



**Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
Eğitim Bilimleri Enstitüsü
İlköğretim Anabilim Dalı Okulöncesi Eğitimi Programı**

**4-6 YAŞ GRUBU ÇOCUĞU OLAN EBEVEYNLERİN
ÇOCUKLARIYLA İLETİŞİMLERİNİN ÇEŞİTLİ DEĞİŞKENLER
AÇISINDAN İNCELENMESİ**

Hatice ÖKSÜZOĞULLARI

**Danışman
Doç. Dr. Perihan ÜNÜVAR**

Yüksek Lisans Tezi

Burdur, 2013

**Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
Eğitim Bilimleri Enstitüsü
İlköğretim Anabilim Dalı Okulöncesi Eğitimi Programı**

**4-6 YAŞ GRUBU ÇOCUĞU OLAN EBEVEYNLERİN
ÇOCUKLARIYLA İLETİŞİMLERİNİN ÇEŞİTLİ DEĞİŞKENLER
AÇISINDAN İNCELENMESİ**

Hatice ÖKSÜZOĞULLARI

**Tez Danışmanı
Doç. Dr. Perihan ÜNÜVAR**

Yüksek Lisans Tezi

Burdur, 2013

Bildirim Sayfası

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim/Raporum sadece Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

25.06.2013

Hatice ÖKSÜZOĞULLARI

ÖZET

4-6 Yaş Grubu Çocuğu Olan Ebeveynlerin Çocuklarıyla İletişimlerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi

Hatice ÖKSÜZOĞULLARI

Bu çalışmada, 4-6 yaş grubunda çocuğu olan ebeveynlerin çocuklarıyla iletişimlerinde kullandıkları iletişim tarzları ve ebeveynlerin iletişim becerileri ile cinsiyet, öğrenim durumu, yaş değişkenleri arasında anlamlı fark olup olmadığı incelenmiştir. Araştırmanın çalışma grubunu, 2011-2012 Eğitim Öğretim Yılında 4-6 yaş grubunda çocuğu okulöncesi eğitime devam eden 209 ebeveyn oluşturmaktadır. Çalışmanın verileri, araştırmacı tarafından hazırlanan "İletişim Tarzları Soru Formu", Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen "İletişim Becerileri Envanteri" ile elde edilmiştir. Ebeveynlerin iletişim tarzlarını belirlemek üzere verilen örnek durumlara ilişkin ilk dört cevaplarının sıralamasında ilk sırada ahlak dersi verme ifadesi yer almıştır. Ahlak dersi verme ifadelerini, öneri sunma ve ben dili ifadeleri izlemiştir. Cinsiyete göre ebeveynlerin, iletişim becerileri arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Ancak, iletişim becerileri alt ölçeklerinden, davranışsal alt boyutta cinsiyete göre anneler lehine anlamlı bir fark bulunmuştur. Ebeveynlerin yaşlarına ve öğrenim durumlarına göre iletişim becerileri arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

Anahtar Sözcükler: Ebeveyn, iletişim, okul öncesi

ABSTRACT**The Examination of the Communication of Parents Having 4-6 year-old Children with Their Children in terms of Different Variables****Hatice ÖKSÜZOĞULLARI**

In this study, whether there is a significant difference between the communication styles and the communication skills of parents, who have 4-6 years of age children, and the factors like gender, education level, and age has been investigated. The study group consists of 209 parents, who have 4-6 years of age children having pre-school education during 2011-2012 academic years. The data of the study achieved from "Communication Skills Questionnaire" which is conducted by the researcher and "Communication Skills Schedule" developed by Ersanlı and Balcı(1998). According to the ordering of the top four answers related to the case studies presented to determine the communication styles of parents, the first statement is moralizing. Moralizing followed in order suggestion and I message. According to the study, there is not a significant difference between gender and the communication skills of parents. However, according to behavioral subscale, which is part of the communication skills attitude scale, there is a significant difference related to the gender. This difference turns out to be in favor of the mothers. Furthermore, there could not have been observed a significant difference between the communication skills of parents and their age and education level.

Key words: Communication, Parent, Pre-School

ÖNSÖZ/TEŞEKKÜR

Mesleğim gereği her yıl farklı ebeveynlerle karşılaşmaktayım. Ebeveynlerin çocuklarıyla kurdukları iletişimleri ve bu iletişimlerinde kullandıkları ifadeler hep dikkatimi çekmişti. Ebeveynlerin çocuklarıyla iletişimlerinde kullandıkları ifadeleri gözlemek, bu ifadelerle ebeveynlerin çocuklarıyla ilişkileri arasında çıkarımlarda bulunmak çalışmamda beni bu alana yönlendirdi. Özellikle okul öncesi çocuklarının en etkili rol modelleri olan ebeveynlerinin iletişimde kullandıkları ifadeleri, çocuğun yaşamında benimseyebileceği kanısıyla bu konuda çalışmaya karar verdim.

Bu çalışma süreci boyunca birçok kişinin bana sonsuz desteği olmuştur. Bana karşılık düşünmeden destekte bulunan herkese teşekkürü bir borç bilirim. Öncelikle çalışmamın konusunun belirlenmesinde büyük emeği geçen ve başka bir üniversiteye atanmasıyla danışmanlığımdan ayrılan değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Hülya ŞAHİN BALTAÇI'ya ve yolumuza birlikte devam ettiğimiz, çalışmamın her aşamasında yardımını, desteğini, bilgisini ve hoşgörüsünü benden esirgemeyen, ayrıca çalışmamın yönlendirilmesi ve sonuçlandırılmasında büyük emeği geçen saygıdeğer danışmanım Doç. Dr. Perihan ÜNÜVAR'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Her zaman beni destekleyen ve tüm tez çalışmam boyunca yanımda olan canım aileme ve çalışmam boyunca gerek bilgisiyle gerekse dostluğuyla yanımda olan Pınar AKPINAR' a çok teşekkür ederim.

Yüksek lisans öğrenimim boyunca bana burs desteği sağlayan TÜBİTAK'a teşekkürlerimi sunarım.

Hatice ÖKSÜZOĞULLARI

İÇİNDEKİLER

BİLDİRİM.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT	iii
TEŞEKKÜR.....	iv
İÇİNDEKİLER DİZİNİ	v
TABLolar DİZİNİ.....	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	ix

BÖLÜM I

GİRİŞ.....	1
1.1.Problem Durumu.....	1
1.2.Araştırmanın Önemi.....	3
1.3. Alt Problemler.....	4
1.4.Sayıtlar.....	5
1.5.Sınırlılıklar.....	5
1.6.Tanımlar	5

BÖLÜM II

KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....	8
2.1.Kuramsal Çerçeve.....	8
2.1.1.İletişim nedir?	8
2.1.2.İletişimin Öğeleri.....	12

2.1.3.İletişim Türleri.....	16
2.1.4.Dinleme Becerileri	21
2.1.5.Aile İçi İlişkiler	31
2.1.6.Aile İçi İletişim.....	34
2.1.7. Ailede İletişim Sorunları, Nedenleri, Çözüm Önerileri.....	37
2.1.8. İletişim Engelleri.....	38
2.2.İlgili Araştırmalar.....	43
2.2.1.Cinsiyete Göre İletişim Becerilerini İnceleyen Çalışmalar....	43
2.2.2.Yaşa Göre İletişim Becerilerini İnceleyen Çalışmalar.....	47
2.2.3.Öğrenim Durumuna Göre İletişim Becerilerini İnceleyen Çalışmalar.....	48
BÖLÜM III.....	51
YÖNTEM.....	51
3.1.Çalışma Grubu.....	52
3.2.Veri Toplama Araçları.....	53
3.2.1.İletişim Tarzları Soru Formu.....	53
3.2.2.İletişim Becerileri Envanteri.....	53
3.3.Verilerin Analizi.....	54
BÖLÜM IV.....	55
BULGULAR VE YORUM.....	55
BÖLÜM V.....	70

SONUÇ VE ÖNERİLER.....	70
5.1.Sonuçlar.....	70
5.2.Yapılacak Uygulamalara Yönelik Öneriler.....	71
5.3.Yapılacak Araştırmalara Yönelik Öneriler.....	72
KAYNAKÇA.....	73
EKLER	
EK-1 İletişim Tarzları Soru Formu.....	83
EK-2 İletişim Becerileri Envanteri.....	85
ÖZGEÇMİŞ.....	86

TABLolar DİZİNİ

Tablo	Sayfa
1. Ebeveynlerin cinsiyet ve yaşlarına göre dağılımı.....	52
2. Birinci Örnek Durum İçin Verilen Tepkilerin Frekans Dağılımı.....	55
3. İkinci Örnek Durum İlişkin İfadelerin Frekans Dağılımı.....	57
4. Üçüncü Örnek Duruma İlişkin İfadelerin Frekans Dağılımı.....	58
5. Dördüncü Örnek Duruma İlişkin İfadelerin Frekans Dağılımı.....	60
6. Tüm Örnek Durumlara İlişkin Sözel Tepkilerin Frekans Dağılımı.....	62
7. Ebeveynlerin Cinsiyetlerine Göre İletişim Becerileri Puanlarının t Testi Sonuçları.....	65
8. Ebeveynlerin Yaşlarına Göre İletişim Becerileri Puanlarının Betimleyici İstatistikleri.....	66
9. Ebeveynlerin Yaşlarına Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları.....	67
10. Ebeveynlerin Öğrenim Durumlarına Göre İletişim Becerileri Puanlarının Betimleyici İstatistikleri.....	68
11. Ebeveynlerin Öğrenim Durumlarına Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları.....	69

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil	Sayfa
1. Kişilerarası İletişim Sınıflaması.....	17

BÖLÜM I

Giriş

1.1. Problem Durumu

İletişim; duygu, düşünce ve yaşantıların aktarıldığı, temel prensibi etkileşim ve paylaşım olan çeşitli semboller ve araçlarla ilişkileri daha açık ve anlaşılır hale getiren, anlama ve anlaşılma dolayısıyla anlaşma odaklı sosyal bir süreçtir.

İletişim sözcüğü, Latince ortak kılma anlamına gelen “communicare” fiilinden gelmekte ve bu anlamda iletişim, “insanlar arasında anlamları ortak kılma süreci” olarak tanımlanmaktadır. Genel bir tanım olarak iletişim, herhangi bir davranış değişikliği meydana getirme amacıyla bireylerin bilgi, fikir, haber, duygu, tutum ve becerilerini akla gelebilecek türlü yollarla bir başkasına aktarma, iletme ve paylaşma sürecidir (Özgüven, 2001). Cüceloğlu (1998)'na göre psikososyal bir süreç olan iletişim, iki kişi arasında kurulan ilişki ve canların birbirine ulaşmasıdır. Ona göre, her iletişimde bir can, başka bir cana sosyal yüzler aracılığıyla ulaşmaya çalışır.

Bireyler, duygu ve düşüncelerini ifade edebildiği, karşı tarafın duygu ve düşüncelerini dikkate alabildiği ve davranışlarını buldukları bağlama göre ayarlayabildikleri ölçüde iletişimde başarılı olabilmektedir (Signe ve Van Schaik, 2000). Kişiler ve toplumlar davranışlarını ayarlama ve anlaşma sonucunda, duygu ve düşüncelerini karşılıklı paylaşabilirler. Bu paylaşım sayesinde de daha anlamlı bir yaşam sürdürülebilir.

İletişim davranış değişikliği meydana getirmek üzere düşünce, bilgi, duygu, tutum ve becerilerin paylaşılması sürecidir. İletişim sadece konuşma değildir. İletişim, neyi, nerede, ne zaman ve nasıl ifade edebileceğimize doğru karar vermeyi, anlatmak istediklerimizi kısa ve öz biçimde sunabilmeyi ve anlaşılıp anlaşılmadığını denetlemeyi gerektiren kişiler arası sosyal bir eylemdir (Ergin, 2008).

İletişimin amacı

Her toplumsal eylem ya da etkinlik gibi iletişimin de amaçları bulunmaktadır. İletişim, toplumsal bir varlık olan insanın yaşamında kaçınılmaz bir süreçtir. İnsan yaşamında çok büyük önemi olan iletişim, kişiler arası ve toplumsal ilişkilerin en etkin aracısıdır (Baltaş ve Baltaş, 2000). Zıllıoğlu (2010)'na göre, birey için iletişimin temel amacı; insanın çevresi ve kendi yaşamı üzerinde etkin ve belirleyici olabilme çabasıdır. Bu temel amaca bağlı olarak, yine birey açısından iletişimin amacı; bilgilenmek, ikna

etmek, bilgilendirmek, yönetmek, eğlenmek, başkalarında davranış, tutum geliştirmek ve değiştirmek olarak da sıralanmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2000).

Toplumsal işlevi olan iletişimin, toplumsal alandaki amacı; toplumu oluşturan insanların ortak paylaşımlarda bulunması, kültürün aktarılması ve toplumsal yapıdaki rollerin öğretilmesidir. Kişiler arası iletişimde amaç, insanın kendini anlatabilmesidir. İletişim sayesinde insanlar, yaşantılarını paylaşır; duygu, düşünce alış verilişinde bulunurlar. İletişim, insan etkinliklerinin tamamlayıcısıdır (Çağdaş, 2002). Toplum denilen varlığın toplumsal ilişkiler bütünü ve bu ilişkilerin de ancak iletişim ile srdrlebiliyor olması iletişimin toplumsallaştırma işlevini açıkça ortaya koymaktadır. İletişim, bir anlamda, toplumun varlığı ve bu varlığın sürdürülmesi için zorunlu bir eylemdir (Karcı, 2010). İnsanın, varlığını bildirmek ve varlığının farkındalığının da kendisine bildirilmesi ihtiyaı vardır. Bu ihtiyaç içindeki insan, sözlü veya sözsüz çeşitli iletişim yollarına kaçınılmaz olarak başvurur. Her türlü iletişim insanın psikolojik gereksinmelerinin sonucudur. Kendisini tanınması, tanıtması ve dönüt olarak kendini değerlendirmesinde bu iletişim süreçleri önemli rol oynar. Kişiler arası iletişimle ilgili olarak yapılan tanımların buluştuğu nokta bu iletişimin psikolojik nitelikli bir bilgi alışverişi olduğu yolundadır (Kuzu, 2003).

Kişiler arası iletişimin temelleri, aile içerisinde atılır. Anne babanın ve aile içindeki diğer bireylerin çocukla olan etkileşimi, çocuğun aile içindeki yerini belirler. Aile ocuğun ilk sosyal deneyimlerini edindiği yerdir. Çocuğa yöneltilen davranış ve ona karşı takınılan tavır, ilk yaşantılarda büyük önem taşır. Her alanda çeşitli becerilerin kazanılmasında gelişimsel açıdan kritik bir önemi olan okul öncesi dönem, kişiliğin temellerinin atılmasında, birey olarak önce ailede daha sonra toplumda yer edinilmesinde de önemli bir etkiye sahiptir. Okul ncesi dönemde edinilen yaşantılarla birlikte, ocuk ailenin izlerini kalıcı olarak taşımaya başlar (Akbaba, 2010). Çocuğun gelişimi ailede başlar ve devam eder, toplumsal normlar orada öğrenilir. Aile sadece çocuğun bakımını sağlamakla kalmaz, ona çevresindeki toplum gerçekliği ile ilgili yorumları ğretir (Apaydın, 2001). Çocuklar, insanlar arası ilişkilerin nasıl olması gerektiğini, ilk olarak aile içi ilişkileri gözlemleyerek öğrenirler. Anne, baba ve ocuk genindeki iletişim çocuğun yetişkin hayatının da iletişim biçimi olacaktır (zmert, 2006). Dengeli, duygusal ve toplumsal etkileşimin güçlü olduğu aile ortamında, yeterli güven, sevgi ve sevecenlik içinde büyüyen çocuklar, gelişimleri için gerekli deneyimleri elde edebilirler. Anne-babaların çocuktan ne istediğini ya da ne istemediğini dile getirirken kendi duygularını ifade edebilmeleri

çok önemlidir (Kalkınç, 2008 ve Yavuzer, 2002). Çocuğun aile bireyleri ile olan ilişkileri, diğer bireylere, nesnelere ve tüm yaşama karşı aldığı tavırlar, benimsediği tutum ve davranışların temelini oluşturmaktadır.

