

T.C
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



KAMU KURUMUNDA İLETİŞİM BECERİLERİ VE ÖZ YETERLİLİK
İNCELENMESİ: TUNCELİ İLİNDE BİR KAMU KURUMU ÖRNEĞİ

Düzgün Murat ZİNCİDİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANABİLİM DALI

DANIŞMAN
Dr. Öğr. Üyesi Akif BOZKIR

TUNCELİ-2024

T.C
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

KAMU KURUMUNDA İLETİŞİM BECERİLERİ VE ÖZ YETERLİLİK
İNCELENMESİ: TUNCELİ İLİNDE BİR KAMU KURUMU ÖRNEĞİ

Düzgün Murat ZİNCİDİ
(220190009)

YÜKSEK LİSANS TEZİ
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANABİLİM DALI

DANIŞMAN
Dr. Öğr. Üyesi Akif BOZKIR

TUNCELİ-2024

T.C
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**KAMU KURUMUNDA İLETİŞİM BECERİLERİ VE ÖZ YETERLİLİK
İNCELENMESİ: TUNCELİ İLİNDE BİR KAMU KURUMU ÖRNEĞİ**

**Düzgün Murat ZİNCİDİ
YÜKSEK LİSANS TEZİ
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANABİLİM DALI**

Bu tez 14/11/2024 tarihinde aşağıdaki jüri üyeleri tarafından **oybirliği** ile kabul edilmiştir.

İmza

İmza

İmza

**Doç. Dr. Mehmet İLKİM
BAŞKAN**

**Dr. Öğr.Üyesi Akif BOZKIR
DANIŞMAN**

**Dr. Öğr.Üyesi M. Burak DEMİR
ÜYE**

Bu tez, Enstitümüz Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı'nda hazırlanmıştır.

**Enstitü Müdürü
Prof. Dr. Altuğ KAZAR**

NOT: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı “Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu”ndaki hükümlere tabidir.

14/11/2024

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin şahsıma ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın ön hazırlık, veri toplama, analizin, bilgilerin ve bulguların sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

İmza
Düzgün Murat ZİNCİDİ

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Akif BOZKIR

TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın yürütülmesinde emeği geçen Munzur Üniversitesinin birbirinden değerli idari ve akademik personeline, kıymetli Danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Akif BOZKIR’a desteğini hiçbir zaman esirgemeyen iş arkadaşlarıma ve bu zorlu süreçlerde yanımda olan biricik eşime, kızıma ve oğluma teşekkür ederim.

Düzgün Murat ZİNCİDİ
TUNCELİ-2024



İÇİNDEKİLER

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ	I
TEŞEKKÜR.....	II
İÇİNDEKİLER.....	III
ŞEKİLLER LİSTESİ	V
TABLolar LİSTESİ	VI
SEMBOLLER LİSTESİ	VII
KISALTMALAR LİSTESİ	VIII
ÖZET	IX
ABSTRACT	X
1. GİRİŞ.....	1
1.1. İletişim	2
1.1.1. İletişimin öğeleri.....	4
1.1.2. İletişim türleri	6
1.1.3. İletişim ortamını seçerken dikkate alınması gereken faktörler.....	12
1.1.4. İletişim döngüsü	13
1.1.5. İletişimin temel ilkeleri.....	14
1.1.6. İletişimin amacı	16
1.1.7. İletişimin önemi.....	17
1.1.8. İletişim ilkeleri.....	18
1.1.9. İletişimin önündeki engeller	22
1.1.10. Engellere yönelik olası çözümler	23
1.2. Kamu Kurumlarında İletişim.....	25
1.2.1. Kamu kurumlarında iletişim amacı	27
1.2.2. Kurumlarda iletişim ilkelerinin önemi	28
1.2.3. Kamu kurumlarında iletişim araçları	29
1.3. İletişim Becerileri	30
1.3.1. Etkili iletişim	34
1.3.2. Etkili iletişim becerileri	35
1.3.3. İletişim yoluyla insan etkileşimleri.....	38
1.4. Öz Yeterlilik	39
1.4.1. Öz yeterlilik kavramının tarihçesi	41
1.4.2. Öz yeterlilik inançlarının gelişimi	42
1.4.3. Öz yeterlilik alt boyutları.....	43
1.4.4. Algılanan öz yeterlilik	43
1.5. Gençlik ve Spor İl Müdürlükleri	44
2. GEREÇ VE YÖNTEM	46
2.1. Araştırmanın Amacı	46
2.2. Araştırmanın Önemi	46
2.3. Araştırmanın Yöntemi	46
2.4. Evren ve Örneklem	47
2.5. Veri Toplama Araçları.....	48
2.6. Veri Toplama Süreci.....	48
2.7. Verilerin Analizi	49
3. BULGULAR	51
4. TARTIŞMA.....	60
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	68
6. KAYNAKLAR.....	70

**ÖZGEÇMİŞ
EKLER**



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. İletişim döngüsü	13
Şekil 1.2. Gençlik ve Spor İl Müdürlükleri teşkilat şeması	45
Şekil 2.1. Çalışmanın modeli	47
Şekil 2.2. Evren örneklem hesaplama	47
Şekil 2.3. Öz yeterlilik düzeyleri ve iletişim becerileri ölçeği histogram grafiği	50



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 2.1. Öz yeterlilik düzeyleri ve iletişim becerileri ölçeği normallik analizi	49
Tablo 3.1. Katılımcılara ilişkin bazı tanımlayıcı özellikler	51
Tablo 3.2. Öz yeterlilik düzeyleri ve iletişim becerileri ölçeği ortalama ve standart sapma değeri	52
Tablo 3.3. Katılımcıların öz yeterlilik ve iletişim becerilerinin cinsiyet değişkenine göre t-testi analizi	53
Tablo 3.4. Katılımcıların öz yeterlilik ve iletişim becerilerinin medeni durum değişkenine göre t- testi analizi	54
Tablo 3.5. Katılımcıların öz yeterlilik ve iletişim becerilerinin yaşlarına göre anova testi analizi.....	54
Tablo 3.6. Katılımcıların öz yeterlilik ve iletişim becerilerinin çalışma yılına göre anova testi analizi	56
Tablo 3.7. Katılımcıların öz yeterlilik ve iletişim becerilerinin eğitim düzeylerine göre anova testi analizi	57
Tablo 3.8. Katılımcıların öz yeterlilik ve iletişim becerilerinin aktif spor yapma durumlarına düzeylerine göre anova testi analizi	58
Tablo 3.9. İletişim becerilerinin ile genel öz yeterliliğe ilişkin korelasyon analizi.....	59

SEMBOLLER LİSTESİ

F	: F Dağılımı
N	: Veri Sayısı
P	: Pearson
X	: Aritmetik Ortalama
%	: Yüzde



KISALTMALAR LİSTESİ

BESYO	: Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu
GSB	: Gençlik ve Spor Bakanlığı
SPSS	: Sosyal Bilimler İstatistik Paketi
SS	: Standart Sapma
TDK	: Türk Dil Kurumu
ü.	: Üzeri



ÖZET

Bu araştırmada Tunceli ilinde bulunan bir kamu kurumunun personellerinin iletişim becerileri ve öz yeterlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaç ile katılımcıların iletişim becerileri ve öz yeterlilik düzeylerinin ne düzeyde olduğu, katılımcıların demografik özelliklerine göre iletişim becerileri ve öz yeterlilik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı ile aralarındaki ilişki düzeylerini incelemeye yönelik sorulara yanıt aranmıştır. Araştırmada, nicel araştırmalardan olan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Bu modelde bir sonuca ulaşmak için evrenden rastgele seçilmiş verilerle yapılan bir inceleme şeklidir. Bu araştırmanın örneklem grubu Tunceli Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü çalışanı 226 personel oluşturmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak “Kişisel Bilgi Formu”, “İletişim Becerileri Ölçeği” ve “Genel Öz Yeterlilik Ölçeği” kullanılmıştır. Ulaşılan veriler analiz yapılırken, SPSS 25 programı kullanılmıştır. Toplanan verilerin basıklık ve Skewness değerleri incelenmiş normal dağılım sergilediği ve parametrik test koşullarını sağladığına karar verilmiştir.

Çalışma sonucunda katılımcıların iletişim becerileri ve genel özyeterlilik algısı yüksek düzeydedir. Katılımcıların iletişim becerileri ve genel özyeterlilik algılarının cinsiyet ve medeni durumlarına göre genel özyeterlilik ve iletişim becerilerinde anlamlı bir farklılık oluşturmadığı belirlenmiştir. 18-29 ve 30-35 yaş grubu katılımcıların 36-41 ve 42 üzeri yaş grubuna göre genel öz yeterlilik algılarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların iletişim becerilerinde 1-5, 6-10 ve 11-15 yıl grubu katılımcıların 16 ve üzeri yıl çalışma grubuna göre iletişim becerilerinin anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir. Eğitim düzeyi gruplarına göre ilk ve ortaokul mezun grubu katılımcıların lise, üniversite ve yüksek lisans üzeri mezun grubuna göre genel öz yeterlilik algılarının anlamlı düzeyde düşük olduğu belirlenmiştir. Aktif olarak spor yapan katılımcıların genel öz yeterlilik algılarının anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların iletişim becerilerinin ile genel öz yeterliliği arasında doğrusal pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İletişim, iletişim becerileri, özyeterlilik, Tunceli’de kamu kurumu.

ABSTRACT

Examining Communication Skills and Self-Efficacy in a Public Institution: An Example of a Public Institution in Tunceli Province

The aim of the study It was carried out to examine the relationship between communication skills and self-efficacy levels of the personnel of the provincial directorate of youth and sports in Tunceli province. With this purpose, answers were sought to the questions about the level of communication skills and self-efficacy levels of the participants, whether there is a significant difference between communication skills and self-efficacy levels according to the demographic characteristics of the participants and the level of relationship between them. In the research, the relational survey model, which is one of the quantitative researches, was used. In this model, it is a form of examination with randomly selected data from the universe to reach a conclusion. The sample group of this research consisted of 226 personnel working in Tunceli Youth and Sports Provincial Directorate. 'Personal Information Form', "Communication Skills Scale" and "General Self-Efficacy Scale" were used as data collection tools. SPSS 25 programme was used to analyse the data. The kurtosis and Skewness values of the collected data were examined and it was decided that they met the parametric test conditions.

As a result of the study, the participants' communication skills and general self-efficacy perception are at a high level. It was determined that the participants' perceptions of communication skills and general self-efficacy did not create a significant difference in general self-efficacy and communication skills according to gender and marital status. It was determined that participants aged 18-29 and 30-35 had higher general self-efficacy perceptions than participants aged 36-41 and 42 and over. In the communication skills of the participants, it was determined that the communication skills of the participants in the 1-5, 6-10 and 11-15 years group were significantly higher than the 16 and over years working group. According to the educational level groups, it was determined that the general self-efficacy perceptions of the participants in the primary and secondary school graduates group were significantly lower than those in the high school, university and post-graduate graduates group. It was determined that the general self-efficacy perceptions of the participants who actively engaged in sports were significantly higher. A linear, positive, moderately significant relationship was determined between the participants' communication skills and general self-efficacy.

Keywords: Communication, communication skills, self-efficacy, public institution in Tunceli.

1. GİRİŞ

İletişimin amacı mesajınızı başkalarına açık ve net bir şekilde iletmektir. Bunu yapmak hem mesajı gönderenin hem de alıcının çabasını gerektirir. Fakat mesajların çoğu zaman alıcı tarafından yanlış yorumlandığı, hatalarla dolu olabilecek bir süreçtir. Aslında iletişim ancak hem göndericinin hem de alıcının iletişim sonucunda aynı bilgiyi anlaması durumunda başarılı olur. İletişim, insan hayatının vazgeçilmez bir parçasıdır ve bireylerin sosyal, profesyonel ve kişisel yaşamlarını olumlu yönde etkileyen kritik bir yetenektir. Etkili iletişim, sadece bilgi alışverişini sağlamakla kalmaz, aynı zamanda insan ilişkilerini güçlendirir, işbirliğini artırır ve anlayışı derinleştirir. İletişimin önemi, aşağıdaki başlıklarda daha ayrıntılı bir şekilde ele alınabilir.

Etkili iletişim, insanlar arasındaki sosyal bağları güçlendirir. Empati kurma yeteneği, başkalarının duygularını ve düşüncelerini anlamamıza yardımcı olur ve bu da ilişkilerde daha fazla anlayış ve hoşgörü sağlar. Doğru ve açık bir iletişim, yanlış anlamaları önler ve kişiler arası çatışmaları azaltır. Etkili iletişim, problem çözme ve karar verme süreçlerini iyileştirerek, sorunların belirlenmesi ve çözüm yollarının tartışılması için açık ve yapıcı bir diyalog gereklidir (Manktelow ve Carlson, 2014).

Eğitimde iletişim, öğrenci ve öğretmen arasındaki etkileşimi güçlendirerek, öğrenme süreçlerini kolaylaştırır ve öğrencilerin daha iyi anlamalarına yardımcı olur (Kartarı, 2020).

Günümüzde, iletişim teknolojilerinin gelişimi, insanları birbirine daha yakın hale getirmiştir. Ancak, teknolojik iletişimin yüz yüze iletişimin yerini tam olarak almadığını unutmamak gerekir. Teknolojinin sağladığı imkânları etkili bir şekilde kullanmak, iletişimin kalitesini artırabilir.

İletişim becerilerine verilen önemin artmasıyla rağmen pek çok kişi bu sorunla karşılaşmaktadır, düşünce ve fikirlerini sözlü veya yazılı olarak etkili bir şekilde aktaramamaktadır. Bu yetersizlik, onların işyerinde etkili bir iletişim sağlaması ve örgütsel rekabet sağlanmasını zorluklarında beraberinde getirmektedir. Ayrıca örgüt üyelerini kariyer planlamalarının gerçekleştirilmesinde engel oluşturmaktadır.

Sonuç olarak, iletişim hayatın her alanında önemli bir rol oynar. İyi bir iletişim, bireylerin hem kişisel hem de profesyonel yaşamlarında daha başarılı ve mutlu olmalarını sağlar. Bu nedenle, iletişim becerilerini geliştirmek ve bu becerileri etkili bir şekilde kullanmak, her bireyin üzerinde çalışması gereken önemli bir konudur.

Gençlik ve Spor İl Müdürlükleri, Gençlik ve Spor Bakanlığı' na bağlı taşra teşkilatında yer alır. Gençlik ve Spor İl Müdürlüklerinin görevlerine baktığımızda;

Gençlerin kişisel ve toplum içerisindeki gelişimlerini artırıcı politikalar belirlemek amacıyla, çeşitli genç gruplarının ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak kendi potansiyellerini ortaya çıkarabilmeleri için imkânlar sağlar ve bu doğrultuda faaliyetler yürütür.

Sportif faaliyetlerin ve uygulama alanlarının belirli bir plan ve program dahilinde mevzuata uygun olarak yürütülmesini takip ederek, gelişmesini ve yaygınlaşmasını sağlamakla sorumludur. Ayrıca sponsorluk, sporcu sağlığının korunması ve eğitimleri ile ilgili çalışmalar yapar.

Spor kulüplerinin kurulmasına ve diğer hususlara ilişkin işleri yürütür, gençlik ve spor kulüpleriyle başarılı sporcuları ve çalıştırıcıları desteklemekle ilgili iş ve işlemleri yürütür.

Yurt hizmetleriyle ilgili işlerde yurt yapmak, yaptırmak, işletmek, desteklemek ile ilgili işleyişi sağlar.

Öğrencilere verilecek yemek yardımlarına ilişkin hizmetleri koordine eder.

Gençlik ve Spor Bakanlığı hizmetlerini destekleyici arsa ve arazileri temin eder, yaptırır, kiralar, satın alır, bina ve tesis yapmakla ilgili işleyişi sağlar.

Bu çalışma Tunceli Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü personellerinin iletişim becerileri ve öz yeterliliklerinin arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaç ile katılımcıların iletişim beceri düzeyleri ve öz yeterlilik seviyelerinin ne düzeyde olduğu, katılımcıların demografik özelliklerine göre iletişim becerileri ile öz yeterlilik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı ile aralarındaki ilişki düzeylerini incelemeye yönelik sorulara yanıt aranmıştır.

1.1. İletişim

İletişim duyguların, fikirlerin, olayların ve bilgilerin aktarılmasını sağlayarak kişilerin bu kavramlardan etkilenme ve bir başka kişiyi etkileme süreci olarak tanımlanmaktadır. İletişim kavramı literatürde birden çok kez tanımlanmıştır. İletişim kelimesi birçok tanıma sahip olsa da tüm tanımların temelinde iletişimi oluşturan etmenler olduğu dile getirilmiştir. Latince "communis" kelime kökünden gelmektedir (Öner 2010). İletişimin temel amacı kısaca anlamak ve anlaşılacak olarak tanımlanmaktadır. Başka bir

deyişle iletişim kişiler, gruplar, kurumlar ve toplumlar arasında duygu ve düşüncelerini paylaşma sürecini kapsamaktadır (Kartarı, 2020).

İletişim, tüm ilişkileri ve terimleri kurma ve güçlendirmede temel kavram olarak kabul edilir. (Usluata, 1995) Bireylerin yaşamlarında, yaşamlarını zenginleştirmek için birbirleriyle etkili bir şekilde iletişim kurmaları gerekir. İletişim süreçleri etkili olmadığında, bireyler arasında hoşnutsuzluk uyandırır. Bireylerin iletişim süreçlerinde iyileştirmeler sağlamaya yönelik düzenli dikkat göstermeleri gerekir. İletişim süreçlerinde iyileştirmeler sağlamak için bireyler tarafından anlaşılması gereken hayati bir kavram iletişim ilkeleridir (Erdoğan, 2002). İletişim ilkeleri, bireylerin yaşamlarını iyi yaşamak, istenen hedef ve amaçlara ulaşmak için ihtiyaç duydukları iletişim becerileri açısından bilgi ve anlayış sağlamasını sağlar. Bireyler çeşitli düzeylerdeki eğitim kurumları ve kuruluşlarında birbirleriyle iletişim kurduklarında, bir amaca ulaşmaları gerekir (Oskay, 1999). Bu nedenle, istenen hedeflere ulaşmak için iletişim becerilerinin geliştirilmesi gerekmektedir.

Bireyler birbirleriyle iletişim kurarken, bozulmalardan ve yanlış anlamalardan kaçınmaları gerekir. Ayrıca, herhangi bir anlaşmazlık ve çatışma durumunun oluşmamasını sağlamaları gerekir. Bu amaçlara ulaşmak için, bireylerin başkalarının aşağılanmasıyla yol açabilecek bu tür yorumlarda bulunmadıklarından emin olmaları gerekir (Tutar ve Yılmaz, 2003). Kişi herhangi bir tür anlaşmazlığa veya çatışma durumuna girdiğinde ve olumsuz etkiler yaşadığında, o zaman zihin setlerinde ortaya çıkan soru, bunların nasıl önlenebileceği ve hoş ve sosyal terimler ve ilişkiler nasıl oluşturulabileceğidir. Bu nedenle, bu amaçla, iletişim ilkelerini anlamaları gerekir (Zıllıoğlu, 2010). İletişim ilkelerinin uygulanması, etkili iletişimi teşvik etmek ve herhangi bir sınırlamayı ortadan kaldırmak için iyi bir başlangıç noktası olarak kabul edilir. Bu nedenle, iletişim ilkelerinin, kategorileri ve geçmişleri ne olursa olsun, bireyler tarafından iyi anlaşılması gereken vazgeçilmez faktörler olarak kabul edildiği söylenebilir.

İletişim, “insanların doğrudan veya dolaylı yollardan duygu ve düşüncelerini kişiden kişiye, kişiden gruba, gruptan kişiye, gruptan gruba ve toplumdan topluma, farklı iletişim araçlarını istendik bir biçimde kullanarak aktarım sağladığı etkin bir mesaj alışveriş sürecini kapsamaktadır” (Zıllıoğlu, 1992). İletişim, insanın hayata başlangıç yapması ile birlikte diğer bireyler ile ve çevresinde olan herkesle iletişim halinde olmasından dolayı kendisini ifade edebilmesinde ve toplumun bir parçası olabilmesinde en önemli faktörlerinden bir tanesidir.

Toplumda bireylerin doğru iletişim becerisi kazanma sürecinde sorumluluk, aileden sonra okul hayatında önemli unsurlar olan eğitici ve öğretici konumunda olan öğretmenlere düşmektedir. Bu süreçte öğrencilerin okullarda edindiği eğitim büyük bir öneme sahiptir. Sosyal Bilgiler dersi kapsamında iletişim becerisinin vurgulanmasından dolayı Sosyal Bilgiler öğretmenlerine ve öğretmen adaylarına büyük sorumluluklar düştüğünü göstermektedir (Yanpar Yelken, 2015).

Bireyin ilk olarak aile ile başlayan iletişim süreci okul hayatının başlaması ile birlikte daha zengin bir hale dönüşmektedir. Okullar iletişimin aileden sonra öğrencilerin en çok karşılaştıkları yerlerdir. Okullar yönetici, öğretmen, öğrenci ve veli arasındaki yoğun iletişimin yaşandığı ve kişiler arası iletişim becerilerinin kazanıldığı bir topluluktur (Baltacı, 2014). Eğitim ve öğretimin sağlıklı bir şekilde sürdürülebilmesi için öğretmen ile öğrenci arasındaki ilişki ve iletişim ile doğru orantılıdır (Bolat, 1996). Etkili iletişim içerisinde olan öğretmen ve öğrenci ilişkisinin kalitesi bireylerin istenen davranışlar kazanmalarını sağlamada pozitif bir etkiye sahiptir (Aksungur, 2018).

Hartley (2014) kişilerarası iletişim kavramını bireylerin birbirlerine karşı değişen rolleri ve ilişkilerinden oluşan, iki katılımcının yüz yüze görüşmeleriyle pekişen, sadece mesaj alışverişi değil aynı zamanda bir anlam yaratılmasını da içeren iki yönlü bir süreç olarak tanımlamıştır. Öztürk (2017) insanın bulunduğu her yerde iletişimin her zaman var olacağını dile getirmiştir. Benzer şekilde Berk (2007), iletişimin her zaman her yerde var olduğunu ve olacağını söyleyerek insanların isteseler de istemeseler de iletişim kurmaları gerektiğini ve iletişim kurmama olasılıklarının neredeyse mümkün olamayacağını belirtmektedir.

1.1.1. İletişimin öğeleri

İletişim öğeleri 5 aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalar; kaynak, mesaj, kanal, alıcı ve dönüt aşamalarıdır.

Kaynak: Kaynak, iletişim sürecinin başlangıcını oluşturan ilk öğedir. Kaynak iletişimci, birim, kaynak kişi, gönderici veya verici olarak da isimlendirilmektedir. Literatürde kaynak kelimesi birden fazla anlama gelmektedir. Kaynak kelimesi diğer bir deyişle iletişimci, sinyal gönderen, konuşan kimse olarak da ifade edilmektedir (Gürüz ve Eğinli 2017). Kaynak, mesajı gönderen, iletişimi başlatan kişidir (De Castro, 2009). Kaynak daha geniş anlamda ifade edilecek olursa, karşı tarafa iletmek istediği bir mesajı olan ve

bunun için bir şekilde harekete geçerek iletişimi başlatan kişidir. Diğer bir tanıma göre ise iletmek istediği, düşünce, duygu, fikir veya mesajları bireysel veri tabanından anlamlı birer kelime, rakam, yüz ifadesi, beden hareketi, işaret vb. sembollerle kodlayarak bir mesaj oluşturan kişi veya kişiler olarak tanımlanmaktadır (Kasar, 2011).

İletişimin kurulmasında büyük bir rol üstlenen kaynak olmadan iletişim kurulamaz (Çağdaş, 2012). Etkili iletişim için kaynağın güvenilir, iletişim becerilerine sahip, etkili, mümkün olduğunca çok sayıda duyu organına hitap etmesi gerekmektedir (Dönmezer, 2009).

Mesaj: Mesaj, kaynaktan çıkan duygu ve düşünceleri temsil eden kodlar, semboller ve işaretleri alıcı tarafından algılanıp anlaşılması olarak tanımlanmaktadır (Gürüz ve Eğinli, 2017). Mesajın etkili bir iletişim oluşturabilmesi için anlaşılır ve açık olma özelliğini taşıması gerekir. Aynı zamanda mesaj, doğru ve gerçekçi, dikkat çekici, zamanında iletilmeli, bilinen semboller tarafından kodlanmış, alıcının beklenti ve ihtiyaçlarına uygun, temel değerler ve ihtiyaçlara uygun olması gerekmektedir (Işık, 2017). İçerik ve yapı olmak üzere iki boyuttan oluşan mesaj, mesajın anlamını içerik boyutunu mesajın kodları ve sembolleri mesajın yapı boyutunu ifade etmektedir (Ceylan, 2017).

Kanal: Kanal iletişim sırasında mesajın alıcı ve gönderici arasında taşınmasını sağlayan önemli bir iletişim ögesi olarak tanımlanmaktadır (Kasar, 2011). Kanal sembol ve kodları iletmek farklı bir yolu ifade edilmektedir (Zıllıoğlu, 2003). Bireylerin sahip olduğu duyu organları birer iletişim kanalı olarak tanımlanmaktadır. Mesajlar ancak bir duyuya veya birden çok duyuya hitap ederek iletebilir (Arabacı ve Ömeroğlu 2013). Mesajın kaynaktan alıcıya düzgün bir şekilde aktarılabilmesi için mesajın kaynağa ulaşmasına engel olmayan bir kanal gerekmektedir. Bunun için sağlıklı bir iletişimin gerçekleştirilmesinde belirlenen kanal ile alıcı birimin özelliklerinin birbirine uygun olması gerekmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2017).

Alıcı: Alıcı, iletişim sürecinde mesajı almasını istediği kişi veya kişiler olarak tanımlanmaktadır (Gürgen, 2003 ve Ergin, 2012). Diğer bir deyişle mesajları alan ve yorumlayan ve bunlara sözlü veya sözsüz olarak yanıt veren kişi veya gruba verilen addır. Kaynak tarafından gönderimi sağlanan mesajın, kodlarının çözülmesi, yorumlanması, mesajın içeriğine bir anlam yüklenmesi ve alıcı tarafından en az bir duyu organı kullanılarak algılanması önem arz etmektedir. Sağlıklı bir iletişim sürecinden söz edilebilmesi için alıcının kaynaktan gelen mesajları alması, algılaması ve gerekli geri bildirimde bulunabilmesi beklenmektedir (Yetişkin, 2016).

Geri bildirim: Dönüt diğer bir adı ile geri bildirim iletişim sürecinin son adımı olan alıcıdan kaynak tarafından gönderilen mesajlara karşı verdiği tepki olarak tanımlanmaktadır (Mısırlı, 2007). Dönüt, iletişim sürecinde kaynak tarafından alıcıya gönderilen mesajın alınıp alınmadığını ve benzer şekilde mesajın alıcı tarafından anlaşılıp anlaşılmadığını ifade etmektedir. Alıcının kaynak tarafından gönderilen ve kanal tarafından aktarılan mesajlara karşı verdiği tepki dönüt olarak tanımlanmaktadır (Ergin, 2012). Kaynağın, alıcı hakkındaki fikirlerini değiştirebilmeleri için dönüte ihtiyaçları vardır (Kazmier, 1979). Ayrıca kaynak tarafından gösterilecek olan tepki ya da cevap, mesajın doğru bir şekilde iletilip iletilmediğini anlaşılmasını sağlamaktadır. Bu yüzden mutlaka geribildirim verilmesi gerekmektedir. Bu noktada alıcının, kaynağa mesajı aldığına dair gönderdiği geri bildirimlerle iletişim süreci karşılıklılık özelliğini devam ettirmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2017).

Etkili bir dönüt mesajın anlaşılıp anlaşılmadığına dair ipuçları veren faydalı, ayrıntılı ve açıklayıcı olmalı, bireye yardımcı ve amacına hizmet etmelidir (Avcı, 2017).

Dönüt iletişimin devam etmesi için gerekli önemli bir unsurdur. Fakat dönütün ortaya çıkabilmesi için karşılıklı iletişimin olması gerekmektedir. Dönütün sağlanmadığı iletişim “tek yönlü” olarak ifade edilirken, dönütün gerçekleştirilmesi ile iletişimin “çift yönlü” olduğu ifade edilmektedir (Basit, 2017; Aksungur, 2018).

1.1.2. İletişim türleri

1.1.2.1. Araçlar açısından iletişim türleri

Araçlar açısından iletişim türleri incelendiğinde iletişim sözlü, sözsüz, yazılı ve görsel iletişim başlıkları altında toplanmaktadır.

Sözlü iletişim: İnsan, içinde bulunduğu ortamda ilişki kurmak ve iletişime geçmek durumundadır. Bunun için birçok yöntem ve araç vardır. Sözlü iletişim ise en geleneksel iletişim türlerinden birisidir. Sözlü iletişim, duygu ve düşüncelerin kelimelerle iletilme süreci olarak tanımlanmaktadır. Dünyanın her yerinde insanlar fikirlerini, yaşadıklarını, gördüklerini, geleneklerini ve göreneklerini ve kültürlerini anlatmak için sözlü iletişim yoluna başvurmaktadır (Ergin, 2012). Sözlü iletişim, konuşma ve dinleme olmak üzere iki temel unsurdan meydana gelmektedir. Konuşma insanı diğer canlılardan ayıran, bireylerin birbirlerini anlaması ve kendini ifade edebilmesi için gereken en temel araçlardan biri olarak

ifade edilmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2017; Cüceloğlu, 2018). İyi bir konuşma; açık, anlaşılır ve çözümleyici olmalıdır. Dinleme aşamasında ise konuşmada karşı tarafta bulunan kişi ile empati kurulmalı, onun konuşması kesilmeden dinlenmelidir (Nural, 2008).

Sözsüz iletişim: Sözsüz iletişim; kişinin beden hareketleri ile kendini karşı tarafa anlatmasıdır. Bu anlatım biçiminde bireyler kendini gönderdiği sinyaller ve iletilerle ifade etmektedir. Sözsüz iletişim, vücudun konumu, görünümü, baş hareketleri, yüz ifadeleri, jestler ve mimikler, dokunma ve giyilen kıyafet gibi durumlar sözel olmayan iletişim kapsamında değerlendirilmektedir (Ergin, 2012). Sözsüz iletişim denince akla ilk olarak beden dili gelmektedir. Sözlü iletişimde konuşma ne ise sözsüz iletişimde beden dili olur (Usluata, 1995). Örneğin insan öfkeli olduğu durumu karşı tarafa çatık kaşlar ile mutlu olduğunu güler yüzle kendini sözsüz iletişim yolu ile ifade etmeye çalışmaktadır (Uçak, 2018). İnsanlar iletişim halinde bulundukları kişiler hakkındaki izlenimlerini sözlü iletişimden ziyade sözsüz iletişim diğer bir deyişle beden dili aracılığı ile elde ederler. Tüm insanlığın ortak kullandığı dil, sözsüz iletişimdir. Sözsüz iletişim yalan, endişe, ilgi duyma, düşmanlık, mutluluk, üzüntü, öfke, korku, şüphe, sıkıntı ve benzeri durumlar hakkında bazı ipuçları elde etmemizi sağlamaktadır. Ayrıca bu noktada sözlü ve sözsüz iletişim birlikte değerlendirilmelidir (Güngör, 2016).

