1996). İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlilik ve geçerlik çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7), 18-23.
- Korkut, F. (2005). Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*(28), 143-149.
- Krauss, R. M., & Glucksberg, S. (1969). The Development of Communication: Competence as a Function of Age. *Society for Research in Child Development*, 40(1), 255-266.
- Krznaric, R. (2015). *Empati*. İstanbul: Nail Kitabevi.
- Lonie, J. M., Alemam, R., Dhing, C., & Mihm, D. (2005). Assessing Pharmacy Student Self-Reported Empathic Tendencies. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 69(2), 198-203.
- Luhmann, N. (1992). What is Communication. *Communication Theory*, 2(3), 251-259.

- Lunenburg, F. C. (2010). Communication: The Process, Barriers, And Improving Effectiveness. *Schooling, 1*(1), 1-11.
- Mapstone, L. D., & Kelly E Matthews. (2015). Student Perceptions of Communication Skills in Undergraduate Science at an Australian Research-Intensive University. *Assesment & Evaluation in Higher Education, 42*(1), 98-114.
- Maratsos, M. P. (1973). Nonegocentric Communication Abilities in Preschool Children. *Wiley on behalf of the Society for Research in Child Development, 44*(3), 697-700.
- Martin, H. L. (2000). *Empathy and Moral Development Implications for Caring and Justice*. Cambridge University Press.
- McDonald, N. M., & Messinger, D. S. (2011). The Development of Empathy: How, When, and Why. In A. Acerbi, J. A. Lombo, & J. J. Sanguinetti (Eds), *Free will, Emotions, and Moral Actions: Philosophy and Neuroscience in Dialogue*. IF-Press. USA.
- Mehrabian, A., & Epstein, N. (1972). A measure of emotional empathy. *Journal of Personality, 40*(4), 525-543.
- Mestre, M. V., Samper, P., Frías, M. D., & Tur, A. M. (2009). Are Women More Empathetic than Men? A Longitudinal Study in Adolescence. *The Spanish Journal of Psychology, 12*(1), 76-83.
- Metin, H. (2011). Empatik İletişim ve Yönetişim. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*(32), 177-204.
- Mirza, Ş., & Dağdeviren, İ. E. (2017). İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Belirlenmesine Yönelik Uşak Üniversitesinde Bir Araştırma. *Akademik Barış Dergisi*(64), 326-342.
- Moore, B. S. (1990). The Origins and Development of Empathy. *Motivation and Emotion, 14*(2), 75-80.
- Murphy, M. A. (1991). No More "What Is Communication". *Communication research, 18*(6), 825-833.
- Mutlu, E. (1998). *İletişim Sözlüğü* (3 b.). Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Mutlu, T. O., Şentürk, H., & Zorba, E. (2014). Üniversite Öğrencisi Tenisçilerde Empatik Eğilim ve İletişim Becerisi. *International Journal of Science Culture and Sport*(1), 129-137.
- Navarro, J., & Karlins, M. (2019). *Beden Dili*. (T. Taftaf, Çev.) İstanbul: Alfa Basım Yayım.

- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Özbalta, M. (2018). *Spor Yapan ve Yapmayan Ortaöğretim Öğrencilerinin İletişim Becerileri ile Empatik Eğilim Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Spor Eğitimi Anabilim Dalı Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği.
- Özbek, M. F. (2004). Toplumsal Yaşamda Empati. *Akademik Bakış* (1), 1-16.
- Özçetin, B. (2019). *Kitle İletişim Kuramları - Kavramlar, Okullar, Modeller* (3. b.). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Özer Baltacı, H. (2016). İletişim Becerileri ve Empatik Eğilim Arasındaki İlişkinin X ve Y Kuşaklarına Göre Farklılıklarının İncelenmesi ve Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi.
- Pease, A., & Pease, B. (2019). *Beden Dili*. (O. Yıldız, Çev.) İstanbul: Epsilon Yayınevi.
- Rani, U. (2016). Communication Barriers. *Journal of English Language and Literature (JOELL)*, 3(2), 74-76.
- Reynolds, W. J., & Presly, A. S. (1988). A study of Empathy in Student Nurses. *Nurse Education Today*(8), 123-130.
- Rogers, C. (1983). Empatik Olmak, Değeri Anlaşılmamış Bir Varoluş Şeklidir. (Ç. A. Akkoyun, Dü.) *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 16(1), 103-124.
- Rotenberg, M. (1974). Conceptual and Methodological Notes on Affective and Cognitive Role Taking (Sympathy and Empathy): An Illustrative Experiment with Delinquent and Nondelinquent Boys. *The Journal of Genetic Psychology: Research and Theory on Human Development*, 125(1), 177-185. doi:10.1080/00221325.1974.10533205
- Rothenberg, B. B. (1970). Children's Social Sensitivity and the Relationship to Interpersonal Competence, Intrapersonal Comfort, and Intellectual Level. *Developmental Psychology*, 2(3), 335-350.
- Schober, O. (2003). *Beden Dili (Davranış Anahtarı)* (7. b.). (D. S. Özbent, Çev.) İstanbul: Arion Yayınevi.
- Sever, S. (1998). Dil ve İletişim (Etkili Yazılı ve Sözlü Anlatım). *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 31(1), 51-66.
- Sezer, N. (2010). Etkili İletişim Kavramı ve Süreci. N. Sezer, & S. E. Karadoğan Doruk içinde, *Etkili İletişim Becerileri*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.