İnsan ilişkilerinde iletişimi ve etkileşimi engelleyen bazı bireysel tutum ve davranışlar bulunmaktadır. Bilinçli ya da bilinçsiz olarak yaygın şekilde kullanılan bu kişisel davranış biçimleri ve tutumlar Gordon (2009) tarafından tanımlanmıştır. Engellerin iletişimi engelleme ya da ilişkiyi zedeleme yönünde büyük olasılık taşıdığı durumlarda, bütün anne babalar bazen hata yaparak engel oluşturmaktadırlar. Bu engelleri aşmanın yollarından biri olarak aktif dinleme gösterilmiştir.

1.2.Araştırmanın Önemi

İletişim, insan ilişkilerinin olmazsa olmazı, yaşamı sürdürebilmenin vazgeçilmez aracıdır. İyi dostlukların kurulabilmesi, başarılı aile ilişkilerinin sürdürülebilmesi, mesleki başarıların elde edilebilmesi, yaşam kalitesinin arttırılabilmesi ve toplumsal ilişki ve iletişimin sağlıklı biçimde sürdürülebilmesinin en önemli yolu, iletişim yetisine sahip olan insanın, bu konuda bilgi sahibi olmasına, çaba ve özen göstermesine bağlıdır (Orta, 2006).

Etkili iletişim yetisinin de temeli çocukluğa dayandırılabilir. Kendini etkili bir şekilde ifade edebilen çocuk yetiştirmek isteyen ebeveynlerin, öncelikle etkin iletişim becerilerini geliştirmiş olmaları ve çocukla sağlıklı bir iletişim kurmaları gerekmektedir. Çocuk, tıpkı bir ayna gibi ailedeki görüntüyü yansıtır. Anne babanın kişiliğinden izler taşıyan çocuk, anne ve babasına benzer davranışlar, benzer tepkiler gösterir. Çocuk, anne babasından oturmayı, yürümeyi, yemek yemeyi, konuşmayı, dinlemeyi, öğrenir. Sosyal becerileri ilk olarak ailede öğrenen çocuk, bu becerilerin temellerini anne babasından alır. Genetik mirasın yanında kültürel mirasın da taşıyıcısı olan çocuk, anne babasından gördüklerini sürdürürken, yetişkin bir birey olduğunda da bunların aktarıcısı olur. Yaşam döngüsünde sağlıklı ortamda yetişen çocuklar, gelecekteki başarılı anne baba adaylarıdır. Sonuç olarak, başarılı toplumsal becerilere sahip çocuk yetiştirmek, etkili anne baba olmak ile sağlanabilir. Etkili aile ortamının anahtarı ise etkili bir iletişimdir. Etkili iletişim, her durumda tarafları rahatlatır ve sorunları çözer (Bilgehan ve Yıldız, 2009; Keskin, 2011). Her becerinin gerek genetik gerekse çevresel kaynağı olan aile, iletişim becerilerinin kazanımında çok büyük bir etkiye sahiptir. Sağlıklı topluma katkıda bulunmak her ailenin amacıdır. Sağlıklı topluma ailenin en önemli katkısı sağlıklı

kişiliğe sahip çocuklardır. Kişilik temellerinin atıldığı okulöncesi dönem, her bireyde kalıcı izler bırakır. Kişiliğin oluşmasında çocuğun yetiştiği ortam, büyük öneme sahiptir. Her çocuk eninde sonunda kendine özgü bir kişilik geliştirir. Ancak bu kişiliğin dengeli ve uyumlu olabilmesi, gelişim basamaklarının örülenmeden aşılmasına bağlıdır. Çocukların iyi bir gelişme gösterebilmeleri için ana-baba ile çocuklar arasında etkili bir iletişimin kurulması gerekmektedir. (Kalkınç, 2008 ve Yavuzer, 2010). Etkili bir iletişimin gerçekleştiği aile ortamında çocuklar düşüncelerini ve duygularını açıklama özgürlüğü kazanırlar. Böylece kendini etkili bir şekilde ifade edebilen çocuklar, ileride de etkili iletişim becerisine sahip yetişkinler haline gelirler.

Bu çalışmada çocuğun yaşamı boyunca önemli etkilere ve izlere sahip olan “aile” ve “iletişim becerileri” kavramları üzerinde durulmuş, anne babaların çocuklarıyla nasıl iletişim kurdukları, kendilerini nasıl ifade ettikleri araştırılmıştır. Alan yazın incelendiğinde iletişim becerilerini nitel olarak araştıran çalışmalara rastlanılmamıştır. Bu araştırmada, iletişim becerilerinin çeşitli değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesinin yanında, ebeveynlerin iletişim becerileri de nitel olarak betimlenmiştir. Bu çalışmada ebeveynlerin çocuklarıyla iletişim tarzları incelenmiş, kullandıkları sözel tepkiler araştırılmıştır. Araştırmanın bu boyutu ile ebeveyn ve çocuk iletişimi açısından alana katkı sağlamak amaçlanmıştır. Araştırmanın temel amacı, 4-6 yaş grubunda çocuğu olan ebeveynlerin çocuklarıyla iletişimlerinde sıklıkla kullandıkları iletişim tarzları ile cinsiyet, öğrenim durumu ve yaşlarına göre iletişim becerilerini incelemektir. Bu temel amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır.

1.3. Alt Problemler

1. Ebeveynlerin çocuklarıyla iletişimlerinde kullandıkları iletişim tarzları nelerdir?
2. 4-6 yaş grubu çocuğu olan ebeveynlerin cinsiyetlerine göre iletişim becerileri anlamlı bir şekilde farklılaşmakta mıdır?
3. 4-6 yaş grubu çocuğu olan ebeveynlerin yaşlarına göre iletişim becerileri anlamlı bir şekilde farklılaşmakta mıdır?
4. 4-6 yaş grubu çocuğu olan ebeveynlerin öğretim durumlarına göre iletişim becerileri anlamlı bir şekilde farklılaşmakta mıdır?

1.4. Sayılılar

Araştırmaya katılan ebeveynlerin “İletişim Tarzları Soru Formu” ve “İletişim Becerileri Envanteri” ne samimi bir şekilde cevap verdikleri varsayılmıştır.

1.5. Sınırlılıklar

Bu çalışma, Burdur il ve ilçe merkezleri ile Isparta il ve Eğirdir ilçe merkezinde bulunan okul öncesi eğitim kurumlarından 9 ‘u ve bu kurumlara 2011 - 2012 eğitim öğretim yılında devam eden 4-6 yaş grubu çocukların ebeveynleriyle sınırlıdır.

1.6. Tanımlar

İletişim Becerisi. İletişim becerileri bu araştırmada “İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeğinin” ölçtüğü özellik olarak kabul edilmiştir.

İletişim tarzları: Bu araştırmada ele alınan iletişim tarzları Gordon (2009) tarafından tanımlanan iletişim ifadeleri temel alınarak oluşturulmuş, seçeneklerde sunulan ifadelerin karşılığı olarak kabul edilmiştir. Bu ifadeler şunlardır:

Yönlendirmek ve emir vermek: “Doğru odana git.”, “Gürültüyü kes.” şeklindeki iletiler, alıcı kişiye ne yapması gerektiğini söyler. Kaynak kişinin gücünü korkuya dönüştüren bu iletiler, bir gözdağı olarak algılanır.

Uyarı ve gözdağı vermek: “Yemek yemezsen çok sevdiğin çizgi filmi izleyemezsin.”, “Ayaklarımın altından çekilmezsen çok kızacağım.” şeklinde gönderilen uyarıcı iletiler, kaynak kişinin alıcı kişinin sorunlarına, isteklerine saygı duymadığını anlatır. Gözdağı veren iletiler, kişide korku ve boyun eğme davranışları yaratabilir.

Ahlak dersi vermek: “Birisi konuşurken sözü kesilmez.”, “Her zaman teşekkür etmelisin.” şeklindeki iletiler iletişimde ahlak dersi verme şeklinde karşı tarafın bastırılması, dış güçlerin kişinin gücüne karşı kullanılması, kişinin iç denetimi yerine dış denetimine yöneliktir. Kişiye, dışarı kaynaklı bir otorite tarafından görev ve sorumluluk yüklenir.

Öğüt, çözüm ve öneri iletileri: “Neden gelip arkadaşlarınla oynamıyorsun.”, “Elbiselerini yerine koymalısın.” şeklindeki öğüt, çözüm ve öneri iletileri, kişinin sorunlarını kendi başına çözebilme yeteneği olmadığına inandıklarını vurgular ve bazen kişiyi dıştan destek arayan, bağımlı bir kişilik yapısına götürür. Öğüt vermek,

bir üstünlük ifade eder. Bireyin düşünce geliştirme yeteneği bastırılmış olur, bireyin özgüveni zedelenir.

Nutuk çekmek, öğretmek, mantıklı düşünceler önermek: “Kitaplar fırlatılıp atılmak için değil, okumak içindir.” şeklindeki iletiler mantıkla ilişkilendirilip karşı tarafa mantıksız ve bilgisiz olduğunu hissettirdiği için genellikle içe kapanıklık ve küskünlük ortaya çıkarabilir, kişiyi savunucu bir tutum içerisine sokabilir.

Eleştirmek, suçlamak ve yargılamak: “Çok dikkatsizsin.,” “Kötü çocuk oldun.” şeklindeki iletiler, kişiyi diğerlerinden çok daha fazla yetersiz, değersiz hissettirir. İnsan ilişkilerinde karşı tarafa yönelik olumsuz ifadeler, tavırlar ve tutumlar kişinin benlik algısını zedeler ve karşıt tepkilere yol açar.

Alay etmek ve ad takmak: “Bu kadar yaramazlık yapmaya utanmıyor musun?” şeklindeki bu iletiler iletişim sürecindeki karşı tarafın benlik algısını olumsuz etkiler. Taraflar özeleştiri yapmak yerine özürlerini kapatmak için savunucu duruma geçerler.

Sorgulamak: “Ne yaptığının farkında mısın?,” “Bunu sana kim öğretti?” şeklinde sorunu olan kişiye doğrudan sorular sormak, kişide güvensizlik ve kuşku yaratabilir. Açık ve yapıcı iletişime engel olduğu için iletişim de çok sınırlıdır.

Konuyu saptırmak: “Televizyon izleyeceğine kitap okusan daha iyi olmaz mı?,” “Kulak zarını patlatmaktan hoşlanıyor musun?” şeklindeki mesajlar kişiye, kendisiyle ilgilenilmediği, duygularına saygı duyulmadığı ve hatta geri çevrildiği mesajı verebilir.

Kendini açma: “Bu konuda daha fazla bir şey söylemek ister misin?,” “İlginç, devam etmek ister misin?” şeklinde konuşmaya davet eden iletiler, bireyin kendisi ile ilgili bilgileri bir başkası ile paylaşmasını sağlar.

Kapı aralayıcı: “Uyumak istememenin nedenleri ne olabilir?” şeklinde kişileri cesaretlendiren, konuşmaya çağıran bu tür mesajlara “kapı aralayıcılar” denir. Kapı aralayıcıların açık uçlu sorular ve açıklamalar şeklinde olması çok önemlidir.

Ben dili: “Sen odanı toplamadığında ben senin yerine toplamak zorunda kalıyorum Bu da beni üzüyor.” Ben dili, olumlu ya da olumsuz duyguları karşı tarafı incitmeden, küçültmeden iletir. Ben dili ile konuşmak, duygu ve düşünceleri anında ilettiği için kullanılan kişiyi rahatlatır.

Empatik dinleme: “Oyun oynamayı çok seviyorsun ve zamanın nasıl geçtiğini anlamıyorsun” şeklinde ifade edilebilen empatik dinleme, kişinin iç dünyasını anlayarak onun gözüyle dünyayı görebilme çabasıdır.

BÖLÜM II

Kuramsal Çerçeve ve İlgili Araştırmalar

Bu bölümde iletişim becerileri ile ilgili kuramsal açıklamalara ve ilgili araştırmalara yer verilmiştir.

2.1.Kuramsal Çerçeve

2.1.1.İletişim nedir?

Kişiler kendilerine özgü olma ve ilgi odaklarını koruma konusunda kaygı duyarken aynı zamanda diğer varlıklarla ve doğayla ilişki kurmak için dış dünyaya açılma isteği içindedirler (Corey, 2008). Bu istek, kişileri çeşitli şekillerle kendini ifade etmeye yöneltmiştir. Kişilerin kendilerini ifade etme çabalarının ardında, içinde bulunduğu zamana ve geleceğe kendini anlatabilme ve yaşamını paylaşabilme ihtiyacı vardır. İlk çağlarda bir insanın av öyküsünü başkalarına anlatmak için mağara duvarlarına çizdiği resimler, başarılı bir avın ardından ateş etrafında yapılan kutlama dansı, komşu kabilelerle haberleşmek için havaya atılan renkli dumanlar, bir ressamın tuvalindeki renkler ve çizgiler, bir gemiye yol gösteren deniz feneri, bir müzisyenin notaları, bir yönetmenin gözünden çekilen filmler, bir fotoğraf sanatçısının kadrajına yansıyan kareler... Tüm bunlar insanın yaşamını paylaşmasının farklı yolları olmuştur (Polat, 2009). Kendinden haberdar etme ve karşıdan da haber alma amacıyla "iletişim" seyri başlamıştır. İletişimin seyri, farklı yollarla değişerek ve gelişerek devam etmiştir.

İlk dönemlerde; çeşitli ve anlamsız sesler çıkararak başlayan iletişimin, çığlıklarla, çeşitli beden hareketleriyle, mağara duvarlarına çizilen resimlerle, çizgilerle, dumanlarla devam ettiği tarihsel süreç içinde görülmektedir. Günümüzde gelinen noktaya bakınca iletişimin baş döndürücü bir hıza ulaştığı ve insanın iletişim kurarak, uygarlık gelişimine olan katkısının da evrimsel bir çizgi izlediği görülmektedir (Orta, 2009).

Farklı yerlerde ve zamanlarda yaşamış olsalar da insanların birleştiği ortak nokta bazı yaşantıları paylaşma ihtiyacı olmuştur (Çağdaş, 2002). İnsanlar bu ihtiyaçları doğrultusunda, sözel ya da sözel olmayan yollarla; bakışlarla, dokunuşlarla ve daha farklı şekillerde yaşantılarını, duygularını diğerlerine iletmeye çalışmakta ve birbirleriyle paylaşmaktadırlar. Hayatın her aşamasında bireyler ya kendilerini ifade

etme ya da ifade edileni anlama ihtiyacını duymaktadırlar. Bu karşılıklı alış veriş ise ancak iletişim ile gerçekleştirilebilmektedir.

İletişim yaşamla iç içedir. Zira başkalarıyla gerçekleşen her etkileşimde iletişim ön plana çıkmaktadır (Akoğuz, 2002). İletişim insan davranışlarının bir ürünüdür. İnsan, ilişkileri içinde sürekli yeniden tanımlanan bir varlıktır. Diğer insanlarla hiç ilişkisi olmayan bir insan düşünülemez (Megep, 2007). Biyolojik bir varlık olan insan ancak çevresiyle iletişim halindeyken sosyalleşebilir, iletişim kurarak biyolojik bir canlı olmaktan çıkıp toplumsal bir varlık haline gelir. Healy (1997)'e göre, insanlarda iletişim becerileri doğum öncesi dönemde gelişmeye başlamaktadır. Zamanla gelişen ve dışarıya karşı duyarlılaşmaya başlayan bebeğin çevreyle ilişkileri zenginleşir. Bu andan itibaren bebek çevrenin bir ögesi haline gelir. Doğumdan sonra hızlanan bu süreçte birey, yaşamının ilk yıllarında isteklerini bazen kelimelerle, bazen bir takım basit seslerle ifade etmeye çalışır (Kıran, 2008). İletişim, insan için yaşam boyu önemli olan gereksinimlerden biri haline gelir. Hayat boyu kullanılan iletişim becerileri çok küçük yaşlarda kazanılmaya başlanır (Bayrakçı, 2007). Çevreyle kurulan ilişkilerin biçimine bağlı olarak da iletişim becerileri gelişir ve güçlenir.