Sözlü iletişimin avantajları (Ergin, 2012; Uçak, 2018; Güngör, 2016)

- Sözlü iletişimde konunun açık olmadığı durumlarda soru sorma fırsatı verir ve anında geri bildirim olanağı sağlar.
- İletişim karışıklık yaratıp yaratmadığını kontrol edebilir ve görebilir.
- Sözlü iletişimde kişiler arası olduğundan üst düzeyde anlayış ve şeffaflık vardır.
- Sözlü iletişimde katılık yoktur alınan kararlarda değişiklik yapılmasına izin verme esneklik sağlanabilir.
- Sözlü iletişimde geri bildirim kendiliğinden gerçekleşir. Böylece kararlar gecikmeden hızlı bir şekilde alınabilmektedir.
- Sözlü iletişim sadece zamandan tasarruf sağlamakla kalmaz, aynı zamanda paradan ve emekten de tasarruf sağlar.
- Sorunun çözümünü için çatışmalar, anlaşmazlıklar ve birçok farklılıklar konuşularak çözümlenebilir.
- Sözlü iletişim ekip çalışması ve grup enerjisi için şarttır.

- Sözlü iletişim, organizasyon çalışanları arasında anlayışlı ve teşvik edici bir motivasyon sağlar.
- Sözlü iletişim en iyi şekilde özel ve gizli bilgileri aktarmak için kullanılabilir.
- Yüz yüze bir görüşmede kişi, yüz ifadesini ve beden dilini okuyarak söylenene güvenip güvenmemesi gerektiğini tahmin edebilir.

Sözlü iletişimin dezavantajları (Ergin, 2012; Uçak, 2018; Güngör, 2016)

- Mesajın veya talimatın kötü sunumu yanlış anlaşılmalara ve yanlış yanıtlara neden olabilir.
- Resmi iletişimde yalnızca sözlü iletişime güvenmek yeterli olmayabilir.
- Sözlü iletişim, yazılı iletişim kadar resmi olmadığı için daha az güvenilirdir.
- Sözlü iletişim, günlük etkileşimler söz konusu olduğunda zaman tasarrufu sağlar ancak toplantılarda uzun konuşmalar çok zaman alır ve bazen verimsiz olabilir.
- Sözlü iletişimin sürdürülmesi kolay değildir ve bu nedenle istikrarsızdır.
- Bilgilerin tam veya eksik olması nedeniyle yanlış anlaşılmalara yaşanabilir.
- Alıcıların açısından dikkat ve anlayış gerektirir.
- Sözlü iletişim, ses tonu veya beden dili gibi hem sözlü hem de sözsüz iletişimden etkilenir ve bu mesajınızın anlamını alıcının zihninde çarpıtabilir.

Yazılı iletişim: Yazılı iletişim yazının icadından sonra sözlü iletişimin kayıtlara geçirilmesini ortaya çıkarmıştır. Yazılı iletişim, yalnızca insanlar tarafından kullanılan ve sözlü iletişimin kayıtlı bir iletişim biçimi olarak tanımlanmaktadır. Yazının icadı ile bir boyut kazanan iletişim kavramı sözlü iletişimin aksine daha kalıcı hale dönüşmüştür. Sözlü ifade edilen duygular ya da düşünceler kelimeler yardımıyla kalıcı hale gelmiş ve mesajlar, duygular ve düşüncelerin zamana ve mekâna bağlılığı ortadan kalkmıştır. Zaman ve mekândan bağımsız olarak artmaya başlayan yazılı iletişimin ortaya çıkması ile birlikte iletişim evrensel boyutlara taşınmıştır (Güngör, 2016). Yazılı iletişimin ortaya çıkmasıyla birlikte bireyler arasında iletilmek istenen mesajlar değişime uğramadan, ilk haliyle aktarılmaya başlanmıştır. Anlaşılır bir biçimde alıcılara gönderilen yazılı mesajlar aracılığıyla devam eden iletişimin sözlü iletişimden çok daha büyük bir avantaj sağladığı söylenebilir (Avcı, 2017).

Yazılı iletişimin avantajları (Avcı, 2017; Pişkin, 2013; Uçak, 2018; Güngör, 2016)

- Kesin, karmaşık ve önemli talimatlar için uygundur.
- Yazılı iletişim, bir kuruluşun yürütülmesine ilişkin ilkelerin, politikaların ve kuralların belirlenmesine yardımcı olur.
- Kalıcı bir iletişim aracıdır: Yazılı talimatlar referans oluşturma kayıt altına alınmanın gerekli olduğu durumlarda önemlidir.
- Sorumlulukların doğru şekilde dağıtılmasına yardımcı olur.
- Yazılı iletişim daha kesin ve açıktır.
- Etkili yazılı iletişim, bir kuruluşun imajını geliştirir ve geliştirir.
- Mesajın yanlış anlaşılması ihtimali daha azdır.
- Yetki sözlü emir yerine yazılı emirle daha etkili bir şekilde iletilir.
- Mesajlar gönderilmeden önce birçok kez düzenlenebilir ve revize edilebilir.
- Yazılı iletişim, gönderilen her mesajın kaydedilmesini sağlar ve daha sonra çalışmak üzere kaydedilebilir.
- Okuyucu bilgiyi kendisine uygun bir hızda okuyabilir.
- Yazılı bir mesaj, alıcının onu tamamen anlamasına ve uygun geri bildirim göndermesine olanak tanır.

Yazılı iletişimin dezavantajları (Avcı, 2017; Pişkin, 2013; Uçak, 2018; Güngör, 2016)

- İnsanlar bunları her zaman okumayabilir.
- Yazılı iletişim zaman alır.
- Kişisel değildir.
- Yazılı iletişim pahalıdır. Kırtasiye ve mektup yazma/daktilo etme ve dağıtmada kullanılan insan gücü açısından maliyeti yüksektir.
- Geri bildirim anında olmadığından yazılı iletişim zaman alıcıdır.
- Mesajın kodlanması ve gönderilmesi zaman alır.
- Sözcük kullanımında büyük bir beceri ve yeterlilik gerektirir.
- Zayıf yazma becerileri ve kalitesi, kuruluşun itibarı üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir.

Görsel iletişim: Görsel iletişim adından da anlaşılacağı üzere göze hitap eden, görsel algılamalar yoluyla gerçekleştirilen bir iletişim türüdür. İlk çağlarda mağara duvarlarına ve tabletlere çizilen resimler, ateş ve duman aracılığıyla gerçekleştirilen iletişimin yerini,

günümüzde televizyon, sinema ve internet teknolojileri almıştır (Güngör, 2016). Görsel iletişim öğeleri kullanılarak oluşturulan mesajların diğer iletişim türleri aracılığıyla oluşturulan mesajlardan en önemli farkı, görsellerin zihnimize önemli izler bırakarak daha akılda kalıcı olmasından kaynaklanmaktadır (Pişkin, 2013).

1.1.2.2. İşleyiş açısından iletişim türleri

İşleyiş açısından iletişim türleri incelendiğinde iletişim tek yönlü ve çift yönlü iletişim başlıkları altında toplanmaktadır.

Tek yönlü iletişim: Tek yönlü iletişim, adından da anlaşılacağı üzere herhangi bir geri bildirim olmayan bir iletişim türü olarak tanımlanmaktadır (Küçükaslan, 2014). Tek yönlü iletişim, tek alıcıdan oluşan iletişim, birden fazla kaynaktan aktarılan iletişim, birden fazla alıcıdan oluşan iletişim olarak birden fazla alt grupta incelenebilir (Tutar ve Yılmaz, 2003). Literatür incelendiğinde tek yönlü iletişimin genel olarak tek bir kaynaktan çıkıp birden çok alıcıya iletilmesi amacıyla ortaya çıkarılan mesajların iletilmesi olarak tanımlanmaktadır (Mısırlı, 2007; Avcı, 2017). Tek yönlü iletişimde kaynağın amacı mesajı iletme. Bu iletişim türünde mesajın alıcı tarafından nasıl anlaşıldığı, anlaşılıp/anlaşılmadığı gibi konular ilgi alanı dışında tutulmaktadır. Tek yönlü iletişimde geri bildirim sağlanamaması, mesajın amacını tam olarak yerine getirilip getirilemediği ölçülemez. Bu da tek yönlü iletişimin en büyük dezavantajı olarak bilinmektedir (Aksungur, 2018).

Çift yönlü iletişim: Çift yönlü iletişim, tek yönlü iletişimin aksine iki tarafında sürece aktif olarak katılımıyla sağlanmaktadır. Kaynak ve alıcı arasındaki iletişimde kaynağın alıcıdan dönüt alması, alıcının duygu ve düşüncelerini öğrenmesi, iki taraf arasında etkileşimin sağlanması çift yönlü iletişimin ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Diğer bir deyişle geri bildirimin bulunduğu iletişim türüne çift yönlü iletişim denilmektedir (Kaya, 2016). Çift yönlü iletişimde alıcı ve kaynak yer değiştirebilir ve çift yönlü iletişimde tek yönlü iletişime nazaran daha hızlı, daha aktif, daha güvenilir ve daha doğru bir iletişim süreci bulunmaktadır. Çift yönlü iletişim geri dönüt alması sebebiyle tek yönlü iletişime göre daha aktif, güvenilir ve doğru bir iletişim gerçekleştirebilmektedir (Avcı, 2017).

1.1.2.3. Yapısal açıdan iletişim türleri

Yapılar açısından iletişim türleri incelendiğinde iletişim bireysel, kişilerarası, örgütsel ve kitle iletişim başlıkları altında toplanmaktadır.

Bireysel iletişim: Bireysel iletişimde kişi hem kaynak hem alıcı konumunda bulunmaktadır. Bireyin kendisinin yarattığı zihinsel süreci kapsayan bu iletişim türü tek kişi aracılığıyla gerçekleşmektedir. Literatürde bireysel iletişim “içsel iletişim”, “kişi içi iletişim” ve “öz iletişim” gibi isimler almaktadır (Avcı, 2017). Bireyin kendisine yönelttiği sorular ve sorularla ilgili düşünceler, cevaplar, verdiği dönütler yer almaktadır. Bireysel iletişim, birey tarafından içsel olarak üretilen simgelerin bir başka kişiye yansıtılmadan yorumlandığı psikolojik bir durumdur (Aksungur, 2018).

Kişilerarası iletişim: Kişilerarası iletişim iki ya da ikiden fazla kişi arasında gerçekleşen, duygu, düşünce, yaşantı ve ilgi alanı gibi paylaşımların yapıldığı iletişim türüdür (Kaya, 2016). Kişilerarası iletişim günümüzde en sık karşılaştığımız iletişim türüdür. Teknolojinin gelişmesi ile birlikte iletişim araçlarının gelişmesi ve bu gelişmeler sayesinde bireyler arasındaki mesafelerin ortadan kalktığı günümüz koşullarında, kişilerarası iletişim kavramı oldukça önemli hale gelmiştir (Avcı, 2017).

Örgütsel iletişim: Örgüt, ortak bir amaç için bir araya gelmiş kişi veya kurumların oluşturduğu topluluk olarak açıklanmaktadır. Örgütsel iletişim ise kısaca örgüt içinde yer alan bireylerin iletişimi olarak tanımlanmaktadır. Örgütsel iletişim örgüt sistemlerini birbirine bağlayan, örgüt içi ve örgüt dışı bilgi alışverişini gerçekleştirmektir (Avcı, 2017). Örgüt iletişiminin amacı, düzenli bir ilişki ağı oluşturarak bireysel amaçlar ile örgütsel amaçlar arasında sağlam bir denge kurulmasıdır (Sabuncuoğlu, 1984).

Kitle iletişim: Kitle kavramı insanların bir arada yaşamaya başladığı ilk zamanlardan bu yana sürekli şekil değiştirmiştir. Bilgi ve teknoloji hızla gelişmesi sonrasında kentleşme ve sanayileşmenin ortaya çıkması ve bu değişimlerin zamanla sosyal koşulları da değiştirmesi kitle kavramına farklı bir ivme kazandırmıştır. Koşulların değişmesi ile kitlesel iletişim kavramı üzerinde çalışmalar artmış ve gazete, radyo, televizyon, sinema ve benzeri birçok kitle iletişim aracının ortaya çıkmasını sağlamıştır (Lazor, 2009). Bu kitle iletişim araçları sayesinde tek bir kaynağın kullanılması ile birlikte çok sayıda insanla kolayca iletişime geçilmiş ve geniş bir kitle iletişimi sağlanmaya başlanmıştır (Odabaşı ve Oyman, 2005).

1.1.2.4. Amaca ve stile göre iletişim türleri

Üslup ve amaç itibarıyla iki ana iletişim kategorisi vardır ve her ikisi de kendine has özellikler taşır. Üslup ve amaca göre iletişim türleri şunlardır:

- Resmi iletişim
- Gayri resmi iletişim

Resmi iletişim: Resmi iletişimde mesaj iletilirken belirli kurallara, geleneklere ve ilkelere uyulur. Resmi iletişim resmi tarzda gerçekleşir. Genellikle profesyonel ortamlar, kurumsal toplantılar, konferanslar resmi bir düzende gerçekleşir. Resmi olmayan iletişimden, argo ve küfürlü dil kullanımından kaçınılır ve doğru telaffuz gereklidir. Resmi iletişimde yetki çizgilerinin takip edilmesi gerekir (Franksiska, 2006).

Gayri resmi iletişim: Gayri resmi iletişim, resmi iletişim kanallarının aksine kanallar kullanılarak yapılır. Bir kuruluştaki üyelerin toplumsal bağlantıları ve yüz yüze tartışmalar için kurulmuştur. Arkadaşlar ve aile arasında olur. Gayri resmi iletişimde argo kelimelerin kullanımında küfürlü dil sınırlandırılmamıştır. Genellikle resmi olmayan iletişim sözlü olarak ve jestlerle yapılır. Resmi olmayan iletişim, resmi iletişimin aksine otorite çizgilerini takip etmez. Bir kuruluştaki insanlar resmi olmayan bir şekilde konuşurken daha fazla ifade ettiğinden, personelin şikayetlerini tespit etmeye yardımcı olur. Gayri resmi iletişim ilişkilerin kurulmasına yardımcı olur (Sökmen, 2010: 198; Yüksel, 1988: 19).

1.1.3. İletişim ortamını seçerken dikkate alınması gereken faktörler

Konuşmacının iletişim için medyayı seçmeden önce dikkate alması gereken birçok faktör vardır. Göz önünde bulundurulması gereken faktörlerden bazıları şunlardır (Dilmen, 2007; Macmillan, 2006):

Güvenilirlik: Güvenilirlik temel öneme sahiptir; mesajın amaçlanan hedefe ulaşp ulaşmayacağını dikkate alır. İçerilen fikirlerin/mesajın aktarılmasında ne kadar güvenilir olduğunun dikkate alınması da önemlidir.

Alıcı: Seçilen ortam, hedef kitlenin yaş, eğitim durumu, kültürel yönelim vb. açılardan iletişim ihtiyaçlarına cevap verebilecek bir ortam olmalıdır.

Alıcıyla ilişki: Gönderenin alıcıyla olan ilişkisinin kesin doğası, kullanılacak iletişim ortamının türünü etkiler.

Gizlilik: Bazı mesajlar gizlidir ve hedeflenen alıcı tarafından okunması veya duyulması gerekirken diğerleri daha az özeldir. Örneğin bir mektup gizli mesajlar için kullanılırken notlar, bildirimler ve sözlü mesajlar daha az gizli mesajlar için kullanılabilir.

Maliyet: Seçilen kanal, zaman ve reklam açısından uygun maliyetli olmalıdır.

Hız: Mesajın aciliyeti önemlidir. Seçilen kanal, mesajı beklenen zaman aralığında iletmeye uygun olmalıdır. Hız genellikle maliyetle de bağlantılıdır.

Kullanılabilirlik: Seçilen kanal hem gönderenin hem de alıcının kullanımına açık olmalıdır.

1.1.4. İletişim döngüsü

İletişim döngüsü, bir mesajın bir kişiden diğerine nasıl aktığına ilişkin bir süreçtir. Ware (2008), bireylerin hep birlikte mesaj gönderme ve alma işlemiyle meşgul olduğunu belirten işlemsel bir iletişim modelini önermiştir. Aynı zamanda Sosyal bilimciler Claude Shannon ve Warren Weaver (1964) modeli aşağıdaki unsurlara dayanarak yapılandırdılar:

- Mesaj üreten bir bilgi kaynağı
- Mesajı kodlayan bir verici
- Mesaj iletim için uygun bir kanal
- Mesajın kodunu çözen bir alıcı
- Mesajın ulaştığı hedef



Şekil 1.1. İletişim döngüsü

1.1.4.1. Göndericinin ve alıcının rolleri

Hem gönderenin hem de alıcının iletişim sürecinde rolü vardır (Bamlund 2008; Zıllıoğlu, 2003):

Gönderenin rolü: Mesajı gönderirken o iletişimi göndermenin amacına/sebebine, araçlarına, kodlamasına ve gönderimine sahip olunmalıdır.

- Alıcının ne yapmasını veya düşünmesini istiyorum, ne bekliyorum?
- Uygun zamanda sizin için uygun dili seçilmesi
- Mesajınızı yapılandırmak için zaman ayrılması
- Uygun medyayı/araçları seçilmesi
- Kendinizi alıcının yerine konulması
- Mesajınızın yanlış anlaşılmadığından emin olunulması
- Belirsizlikten kaçınılması
- Geri bildirim almanız gerekip gerekmediğine karar verilmesi
- Geri bildirimi alan kişinin tutumunun belirlenmesi

Alıcının rolü: Alıcının hattın diğer tarafındayken oynayacağı bir rol vardır (Bamlund 2008; Dilmen, 2007):

- Mesaj alınması
- Yanlış anlaşılmayı önlemek için tüm dikkatinin verilmesi
- Kullanılan medya göndericisinin araçlarınıza uygun olup olmadığını kontrol edilmesi
- Kontrol edilerek mesajın tam olarak anlaşıldığından emin olunması
- Vurgulu veya altı çizili bir anlam/içerik olup olmadığını kontrol edilmesi
- Yeterli ve gerekli geri bildirimi verdiğinizden emin olunması

1.1.5. İletişimin temel ilkeleri

İletişim ilkeleri, herhangi bir iletişimi aktarırken dikkate alınması gereken hususlardır. Bu ilkeler, mesajın amacına ve alıcısına göre uyarlanmış sunumun içeriği ve tarzı için yönergeler sağlar. Bunlara 'yedi c' denir. Bunlar: Tamlık, kısa ve öz olma, düşünceli olma, somutluk, açıklık, nezaket ve doğruluktur (Saleemi, 1997).

Netlik: Düşüncelerin ve ifadelerin netliğini ifade eder. Yazı doğru planlanmalı ve mantıklı bir şekilde ifade edilmelidir. İletişimci, zihnindeki fikrin tüm yönleri ve iletilmesinin amacı konusunda çok net olmalıdır. Konuşmacının basit bir dil kullanması, somut ifadeler kullanması, jargondan kaçınması ve kısa cümleler kullanması gerekmektedir (Bıçakçı, 2003). Anlamın göndericinin kafasından alıcının kafasına doğru bir şekilde ulaşması, netliğin amacıdır. Kesin, somut ve tanıdık kelimeler seçin; kelimelerin anlamından şüphe duyduğunuzda, dinleyicilerin onları daha iyi anlayabilmesi için daha tanıdık kelimeler kullanın.

Tamlık: Eksik iletişim okuyucuyu rahatsız eder. Eksik mesajın ardından yanlış eylemler gelir, sonuçları farklılaşır. Etkili iletişim için önemli bir faktördür. Bir mesaj uygun şekilde düzenlenmeli ve tüm önemli ayrıntıları içermelidir (Saleemi, 1997). İlgili ayrıntıların atlanmadığını doğrulamak için mesajın içeriği kontrol edilmelidir. Eksik bir mesaj, bilgiyi iletmek ve alıcıyı ikna etmek için çok az şey yapabilir (Güngör, 2011).

Özlülük: Kısalık, yazıya uygun olarak en az kelimeyle ifade edilen düşünceleri ifade eder. Mesajdaki kısalık etkili bir şekilde okuyucunun dikkatini çeker ancak uygunluk, açıklık, doğruluk, tamlık veya nezaket pahasına yapılmamalıdır (Bıçakçı, 2003).

Alıcıyı düşünme (empati): Mesajı alıcıyı göz önünde bulundurarak hazırlamak, kendinizi onun yerine koymaya çalışmak anlamına gelir (Nazik ve Bayazıt, 2004).

Doğruluk: Doğruluğun özünde doğru dilbilgisi, noktalama işaretleri ve yazım vardır. Bununla birlikte, bir mesaj gramer ve mekanik olarak mükemmel olmasına rağmen yine de alıcıya hakaret edebilir veya alıcıyı kaybedebilir. Mesajlarda uygulandığı şekliyle doğruluk terimi aşağıdakileri gerektirir (Işık ve Biber, 2013):

- Doğru düzeyde dil kullanın!
- Verilerin ve kelimelerin doğruluğunu kontrol edin!
- Kabul edilebilir yazma tekniklerini kullanın!

Nezaket: İletişiminizde rahatsız edici ifadeleri kullanmayın. Bir ihmalden dolayı içtenlikle özür dilerim ve bir iyilik için cömertçe teşekkür ederim. Hedef kitlenizi tanımak, nezaket ifadeleri kullanmanıza olanak tanır; mesaj alıcınızın farkında olun. Aşağıda nazik bir üslup oluşturmaya yönelik öneriler yer almaktadır (Nazik ve Bayazıt, 2004).

- İçtenlikle incelikli, anlayışlı ve minnettar olun!
- Saygı gösteren ifadeler kullanın, rahatsız edici ifadeler ve şüpheli mizahtan kaçının!
- Ayrımcı olmayan ifadeler seçin!

1.1.6. İletişimin amacı

İletişimin amacı mesajınızı başkalarına açık ve net bir şekilde iletmektir. Bunu yapmak hem mesajı gönderenin hem de alıcının çabasını gerektirir. Ve bu, mesajların çoğu zaman alıcı tarafından yanlış yorumlandığı, hatalarla dolu olabilecek bir süreçtir. Bu tespit edilmediğinde muazzam bir kafa karışıklığına, boşa çabaya ve kaçırılan fırsatlara neden olabilir. Aslında iletişim ancak hem göndericinin hem de alıcının iletişim sonucunda aynı bilgiyi anlaması durumunda başarılı olur (Manktelow ve Carlson, 2014). İletişim becerilerine verilen önemin artmasına rağmen pek çok kişi bu sorunla mücadele etmeye devam etmekte, düşünce ve fikirlerini sözlü veya yazılı olarak etkili bir şekilde aktaramamaktadır (Wenbin 2008). Bu yetersizlik, onların işyerinde etkili bir şekilde rekabet etmelerini neredeyse imkansız hale getiriyor ve kariyer ilerlemelerinin önünde duruyor. Mesajınızı iletmek ilerlemek için çok önemlidir. Bunu yapmak için mesajınızın ne olduğunu, onu hangi kitleye gönderdiğinizi ve nasıl algılanacağını anlamalısınız. Ayrıca, durumsal ve kültürel bağlam gibi iletişimlerinizi çevreleyen koşulları da belirlenmelidir. İletişim, herhangi bir sayıda kanal aracılığıyla bilgi verme ve almanın iki yönlü bir sürecidir. İster bir meslektaşınızla gayri resmi olarak konuşuyor olun, ister bir konferans veya toplantıda konuşma yapıyor olun, ister bir haber bülteni makalesi veya resmi bir rapor yazıyor olun, aşağıdakileri göz önünde bulundurmalısınız (Schramm, 1993; Wenbin 2008):

- Hedef kitlenin tanınması
- Amacın bilinmesi
- Konunuzu bilinmesi
- Nelere itiraz edileceğinin tahmin edilmesi
- Hedef kitlenin güvenilirliğinin kazanılması
- Söylediklerinin arkasında durulması
- Bilgileri çeşitli şekillerde sunulması
- Geri bildirimi oluşturma pratik ve kullanışlı bir yolunu geliştirmesi
- Çoklu iletişim tekniklerini kullanılması

Etkili iletişim, söylenmeyen vücut eylemleri veya görsel semboller yoluyla konuştuğumuz, yazdığımız veya ifade ettiğimiz şey amaca ulaştığında ortaya çıkar. İster yazılı ister sözlü olsun iletişimde, iletişimci aşağıdaki amaçlardan bir veya daha fazlasına ulaşmaya çalışır (Galvin, 1996).

- Duyulmak
- Anlaşılmaq
- Kabul edilecek
- Eyleme geçmek için

1.1.7. İletişimin önemi

İletişim ilkeleri anlaşılırken, anlaşılması gereken çeşitli hususlar vardır. İlk ve en önemli husus, iletişimcinin, iletişimin gerçekleşeceği hedef kitleyi net bir şekilde belirlemesi gerektiğidir (Bradbury, 2011). Çoğu durumda, bireylerle iletişim kurmak için teknolojilerden yararlanıldığında, diğerlerinin de teknolojilerden yararlandığından emin olmaları gerekir. Ancak iletişim ilkelerinin anlam ve önemini anlamak için hedef kitlenin belirlenmesi şarttır. Bazı iletişimlerde hedef kitleyi belirlemek mümkün değildir, ancak iletişim süreçlerini değerli ve faydalı kılmak için bireylerin iletişim süreçlerini etkili bir şekilde işletmeleri ve iletişim ilkelerinin anlam ve önemini kavramaları gerekir. Bireylerin iletişim ilkelerini etkin bir şekilde anlamalarındaki temel amaç, iletişimin başarılı olmasını ve bireylerin amaçlarını tatmin edici bir şekilde gerçekleştirebilmelerini sağlamaktır (Devin ve Rosenberg, 2006).

İletişim ilkeleri, bireylerin iletişimin farklı amaçlarını anlamalarını sağlar. Bunlar; talimat verme, bilgilendirme, ikna etme, iletme, talep etme, uyarma, güven verme, sorma ve belirtmedir. Bireylerin meslekleri, kategorileri ve geçmişleri ne olursa olsun bu amaçları dikkate almaları gerekmektedir. Bunlar bireylerin yaşamlarının ayrılmaz bir parçasıdır ve günlük olarak uygulamaya konur. Bireyler bu iletişim amaçlarını uygularken başarılı olmayı arzularlar (Kapur, 2020). Bu nedenle, başarılı olabilmek için başkalarıyla düzgün bir şekilde iletişim kurduklarından ve onlara baskı yapmadıklarından emin olmaları gerekir. Araştırmalar, eğitim kurumlarında ve istihdam ortamlarında bazı durumlarda öğrencilerin öğretmenlerini ikna etmeye, talep etmeye ve ikna etmeye çalıştıklarını göstermiştir. Astlar da bu amaçları üstlerine karşı uygulamaktadır. Ancak ahlak ve etik özelliklerini aşlamaları ve bunlara vurgu yapmaları gerekir. Bu nedenle, iletişim ilkelerinin anlam ve önemini, iletişim süreçleri açısından bilginin artırılmasına önemli ölçüde katkıda bulunduğu söylenebilir (Heick, 2020).

İletişim, ulus inşasında ve gelişiminde güçlü bir rol oynar ve sosyal değişimlerin gerçekleşmesine önemli ölçüde katkıda bulunur. İletişim bir toplumda gelişmeye yol

açmıştır. Neden iletişim kurduğumuzun diğer önemli nedenleri aşağıdadır (Devin ve Rosenberg, 2006; Kapur, 2020; Bradbury, 2011):

- İletişim kurduğumuz insanları eğitmek ve talimat vermek için iletişim kurmak
- Toplumdaki insanların düzgün işleyişi için uzmanlık ve beceriler kazandırmak
- Farkındalık yaratmak ve insanların kamusal hayata aktif olarak katılmalarına fırsat vermek
- Bilgi almak için iletişim kurmak
- Eğlenmek için dinlemek
- Tartışmak ve ikna etmek için dinlemek
- İletişim kendimizi ve başkalarını anlamamıza yardımcı olmak
- Anlamli ilişkiler geliştirmek için dinlemek

Etkileme ve ikna etme: İnsanlar zamanlarının çoğunu kendileri gibi düşünmeleri, kendileri gibi davranmaları ve sevdikleri şeyleri sevmeleri için birbirlerini etkilemeye çalışarak geçirirler.

1.1.8. İletişim ilkeleri

İletişim ilkeleri, iletişim süreçlerini değerli ve verimli kılmak için gerekli olan faktörlerden oluşur. Çeşitli kuruluşlarda ve eğitim kurumlarında, bireylerin bu ilkeler konusundaki anlayışlarını artırmaları hayati önem taşımaktadır. Ayrıca, bu ilkelerin tüm üyeler tarafından hayata geçirilmesi gerekmektedir (Bradbury, 2011).

İletişim ilkelerinin temel amacı, bireylerde iletişimin anlam ve önemine ilişkin farkındalık yaratmaktır. Bireyler, hedef kitleyi tanımlamanın, fikirlerini ve bakış açılarını ifade etmenin , çelişkili durumları ve anlaşmazlıkları ortadan kaldırmanın kendileri için ne kadar önemli olduğunu anlarlar (Erdoğan, 2015). İletişim ilkeleri, iletişim süreçlerini değerli ve anlamlı kılmak için gerekli olan faktörlerden oluşur. Bunlar; güvenilirlik, etkili konuşma becerisi, aktif dinleme, iyi yazma becerisi, iyi okuma becerisi, yargılayıcı olmama, değer farklılığı, varsayımda bulunmama, özgünlük, ilgi ve merak geliştirme olarak sıralanabilir (Orhon, 2012). Bireyler çeşitli görev ve faaliyetlerin uygulanmasına katıldıklarında, başkalarıyla iletişim kurmaları gerekir. Günümüzde bireylerin teknolojiden faydalanması kaçınılmazdır ve çeşitli teknolojilerin kullanımı konusunda donanımlı olmaları gerekmektedir (Fiske, 2003). İletişim ilkelerinin, etkili iletişimi teşvik etmenin yolları açısından bireyler arasında farkındalık yarattığı söylenebilir.

Güvenilirlik: Etkili ilişkiler güven üzerine ve iletişim süreçlerine bağlı olarak kurulur. Çalışma ortamında bireyler birbirlerine güvendiklerinde, iyi organize edilmiş bir şekilde iletişim kurabileceklerdir. Çalışma ortamında bireylerin birbirleriyle işbirliği ve bütünleşme içinde çalışmaları gerekir. Üstler, astlarına çeşitli iş görevleri verdiklerinde, onların iş görevlerini iyi bir şekilde yerine getirmek ve istenen sonuçları üretmek için gerekli beceri ve yeteneklere sahip olduklarına güvenirler. İletişim süreçlerini anlamlı kılmak için güven duymak hayati önem taşır (Devin ve Rosenberg, 2006). Bireyler iş görevlerini yerine getirirken engellerle ve zorluklarla karşılaştıklarında, başkalarının desteğine ve yardımına ihtiyaç duyacakları açıktır. Bireyler başkalarına güvendiklerinde, ancak o zaman yardım ve destek almak için onlara yaklaşırlar. Bu nedenle güvenilirlik, iletişim süreçlerinin de temeli olan iletişimin vazgeçilmez ilkelerinden biri olarak kabul edilir. Kuruluşların üyelerinin bu ilkeyi düzenli olarak pekiştirmek için çalışmaları gerekir (Bradbury, 2011).