- Sezer, N. (2010). *Fonetik ve Diksiyon*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi.
- Shamay-Tsoory, S. G., Aharon-Peretz, J., & Perry, D. (2009). Two systems for empathy: a double dissociation between emotional and cognitive empathy in inferior frontal gyrus versus ventromedial prefrontal lesions. *A Journal of Neurology*, 132, 617-627.
- Shantz, C. U. (1975). Empathy in Relation to Social Cognitive Development. *The Counseling Psychologist*, 5(2), 18-21. doi:10.1177/001100007500500205
- Smith, A. (2006). Cognitive Empathy And Emotional Empathy in Human Behaviour and Evolution. *The Psychological Record*, 56, 3-21.
- Sofronieva, E. (2012). Empathy and Communication. *Rhetoric and Communication*(4).
- Şahin, F. Y. (2015). İletişim Becerilerine Genel Bir Bakış. A. Kaya (Dü.) içinde, *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim* (s. 32-55). Ankara: Pegem Akademi.
- Şenbay, N. (1993). *Söz ve Diksiyon Sanatı*. İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Tarhan, N. (2020). *Toplum Psikolojisi ve Empati Sosyal Şizofreniden Toplumsal Empatiye*. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Tokgöz, O. (2015). *İletişim Kuramlarına Anlam Vermek - Başlangıcından Günümüze Anglo-Amerikan İletişim Kuramı* (1. b.). Ankara: İmge Kitabevi Yayınları.
- Tutuk, A., Al, D., & Doğan, S. (2002). Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi. *C. Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 6(2), 36-41.
- Tükek, E. (2017). *X ve Y Kuşaklarının İşveren Markası ve Örgüt İçi İletişimine Yönelik Algıları: Aile İşletmesi Örneği*. İstanbul: Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kurumsal İletişim ve Halkla İlişkiler Yönetimi Anabilim Dalı.
- Türk Dil Kurumu. (2019). *Türkçe Sözlük* (11. b.). Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.
- Uçgun, D. (2007). Konuşma Eğitimini Etkileyen Faktörler. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(22), 59-67.
- Ümmet, D., Ekşi, H., & Otrar, M. (2013). Özgecilik (Altruizm) Ölçeği Geliştirme Çalışması. *Değerler Eğitimi Dergisi*, 11(26), 301-321.
- Ünlü, D. G. (2018). *Kişilerarası İletişim Sürecinde Toplumsal Cinsiyet Kimliğine İlişkin Kalıpyarguların Belirlenmesi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı.

- Valente, F. (2016). Empathy and Communication: A Model of Empathy Development. *Journal of New Media and Mass Communication*, 3(1), 1-24.
- Williams, R. (2018). *Anahtar Sözcükler* (8. b.). (S. Kılıç, Çev.) İstanbul: İletişim Yayınları.
- Yaşlıoğlu, M. (2017). Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 74-85.
- Yatkın, A., & Yatkın, Ü. N. (2020). *Halkla İlişkiler ve İletişim* (7. b.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Yaycı, L. (2018). Üniversite Öğrencilerinde Empatik Eğilim ve Etkileşim Kaygısı Arasındaki İlişki. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(18), 221-238.
- Yetişen, A. (2018). *Üniversite Öğrencilerinde empatik Eğilim Düzeyi ile Bağlanma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. İstanbul: Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Klinik Psikoloji Anabilim Dalı.
- Yılmaz, B. (2003). Toplumsal İletişim ve Kütüphane. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 20(2), 11-29.
- Yılmaz, B. (2007). Üniversite Öğrencilerinin Kişilerarası İletişim Becerileri ve Bağlanma Stilleri Arasındaki İlişki. *Yüksek Lisans Tezi*. Muğla: Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yüksel, A. (2015). Empati: Tanım, Kapsam, Oluşum ve Gelişim. Y. Kabapınar içinde, *Empatiyle Gelişmek Empatiyi Geliştirmek: Çocuk ve Empati*. Ankara: Pegem Akademi.
- Yüksel, A. Y. (2003). *Empati Eğitim Programının İlköğretim Öğrencilerinin Empatik Becerilerine Etkisi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı (Eğitimde Psikolojik Hizmetler Programı).
- Zıllıoğlu, M. (1993). İletişim . M. Zıllıoğlu, A. H. Yüksel, & H. Gürgen (Dü.) içinde, *İletişim Bilgisi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Zıllıoğlu, M. (1993). İletişim Sorunları ve İlkeleri- Etkileşim ve Empati. M. Zıllıoğlu, A. Yüksel, & H. Gürgen (Dü.) içinde, *İletişim Bilgisi* (s. 99-108). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi.
- Zıllıoğlu, M. (2010). *İletişim Nedir?* (4. b.). İstanbul: Cem Yayınevi.