İletişim kavramı gittikçe genişleyen kullanım alanı ve anlamıyla günümüzde birçok çalışmanın kaynağı olmuştur. Buna bağlı olarak birçok bilimsel disiplin kendi alanı kapsamında iletişim konusunda çalışmaktadır. Fizik bilimleri, iletişim konusundaki çalışmalara sibernetik, bilgi kuramı ve genel sistemler kuramının teknik alt başlıkları bağlamında katılmaktadır. Sosyal bilimler alanında ise, kültür olgusunu iletişim olarak nitelendiren antropologların konuya bakış açıları ilk sırayı almaktadır. Sosyal psikologlar ise iletişimi bireyler arası ilişkiler ve grup içi etkinlikler olarak ele alırlar (Dökmen, 2005). Bunların yanı sıra psikoloji, sosyoloji, siyaset bilimi, gazetecilik ve diğer birçok alan iletişim kavramı yakın ilişkiler içindedir. İnsan yaşamının özellikle toplumsallaşma boyutunun en önemli ve en etkin aracı olan iletişim, farklı alanlarda değişik şekillerde tanımlanmıştır. Bu tanımlamalar şu şekilde özetlenebilir:

Genel anlamda iletişim haber, veri alış-verisi değil, görüşler, olgular ve verilerin iletimi ve paylaşımını içeren bireysel ve ortak etkinliktir. Bir başka şekilde dile getirilse, "iletişim genel olarak, bireyler arasında anlaşmaya yönelik ve alıcının davranışlarında bir değişikliğe yol açan etkileşim süreci olarak tanımlanabilir" (Kocaman, 2006).

İletişim kavramının toplumbilimsel açıdan tanımlanması toplumbilim terimleri sözlüğünde “Düşünce ve duyguların, bireyler, toplumsal kümeler, toplumlar arası söz, el, kol hareketi, yazı, görüntü aracılığıyla değiş-tokuş edilmesini sağlayan toplumsal etkileşim süreci” şeklinde yapılmaktadır (Yüksel, 2007).

Hoben, iletişimi “düşünce ve görüşlerin sözlü olarak karşılıklı alış verişi” şeklinde tanımlarken Andersen iletişimi “bizim başkalarını, başkalarının da bizi anlamalarını sağlayan bir süreç” olarak ifade etmiştir. Mead ise iletişimin bir etkileşim, bir ilişki ve bir toplumsal süreç olduğunu belirtmektedir (Ergin, 2008). Zıllıoğlu (2010) iletişimi, “insanın kendisini yönlendirmek ve değişen gereksinimlerini karşılamak için, çevreden gelen uyarıları eleyerek, düzenleyerek etkin bir anlamlandırma ve bunu paylaşma çabasıdır” şeklinde tanımlamıştır. İletişim, bilgi üretme, iletme ve algılama sürecidir. İletişim kurmakta asıl amaç, anlaşılabilir mesajların gönderilmesi ve karşı tarafın tutum ve davranışlarında değişiklik yapılmasıdır (Yılmaz, 2003). İletişim, insanın kendini sosyal bir varlık olarak ifade etmesi için zorunludur. İnsan, çevresi ile iletişim kurarak yaşar. Onun her davranışı, konuşması, susması, duruşu ve oturma biçimi, kendini ifade etmesidir; yani çevresine mesaj iletmesidir. Polat (2009), iletişimi “nitelikleri ne olursa olsun en az iki kişi arasındaki duygu, düşünce, tasarım, izlenim, bilgi, beceri ve haber paylaşımı” olarak tanımlar. Ayrıca iletişimi, sosyal ilişkiler bakımından zorunlu bir bilim ve sosyal uyum için gerekli bir sanat şeklinde niteler.

İnsanlar arası iletişimler temel olarak duygu ve düşünce alışverişini yürütme düzenleridir. Burada ana öge “anlatmak” tır. İletişimi kuran ve başlatan kişi kendisini, duygu ve düşünce dünyasını, ilişkilerini, ilişkilerinin kendisindeki karşılıklarını açıklamak ve karşısındakine iletme ister. Kişilerin anlatma eylemlerinin iletişim açısından amacı “anlaşılma” tır (Baltaş ve Baltaş, 2000). Yavuzer (2006)’e göre iletişim, sadece konuşma değildir. İletişim; aynı zamanda, ne söyleyeceğimizi bilmek, bunu ne zaman ve nerede söylemenin daha uygun olacağına karar vermek, en iyi nasıl söyleyeceğimiz hususunda fikir yürütmek, olayları basite indirgeyerek sunabilmek, akıcı bir dille karşısındaki kişiyle göz kontağı kurarak konuşabilmek, dikkatini yoğunlaştırabilmek ve karşısındaki kişinin verilen mesajı anlayıp anlayamadığını kontrol edebilmektir.

Özer (2007)’e göre iletişim, bir bütünü farklı açılardan bakarak anlayabilme becerisidir. Bir başka ifadeyle, karşıdaki kişiyle bir bütünün farklı kolları olmakla birlikte aynı bütüne bağlı olduğunu görebilmek, iletişimin en temel amacıdır. İletişim

süreci insanlar arası bir anlam alışveriştir. Farklılıkların ve renkliliğin tartışma götürmez bir gerçek olduğu dünyada, bireylerin karşılıklı olarak farklılıklarına saygı duymayı öncelikle gerektiren bir süreçtir.

İletişim, toplumsal bir varlık olan insanın yaşamında kaçınılmaz bir süreçtir. İnsan yaşamında çok büyük önemi olan iletişim, kişiler arası ve toplumsal ilişkilerin en etkin aracısıdır. İletişimin ana amacı anlayarak kavramaktır (Baltaş ve Baltaş, 2000). İletişimin toplumsal amacı, toplumu oluşturan insanların ortak paylaşımlarda bulunması, kültürün aktarılması ve toplumsal yapıdaki rollerin öğretilmesidir. Kişiler arası iletişimde amaç, insanın kendini anlatabilmesidir. İletişim sayesinde insanlar, yaşantılarını paylaşır; duygu, düşünce alışverişinde bulunurlar. İletişim, insan etkinliklerinin tamamlayıcısıdır (Çağdaş, 2002). Bireyler kendi duygu ve düşüncelerini fark edip ifade edebildiği, karşı tarafın duygu ve düşüncelerini de dikkate alabildiği ve davranışlarını buldukları bağlama göre ayarlayabildikleri ölçüde başarılı olabilmektedir (Signe ve Van Schaik, 2000).

İletişim, iki insan birbirinin farkına vardığı andan itibaren başlar. İki insan birbirinin farkına vardığı andan itibaren, söylediği, söylemediği, yaptığı, yapmadığı her şeyin anlamı vardır (Cüceloğlu, 2010). Kelimelerin sözlük anlamlarını ya da çağrıştırdıkları anlamları, karşımızdaki kişinin eylem biçimleri ile birlikte değerlendirmek doğru iletişime olanak sağlar. İnsan kendi dünyasından farklı olabilecek bir dünyanın anlamlarını tanımaya açık olabileceği oranında, karşıdaki insanın dünyasını kavramaya yönelebilir (Baltaş ve Baltaş, 2000).

Tüm bu tanımlamalar ışığında iletişim, temel prensibi paylaşım, etkileşim ve ortaklık kurma olan çeşitli semboller ve araçlarla ilişkileri daha açık ve anlaşılır hale getiren, dünyayı daha yaşanılır kılan, ileti alışverişine dayalı kendinden haberdar etmeyi ve başkalarından haberdar olmayı sağlayan sosyal bir süreçtir. İletişim, anlamak, anlatmak, anlaşmak ve başkalarına ulaşabilmek için en gerekli yoldur.

İnsanlar başkalarıyla bir arada olabilmek, onları etkileyebilmek, kendilerini anlatabilmek ve insanları anlayabilmek için iletişim kurmak zorundadırlar. Tüm bu amaçlar doğrultusunda iletişim insan yaşamında önemli bir role sahiptir. İletişim her şeyden önce, insanın kendini bir insan olarak gerçekleştirilmesi ve sosyal süreçlere girmesi bakımından önemlidir. İletişim sayesinde insanlar düşüncelerini açığa vurma, onları paylaşma ve değerlendirme olanağı bulur. Başkalarını etkileme ve onlardan etkilenme, yararlanma, yararlı olma ve bir başarı gösterme iletişim sayesinde olur. İnsanlar arasında var olan ilişkilerin sürmesi ve yeni ilişkilerin

kurulması iletişime bağlıdır (Bilen, 2004 ve Kıran, 2008). Kişiler arası iletişim, kişilerin birbirlerine bilinçli veya bilinçsiz olarak iletmek istedikleri duygu ve düşüncelerini aktardıkları bir süreçtir. Bu sürecin başarıyla işlemesi, bireyin mutlu olmasında temel oluşturur.

2.1.2. İletişimin Öğeleri

İletişimin amacına ulaşabilmesi için iletişim sürecinin devam etmesi ve sağlıklı bir şekilde işlemesi gerekir. İletişim sisteminin ana yapılarını; iletişimi başlatan gönderici (kaynak), mesaj (ileti), alıcı (hedef), kanal ve geri bildirim oluşturur. Kişiler arası iletişim; kişilerin birbirlerine bilinçli veya bilinçsiz olarak iletmek istedikleri duygu ve düşüncelerini aktardıkları bir süreçtir. İletişim sırasında aktarılan mesaj bireyin psiko-sosyal yaşantılarından oluşur. İnsan, dış dünyaya kendi iç psikolojik değerleri ile anlam verir ve bunu kendi dışındakilere ifade etmek ihtiyacını duyar. Bir iletişim sürecinde verici ve alıcı kişiler olarak en az iki kişi yer alır (Baltaş ve Baltaş, 2000).

Gönderici (Kaynak): Kaynak, duygu ve düşünceleri, bilgileri karşısındakine aktarma girişiminde bulunan kişi ya da kurumdur (Megep, 2007). Kaynak birim, iletişim sürecinde iletişimi başlatan birimdir. Kaynak birim, başkaları ile paylaşacak bir duygu, düşünce, bilgi, beceri, haber ya da bir soruna sahip olan kimsedir. Kaynak, herhangi bir durumda diğer insanlara düşünce ve duygularını aktarma girişiminde bulunur. Kaynak, kendi duygu ve yaşantılarını alıcı durumunda olanların bütün duyularına ulaşabilecek biçime getirmeye çalışır (Baltaş ve Baltaş, 2000). Kaynak, iletişim sürecinin başlangıcını temsil eder. İletinin hedef üzerinde istenilen etkiyi ya da sonucu oluşturmasında birinci derecede önemlidir. İletişim sürecinde istenilen sonuca ulaşılması açısından kaynağın iletiyi aktarmadaki durumu hem iletinin anlaşılabilirliği hem de hedef üzerinde etki oluşturması bakımından ele alındığında geniş bir kapsama sahiptir (Polat, 2009). Kaynak birimin, istediğini karşıya doğru bir şekilde iletebilmesi, anlatabilmesi çok önemlidir. Bu sebeple, gönderilmek istenen mesajın doğru şekilde kodlanması, sıralanması ve düzenlenmesi gerekir. Ayrıca sözel ifadelerin anlamlarını destekleyici, tamamlayıcı jest, mimik ve duygusal içeriklerin belirlenmesi de gereklidir. Kaynak birimin sağlıklı ve etkili bir iletişim kurabilmesi, hedef birimin mümkün olduğu kadar duyu organına ulaşabilmesiyle mümkündür. Özellikle yüz yüze iletişimde sözlü mesajlara, göz teması ve bedensel temas eşlik edebilir (Çağdaş, 2002).

İletiler kodlanıp gönderildikten sonra kaynak birimden çıkmıştır ve kaynak birimin bunların etkisini değiştirme imkânı bulunmamaktadır. Kaynak birim için önemli olan, gönderdiği mesajın kendi zihninde oluşturduğu anlama yakın olarak anlaşılmasıdır. Bu sebeple kaynak birim, anlatmak istediklerinin doğru anlaşılıp anlaşılmadığını kontrol etmelidir. İletişim süreci karşılıklı işleyen bir süreçtir. Kaynak birim ve hedef birim sürekli rol değiştirir. Hedef birim, mesaja cevap verdiği anda kaynak birim halini alır (Çağdaş, 2002).

Mesaj (İleti): İletişim sürecinde ileti, iletişime esas olan bilgi ya da haber olarak tanımlanabilir. Bir yaşantıya ait duygu ve düşüncenin kodlanarak sözlü, sözsüz veya yazılı bir anlatımla alıcı kişiye ulaşmasını sağlayan sembollere mesaj denir (Baltaş ve Baltaş, 2000). Mesaj, bir vericiden çıkan duygu ve düşüncelerin alıcının duyu organlarınınca algılanmasına yöneliktir. Grafik anlatım, yazıda kullanılan sembollerle; sözlü anlatım, konuşmada kullanılan sembollerle; sözsüz anlatım da bedenimizle oluşturduğumuz işaretlerle ifade edilir (Baltaş ve Baltaş, 2000). Konuşulduğu zaman sözler, yazıldığı zaman yazılar, hareket yapıldığında kolun, yüzün aldığı şekiller birer mesajdır (Çağdaş,2002). Dil, insan uygarlığının ilerlemesi ve yayılmasında en önemli araçtır. İnsan kültür ve uygarlığının altında yatan bu güçlü araç, insan ilişkileri söz konusu olduğunda, oldukça sığ ve etkisiz kalmaktadır. Bir bakış, dokunma, vücudun duruşu duyguları daha etkili ve dolaysız ifade eder (Cüceloğlu, 1998). Söz ister yazılı olsun ister konuşulsun, sözlü mesajlar karmaşık bir gramer yapısına göre oluşturulur ve mantıksal analizlere izin verir. Yüz ifadesi gibi sözsüz mesajlar, gramer kurallarına göre oluşturulmaz ve mantıksal analizleri yoktur. İçerik iletişimde sözlü mesajlar; ilişkiyle ilgili tutumların ifade edilmesinde ise sözsüz mesajlar daha etkili olurlar. Bir başka deyişle, sözlü iletişim akıl, mantık ve düşünceyi; sözsüz iletişim duyguları ve ilişkileri en etkili ifade etme aracıdır (Cüceloğlu, 1998). Kaynak kişinin fikir, haber ve isteğini doğru olarak mesajı alacak kişiye aktarabilmesi için mesajı oluşturan sembollerin iyi seçilmesi, alıcının anlayacağı şekilde kodlanması ve uygun şekilde sıralanması, düzenlenmesi gerekir. Sözcük ve cümlelerin ifade ettiği anlamı tamamlayıcı ses tonu, mimik, hareket ve duygusal içeriklerin de belirlenmesi gerekir. Mesajın alıcı tarafından anlaşılması için kaynak kişinin iletmek istediği mesajı, alıcının yaşantısına giren sembollerle ifade etmesi gerekir (Özgüven, 2001).

Alıcı (Hedef): Hedef birim, mesajın gönderildiği ve mesajın ulaşması istenen birimdir. Kaynak birim tarafından semboller haline getirilmiş mesajı alan kişi ya da kişilerdir. Hedef birim, iletişim sürecindeki alıcı rolü ile çok büyük öneme

sahiptir. Başarılı bir iletişimde, göndericinin mesajı doğru iletmesi kadar, alıcının da çözümlemeyi doğru yapması önemlidir (Megep, 2007). Hedef birim kendisine gönderilen mesajı alması, anlamını çözmesi ve değerlendirmesi bakımından bu sürecin önemli unsurlarındandır. İletişim sürecinde hedef birimin kendisine gelen mesajı, kaynak birimin zihninde oluşan anlama yakın olarak algılaması önemlidir. Hedef birim, kaynak birimin mesajını doğru algılamak ve anlamak için çaba harcamalıdır (Çağdaş, 2002). İletişime yapıcı etkinliğini kazandıran, vericiden gelen sözlü ve sözsüz mesaj kodlarının alıcıda gerçek anlamlarıyla değerlendirilmesidir. İletişim sürecinin diğer ucunda yer alan alıcı kişi, bir dinleyici konumundadır. Bu rol zaman zaman değişikliğe uğradığı halde, mesaj akışında alıcı kişinin tutumu, iletişimin akışını belirleyen önemli bir etkidir (Baltaş ve Baltaş, 2000). Mesaj, ilk hazırlandığı merkezden farklı bir merkezde, şifreleri çözülerek anlaşılakta ve değerlendirilmesi yapılmaktadır. İletilen mesajın, hazırlayan kaynak kişinin amacına uygun ve doğru olarak anlaşılıp anlaşılmaması, gönderilen sembollerin alıcı kişi tarafından aynı yönde yorumlanmasına ve şifrenin aynı şekilde çözülmesine bağlı kalmaktadır (Özgüven, 2001). İletişimde esas olan, mesajlardaki sözcüklere, verici kişi tarafından giydirilmiş olan anlamlardır. Alıcı kişinin mesaj kodlarını çözerken vericiyi anlama gayreti içinde olması beklenir. Doğru dinleme, doğru ve sağlıklı iletişimin en önemli parçasıdır (Baltaş ve Baltaş, 2000). Tam ve etkili bir iletişim için alıcının iyi ve aktif bir dinleyici olması gerekir. Aktif bir dinleyici, her türlü önyargıdan uzak, sabırlı ve sessiz bir tavır takınmalıdır.