Etkili konuşma becerileri: Etkili konuşma becerilerine sahip olmak iletişimin vazgeçilmez ilkelerinden biri olarak kabul edilir. Bireylerin bir dizi görev ve faaliyete katılmak için konuşma becerilerinin önemini farkına varmaları hayati önem taşımaktadır. Bunlar arasında mülakatlar, grup tartışmaları, sözlü sınavlar, yarışmalar, sunumlar vb. yer almaktadır (Kapur, 2020). Dolayısıyla, etkili konuşma becerisinin iletişimin vazgeçilmez bir ilkesi olduğu ve bireylerin konuşma becerilerini düzenli olarak geliştirmeye özen göstermeleri gerektiği söylenebilir.

Aktif dinleme becerileri: Aktif dinleme, tamamen konuşan kişiye odaklanma anlamına gelir. Aktif dinleme de iletişimin önemli ilkelerinden biri olarak kabul edilir. Yöneticiler, müdürler, eğitmenler, süpervizörler, meslektaşlar, diğer öğrenciler ve benzerleri gibi bireyler, başkalarına destek ve yardım sağlamak amacıyla iletişim kurarken, aktif dinlemeyi uygulamak hayati önem taşır. Aktif dinleme sırasında bazı engeller ortaya çıkabilir. Bunlar arasında telefon görüşmeleri, birinin içeri girmesi, diğer öğrenciler veya meslektaşlar tarafından sözün kesilmesi vb. sayılabilir (Devin ve Rosenberg, 2006). Olumsuz etkilere yol açmamaları için bireylerin bu engellerle başa çıkma yollarının farkında olmaları gerekir. Aktif dinleme zor bir görevdir ve pratik gerektirir. Bunun nedeni, çoğu durumda bireylerin dinlemek yerine konuşmaya istekli olmalarıdır. Etkili iletişimi teşvik etmek için bireylerin aktif dinlemeyi teşvik etmesi ve pekiştirmesi gerekir (Kapur, 2020).

Yazma becerileri: Yazılı iletişimin de son derece önemli olduğu kabul edilir. Bireylerin yazma becerilerinin geliştirilmesine de dikkat etmeleri ve odaklanmaları hayati önem taşımaktadır. Yazılı iletişim e-postalar, mektuplar, bildirimler, mesajlar ve reklamlar

benzeri şekillerde gerçekleşir (Heick, 2020). Yazılı iletişimin iyi organize edilmiş bir şekilde gerçekleşmesini sağlamak için bireylerin teknik becerilerini geliştirmeleri gerekir. Çünkü mektupların, bildirimlerin ve diğer yazılı materyallerin hazırlanmasında teknolojiye büyük ölçüde yararlanılmaktadır. İyi yazma becerileri sadece bireylerin iyi iletişim kurmalarını sağlamakla kalmaz, aynı zamanda kurumlarında görevlerini ve faaliyetlerini iyi organize edilmiş bir şekilde gerçekleştirmelerini sağlar (Kapur, 2020). Ayrıca, sözcükler, cümleler, dilbilgisi vb. de dikkate alınmalıdır. Bu nedenle, iyi yazma becerileri iletişimin çok önemli bir ilkesidir (Devin ve Rosenberg, 2006).

Okuma becerileri: Okuma becerileri de iletişimin önemli bir ilkesi olarak kabul edilir. Bütün kurumlarda, çalışanların okuma becerilerini geliştirmeye odaklanmaları gerekir. Okuma becerilerinin geliştirilmesi sadece çalışanlar için değil, aynı zamanda her tür kuruluşdaki iş pozisyonlarına bakılmaksızın tüm bireyler için de çok önemlidir. Başarıya ulaşmak için hızlı, etkili ve yaratıcı okuma teknikleri şarttır (Kapur, 2020).

Yargılayıcı olmamak: Başkalarını yargılamak, ilişki kurmak için iyi bir temel olarak görülmez. Kişinin yargılayıcı olmaması gerektiğini söylemek kolaydır, ancak bu takip edilmesi zor bir ilkedir. Yargılayıcı olmamak, bireylerin geniş görüşlülük, hoşgörü ve yumuşak başlılık sergilemelerini sağladığı için iletişimin vazgeçilmez bir ilkesi olarak da kabul edilmektedir (Heick, 2020). Liderlerin, özellikle çalışanlarıyla ilgilenirken yargılayıcı olmamaları gerekir. Performanslarındaki tutarsızlıkları tespit ettiklerinde, yapıcı bir şekilde geri bildirim vermeleri hayati önem taşır. Bireyler yapıcı geribildirim aldıklarında, genellikle olumlu bakış açıları oluşturur ve iyileştirmeler yapmayı hedeflerler. Ayrıca, yargılayıcı olmayan tutum, bireylerin beceri ve yeteneklerini artırmalarını sağlar. Bu nedenle, bu ilkenin hayata geçirilmesi çok önemlidir (Devin ve Rosenberg, 2006).

Değer farklılığı: Değer farklılığı, kişinin şartlarını ve ilişkilerini güçlendirmek için etkileşimde bulunduğu bireylerin farklı katkılarına değer vermesi anlamına gelir. Bireylerin doğaları, tutumları, yetkinlikleri ve yetenekleri açısından birbirlerinden farklı oldukları kapsamlı bir şekilde anlaşılmaktadır. Kast, inanç, ırk, din, etnik köken, cinsiyet, yaş, eğitim nitelikleri ve sosyo-ekonomik geçmiş gibi herhangi bir faktör temelinde ayrımcılık yapılmamalı, eşit haklar ve fırsatlar sağlanmalıdır (Devin ve Rosenberg, 2006). Bireyler işe alınırken dikkate alınan önemli faktörlerin eğitim nitelikleri, yetkinlikler, yetenekler, iş deneyimi ve kişilik özellikleri olduğu açıktır. Ancak tüm bireylere kendi bakış açılarını ve perspektiflerini ifade etmeleri için fırsatlar sağlanmalıdır. Bireyler önerilerde bulunurken ve görüşlerini ifade ederken, önerileri dikkate alınabilir veya reddedilebilir. Ancak farklılıklara

değer verildiğinde, uygun bir şekilde iletişim kurabilirler (Heick, 2020). Bu nedenle, farklılığa değer vermek iletişimin önemli bir ilkesi olarak kabul edilir ve düzenli olarak uygulanması gerekir.

Varsayımlardan kaçınma: Bireyler dinledikleri sözleri, söyleyen kişinin amaçlamadığı bir şekilde yorumlayabilirler. Birisi bir şey söylediğinde ve diğerleri bu sözleri tamamen farklı bir şekilde algıladığında, iletişim süreçleri etkili bir şekilde gerçekleşmemiş demektir. Bu nedenle, bireyler birbirleriyle konuşurken veya yazılı olarak iletişim kurarken, birbirlerini iyi anlayabildiklerinden emin olmalıdırlar. Varsayımların yapılmaması, etkili iletişimi teşvik eden hayati unsurlardan biri olarak kabul edilir. Varsayımlarda bulunmak yerine başkalarının ne demek istediğini net bir şekilde anlamak önemlidir. Bireyler varsayımlarda bulunduklarında ve bu varsayımların yanlış olduğu ortaya çıktığında, bunun zararlı etkilerini yaşamak zorunda kalabilirler. Bireylerin, özellikle de iletişimde bulunan bireylerin anlayışını kontrol etmek faydalı ve olumludur. Bireylerin konuları net bir şekilde anladıklarından emin olmak için varsayımlarda bulunmamak gerekir. Dolayısıyla herhangi bir varsayımda bulunulmadığında iletişim etkin bir şekilde gerçekleşir. Bu nedenle, iletişimin önemli bir ilkesi olarak kabul edilir (Bradbury, 2011).

Özgünlük: Özgünlük, sahicilik, gerçeklik, geçerlilik ve doğruluk anlamına gelir. Bireyler birbirleriyle iletişim kurarken sahicilik özelliğini devreye sokmaları son derece önemlidir. İletişim süreçleri işletilirken, bireyler birbirleriyle çeşitli şekillerde iletişim kurarlar. Kurumlarda yöneticiler, müdürler, eğitmenler ve diğer personel, başkalarıyla iletişim kurarken özgünlük ilkesinin farkında olduklarından emin olmalıdır. Benzer şekilde, çeşitli organizasyon türlerinde de, organizasyonun işleyişini geliştirmek için tüm üyelerin bu ilkeyi dikkate alması gerekir (Heick, 2020). Bireylerin bu ilkenin anlam ve önemini farkına varmaları ve düzenli olarak uygulamaya koymaları gerekmektedir. Dolayısıyla, bu ilkenin iletişim süreçlerinin etkili bir şekilde ilerletilmesinde vazgeçilmez olduğu söylenebilir.

İlgi ve merak geliştirme: İlgi ve merak geliştirme, iletişimin önemli ilkeleri olarak kabul edilir. Bunlar hem konuşmacılar hem de bilgi alıcıları için gereklidir. Konuşmacılar konuşurken, konular açısından etkin bilgiye sahip olmalı, açıklık ve akıcılık sergilemelidirler (Bradbury, 2011). Buna ek olarak, iş görevlerini yerine getirirken ilgi göstermeleri de hayati önem taşır. Dolayısıyla, ilgi ve merak geliştirdiklerinde, istenen sonuçları üretebileceklerdir. Öte yandan, ilgi ve merakın geliştirilmesi alıcılar açısından da çok önemlidir. Alıcıların dikkatlerini vermeleri ve kendilerine aktarılan kavramları etkin bir şekilde anlamaları

gerekmektedir. Konuşmacıların sözünü kesmemeleri ve sorularını ancak konuşmacılar sözlerini tamamladıktan sonra yöneltmeleri tavsiye edilir. Alıcıların ilgi ve merakı, modern ve yenilikçi fikir ve perspektiflerin ifade edilmesini gerektirmez (Heick, 2020). Bu nedenle, sorunlarını açıklığa kavuşturmak ve kavramlara ilişkin anlayışlarını artırmak için soru sormaları gerekir. Soru sormaları, meraklı olduklarını ve öğrenmeye ilgi duyduklarını gösterir.

1.1.9. İletişimin önündeki engeller

İletişim, herhangi bir kuruluşun başarısının cevabıdır ve eğer etkililiğinin önünde engeller varsa, ilgili taraflarda hayal kırıklığı yaşanacaktır. İletişim engelleri, iletişim sürecinin göndericiden, mesaja, kanaldan, alıcıdan, geri bildirimden ve bağlamdan oluşan her aşamasında ortaya çıkabilir. Başarılı iletişimin önündeki engeller arasında aşırı mesaj yükü, bir kişinin aynı anda çok fazla mesaj alması ve mesajın karmaşıklığı yer alır. İletişimin önündeki bazı engeller burada tartışılmaktadır (Güngör, 2011).

Fiziksel engeller: Fiziksel engeller genellikle çevrenin doğasından kaynaklanmaktadır. Örnek: Zayıf veya eski ekipman, dikkat dağıtıcı unsurlar, gürültü, zayıf aydınlatma vb.

Anlamsal engeller: Anlamsal, kullanılan dilin anlamını ifade eder. Çoğu zaman aynı kelime farklı insanlar tarafından zihinsel tutum ve anlayışlarına göre farklı şekillerde yorumlanır. Yetersiz açıklanmış veya yanlış anlaşılmış mesajlar kafa karışıklığına neden olabilir (Scott Armstrong, 1980).

Fizyolojik engeller: Bireyin kişisel rahatsızlığından, sağlığının bozulmasından, görme yetersizliğinden, işitme güçlüklerinden vb. kaynaklanabilir.

Sosyal psikolojik engeller: Bazı tutumlar da iletişimi zorlaştırabilir. Örneğin büyük bir öfke ya da üzüntü, kişinin şimdiki ana olan odağını kaybetmesine neden olabilir. Otizm gibi bozukluklar da etkili iletişimi ciddi şekilde engelleyebilir. Salemi'ye (1997) göre sosyal psikolojik engellere dayanan diğer engeller şunlardır:

a. Tutum ve fikir: Eğer bir bilgi bizim görüşümüze ve tavrımıza uyuyorsa, onu olumlu karşılama eğilimindeyizdir, ancak kabul ettiğimiz inançlarımıza ters düşerse olumlu tepki vermeyiz.

b. Duygu: Duygusal zihin durumu iletişimi etkiler. Gönderen heyecanlıysa veya gerginse düşüncesi bulanıklaşacak ve mesajını düzgün bir şekilde organize edemeyecektir.

c. Kapalı zihin: Derinlere kökleşmiş önyargılara sahip olan ve görüşlerini yeniden gözden geçirmeye hazır olmayan kişidir.

d. Statü bilinci: Organizasyonda yaygındır ve astlar herhangi bir hoş olmayan bilgiyi yukarıya iletmekten korkarlar. Üstler aynı zamanda astlarına danışmanın onurlarını zedeleyeceğini düşünebilir.

e. İletişimin kaynağı: Eğer alıcı, iletişimin kaynağına karşı önyargılı olduğundan şüpheleniyorsa, iletişimin önünde bir engel olması muhtemeldir.

f. Dikkatsizlik: İnsanlar bir mesajı alırken, özellikle mesaj yeni bir fikir içeriyorsa, genellikle dikkatsiz hale gelirler.

g. Çevirmenli iletim: Çevirmen asla mükemmel olamaz.

h. Yetersiz akılda tutma: Araştırmalar, çalışanların kendilerine iletilen bilgilerin yalnızca %50'sini sakladığını göstermektedir. Bilgi 3-4 aşamadan geçerek iletilirse çok az şey hedefe ulaşır. Yetersiz akılda tutma, iletişim sürecini daha da engelleyebilecek kusurlu yanıtlara yol açabilir.

i. Gürültü: Etkili iletişimi engelleyen herhangi bir olaydır; sürecin herhangi bir noktasında ortaya çıkabilir. Gürültü, seçilen ortamda, kodlamada, kod çözmede veya sürecin bazı aşamalarındaki sorun nedeniyle mesajın yanlış iletilmesine veya yanlış anlaşılmasına neden olan faktördür.

1.1.10. Engellere yönelik olası çözümler

Rowan ve O'Hanlon (1999), etkili iletişimin işyerinde, okulda ve kişilerarası ilişkilerde sayısız fayda sağlayabilecek bir araç olduğunu belirtmiştir. En güçlü iletişim becerilerine rağmen savunmacı davranış, olumsuz yaklaşım veya kültürel engeller gibi bazı engeller mesajın etkinliğini sınırlayabilir. İyi planlanmış stratejilerle iletişimde ortak engellerle karşılaşan gönderici ve alıcı, mesajın etkisini en üst düzeye çıkarabilir (Rowan ve O'Hanlon, 1999). Mesajlarınızı etkili bir şekilde iletmek için iletişim sürecinin tüm aşamalarında var olan engelleri ortadan kaldırılmalıdır. İletişim engellerine yönelik bazı olası çözümler:

a. İletişimin gecikme, çarpıtma ve seyrelme nedeniyle engellerle karşı karşıya olduğunu bildirmiştir. Arızalı sistem, kıskançlık, hatalı dinleme, yetersiz kelime dağarcığı, başıboş seçilmiş kelimeler nedeniyle bilgiler çarpıtıldığında bilgi anlamını yitirir (Malhotra, 2009).

b. Önyargı, peşin hüküm, iletişimciye duyulan güvensizlik, niyetinin yanlış yorumlanması vb. gibi nedenlerden kaynaklanan psikolojik engeller, bu önyargıların ortadan kaldırılmasıyla çözülebilir.

c. Mesajın kaynağı olarak neden iletişim kurduğunuz ve ne iletmek istediğiniz konusunda net olmanız gerekir. Ayrıca ilettiğiniz bilgilerin yararlı ve doğru olduğundan emin olmanız gerekir.

d. İletmek istediğiniz bilginin karşı uçta gönderilebilecek ve kodu doğru bir şekilde çözülebilecek bir forma aktarılması işlemidir. Kodlamadaki başarınız kısmen bilgiyi açık ve basit bir şekilde iletme yeteneğinize, aynı zamanda kafa karışıklığı kaynaklarını (örneğin kültürel sorunlar, hatalı varsayımlar ve eksik bilgiler) öngörme ve ortadan kaldırma yeteneğinize bağlıdır. Bunun önemli bir kısmı, bilmektir. Hedef kitleniz: Kiminle iletişim kurduğunuzu anlayamamak, yanlış anlaşılan mesajlar iletmenizle sonuçlanacaktır.

e. Mesajın yalnızca yarısı algılanır, bu nedenle basit tutun (Rowan ve O'Hanlon, 1999). Çoğu zaman iletişimci, iletişim kurmakta olduğu konuya o kadar kapılır ki, mesaj çok uzun olur, aşırı ayrıntılı olur ve gereğinden fazla bilgi içerir. Anlaşılması kolay, doğrudan mesajlar sunun ve alıcının uygun tepki vermesini teşvik edin. Alıcının, ilk aldığı anda iletişimin yalnızca yarısını hatırlayacağını unutmayın.

f. Kültürel karışıklıktan kaçının. Mesajınız konusunda net olunmalı ve farklı bir kültürden gelen alıcının kafasını karıştırabilecek argo veya metaforlar kullanmaktan kaçınılmalıdır. Her kökenden insanın katılabileceği, basit bir dil kullanan bir iletişim kültürü yaratılmalıdır. (Schockley Zalabak, 2006)

h. Kuruluşun politikası açık ve net olmalıdır. İletişim akışını teşvik edecek şekilde tasarlanmalıdır. Her seviyeden kişinin kolayca anlayabileceği şekilde olmalıdır. İletişim politikaları açık olmalı ve kuruluştaki iletişimin desteklenmesine yardımcı olmalıdır. Politika başkalarına iletilecek konuyu belirtebilmelidir. Konunun kafa karışıklığı yaratmadan, kurumun ihtiyaçlarını belirlemeye yetecek kadar açıklayıcı olması gerektiği anlamına gelir (Yaktıl Oğuz, 2004).

g. Doğru kanal aracılığıyla iletişim etkili bir şekilde sonuç verir. Ancak iletişimin düzenli bir biçimde akışı konusunda her zaman ısrar edilmemelidir. Bazen organizasyonun işleyişini düzgün ve etkili tutmak için göz ardı edilebilir ve sıkı bir şekilde takip edilmeyebilir (Zaremba, 2006).

1.2. Kamu Kurumlarında İletişim

İletişim insanoğlunun vazgeçilmez bir faaliyetidir. Canlıların hayatta kalmaları ve ilerlemeleri iletişime dayanır. Bilginin bir araç kullanılarak bir kişiden diğerine bir amaç için aktarılması sürecidir. Sesimizi Mesajları iletme çabalarımızda tüm bedenimizle iletişim kurmanın yanı sıra, iletişim bizi diğer canlıların, örneğin hayvanların üstüne yerleştirdiği için karmaşık bir süreci basitleştirme yeteneğimiz vardır. Diğer canlıların kendilerine özgü iletişim yöntemleri olabileceğini söylemek doğrudur. İnsanlar tarafından henüz tam olarak anlaşılamayan sevgilerini, duygularını, korkularını, acılarını, sevinçlerini ve düşüncelerini birbirlerine iletme veya aktarma gibi. Birçok hayvanın ses dili vardır ancak insanlar gibi pek çok farklı ses üretme konusunda yetersizdirler (Wallman, 1992) veya her birinin farklı bir anlamı ve amacı olan ses(ler)i cümleler oluşturacak şekilde bağlayarak iletişim kurmak için lehçeler (Tomasello, 2008). Bununla birlikte insanlar, belirli mesajları veya anlamları birbirlerine iletişim aracı olarak iletme için yalnızca kelimeleri ve diğer durumlarda yazılı sembolizasyonlara indirgenmiş vücut hareketlerini değil, aynı zamanda bilgi iletme için görsel bir araç kullanarak da son derece başarılı olurlar. Başka hiçbir canlı organizmanın bu kadar farklı iletişim becerileri (işitsel, yazılı ve görsel) geliştirmede bilinmemektedir.

Buna göre iletişim, sözlü (ses/konuşma), sözsüz (jest, beden dili vb.), yazılı (mektup, e-posta, kitap, kitap, dergiler vb.) aracılığıyla birbirimizle bilgi veya bilgi alışverişinde bulunma olanağı sağlayan süreçtir. Diğer görsel-işitsel medya (televizyon, çizelgeler, haritalar, logolar, filmler, işaretler, fotoğraflar, resimler vb.) (Prabavathi ve Nagasubramani, 2018).

İletişim gibi çok yönlü bir süreci basitleştirme yeteneğimiz, geçmişini analiz etmemize, anlamamıza ve saklamamıza, bugüne göre hareket etmemize ve geleceğe hazırlanmamıza olanak tanır. Çünkü iletişim, bilgi ve anlayışın, fikirlerin, görüşlerin, gerçeklerin, düşüncelerin, duyguların, değerlerin vb. çeşitli araçlarla (ses, jest, yazı ve görüntü) bir kişiden/gruptan diğerine aktarılması, paylaşılmasıdır (Agrawal, 2007).

İletişimin karmaşıklığı, gönderici ve alıcı arasında bilginin aktarımı için etkili, anlaşılır ve verimli iletişim becerilerine duyulan ihtiyacı doğurmaktadır. Bu nedenle, iyi bir iletişimin doğru, eksiksiz, özlü, nazik, basit/sade, açık, net ve kullanılan ortama rağmen etkili olması gerekir. Ayrıca bir hedefi (alıcı) olması gerekir. İletişimin amacına ulaşmasının ve bilginin iletilmesi süreci olarak tanımlanmasının tek yolu budur. Bu gerekli hale gelir çünkü herhangi bir iletişim sürecinin arzusu veya amacı, uygun geri bildirimi sağlamak ve yanıt hakkında

bilgi vermektir. Anlaşılacağı gibi, gönderenin kullandığı ortam farklı tepkileri, duyguları, görüşleri veya yanıtları kendine çeker. Bu durumda, yetenekli bir iletişimci olabilmek için kişinin aşağıdakileri planlayabilmesi gerekir (Agrawal, 2007; Wallman, 1992).

- Ne söyleyeceğim (fikir faktörü) (fikre sahip olmanın önemi).
- Nasıl söyleneceği (açıklama faktörü) (fikri sindirmenin ve kodlamanın önemi)
- Ne zaman söyleneceği (zaman faktörü) (zamanlamanın önemi)
- Nerede söyleneceği (yer/alan faktörü) (yer/alan/durumun önemi)
- Kime söyleneceği (alıcı faktörü) (alıcının/muhatabın önemi)
- Hangi amaçla söylendiği (sebebe faktörü) (mantığın önemi)
- Kullanılacak en iyi kanalın seçilmesi (kanal faktörü) (ortam/kanalın önemi)
- Bir yanıt bekleyin ve iyi bir dinleyici olmaya ve onu anlamaya hazır olun (yanıt)(dinlemenin ve anlamamanın önemi)!
- Yanıt(lar)a yanıt vermeye/bu yanıtlara göre hareket etmeye hazır olun!
- Daha iyi bir argümanı/teklifi kabul etmeye veya kabul etmeye hazırım.

İletişim çalışmasının "Kim, Ne Diyor, Kime, Hangi Kanalda, Hangi Etkiyle?" konusunu içerdiği yönündeki açıklamasıyla uyumludur. Bu nedenle iletişim kurarken ne söyleneceğini, nasıl söyleneceğini ve kime söyleneceğini ölçmek ve anlamak önemlidir. Bir mesajı iletirken kelimeler yanlış yorumlanmamalı, yanlış kullanılmamalı, yanlış uygulanmamalı veya aşırı kullanılmamalıdır. Bu sayede taşıyıcı dinleyicileri kontrol edebilir ve karmaşık sorunları basitleştirebilirler. Etkili sözlü iletişim, iyileştirme ve büyüme için anında geri bildirim fırsatları açtığı için kuruluşlarda güven ve sadakat oluşturur ve verimliliği artırır. Kamu hizmeti "devletin bütünleşik bir parçasıdır" (Fredriksson ve Pallas, 2018).

Hükümetin işlerinin ve işlevlerinin halkın yararına yönetilmesidir. Bireylerin veya özel sektörün yeterince sağlayamadığı hizmetleri onlara sunar (Atkinson ve Stiglitz, 1980). Devletin, kamu görevlileri aracılığıyla vatandaşlarına sunduğu hizmetlerdir. Özel sektör hizmetinden farklı olarak kamu hizmeti yalnızca kâr amaçlı veya odaklı değildir. Vatandaş yararı, kamu hizmetinin ana temasıdır. Bu nedenle, kamu politikasının formülasyonu ve uygulanmasına ilişkin nedenlerden dolayı mevcuttur. Kamuya gerekli ve zorunlu olmayan hizmetlerin sağlanması içindir (Spicker, 2009).

Sonuç olarak, kamu sektöründe istihdam durumu süreklilik veya görev güvencesi (yani belirli hizmet yılına veya emeklilik yaşına dayalı ve emekliliğe tabi) niteliklerine sahip, hiyerarşik ve terfi yapısı, sıkı düzenleme ve prosedür, siyasi tarafsızlık ve kendisine verilen

görevleri yerine getirmede tarafsızlık, profesyonellik ve atanmasına ilişkin uzmanlık bir memur veya kamu görevlisidir. Bu nedenle, kamu hizmeti veya kamu hizmeti, yasal olarak kamu amaçları için istihdam edilen bir hükümet görevlileri organıdır. Çoğunlukla eğitim, beceri ve yeterlilikleri nedeniyle işe alınan kariyerli memurlardan oluşan bir sektördür. Liyakat, siyasi (atanmışlar) veya seçilmiş olanlardan farklı olarak atanmalarını belirler. Kamu hizmeti , devletin memurlar tarafından yönetilen idari birimidir.

1.2.1. Kamu kurumlarında iletişim amacı

İletişim araçları günümüzde kamuda çok sayıda iletişim aracı bulunmaktadır. Tutanaklar, raporlar, mektuplar, genelgeler, duyurular, belgeler, görseller, ses dosyaları, formlar, el ilanları, el kitapları, bildiriler, brifingler ve konuşma yazıları kısaca ele alınacaklardan bazılarıdır. Kamu sektöründe resmi iletişimimizin büyük bir kısmı sözlü gibi başka bir günlük iletişim ortamı üzerinden gerçekleşmektedir. Bu ortam, hizmetlerde en yaygın iletişim şeklidir. Bilginin (veya direktiflerin) yazılı semboller aracılığıyla aktarılması ve bu nedenle, bireyler arasında bilgi iletmek veya bilgi alışverişinde bulunmak için yazılı sözcükleri kullanan herhangi bir mesaja, yazılı iletişim adı verilmektedir. Yazma becerileri, daha önceki baskın kanal olan yüz yüze olan insan iletişimini serbest bırakmıştır (Ober, 1965). Gönderenin, alıcıyla iletişim kurmak için fiziksel olarak orada bulunmasına gerek yoktur. Bununla birlikte, herhangi bir yazılı kelimenin anlaşılabilmesi ve yanlış anlaşılabilmesi, yanlış yorumlanabilmesi veya yanlış ilişkilendirilmemesi için açık olması gerekir. (Türkoğlu, 2004)

Bu durumda yazmadan önce insanın kendi kendine şu soruları sorması gerekir (Bharti, 2008; DeFluer, 1980):

- a) İletişim kanalları dışında bu bilgi/mesajın iletilmesinde en etkili kanal hangisidir?
- b) Kullanılan kanal mesajı alıcının anlayabileceği şekilde etkili bir şekilde aktarabiliyor mu?
- c) Mesajın yanlış anlaşılmayacağından veya yanlış aktarılmayacağından nasıl emin olunabilir?
- d) Mesajın amaçları nelerdir?

Bu soruları yanıtlayabilme yeteneği, yazılı mesajları yalnızca anlaşılır kılmakla kalmaz, aynı zamanda alıcının yanıtlarını/eylemlerini de teşvik edebilir. Bu durumda mesajı yazılı ortamda en iyi aktaran kişi, tanıdık veya sıradan kelimelerle basit, açık ve kısa

cümleler kullanan kişidir. Aynı zamanda basit gramer kurallarına/düzenlemelerine saygılı olmalı, basit bir kelime dağarcığını kibar ve kişisel olmayan bir şekilde kullanmalıdır. Etkilemek için argo, mizah, kısaltmalar veya teknik veya bilimsel jargon kullanılmamalıdır (Geray, 2002). Teatral, gösterişli veya retorik jargonlar yazılı veya sözlü olarak resmi iletişimin bir parçası değildir. Mesajı iletme, alıcıyı/alıcıları veya izleyiciyi etkilemekten daha önemlidir. Kurumlarda karar ve direktiflerin iletilmesinde basit ama etkili kelimeler seçilmeli ve kullanılmalıdır (Severin ve Tankard, 1998).

1.2.2. Kurumlarda iletişim ilkelerinin önemi

Kurumlar içinde iletişim, etkili işleyişin can damarı olarak kabul edilir. Bireylerin iş görevlerini iyi organize olmuş bir şekilde yerine getirmek ve işverenlerinin ve organizasyonun bir bütün olarak beklentilerini karşılamak için gerekli eğitim niteliklerine, yeterliliklerine ve yeteneklerine sahip olmaları gerektiği kapsamlı bir şekilde anlaşılmıştır. Eğitim niteliklerine ve yeterliliklerine sahip olmanın yanı sıra, bireylerin etkili iletişim becerilerine sahip olmaları, birbirleriyle sosyal terimler ve ilişkiler sürdürmeleri vazgeçilmezdir (Bradbury, 2011). Ancak bireylerin başkalarıyla iletişim kurma yolları açısından yeterli farkındalığa sahip olması hayati önem taşır. İletişim ilkeleri sayesinde bireyler, etkili iletişim araçları aracılığıyla bireylerin fikirlerini ve bakış açılarını nasıl ifade edebileceklerini anlayabilirler. İletişimin önemi, organizasyonun başarısı için çok önemlidir. Bunun nedeni, istenen hedeflere ve amaçlara ulaşmak için organizasyonun tüm üyelerinin birbirleriyle etkili bir şekilde iletişim kurması gerektiğidir.

Bireyler bir hedefe veya amaca ulaşma misyonunda olduğunda, organizasyon içindeki iletişimin anlamı ve önemi vazgeçilmez olarak kabul edilir. Etkili bir şekilde iletişim kurma yeteneği, genellikle hafife alındığında ve göz ardı edildiğinde önemsiz olarak kabul edilir (Heick, 2020). İletişim, ağdan yararlanıldığı, fikirlerin paylaşıldığı ve tanıtım yapıldığı için bir zorunluluk olarak kabul edilir. İyi bilinen ortamlar aracılığıyla etkili bir şekilde gerçekleşen ve basit ve doğru bir şekilde iletilen iletişim temel bir husustur.