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 4.1. Örneklemin Demografik Dağılımı.....	66
Tablo 4.2. EEÖ ve İBDÖ Güvenilirlik Analizi.....	67
Tablo 4.3. EE ile İB Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Pearson Korelasyon Test Sonucu.....	68
Tablo 4.4. BED ile İB Test Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin ANOVA Test Sonucu.....	69
Tablo 4.5. HİE Sınıf Düzeyi ile İB Test Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin ANOVA Test Sonucu.....	70
Tablo 4.6. Kadınların EE ile Erkeklerin EE Test Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Gruplar T Testi Sonucu.....	70
Tablo 4.7. Kadınların İB ile Erkeklerin İB Test Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Gruplar T Testi Sonucu.....	71

EKLER

EK1: ANKET FORMU

EMPATİK EĞİLİM VE İLETİŞİM BECERİSİ İLİŞKİSİ: KARABÜK ÜNİVERSİTESİ HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Disiplinlerarası İletişim Anabilim Dalında, Doç. Dr. Sırma Oya TEKVAR danışmanlığında yürütülen “Empatik Eğilim ve İletişim Becerisi İlişkisi: Karabük Üniversitesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama” başlıklı yüksek lisans tez çalışması için hazırlanmıştır. Cevaplarınız yalnızca akademik amaçlar için kullanılacak ve üçüncü kişilerle paylaşılmayacaktır. Çalışmanın başarı ile sonuçlanması için soruları dikkatle okuyup sizin için en uygun olan cevabı işaretlemeniz gerekmektedir. Anketi cevaplayarak sağlamış olduğunuz katkılardan dolayı teşekkür ederim.

Begüm Aydın

1 –Cinsiyetiniz? () Kadın () Erkek

2-Yaşınız?

3 –Şu an kaçınıcı sınıf öğrencisisiniz? () 1 () 2 () 3 () 4

4- Annenizin Eğitim Düzeyi?

()Okur yazar değil ()İlk okul ()Orta Okul ()Lise ()Lisans ve Üstü

5- Babanızın Eğitim Düzeyi?

()Okur yazar değil ()İlk okul ()Orta Okul ()Lise ()Lisans ve Üstü

EK2: ANKET FORMU

EMPATİK EĞİLİM ÖLÇEĞİ*

Aşağıda bulunan ifadelerin yanında bulunan boşluklardan sizin için uygun olana “X” işareti koyunuz.

1.Tamamen aykırı 2.Oldukça aykırı 3.Kararsızım 4.Oldukça uygun 5.Tamamen uygun

	1	2	3	4	5
1. Çok sayıda dostum var.					
2. Film seyrederken bazen gözlerim yaşarır					
3. Sıklıkla kendimi yalnız hissederim.					
4. Bana dertlerini anlatanlar yanımdan ferahlanmış olarak ayrılırlar.					
5. Başkalarının problemleri, beni kendi problemlerim gibi ilgilendirir.					
6. Duygularımı başkalarına iletmede güçlük çekerim					
7. İnsanların film seyrederken ağlamaları tuhafıma gider.					
8. Birisiyle tartışırken bazen dikkatim onun söylediklerinden çok vereceğim cevaplar üzerinde yoğunlaşır.					
9. Çevremde çok sevilen bir insanım.					
10. Televizyondaki filmler mutlu sonla bitince rahatlarım.					
11. Düşüncelerimi başkalarına iletmede güçlük çektiğim olur					
12. İnsanların çoğu bencildir.					
13. Sinirli bir insanım.					
14. Genellikle insanlara güvenirim.					
15. İnsanlar beni tam olarak anlamıyorlar.					
16. Girişken bir insanım.					
17. Bir yakınıma derdimi anlatmak beni rahatlatır.					
18. Genellikle hayatımdan memnunum.					
19. Yakınlarım bana sık sık dertlerini anlatırlar.					
20. Genellikle keyfim yerindedir.					