Kanal: Kaynak birimden yola çıkan mesajın hedef birime ulaşmasını sağlayan yola kanal denir (Çağdaş, 2002). Mesajın alıcıya iletilmesini sağlayan araç ve yöntemler iletişim sisteminin kanallarıdır. Kanal, kaynak birim ve hedef birim arasında yer alır. İki birim arasındaki ileti alış verişini sağlar. Kaynaktan gelen mesaj bir araç ya da yöntem yardımıyla kanaldan geçerek duyu organlarından en az birine iletilmek durumundadır. Sağlıklı bir iletişim için mesajın uygun bir yolla hedef birime iletilmesi gerekir. Etkili bir iletişim, iletişim kanallarının çoğaltılmasıyla sağlanabilir. Çünkü bir mesaj, hedef birim tarafından ne kadar çok kanaldan alınırsa o kadar kolay ve doğru anlaşılır (Çağdaş, 2002). Görsel, işitsel, dokunsal, kokusal, tatsal, kanallar iletişimin başarısında çok etkilidir. İletişimin gerçekleşebilmesi ve etkili olabilmesinde kanal seçiminin çok büyük önemi vardır. Kime, neyi, ne için iletme isteğiyle kullanılacak kanal arasında sıkı bir ilişki vardır. Görmeyen bir hedef için görsel kanalların; işitmeyenler için işitsel kanalların kullanılamayacağı gibi, örneğin belli bir konuda etkileyici iletişim yapmak isteniyorsa sonuca ulaşabilmek için görsel,

işitsel ya da görsel-işitsel kanallardan hangisinden yararlanmanın daha doğru olacağını belirlemek gereklidir (Zıllıoğlu, 2010).

Geri Bildirim: Kaynak kişi için önemli olan, yolladığı mesajın alıcı tarafından kendi zihnindeki gibi ya da ona çok yakın şekilde, aslından saptırılmadan anlaşılmasıdır. Bunun ne ölçüde gerçekleştiği ancak alıcının mesajın içeriğine karşı gösterdiği tepkilerden anlaşılabilir. Mesajın anlaşılıp anlaşılmadığı geribildirim değerlendirilmesi ile anlaşılır. Alıcının kaynak kişiye gösterdiği tepki, yanıt ve ipuçlarına dönüt ya da geribildirim denir (Özgüven, 2001). Mesajın hedef birime yaptığı etki ve hedef birimin iletişimde aldığı yer geri bildirim sonucu anlaşılır. Kaynaktan gelen mesajın alıcı tarafından nasıl anlaşıldığı ancak geri bildirim sayesinde olur. Alıcının mesajı çözüp değerlendirmesinden sonra yeni bir mesaj kodlaması ve geri bildirim yapması önemlidir. Eğer iletişim sürecinde geri bildirim sağlanmıyorsa iletişimin tek yönlü olduğu söylenebilir (Megep, 2007). Geri bildirim, iletişim devamını ve iki yönlü akışını sağlar. Çok yönlü bir süreç olan iletişimin devamını etkileyen önemli bir başka özellik, alıcının mesajı çözüp değerlendirmesinden sonra yeni bir mesaj kodlaması ve geri bildirim yapmasıdır. Geri bildirim içinde, iletişimin konusunda daha önce anlatılmış olan olumlu özelliklerin olması mesajın anlaşılmasına ve iletişimin gelişmesine imkân verir (Baltaş ve Baltaş, 2000). Mesajın kapsamına ilişkin durumun benimsenip benimsenmediği, bu durumda alıcı kişinin fikirlerinin ne olduğu, uyarıcıya karşı takındığı tutum, özellikle duygularının niteliği ve değerlendirmesinin dayandığı ölçütler, alıcı da mesajdan dolayı ortaya çıkan tepkiler ancak geribildirim sayesinde açıklık kazanır (Özgüven, 2001). Geri bildirim kalitesi, iletişimin devamını ve yönünü belirler. Geri bildirim alıcı kişinin kaynak kişi karşısındaki konumunu açıklığa kavuşturur. Alıcı tarafından geri bildirim verilmemesi, iletişimi bozan ve engelleyen bir faktördür (Baltaş ve Baltaş, 2000). Kaynak birim, hedef birimin sözel ifadelerinden, ses tonundan, yüz ifadelerinden, bedeninin duruşundan gönderdiği mesaja dair geri bildirim alır. Sonuç olarak mesajın doğru olarak anlaşılıp anlaşılmadığını kontrol etmek ve yanlış anlaşılmaları düzeltmek geri bildirim ile gerçekleşir. Geri bildirim, iletişim sürecinin önemli unsurlarından biri olarak kabul edilir (Çağdaş, 2002).

Etkili bir iletişim için, vericinin anlatmak ve paylaşmak istediğini en iyi ve etkili biçimde anlatabilecek simgeleri seçme ve bunları uygun bir kanalla alıcıya iletmesi sorumluluğuna koşut olarak; alıcının da bu simgelerin neyi anlattığını kavraması ve simgeleri vericinin kafasındaki anlama uygun bir biçimde anlamlandırması

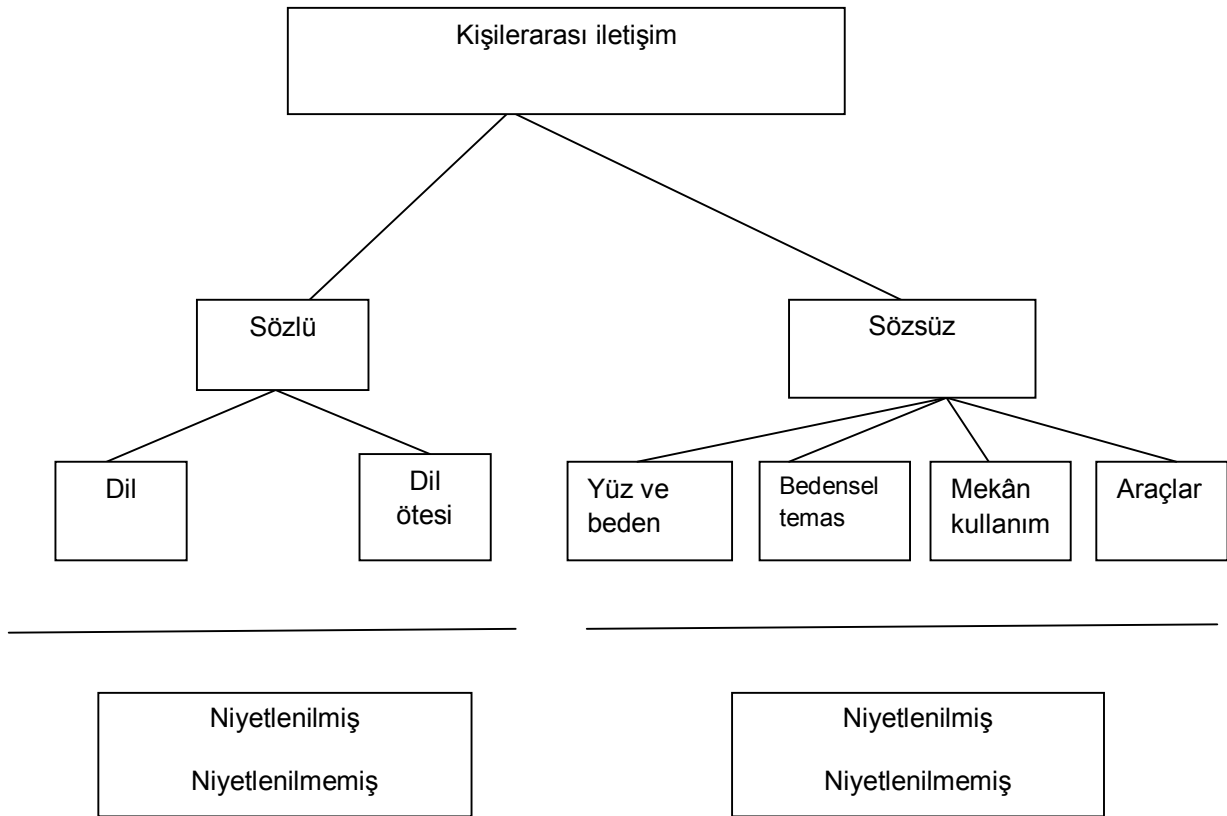
sorumluluğu vardır. Vericinin ilettiği duygu, düşünce, tutum ve bilgilerin alıcıda belirli bir yankı uyandırması, alıcıyla verici arasında yaşam ve dil ortaklığının bulunmasını gerekli kılar. Çünkü iletişim alıcı ile vericinin ortak yaşantılara sahip oldukları alanlarda gerçekleşebilir (Bayrakçı, 2007).

2.1.3. İletişim Türleri

İletişim denilince genellikle insanlar arasındaki sözel bir süreç olan konuşma akla gelmektedir. İletişim sadece sözel bir süreç değildir. İnsanın bulunduğu her yerde, her durumda, her mekânda iletişim süreci işlemektedir (Polat, 2009). Psikoloji bilimi kapsamında yaygın olarak kullanılan sınıflamaların birinde iletişim; “kişi içi iletişim”, “kişiler arası iletişim”, “örgüt içi iletişim” ve “kitle iletişimi” olmak üzere dört ana gruba ayrılmaktadır. Kişi içi iletişim, bir insanın düşünmesi, duygulanması, kişisel ihtiyaçlarının farkına varması, iç gözlem yapması, kendi içinden mesaj alması ya da kendine sorular sorarak bunlara cevaplar üretmesi bir iç iletişimdir. Bir başka ifade ile kişinin kendisiyle kurduğu iletişimdir. Genel olarak kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişime “kişiler arası iletişim” denir. Örgüt içi iletişim ise, örgüt çalışanlarının, örgütün iç ve dış çevresi ile kurmuş oldukları resmi iletişimdir (Dökmen, 2001). Bir takım bilgilerin ve sembollerin, bir takım hedefler tarafından üretilmesi, geniş insan topluluklarına iletilmesi ve bu insanlar tarafından yayımlanması sürecine de “kitle iletişimi” adı verilir. Radyo, televizyon, gazete, dergi ve benzerleri birer kitle iletişim araçlarıdır (Dökmen, 2001). Kitle iletişimi kitle denilen insanlara yönelik, o insanların zamanını, yerini, türünü, paketini, kısaca üretimini biçimlendirmedeği ve biçimlendiremediği bir iletişim türüdür. Bu nedenle, kitle iletişimi kendi kendine iletişimden, kişiler arası iletişimden, grup iletişiminden, örgüt iletişiminden, kurumsal iletişimden ayrılır (Erdoğan, 2002).

Sözel (Sözlü) İletişim: İleti alışverişi canlı dünyasının ortak bir özelliği olmakla birlikte, yalnız insanlar arasında insanın simgeleştirme yetisi sayesinde simgeler aracılığıyla duygu, düşünce ve bilgi aktarımı söz konusudur. İnsan iletişiminin temeli dil, özellikle de konuşmadır. İnsan simge yaratabilme özelliği ile duygusal dilden önerme diline geçebilmiştir (Kuzu, 2003). Dil kişinin aynasıdır. Tanımanın, tanışmanın, anlamının, en somut göstergesi konuşmaktır, yani dilin kullanılmasıdır (Kayaalp 2002). Sözel iletişim, ister doğrudan, ister belirli iletişim kanalları ile olsun, mutlaka bir dile ihtiyaç duyar. İnsanlar arasındaki iletişim, ister doğrudan olsun, isterse belirli kanallarla dolaylı yollardan gerçekleşsin, çok sayıda ve çok farklı sözlü veya yazılı sembollerin kullanılmasıyla meydana gelir (Acar,

2009). Sözlü iletişim, yüz yüze görüşmeler, toplantılardaki konuşmalar, bilgilendirmeler, halka hitaplar şeklinde konuşarak gerçekleşen iletişimdir. Gönderici ve alıcı arasındaki her türlü konuşmalar sözlü iletişime girer. Sözlü iletişim yüz yüze olduğu gibi radyo, televizyon ve telefonla da olabilir. Sözlü iletişim sırasında ses tonu, ses hızı, ses şiddeti, vurgular, duraklamalar çok önemlidir. Sözlü iletişim en yaygın ve etkili kullanılan bir iletişim yöntemidir. Sözlü iletişimi etkili ve doğru kullanabilmek için, etkili ve güzel konuşmak, işitmek ve dinlemek, soru sormak ve geri bildirimde bulunmak gereklidir (Megep, 2007). Sözlü iletişim, iletilerin dildeki sözcükler, deyimler ve dilbilgisi kurallarıyla karşı tarafa gönderilmesidir. Dökmen (2005), literatürde yer alan kişilerarası iletişim sınıflamalarını ele alarak, bir sınıflama şeması ortaya koymuştur. Bu sınıflama, Şekil 1’de görülmektedir.



Şekil 1. Kişilerarası İletişim Sınıflaması (Dökmen, 2005)

Şekil 1.’de Dökmen (2005) tarafından yapılan kişiler arası iletişim sınıflamasına göre, sözlü iletişim “dil” ve “dil ötesi” olmak üzere iki alt sınıfa ayrılmaktadır. Bir iletişimde “ne ” söylendiği dille iletişim kapsamına girerken, insanların karşılıklı konuşmaları ve yazışmaları “dille iletişim”dir. Dille iletişimde bulunan kişiler,

ürettikleri bilgileri, birbirlerine ileterek anlamlandırırılar. Dil ötesi iletişim ise, sesin niteliği ile ilgilidir. Ses tonu, sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar ve benzeri özellikler dil ötesi iletişimdir. Dille iletişimde kişilerin “ne söyledikleri”, dil ötesi iletişimde ise “nasıl söyledikleri” önemlidir. Karşımızdakinin sözlerinin kapsamı kadar-hatta daha da fazla- ses tonundaki canlılık da bizi ilgilendirir. Bir konuşmanın samimi mi, yoksa yapmacık olduğunu anlamaya çalışırken, başvurduğumuz önemli ölçütlerden birisi, dil-ötesi öğelerdir (Dökmen, 2005).

İsteyerek, farkında olarak yaptığımız konuşmalara “niyet edilmiş dil davranışı” adı verilir. Konuşurken dilimizin sürçmesi ise, niyet edilmemiş dil davranışlarına bir örnektir. Sesin niteliğiyle ilgili her şey; ses tonu, sesin hızı, şiddeti, vurgulamalar, duraklamalar ve benzeri özellikler dil-ötesi kapsamına girmektedir. Dilin kullanımı dışındaki iletişim biçimleri sözsüz iletişim kapsamında yer almaktadır. Yüz ifadesi, göz teması, mimik, jest ve vücut duruşu yüz ve beden iletişimine ilişkindir. Karşı tarafa sözel olmayan yolla mesaj verme yöntemlerinden biri de bedensel temastır. Kişisel alan ve mesafe kullanımını ifade eden mekân kullanımı da sözsüz iletişim yöntemlerinden biridir. Giyilen kıyafetten, sürülen koku ya da takılan rozete kadar değişik araçların kullanımı yoluyla başka insanlara mesaj verilmesi de bir başka sözsüz iletişim yöntemidir. Her iki gruptaki iletişimler de, niyetlenilmiş ya da niyetlenilmemiş davranışları içerebilir (Dökmen, 2005).