Kurumlar içinde liderlik pozisyonlarında olan bireylerin astlarına talimat vermeleri, onları doğru yöne yönlendirmeleri gerekir. İletişim becerilerini artırdıklarında iş görevlerini iyi bir şekilde yerine getirebilirler. Liderlerin yalnızca astlarını doğru yöne yönlendirmeleri değil, aynı zamanda onların sorunlarına çözümler sunmaları, hoş ve keyifli bir çevre koşulları yaratmaları gerekir (Devin ve Rosenberg, 2006).

Bu amaçlara ulaşmak için etkili iletişim becerilerine sahip olmaları hayati önem taşır. Kurumlar içinde bireylerin yerine getirmesi gereken bir dizi işlev vardır, bunlara yönetim, idari, teknik, büro, mali, pazarlama vb. dahildir (Yumlu, 1990). Bireyler iletişime olumlu yaklaşımlara sahip olduklarında, yalnızca iş görevlerini iyi bir şekilde yerine getirmekle kalmaz, aynı zamanda diğer üyeleri de anlayabilirler. Organizasyon içinde etkili iletişim, onlardan ne beklendiğinin açık bir şekilde anlaşılmasını, ne yapılacağı ve beklentilerin nasıl oluşturulacağı bilgisinin sağlanmasını sağlar (Alemdar ve Kaya, 1983).

1.2.3. Kamu kurumlarında iletişim araçları

Dahili iletişim araçları, kuruluşların önemli bilgileri iletmek ve çalışanlar ile liderler arasındaki iletişimi iyileştirmek için kullandıkları dijital araçlar için genel bir terimdir. Çalışan mesajlaşma uygulamaları, HTML e-posta oluşturucuları, şablonları ve intranetler yaygın çalışan iletişim araçlarının tüm türleridir. Dahili iletişim yazılımları pek çok farklı formda olabilirken, tüm bu araçlar bir organizasyon içindeki iletişimi daha kolay, daha hızlı ve çok daha etkili hale getirmek için geliştirilmiştir (Peltekoğlu, 2012).

Kuruluşlar büyüdükçe, giderek artan sayıda çalışanı bilgili, bağlantılı ve ilgili tutmak hızla karmaşıklaşır. Bu, özellikle ekip üyeleri aynı yerde değilse geçerlidir. Dahili iletişim araçları, kurumsal iletişim engellerine basit ama güçlü çözümler sunar. Kurumların ihtiyaçları düşünülerek tasarlanmıştır ve iletişimcilerin doğru zamanda doğru biçimde doğru kişilere bilgi ulaştırmasını kolaylaştırmak için çalışır (Türkoğlu, 2004). Kamu kurumlarında iletişim araçları incelersek bunlar:

Kurumiçi e-posta platformu: Kurumiçi iletişim e-posta platformları, herkesin rahat ettiği araçları değiştirmeden işlevsellik ekleyerek bir organizasyonun mevcut e-posta altyapısına entegre olur. İletişimciler, e-posta oluşturucusunu kullanarak güzel, duyarlı HTML e-postaları oluşturabilir ve gelecekteki e-postalar için süreci kolaylaştırmak amacıyla bunları şablon olarak kaydedebilirler. Ayrıca, e-posta takibi ve detaylı analizler, iletişim profesyonellerine çalışanların e-postalarına nasıl yanıt verdikleri konusunda net bir görünüm sunar; böylece önemli bilgiler gözden kaçmaz (Yatkın, 2003).

Çalışan mesajlaşma uygulaması: Çalışan mesajlaşma uygulamaları, çalışanların anında bağlantı kurması ve dosya veya diğer bilgileri paylaşması için kullanışlı bir yol sunar. Ayrıca, kurumsal mesajlaşma uygulamanızda kanallar kurmak, duyuruları ve tartışmaları doğru kişilere iletmenizi kolaylaştırır (Yatkın, 2003).

İntranet: İtranetler, kurumsal bilgiler için merkez görevi gören özel dahili ağlardır. Bir şirket intraneti, şirket politikalarına, personel dizinlerine, belge paylaşımına, şirket duyurularına ve daha fazlasına erişmek isteyen çalışanlar için bir kaynaktır. Anlık mesajlaşmanın aksine, çalışanlar arası doğrudan iletişim için en iyi seçenek olmayabilirler; ancak veri depolama ve kaynak paylaşımı açısından kesinlikle yararlı bir çalışan iletişim yazılımı kategorisidirler (Peltekoğlu, 2012).

Proje izleme araçları: Büyük ölçekli bir projenin başarısı için, özellikle de çalışanların birden fazla departmanda işbirliği yaptığı durumlarda, iyi bir iletişime ihtiyaç vardır. Çalışanlar yalnızca mevcut görevlerini değil, aynı zamanda yapmaları için görevlendirilecekleri görevleri de takip edebilirler. Herkes ilerlemesini merkezi bir araç üzerinden takip ettiğinden, proje kapsamındaki değişiklikler herkese aynı anda iletilir. Ayrıca, potansiyel darboğazların gerçek bir sorun haline gelmeden önce tespit edilmesi ve çözülmesi daha kolaydır (Vural ve Bat, 2013).

Görüntülü konferans: Çalışanların işlerinde giderek daha fazla esneklik aramasıyla görüntülü konferans, kuruluşlar içinde yüz yüze iletişimi kolaylaştırmak için vazgeçilmez hale gelmiştir (Kadıbeşgil, 2012).

Geri bildirim platformu: Çalışan geri bildirimi, liderlerin ve iletişimcilerin çalışanların çalıştıkları şirketle ilgili deneyimlerini, beklentilerini veya görüşlerini anlamalarına yardımcı olur. Geri bildirim, dahili iletişimlere yönelik veri tabanlı bir yaklaşımın temel bir parçasıdır. Bir çalışan geri bildirim sistemi uygulamanın yalnızca büyüme ve üretkenlik açısından değil, aynı zamanda çalışan katılımı açısından da faydaları vardır (Yatkın ve Yatkın, 2010). Geri bildirim, bir çalışanla birebir sohbet için yaklaşmak kadar basit olabilirken, resmi bir geri bildirim sürecine ve dahili iletişim aracına sahip olmak, aldığınız geri bildirimlerden belirli yanıtlar almanın yanı sıra eyleme dönüştürülebilir, nicel veriler elde etmenin bir yoludur.

1.3. İletişim Becerileri

Beceri “bireyin eğilimi ve öğrenmesi ile ilintili olarak bir işi başarması ve amacına uygun şekliyle tamamlaması kabiliyetine ve maharetine” (URL-1, 2024) sahip olmak olarak tanımlanmaktadır. Kişinin etrafıyla iyi bir iletişim içerisinde olması ve iletişim kurması ancak iletişim beceri düzeyinin kalite seviyesinin yüksek olması ile ilintili ve bağlantılıdır (Öner, 2010).

Kişilerarası iletişim becerileri, bireysel deneyimi etkilemekte, iş ve sosyal yaşamda memnuniyeti iyileştirmektedir (Mckay ve Fanning, 2012). Kişilerarası iletişim, ait olma, yeterlilik ve özerklik gibi birkaç temel insan ihtiyacını karşılamada önemli bir rol oynamaktadır (Kaya, 2018). Bu temel ihtiyaçlarını karşılamak için, bireyin etkili ve uygun bir şekilde iletişim kurabilmesi esastır.

Hargie'ye (2011) göre iletişim, yetenek içeren bir performans biçimidir. Bu görüşe göre iletişim, hedefe yöneliktir ve başkalarıyla önemli ölçüde koordinasyon gerektirmektedir. Yetenek içeren performansın bir özelliği, davranışın otomatik olarak yürütülmesidir. Ancak iletişim davranışındaki otomatiklik genellikle öğrenmenin bir sonucudur. Böylece, kişilerarası iletişimin görünüşte otomatik kalıpları, öğrenme süreçleri tarafından edinilmektedir.

Etkili iletişim davranışı gerçekten de büyük ölçüde herkesin öğrenebileceği bir dizi beceri olarak görülebilmektedir. Kişilerarası iletişim tarzları ve davranışlar arasındaki farklılıklar kısmen genlerden gelen kişilik farklılıklarına bağlıdır. Bununla birlikte, doğal yetenek geliştirilebilir ve etkili kişilerarası iletişimin altında yatan beceriler aslında öğrenilebilir (Vertino, 2014). Etkili iletişimle ilgili beceriler; dinleme, kendini tanıma ve açma empati, duyguları tanımlama, kabul etme ve yönetme, ben dili ve beden dili olarak sayılabilir.

Dinleme becerisi, kişilerarası iletişim becerilerinde oldukça önemlidir. Aslında, iletişim kurarken en çok kullanılan beceri dinlemektir (Kaya, 2018). Bu nedenle, iletişim eğitime dahil edilmesi gereken bir beceridir (Mckay ve ark., 2012). Dinleme becerileri, hem bilgi edinmeyi hem de başkalarıyla olumlu ilişkiler sürdürmeyi kolaylaştırmaktadır (Hargie, 2011). Ancak dinlemenin farklı türleri vardır. Etkili dinleme, bir dinleyicinin empatik ve duygusal katılımını gerektirir ve karşı tarafın duygusal ihtiyaçlarını algılamayı, söylenenleri işlemeyi, sözlü ve sözlü olmayan iletişimi kullanarak yanıt vermeyi ve aktif dikkati göstermek için sorular sormayı içerir (Mckay ve ark., 2012). Etkili dinleme sanatı, yalnızca göz temasını veya açık bir vücut duruşu sürdürmek gibi bireysel becerilerin uygulanması değildir, etkileşimlere gerçek derinlik ve anlam eklenen bir var olma durumu ve başkalarıyla bağlantılı olma durumuyla ilgilidir (Kaya, 2018). Etkisiz dinlemede ise kişi görünüşte dinler. Gelişigüzel bir biçimde dinlediği için esas duygu, düşünce ve anlama ulaşmaya çalışmaz. Ne söylendiğine dikkat etmeden zihin okumaya geçer. Anlatılanlardan sadece ilgilendiklerini filtreleyerek geri kalanlara odaklanmazlar (Mckay ve ark., 2012).

Sağlıklı bir iletişim kurulmasında kendini tanımanın, öncelikli şartlardan biri olduğu kabul edilmektedir. Kendini tanıma, kişinin tipik olarak nasıl düşündüğü, hissettiği ve davrandığı hakkında doğru öz-algıları ve bu kalıpların başkaları tarafından nasıl yorumlandığının farkındalığı olarak tanımlanmaktadır (Morin ve Racy, 2021). Kendini tanımanın kaliteli ilişkilerle bağlantılı olduğu gösterilmiştir (Tenney, Vazire ve Nehl, 2013).

Kendini tanıma, sağlıklı işleyiş için gereklidir, çünkü kendini iyi tanımak, kişinin yaşamının temel yönleriyle ilgili gerçekçi kararlar almasına yol açar. Kendini tanımadaki yetersizlik, kişinin güçlü yanlarını abartması (ki bu başkalarını rahatsız etme eğilimindedir), zayıf akademik performans ve daha düşük yaşam doyumu ile ilişkilidir (Morin ve Racy, 2021). Kendini tanıma, başkalarını anlama biçimimizi şekillendirmeye yardımcı olmakta ve başkalarını değerlendirmek için bir referans noktası olarak kullanılmaktadır (Tenney ve ark., 2013). Kendini tanıyan kişi, kendisinin etrafındaki kişileri nasıl etkilediğinin ve nasıl etkilendiğinin farkındadır. Böylelikle kendini tanıyan kişi iletişimde hangi noktada olduğunu da bilmektedir (Tekke ve Coşkun, 2019).

İletişimde kendini açma, yakınlık ve güven oluşturma'nın temel bir bileşenidir (Uygur, 2018). Kendini açma, bireylerin düşünceleri, duyguları, olumlu-olumsuz yönleri ve deneyimleri dahil olmak üzere kendileri hakkında bilgileri, uygun gördüğü kişiler ile sözlü ve sözsüz mesajlar ile paylaşması olarak tanımlanmaktadır (Mckay ve ark., 2012). Kendini açma, iletişim sürecinin ve ilişki geliştirme'nin doğasında olduğu için, kendini açma düzeyi arttıkça olumlu iletişim kurma olasılığı da artmakta ve yaşam doyumu düzeyi yükselmektedir (Uygur, 2018).

Empati, başka bir kişinin deneyimlerini o kişinin referans çerçevesinden anlama kapasitesidir (Vertino, 2014). Empatinin bir başkasının duygusal durumuna uyumlu bir duygusal tepki içerdiği belirtilmektedir (Kaya, 2018; McKay, Davis Fanning, 2012). Empatinin hem bilişsel (diğerinin ne söylediğini anlamak) hem de duygusal (diğerinin ne hissettiğini anlamak) bir bileşenden oluştuğu düşünülmektedir.

Etkili iletişim modelinde ben dilini kullanma, başkalarıyla olumlu ilişkiler sürdürme'nin temel bir becerisi olarak kabul edilmektedir (Kaya, 2018; Buluş ve Bağcı, 2016; McKay, Davis ve Fanning, 2012). “Ben dili” en basit şekilde, belirli bir deneyim veya etkileşim hakkındaki düşünce ve duyguları yumuşak bir ses tonu ile ve genellikle “hissediyorum” ile biten bir cümle kullanarak ifade etmenin bir yolu olarak açıklanmaktadır (McKay, Davis ve Fanning, 2012). “Ben” mesajları, duyguların sorumlu bir biçimde ifadesini içerir ve başkalarını da duygularını ifade etmek için teşvik eder (Buluş ve Bağcı, 2016). Bu

tip iletişim biçimi aynı zamanda konuşmada sınırlama ve şeffaf iletişime öncülük eder. Sınırlama ve şeffaflık oluştuğunda iletişim artar, kalıp yargılar azalır, öz saygı ve benlik değerlerinde iyileşme olur (Demirbilek, 2016). “Ben” mesajları, savunmacılığı azaltmada ve ilişkiler içinde iletişimi geliştirmede etkili bir araç olabilir. Tersine, “siz/sen” ile başlayan ifadeler, uzlaşma ve problem çözme arzusundan ziyade savunmacılığa ve duyguların tırmanmasına neden olma eğilimindedir (Darrington ve Brower, 2012). Ben dili ifadeleri, kabul edilmeyen davranışı, davranışın etkisini ve oluşturduğu duyguyu içermelidir (Mckay, Davis ve Fanning, 2012).

Kişilerarası iletişim için duygular da önemlidir. İletişimde olup bitenlerin çoğu duygusaldır. Bu nedenle, duyguları tanımlama, kabul etme ve yönetme becerileri, etkili iletişim için önemlidir (Kaya, 2018; Buluş ve Bağcı, 2016). Bireylerin çevreleri ile etkili iletişim kurabilmesi için duygularını ifade edebilmesi, negatif duyguların meydana getirdiği olumsuzluklar ile başa çıkabilmesi için son derece önemlidir. Duyguları yönetebilme becerisi bir süreç olarak, öncelikle duyguların farkına varılması, bu duyguların tanınması, onların yönlendirilmesi ve onlara uyumun sağlanabilmesi becerilerini içermektedir (Kaya, 2018).

Beden dili, insanın iletişim dünyasına açılan kapısıdır. Yüz yüze iletişimde beden dilinin %55, ses ve konuşmanın %38, kelimelerin ise %7 etkili olduğu vurgulanmaktadır (Çalışır, 2019; Mckay, Davis ve Fanning, 2012). Sözsüz iletişim açısından beden dili, kişinin duygu ve düşüncelerini karşısındakine aktarırken kullandığı hareketler, jestler, mimikler ve vücut duruşundan oluşan değerler bütünüdür (Kaya, 2018). Beden dilinin birincil görevi, sözlü iletişimin desteklenmesinde yardımcı olarak kullanılmasıdır. İkincil görevi ise bireylerin ifade etmek istediklerini somutlaştırmak ya da vurgulamak olarak görülmektedir (Kaya, 2018; Mckay, Davis Fanning, 2012;). Sözlü ve sözsüz iletişimin aynı anda ve uyum içerisinde kullanılmasının iletişimin kalitesini yükselttiği ifade edilmektedir (Kaya, 2018).

İletişimde en önemli faktör bir başkasıyla iletişim kurma aşaması öncesinde ilk önce kendi kendimize iletişim kurabilmemizin gerekliliğidir. Bu durumda bireyin benliğinin gelişim göstermesi bakımından çok önemlidir. İyi iletişim kurabilen kişi kendi iç dünyası ve karşı tarafın davranışlarını en iyi şekilde etüt edip gerçekçi bir yaklaşımla değerlendirebilir. Karşısındaki ile empati yapabilen bir kişi, karşı tarafın nasıl bir iç dünyası olabildiğini tahmin etmeli, bunu tahmin ederken kişi kendi yaşamsal tecrübeleri ile birleştirerek anlayabilir. İletişim kabiliyeti yüksek olan bir kimse, iletişimde olduğu kişinin

bedensel duruşundan, ses tonundan iç dünyası ile ilgili ipuçlarının farkında olur ve onları hemen değerlendirmeye alabilme kabiliyetine sahip olabilmektedir (Cüceloğlu, 2018).

Çünkü etkili iletişim becerisi, aile, iş yeri, arkadaşlık, öğretmen-öğrenci gibi hayatın her alanındaki iletişimin sürekliliği açısından ve sağlıklı bir biçimde yürütülmesi açısından önemli olabilmektedir (Kaya, 2018).

1.3.1. Etkili iletişim

İletişim becerileri, bireylerin göndermiş oldukları mesajları doğru kodlama ile iletim sağlamasını, almış oldukları mesajları ise hata yapmadan anlam yüklemesi yaparak etkin tepki ve etkin dinleme becerilerinin bütünü olarak tanımlanabilmektedir (Deniz, 2003).

İletişim becerileri, bireylerin karşılaştığı her hangi bir olay karşısında farklı çözümler üretebilmesi, yaşanan problemler karşısında geniş bir çerçeveden değerlendirme, yorumlayabilme ve oluşan sorunların hangi çözüm yolları ile çözümlenebileceğini bilmesidir. Bir davranışın anlamı, kişiden kişiye farklı gösterebildiği gibi bir kişi için suçlama olan, diğer kişi için yardımlaşma veya ilişkiyi geliştirme olarak algılanabilmektedir. Burada önemli olan, bu davranışların uyarma ve şikâyet etme durumunda kişiye yöneldiğinde becerilerini etkin bir biçimde kullanarak, davranışları tek bir bakış açısı ile değil tüm boyutları ile ele alarak değerlendirebilmesi ve anlamlandırabilmesidir (Yüksel, 1997).

Etkili iletişim, bireyin özel ve mesleki yaşantısında kendisini ifade edebilmesi, karşısındaki insanı anlayabilmesini ve karşısındaki kişiyle çatışmaları önleyebilmesi için veya diğer kişiler iletişimde olması, anlaşabilmesi için gereksinim duyduğu temel beceri olarak tanımlanmaktadır (Uzuntaş, 2013).

Etkili iletişim; hedefi belirlenmiş bir gruba anlatılmak istenen mesajın gönderilebilmesi ve gerekli olan tepkiselliğin oluşmasını amaçlayan bir iletişim tekniği olarak tanımlanmaktadır. Etkili iletişimin sağlıklı bir süreç içerisinde yürütülebilmesi için bireyin sadece kendisini ifade etmesinin yanı sıra iletişim sağlanan bireyi de etkin bir biçimde dinleyebilmesinin ana unsur olduğunun üzerinde durulmaktadır (Çalışkan ve Aslander, 2014).

1.3.2. Etkili iletişim becerileri

Buluş ve ark. (2017) beş esas etkili iletişim becerileri tavsiyesi ortaya koymuşlardır. Ortaya konulan beş temel etkili iletişim becerisi şunlardır; etkin/katılımlı dinleme, empati, ben dili, egoyu geliştirici dil ve kendi tanıma/kendini açma becerileri olarak tanımlamışlardır.

Egoyu geliştirici dil: Egoyu geliştirici dilde, bireylerin birbirleriyle olan ilişkileri kişiliklerini pozitif yönde etkileyen bir faktör olarak tanımlanmaktadır. Egoyu geliştirici beceri sayesinde bireylerin pozitif yönlerine ve pozitif özelliklerine ve de performanslarına değinilerek, gereksinim duymuş olduğu değişimlerin gerçekleşmesi amaçlanmaktadır (Vural, 2005). Diğer bir deyişle, iletişim halinde olunan bireyin kendisini zayıf ve yetersiz görmesine sebep olmadan, yeterli yönleri ön plana çıkarılarak eksik olan yönleri söylenir ve böylece bireyin zayıf yönlerini geliştirebileceği algısı yaratılarak veya hissettirilmeye çalışılmaktadır (Taşer, 2004).

Egoyu geliştirici dili, bir başka tanımla ise şöyle açıklamaktadır; iletişim sağlanan bireyi küçük görmeyen, karşı tarafın pozitif ve olumlu özelliklerini ön plana çıkararak bireyin eksik ve olumsuz yönlerini bireyi üzmeden, kırmadan bir söylem kullanılarak yapılan iletişim dili olarak tanımlamaktadır. Egoyu zedeleyici dili ise şöyle açıklamak gerekmektedir; karşımızdaki bireyin tutumlarını değiştirmemizde hiçbir etkisi olmayan, bireyi üzen, küçük düşüren ve aşağılayan bir iletişim dili olarak tanımlanmaktadır (Buluş ve Atan, 2016).

Etkin / katılımlı dinleme: İletişim becerileri, çoğu becerinin temelini oluşturmakta; sözel veya sözel olmayan mesajlara duyarlı olma, etkin bir şekilde dinleme, etkin tepkiler verme şeklinde tanımlanabilmektedir (Bayram ve Aktaş 2021).

Kişinin ilk kazanımlarından biri ve dil becerilerinden de ilk sırada olanı dinleme, etkin bir iletişim kurmada konuşabilme kadar önemsellğe sahip bir durum olarak ifade edilmektedir. Kişinin çok iyi bir dinleyici olması kişinin etkili iletişim becerilerine karşı yeterli düzeyde kabiliyeti olduğunu göstermektedir (Buluş ve Atan, 2016). Kişinin etkin bir biçimde katılımlı dinleyebilmeye arzusunda olması ve de karşısındaki kişiyi verdiği önemle ile açıklanabilmektedir.

Dinleme pozisyonun da olan kişinin, göz temasında bulunması, konuşan kişinin sözünü kesmemeye özen göstermesi, anlatılanları kendi içinde yorumlarken yargılayıcı bir üslupta olmaması ve konuşmacı kişiye anlattıklarını anladığı hissiyatını verebilmelidir.

Etkin bir biçimde dinlendiğini hisseden bir kişi önem verildiği duygusunu alır ve kişiler arasındaki güven ortamı sağlandıktan sonra kıymet telkin edilmek suretiyle etkin bir paylaşma ile birlikte süreç ilerlemeye devam eder (Çankaya, 2011).

Etkin dinlemede kişinin söylemiş olduklarının gerçek anlamları üzerinden ve gerçek duyguların üzerinde kavranması gerekmektedir. Böylece anlatım sağlayan kişinin duyguları boşalmaktadır. Çocukların hissiyatlarının keşfedilmesine yardımcı olur. Etkin dinleme de çocukların olumsuzluk arz eden duygu, düşüncelerden korkmamalarına ve anne-baba arasında sıcaklığın gelişimine katkıda bulunmaktadır. Kişinin duyulduğunun, fark edildiğinin ve karşısındaki insan tarafından anlaşılıyor duygusunu hissetmesi sonrasında konuşmacı kişinin dinleme konumundakine karşı yakınlık duymasına sebep olmaktadır.

İletişim becerileri sürecinde, bireyler arasındaki iletişimin sağlıklı bir çerçevede devam edebilmesi için mesajların karşılıklı olarak doğru bir biçimde anlaşılması gerekmektedir. İletişimin daha olumlu bir yönde seyretmesi bireylerin iletişim becerilerini doğru ve etkin bir biçimde kullanması ile ilişkilidir. Bireyler iletişim becerilerini etkili bir şekilde kullanamadıkları süre zarfında iletişim sürecini doğru yönetemez ve doğru bir zeminde sürecin ilerlemesi de söz konusu olamaz (Şirin ve İzgar, 2013).

Bireyler ancak iletişim becerilerini doğru ve etkin bir biçimde kullanması durumunda iletişimin sağlık bir süreçte ilerlemesi mümkün olabilir, aksi takdir iletişimde problemler yaşanacaktır. Koçyiğit'e (2018) göre, bireylerin birbiriyle iletişim kurmasındaki asıl amaç etkilemek, etkilenmek ve doğru bir biçimde anlaşılma çabasıdır. İletişim becerisi süreci dinleme becerisi ile başlan bir süreçtir. Daha sonra ise konuşma ile devam eden, sorular sorarak konuşmanın ilerlemesi, teşekkür etme, farklı insanları tanıma ve takdir etme olarak ilerleyen bütüncül bir süreci kapsamaktadır.

Kendini tanıma/açma: Kendini tanıma, kişinin sadece bedensel olarak kendinin farkında olması değil aynı zamanda kişinin kendi iç dünyası ile iletişimde olması veya kendi iç dünyası ile ilişki içinde olarak tüm olup biten süreçlerin farkında olması olarak açıklanabilmektedir. Kendisini tanımayan bir kişi kendi hayatını yönetmekle zorluk çekebilir ve çevresinde olan kişilerden nasıl etkilendiğini veya kendinin çevresinden nasıl etkilendiğinin farkında olmayabilir (Tekke ve Coşkun, 2019).

Kendini açma, kişinin kendi hakkında bilgi ve düşüncelerini başkaları ile paylaşım süreci veya kişinin şeffaflığının bir göstergesi olarak ifade edilmektedir (Dökmen, 2009). Bir başka tanımlama da ise kendini açma, geçmişte yaşadığı bir anıyı, gelecek planlarını,

özel yaşantısını, yönelimlerini, fikir ve duygularını kendi isteği ile kendisini yakın gördüğü kişilerle paylaşma süreci olarak açıklanmaktadır (Erden ve Akman, 2000).

Empati: Bir insanın herhangi mesleki ya da özel yaşantısında bulunduğu konum itibarıyla kişilere faydalı olması onların hayatlarına dokunabilmesi için, birinci ana faktör etkili iletişim becerilerine sahip olması ikincisi ise empati yapabilme yeteneğinin olmasının gerekliliği olarak açıklanabilir (Schneider ve Krug, 2010).

Günümüzde "empati" denildiğinde ilk akla gelenlerden bir tanesi, Carl Rogers ve onun empati ile ilgili yapmış olduğu çalışmalar akla gelmektedir. Bir bireyin kendisini karşısındaki insanın ruh halini yaşayarak, onun gözü ile bakabilmeyi becerebilmesi ve yerine kendini koymuş olduğu insanın hislerini, fikirlerini tüm gerçekliği ile anlayabilmesi sonrasında ona göre davranış ve tutum geliştirmesi veya sergilemesi ile sonuçlanan süreci empati olarak açıklayabiliriz (Dökmen, 2010).

Dökmen (2009) empatinin yapılabilmesi için; bir bireyin kendisini karşı tarafın yerine koyarak davranmasının gerekliliğine ve onun duygu, düşünce, bakış acısı ile değerlendirebilir olması ile gerçekleşebileceği üzerinde durmaktadır.

Kişiler birbirileri ile sürekli iletişim durumundadırlar. Kişiler arasındaki bilgilerin sürekli üretilip paylaşılabilmesi için iletişime ihtiyaç vardır. Empati, iletişim kurması gereken insanlar için iletişim niteliğini güçlendirmektedir. İletişim, empatik tepkiler sonrasında güçlenmiş durumda olur ise iletilen mesajın daha iyi anlamlandırılması daha basit bir biçimde olmaktadır (Arıcan, 2005).

Empati ile kişi öznel hayatındaki yaşantısının bir başka kişi tarafından anlatılmasının sonucu olarak, kişi daha önce farkına varmadığı iç dünyasının farkın varması ile birlikte, problemlerin kaynağına inmeye çalışır ve çözüm yollarını araştırma çabası için de olmaya başlar. Empati etkili bir biçimde problemlerin çözümüne de katkı yapmaktadır. Kişinin empati kabiliyetine sahip olma özelliği sayesinde; yer alınan kişiler topluluğu içerisinde ortak payda da buluşarak, olası problemlerin çözüm aşamasında iş birliği içinde olarak farklı çözüm yolları arama çabası içinde olunur (Akgün ve Araz, 2010).

Empati yapabilmenin bireye kazandırmış olduğu avantajlar şu şekilde sıralanabilmektedir (Arıcan, 2005; Dökmen, 2009; Akgün ve Araz, 2010):

Empati, ilişkilerin sürekliliğine ve problemlerin çözüme kavuşması sağlamaktadır.

Empati, özel ve mesleki hayatta başarılı olma şansını yükseltmektedir.

Empati, bireyin farklı kültürlerdeki insanlar ile ilişkiler içinde olduğunda iyi geçinilmesine katkı sunar.

Empati, bireyler arasındaki ilişkilerde şeffaflığı açıklamaktadır.

Empati, bilişsel, ahlaki gelişim süreci ve psikolojik sağlık için önemli bir beceri olabilmektedir.

Empati, ahlaklı bir gelişim süreci ile beraber bilişsellik ve ruh sağlığı içinde önemsel olduğu bir beceri olarak açıklanabilmektedir.

Ben dili: İnsan yapısı itibarıyla sosyal bir mevcudiyet olması, insani ilişkilerinde iletişimi kullanarak sürdürmesi ve ilişki içinde olduğu kişilerin duygu, fikir ve davranışlarını ancak kendi sahip olduğu beceri kabiliyetleri çerçevesinde etkilemektedir (Tepeköylü-Öztürk, Soytürk, 2009).

Etkili iletişim becerisinin ana unsurları saygı gösterme, empati yapabilme, etkin bir şekilde dinleme, açık konuşarak uygun bir ifade şekliyle kendini açabilme, duygu ve fikirleri karşı tarafa iletirken gerçek yüzünü gizlemeden ben diliyle anlatabilme, insanları aşağılamadan kendine ait olan hakkını koruma, sözel olan veya olmayan iletilere imtizaçlı bir biçimde davranarak kişilerin toplum içindeki yaşantısını kolaylaştıran öğrenilmiş davranışlar şeklinde tanımlanmaktadır (Açıkalın ve Turan, 2020).

Ben dilin de iletişim, sen zamiri yerine, ben dili kullanarak yapılandır. Özetle ben dili, sen dilinin tam tersidir. İletişimde, sen dili tercihi yapmak, suçlayıcı, suçluluk hissiyatına kapılma ve tepkili davranışların gösterilmesine sebep olmaktadır. Ben dilinin daha çok duyguların ifade edilmesinde kullanılmaktadır. İletişim süreci aşamasında sen dili suçlayıcı, özsayıgı zedeleyici durumunda iken, ben dili ise özsayıgının gelişmesine ve bireyin hatalarını anlamasına yönelim göstermesine yardımcı olmaktadır (Kaya, 2016).