* Dökmen, Ü. (1988). Empatinin yeni bir modele dayanarak ölçülmesi ve Psikodrama ile Geliştirilmesi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi. 21(1-2).155-190

EK3: ANKET FORMU

İLETİŞİM BECERİLERİNİ DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ†

	5. Her Zaman	4. Sıklıkla	3. Bazen	2. Nadiren	1. Hiçbir Zaman
Bu ölçek iletişimle ilgili bazı özelliklerimizi ölçmeye yöneliktir. Aşağıda sunulan ifadeleri, o ifadelerle ilgili genelde nasıl olduğunuzu düşünerek okuyunuz. İlişkilerimizdeki özelliklerimiz elbette kimle, hangi koşullarda, ne zaman ilişkide bulunduğumuza bağlı olarak farklılıklar göstermektedir. O nedenle ifadeleri genelde gösterdiğiniz tepkilere göre değerlendiriniz. Değerlendirmenizi: 5- Her Zaman, 4- Sıklıkla, 3- Bazen, 2- Nadiren, 1- Hiçbir Zaman olmak üzere derecelendirdikten sonra uygun yere (X) koyarak belirtiniz. Hiçbir ifadeyi boş bırakmamanız sonuçları daha sağlıklı değerlendirilmesine yarayacaktır.					
1. Sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımda rahatlayarak ayrılırlar.					
2. Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim.					
3. Başkalarını bir kasıt aramadan dinlerim.					
4. Sosyal ilişkide bulunduğum insanları oldukları gibi kabul ederim.					
5. İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm.					
6. Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm.					
7. İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım.					
8. İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım.					
9. İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım.					
10. Olaylara değişik açılardan bakabilirim.					
11. Düşüncelerimle yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır.					
12. İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm.					
13. Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim.					
14. Arkadaşlarımla beraberken kendimi rahat hissedirim.					
15. Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim.					
16. İlişkilerimin nasıl geliştiği ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım.					
17. Karşımdakini dinlerken anladığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım.					
18. Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir arkadaşım olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm.					
19. Birisini anlamaya çalışırken sakın bir ses tonuyla konuşurum.					
20. İlişkilerimi zenginleştiren eğlenceli, keyifli bir yanım var.					
21. Birisine bir öneride bulunurken, onun öneri vermemi isteyip istemediğine dikkat ederim.					
22. Birini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım.					
23. İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissedirim.					
24. Bir yakınımla sorunum olduğunda bunu onunla suçlayıcı olmayan bir dille konuşmak için girişimde bulunurum.					
25. Karşımdakini dinlerken sırf kendi merakımı gidermek için ona özel sorular sormaktan kaçınırım.					

† Korkut, F. (1996). İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlik ve geçerlik çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7), 18-23

ÖZGEÇMİŞ

Begüm Aydın 75. Yıl Karabük Anadolu Lisesini 2013 yılında bitirmesinin ardından Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Karşılaştırmalı Edebiyat bölümünü kazandı. 2018 yılında TRT SPOR’da yaptığı staja müteakiben Başkent İletişim Bilimleri Akademisi’nde TRT spikerleri ve devlet sanatçılarından diksiyon, etkili konuşma ve beden dili eğitimi aldı. “Türkçe ve Fransızca Atasözlerinin Toplumsal Cinsiyet Bağlamında Karşılaştırılması” isimli yayımlanmamış lisans bitirme tezi ile 2019 yılında lisans eğitimini tamamlayarak 2020 yılında Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Disiplinlerarası İletişim Yüksek Lisans programını kazandı. Kısa bir süre BRTV’de yaptığı haber muhabirliğinin ardından T.C. Karabük Valiliği tarafından düzenlenen 15 Temmuz Demokrasi ve Milli Birlik Günü Etkinliklerinde sunucu olarak görev aldı. 2021 yılında Hacettepe Üniversitesi TÖMER’den “Türkiye’de ve Dünyada Yabancılara İkinci Dil Olarak Türkçe Öğretimi” eğitimi ve sertifikasını aldı. 2022 yılında Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Disiplinlerarası İletişim Yüksek Lisans programını bitirdi. İyi derecede İngilizce, orta derecede Fransızca ve başlangıç seviyesinde Rusça bilmektedir.