Sözel Olmayan İletişim: Trafik ışıkları, trafik levhaları ve yol çizgileri, maç yöneten hakemin hareketleri, duyma yetisi doğuştan olmayan ya da sonradan kaybetmiş iki insanın el, kol ve yüz hareketleriyle konuşmaları, arkadaşlarla oynanan sessiz sinema ve daha niceleri... Tüm bu sayılanlar, sözsüz iletilerden sadece birkaç örnektir. Sözsüz iletiler, iletişim sürecinin en etkili öğelerindendir. Bir bakış, el kol hareketleri, yüz ifadeleri bazen kelimelerin arkasında kalan anlamları daha iyi ifade eder (Özer, 2007). Kişilerarası iletişimde, hiçbir sözcük kullanılmadan da çeşitli mesajlar iletilir. Sözsüz iletişim; insanlar arasında konuşma dışındaki araçlarla gerçekleşen iletişimdir. Sözsüz iletişim, kültürden kültüre değişebildiği gibi, kadın ve erkek arasında hatta kişiden kişiye de farklılık göstermektedir (Kaşıkçı, 2002). İnsanın düşüncelerini, bilgilerini, isteklerini ve şikâyetlerini iletmede en temel araç olarak kullandığı sözlü iletişim, duyguların, heyecanların, coşkuların iletilmesinde her zaman yeterli ve etkili olmayabilir. Bu nedenle çoğu kez konuşurken, duygular ya da heyecanlar ifade edilirken, mimiklere, el kol hareketlerine başvurulur (Yatkin ve

Yatkın, 2006). İletişim, yalnızca konuşma ve dinleme ile sınırlı olmayan, tüm beden katılımla gerçekleşen ve işleyen bir süreçtir. Sözsüz iletişim ise, iletilerin beden dili ile karşı tarafa gönderilmesidir. Jest ve mimikler, giyiniş, duruş, göz kontağı gibi özellikler bazen sözcüklerden çok daha fazlasını ifade eder.

İletişim karşıdaki kişiyle aynı dansı yapabilme becerisi ise, sözsüz iletişim de her şeyden önce karşıdaki kişinin attığı dans figürlerine dikkat etme becerisidir. İletişim benzerlikleri yakalayabilmek ve bunu sözlü veya sözsüz iletebilmektir. Bazı durumlarda sözle ifade ettiklerimizle bedenle ifade ettiklerimiz çelişebilir. Sözsüz iletişimde gözetilmesi gereken ilke, iletişime geçmek istenilen kişinin sergilediği davranışlara uyum ve benzerlik sağlamaktır (Özer, 2007). Sözsüz iletişim, iletişim yokluğunu olanaksızlaştırma, duyguları yetkin biçimde dile getirme, bireyler arası ilişkileri tanımlama ve belirlemede, güvenilir iletiler sağlamada etkilidir (Polat, 2009). Kişilerarası yüz yüze iletişimde sözlü iletişimin çerçevesinin ve anlamın belirlenmesinde yüz ifadeleri, beden hareketleri ses tonlaması her zaman etkili olmuştur. Kısaca, sözsüz iletişim sözel içeriğin anlamlandırılmasında ve yorumlanmasında önemli ve güvenilir ipuçları verirken sözlü iletişimi destekler ve pekiştirir. Özer (2007), sözsüz iletileri; göz hareketleri, baş ve yüz hareketleri, el kol hareketleri, karşıdaki kişiyle aradaki mesafe ve oturma biçimi olmak üzere beş temel davranış şeklinde gruplandırmaktadır.

Göz Teması: Sözsüz iletişimde karşıdaki kişiyle ilk bağlantı noktası gözlerdir. İletişimde karşıdaki kişiyle kurulabilecek en yakın bağlantı, göz temasıdır. Göz temasıyla ilgili gözetilmesi gereken bazı durumlar da vardır. İletişimde bazı kişiler karşıdakiyle çok az ve çok kısa süreli göz temasında bulunabilir. Karşıdaki kişinin böyle bir özelliği gözlemlendiğinde göz teması mümkün olduğunca onun ölçütlerine uydurulmalıdır. Aksi halde bu tür kişilerle ısrarla göz teması kurmaya çalışmak, iletişimi rahatsız edici boyutlara taşır. Göz temasıyla ilgili dikkate alınması gereken en önemli ve güvenli ölçüt karşıdaki kişinin göz teması konusunda sergilediği tavidir (Özer, 2007).

Baş ve Yüz Hareketleri: Karşıdaki kişiyi dinlemeye hazır olduğunu ve dinlediğini göstermenin en basit baş hareketi, başı öne ve arkaya doğru çok hızlı olmayacak şekilde hareket ettirmektir. Bu onaylama hareketi, aynı zamanda karşıdaki kişiyi kendini daha rahat ifade etmesi için teşvik edici bir rol üstlenir. Bu sessiz iletide gözetilmesi gereken ölçüt, iletiyi gönderen kişinin iletisine hâkim olan duyguyu ve neyi vurgulamak istediğini anlamaktır. Sözsüz davranışlar, sözel ifadelerle göre kıyasla daha istemsiz bir denetim altındadır. Diğer bir ifadeyle, kişi

sözel ifadeleri daha kolay denetim altına alabilirken, sözsüz davranışları denetim altına almak bu kadar kolay olamamaktadır (Özer, 2007).

Kol ve Bacak Hareketleri: Tüm sözel olmayan davranışlar için geçerli olan nokta, sözel olmayan davranışların doğrusunun ya da yanlışının olmamasıdır. Fakat sözel olmayan davranışların uyumsuz olanı vardır. Sözel ifadeleri desteklemeyen bir sözsüz ileti karşındaki kişide bir ikilem yaratabilir. Kolların göğüs üzerinde kenetlenmesi kişinin başka bir görüşe kapalı; iki yana açık durmaları ise karşı görüşe açık olduğunu ifade eder. Bacaklar da üst üste atılmış olsun ya da olmasın, genelde bir hareket gözleniyorsa, iki yana sallama gibi, kişinin bir tedirginlik veya gerginlik içinde olduğu düşünülebilir (Özer, 2007).

Mesafe: Duyguların yakınlaşmasının insan ilişkilerindeki en somut göstergesi, iki insan arasındaki mesafenin daralmasıdır. Olaya iletişim adına tersten bakılacak olursa, karşımızdaki insana “senin görüşlerini ve duygularını anlamak istiyorum” iletisindeki yakınlığı hissettirebilmek için, ona yeterince yakın durulabilmelidir. Başka insanlara olan uzaklığımızı ayarlayarak, onlara uzak ya da yakın durarak, birtakım mesajlar iletiriz. Sevdiğimiz insanlara yakın durmayı tercih ederken, daha az sevdiğimizle aramızda biraz daha fazla mesafe bulunmasına dikkat eder, hiç tanımadığımız insanlara ise daha da uzak dururuz (Karcı, 2010). Sözsüz bir ileti olarak mesafenin özellikle algılama kanalları açısından ele alınması da mümkündür. İletilerde duyguları algılamaya eğilimli olan kişilerde, mesafe özellikle önem taşır. Hatta bu kişilerde, iletiyle uygun olması koşuluyla, mesafenin dokunma davranışıyla sıfırlanması iletinin gücünü arttırabilecektir (Özer, 2007).

Oturuş Düzeni: İnsanlar arası ilişkilerin hepsinin iletişim olma zorunluluğu yoktur. Danışma amaçlı görüşmelerde, kişinin masanın sağına, soluna veya masanın yanına oturmasının bir sakıncası yoktur. Ancak çözülmesi gereken konular, herkesin görüşünün alınmasının gerektiği durumlarda iletişim becerisi gereklidir. İletişimin söz konusu olduğu her görüşme ve toplantıda alınması gereken ölçüt, herkesin hayali bir merkez noktasından eşit uzaklıkta olabilmesidir. Kişiler nerede otururlarsa otursunlar, fiziksel anlamda eşit olabilmelidir (Özer, 2007).

İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin yalnız söylediklerini değil, yüzü, eli, kolu ve bedeniyle yaptıklarını da duyar; çünkü yüz ifadeleri, el kol hareketleri, bedenin duruş şekli, ses tonu gibi sözsüz mesajlar kullanılarak da iletişim kurulur. Yüz yüze kurulan kişilerarası iletişimlerde, hem sözlü hem sözsüz mesajlar aynı anda kullanılır. Bu konuşmalarda sözsüz mesajlar, mesaj alışverişinin büyük bir bölümünü kapsar.

Sözsüz mesajlar, insan ilişkilerinde karşıdakini “söyleyemedikleriyle” anlamayı sağlar (Cüceloğlu, 1998).

Özellikle duygular, sözsüz iletişimle daha etkili ve dolaysız biçimde ifade edilir. Kızgınlık, yorgunluk, sevinç, korku gibi duygular sözsüz iletişimle daha iyi ifade edilebilir. Sözsüz iletişim ile çelişkili davranışlar gösteren bireyin gerçek duygu ve düşünceleri ortaya çıkar. Sözsüz iletişim, bireyin gerçek duygularını yansıtabilir ancak yüz ifadesi, beden hareketleri değişik yorumlara açık olduğundan her şeyi açıklar anlamına gelmez. (Megep, 2007). Önder (2007)'e göre önemli olan kişinin sözlü ve sözsüz iletilerine hâkim olması ve onların çelişmesi halinde daha çok sözel açıklama yaparak iletinin netleşmesini sağlamaktır. Sözlü ve sözsüz iletiler aynı içeriği taşımadığında karşıdaki alıcının anlaması zorlaşır ve uygun tepki veremeyebilir. Sağlıklı bir iletişim için sözlü ve sözsüz mesajların birbirini desteklemesi çok önemlidir. İletişimde iletinin büyük bir kısmı sözcüklerden daha çok, söylenmeyenlerden, bakıştan, davranışlardan çıkarılmaktadır. Ayrıca iletişim savunucu ve açık olarak iki ortamda da gerçekleşebilir. Açık iletişimde çatışma görülmez, taraflar eşitlik belirten ve soruna yönelik bir iletişim sürecinde olurlar. Savunucu iletişimde ise genellikle çatışma yaşanır. Üstünlük belirten, yargılayıcı, denetlemeye yönelik iletişim ortamı içinde bireyler çatışma yaşarlar. Kişiler arası ve genelde insan ilişkilerinde sözcükler, önemli bir rol oynar. İnsanlar arasında ilişki kurmakta kullanılan araçlar olarak sözcükler, fikirleri netleştirebilir ya da daha da karmaşık hale getirebilir (Özgüven, 2001).

2.1.4. Dinleme Becerileri

İletişimin etkili bir şekilde kurulabilmesinde karşıdaki kişiyi dinlemek çok önemlidir. Böylelikle o kişinin gönderdiği mesajlar doğru olarak algılanabilmektedir. Bu da iletişimi etkili kılmaktadır. Karşıdaki ile ne kadar çok konuşulursa onunla o kadar iyi iletişim kurulduğu sanılır. Oysa dil ile iletişim çok konuşmak demek değildir. Konuşmaktan çok karşı tarafı dinlemek önemlidir. Karşı taraf ne kadar çok dinlenilirse, o kadar çok anlaşıldığı düşünülür. Aksi halde tek başına konuşmuş olmaktan öteye geçilemez. Karşıdaki kişiyle doğru iletişim kurabilmek için çok konuşmaktan ziyade karşı tarafı etkin bir şekilde dinleyerek de doğru iletişim kurulabilir (Coşkun, 2008).

Dinleme, en önemli iletişim davranışıdır. Gerçek dinleme, söylenenlere dikkati verme ve onları anlama demektir (Uztuğ, 2007). Başarılı bir iletişim açısından gerekli olan anlayabilmek ve dinleme becerisidir (Cüceloğlu, 1998). Dinleme, sözlü

ve sözsüz mesajları seçmek, onlarla ilgilenmek, onları anlamlandırmak, hatırlamak ve onlara karşılık vermekten oluşan bir süreçtir. Dinleyicilerin işitsel ve görsel yeteneklerini içeren dinleme, bir algı ve dikkat etkinliğidir (Gürüz ve Eğin, 2010).

Dinlemek, en bilinen yorumu ile konuşana olan saygının göstergesidir. İnsanı saygıdeğer bir yaratık olarak görmek için, o konuşurken dinlemek gerekliliğini koşulsuz kabul etmek gerekir. Dinlemek bireye yönelmektir (Açıkalın, 2006). Etkili iletişimin kurulmasında, iyi bir dinleme becerisi büyük öneme sahiptir. Toplum içinde yaşayan insanların devamlı birbirleriyle diyalog kurmaları, konuşmaları, bilgi ve haber alış verişinde bulunmaları ve konuşulanları dinlemeleri sosyolojik bir ihtiyaçtır. Toplum içinde yaşayan her insan konuşulanı dinlemek durumundadır. O halde dinleme, sosyalleşmenin gereğidir (Bayrakçı, 2007). İletişimin önemli bir parçası olan dinleme, kişinin kendini gerçekleştirme, olumlu ilişkiler kurması ve iş başarısı elde etmesi olmak üzere üç alanda etkili olmaktadır. Dinlemenin öğrenilmesi ve dinleme becerilerinin geliştirilmesi kişinin özel ve iş yaşamında kuracağı kişilerarası etkileşimlerde yararlı olmaktadır (Gürüz ve Eğin, 2010). Anlamayı ve paylaşmayı hedefleyen bir iletişim için ön koşul dinlemedir. Etkin bir dinleme için işitmek yeterli olmaz. İşitmek ile dinlemek birbirinden çok farklıdır. İşitme isteğimiz dışı gerçekleşirken dinleme, belli bir amaç doğrultusunda yapılmaktadır. Etkili iletişim, konuşmacının sözlü veya sözsüz iletişiminin tümüne yoğunlaşmakla başlar (Bayrakçı, 2007). Cüceloğlu (1998)' na göre, bazı kişiler doğuştan iyi bir dinleyici doğabilir, ne var ki bu kişilerin sayısı çok azdır. İyi bir dinleyici olabilmek için bilinçli bir çabanın harcanması gerekir. İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin sadece söylediklerini değil, eli, kolu, yüzü ve bedeniyle de yaptıklarını da duyar. Sözlü mesajlar kadar sözsüz mesajlar da iletişimin önemli öğelerindendir (Yavuzer, 2006).

İletişim sürecinin sağlıklı bir şekilde işleyişinde, sözlü ve sözsüz mesajların etkinliği ile birlikte düşünce, tutum ve davranışların anlaşılmasında ve paylaşımın gerçekleştirilmesinde dinleme önemli bir anahtardır. İletişim esnasında dinleme, basit bir işlev gibi düşünülse de geribildirim değerlendirilmesinde ve iletişim etkinliğinin artırılmasında önemli bir rol oynamaktadır (Gürüz ve Eğin, 2010).

Yapılan çalışmalarda terapistler, duygusal iletişim söz konusu olduğunda iyi bir duygusal dinleyici olmanın kendini iyi ifade edebilen bir konuşmacı olmaktan daha önemli olduğunu bulmuşlardır. İyi bir dinleyici, konuşan kişinin duygusal ihtiyaçlarına karşı hem sabırlıdır hem de kendini ona göre ayarlamıştır. Konuşan da bu dikkati duygusal açıdan beslenmenin önemli bir şekli olarak yorumlar. Bugün ve ileride

duygusal yönden tatmin edici ilişkiler kurmalarına yardım etmek için yapılması gereken çocuklara etkin dinleme becerilerini kazandırmaktır (Shapiro, 2010).

Pasif dinleme: Hiçbir şey söylememek, aslında kişinin kabul edildiği mesajını iletir. Sessizlik, kişinin daha çok şey paylaşmasını sağlayabilen güçlü bir sözsüz mesajdır. Pasif dinleme, karşıdaki kişiye gerçekten kabul edildiğini duyumsatan ve onu dinleyerek duygularını daha fazla paylaşması için cesaretlendiren, güçlü bir sözsüz iletidir. Bir kişiyi dinlerken, onu gerçekten dinlediğini göstermek için sözlü ya da sözsüz mesajlar vermek çok önemlidir. Mesela karşıdakini dinlerken başını sallayan, öne eğilen, gülümseyen, kaşını çatan ve buna benzer başka mesajlar veren kişi, anlatanı gerçekten dinlediği mesajını vermektedir (Coşkun, 2008). Sessizlik, karşıımızdaki kişiye gerçekten kabul edildiğini duyumsatan ve ona kendini anlatması için rahat bir ortam sunan önemli bir sözsüz iletidir. Pasif dinleme, kişinin susmasını ve karşı tarafa katkıda bulunmadan dinlemesini ifade eder. Dikkatli bir sessizliği ve çok az tepki göstermeyi gerektiren en basit dinleme türüdür. Pasif dinleme genellikle konuşanın konuşmaya çok ihtiyaç duyduğu zaman, konuşan kendisi için anlamlı bir olayı paylaşmak istediğinde ya da konuşan heyecanını ifade etmek istediğinde gerçekleştirilmelidir (Gürüz ve Eğin, 2010). Pasif dinleme, bir kere konuşmaya başladıktan sonra kişinin konuşmaya devam etmesini cesaretlendirir, fakat kişinin etkileşimli ve yanıt vermeye hazır iki yönlü iletişim gereksinimlerini karşılamaz. Sessizlik kişinin konuşmasını kesmez, ama kişi hiçbir zaman karşıdaki alıcının dikkatini verip vermediğini anlamaz. Dahası kişi, anlaşıldığına dair bir kanıt elde edemez. Sessizlik, bir dereceye kadar kabul edildiği mesajı verir. Sessizlik, empati ve sıcaklık mesajı vermez (Gordon, 2009). Sessizlik, her zaman karşınızdaki kişiye tüm dikkatinizi yönelttiğiniz anlamını taşımaz. Ayrıca kişiye kabul edilmediğini hissettiren iletişim engellerini ortadan kaldırırken kişinin sorunlarına gerçekten dikkat verildiğini kanıtlamaz. Bu nedenle özellikle duraksamalarda, kişiye dinlendiğini göstermek için sözlü veya sözsüz işaretler vermek faydalı olabilir. Bu işaretler “kabul tepkileri” olarak adlandırılır. Baş sallamak, gülümsemek ve diğer beden hareketleri kişinin dinlendiğini anlamasını sağlar. Bu gibi davranışlar yerinde ve zamanında yapılırsa karşı tarafa gerçekten dinliyorum mesajını iletir (Kaya, 2010).