1.3.3. İletişim yoluyla insan etkileşimleri

İnsan etkileşimleri, bireylerin yaşamlarındaki vazgeçilmez unsurlardan biri olarak kabul edilmektedir (Yatkın, 2003). Toplulukları, meslekleri, kategorileri ve geçmişleri ne olursa olsun, bireylerin birbirleriyle etkileşimlerini teşvik etmeleri hayati önem taşır. Bireyler iletişim süreçleri ile iyi bir şekilde donatıldıklarında, insan etkileşimlerini teşvik etmede başarıya ulaşabilirler (Gürüz ve Eğinli, 2022). İletişim süreçlerinin yanı sıra, teknolojilerin kullanımı konusunda da donanımlı olmaları gerekir. Günümüzde olduğu gibi, etkili iletişim süreçlerinin geliştirilmesinde teknolojiler ön plana çıkmaktadır. Etkin olmayan nesnelerde dönüşümler gerçekleşirken bile insan etkileşiminin ortamı değerli ve elverişli

olmalıdır (Devin ve Rosenberg, 2006). Bu da ortamın değerli ve faydalı olması gerektiğini göstermektedir.

1.4. Öz Yeterlilik

Öz yeterlilik, bireyin önemli etkiler yaratma kapasitesini ifade eder. Bir fark yaratabileceğinin farkında olan insanlar kendilerini iyi hisseder ve bu nedenle inisiyatif alırlar; kendilerini çaresiz olarak algılayan insanlar mutsuzdur ve eylemler için motive olmazlar (Bandura, 1978). Olan her şeyin nedeni vardır (Aristotle). Değişiklik yapmak, bir neden olmak veya bir değişiklik üreten bir neden sağlamak anlamına gelir. Gerçek nedenleri belirlemek zor olduğundan, bunun yerine genellikle koşullar ve olumsuzluklar terimleri kullanılır. Bir etki, koşul ya da koşullar kümesi karşılandığında her zaman meydana geliyorsa, bir koşul ya da koşullar kümesine bağlıdır.

Özellikle engellerle karşılaştıklarında, kendilerini yeterli hisseden bireyler, yeteneklerinden şüphe duyanlara göre daha çok çalışıp, daha uzun süre devam etmektedir. Bu çerçevede, bireyler geçmiş performanslarından, gözlemlerinden ve benzer deneyimlerinden özyeterliliklerini değerlendirmek için bilgi edinirler. Kişinin geçmiş performansı, özyeterliliği değerlendirmek için oldukça güvenilir bir kılavuz olmaktadır. Genel olarak, başarılar özyeterliliği arttırırken ve başarısızlıklar düşürmektedir. Birey, güçlü bir özyeterlilik duygusu geliştirdiğinde, ara sıra yaşanan başarısızlığın çok fazla etkisi olmamaktadır (Bandura, 1978).

Bandura'ya (1997) göre kişisel özyeterlilik, davranış ve hedefleri, sonuç beklentilerini, duygusal durumları ve fırsatları etkiler. Duygusal açıdan, düşük özyeterlilik düzeyi depresyon, kaygı ve çaresizlikle ilişkilidir. Özyeterlilik düzeyi düşük olan bireyler aynı zamanda düşük özgüvene ve kendi gelişimleri hakkında olumsuz düşüncelere sahiptir. Yüksek özyeterlilik düzeyine sahip bireyler genellikle aktif başa çıkma stratejileri kullanma eğilimindedir, ancak özyeterliliği düşük olan bireyler genellikle kaçınma stratejilerini tercih eder. Ayrıca, özyeterliliği düşük olan bireyler işle ilgili stres faktörleriyle daha yüksek düzeyde kaygı yaşayabilirler (Özkul, 2021). Özyeterlilik algısı, olumlu yaşamışlıklarla güçlenirken olumsuz yaşamışlıklar sonucunda zayıflayabilir. Özellikle başarı ya da başarısızlıkla sonuçlanan deneyimler, özyeterlilik algısını önemli seviyede etkileyebilir. Çocukluktan itibaren gelişen ve deneyimlerle şekillenen özyeterlilik algısını etkileyen faktörler şu şekilde sıralanabilir (Özerkan, 2007)

- Kişisel deneyimler
- Dolaylı deneyimler (başkalarının deneyiminden çıkarılan sonuçlar)
- Toplumsal onay
- Bireyin fizyolojik ve duygusal olarak durumu

Dolapçı (2013) ise bu faktörleri aşağıdaki gibi açıklamıştır:

Kişisel deneyimler: Özyeterlilik algısını etkileyen en etkili etmenlerden biridir. Bireyin kendi başarıları veya başarısızlıkları, özyeterlilik algısını önemli ölçüde şekillendirebilir. Bir birey kendine güvendiğinde, yeteneklerini sergileyip kullanma konusunda daha istekli olabilir (Özenoğlu Kiremit, 2006).

Dolaylı deneyimler: Başka bireylerin başarıları veya başarısızlıkları, bireyin özyeterlilik değerlendirmesini etkileyebilir. Özellikle başkalarının başarısı, bireyin kendi özyeterliliğine olan inancını artırabilir (Büyükduman, 2006). Bu durumda, birey başkalarının başarısını bir örnek olarak alabilir ve kendi potansiyelini daha olumlu bir şekilde değerlendirebilir.

Sözel ikna: Bireyin özyeterlilik algısını artırmak için etkili bir yöntem, motive edici konuşmalar yapmaktır. Sözel ikna yöntemi, bireyin performansını değerlendiren olumlu ve destekleyici geri bildirimlerle birlikte bireye güven aşılama amacıyla kullanılabilir (Özenoğlu Kiremit, 2006).

Duygusal durum: Kişinin stres ve kaygılarını gidermeye yönelik çalışmalar, bireyin kendini yetersiz hissettiği durumlarda özyeterlilik inancının duygusal durumu üzerindeki olumsuz etkileri azaltmayı hedefler. Bu tür çalışmalar, bireyin performansını düşüren etmenleri ortadan kaldırmaya ve özyeterlilik algısını güçlendirmeye odaklanır. Özyeterlilik, yetenekli olmaya değil, kişinin kendi kaynaklarına güvenmesine karşılık gelir. Bir durumla baş etmede yeterli becerilere sahip olmakla birlikte, özyeterliliği düşük olan bir kişi, bu becerilerini etkili bir şekilde kullanamayabilir (Bandura, 2004).

Özyeterlilik kavramı, bir eylemin planlanması, gereken becerilerin farkında olunması, bu becerilerin örgütlenmesi, zorluklarla karşılaşma durumunda elde edilecek kazançların gözden geçirilmesi sonucunda ortaya çıkan güdülenme düzeyini içerir. Güçlü bir özyeterlilik, başarı ve iyilik halinin oluşmasını sağlar, aynı zamanda kişisel gelişimi ve becerilerin çeşitlenmesini destekler (Say, 2005). Önceki başarılı deneyimler, benzer özelliklere sahip diğer kişilerin başarı örnekleri, çevreden gelen olumlu geribildirimler ve olumlu duygu durumu, özyeterlilik inancını güçlendiren etkenler arasındadır. Bir eylem

başarısızlıkla sonuçlandığında, özyeterliliği yüksek olan bir kişi, bu başarısızlığı kendi yeteneksizliğine değil, kullanılan yöntem ve stratejilerin yanlışlığına bağlar (Cihan, 2014).

Yüksek özyeterlilik algısı (kişinin yüksek performans göstereceğine dair beklentisi), gerekli beceriler eksik olduğunda, tek başına istenen performansı üretmeye yetmeyecektir (Shoji vd., 2016). Sonuç beklentileri de önemlidir, çünkü bireyler olumsuz sonuçlara yol açacağına inandıkları şekilde davranmaya motive olmazlar. Sonuçların algılanan değeri de insanların bu sonuçları diğerlerine göre ne kadar arzuladığını ifade eder ve önemlidir (Leiter, 2007). Yeterli beceriler, olumlu sonuç beklentileri ve sonuçların öznel değeri, özyeterliliğin birçok insanın davranışını ve performansını etkilemektedir.

İnsanlar genellikle başarıları ve başarısızlıkları yetenek, çaba, görev zorluğu ve şans gibi faktörlere bağlar (Siu vd., 2005). Koşulların değişmediği varsayımıyla, başarılarını istikrarlı faktörlere (örn. yüksek yetenek, kolay görev) bağlı olduğu algısına sahip kişiler, daha az istikrarlı faktörlere (örn. iyi şans) bağlı olduğu algısına sahip insanlardan daha yüksek başarı beklentilerine sahip olacaktır (Andiappan ve Dufour, 2020).

Çalışanların özyeterliliklerine ilişkin algıları, iş performansları için çok önemlidir, çünkü daha yüksek özyeterlilik, çalışanların kendilerini işlerine adanmalarını, stratejiler ve eylemler planlamalarını sağlayacaktır. Öte yandan, düşük özyeterliliğe sahip çalışanların çabalarını geri çekmeleri beklenir (Bandura, 1986). Aksine, yüksek özyeterlilik, bireylerde hoş duygular üretir ve bu da performansın artmasına yardımcı olur (Loeb, Stempel ve Isaksson, 2016; Mustafa vd., 2019).

1.4.1. Öz yeterlilik kavramının tarihçesi

1950'lerde Rotter (1954), davranış için istenen pekiştirmenin kontrolünün uygulandığı yer anlamına gelen kontrol odağı kavramını önermiştir. İç kontrol, kişinin kendi içindeki kontrol anlamına gelirken, dış kontrol kişinin dışındaki, muhtemelen güçlü başkalarında, nesnel dış koşullarda veya şans ya da şanstı bulunan kontrol anlamına gelmektedir. Rotter ve arkadaşları, iç kontrol odağının insanların neredeyse tüm arzu edilen özellikleriyle pozitif yönde ilişkili olduğunu gösteren binlerce çalışmada kullanılan geçerli ölçüm araçları geliştirmişlerdir.

Gözlemlenen eylemler için öznel atıfları inceleyen Heider (1944), içsellik ve dışsallık kavramlarını zaten önermişti. Gözlemlenen bir eylemin gerçek kaynağı, yani 'nedeni' ya kişiye (içsel, kişisel sorumluluk) ya da kişiden bağımsız koşullara (dışsal, kişisel

sorumluluk yok) atfedilir. Heider'in çalışması, nedensel atıflar üzerine geniş bir araştırma geleneğini tetiklemiştir. Bu araştırmanın sonuçları, çaresizlik deneyimleriyle ilgili öznel yorumların başarılı bir şekilde farklılaştırılmasında kullanılmıştır.

Modern öz-yeterlilik teorisi, Rotter'ın teorisinin ötesine geçerek daha farklılaştırılmış (örneğin, uygunluk ve yeterlilik, birincil ve ikincil), belirli eylem alanlarına (örneğin, sağlık, okul) belirgin bir şekilde atıfta bulunmuş ve kişilik dışındaki yönleri de (örneğin, motivasyon, gelişim) içerecek şekilde detaylandırılmıştır.

Öz yeterlilik inancı yüksek olan bireyler aynı zamanda genel olarak güçlü refah duyguları ve yüksek öz saygı bildirirler (Bandura 1997, Flammer 1990). İlgili alanlarda inisiyatif almaya, gerektiğinde çaba göstermeye ve yeterliliklerine inandıkları sürece çabalarında sebat etmeye isteklidirler. Potansiyel olarak stresli durumlar, öz yeterliliği yüksek bireylerde daha az öznel stres yaratır. Ancak, öz yeterlilik strese karşı bir tampon görevi görürken, aynı zamanda -dolaylı olarak- aşırı hırslı bireylerin başa çıkabileceklerinden daha fazla sorumluluk üstlenmelerine neden olabildiği ölçüde stres üretebilir.

1.4.2. Öz yeterlilik inançlarının gelişimi

Açıkçası, yeni doğan bebek bizim anladığımız anlamda öz-yeterlik inancına sahip değildir. Öz-yeterlik inançlarının temel yapısı ilk üç ya da dört yıl içinde gelişir. Flammer'in (1995) analizine göre, bebeğin öz-yeterliliğin temel anlayışına yönelik gelişimi;

- Eylemler, edinilmesinden oluşan gelişimsel bir dizi yoluyla ilerler.
- Kişisel olarak etki üretme anlayışı olur.
- Önemsiz hedefleri amaçlamada başarı ve başarısızlık anlayışı (sırasıyla gurur ve utanç olarak görülebilir) olur.
- Yalnızca belirli bir değişikliğin kaynağı değil, aynı zamanda bu tür değişiklikleri üretme yeteneğine sahip olmanın keşfi olur.

Bu gelişim bebeğin şu ana kadar erişebildiği alanlarda ilerler. Daha sonra bu gelişimin başka alanlara da yayılması gerekecektir. Okul başarısı alanına gelince, yaşamın ilk on yılının ikinci yarısında çocuk aynı amaçlara yönelik araçların giderek daha fazla farklılaştığını öğrenir (Bandura, 2009). Böylece, basitçe yetenekli olmak ya da olmamak gibi genel bir kavramı yavaş yavaş terk eder ve çaba faktörünü, bireysel yetenek , görev

zorluğu faktörlerini ve son olarak da çaba ve yetenek arasındaki telafi edici ilişkinin anlaşılmasını seçer.

Ergenlik ve erken yetişkinlik döneminde daha fazla ders öğrenilmesi gerekir. Artan bilişsel, fiziksel veya ekonomik güç ve sosyal güç nedeniyle giderek daha fazla alan kişisel kontrol için erişilebilir hale gelir. Bu gerçekten de heyecan vericidir. Ancak, bireyler kendilerine sunulan seçenekler arasından sürekli olarak seçim yapmak durumundadır (Flammer 1996). Her şeyi kontrol etmeye çalışmak aşırı yüklenme ile sonuçlanır.

1.4.3. Öz yeterlilik alt boyutları

Özyeterlilik; “başlama”, “yılmama” ve “sürdürme çabası-ısrar” şeklinde üç boyutu olan yapıdır.

Başlama: Bireylerin bir işe başlarken çekinmemesi, işe başlamaları ve devam ettirmeleri noktasında motive olmaları, başlama boyutunu açıklar (Bandura 1986). Ayrıca beklenmedik sorunlarda, zor ve karışık işlerde, işe zamanında başlamayı da ifade eder (Sevinç Tırpan ve Gençer, 2017).

Sürdürme çabası ve ısrar: Bireylerin ne ölçüde gayret gösterdiği, yaşanan güçlüklerle karşı direnç gösterme, bu süreçte kendini toparlayabilme gücü olarak açıklanabilir (Büyükgöze, 2017). Bireyin olumsuz ve güç bir durum karşısında kendini toparlayıp işe devam edebilme ve sonuca ulaşmayı sağlamaktır (Sancar, 2022).

Yılmama alt boyutu: Yılmama boyutu ise, bireylerin başarısızlık durumlarında kendini hızlıca toparlayıp, ısrarcı davranma, sorunlar karşısında yılmama durumudur (Bandura 1997; Yıldırım ve İlhan 2010).

1.4.4. Algılanan öz yeterlilik

Algılanan öz yeterlilik, insanların kendi işleyişleri ve çevresel olaylar üzerinde kontrol uygulama yeteneklerine olan inançlarıyla ilgilidir. Bu tür inançlar, insanların hangi eylem yollarını izlemeyi seçtiklerini, kendileri için belirledikleri hedefleri ve bu hedeflere olan bağlılıklarını, belirli çabalarda ne kadar çaba harcadıklarını, engeller ve başarısızlık deneyimleri karşısında ne kadar uzun süre direndiklerini, zorluklara karşı dayanıklılıklarını etkiler. Sıkıntı, düşünce kalıplarının kendi kendini engelleme veya kendine yardım etme

olup olmadığı, zorlayıcı çevresel taleplerle başa çıkarken ne kadar stres ve depresyon yaşadıkları ve gerçekleştirdikleri başarıların düzeyini ifade eder (Bandura 1997).

Sosyal bilişsel teoride algılanan öz yeterlik, yaşam tarzı alışkanlıklarını düzenlemede diğer belirleyicilerle uyum içinde çalışır. İnsanların eylemlerinin üretmesini beklediği olumlu ve olumsuz sonuçları içerirler (Erdamar Koç, 2011). Bu sonuç beklentileri, hoşagiden ve itici fiziksel etkiler, onaylayan ve onaylamayan sosyal tepkiler veya kendini tatmin etme ve kendini kınama olarak ifade edilen öz değerlendirme sonuçları şeklini alabilir (Bandura, 2009). Bir değer sistemine dayanan kişisel hedefler, daha fazla öz teşvik sağlar ve sağlık alışkanlıkları için rehberlik sağlar. Algılanan sosyoyapısal kolaylaştırıcılar ve engeller, sağlık alışkanlıklarının başka bir belirleyicileri olarak işlev görür (Akıncı, 2014).

Öz yeterlilik nedensel yapıda önemli bir belirleyicidir. Çünkü hem doğrudan hem de diğer belirleyiciler üzerindeki etkisiyle sağlık davranışını etkiler (Akdoğan, 2009). Algılanan yeterlilik ne kadar güçlü olursa, insanların kendileri için belirledikleri hedef zorlukları da o kadar yüksek olur, çabalarının arzu edilen sonuçları üretmesini o kadar beklerler ve kişisel değişimin önündeki engelleri ve engelleri o kadar aşılabılır olarak görürler (Büyükduman, 2006).

Kişisel yeterlilik duygusunun insan sağlığını etkilemesinin iki ana yolu vardır. Birinci temel düzeyde bu tür inançlar, sağlık ve hastalığa aracılık eden biyolojik sistemleri harekete geçirir. İkinci düzey, sağlığı ve biyolojik yaşlanma oranını etkileyen alışkanlıklar üzerinde doğrudan kontrol uygulanmasıyla ilgilidir.

1.5. Gençlik ve Spor İl Müdürlükleri

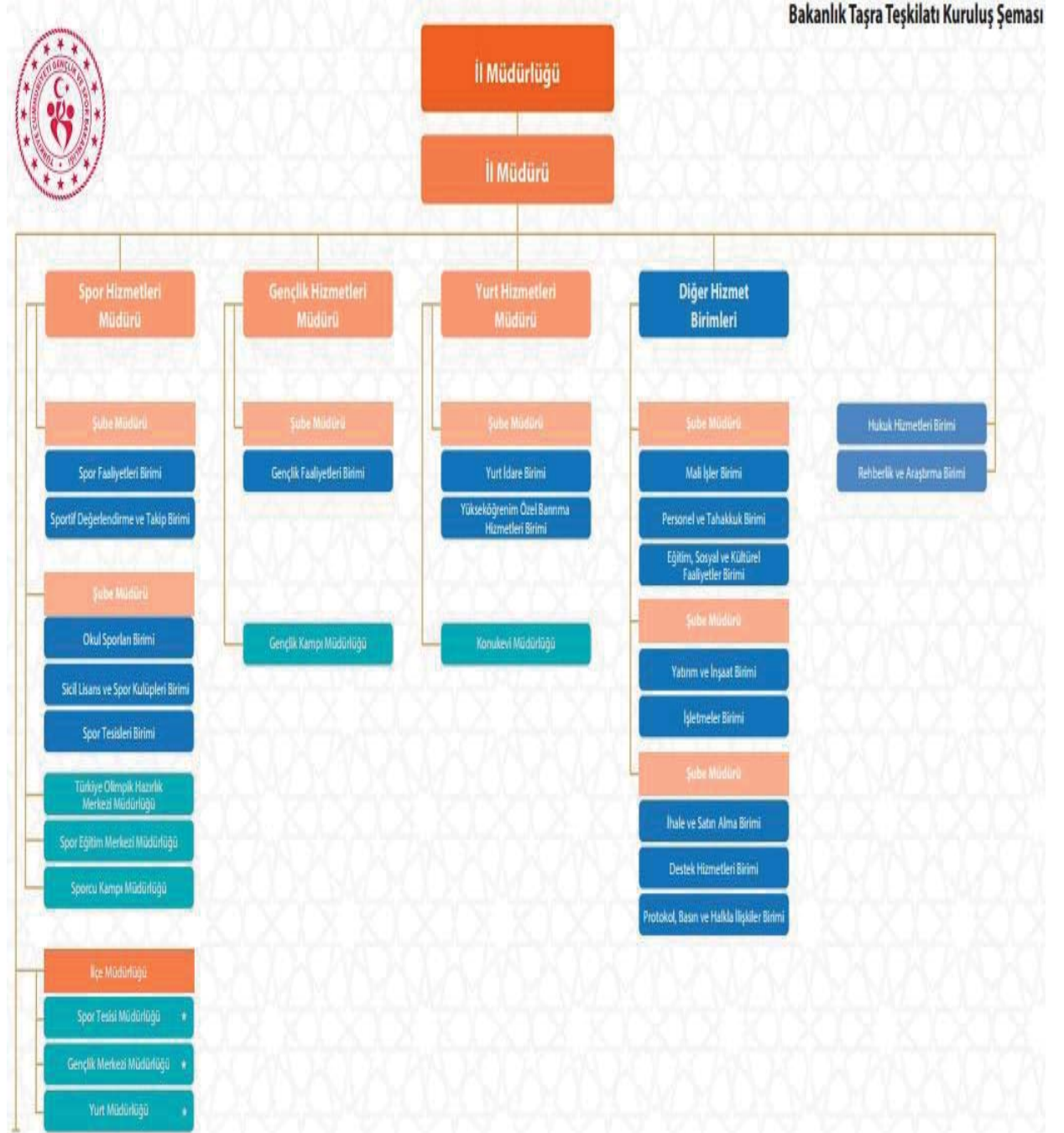
GSB Taşra Teşkilatı

MADDE 4 – Bakanlık taşra teşkilatı;

Gençlik ve Spor İl Müdürlükleri , gençlik ve spor ilçe müdürlüklerinden, İl ve ilçe müdürlüklerine bağlı olarak kurulacak gençlik merkezi müdürlükleri, yurt müdürlükleri sporcu eğitim merkezi müdürlükleri, Türkiye olimpiik hazırlık merkezi müdürlükleri, kamp müdürlükleri (gençlik ve spor), konukevi müdürlükleri ve spor tesisi müdürlüklerinden teşekkül eder.

İl Müdürlüğü

MADDE 5 – İl Müdürlüğü; İl Müdürü yönetimi ve emrinde, spor hizmetleri müdürü, gençlik hizmetleri müdürü, yurt hizmetleri müdürü ile şube müdürleri, şefler ve diğer personelden oluşur (URL-2, 2024)



Şekil 1.2. Gençlik ve Spor İl Müdürlükleri Teşkilat Şeması (URL-3, 2024)

2. GEREÇ VE YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı

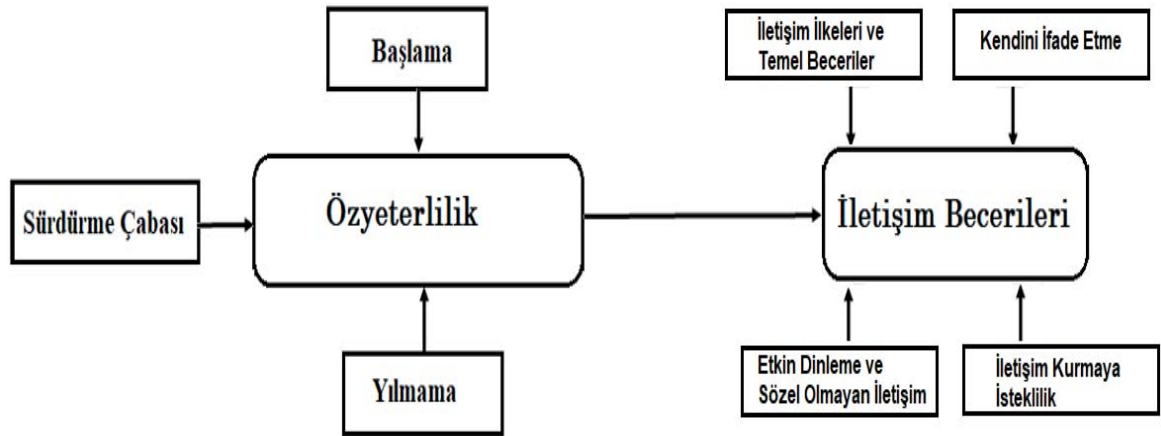
Tunceli ilinde bulunan Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Personellerinin iletişim becerileri ve öz yeterlilik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu amaç ile katılımcıların iletişim becerileri ve öz yeterlilik düzeylerinin ne düzeyde olduğu, katılımcıların demografik özelliklerine göre iletişim becerileri ve öz yeterlilik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı ile aralarındaki ilişki düzeylerini incelemeye yönelik sorulara yanıt aramaktadır.

2.2. Araştırmanın Önemi

Tunceli ilinde bulunan Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü personellerinin örneklem olması nedeniyle çalışma sonuçları bölgede bulunan diğer gençlik ve spor il müdürlükleri çalışanları üzerinde yapılacak çalışmaların sonuçlarının karşılaştırılması ve bir bütün olarak sonuçlarının değerlendirilmesi sorunların çözümünde önemli olacağı ve bu çalışmanın diğer araştırmacılara örnek teşkil edeceği düşünülebilir. Bu tez çalışması, diğer kamu kuruluşlarının iletişim becerileri ve genel öz yeterlilikle ilgili yapılacak çalışmalarına kaynaklık sağlaması açısından önem arz etmektedir.

2.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada, nicel araştırmalardan olan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Bu modelde bir sonuca ulaşmak için evrenden rastgele seçilmiş verilerle yapılan bir inceleme şeklidir. İlişkisel tarama deseninin amacı, birden çok değişkende aynı anda farklılaşmanın olup olmadığı, farklılaşma oluyorsa derecesiyle ilgili bilgiler vermektir (Karasar, 2014). Genelde kişi, doğal bir şekilde ortaya çıkabilecek olaylar arasında var olan ilişkileri meydana çıkarmak ve açıklama yapmak amacı ile olaylarda değişiklik yapmadan araştırma yapar (Sönmez ve Alacapınar, 2013).



Şekil 2.1. Çalışmanın modeli

2.4. Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evreni Tunceli Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü bünyesinde çalışan 450 personelinden, örneklem grubu evreni temsil gücü açısından 142 kişi sayısı yeterli görülmüştür. Çalışmamızı 226 personel oluşturmuştur.

$$n = \frac{N * t^2 * p * q}{d^2 (N - 1) + t^2 * (p * q)} = \frac{226 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 (225) + 1,96^2 * (0,5 * 0,5)} = 142$$

evreni temsili için %95 güven aralığında 142 kişini yeterli olacağı belirlenmiştir. Çalışmaya 226 kişi katılmıştır.

Confidence Level	Cluster Size	Total Sample
80%	95	95
90%	123	123
95%	142	142
97%	153	153
99%	169	169
99.9%	187	187
99.99%	197	197

Şekil 2.2. Evren örneklem hesaplama

2.5. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak “Kişisel Bilgi Formu”, “İletişim Becerileri Ölçeği” ve “Genel Öz Yeterlilik Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik soruların olduğu kişisel bilgi formu ve araştırma konusuna yönelik Owen ve Bugay (2014)’ ın geliştirdiği İletişim Becerileri Ölçeği 25(yirmibeş) madde üzerinden yapılan AFA analizi sonucunda KMO değeri .84 olarak bulunmuştur. Orijinal ölçekte Bartlett Küresellik testine bakılarak [$\chi^2=12227.031$; $p:0.000$] olarak belirlenmiştir. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısı (Cronbach Alfa değeri) $\alpha: 0,88(n:25)$ olarak belirlenmiştir. Ölçek 5’li likert tipinde hazırlanmıştır katılım düzeyi 1-5 arasında değerlendirilmiştir. Çalışmamızda ise KMO değeri 0.912 olarak bulunmuştur. Bartlett Küresellik testine bakılarak [$\chi^2=3824.61$; $p:0.000$] olarak belirlenmiştir. Ölçeğin açıklama gücü %58.06 olarak hesaplanmıştır. İç tutarlılık düzeyi katsayısı $\alpha: 0,949$ bulunmuştur. Bu değerlere göre ölçek yeterli güvenirliği sahip güvenilir olduğu söylenebilir. Alınan puannın artması iletişim becerilerinin yüksek olduğunu şeklinde yorumlanmaktadır.

Owen ve Bugay , (2014). İletişim Becerileri Ölçeği’nin Geliştirilmesi: Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması. Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 10(2).

Yıldırım ve İlhan 2010 yılında Türkçeye uyarlanarak geçerlilik ve güvenirliği yapılan “Genel Öz Yeterlilik Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçeğin küresel uygulanabilirliğine ilişkin olarak yapılan açıklayıcı faktör analizinde KMO değeri 0.860, $df:2059,53$; $p:0.000$ olarak bulunmuştur. Ölçeğin evreni açıklama gücü %59.87 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısı (Cronbach Alfa değeri) $\alpha:0,80$; Ölçek beşli likert tipinde hazırlanmış katılım puna 1 ile 5 arasında verilmiştir. Ölçekteki 2, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 14, 16 ve 17 nolu maddeler ters puanlanmıştır. Çalışmamızda ise Genel Öz Yeterlik Ölçeği iç tutarlılık düzeyi katsayısı $\alpha: 0,776$ bulunmuştur. Alt boyutlarında ise “Başlama” $\alpha: 0.914 (n:9)$, “Yılmama” $\alpha:0.684(n:5)$, “sürdürme çabası” $\alpha:0.712(n:3)$. Bu değerlere göre ölçek yeterli güvenirliği sahip güvenilir olduğu söylenebilir. Alınan puannın artması öz yeterlik inancının yüksek olduğunu şeklinde yorumlanmaktadır.

2.6. Veri Toplama Süreci

Bu araştırmanın öncesinde Munzur Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Etik Kurulu tarafından 26.12.2024 tarihli ve 2023/14 - 09 karar sayılı toplantısı ile araştırmanın

yapılmasında etik bilimsel standartlar yönünden herhangi bir sakınca bulunmadığına dair karar verilmiştir. Ayrıca Gençlik ve Spor Bakanlığı Eğitim, Araştırma ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü 16.05.2024 tarih ve E-36592570-605.99-7699712 Sayılı yazısıyla gerekli araştırma izni alınmıştır.