Kabul (Onay) tepkileri, kişiye alıcının dikkatini verdiğini göstermesi açısından sessizlikten daha iyidir. Bu tür iletiler, biraz empati mesajı verir. En azından kişi, alıcının uyanık ve dikkatli olduğunu görür. Kişiye iletişim kurmasında yardımcı olur.

Kişinin bir dereceye kadar kabul edildiği mesajı verseler de kişinin, gerçekten anlaşıldığına dair kanıt sunmazlar (Gordon, 2009).

Kapı aralayıcılar: Kişiler bazen daha fazla konuşabilmek, daha derinlere inebilmek ve hatta konuşmaya başlamak için cesaretlendirilmeye gereksinim duyarlar. Kişileri cesaretlendiren, konuşmaya çağıran bu tür mesajlara “kapı aralayıcılar” denir. Kapı aralayıcıların açık uçlu sorular ve açıklamalar şeklinde olması çok önemlidir. Kapı aralayıcılar, hiçbir değerlendirme içermezler ve alıcının gerçekten dinlemek ve iletişim kurmak istediğini göstermekte oldukça etkilidirler. Özellikle başlangıçta, kişinin bir sorunu olduğuna dair bir ipucu gönderdiği andan hemen sonra kullanışlıdır. Sorunu paylaşırken takılıp kalan ve çıkmaza giren kişiye yardımcı olur (Gordon, 2009). Karşı tarafı “Bu konuda daha fazla bir şey söylemek ister misin?”, “İlginç, devam etmek ister misin?” şeklinde konuşmaya davet etmek gibi örneklendirebilir. Kapı aralayıcılar, alıcının kişiyi kabul ettiğini, anladığını veya yakınlık hissettiğini göstermek konusunda etkili değildir. Çok sık kullanılırsa, etkilerini yitirebilirler Yavuzer (2006).

Uygun bir biçimde kendini açma: Kendini açma, bireyin kendisi ile ilgili bilgileri bir başkası ile paylaşmasıdır. Kendini açma, bireyin kendi duygu, düşünce ve eğilimlerini istekli olarak başka birisiyle paylaşması olarak da tanımlanmaktadır. Bireyin gerçek benliğini yakınlarına gösterme yeteneği olan kendini açma, duygusal sağlığın ve etkili ilişkilerin özünü oluşturmaktadır (Şahin, 2011).

Kendini açmak, eski önemli olayları anlatmak olarak değil, içinde bulunulan zaman süresi içinde, duygu ve düşünceleri paylaşmak olarak anlaşılmalıdır. Kişiler, birbirleriyle etkileşimde buldukları sırada, o anda, bu etkileşimden doğan düşünce ve duyguları paylaşabilirlerse, kendilerini açmış olurlar. Ancak kendini açma, güven duyulan kişiye karşı yapılabilir. Bir insanın karşısındakine güven duyabilmesi ise, zaman içinde gerçekleşir. Fakat zaman içinde, hiçbir kendini açma denemesine girilmezse, o zaman da ilişki kapalı bir kutuya dönüşür ve kısır döngüye girer (Cüceloğlu, 1998).

Kendini açma davranışı, kişilerarası ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesinde önemli rol oynar. Ancak bireylerin kendilerini açmak için öncelikle güven duyabilecekleri bireylere yönelmeleri önem taşımaktadır. Gereksiz ve kendini açmadan kaçınma, bazı kişisel sırların herkesle paylaşılmaması kişilerarası ilişkilerde dikkat edilmesi gereken noktalardandır (Çetinkaya, B. 2011).

Ben dili ile iletişim: Karşıdaki kişinin kabul edilmeyen davranışı karşısında yaşanan duyulara dile getiren, suçlayıcı ve değerlendirici olmayan ben mesajlarını içeren dile “ben dili” denir. Ben dili paylaşımcı, iletişimci ve insanların hoşuna giden bir dildir. Bu dil güven verir ve özgüveni artırır. Bireyleri cesaretlendirir, motive eder ve istedik davranışları yapmaya teşvik eder. Ben dili direnç ve başkaldırmayı daha az ortaya çıkarır ve davranışın değişmesinde karşı tarafa sorumluluk verir. Ben dili kişinin o anda karşılaştığı durum veya davranışının karşısında kişisel tepkisini, duygu ve düşüncesini açıklayan bir ifade tarzıdır. Ben dili, başkaları hakkında değerlendirme ve yorumlamayı değil, kişinin kendi duygu ve düşüncelerini ifade eder (Kuzgun, 2004). Ben dili, olumlu ya da olumsuz duyguları karşı tarafı incitmeden, küçültmeden iletir. Ben dili ile konuşmak, duygu ve düşünceleri anında iletildiği için kullanılan kişiyi rahatlatır. Ben dili ile “Bana bağırdığın zaman çok üzülüyorum. Çünkü beni sevmediğini düşünüyorum.” demek karşı tarafı incitmezken; sen dili ile “Akılsız, ne yaptın böyle. Şimdi dayağı yiyeceksin.” demek olumsuz veya düşük benlik algısına yol açar (Şahin, 2011). Ben dilinin etkili olabilmesi için sırayla:

a. Olumsuz duyguların yaşandığı kişiye davranış veya durum tanıtılmalı:

“Sen oyuncaklarını toplamadığında.....” Bu tür tümceler bizi kaygılandıran durumları içerir.

b. a maddesinde tanımı yapılan davranışın ebeveyn üzerindeki somut etkisi belirtilmeli:

“Sen oyuncaklarını toplamadığında ben senin yerine toplamak zorunda kalıyorum...” İnsanların davranışlarını değiştirmesi amacıyla davranışının somut etkileri olduğuna inandırılmasını sağlar.

c. Duygular dile getirilmelidir:

“Sen oyuncaklarını toplamadığında ben senin yerine toplamak zorunda kalıyorum. Bu da beni üzüyor.”

Ben dili ile iletişim kişiyi savunmaya itmez, kişiye suçluluk hissettirmez. Duygunun nedeni anlaşıldığı için iletişimin etkililiği artar. Ben iletisi alan kişi, başkalarını düşünmeyi de öğrenir. Ben dili yakınlaşmayı sağlar ve anlaşmazlıkları azaltır. Konuşan kişiyi rahatlatır (Kuzu, 2003). Ben mesajında kişiye karşıdakinin gereksinimini karşılamak gayesiyle, davranışının sorumluluğunu üstlenir; değiştirmeye yönelebilir. Ben dili ile kurulan iletişimlerin uzun süreli etkileri taraflar arasında yakınlığın artması ve birbirlerine daha saygılı ve sevgili birlikteliğin yaşanılmasıdır (Sürücü,2005).

Empatik dinleme: Her insan yaşama ve olaylara kendi bakış açısıyla bakar. İnsanların kişisel penceresi dünyayı ona herkesten farklı gösterir. Bu pencereden gördükleri, onun duygu ve davranışlarını da büyük ölçüde etkiler. Bir insanın nasıl düşündüğünü ve hangi duyguları yaşadığını anlamanın yolu onun penceresinden bakmaktır. İnsanın kendi penceresinden başkasının dünyayı nasıl gördüğünü anlamaya çalışması yanıltıcı olabilir. Çünkü insan yalnızca kendi gördükleri üzerinden konuşabilir. İşte bu, başkasının penceresinden bakma davranışı, iletişimde empati adını alır (McWhirter ve Voltan Acar, 2000). Gelişimci psikologlar empatinin iki ögeden oluştuğuna vurgu yapmaktadırlar. Empatinin ilk ögesi çocuğun ilk altı yılında gelişen başkalarına karşı duygusal tepki; diğer öge ise daha büyük yaştaki çocukların bir başkasının görüş açısını anlayabilme derecesini belirleyen bilişsel tepkidir. Algısal ve bilişsel yetenekleri olgunlaştıkça, çocuklar giderek başkalarının duygusal sıkıntılarının farklı işaretlerini anlamayı öğrenirler ve ilgilerini uygun davranışlarla eşleştirebilirler. Altıncı yaş, bilişsel empatinin, olayları başkasının bakış açısıyla görme ve uygun şekilde davranabilme evresinin başlangıcıdır. Bilişsel empati, duygusal iletişim gerektirmez, çünkü bu yaşta bir çocuk belli etse de etmese de sıkıntılı bir durumda olan kişinin neler hissettiğine dair içsel bir referans geliştirmiştir (Shapiro, 2010).

Dökmen (2005)'e göre empatinin tanımı başlıca üç temel ögeden oluşmaktadır. Bir insanın karşısındaki bir kişi ile empati kurabilmesi için gerekli olan bu öğeleri şöyle sıralayabiliriz:

- a)Empati kuracak kişi, kendisini karşısındakinin yerine koymalı, olaylara onun bakış açısıyla bakmalıdır.
- b)Empati kurmuş olmak için, karşısındaki kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamak gereklidir.
- c)Empati kuran kişinin zihninde oluşan empatik anlayışın karşısındaki kişiye iletilmesi davranışıdır”.

Bireyler yaşamları boyunca iletişim kurarken öncelikle karşılarındaki bireylerin kendilerini anlamalarını isterler. Empatik dinleme becerisi önce karşısındakini anlamak sonra da anlaşılmaya çalışmaktır. Empatik beceride önemli olan karşımızdaki insanların değer yargılarını algılamaya çalışmaktır (Mısırlı, 2007). Empatik dinlemede öncelikle kişi kendine odaklanmaktan vazgeçmeli, karşısındaki insanı algılamaya ve anlamaya çalışmalıdır Kişi karşısındakiyle empati kurmak için

önce olaylara onun gözüyle bakmalıdır. Onun duygu ve düşüncelerini dikkate almalıdır. İletişimde bulunduğu kişinin kendisine güven duymasını sağlamalıdır. Empatik dinleme, kişinin iç dünyasını anlayarak onun gözüyle dünyayı görebilme çabasıdır. Empatik dinleme, başkasının değer yargılarını kavramaktır (Coşkun, 2008 ve Önder, 2007).

Tüm sosyal becerilerin temeli olan empati, çocukların büyük çoğunluğunda doğuştan vardır. Fakat çocuğun her gelişim alanında olduğu gibi var olan potansiyelin işlenmesi ve olumlu değerlendirilmesi gerekmektedir. Özellikle çocuğun birincil rol modelleri olan anne babaların olumlu birer örnek teşkil etmesi gerekir. Başkalarını umursayan, onlarla ilgilenen ve davranışları bu duygularla tutarlı olan bir çocuk yetiştirmek için en büyük sorumluluk aileye ve dolayısıyla anne babaya düşmektedir (Gültekin ve Yıldız, 2009).

Empati kurma yeteneğine sahip olan ebeveynler, hem eşyle hem de çocuğuyla daha sağlıklı iletişim kurarak sevgi temeline dayanan mutlu ve huzurlu bir aile ortamı oluşturmaktadır. Sevgi dolu aile ortamında anlaşıldığını ve desteklendiğini düşünen çocuk, kendine güvenmekte dolayısıyla olumlu bir benlik algısı geliştirerek toplumda etkin ve başarılı olabilmektedir. İletişimin kopuk olduğu aile ortamında büyüyen ebeveyni tarafından sürekli azarlanan, aile içerisinde kendini ifade etmesine fırsat verilmeyen, iletişimin olmadığı aile ortamında büyüyen çocuk olumsuz bir benlik geliştirerek hiç kimsenin kendisini sevmediği ve inanmadığı duygusuna kapılabilir. Büyüklerinin sevgi ve ilgisini çekmek amacıyla hırçınlık, sinirlilik gibi davranışlar gösterebilir. Toplumların geleceğini oluşturan çocukların sağlıklı kişilik yapılarına sahip olmalarında ebeveynlerin çocuklarıyla empati kurmaları, dolayısıyla çocuklarıyla sağlıklı iletişime girmeleri büyük önem taşımaktadır (Keskin, 2011 ve Körükçü, 2004). Empatik dinleme, en iyi iletişim biçimi olup insanları birbirine yaklaştırma özelliğine sahiptir. İnsanlar kendileriyle empati kurulduğunda anlaşıldıklarını ve kendilerine önem verildiğini hissedebilirler. Kişiler arasında empati kurulamadığında, çatışmalı ve çatışmasız olmak üzere iki tür iletişim ortaya çıkmaktadır. Çatışmasız iletişim genellikle tüm ilişkilerde hedeflenen ve hep olumlu sonuçlar getirdiği düşünülen bir iletişim biçimidir. Ancak çatışma olmadığı durumlarda taraflar duygu ve düşüncelerini tam olarak aktaramamakta ve bu nedenle ilişkisinde kendini yalnız hissetmektedir. Çatışmalı iletişim kişiler arasında duygu ve düşünce aktarımının çok az oranda ya da hiç olmadığı bir iletişim biçimidir. Birçok çatışmalı iletişimde taraflardan birinin aktarımda bulunduğu, diğer tarafın ise iletişime kapalı olduğu görülebilmektedir (Dökmen, 2005). Kişileri birbirine

yaklaştırma ve iletişimi kolaylaştırma özelliğine sahip olan empatik anlayış, kişilerarası iletişimde anlama ve anlaşılma duygularının yansıtılmasında ve karşılıklı güven duygusunun yaratılarak etkili bir iletişimin kurulmasında önem taşımaktadır. Empati kuran kişi ile empati kurulan kişi arasında bir etkileşim yaratılarak, kendini açma, güven duyma, çevre tarafından onaylanma ve sevilme gibi davranışların sonucunda karşılıklı fayda sağlanması mümkün olmaktadır (Gürüz ve Eğinli, 2010).

Aktif dinleme: Konuşan bireyin söylediği sözleri açarak, tekrar etmekten ibaret olan aktif dinleme, insanlar arasında yalın, daha anlamlı bir ilişki oluşmasına olanak verir. Aktif dinleme dinleyenin, anlatılanı yalnız duyduğunu değil, aynı zamanda doğru olarak anladığını da gösterir. Bu yüzden bu yöntem, en sağlıklı iletişim yöntemi olarak kabul edilmektedir (Yavuzer, 2006).

Aktif dinleme bireyin, karşısındaki kişinin söylediklerini duyduğunu ona belirten mesajlar vermesidir. Aslında bu, size söylenenlerin basit bir tekrarıdır. Böylece anlatılanların, anlaşılıp anlaşılmadığı ortaya çıkar. Aktif dinleme, dinleyicinin de konuşmacıya sözlü ya da sözsüz ifadelerle katkı sağlaması anlamına gelir. Kendi duygularıyla değil, seninkilerle ilgiliyim, bunun için anlamak istiyorum anlamına gelen tutumdur (Gürüz ve Eğin, 2010). Aktif dinleme iyi bir dinleyici olabilme ve bununla birlikte kişinin daha derin ve doyurucu ilişkiler kurabilme olasılığının artmış olmasıdır. Aktif dinlemenin en belirgin özelliği, bilinçli bir şekilde ve sürekli olarak geri bildirim kullanılmasıdır. Aktif dinlemede, dinleyen konuşanın söylediklerini açarak geri verir ve böylece konuşan dinleyenin ne anladığını öğrenir (Cüceloğlu, 1998).