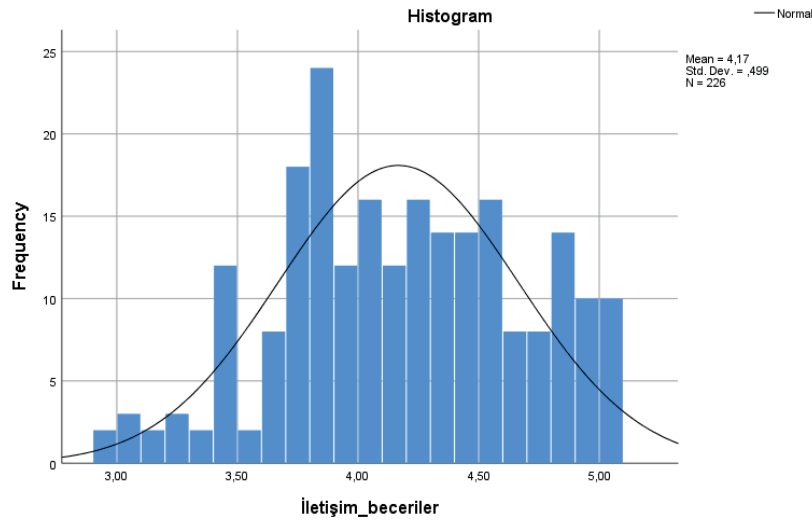
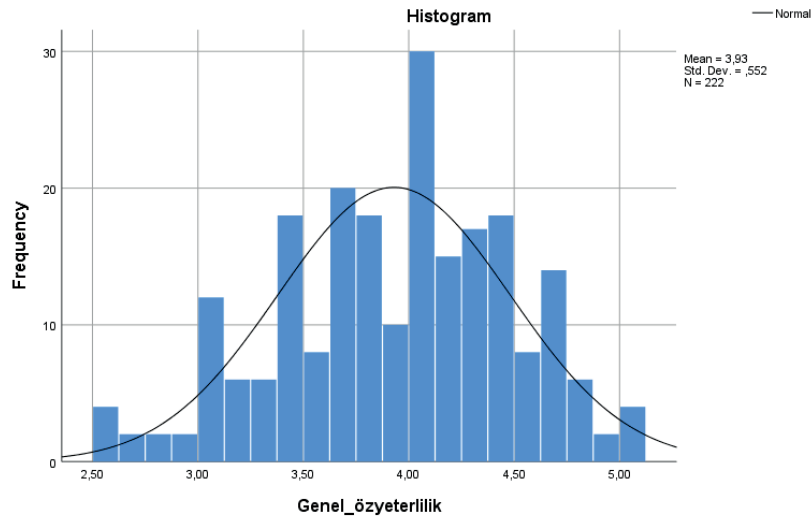
Veri toplama araçları katılımcıların gönüllülük ilkesine dayanarak katılımcıların kişisel bilgilerinin saklı kalacağı ve başka bir çalışmada kullanılmayacağına ilişkin bilgiler verilmiştir. Araştırma verileri Tunceli Gençlik ve Spor İl Müdürlüğünde çalışan personellerle yüz yüze görüşülmüştür. Görüşme sonucunda araştırmaya katılmak isteyenlere anket formları uygulanmıştır. Veri toplama süreci yaklaşık iki ay kadar sürmüştür.

2.7. Verilerin Analizi

Ulaşılan veriler analiz yapılırken, SPSS 25 programı kullanılmıştır. Toplanan verilerin parametrik testlerdeki ön şartları sağlayıp sağlamadığına Kurtosis (basıklık) ve Skewness (çarpıklık) değerleri incelenmiş verilerin -1.5 ile +1.5 değerleri arasında olduğu belirlenmiş parametrik test koşullarını sağladığına karar verilmiştir (George ve Mallery 2010) (Tablo 3.2) ve Şekil 3.1). Verilerin değerlendirilmesinde aritmetik ortalama, yüzde dağılımı, frekans, standart sapma değerleri belirlenmiştir. Öz yeterlilik düzeyleri ve iletişim becerileri katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi, Öz yeterlilik düzeyleri ve iletişim becerileri bağımlı değişkenleri arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla pearson korelasyon analizi analizi yapılmıştır.

Tablo 2.1. Öz yeterlilik düzeyleri ve iletişim becerileri ölçeği normallik analizi

	<i>Skewness</i>	<i>Kurtosis</i>
Başlama	,999	,877
Yılmama	,348	,817
Sürdürme Çabası Israr	-,170	,225
Genel özyeterlilik	1,018	1,120
İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler	-1,179	0,948
Kendini İfade Etme	-1,262	1,126
Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	-1,244	1,115
İletişim Kurmaya İsteklilik	-1,187	1,074
İletişim beceriler	-,137	-,647



Şekil 2.3. Öz yeterlilik düzeyleri ve iletişim becerileri ölçeği histogram grafiği

3. BULGULAR

Araştırmanı bu bölümden katılımcılardan elde edilen verilere ilişkin analizler bulunmaktadır. Tunceli Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Personeli ilişkin tanımlayıcı bazı özellikler tablo 3.1’de verilmiştir.

Tablo 3.1. Katılımcılara ilişkin bazı tanımlayıcı özellikler

		<i>Sayı (n)</i>	<i>Yüzde (%)</i>
Cinsiyet	Bay	105	46,5
	Bayan	121	53,5
Medeni Durum	Evli	109	48,2
	Bekâr	117	51,8
Yaş	18-29	90	39,8
	30-35	67	29,6
	36-41	31	13,7
	42 ve üzeri	38	16,8
Çalışma Yılı	1 – 5 Yıl	135	59,7
	6 - 10 Yıl	38	16,8
	11 - 15 Yıl	29	12,8
	16 ve üzeri	24	10,6
Eğitim Düzeyi	İlkokul-Ortaokul	21	9,3
	Lise	58	25,7
	Üniversite	129	57,1
	Yüksek Lisans ve üzeri	18	8,0
Aktif Olarak Spor Yapma	Evet	78	34,5
	Hayır	148	65,5
	Toplam	226	100,0

Tablo 3.1’de araştırmaya katılan 226 personelin 105(%46.5)’i bay, 121(%53.5)’i bayanlardan oluşmuştur. Katılımcıların 109(%48.2)’si evli, 90(%39.8)’i 18-29, 67(%29.6)’si 30-35, 31(%13.7)’si 36-41, 38(%16.8)’i 42 ve üzeri yaş grubundadır. Katılımcıların 135(%59.7)’si 1-5 yıl, 38(%16.8)’i 6-10 yıl, 29(%12.8)’i 11-15 yıl, 24(%10.6)’si 16 yıl ve üzeri çalışma süresine sahiptir. Katılımcıların eğitim düzeyi incelendiğinde 21(%9.3)’ü ilk ve ortaokul, 58(%25.7)’si lise, 129(%57.1)’i Üniversite, 18(%8.0)’i yüksek lisans ve üzeri eğitim düzeyine sahiptir. Katılımcıların 78(%34.5)’inin aktif olarak spor yaptıkları belirlenmiştir.

Tablo 3.2. Öz yeterlilik düzeyleri ve iletişim becerileri ölçeği ortalama ve standart sapma değeri

	N	x	ss
Başlama	226	4,0099	0,834
Yılmama	226	3,9345	0,707
Sürdürme Çabası Israr	226	3,9299	0,551
Genel özyeterlilik	226	3,9399	0,552
İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler	226	4,1696	,61270
Kendini İfade Etme	226	4,2058	,70571
Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	226	4,1268	,64417
İletişim Kurmaya İsteklilik	226	4,0726	,62315
İletişim beceriler	226	4,1667	0,498

Araştırmaya katılan katılımcıların genel özyeterlilik algısı ($\bar{x}=3.93$ ss:0.552) ile “katılıyorum” düzeyindedir. Başlama boyutunda ($\bar{x}=4.00$ ss:0.834) ile “işe zamanında başla”; “hedeflere ulaşma”; “işini yarım bırakmama”; “zorluklarla yüzyüze gelme”; “zorlu işlere denemeden vazgeçmeme”; “yapılacak işlerden kolayca vazgeçmen”; “beklenmedik sorunlarla kolayca vazgeçmem”; “zor olan işleri öğrenmeden kaçınmam”; “sorunların çoğuyla başedebilirim” ifadelerine katılıyorum düzeyinde görüş belirtmişlerdir.

Yılmama boyutunda ($\bar{x}=3.93$ ss:0.834) ile “işini ilk denememde yapamamaya kadar uğraşırım”; “başarısızlık azmimi artırır”; “ yeteneklerime güvenirim”, “ kendime güvenirim”; “kolayca pesetmem” ifadelerine *katılıyorum* düzeyinde görüş belirtmişlerdir.

Sürdürme çabası (ısrar) boyutunda ($\bar{x}=3.92$ ss:0.551) ile “planlarımı hayata geçireceğime inanırım” ; “hoşuma gitmese bile işi bitirene kadar kendimi zorlarım”; “bir işe karar verdiğimde hemem işe girerim” ifadelerine *katılıyorum* düzeyinde görüş belirtmişlerdir.

İletişim becerileri ölçeğine ($\bar{x}=4.16$ ss:0.498) ile *katılıyorum* düzeyinde görüş belirtmişlerdir.

İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler boyutunda ($\bar{x}=4.169$ ss:0.612) ile katılıyorum düzeyindedir bu boyutta “Birisiyle ilgili bir kararı vermeden önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm.” ve “İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırıyorum.” Maddelerine en yüksek düzeyde katılım gösterilmiştir

Kendini İfade Etme boyutunda ($\bar{x}=4.205$ ss:0.705) ile kesinlik katılıyorum düzeyindedir bu boyutta “İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm” Maddesine en yüksek düzeyde katılım gösterilmiştir.

Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim boyutunda ($\bar{x}=4.126$ ss:0.644) ile katılıyorum düzeyindedir bu boyutta “İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırıyorum.”; “Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım.” Maddesine en yüksek düzeyde katılım gösterilmiştir

İletişim Kırma İsteklilik boyutunda ($\bar{x}=4.072$ ss:0.623) ile katılıyorum düzeyindedir bu boyutta “Birine bir öneride bulunurken, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım”; ve “Birisini dinlerken ne karşılık vereceğinden çok onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım.” Maddesine en yüksek düzeyde katılım gösterilmiştir

Tablo 3.3. Katılımcıların öz yeterlilik ve iletişim becerilerinin cinsiyet değişkenine göre t-testi analizi

	Cinsiyet	N	x	ss	t	p
Başlama	Bay	105	4,0868	,70357	1,297	,196
	Bayan	121	3,9421	,93264		
Yılmama	Bay	105	3,8705	,80191	-1,270	,206
	Bayan	121	3,9901	,61147		
Sürdürme Çabası (İsrar)	Bay	105	3,8730	,59446	1,213	,227
	Bayan	121	3,7731	,63325		
Genel Özyeterlilik	Bay	105	3,9434	,55153	,346	,730
	Bayan	121	3,9177	,55445		
İletişim Beceriler	Bay	105	4,1575	,51135	-,257	,798
	Bayan	121	4,1746	,48918		

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerileri ve genel özyeterlilik algılarının cinsiyetlerine göre farklılığın belirlenmesine ilişkin yapılan t-testi analiz sonuçlarına göre; katılımcıların genel özyeterlilik ve iletişim becerilerinin cinsiyetlerine göre ortalama puanların birbirlerine yakın olduğu anlamlı bir farklılık oluşturmadığı belirlenmiştir. ($p>0.05$)

Tablo 3.4. Katılımcıların öz yeterlilik ve iletişim becerilerinin medeni durum değişkenine göre t- testi analizi

	Medeni Durum	N	x	ss	t	p
Başlama	Evli	109	3,9221	,93065	-1,510	,132
	Bekâr	117	4,0902	,73049		
Yılmama	Evli	109	3,8697	,70258	-1,331	,184
	Bekâr	117	3,9949	,70928		
Sürdürme Çabası Israr	Evli	109	3,8037	,65389	-,376	,707
	Bekâr	117	3,8348	,58169		
Genel özyeterlilik	Evli	109	3,8815	,56181	-1,239	,217
	Bekâr	117	3,9733	,54171		
İletişim beceriler	Evli	109	4,1498	,45164	-,490	,625
	Bekâr	117	4,1824	,54008		

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerileri ve genel özyeterlilik algılarının medeni durumlarına göre farklılığın belirlenmesine ilişkin yapılan t-testi analiz sonuçlarına göre; katılımcıların genel özyeterlilik ve iletişim becerilerinin medeni durumlarını ortalama puanların birbirlerine yakın olduğu anlamlı bir farklılık oluşturmadığı belirlenmiştir. ($p>0.05$).

Tablo 3.5. Katılımcıların öz yeterlilik ve iletişim becerilerinin yaşlarına göre anova testi analizi

		N	x	Ss	Vkay	Ktop	df	Kort	F	p	Post Hoc LSD
Başlama	^a 18-29	90	4,2346	,72171	Gara	15,335	3	5,112	8,035	,000	a,b>cd
	^b 30-35	67	4,0875	,81545	Giçi	139,952	220	,636			
	^c 36-41	31	3,7704	,76254	Top	155,287	223				
	^d 42 ve ü.	38	3,5322	,95167							
	Total	226	4,0099	,83448							
Yılmama	^a 18-29	90	4,0467	,71708	Gara	2,742	3	,914	1,848	,139	
	^b 30-35	67	3,9373	,68065	Giçi	109,809	222	,495			
	^c 36-41	31	3,7484	,69660	Top	112,551	225				
	^d 42 ve ü.	38	3,8158	,71491							
	Total	226	3,9345	,70727							
Sürdürme Çabası (Israr)	^a 18-29	90	3,8148	,59147	Gara	,534	3	,178	,466	,707	
	^b 30-35	67	3,8838	,60903	Giçi	84,092	220	,382			
	^c 36-41	31	3,7957	,73875	Top	84,626	223				
	^d 42 ve ü.	38	3,7387	,58865							
	Total	226	3,8199	,61603							
Genel özyeterlilik	^a 18-29	90	4,0320	,54325	Gara	3,622	3	1,207	4,131	,007	a,b>cd
	^b 30-35	67	3,9850	,52587	Giçi	63,710	218	,292			
	^c 36-41	31	3,7694	,52162	Top	67,332	221				
	^d 42 ve ü.	38	3,7147	,57386							
	Total	226	3,9299	,55197							
İletişim beceriler	^a 18-29	90	4,2804	,49054	Gara	3,082	3	1,027	4,317	,006	a>c
	^b 30-35	67	4,1449	,52291	Giçi	52,843	222	,238			
	^c 36-41	31	3,9226	,51359	Top	55,926	225				
	^d 42 ve ü.	38	4,1347	,38439							
	Total	226	4,1667	,49856							

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerileri ve genel özyeterlilik algılarının yaş gruplarına göre farklılığın belirlenmesine ilişkin yapılan anova-testi analiz sonuçlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). Gruplararası farklılığı belirlemeye ilişkin yapılan posthoc LSD testi sonucuna göre; Genel özyeterlilik algısında 18-29 yaş grubu ($\bar{x}=4.03$ ss:0.43), 30-35 yaş grubu ($\bar{x}=3.98$ ss:0.525), 36-41 yaş grubu ($\bar{x}=3.76$ ss:0.521), 42 ve üzeri yaş grubu ($\bar{x}=3.71$ ss:0.573) ortalama puana sahiptir. Bu bulgulara göre 18-29 ve 30-35 yaş grubu katılımcıların 36-41 ve 42 ve üzeri yaş grubuna göre genel öz yeterlilik algılarının anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir.

Genel özyeterlilik ölçeği alt boyutları incelendiğinde yılmama ve sürdürme çabası boyutunda yaş grubu anlamlı bir farklılık oluşturmazken, başlama alt boyutunda 18-29 ve 30-35 yaş grubu katılımcıların 36-41 ve 42 ve üzeri yaş grubuna göre *işe başlama* algılarının anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir.

İletişim becerilerinde 18-29 yaş grubu ($\bar{x}=4.28$ ss:0.490), 30-35 yaş grubu ($\bar{x}=4.14$ ss:0.522), 36-41 yaş grubu ($\bar{x}=3.92$ ss:0.513), 42 ve üzeri yaş grubu ($\bar{x}=4.13$ ss:0.384) ortalama puana sahiptir. Bu bulgulara göre 18-29 yaş grubu katılımcıların 36-41 yaş grubuna göre iletişim becerilerini anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3.6. Katılımcıların öz yeterlilik ve iletişim becerilerinin çalışma yılına göre anova testi analizi

		N	X	ss	V _{kay}	K _{top}	df	K _{ort}	F	p	Post Hoc LSD
Başlama	^a 1 – 5 Yıl	135	4,1980	,78022	Gara	13,589	3	4,530	7,033	,000	a>b,c
	^b 6 - 10 Yıl	38	3,6287	,96044	Giçi	141,698	220	,644			
	^c 11 - 15 Yıl	29	3,6705	,80260	Top	155,287	223				
	^d 16 ve ü.	24	3,9815	,63166							
	Toplam	226	4,0099	,83448							
Yılmama	^a 1 – 5 Yıl	135	4,1415	,66964	Gara	5,038	3	1,679	3,468	,017	a>b,c
	^b 6 - 10 Yıl	38	3,6421	,74567	Giçi	107,513	222	,484			
	^c 11 - 15 Yıl	29	3,8483	,77026	Top	112,551	225				
	^d 16 ve ü.	24	3,9000	,66725							
	Toplam	226	3,9345	,70727							
Sürdürme Çabası (İsrar)	^a 1 – 5 Yıl	135	3,8607	,58568	Gara	,828	3	,276	,724	,538	
	^b 6 - 10 Yıl	38	3,7117	,72505	Giçi	83,799	220	,381			
	^c 11 - 15 Yıl	29	3,7471	,63405	Top	84,626	223				
	^d 16 ve ü.	24	3,8472	,58960							
	Toplam	226	3,8199	,61603							
Genel özyeterlilik	^a 1 – 5 Yıl	135	4,1421	,50694	Gara	4,881	3	1,627	5,679	,001	a>b,c
	^b 6 - 10 Yıl	38	3,6793	,65090	Giçi	62,451	218	,286			
	^c 11 - 15 Yıl	29	3,7553	,53069	Top	67,332	221				
	^d 16 ve ü.	24	3,8096	,49551							
	Toplam	226	3,9299	,55197							
İletişim beceriler	^a 1 – 5 Yıl	135	4,2257	,48919	Gara	1,811	3	,604	3,477	,042	a,b,c>d
	^b 6 - 10 Yıl	38	4,1463	,45726	Giçi	54,114	222	,244			
	^c 11 - 15 Yıl	29	4,1972	,47952	Top	55,926	225				
	^d 16 ve ü.	24	3,8883	,58509							
	Toplam	226	4,1667	,49856							

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerileri ve genel özyeterlilik algılarının çalışma yılı gruplarına göre farklılığın belirlenmesine ilişkin yapılan anova-testi analiz sonuçlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ($p < 0.05$). Gruplararası farklılığı belirlemeye ilişkin yapılan posthoc LSD testi sonucuna göre; Genel özyeterlilik algısında 1-5 yıl grubu ($\bar{x} = 4.14$ ss:0.506), 6-10 yıl grubu ($\bar{x} = 3.67$ ss:0.650), 11-15 yıl grubu ($\bar{x} = 3.75$ ss:0.530), 16 ve üzeri yıl grubu ($\bar{x} = 3.80$ ss:0.495) ortalama puana sahiptir. Bu bulgulara göre 1-5 yıl grubu katılımcıların 6-10 ve 11-15 yıl grubuna göre genel öz yeterlilik algılarının anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir.

Genel özyeterlilik ölçeği alt boyutları incelendiğinde sürdürme çabası boyutunda çalışma yılı grubu anlamlı bir farklılık oluşturmazken, Yılmama ve başlama alt boyutunda 1-5 yıl grubu katılımcıların 6-10 ve 11-15 yıl grubuna göre işten yılmama ve işe başlayabilme öz yeterlilik algılarının anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir.

İletişim becerilerinde 1-5 yıl grubu ($\bar{x}=4.22$ ss:0.489), 6-10 yıl grubu ($\bar{x}=4.14$ ss:0.457), 11-15 yıl grubu ($\bar{x}=4.19$ ss:0.479), 16 ve üzeri yıl grubu ($\bar{x}=3.88$ ss:0.585) ortalama puana sahiptir. Bu bulgulara göre 1-5, 6-10 ve 11-15 yıl grubu katılımcıların 16 ve üzeri yıl çalışma grubuna göre iletişim becerilerinin anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3.7. Katılımcıların öz yeterlilik ve iletişim becerilerinin eğitim düzeylerine göre anova testi analizi

		N	X	ss	Vkay	Ktop	df	Kort	F	p	Post Hoc LSD
Başlama	^a İlkokul ortaokul	21	3,3492	,93048	Gara	10,171	3	3,390	5,140	,002	b,c,d>a
	^b Lise	58	4,0536	,83686	Giçi	145,116	220	,660			
	^c Üniversite	129	4,0904	,79686	Top	155,287	223				
	^d Yüksek Lisans ve Üzeri	18	4,0679	,68614							
	Toplam	226	4,0099	,83448							
Yılmama	^a İlkokul ortaokul	21	3,4952	,78643	Gara	5,652	3	1,884	3,912	,009	b,c,d>a
	^b Lise	58	4,0724	,69150	Giçi	106,899	222	,482			
	^c Üniversite	129	3,9643	,69572	Top	112,551	225				
	^d Yüksek Lisans ve Üzeri	18	3,7889	,55929							
	Toplam	226	3,9345	,70727							
Sürdürme Çabası (İsrar)	İlkokul ortaokul	21	3,9167	,60093	Gara	,318	3	,106	,277	,842	
	Lise	58	3,7759	,65898	Giçi	84,308	220	,383			
	Üniversite	129	3,8203	,59438	Top	84,626	223				
	Yüksek Lisans ve Üzeri	18	3,8519	,67854							
	Toplam	226	3,8199	,61603							
Genel özyeterlilik	^a İlkokul ortaokul	21	3,6141	,63193	Gara	2,259	3	,753	2,523	,039	b,c,d>a
	^b Lise	58	3,9687	,60115	Giçi	65,073	218	,298			
	^c Üniversite	129	3,9660	,50671	Top	67,332	221				
	^d Yüksek Lisans ve Üzeri	18	3,9029	,54244							
	Toplam	226	3,9299	,55197							
İletişim beceriler	İlkokul ortaokul	21	4,0210	,58002	Gara	,653	3	,218	,875	,455	
	Lise	58	4,1510	,45212	Giçi	55,272	222	,249			
	Üniversite	129	4,2027	,49758	Top	55,926	225				
	Yüksek Lisans ve Üzeri	18	4,1289	,55316							
	Toplam	226	4,1667	,49856							

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerileri ve genel öz yeterlilik algılarının eğitim düzeyi gruplarına göre farklılığın belirlenmesine ilişkin yapılan anova-testi analiz sonuçlarına göre genel öz yeterlilik algısında anlamlı bir farklılık oluştururken ($p<0.05$) iletişim becerilerin anlamlı farklılık belirlenmemiştir ($p>0.05$). Gruplararası farklılığı belirlemeye ilişkin yapılan posthoc LSD testi sonucuna göre; Genel öz yeterlilik algısında ilk ve ortaokul mezun grubu ($\bar{x}=3.61$ ss:0.631), lise mezun grubu ($\bar{x}=3.96$ ss:0.601), üniversite mezunu grubu ($\bar{x}=3.96$ ss:0.506), yüksek lisans ve üzeri mezun grubu ($\bar{x}=3.90$

ss:0.542) ortalama puana sahiptir. Bu bulgulara göre ilk ve ortaokul mezun grubun katılımcıların lise, üniversite ve yüksek lisans ve üzeri mezun grubu göre genel öz yeterlilik algılarının anlamlı düzeyde düşük olduğu belirlenmiştir.

Genel özyeterlilik ölçeği alt boyutları incelendiğinde sürdürme çabası boyutunda eğitim düzeyi değişkeni anlamlı bir farklılık oluşturmazken ($p<0.05$), Yılmama ve başlama alt boyutunda ilk ve ortaokul mezun grubun katılımcıların lise, üniversite ve yüksek lisans ve üzeri mezun grubu göre çalışmadan yılmama öz yeterliliği algılarının ve çalışmaya başlama algılarının anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$).

İletişim becerilerinde eğitim düzeyi değişkeni anlamlı farklılık oluşturmamış belirlenmiştir ($p>0.05$).

Tablo 3.8. Katılımcıların öz yeterlilik ve iletişim becerilerinin aktif spor yapma durumlarına düzeylerine göre anova testi analizi

	<i>Aktif Olarak Spor Yapma</i>	<i>N</i>	<i>x</i>	<i>ss</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Başlama	Evet	78	4,1895	,69703	2,378	,018
	Hayır	148	3,9140	,88676		
Yılmama	Evet	78	4,0949	,76598	2,503	,013
	Hayır	148	3,8500	,66142		
Sürdürme_Çabası_Israr	Evet	78	3,9017	,57386	1,456	,147
	Hayır	148	3,7763	,63501		
Genel_özyeterlilik	Evet	78	4,0620	,56494	2,661	,008
	Hayır	148	3,8583	,53321		
İletişim_beceriler	Evet	78	4,1794	,54250	,277	,782
	Hayır	148	4,1600	,47556		

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerileri ve genel öz yeterlilik algılarının spor yapma durumlarına göre farklılığın belirlenmesine ilişkin yapılan t-testi analiz sonuçlarına göre genel öz yeterlilik algısında anlamlı bir farklılık oluştururken ($p<0.05$) iletişim becerilerin anlamlı farklılık belirlenmemiştir ($p>0.05$). Genel öz yeterlilik algısında aktif spor yapan grubu ($\bar{x}=4.06$ ss:0.564), aktif olarak spor yapmayan grubu ($\bar{x}=3.85$ ss:0.533) ortalama puana sahiptir. Bu bulgulara göre aktif olarak spor yapan katılımcıların genel öz yeterlilik algılarının anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir.

Genel özyeterlilik ölçeği alt boyutları incelendiğinde sürdürme çabası boyutunda aktif spor yapma değişkeni anlamlı bir farklılık oluşturmazken ($p<0.05$), Yılmama ve başlama alt boyutunda aktif olarak spor yapan katılımcıların çalışmaya başlama özyeterliliği

ve yapılan çalışmadan yılmama öz yeterliliği algılarının anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$).

İletişim becerilerinde eğitim düzeyi değişkeni anlamlı farklılık oluşturmadığı belirlenmiştir ($p>0.05$).

Tablo 3.9. İletişim becerilerinin ile genel öz yeterliliğe ilişkin korelasyon analizi

		Başlama	Yılmama	Sürdürme Çabası Israr	Genel Özyeterlilik	İletişim Beceriler
Başlama	r	1	,549**	,241**	,814**	,402**
	p		,000	,000	,000	,000
	n	226	226	226	226	226
Yılmama	r	,549**	1	,364**	,831**	,517**
	p	,000		,000	,000	,000
	n	226	226	226	226	226
Sürdürme Çabası (Israr)	r	,241**	,364**	1	,650**	,290**
	p	,000	,000		,000	,000
	n	226	226	226	226	226
Genel Özyeterlilik	r	,814**	,831**	,650**	1	,535**
	p	,000	,000	,000		,000
	n	226	226	226	226	226
İletişim Beceriler	r	,402**	,517**	,290**	,535**	1
	p	,000	,000	,000	,000	
	n	226	226	226	226	226

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerilerinin ile genel öz yeterliliği arasında doğrusal pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki belirlenmiştir ($r:0.535$; $p<0.05$).

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerileri ile işe başlama öz yeterliliği arasında doğrusal pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki belirlenmiştir ($r:0.402$; $p<0.05$).

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerileri ile işten yılmama öz yeterliliği arasında doğrusal pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki belirlenmiştir ($r:0.517$; $p<0.05$).

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerileri ile başladığı işi sürdürme öz yeterliliği arasında doğrusal pozitif yönlü düşük düzeyde anlamlı bir ilişki belirlenmiştir ($r:0.290$; $p<0.05$).

4. TARTIŞMA

Araştırmaya katılan katılımcıların genel özyeterlilik algısı ($\bar{x} = 3.92$) ile katılıyorum düzeyindedir. Alt boyutlarında ise *başlama* boyutu ($\bar{x} = 4.00$) “işe zamanında başla”; “hedeflere ulaşma”; “işini yarım bırakmama”; “zorluklarla yüzyüze gelme”; “zorlu işlere denemeden vazgeçmeme”; “yapılacak işlerden kolayca vazgeçmem”; “beklenmedik sorunlarla kolayca vazgeçmem”; “zor olan işleri öğrenmeden kaçınmam”; “sorunların çoğuyla başedebilirim” ifadelerine en yüksek düzeyde katılıyorum göstermişlerdir. *Yılmama* boyutunda ($\bar{x} = 3.93$) ile “işini ilk denememde yapamamda başarana kadar uğraşırım”; “başarısızlık azmimi artırır”; “yeteneklerime güvenirim”, “kendime güvenirim”; “kolayca pesetmem” ifadelerine *katılıyorum* düzeyinde görüş belirtmişlerdir. *Sürdürme çabası (ısrar)* boyutunda ($\bar{x} = 3.92$) ile “planlarımı hayata geçireceğime inanırım”; “hoşuma gitmese bile işi bitirene kadar kendimi zorlarım”; “bir işe karar verdiğimde hemem işe girerim” ifadelerine *katılıyorum* düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Literatür araştırmalarında öz yeterlilik algılarının genel olarak orta ve yüksek düzeyde olduğu çalışmaların bulunmuştur (Alan, 2021; Katrancı, 2014; Tekşan ve Çinpolat, 2018; Tunagür, 2021). Demir Selvi (2020) ortaokul öğrencilerinin öz yeterliliklerinin orta düzeyde olduğunu tespit etmiştir.

Araştırmaya katılan katılımcıların genel özyeterlilik algılarının cinsiyetlerine göre genel özyeterlilik algılarında anlamlı bir farklılık oluşturmadığı belirlenmiştir. Toplumda kadın ve erkek olarak herkesim de benzer iş alanlarında çalışılması, benzer sorunlar oluşturmaktadır. Bu durumda bireylerin benzer öz yeterliliğine sahip olmasında beklenen bir durumdur. Bu durumun bireyin cinsiyeti ile ilişkilendirilmemelidir. Öz yeterlilik bireyin eğitim, çevresel şartlar, yetişme tarzı, psikososyal durumlar gibi pek çok durumdan etkilenebilir. Bu koşullar çalışma örneklemizle ilişkilendirilebilir. Örneklem grubumuzda benzer sosyalleşme imkanına ve sosyal çevreye mensup bir grubun olması nedeniyle cinsiyet açısından benzerlik göstermiştir. Literatürde araştırmalarında çalışma bulgularımızda benzerlik gösteren çalışmalardan Bayrakdar vd., (2016), özel eğitim öğretmenleri, Akbaş ve Çelikaleli (2006), sınıf öğretmenleri, Erisen ve Çeliköz (2003) öğretmen adayları, Karahan ve Balat (2011), coğrafya öğretmenleriyle, Oğuz ve Topkaya (2008) öğrencilerle yaptıkları çalışmalarda öz yeterlilik algısının cinsiyete göre değişmediği sonucunu bulmuştur. Yapılan tüm bu çalışmalar araştırmamızı destekler niteliktedir.