Aktif dinleme, kişinin kendi anlayışını geliştirmek, daha çok bilgi elde etmek amacıyla dinlemeye odaklanmasını ifade etmektedir. Aktif bir dinleyici, konuşmacıya ilgiyle bakar ve dinler. Düşünce ve duyguları açıklamak, konuşmacı ile açık bir şekilde iletişim kurmak için hevesli ve isteklidir (Gürüz ve Eğin, 2010). Aktif olmayan dinlemede, dinleyici konuşmacının ne söyledikleriyle ilgilenir. Dinleme sırasında çoğu kimse karşısındakinin ne söylemek istediğiyle ilgilenmek, ondan kafasındaki düşünceleri onaylamasını bekler (Tutar, 2009). Aktif bir dinleme için konuşmacıya bütün dikkatini vererek ve onu kendisinin yerine koyarak dinlemek gerekmektedir. Dinleme sırasında başka şeylerle meşgul olunmamalıdır. Konuşmacının sözünü kesmeden dinlemek gerekmektedir. Onunla göz teması kurarak, sakın bir dinleme ortamı oluşturarak, eleştiriden uzak bir şekilde iletişimde bulunulmalıdır.

Aktif dinleme gerçekleştirirken, konuşan kişinin konuşmasında yer alan anahtar sözcüklerin tekrarlanmasıyla kişi konuşmaya sevk edilir. Sorulan sorular gelişigüzel olmamalıdır. İyi soru sormak da bir iletişim becerisidir. Yargılayıcı, hesap sorucu bir izlenim yarattığı için neden ve niçin soru sözcükleri yerine, ne ve nasıl soru sözcükleri kullanılmalıdır. Ayrıca konuşmanın sürmesini sağlamak için soruların açık uçlu olması gerekir (Kuzu, 2003). Aktif dinlemede, dinleyen kişi karşıdaki kişinin konuşmasının hızını ve konuşmasının içeriğini el ve yüz hareketlerinin verdiği mesajları iyi izlemesi gerekir. Aktif dinleme karşıdaki kişinin duygularını onunla paylaşarak ve ona bu yönde olumlu mesajlar vererek dinlemektir (Coşkun, 2008). Önder (2007)'e göre, etkili dinleme davranışları konuşma sırasında karşıdaki kişinin tepkilerini izlemek, arada konuşmayı keserek karşıdaki kişiye konuşma olanağı vermek, yargılamadan dinlemek, dinlerken konuşa bakmak, dinlerken konuşa uygun sözsüz iletiler göndermek, dinlediğini belli eden kısa sorular sormak, konuşan kişiye anlattıklarıyla ilgili yansıtma yapmak, diğer kişiyi konuşmaya açıkça davet etmek biçiminde gösterilebilir. Aktif dinleme ile kişiler arasında etkili bir iletişim kurulabilir. Bunun için her iki tarafın da aktif olması gerekmektedir. Burada etkili iletişim ile kişiler arasında kurulan iletişim çift yönlü iletişim olmaktadır.

Kendini diğer kişinin yerine koymayı mümkün kılan aktif dinleme becerileri vardır. Aktif dinleme karşıdaki kişinin anlattıklarına açıklık getirmesini istemek, sözlerini yorumlamak ya da başka türlü ifade etmek, duygularını yansıtmak, başlıca fikir ve duyguları özetlemek amaçlı yaklaşımlarla gerçekleştirilebilir (Gürüz ve Eğin, 2010). Aktif bir dinleyici, konuşmacının bakış açısına odaklanır. Konuşmacının perspektifine göre düzenlenmiş mesajların içeriğini anlamaya çalışır, kendi bakış açısını kısa bir süreliğine dinlemeye dâhil etmez. Konuşmacının düşüncelerini ve hislerini açıklığa kavuşturur. Konuşmacı söyleyeceklerini bitirene kadar konuşmamaya özen gösterir. Konuşmayı ve açıklamaları teşvik eden sözsüz ve sözlü ifadeler kullanır (Gürüz ve Eğin, 2010). Aktif dinleme tutumu içindeki dinleyici bu davranışıyla konuşana anlattığıyla kendisinin ilgilendiğini, onun sorununu gerçekten duyduğu izlenimini verir. Cüceloğlu (1998)'a göre aktif dinlemenin birçok üstün tarafı vardır. Gerçekten anlamak amacıyla karşıdaki kişiyi bütün dikkatle dinlemek, ona büyük bir güven ve huzur sağlar. Bu huzur ve güven ortamı içinde kişi, rahatlıkla kendisini ifade eder. Dinleyici ise, konuşanı daha rahat anlamaya çalışır. Aktif dinleme, örtük anlamları ortaya çıkarmak için olanak sağlar. İnsanlar, sorunlarını, duygu ve düşüncelerini çoğunlukla açıkça ortaya koymazlar. Aktif

dinleme, kişinin anlatmak istediği asıl anlama inmeye yardımcı olur. Aktif dinleme, söz konusu kişinin daha içtenlikle açılarak kendini paylaşmasını sağlayabilir.

Aktif dinleme içeren ebeveyn çocuk iletişiminde, anne ve baba pasif değildir. Aksine çocuğunu dinleyen, onun düşünce ve duygularını önemseyen bir görüntü içindedir. Aktif birer dinleyici olan anne ve baba, çocuğuna kendi başına düşünmesi için sorumluluk vermiştir. Çocuğun bu sorumluluğu yerine getirmesinde de onu destekleyen taraf olmuştur. Gordon, çocuklara güven vermeyi, onların sorumluluklarını kabullenmeyi ve sorunlarına kendi başlarına çözüm getirmelerini, uygulanacak aktif dinleme yöntemi ile mümkün görür (Gordon, 2009). Gordon'a göre, aktif dinleme, konuşan bireyin sözlerini açarak, tekrar etmekten ibarettir. Bu yöntem, çocukların olumsuz duygulardan dolayı rahatsız olmalarını engeller, yetişkinle çocuk arasında sıcak bir ilişkinin kurulmasını sağlar, sorunların çözümlenmesini kolaylaştırır ve çocukların, anne ve babalarının düşüncelerine değer vermelerini sağlar. Anne babasının kendisini dinlediğini gören çocuk önce kendisine değer ve önem verildiğini, kabul edildiğini, buna bağlı olarak da sevildiğini düşünür. Çocuk, duygularını ifade etme olanağı bulduğunda anlaşıldığı duygusunu yaşar ve rahatlar. Aktif dinleme ile çocuk iletişimin iletilmesi için yüreklenmiş olur. Anne baba, etkin dinleme ile çocuğa duygularının doğal ve insanca olduğunu gösterir, onlarla arkadaş olmayı öğretir. Gerçek ya da altta yatan sorunların tanımlanmasını kolaylaştırır. Anlaşıldığını düşünen çocuk, olumlu bir benlik algısı ve karşıdaki kişiye yakınlık geliştirir (Cüceloğlu, 2010 ve Çakmaklı, 1999).

İyi bir dinleyici, söylenenlerin içinden hangisinin önemli olduğunu anlayabilen ve karşı tarafla ilişkisini bu anlayışı temel alarak kurabilen kişidir. İyi bir dinleyici olabilmek için, kişinin geri bildirim sürecini sık sık ve yerinde kullanması gerekir. Böylelikle iletişim tek yönlü olmaktan çıkar, çift yönlü olur. Aktif dinleme adını alan bu çift yönlü iletişimde konuşan kişi, gerçekten duyulduğunu hisseder, iç dünyasını daha serbestçe ifade etme eğilimini gösterir. Bu şekilde bireyler iç dünyalarına kapanıp kendi anlamları içine gömülerek bir monolog geliştirme yerine, karşılarındaki kişiyle bir diyalog kurarak anlamlı bir ilişkiye girme olanağı bulmuş olurlar. Aktif dinleme, tıpkı empati kurma gibi tekrar edildikçe ve deneyim kazandıkça daha iyiye doğru gelişir ve ilerler (Megap, 2007). Etkili dinleyici olmak için; dikkati vermek, önyargısız olmak, konuşmaktan çok dinlemek, ilgi ve sabır ile dinlemek, anlamak için dinlemek gerekir (Gürüz ve Eğin, 2010).

2.1.5.Aile İçi İlişkiler

Evli bir çift, karı koca ilişkilerine sahipken, çocuğun doğumuyla birlikte, ana baba ilişkilerini de edinmiş olurlar. Böylece, aile üyelerinin birden fazla rol beklentisine göre davranış göstermeleri pek çok ilişki türüne hazır olmaları gerekmektedir. Evli çiftlerin beklentileri, sevilen bir eş ile beraber olmak, çocuk sahibi olmak, onu topluma kazandırmak, hep birlikte yaşamaktır. Sağlıklı çocuk yetiştirmek anne ve babaya bağlıdır (Eminoğlu,2007).

Anne-baba rollerinin büyük ölçüde ve sürekli farklılaşma göstermesi, annenin çocuğa verdiklerine, onu yaşama hazırlamasına, beslemesine ve özen göstermesine bağlıdır. Anne ile çocuk arasında biyolojik ve psikolojik olarak derin bir ilişki bulunmaktadır. İlk yıllarda çocuk için fizik ve sosyal çevreyi anne oluşturur (Üçüncü, 2001). Annenin çocuk ile olan ilişkisinin en önemli evresi, doğumdan hemen önce başlayıp, doğumdan sonra da süregelen ilişkidir. Fiziksel temas anne-çocuk beraberliğinde büyük önem taşır. Annenin bebeğin ihtiyaçlarını yerinde ve zamanında karşılaması, onun sıkıntılarını giderebilmesi, onu anlayabilmesi, ikisi arasında kurulan karşılıklı anlayış ve güvenini temelini oluşturur. Okşayarak, besleyerek, oynayarak kurulan diyalog, duygusal doyumu sağlanmasına ve anne-çocuk arasındaki köprünün pekişmesini sağlar.

Çocuğun, cinsel, zihinsel, kişisel gelişiminde babanın büyük bir rolü bulunmaktadır. Baba özellikle çocuğun kişilik gelişiminde özdeşim modeli olması sebebiyle de büyük önem taşımaktadır. Babalar ve çocuklarla ilgili son çalışmalar ise babaların davranışlarının da annelerin davranışlarına benzediğini göstermektedir. Doğumdan sonra tıpkı annede olduğu gibi babanın da çocukla duygusal bir ilişkiye girebilmesi için onunla fiziksel temasa gereksinimi vardır. Bu nedenle babanın çocuğun bakım ve oyun etkinliklerine katılması gerekir. Araştırmalar, babaların da anneler kadar çocukların gereksinimlerine yanıt verebileceklerini, onların psiko sosyal ve zihinsel gelişimlerinde temel bir rol oynayabilecek yetenekte olduklarını ortaya koymuştur. Günümüzde baba, çocuğun bakımına katılabildiği ölçüde ona yararlı olur. Babanın varlığı, çocuğun babasıyla kurduğu ilişkiler, annesiyle olan ilişkilerine yeni bir çeşitlenme olarak girer. Çocukların sosyalleşmesinde anne kadar babanın da önemli bir rolü vardır (Dönmezer,1999). Özellikle okul öncesi dönem çocuklarının gelişiminde yakın çevrenin diğer ifadeyle aile ortamının katkısı inkâr edilemez. Aile ortamının etkin ikilisi olan anne babadan “baba” bu çerçevenin dışında bırakılırken, günümüzde bu durum farklılaşmakta, “baba” bu ikilinin vazgeçilmez bir parçası

olmaktadır. Babanın da anneler kadar çocuğun gelişimi ve eğitiminde aktif bir rol üstlendiğinin bilincine varmak gerekmektedir.

Anne babanın ve aile içindeki diğer bireylerin çocukla olan etkileşimi, çocuğun aile içindeki yerini belirler. Aile çocuğun ilk sosyal deneyimlerini edindiği yerdir. Çocuğa yöneltilen davranış ve ona karşı takınılan tavır, bu ilk yaşantıların örülmesinde büyük önem taşır. Sosyal uyum üzerindeki çalışmalar, ailenin çocuk üzerindeki ilk etkilerinin son derece önemli olduğunu kanıtlamıştır. Evlerinde yakın bir ilgiyle, demokrasinin birleştiğini gören çocuklar, en etkin, özgür ve arkadaşlarıyla ilişkilerinde en başarılı çocuklar olmaktadır. Buna karşılık, daha sert bir denetim altında tutulan ya da eğitim yöntemleri değişken olan ailelerde yetişen çocuklar ise karşı çıkma ve saldırganlık gibi yollarla kendilerini kabul ettirmek istemekte ve kendi iç dünyalarını açıklamakta zorluk çekmektedirler (Çakmaklı, 1999).

Çocuk, ailesi için önemli bir varlık olduğu bilinciyle yetişmelidir. Anne-babanın göstermiş oldukları olumlu ya da olumsuz tepkiler, çocuğun kişiliğinin gelişmesinde rol oynar. Sözleri önemsiz olmayan, fikrinin belirtilmesine izin verilmeyen ya da belirttiği zaman sürekli eleştirilen çocuk içine kapanık, güvensiz, huysuz ve saldırgan olabilir. Bireyin olumlu benlik algısı geliştirmesi için, çocuğun içinde bulunduğu aile bireylerinin kendi aralarında iyi bir iletişime sahip, onlara karşı güven verici, hoşgörülü bir yaklaşım içinde olmaları gerekmektedir (Körükçü, 2004). Dengeli, duygusal ve toplumsal etkileşimin güçlü olduğu aile ortamında, yeterli güven, sevgi ve sevecenlik içinde büyüyen çocuklar, gelişimleri için gerekli deneyimleri elde edebilirler. Hor gören, cezalandıran ya da hem sevip hem de soğuk davranan anne babaların çocukları bağımlı bir kişilik yapısına sahip olmaktadır. Çocuğun aile bireyleri ile olan ilişkileri, diğer bireylere, nesnelere ve tüm yaşama karşı aldığı tavırlar, benimsediği tutum ve davranışların temelini oluşturur (Tuzcuoğlu, 2004).

Aile aynı zamanda, çocuğa aile ve toplumun bir üyesi olduğu bilincini aşılabilir ve uyum biçimlerinin temellerini atar. Anne-baba ve çocuk ilişkisi, temelde anne-babanın tutumlarına bağlıdır. Anne-baba arasındaki ilişkinin düzenli ve tutarlı olması çocukta kararlı ve iyi gelişmiş bir kişiliğin oluşmasında etkili olmaktadır. Çocuklar arasında uyum bozukluğuna yol açan birçok olaya, yeterli ve uygun olmayan ilk anne-baba-çocuk ilişkilerinin neden olduğu saptanmıştır. Hattwish, tarafından sosyal davranışlar ve ailedeki muhtelif faktörlerin ilişkileri üzerine yapılan araştırmada, çok anlamlı, olumlu ilişkiler bulunmuştur. Örneğin; evde yaşanan gerginlikle çocuğun davranışları arasında ilgi olduğu saptanmıştır. Kıskançlık, egoizm, korku, hislerde karışıklık,

kavgacılık gibi duygu durumları da aile içindeki huzursuzlukla ilgili görülmektedir (Eminoğlu, 2007).

İnsan, varlığının özünü ailesinden alır. Bu özü, ailesinden gelen değerlerle geliştirir, biçimlendirir, yapılandırır. Tüm psikologların, kişiliğın oluşmasında büyük etkisini vurguladıkları çocukluğın ilk yılları, derin ve köklü aile ilişkileri içinde geçer. Erikson'un tanımladığı, temel güven güvensizlik, özerklik-utanç, kuşku, girişkenlik-suçluluk gibi gelişim aşamaları bebeklik ve ilk çocukluk (2-6 yaş) dönemlerinde aile içerisinde belli bir yönde gelişme göstermektedir (Apaydın, 2001).

Çocuğın doğumundan itibaren karşılanması gereken temel psikolojik gereksinimleri vardır. Bu temel gereksinimleri karşılanmayan ihmal edilmiş çocuk kendi öz varlığından utanç duymaya başlar. İlk yıl içinde çocuğın fiziksel sağlığı, mizacı, uyumu ve aileden gördüğü sevgi ve destek onun gelişiminde önemli rol oynamaktadır. Bebeğın bağlanma, duygulanım, sağlık, mizaç, uyum, anne/babanın ruh sağlığı alanlarındaki deneyimlerinin kalitesi onun ilerideki sağlığı ve benlik saygısının temellerini oluşturur (Özmert, 2006).