Araştırmaya katılan katılımcıların öz yeterlilik algılarının medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık oluşturmadığı belirlenmiştir. Öz yeterlilik bireyin yapabilme gücü ve arzusu olarak değerlendirildiğini evliliğin bu durumu etkilemediği şekline yorumlanabilir. Çalışma bulgularına ilişkin olarak literatürde yapılan çalışmalardan Akbaş (2014)'ın, voleybol sporcuları üzerine yaptığı çalışmada, Ekici (2017) okul öncesi öğretmen adaylarında, Yorgancı ve Bozgeyikli (2016), sınıf öğretmenleri üzerine yaptığı çalışmada katılımcıların öz yeterlilik algılarında medeni duruma göre anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Bu çalışmalar, çalışma bulgularımızla benzerlik gösterirken, Yakar ve Yelpaze (2019) yaptıkları çalışmada ise öğretmen öz yeterlilik algılarında evli olan öğretmen adaylarının daha yüksek öz yeterlilik algısına sahip olduğu görülmüştür.

Araştırmaya katılan katılımcıların yaş gruplarına göre 18-29 ve 30-35 yaş grubu katılımcıların 36-41 ve 42 üzeri yaş grubuna göre öz yeterlilik algılarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. *Yılmama* ve *sürdürme çabası* boyutunda anlamlı bir farklılık oluşturmazken, *başlama* alt boyutunda 18-29 ve 30-35 yaş grubu katılımcıların 36-41 ve 42 üzeri yaş grubuna göre *işe başlama* algılarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Öz yeterlilik bireysel bir kazanım olduğu bilinmektedir. Pek çok faktörden etkilenir. Bireyselliğin fazlaca yaşandığı günümüzde özellikle gençlerin bunlardan daha fazla etkilendiği düşünülmektedir. Öz yeterlilik kazanılabilen, geliştirilebilen ve değişime uğrayan bir olgudur. Gelişim ve değişim özellikle genç bireylerde farkındalık oluşturma olgusunda oldukça yüksektir. Bireyler güçlü öz yeterliliğe sahip olmak için daha fazla çaba sarfederler bu durumun çalışmamıza etki ettiği düşünülmektedir. Literatür incelemelerinde Altuntaş vd. (2016) yaş düzeyleri ile öz yeterlikleri arasındaki ilişki açısından anlamlı bir farklılık olmadığını tespit etmişlerdir. Ekici (2017), Berkant (2017), Yakar ve Yelpaze (2019) yaş değişkeni ile öz yeterlik arasında anlamlı farklılık olmadığını tespit etmiştir. Yılmaz vd. (2010) beden eğitimi ve spor öğretmenleri ile yaptığı çalışmada yine yaş değişkeni ile öz yeterlik arasında ilişki tespit edilmemiştir. Bu sonuçlar çalışmamızla farklılık göstermektedir. Çalışmamızda farklılık nedenleri incelendiğinde özellikle genç yaş grubunun aldıkları eğitimin ve kurum hizmet içi eğitimin bir etkisinin olduğu, gençlerin eğitim ilişkin tutumları daha olumlu olduğu şeklinde değerlendirilmiştir.

Araştırmaya katılan katılımcıların hizmet yılı değişkenine göre öz yeterlilik ölçeği alt boyutları incelendiğinde *sürdürme çabası* boyutunda çalışma yılı grubu anlamlı bir farklılık oluşturmazken, *yılmama* ve *başlama* alt boyutunda 1-5 yıl grubu katılımcıların 6-10 ve 11-15 yıl grubuna göre işten yılmama ve işe başlayabilme öz yeterlilik algılarının

anlamalı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bulguya ilişkin olarak yine çalışanların yaşlarının bir etkisinin olduğu düşünülmektedir. Özellikle genç çalışanların örgüt içinde farkındalık göstermesi, kendi öz yeteneklerini sergilemesi toplumun gelişmesi açısından önemlidir. Özellikle örgüt içindeki genç çalışanlar, çalışma hayatlarına daha donanımlı, daha özgüvenli ve daha yetenekli olarak başlamaktadırlar. Bu kazanımlar alınan eğitimin, bireyin özgür ve düşünceye sahip olmasından kaynaklandığı düşünülebilir. Bu bireysel kazanımlar bireyin öz yeterliliğine olumlu etki etmektedir. Literatür incelendiğinde; Orman ve Sevgi (2022) öğretmen adaylarıyla mesleki çalışma yılı ile öz yeterlik arasında genç öğretmenler lehine anlamlı farklılık olduğunu belirlemişlerdir. Aksoy ve Diken (2009) çalışmalarında mesleki deneyim ile özyeterlilik arasında yine genç öğretmenler lehine anlamlı farklılık olduğunu belirlemiştir. Bu sonuç bizim çalışmamızla benzerlik göstermemektedir. Bu sonuca göre genç çalışanların aldıkları eğitim kalitesinin, öz yeterlilik algılarını olumlu yönde etkilediği olarak değerlendirilmiştir.

Araştırmaya katılan katılımcıların eğitim düzeyi değişkenine göre öz yeterlilik algılarında ilk ve ortaokul mezun grubu grubun katılımcıların lise, üniversite ve yüksek lisans ve üzeri mezun gruba göre genel öz yeterlilik algılarının anlamlı düzeyde düşük olduğu belirlenmiştir. Genel öz yeterlilik ölçeği alt boyutları incelendiğinde *sürdürme çabası* boyutunda anlamlı bir farklılık oluşturmazken, *yılmama ve başlama* alt boyutunda ilk ve ortaokul mezun grubun katılımcıların lise, üniversite ve yüksek lisans ve üzeri mezun grubuna göre çalışmadan yılmama öz yeterliliği algılarının ve çalışmaya başlama algılarının daha düşük olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç öz yeterliliğin eğitilebilir, geliştirilebilir bir kavram olduğu şeklinde yorumlanabilir. Literatür incelendiğinde Özkul, (2021) çalışmasında yüksek lisans ve doktora eğitim düzeyine sahip öğretmenlerin öz yeterlik algısı anlamlı düzeyde yüksek olduğunu belirlemiştir.

Araştırmaya katılan katılımcıların genel öz yeterlilik algılarının aktif olarak spor yapma durumlarına göre aktif olarak spor yapan katılımcıların genel öz yeterlilik algılarının anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir. *Sürdürme çabası* boyutunda aktif spor yapma değişkeni anlamlı bir farklılık oluşturmazken, *yılmama ve başlama* alt boyutunda aktif olarak spor yapan katılımcıların çalışmaya başlama öz yeterliliği ve yapılan çalışmadan yılmama öz yeterliliği algılarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç sporun rekabet gücünün öz yeterliliğin yılmama ve yeniden başlama özelliklerinin bir sonucu olarak değerlendirilebilir. Spor müsabakalarında mücadele ne kadar zorlu olursa olsun pesetmeme sonuna kadar mücadele etme, tekrar ayağa kalkabilme becerileri sağlar. Bu yönüyle öz

yeterlilik kazanmada sorunlar karşısında yılmama, mücadele etme ve yenilgi durumunda bile tekrar başlayabilme gücünün olmasıyla ilişkilendirilebilir. Literatür incelendiğinde çalışma bulgularımızla benzerlik gösteren çalışmalardan Öksüz (2018) spor yöneticileri ile yaptığı çalışmada öz yeterlilik alt boyutlarında spor yapma durumlarına göre spor yapan katılımcıların spor yapmayan katılımcılara göre öz yeterlilik düzeylerinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca Certel ve ark. (2015) lise öğrencileri ile yaptıkları çalışmada öz yeterlilikleri ile spor yapma değişkeni arasında anlamlı ilişki olduğunu gözlemlemişlerdir. Özpulat (2016) işletme fakültesi öğrencileri ile yaptığı çalışma da öğrencilerin öz yeterlilikleri ve spor yapma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunduğunu saptamıştır. Fakat bizim çalışmamız ile benzerlik göstermeyen çalışmalardan Altuntaş vd. (2016) yaptıkları araştırma bulgularına göre beden eğitimi öğretmen adayı öğrencilerin spor yapma durumu değişkenine göre öz yeterliliklerini incelendiğinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Uçak ve Bindak (2017) beden eğitimi öğretmen adaylarıyla yaptıkları çalışmada öz yeterlilik ile spor yapma değişkeni arasında anlamlı farklılık oluşmadığını saptamıştır. Kafkas vd. (2010) araştırmalarında spor yapma durumu değişkenine göre öğretmen adaylarının mesleki kaygı durumu alt boyutları ve toplam puanlarında anlamlı farklılık olmadığını tespit etmişlerdir. Taşgın (2006) tarafından yapılan bir araştırmada spor branşına göre mesleki kaygı durumunun farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan katılımcılar iletişim becerileri ölçeğine ($\bar{X}=4.16$) ile *katılıyorum* düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Literatürde yer alan çalışmalar incelendiğinde genel olarak iletişim becerileri ölçeği'nin daha yüksek değerler aldığı görülmektedir (Milli ve Yağcı, 2017, Çuhadar vd. 2014). Fakat literatürde yer alan bazı çalışmalarda ise iletişim becerileri ölçeği'nin oldukça düşük değerler aldığı görülmektedir (Yeşil, 2010). Literatür araştırmalarında Akçam (2019) yaptığı çalışmada öğrencilerin iletişim becerilerinin orta düzeyin üzerinde olduğu saptanmıştır.

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerilerinin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık oluşturmadığı belirlenmiştir. İletişim becerileri bireylerin cinsiyetleriyle ilişkilendirilemez. Toplumu oluşturan tüm bireylerin cinsiyet açısından benzer iş alanlarında çalışması, benzer iletişim sorunlarıyla karşılaşması ve benzer çözüm önerileri sunmaları beklenen bir durumdur. Gerekli ve yeterli eğitim ve kişisel gelişime sahip her birey iletişim becerilerine sahip olabilir. Bu durum bireyin cinsiyeti ile ilişkilendirilmemelidir. İletişim becerileri; bireyin eğitim, çevresel şartlar, yetiştirme tarzı, psikososyal durumlar gibi pek çok

durumundan etkilenir. Bu koşullar çalışma örneklemlerle ilişkilendirilebilir. Örneklem grubumuz belli düzeyde eğitim almış, sportif becerileri olan, sosyalleşme imkanına sahip bir grubun olması nedeniyle cinsiyet açısından benzerlik göstermiştir. Bu bulguya ilişkin olarak literatürde yapılan çalışmalarla benzerlik gösteren çalışmalar bulunmaktadır. Gedik (2024) antrenörler üzerine yaptığı çalışmada, katılımcıların cinsiyet değişkeni ile iletişim becerileri arasında farklılık belirlememiştir. Köleşoğlu (2009)'nın, ilköğretmenleri üzerine yaptığı çalışmada iletişim becerilerinin ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki olmadığını belirlemiştir. Korkut (2005)'un, yetişkinlerin iletişim becerilerini araştırdığı çalışmada cinsiyet ile iletişim becerileri arasında anlamlı farklılık olmadığına ulaşmıştır. Hacıoğlu, (2017) ve Şimşek, (2019) çalışmalarında ise katılımcıların iletişim ölçeğini cinsiyet değişkeni açısından elde etmiş olduğu bulgularla anlamlı farklılık oluşturmadığını belirlemiştir. Bu sonuçlara göre toplumun her alanında kadınların yer alması ve kadının toplumdaki rollerindeki değişimin bir etkisiyle iletişim becerilerinin erkeklerle benzer düzeyde olduğu yapılan çalışmalarda görülmektedir. Literatürde yapılan çalışmalarla farklılık gösteren çalışmalarda bulunmaktadır. Bayrak ve Nacar (2015)'in, yapmış oldukları çalışmada ise cinsiyet ile iletişim becerileri arasında kadınlar lehine anlamlı ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Tepeköylü ve ark. (2009), beden eğitimi öğretmenleri üzerine yaptığı çalışmada cinsiyet ile iletişim becerileri arasında kadınlar lehine anlamlı ilişki saptanmıştır. Arıcan, (2021) ilköğretmenleri, Yetiş ve Servi (2020), Ergenler, Erdoğan ve Yıldırım (2023) ve Yaşar, (2017) üniversite öğrencileri, Arıbaş (2018), sosyal bilgiler öğretmen adayları, Ocak ve Erşen (2015) ve Milli ve Yağcı, (2017) öğretmen adayları üzerine yaptıkları çalışmalarında cinsiyet değişkeni açısından kadınlar lehine anlamlı farklılık görüldüğünü tespit etmişlerdir. Farklılık gösteren çalışmalar incelendiğinde kadınların kendini topluma kabullendirme, çalışma ve başarıya ulaşma motivasyonlarının erkeklerden daha yüksek olduğu şeklinde değerlendirilmiştir. Literatürde yer alan bazı çalışmalarda ise erkeklerin lehine bir farklılık olduğu görülmektedir. Bunlardan Bulut, (2004) ilköğretim sınıf öğretmenleri, Çuhadar vd. (2013) ve Kılıçoğlu vd. (2011) sosyal bilgiler öğretmen adayları üzerine yaptığı çalışmada erkeklerin öz yeterlilik algılarının kadınlardan daha yüksek olduğunu saptamıştır. Bu sonuçlar çalışmaların yapıldığı yıllar göz önüne alındığında erkeklerin toplumsal rolünün daha güçlü olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerileri algılarının medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık oluşturmadığı belirlenmiştir. İletişim becerileri bireylerin cinsiyeti ile ilişkilendirilemeyeceği gibi medeni durum açısından da ilişkilendirilemeyeceğine ilişkin çalışma bulgularına ilişkin olarak literatürde yapılan çalışmalardan Gedik (2024)

çalışmasında, medeni durum ile antrenörlerin iletişim becerileri arasında farklılık belirlenmediğini bildirmiştir.

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerilerinde 18-29 yaş grubu katılımcıların 36-41 yaş grubuna göre iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bulguya ilişkin olarak bireyin zaman içinde aldığı eğitim ve deneyimlerinin iletişim becerilerini geliştirdiği şeklinde değerlendirilmiştir. Literatür incelemelerinde Mutlu ve ark., (2019), antrenör adaylarını örneklem grubu olarak aldığı çalışmasında yaş ile iletişim becerileri genç yaş katılımcılar lehine anlamlı farklılık tespit etmişlerdir. Literatür araştırmaları neticesinde Siyahtaş ve Çavuşoğlu (2021) iletişim ölçeği yaş değişkeni açısından yapmış oldukları çalışma da genç katılımcılar lehine anlamlı farklılık oluşturduğu bulgusu çalışma bulgumuzla benzerlik göstermektedir. Literatürde yapılan çalışmalarla farklılık gösteren çalışmalarda bulunmaktadır. Özbay ve Yılmaz (2021)'in, olimpiik hazırlık merkezlerinde görev yapan öğretmenler üzerine gerçekleştirdikleri çalışmada yaş ile iletişim beceri seviyelerinde farklılık olmadığını belirlemişlerdir. Gedik (2024) araştırmasında yaş değişkeninin iletişim becerilerin üzerinde farklılık oluşturmadığını belirlemiştir. Tepeköylü, ve ark., (2009), Ceyhun ve Malkoç (2015), Yaşar, (2017), Çavuşoğlu ve Günay (2014) ve Alabbas, (2022) yapmış oldukları çalışmalar iletişim ölçeği yaş değişkenini açısından farklılık belirlenmemiş ve çalışma bulgularımızla farklılık göstermektedir.

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerilerinde 1-5, 6-10 ve 11-15 yıl grubu katılımcıların 16 ve üzeri yıl çalışma grubuna göre iletişim becerilerinin anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir. Bireylerin iletişim imkanlarını fazlalığı iletişim becerilerinin kazanılmasına yardımcı olabilir. Yeni iletişim kanallarının kullanılmasında özellikle gençlerin kabulü ve kullanması daha kolaydır. Çünkü genç bireyler yeni iletişim mecralarıyla birlikte büyümüşlerdir. Bu iletişim mecralarını kullanan bireylerin iletişim becerilerini daha kolay edindikleri düşünülmektedir. Literatür incelendiğinde Akcan (2018)'in sağlık çalışanlarının iletişim becerilerini incelendiği çalışmasında, iletişim becerileri ile çalışma süreleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Seller (2019)'in sağlık kurumlarında 21 yıl ve üzeri çalışma süresi olan iletişim becerileri 11-20 yıl arası ve 10 yıl altı çalışma süresi olan katılımcılarına göre daha düşük olduğunu belirlemiştir. Boz vd. (2021) Spor yöneticilerinin iletişim beceri düzeylerinin çalışma süreleri değişkenine göre anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.

Araştırmaya katılan katılımcıların eğitim düzeyi değişkenine göre iletişim becerilerinde anlamlı farklılık oluşturmadığı belirlenmiştir. Çalışmaya ilişkin bu bulgunun nedeni örnekleme oluşturan guruplardaki düşük eğitim düzeyinin azlığının etkisi olduğu düşünülmektedir. Çünkü eğitim düzeyi arttıkça iletişim becerilerinin arttığı görülmüş fakat bu durum istatistiği olarak farklılık göstermemiştir. Düşük eğitim düzeyine sahip bireyler ise bu devavantajlı durumu örgütün hizmetiçi eğitimleri, diğer çalışanlarla olan etkili iletişim sayesinde kapattıkları şeklinde düşünülmektedir. Literatür incelendiğinde Keskin (2022)'in, yapmış olduğu çalışmasında eğitim seviyesi ile iletişim becerileri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğunu tespit etmiştir. Bayrak ve Nacar (2015)'in, gerçekleştirmiş oldukları çalışmalarında eğitim seviyesi ile iletişim becerileri arasında anlamlı ilişki tespit etmişlerdir. Araştırmalardan elde edilen sonuçlarda çalışmamızla farklılık göstermesinin temel nedeninin örneklem seçiminden kaynaklandığı düşünülmektedir. Akcan (2018)'in sağlık çalışanlarının iletişim becerilerinin incelendiği çalışmasında, Lise mezunlarının iletişim becerileri lisansüstü mezunlarından daha yüksek olduğunu belirlenmiştir. Küpeli (2019)'nin Ortaokul öğretmenlerinin iletişim becerileri ile öz yeterlik algıları arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmasında, öğrenim durumu değişkenine göre iletişim becerileri ile öz yeterlik algıları açıdan anlamlı bir farklılık oluşturmadığı belirlenmiştir. Seller (2019)'in sağlık kurumlarında yönetici ve diğer sağlık personeli arasındaki iletişim sorunlarını incelendiği çalışmasında, iletişim becerilerinin eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık oluşturmadığı tespiti yapılmıştır.

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerilerinde aktif spor yapma durumuna göre anlamlı farklılık oluşturmadığı belirlenmiştir. Bu bulguya ilişkin olarak aktif spor yapmanın iletişim becerilerini geliştirdiği tek etkinlik kaynağı olmadığı, bireylerin birlikte yaptığı pekçok etkinlerde de iletişim becerilerinin kazanılabileceğini göstermektedir. Bu bulguya ilişkin literatürde Çoban (2017) Ortaokul öğrencilerinin sportif faaliyetlere katılım düzeyi ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmasında benzer sonuç alınmış ve sportif faaliyetlerde bulunma durumunun, anlamlı bir farklılık oluşturmadığı belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerileri ile genel öz yeterliliği arasında doğrusal pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Katılımcıların iletişim becerileri ile işe başlama öz yeterliliği, işten yılmama öz yeterliliği ve başladığı işi sürdürme öz yeterliliği arasında doğrusal pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.

Çiftçi, ve Taskaya, (2010). araştırmasında Sınıf öğretmeni adaylarının iletişim becerileri ve öz yeterlilikleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki belirlemiştir. Çiftçi, ve

ark., (2019) çalışma sonucunda öğretmen adaylarının genel iletişim becerileri ile öz yeterlikleri algılarında, pozitif yönde ve orta düzeyde ilişki bulunmuştur. Üredi ve Üredi, (2005) ve Saracaloğlu ve Yenice (2009) iletişim becerisi ve öz yeterlik algısının bazı davranış ve tutumları etkilediği belirlemiştir. Çiftçi ve ark., (2019). İletişim becerileri ile öğretmenlik öz yeterlikleri arasındaki korelasyon analizi sonuçlarına göre, iletişim becerileri genel toplamı, iletişim ilkeleri ve temel beceriler, kendini ifade etme, etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim, iletişim kurmaya isteklilik boyutları ile öz yeterlik arasında pozitif yönde, orta düzeyde anlamlı ilişki saptamıştır. Özkan, ve ark., (2014) beden eğitimi ve spor öğretmenliği öğrencilerinin iletişim becerileri ile öz yeterlilikleri arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. Özdemir ve Özkan (2018) beden eğitimi ve spor öğretmenleri üzerinde yaptıkları araştırmada, iletişim becerileri ve mesleğine ilişkin öz yeterlilik algıları arasında pozitif yönde ve orta düzeyde bir ilişki olduğunu iletişim becerisinin öz yeterlilik algısının önemli bir etkileyicisi olduğunu saptamıştır.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyet ve medeni durumuna göre, genel öz yeterlilik ve iletişim becerilerinde anlamlı bir farklılık oluşturmadığı görülmüştür.

Araştırmaya katılan katılımcılardan 18-29 ve 30-35 yaş grubu katılımcıların 36-41 ve 42 üzeri yaş grubuna göre genel öz yeterlilik algılarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. 18-29 yaş grubu katılımcıların 36-41 yaş grubu katılımcılara göre iletişim becerileri algılarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan katılımcılardan hizmet yıllarına göre 1-5 yıl grubu katılımcıların 6-10 ve 11-15 yıl grubuna göre genel öz yeterlilik, işten yılmama ve işe başlayabilme öz yeterlilik algılarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılan katılımcılardan iletişim becerilerinde 1-5, 6-10 ve 11-15 yıl grubu katılımcıların 16 ve üzeri yıl çalışma grubuna göre iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Araştırmaya katılan katılımcıların eğitim değişkenine göre lise, üniversite, yüksek lisans ve üzeri mezun grubunun genel öz yeterlilik algılarının daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Genel iletişim becerilerinde ise eğitim durumunun anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna varılmıştır.

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerileri ve genel özyeterlilik algılarının aktif olarak spor yapma durumlarına göre aktif olarak spor yapan katılımcıların genel öz yeterlilik algılarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Aktif olarak spor yapan katılımcıların çalışmaya başlama öz yeterliliği ve yapılan çalışmadan yılmama öz yeterliliği algılarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan katılımcıların iletişim becerileri ile genel öz yeterliliği arasında doğrusal pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki görülmüştür.

Çalışma sonuçlarına göre Tunceli gençlik ve spor il müdürlüğü çalışanlarının genel öz yeterlilik ve iletişim becerilerinin yüksek olmasına rağmen özellikle düşük eğitim düzeyine sahip çalışanların genel özyeterlilik algılarının düşük olmasına yönelik olarak bu guruba özel eğitim ve hizmet içi seminerlerin düzenlenmesi, bu çalışanların başarılarının ödüllendirilmesi, yeteneklerinin gözardı edilmemesi ve yeteneklerini sergileme imkanının verilmesi önerilmektedir.

Genç çalışanların öz yeterlilik algıları yüksek olarak bulunmuştur. Genç çalışanlar için bu sürecin devamının sağlanmasına yönelik motivasyonel görüşmeler yapılması sağlanmalı, ileri yaş grubu çalışanlar için ise öz güvenlerini artıracak görev ve sorumluluklar

verilerek , onların tecrübe ve deneyimlerinden faydalanılacak programlara sorumlu olarak dahil edilmesi önerilmektedir.

Aktif spor yapan çalışanların öz yeterlilik algılarının daha yüksek olduğu sonucuna ilişkin olarak, özellikle spor yapma imkanına sahip olmayan çalışanlara bu imkanın sağlanması, zaman ve imkan bulamayan çalışanlara ise gerekirse esnek çalışma modeli uygulayıp spora kanalize edilmesiyle genel öz yeterlilik algılarının artacağı düşünülmektedir.

Genel sonuçlara dayalı olarak çalışanların iletişim becerilerinin yüksek olduğu grup içi iletişimi engelleyen faktörlerin bulunmadığı sonucu ulaşılmına rağmen sürdürülebilirlik açısından özellikle kurum yöneticilerinin çalışanlarla sıklıkla birlikte bulunmaları ve ortak organizasyonlara katılımı sağlamaları, yaşanabilecek iletişim sorunlarını, olumsuz algı ve tutumları gidermede faydalı olacağı önerilmektedir.

Tunceli gençlik ve spor il müdürlükleri çalışanlarının örneklem olması nedeniyle bu çalışmanın sonuçları burada görevli olan çalışanlarla sınırlandırılmıştır. Bölgede bulunan diğer gençlik ve spor il müdürlükleri çalışanları üzerinde yapılacak çalışmaların sonuçlarının karşılaştırılması ve bir bütün olarak sonuçlarının değerlendirilmesi sorunların çözümünde önemli olacağı ve bu çalışmanın diğer araştırmacılara örnek teşkil edeceği düşünülebilir. Bu tez çalışması, diğer kamu kuruluşlarının iletişim becerileri ve genel öz yeterlilikle ilgili yapılacak çalışmalarına kaynaklık sağlayabilir.

6. KAYNAKLAR

- Açıklım, A., Turan, S.,** 2020. Bir anlam köprüsü inşa etme aracı olarak okullarda etkili iletişim (5. Baskı). Pegem Akademi.
- Agrawal, N.,** 2007. Theories of communication and mass media. Jaipur: Book Enclave.
- Akbaş, A., Çelikkaleli, Ö.,** 2006. Sınıf öğretmeni adaylarının fen öğretimi öz-yeterlik inançlarının cinsiyet, öğrenim türü ve üniversitelerine göre incelenmesi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 98-110.
- Akbaş, E.,** 2014. Voleybol bölgesel liginde oynayan sporcuların antrenörle iletişim becerilerinin incelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*, Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Akcan, Ş.,** 2018. Sağlık çalışanlarında iletişim becerileri (Konya İli örneği). *Yüksek Lisans Tezi*. Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Akçam, A., Kanbay, Y., Işık, E.,** 2019. Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *AÇÜ Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi* 5(2), 74-92
- Akdoğan, F. E.,** 2009. Zihin engelliler öğretmenlerinin öz yeterlik algıları ve stres düzeyleri arasındaki ilişki. *Yüksek Lisans Tezi*. Anadolu Üniversitesi, Eskişehir
- Akgün, S., Araz, A.,** 2010. Anlaşmazlıklarımızı çözebiliriz çatışma çözümü eğitim programı, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 11 (1) 2010, 1-17.
- Akıncı, T.,** 2014. Sosyal bilişsel teori. A. Bakıoğlu (Ed.), Eğitim psikolojisi (s.261-280). Nobel akademik yayıncılık.
- Aksoy, V., Diken, İ. H.,** 2009. Rehber öğretmenlerin özel eğitimde psikolojik danışma ve rehberliğe ilişkin öz yeterlik algılarının incelenmesi. *İlköğretim Online*, 8(3), 709-720.
- Aksungur, G.,** 2018. Türkçe öğretmenlerinin sınıf içi etkili iletişim becerileri algılarının incelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*, Ahi Evran Üniversitesi. Kırşehir.
- Alabbas, M. A. K.,** 2022. Spor yönetimi öğrencilerinin çatışma yönetimi stilleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul: Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Alan, Y.,** 2021. Öğretmen adaylarının konuşma öz yeterlik algıları. *Rumelide Dil ve Edebiyat Araştırmaları Dergisi*, (23), 622-635.
- Alemdar, K., Kaya, R.,** 1983. *Kitle İletişiminde Temel Yaklaşımlar*. Ankara: Savaş.
- Altuntaş, E. A., Kul, M., Karataş, İ.,** 2016. Beden eğitimi öğretmeni adaylarının öğretmenlik mesleğine ilişkin tutumları ile öz yeterlikleri arasındaki ilişki. *International Journal of Contemporary Educational Studies (Intjces)*, 2(2), 196-215.

- Andiappan, M., Dufour, L.,** 2020. Jealousy at work: A tripartite model. *Academy of Management Review*, 45(1), 205-229.
- Arabacı, N., Ömeroğlu, E.,** 2013. 48-72 aylık çocuğa sahip anne-babaların çocukları ile iletişimlerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 30, 41-53.
- Arıbaş, B.B.,** 2018. Sosyal bilgiler öğretmen adaylarının sosyal zeka düzeyleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. 7. *Uluslararası Sosyal Bilgiler Eğitimi Sempozyumu*, Kırşehir, Turkey, pp.249-250.
- Arıcan, H.Ö.B.,** 2021. Üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri: Sporcular ve sedanterler. *CBÜ Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 16(2), 70-78.
- Arıcan, K.,** 2005. İlköğretim okullarında sınıf içi iletişimde rol oynayan öğretmen davranışları. *Yüksek Lisans Tezi*. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Atkinson, A., Stiglitz, J.,** 1980. Lectures on public economics maidenhead: McGraw-Hill
- Avcı, Ö.,** 2017. Duygusal zekâ ve iletişim. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Bağcı, B., Buluş, M.,** 2016. Evlilik doyumu: aile yılmazlığı ve etkili iletişim becerilerinin rolü açısından bir analiz.
- Baltacı, H.Ş.,** 2014. Okulda kişilerarası ilişkiler ve iletişim. A. Kaya (Ed.), *Kişilerarası ilişkiler ve etkili iletişim*. (ss.273-294). Ankara: Pegem Akademi.
- Bamlund, D.C.,** 2008. A Transactional Model of Communication. C. D. Mortensen (Eds.), *Communication Theory*, Edisi ke 2, 47-57. *Transaction Publisher*. New Jersey.
- Bandura A.,** 1986. Social foundations of thought and action: a social cognitive theory. Prentice Hall, New Jersey.
- Bandura, A.,** 1978. Reflections on self-efficacy. *Advances in Behaviour Research and Therapy*, 1(4), 237-269.
- Bandura, A.,** 1997. Self-Efficacy: the exercise of control. Newyork: Worth Publishers.
- Bandura, A.,** 2004. Social cognitive theory for personal and social change by enabling media. A. Singhal, M.J. Cody, E. M. Rogers, M. Sabido (Ed). *EntertainmentEducation and Social Change* (pp. 75-96). *New Jersey London: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers*.
- Bandura, A.,** 2009. Exercise of personal and collective efficacy in changing societies. A. Bandura (Ed.). *Self efficacy in changing societies* (pp. 1-45). Cambridge University Press.

- Basit, O.,** 2017. Çocuktan anneye yaklaşımıyla uygulanan iletişim eğitiminin anne çocuk iletişimine etkisinin incelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Bayrak, E., Nacar, E.,** 2015. Profesyonel takım sporlarında görev yapan antrenörlerin iletişim beceri düzeylerinin araştırılması. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(14), 391-405.
- Bayrakdar, U., Batık, M. V., Barut, Y.,** 2016. Özel eğitim öğretmen adaylarının öğretmen özyeterlik düzeyleri ve öğretmenlik mesleğine yönelik tutumları. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (Kefad)*, 17(2), 133-149.
- Bayram, B., Aktaş, E.,** 2021. Anlama becerisi açısından okuma ve dinleme/izleme stratejilerinin Türkçe ders kitaplarındaki yeri. *OPUS– Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(35), 1823-1848. DOI: 10.26466/opus.814783.
- Berk, E.,** 2007. Yazınsal iletişim ve halkla ilişkiler. İstanbul: Yeni İnsan Yayınevi.
- Berkant, H.G.,** 2017. Öğretmen adaylarının öğretmen öz-yeterlik algılarının incelenmesi. *Eğitim Yansımaları Dergisi*, 1(2), 1-17.
- Bharti, S.,** 2008. Mass communication and society. Jaipur: Aavishkar
- Bıçakçı, İ.,** 2003. İletişim ve halkla ilişkiler “eleştirel bir yaklaşım. 4.Baskı, İstanbul: MediaCat.
- Bolat, S.,** 1996. Eğitim öğretimde iletişim: Hacettepe eğitim fakültesi uygulaması. *Hacettepe Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12, 75-78.
- Boz, C., Biçer, T., Serter, K., Kara, K. E., Şentuna, M.,** 2021. Spor yöneticilerinin iletişim beceri düzeylerinin iş görenlerin motivasyonu üzerine etkisi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(1), 492-502.
- Bradbury, B.,** 2011. Principles for effective communication. Retrieved September 07, 2020 from hallandsolutions.com
- Buluş, M., Atan A.,** 2016. Öğretmen adaylarında ego durumlarının tükenmişliği yordama gücü. *Turkish Studies (Elektronik)* (2016).
- Buluş, M., Atan, A., Sarıkaya, H.E.,** 2017. Effective communication skills: a new conceptual framework and scale development study. *International Online Journal of Educational Sciences*, 9(2).
- Bulut, N.,** 2004. İlköğretim sınıf öğretmenlerinin iletişim becerilerine ilişkin algılarının çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2 (4), 443-452.

- Büyükduman, F. İ.,** 2006. İngilizce öğretmen adaylarının ingilizce ve öğretmenlik becerilerine ilişkin öz-yeterlik inançları arasındaki ilişki. *Doktora Tezi*. Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Büyükgoze, H.,** 2017. Öğretmen adaylarının akademik sahtekarlık eğilimlerinde özyeterlik ve akademik kontrol odağının rolü. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 15(1), 13-18.
- Certel, Z., Bahadır, Z., Saracoğlu, A., Varol, S.,** 2015. Lise öğrencilerinin öz-yeterlikleri ile öznel iyi oluş düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Eğitim Ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 307-317.
- Ceyhun, S., Malkoç, N.,** 2015. Karabük üniversitesi beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin iletişim beceri düzeyleri. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 1(4), 1570-1580.
- Ceylan, E.A.,** 2017. Okul öncesi öğretmenlerinin çocuk sevmeye düzeyleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*, Aksaray: Aksaray Üniversitesi, Eğitimi Bilimleri Enstitüsü.
- Cihan, B. B.,** 2014. Beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğretmenlik bölümünde öğrenim gören öğrencilerin akademik, sportif ve öğretmenlik özyeterlilik algılarının incelenmesi. *Doktora Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Shannon, C.E.,** 1964. Weaver, 1963. The Mathematical Theory of Communication. *Urbana: University of Illinois Press*.
- Cüceloğlu, D.,** 2018. İletişim donanımları. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çağdaş, A.,** 2012. Anne-baba-çocuk iletişimi. Ankara: Eğiten Yayınları.
- Çalışır, G.,** 2019. Kültürlerarası iletişim ve beden dili.
- Çalışkan, N., Aslander, M.,** 2014. Aile içi iletişim ve siber yaşam: teorik bir çözümleme. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(2), 263-277.
- Çankaya, Cihangir, Z.,** 2011. Kişilerarası iletişimde dinleme becerisi (2. Baskı). Ankara: Nobel Yayınları.
- Çavuşoğlu, S.B., Günay, G.,** 2014. İstanbul üniversitesi beden eğitimi ve spor yüksekokulu (BESYO) öğrencilerinin iletişim becerileri algı düzeylerinin farklı değişkenler açısından değerlendirilmesi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 107-121.
- Çiftçi M., Yıldırım, İ., Çakır, R., Akan, D.,** 2019. Öğretmen adaylarının iletişim becerileri ile öz yeterlilik inançları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Hoca Ahmet Yesevi 2. Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Kongresi*, 6-8 Aralık 2019.

- Çiftçi, S., Taskaya, S. M.,** 2010. Sınıf öğretmeni adaylarının öz yeterlik ve iletişim becerileri arasındaki ilişki. *Education Sciences*, 5(3), 921-928.
- Çoban, M.,** 2017. Ortaokul öğrencilerinin sportif faaliyetlere katılım düzeyi ve iletişim beceri düzeyleri arasındaki ilişki: kilis ili örneği. *KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi*. 14(1).
- Çuhadar, C., Gündüz, Ş., Tanyeri, T.,** 2013. Bilgisayar ve öğretim teknolojileri bölümü öğrencilerinin ders çalışma yaklaşımlarının ve akademik öz-yeterlik algılarının incelenmesi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(1), 251-259.
- Çuhadar, C., Özgür, H., Akgün F., Gündüz, Ş.,** 2014. Öğretmen adaylarının iletişim becerileri ve iletişimci biçimleri. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15 (1), 295-311.
- Darrington, J., Brower, N.,** 2012. N. Effective communication skills:” I” messages and beyond.
- De Castro, P.,** 2009. Librarians of babel: A toolkit for effective communication. UK: Chandos.
- DeFluer, M. L.,** 1980. Understanding mass communication. Boston: Houghton Mifflin.
- Demir, S., Börekçi, M.,** 2021. Ortaokul öğrencilerinin sözlü anlatım öz yeterlik algılarına çeşitli değişkenlerin etkisi. *Ana Dili Eğitimi Dergisi*, 9(1), 94-110.
- Demirbilek, M.,** 2016. Family Counseling: A Pattern Of Practice. *Turkish Journal of Family Medicine & Primary Care*. 1. 10.5455/tjfmprc.205930.
- Deniz, İ.,** 2003. İletişim becerileri eğitiminin ilköğretim 8. sınıf öğrencilerinin iletişim becerisi düzeylerine etkisi *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara Üniversitesi
- Devin, K., Rosenberg, D.,** 2006. Information in the study of human interaction. Retrieved September 08, 2020 from web.stanford.edu
- Dilmen, N.E.,** 2007. Yeni medya kavramı çerçevesinde internet günlükleri-bloglar ve gazeteciliğe yansımaları, *Marmara İletişim Dergisi*, 12(2).
- Dolapçı, S.,** 2013. Öğretmen adaylarının öz-yeterlilik algıları ve kaynaştırma eğitime bakış açıları. *Yüksek Lisans Tezi*. Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Dökmen, Ü.,** 2010. İletişim çatışmaları ve empati. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Dökmen, Z.Y.,** 2009. Toplum ve cinsiyet, sosyal psikolojik açıklamalar, Remzi Kitapevi, İstanbul
- Dönmezer, İ.,** 2009. Ailede iletişim ve etkileşim. Ankara: Pegem Yayınları.

- Ekici, F. Y.,** 2017. Okul öncesi öğretmen adayları ile pedagojik formasyon eğitimi alan öğretmen adaylarının öğretmenliğe yönelik özyeterlik inançlarının karşılaştırılması. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi-Journal of the Human and Social*, 6(5), 3003-3022.
- Erdamar Koç, G.,** 2011. Sosyal öğrenme kuramı. A. Ulusoy (Ed.). Eğitim psikolojisi (313-352). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık. (3. Baskı).
- Erden, M., Akman, Y.,** 2000. Gelişim ve öğrenme-öğretme (8. basım). Ankara: Arkadaş Yayınevi.
- Erdoğan, A., Yıldırım, B.,** 2023. Üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin belirlenmesi: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi Örneği. *Türk Spor Bilimleri Dergisi*, 6(1), 21-29.
- Erdoğan, İ.,** 2002. İletişimi anlamak. Erk Yayınları, Ankara.
- Ergin, A.,** 2012. Eğitimde etkili iletişim. Ankara: Anı yayıncılık
- Erisen, Y., Çeliköz, N.** 2003. Öğretmen adaylarının genel öğretmenlik davranışları açısından kendilerine yönelik yeterlilik algıları. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 1(4), 427-440.
- Fiske, J.,** 2003. İletişim çalışmalarına giriş. (Çev. S. İrvan). Ankara: Bilim Sanat Yayınları.
- Flammer, A.,** 1990. Experiencing one's own efficacy. Huber, Bern, Switzerland
- Flammer, A.,** 1995. Developmental analysis of control beliefs. In: Bandura A (ed.) Self-efficacy in Changing Societies. Cambridge University Press, New York
- Flammer, A.,** 1996. Entwicklungstheorien [Theories of Development]. Huber, Bern, Switzerland
- Franksiska, R.,** 2006. Communication style. *Bina Ekonomi*, 10(1), 1-120.
- Fredricksson, M., Pallas, J.,** 2018. Public sector communication, Public Sector Communication
- Galvin, R.,** 1996. Communication: the lever of effectiveness and productivity. Managing Innovation. *Daedalus*. Spring 1996:125.
- Gedik, İ.,** 2024. Antrenörlerin iletişim becerileri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi *Yüksek Lisans Tezi* Ordu: Ordu Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Geray, H.,** 2002. *İletişim ve teknoloji*. Ankara: Ütopya.
- Güngör, N.,** 2011. *İletişime giriş*, İstanbul: Siyasal Kitabevi.

- Güngör, N.,** 2016. *İletişim kuramlar ve yaklaşımlar*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Gürgen, H.,** 2003. İletişim süreci ve öğeleri,, F. Uztuğ (Editör). Halkla ilişkiler ve iletişim. Birinci baskı. Eskişehir. Anadolu Üniversitesi Yayını ve Açık Öğretim Fakültesi Yayını, ss.25-42.
- Gürüz, D., Eğinli, A.T.,** 2022. Kişilerarası iletişim. Ankara: Nobel Yayınları.
- Gürüz, D., Eğinli, A.T.,** 2017. Kişilerarası iletişim. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Hacıoğlu, M.,** 2017. Üniversite öğrencilerinin beden imgesi hoşnutluğu ve iletişim becerilerinin incelenmesi. *Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 2(2), 1-16.
- Hargie, O.,** 2011 Skilled interpersonal communication: Research, theory and practice. 5th Edition, Routledge, London.
- Hartley, P.,** 2014. *Kişilerarası iletişim*. (Çev. Ü. Doğanay, M. Aktaş Yamanoğlu, B. Şimşek, P. Özdemir, H. Karaaslan Şanlı ve Ş. Özdemir Taştan). Ankara: İmge Kitabevi.
- Heick, T.,** 2020. 10 Strategies to promote curiosity in learning. Retrieved September 08, 2023 from teachthought.com
- Heider, F.,** 1944. Social perception and phenomenal causality. *Psychological Review* 51: 358-74.
- Işık, M.,** 2017. *İletişim bilime giriş*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Işık, M., Biber, L.,** 2013. Genel ve teknik iletişim, 4. Baskı, Konya: Eğitim Yayınevi
- Kadıbeşegil, S.,** 2012. *Şimdi stratejik iletişim zamanı*, 2 Baskı, MediCat Yayınları, İstanbul.
- Kafkas, M. E., Açıak, M., Çoban, B., Karademir, T.,** 2010. Beden eğitimi öğretmen adaylarının öz-yeterlik algıları ile mesleki kaygıları arasındaki ilişki. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(2), 93-111.
- Kapur, R.,** (2020). The Principles of Communication. https://www.researchgate.net/publication/344160998_The_Principles_of_Communication
- Karahan, Ş., Balat, G.U.,** 2011. Özel eğitim okullarında çalışan eğitimcilerin öz-yeterlik algılarının ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(29), 1-14.
- Karasar, N.,** 2014. Bilimsel araştırma yöntemi, (26. baskı, s. 77). Ankara: Baskı Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kartarı, A.,** 2020. Kültür, farklılık ve iletişim. (3. Basım). İstanbul: İletişim Yayıncılık.

- Kasar, A.**, 2011. Örgütiçi kişilerarası iletişiminde ikna ve izlenim yönetimi. *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Katrancı, M.**, 2014. Öğretmen adaylarının konuşma becerisine yönelik öz yeterlik algıları. *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3(2), 174-195.
- Kaya, A.**, 2018. İletişime giriş: Temel kavramlar ve süreçler. A. Kaya (Editör), *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim* (ss. 5) içinde. Pegem Akademi Yayınevi.
- Kaya, A.**, 2018. *Kişilerarası ilişkiler ve etkili iletişim*. Pegem Akademi, Ankara.
- Kaya, A.**, 2016. İletişime giriş: temel kavramlar ve süreçler. A. Kaya (Ed.), *Kişilerarası ilişkiler ve etkili iletişim* (2-29), Ankara: Pegem Akademi.
- Kazmier, L.**, 1979. İşletme yönetimi ilkeleri, (Çev. Cemil C., Çiftçi O.) Ankara; Şafak Matbaası.
- Keskin M.**, 2022. Beden Eğitimi ve spor öğretmenlerinin iletişim ve problem çözme becerilerinin incelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*, Yozgat: Bozok Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kılıçoğlu, G., Gedik, H., Akhan, N.E.**, 2011. Sosyal bilgiler öğretmen adaylarının iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *2nd International Conference on New Trends in Education and Their Implications*, 27-29 April: Antalya, 1243-1251.
- Koçyiğit, M., Koçyiğit, A., Özsoy, E.**, 2018. *Kişilerarası iletişim bağlamında bireylerin iletişim becerileri ile stresle başa çıkma düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi: Milli sporcular üzerinde bir araştırma. Türk Spor Bilimleri Dergisi*, 1(1), 11-19.
- Korkut, F.**, 2005. Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28(28), 143-149.
- Köleşoğlu, G.**, 2009. İlköğretim öğretmenlerinin liderlik özellikleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişki. *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul: Beykent Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Küçükaslan, N.**, 2014. *Etkili iletişim teknikleri*. İstanbul: Ekin Basın Yayın Dağıtım.
- Küpeli, E.**, 2019. Ortaokul öğretmenlerinin iletişim becerileri ile öz yeterlik algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Yüksek Lisans* Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Lazor, J.**, 2009. İletişim bilimi. (Çev. C. Anık). Ankara: Vadi Yayınları.
- Leiter, M.P.**, 2007. Burn-out as a crisis in self-efficacy: Conceptual and practical implications. *An International Journal of Work, Health Organisations*, 6(2), 107-115.

- Loeb, C., Stempel, C., Isaksson, K.,** 2016. Social and emotional self-efficacy at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 57(2), 152-161.
- Macmillan, J.S.,** 2006. Eploring models of interactivity from multiple research traditions users documents and systems, handbook of new media: socail shaping and social consequences of ict's.
- Malhotra, J.,** 2009. Barriers of communication and its remedy; isc technologies, kochi india; www.indiastudychannel.com
- Manktelow, J., Carlson, A.,** 2014. Developing Strong 'People Skills. Available online at: http://www.mindtools.com/pages/article/newCDV_59.htm. Eriřim tarihi: 12.05.2024.
- Mckay, M., Davis, M., Fanning, P.,** 2012. *İletişim becerileri*. (Çev. Gelbal, Ö.). HYB Basım Yayım, Ankara.
- McKay, M., Davis, M., Fanning, F.,** 2012. İletişim becerileri, HYB Yayıncılık, Ankara
- Mısırlı, İ.,** 2007. Genel ve teknik iletişim. 3. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Milli, M.S., Yağcı, U.,** 2017. Öğretmen adaylarının iletişim becerilerinin incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17 (1), 286-298.
- Morin, A., Racy, F.,** 2021. *Dynamic self-processes*. The handbook of personality dynamics and processes (pp. 336–386). In J. Rauthmann (Ed.), Elsevier,
- Mustafa, G., Glavee-Geo, R., Gronhaug, K., Almazrouei, H.S.,** 2019. Structural impacts on formation of self-efficacy and its performance effects. *Sustainability (Switzerland)*, 11(3), 1-24.
- Mutlu, T.O., Akoğlu, H.E., Şentürk, H.E., Ağılönü, A., Özbey, Ö.,** 2019. Antrenör adaylarının iletişim ve liderlik becerilerinin incelenmesi. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 17(1), 167-177.
- Nazik, M.H., Bayazıt, A.,** 2004. İnsan ilişkileri ve iletişim, İstanbul: YaPa Yayınevi
- Nural, E.,** 2008. Kurumlarda, işyerlerinde insan ilişkileri. A. Solak (Ed.), *İnsan İlişkileri ve İletişim* (s. 173-210). Trabzon: Hegem Yayınları.
- Ober, J.H.,** 1965). Writing: man great invention stor-honor inc.
- Ocak, G., Erşen, Z.B.,** 2015. Öğretmen adaylarının iletişim becerileri algılarının incelenmesi. *Mehmet Akif Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 119.
- Odabaşı, Y., Oyman, M.,** 2005. Pazarlama iletişimi yönetimi. İstanbul: Mediacat Yayınları.
- Oğuz, A., Topkaya, N.,** 2008. Ortaöğretim alan öğretmenliğı öğrencilerinin öğretmen özyeterlik inançları ile öğretmenliğe ilişkin tutumları. *Akademik Bakış* (14), 1-8.

- Orhon, E. N.,** 2012. Uluslararası ve kültürler arası İletişim, Nezir Orhon ve Ufuk Eriş (ed.), İletişim Bilgisi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Orman, F., Sevgi, S.,** 2022. Matematik öğretmenlerinin özyeterlik ve kolektif özyeterlik inançlarının incelenmesi. *Boğaziçi Üniversitesi Eğitim Dergisi*, 39(1), 49-70.
- Oskay, Ü.,** 1999. İletişimin ABC'si. İstanbul: Der Yayınları.
- Öksüz, N.,** 2018. Spor yöneticilerinin iletişim becerileri ile öz etkililik yeterlilik düzeylerinin değerlendirilmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Gelişim Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Öner, Gülbahçe, K.K.,** 2010. Eğitim fakültesi öğrencilerinin iletişim becerilerinin incelenmesi *Atabesbd*, 12 (2) : 12-22.
- Özbay, Ö, Yılmaz, B.,** 2021. Türkiye olimpiik hazırlık merkezlerinde görev yapan antrenörlerin liderlik ve iletişim beceri düzeylerinin sporcular tarafından değerlendirilmesi. *Sportmetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 19(3), 96-106.
- Özdemir, N., Özkan, G.,** 2018. The Investigation of the relationship between physical education and sports teacher candidates' communication skills and their teacher self-efficacy perceptions. *Online Submission*, 11(33), 1 139-1156.
- Özenoğlu, Kiremit, H.,** 2006. Fen bilgisi öğretmenliği öğrencilerinin biyoloji ile ilgili öz-yeterlik inançlarının karşılaştırılması. *Doktora Tezi*. Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Özerkan, E.,** 2007. Öğretmenlerin öz-yeterlik algıları ile öğrencilerin sosyal bilgiler benlik kavramları arasındaki ilişki. *Yüksek Lisans Tezi*, Edirne: Trakya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Özkan, H., Dalli, M., Bingol, E., Metin, S. C., Yarali, D.,** 2014. Examining the relationship between the communication skills and self-efficacy levels of physical education teacher candidates. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 152, 440-445.
- Özkul, R.,** 2021., Öğretmenlerin öz-yeterlik algısı, sınıf yönetimi kaygısı ve öğrenci kontrol ideolojileri arasındaki ilişkilerin analizi. *Doktora Tezi*. Malatya: İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Özpulat, F.,** 2016. Öz yeterlilik düzeyi ile sağlıklı yaşam biçimi arasındaki ilişki. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 5(3), 37-44.
- Öztürk, K.,** 2017. İletişim sanattır. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Peltekoğlu, Balta, F.,** 2012. Kurumsal iletişim sürecinde imajın yeri. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi* (4).

- Pişkin, S.**, 2013. Görsel iletişim aracı olan fotoğrafın katalog tasarımlarındaki rolü. *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul: Arel Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Prabavathi, R., Nagasubramani, P.C.**, 2018. Effective Oral and Written Communication. in *Journal of Applied and Advanced Research* 3(1), 29.
- Rotter, J.B.**, 1954 Social Learning and Clinical Psychology. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Rowan, T., O'Hanlon, B.**, 1999. *Solution-oriented therapy for chronic and severe mental illness*. John Wiley & Sons, Inc..
- Sabuncuoğlu, Z.**, 1984. Çalışma psikolojisi. Bursa: Uludağ Üniversitesi Yayınları.
- Saleemi, N.A.**, 1997. Business Communication and report writing simplified. Nairobi. Saleemi Publishers Ltd.
- Sancar, R.**, 2022. Examination of the relationship between the attitudes of teacher candidates towards technology and their opinions of distance education. *Journal of Educational Technology and Online Learning*, 5(4), 890-900.
- Saracaloğlu, A., Karasakaloğlu, N.**, 2009. Öğretmen adaylarının iletişim ve problem çözme becerileri ile okuma ilgi ve alışkanlıkları arasındaki ilişki. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi*. VI. 187-206.
- Say, M.**, 2005. Fen bilgisi öğretmenlerinin öz-yeterlik inanışları. *Yüksek Lisans Tezi*. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Schneider, K. J., Krug, O.T.**, 2010. Existential-humanistic therapy. Washington: American Psychological Association.
- Schockley Zalabak, P.S.**, 2006. Fundamentals of organizational communication. Boston; MA: Pearson.
- Schramm, W.**, 1993. How communication works. In W. Schramm (edn.), The process and effects of communication. Urbana, Illinois: University of Illinois Press.
- Scott Armstrong, J.**, 1980. Unintelligible management research and academic prestige, informs, *Journal, on Applied Analytics* 10 (2).
- Seller, M.**, 2019. Sağlık Kurumlarında Yönetici ve Diğer Sağlık Personeli Arasındaki İletişim Sorunları; Sivas Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Severin, W.J., Tankard, W.**, 1998. Communication theories: Origins, methods, uses. 2nd Edition. New York: Longman.

- Sevinç Tırpan, M., Gençer, R.T.,** 2017. Beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin bireysel yenilikçilik ve genel öz yeterlilikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Journal of Human Sciences*, 15(4), 20-25.
- Shoji, K., Cieslak, R., Smoktunowicz, E., Rogala, A., Benight, C.C., Luszczynska, A.,** 2016. Associations between job burnout and self-efficacy: A meta-analysis. *Anxiety, Stress and Coping*, 29(4), 367-386.
- Siu, O.L., Spector, P. E., Cooper, C.L., Lu, C.Q.,** 2005. Work stress, self-efficacy, chinese work values, and work well-being in Hong Kong and Beijing. *International Journal of Stress Management*, 12(3), 274-288.
- Siyahtaş, A., Çavuşoğlu, S.B.,** 2021. İletişim becerileri ile umutsuzluk arasındaki ilişki: istanbul üniversitesi-cerrahpaşa örneği. *Premium e-Journal of Social Science (PEJOSS)*, 5(12), 66-80.
- Sökmen, A.,** 2010. Yönetim ve organizasyon, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sönmez, V., Alacapınar, F.G.,** 2013. Örneklenirilmiş bilimsel araştırma yöntemleri. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Spicker, P.,** 2009. The nature of a public service. *International Journal of Public Administration* 32 (11).
- Şimşek, M.Y.,** 2019. Üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri ile dinleme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Erzurum Atatürk Üniversitesi Kış Sporları ve Spor Bilimleri Enstitüsü.
- Şirin, H., İzgar, H.,** 2013. Üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri ve olumsuz otomatik düşünceleri arasındaki ilişki. *İlköğretim Online*, 12(1) : 254-266.
- Taşer, S.,** 2004. Örneklerle konuşma eğitimi: (7. Basım) İstanbul: Papirüs Yayınevi.
- Taşgın, Ö.,** 2006. Beden eğitimi ve spor yüksekokulunda okuyan öğretmen adaylarının mesleki kaygı düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 14(2), 679-686.
- Tekke, M., Coşkun, M.,** 2019. Kendini tanıma, kendini gerçekleştirme, kendini aşmışlık ve potansiyelini tam kullanan kişi: Kişilerarası iletişim. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(70), 790-797.
- Tekşan, K., Çinpolat, E.,** 2018. Öğretmen adaylarının kitap okuma alışkanlığına yönelik tutumları ve konuşma öz yeterlik algıları. *Turkish Studies*, 13(11), 1219-1236.
- Tenney, E.R., Vazire, S., Mehl, M.R.,** 2013. This examined life: The upside of self-knowledge for interpersonal relationships. *PloS one*, 8(7), e69605.

- Tepeköylü Ö., Soy Türk M., Çamlıyer H.,** 2009. Beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerisi algılarının bazı değişkenler açısından incelenmesi. *SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 7(3), 115-124.
- Tomasello, M.,** 2008. Origins of human communication MIT Press
- Tunagür, M.,** 2021. Türkçe öğretmeni adaylarının sözlü anlatım öz yeterliklerinin incelenmesi. *Muş Alparslan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1), 29-40.
- Tutar, H., Yılmaz, M.K.,** 2003. Genel iletişim. Nobel Basımevi
- Türkoğlu, N.,** 2004. İletişim biliminden kültürel çalışmalara toplumsal iletişim. tanımlar, kavramlar, tartışmalar. İstanbul: Babil.
- Uçak, J.,** 2018. Çalışan ve çalışmayan kadınlarda iletişim becerilerinin evlilik doyumuna etkisi *Yüksek lisans tezi*, İstanbul: Üsküdar Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Uçak, K., Bindak, R.,** 2017. Beden eğitimi ve spor öğretmen adaylarının mesleki kaygı düzeyleri: Ondokuz Mayıs Üniversitesi Örneği. *Ulusal Spor Bilimleri Dergisi*, 1(2), 44-54.
- URL-1,** 2024. <https://sozluk.gov.tr/> 10 Eylül 2024.
- URL-2,** 2024.
<https://pgm.gsb.gov.tr/Public/Edit/images/PGM/012014/2022%20Y%C4%B1%C4%B1%20GSB%20Ta%C5%9Fra%20Te%C5%9Fkilat%C4%B1n%C4%B1n%20Kurulu%C5%9Fu,%20G%C3%B6revleri,%20%C3%87al%C4%B1%C5%9Fma%20ve%20Usul%20ve%20Esaslar%C4%B1%20Hakk%C4%B1nda%20Y%C3%B6nerge%20ve%20Ekleri.pdf.pdf>
10 Eylül 2024.
- URL-3,** 2024.
<https://pgm.gsb.gov.tr/Public/Edit/images/PGM/012014/2022%20Y%C4%B1%C4%B1%20GSB%20Ta%C5%9Fra%20Te%C5%9Fkilat%C4%B1n%C4%B1n%20Kurulu%C5%9Fu,%20G%C3%B6revleri,%20%C3%87al%C4%B1%C5%9Fma%20ve%20Usul%20ve%20Esaslar%C4%B1%20Hakk%C4%B1nda%20Y%C3%B6nerge%20ve%20Ekleri.pdf.pdf>
10 Eylül 2024.
- Usluata, A.,** 1995. İletişim nedir. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Uygur, S.S.,** 2018. Yaşam doyumunun yordanmasında kendini açma ve sosyal desteğin rolü. *Ulusal Eğitim Akademisi Dergisi (UEAD)*, 2(1), 16-33.
- Uzuntaş A.,** 2013. Etkili iletişim: anlatabilmek ve anlayabilmek. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 21(1), 11-30, Kastamonu.
- Üredi, I., Üredi, L.,** 2005. İlköğretim 8. sınıf öğrencilerinin öz-düzenleme stratejileri ve motivasyonel inançlarının matematik başarısını yordama gücü. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(2). 250-260

- Vertino, K.**, 2014. Effective interpersonal communication: a practical guide to improve your life. *The Online Journal of Issues in Nursing*, 19(3), 1.
- Vural, B.**, 2005. Uygulama ve örneklerle toplum önünde etkili ve başarılı konuşma sanatı, prezantasyon-sunum: İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Vural, Z.B.A., Bat, M.**, 2013. Teoriden pratiğe kurumsal iletişim, İletişim Yayınları, İstanbul.
- Wallman, J.**, 1992. *Aping Language* Cambridge: Cambridge University Press
- Wenbin, N.**, 2008. The Advantages and disadvantages of written and spoken communication: New York, The McGraw-Hill
- Yakar, L., Yalpaze, İ.**, 2019. Öğretmen yetiştiren programlara kayıtlı öğrencilerin öğretmenlik mesleğine yönelik tutumları ve öğretmen öz-yeterlik algıları. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fköltesi Dergisi*, 47, 107-129.
- Yaktıl Oğuz, G.**, 2004. Örgütsel iletişim ders notları. Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Faköltesi, 1996 – 2004.
- Yanpar Yelken, T.**, 2015. Öğretim teknolojileri ve materyal tasarımı. Pegem Akademi Yayınları.
- Yaşar, M.N.**, 2017. Rekreatyon bölümlerinde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri ve çatışma yönetimi stratejilerinin araştırılması. *Yüksek Lisans Tezi*. Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Yatkın, A.**, 2003. Halkla ilişkiler ve iletişim. Ankara: Nobel Yayınları.
- Yatkın, A., Yatkın, Ü.N.**, 2010. Halkla ilişkiler ve iletişim, Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.
- Yeşil, H.**, 2010. The relationship between candidate teachers' communication skills and their attitudes towards teaching profession. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 9, 919-922.
- Yetiş, Ü., Servi, T.**, 2020. Adıyaman üniversitesi beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri ve duygusal zekâ düzeylerinin incelenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35), 702-718.
- Yetişkin, G.**, 2016. Ergenlerde iletişim becerileri ve utangaçlık arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Beykent Üniversitesi. İstanbul.
- Yıldırım, F., İlhan, İ.Ö.**, 2010. Genel öz yeterlilik ölçeği Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 21(4):301-8.
- Yılmaz, G., Yılmaz, B., Türk, N.**, 2010. Beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin mesleklerine ilişkin öz yeterlilik düzeylerinin incelenmesi (Nevşehir İli Örneği). *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimi Dergisi*, 12(2), 85-90.

- Yorgancı, A.E., Bozgeyikli, H.,** 2016. Sınıf öğretmenlerinin kişilerarası öz yeterlik algılarıyla örgütsel güven algılarının incelenmesi. *Uluslar Arası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 6(10), 47-79.
- Yumlu, K.,** 1990. Kitle iletişim araştırmaları. İzmir.
- Yurdakul, A., Bostancı, A.B.,** 2016. Öğretmenlerin okulların örgütsel narsizm düzeylerine yönelik görüşleri ile özyeterlilik algıları arasındaki ilişki. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 2;6(1):109-26.
- Yüksel Şahin, F.,** 1997. Grupla iletişim becerileri eğitiminin üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerine etkisi. *Doktora Tezi*, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikolojik Danışman ve Rehberlik Bilim Dalı, Ankara.
- Yüksel, H.,** 1988. İletişim biliminin temelleri, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Zaremba, A.J.,** 2006. Organizational communication. Mason, OH: Thomson.
- Zılhoğlu, M.,** 1992. İletişime giriş. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Zılhoğlu, M.,** 2003. İletişim nedir? İstanbul: Cem Yayınevi.
- Zılhoğlu, M.,** 2010. İletişim nedir? (4. Baskı) İstanbul: Cem Yayınevi.