Erken çocukluk döneminde ebeveynler sağlıklı gelişimin en önemli kolaylaştırıcıları olmaya devam etmektedir. Bu dönemde aileler çocuklarına düzenli uyku ve yemek alışkanlıkları kazandırma, tuvalet eğitimi verme ve duygularına hükmetmeyi öğretmenin yollarını aramaktadır. Benlik saygısının gelişimi, olumlu ve kabul edilir deneyimler ile gelişmeye devam etmektedir. Benlik saygısı, değerli hissetmek, sevmek ve kabul edilmek çocuğın ilerideki okul başarısı, davranışları ve mutluluğu için kritik rol oynar (Özmert, 2006).

Ailenin en önemli işlevleri anne ve babanın ya da diğer aile üyelerinin çocuklarına sağladıkları bakım, sevgi ve eğitimidir. Çocuk geliştikçe anne babanın fiziksel, bilişsel ve sosyal olarak daha yeterli hale gelen çocuğuna karşı olan davranışı farklılaşır ve bu durum giderek aile içindeki ilişkileri de değiştirir. Burada aileye düşen görev, her yaş dönemindeki çocuğuna sevgi, ilgi göstermek, aynı zamanda kontrolü hiçbir zaman elinden bırakmamaktır. Anne babalar çocuklarının davranışsal, duygusal, kişilik ve bilişsel gelişiminde temel birim olarak büyük önem taşır (Aydın Yılmaz, 2006). Bu gereksinimler karşılanmadığı zaman çocuğa "senin varlığının bir önemi yok" mesajı verilmiş olur. Çocuk, doğasında olan bu gereksinimlerin karşılanmayışında anne ve babasının tutumlarını değerlendiremez. Çocuk eksikliği kendisinde görür ve olumsuz benlik algısı geliştirir. Gereksinimleri

karşılanmayan çocuk, terk edilmiş çocuktur. Terk edilen çocuk normal gelişimini tamamlayamaz (Cüceloğlu, 2006).

Çocukluk yıllarında kendi anne babasıyla sağlıklı bir iletişim kuramayan, yeterli sevgi göremeyen bir baba ya da aşırı baskı altında büyümüş bir annenin tutumları bu kötü deneyimler nedeniyle olumsuz olabilir. Büyüme aşamalarında başarılı olan çocuklar, iyi aile ilişkileri içinde yetişmiş bireylerdir. Aile içinde gerçekleşen başarılı ilişkiler, mutlu, arkadaşça, yapıcı bireylerin yetişmesini sağlar. Çocukluk döneminde sevgi ve güven duygusuyla yetiştirilen çocuk, mutlu bir birey adaydır (Yavuzer, 2010). Aile çocuğa ilk beş yılda bilinçli veya bilinçsiz bir şeyler öğretir. Çocuğun gelişimi ailede başlar, devam eder, toplumsal normlar orda öğrenilir. Aile sadece çocuğun bakımını sağlamakla kalmaz, ona çevresindeki toplum gerçekliği ile ilgili yorumları öğretir (Apaydın, 2001). Bireyin tüm yaşamı boyunca izlerini taşıdığı aile ortamı, özellikle okul öncesi dönem için kritik bir öneme sahiptir. Çocuğun ilk öğretmenleri olan ebeveynler, çocuğun her alanda da taklit ettiği rol modelleridir. İletişim açısından etkili becerilere sahip ebeveynler, çocukları için de etkili birer model olup iletişim becerilerinin temeli haline gelirler.

2.1.6.Aile İçi İletişim

Çocuğun gelişimini etkileyecek aileden kaynaklanan etmenler arasında en önemlisi aile içi iletişim ve karşılıklı sevgidir. Anne ve babanın birbirine nasıl davrandığı, anne ve babanın çocuklarına nasıl davrandığı bu aile içindeki çocukların gelişimleriyle yakından ilişkilidir. Ailenin çocuğa karşı davranışları, çocuğun kendi benlik kavramını oluşturmasında rol oynayarak çocuğun benlik algısına etki etmektedir (Çakmaklı, 1999). İletişim tüm canlılar özellikle de insanlar arasında yüzyıllardan beri süregelen temel bir olgudur. Bireyin gelişiminde ve eğitiminde birçok görevi ve işlevi olan aile, iletişim bakımından da çok önemli bir kurumdur. Çocukların iyi bir gelişme gösterebilmeleri için anne- baba ve çocuklar arasında etkili bir iletişimin kurulması gerekmektedir. Çocukların sağlıklı bir gelişme gösterebilmeleri anne-baba ve çocuklar arasında etkili bir iletişimin kurulmasına bağlıdır. Etkili iletişim, aile üyelerinin birbirlerinin duygu ve düşüncelerini anlamalarını sağlar, paylaşma, işbirliği ve yardımlaşma davranışlarını geliştirir ve çocuğun gelişimi için uygun bir ortam oluşumuna destek katkı sağlar (Tuzcuoğlu, 2004). İletişim grubu olarak ailede oluşturulan sağlıklı aile düzeni, ailenin gereksinmelerini doğal olarak karşılar ve her bir aile üyesi, o aileye ait olmaktan mutludur. Sağlıklı aile ortamında aile üyelerinin hepsi görev ve sorumluluklarını doğal olarak yerine getirirler, aralarında olumlu

duygusal bağlar vardır ve kişiler bağımsız oldukları halde birbirlerine isteyerek yardım ederler. Sağlıklı aile ortamında, anne-baba dahil her üye duygusal ve bilinçlenme yönünden sürekli bir gelişim içindedir. Aile kendi üyelerini değerli bulur ve aile üyeleri benlik değerlerini olumlu yönde geliştirir. Sağlıklı aile, insanların psiko sosyal yönden olgunlaşmasını sağlayan temel sosyal bağlamı oluşturur (Cüceloğlu, 2001). İletişim, aile sisteminin işleyişinde ve işbirliği, karar verme gibi işlevler için gereklidir. İyi bir iletişim, ailede kişilerin birbirlerini daha iyi tanımalarına, beraberliğin sağlanmasına, kişilerin kendilerine ve başkalarına saygı duymalarına olanak sağlamaktadır. Aileler ile yapılan çalışmalarda da iyi iletişimin bulunduğu ailelerde, aile ilişkilerinden sağlanan doyum daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır (Aydın Yılmaz, 2006). İletişimin ailede empati, uyum ve saygı aktarımında çok önemli bir yeri vardır. Aile içinde sevgi, mutluluk, üzüntü, kızgınlık, korku gibi duyguların aktarılması ancak üyeler arası etkileşim ile olur. karşısındaki ile empati kurma, onu anlama veya anlayamama gibi aile işlevlerinin temelinde iletişim bulunmaktadır (Cüceloğlu, 2001).

Erken çocukluk döneminde olumlu benlik algısı oluşturmak için ebeveynler, çocuğa karşı sıcak, sevecen ve anlayışlı davranışlar göstermelidirler. Çocukların davranışlarının kabul edilmediği anlarda bile bu sevgiye gereksinimleri vardır. Yavuzer (2006) 'e göre iletişimde temel ilke kabul etmedir. Başkalarını olduğu gibi kabul etmek, ilişkileri güçlendirmede önemli bir etkidir. Birey karşısındaki kişiyi olduğu gibi kabul etmeyi başarırca, karşısındaki kişi kendisini açık, samimi bir şekilde ifade etme fırsatı bulur. Anne, baba ve çocuk arasındaki iletişimin içten, ihtiyaçları karşılayan şekilde olması, uygun tepkiler verilebilmesi, karşılaşılan sorunların aile içinde çözümlenebilmesi, birbirini olduğu gibi kabul etmek ve gelişimlerine yardımcı olmak sağlıklı bir ailenin temel özellikleridir. Hislerin açıkça ifade edildiği ve tartışıldığı aile ortamında, çocuklar duyguları hakkında konuşmak ve onları iletmek için sözcük dağarcıklarını geliştirirler. Hislerin bastırıldığı ve duygusal iletişimin engellediği ailelerde ise çocukların duygusal yönden dilsiz olmaları büyük bir olasılıktır. Duyguları teşhis etmeyi ve iletmeyi öğrenmek iletişimin önemli bir parçasıdır. Başkalarının duygularını kabul etmek özellikle yakın ve doyurucu ilişkiler kurmak açısından önemli bir sosyal beceridir (Shapiro, 2010).

Uyumlu ve mutlu çiftler, çocuklarına karşı kabul eden, sevecen bir tutum benimseyebilirler. Çocuklarıyla iyi bir ilişki ve iletişim içine girebilirler. Sağlıklı aile ortamının oluşmasında da en temel unsur aile bireyleri arasındaki sağlıklı iletişimdir. Anne-baba ve çocuk arasında sağlıklı bir ilişkinin oluşabilmesi, ağırlıklı olarak anne

ile baba arasındaki ilişkilere bağlıdır. Çocuklar, insanlar arası ilişkilerin nasıl olması gerektiğini, ilk olarak aile içi ilişkileri gözlemleyerek öğrenirler. Bu nedenle çocuğa benlik kontrolü, duyguların dile getirilmesi ve çatışma çözüm becerileri örnekleri sunulmalıdır. Anne/baba arasındaki tartışmalar çocuğun duymayacağı şekilde yapılmalıdır. Anne/babalar çocuklarına karşı sevgi, şefkat duygularını onların önünde dile getirmelidirler. Aileler, çocuklarının duygularını ifade edebilmeleri için onu, aktif olarak dinlemelidirler (Özmert, 2006).

Ailesiyle olan iletişimi, çocuğun dünyasında büyük önem taşır. Anne baba- çocuk üçgeninde, ancak tarafların duygu ve düşüncelerini birbirine aktarmaları ve başarılı bir diyalog kurabilmeleri halinde sorunlarına çözüm bulmaları mümkündür. İki birim arasında birbirine ilişkin mesaj alışverişi diye tanımlanabilen iletişimin kurulamaması, duyguların bastırılması ve sorunların çözümlenememesi demek anlamına gelir ki, böyle bir aile ortamı sağlıklıdır (Bozdağ, 2006). Bireyler arasında, özellikle anne-baba ile çocuklar arasında sağlıklı bir iletişimin olduğu aile ortamında çocukların her türlü duygu ve düşüncelerini açıklamalarına izin verilir. Aileyi ilgilendiren her konuda çocuklara bilgi verilir. Sağlıklı ailelerde herkesin hem mekânsal, hem de psiko-sosyal yönden bir yeri vardır. Sağlıklı ailede koşulsuz bir sevgi vardır (Sürücü, 2005). Sağlıklı iletişimin gerçekleştiği aile ortamında çocuklar daha özerk ve bağımsız bir kişilik geliştirirler. Düşünme, düşünce ve duygularını ifade etme özgürlüğü ve alışkanlığı kazanırlar. Buna karşın etkili iletişimden yoksun, iletişim engellerinin yer aldığı bir ortamda çocukların gelişimi engellenir. Bu tür ortamlarda yetişen çocuklar düşünemeyen, duygu ve düşüncelerini açıkça ifade edemeyen bağımlı birer haline gelirler. İlerleyen yaşantılarında çeşitli sorunlar ve uyum güçlükleri yaşarlar. Bu nedenlerden ötürü aile ortamında anne-baba ve çocuk arasında etkili bir iletişim kurulması çok önemlidir (Cüceloğlu, 2001). Mutlu bir aile ortamında yetişen çocuklar, dünyaya daha pozitif bir pencereden bakabilen, insanlarla sağlıklı ilişkiler kurabilen ve yaşamdan zevk alan bireyler olarak topluma yansırırlar. Bir başka deyişle çocuğun iletişim, eğitim, sosyal davranışlar gibi birçok alanda ilk deneyimlerini yaşadığı ve belirli kalıp davranış ve tutumları kazandığı aile ortamının etkisi, çocuğun yaşamı boyunca etkilidir. İlk çocukluk yaşantılarının izleri, bireyin her zaman gölgesi gibi onu takip eder ve dünyaya bakış açısını etkiler (Akbaba, 2010; Bilen, 2004).

Önder (2007)'e göre etkili iletişimin birtakım özellikleri vardır. Bunlardan ilki iletişim için yeterli zamandır. İletişimin ilk koşulu insanların birbirlerine yeteri kadar zaman ayırmalarıdır. Aile içi iletişimin diğer iletişim türlerinden özellikle farklı olan tarafı

ilişkinin sevgi boyutudur. Ailede egemen olan sevgi, bireyleri bir arada tutan ve onları birbirine bağlayan güçtür. Fakat burada önemli olan bu sevginin dile getirilmesidir. Aile bireyleri birbirlerine duydukları sevgiyi, sözlü ya da sözsüz şekilde ifade edebildiği sürece iletişim sağlıklı olur. Bir diğer etkili iletişim özelliği diyalog halinde iletişimidir. Diyalog karşılıklı olarak duygu ve düşüncelerin ifade edilmesi, iletişimin iki yönlü olmasıdır. Bir kişinin sadece kendi sorunlarını, duygularını anlatması iletişimi engeller. İletişim bir paylaşımı içermelidir. Sorunların karşılıklı konuşulması, iki tarafın da fikirlerini ifade etmesi sağlıklı bir ilişki sağlar. Özellikle aile içi iletişimde çocukların da sohbetlere katılması, görüşlerinin alınması sağlıklı bir aile oluşturmanın temel taşlarındadır. Her bireye söz hakkı tanımak ve söylediklerini önemsemek iyi bir iletişimi doğuracaktır.

2.1.7. Ailede İletişim Sorunları, Nedenleri, Çözüm Önerileri

İnsanın kendini gerçekleştirme sürecinde yaşadığı toplumsal ilişkilerde kurduğu ya da kuracağı iletişimle mutlu olabileceği ve mutluluğun; başkalarıyla paylaşılan, başkalarıyla birlikte yaşanan bir duygulanım durumu olduğu ve bugüne dek yapılan araştırmaların, insanların birbirlerini anlayıp sevebilmeleri için sağlıklı iletişimin gerekli olduğunu ortaya koymuştur. Buna karşılık mutsuzluğun ve sevgisizliğin ilk nedeni olarak sağlıklı iletişim ileri sürülmüştür (Orta, 2006).

Aile içi iletişim çok önemli olduğu halde yeterince üzerinde durulmayan bir konudur. Yaygın olarak görülen iletişim biçimi gereksinme iletişimi denilen durumdur. Bu iletişim durumunda, iletişimi belirleyen etmenler günlük gelişen gereksinmelerdir. İletişimin içeriğini yemekte ne olduğu, çocukların okul durumları, faturalar, televizyon programları hakkında yorumlar oluşturmaktadır. Daha derinlerde yer alan beklenenler, düş kırıklıkları, geleceğe dair duygular günlük iletişim içinde kendine yer bulamamakta, mesajlar örtülmektedir (Kayaalp, 2002).

Aile içi iletişimin düşük yoğunluğu, sığılı, azlığı giderek insanlar arası ilişkileri de zayıflatmaktadır. Aile içinde yabancılaşma görülmekte, etkin iletişim aile dışındaki gruplar arasına kaymaktadır. Ev içinde zayıflayan iletişim buna karşın ev dışında canlanan ilişkiler, insanlar arasındaki yabancılaşmayı arttırmaktadır. Bütün bunların çözümü, ev içinde eşitlikçi, sosyal rolleri arkadaşça yumuşatan, aile disiplinini kimseyi yaralamadan kurup yürüten, anlayışlı, şefkatli, ilkel bir aile yapısını kurup sürdürebilmektedir (Demiray, 2007).

Anne-baba-çocuk ilişkisi, temelde anne ve babanın tutumuna bağlıdır. Anne ve babanın sevgi ve ilgisinden yoksun olarak büyüyen çocuklar, büyük bir sevgi açlığı gösterirler, bu açlıkta bir takım davranış ve uyum bozukluklarına neden olabilir. Çocukluktan erişkinliğe geçiş dönemi olan ergenlik döneminde gencin, sorunlarını kolaylıkla çözebilmesi ve zorluğa uğramadan aşabilmesi, geçmişteki olumlu aile ilişkilerine bağlıdır. Çocukluk döneminde sevgi ve güven duygusuyla yetiştirilen çocuk, mutlu bir yetişkin adaydır. Daha o dönemde anne ve babasıyla başarılı bir iletişim kurabilen çocuk, yaşamın zorlu dönemlerinde de aynı arkadaşça ilişkilerini sürdürerek, kişisel sorunlarını kolaylıkla çözebilir. Kişinin kendisiyle ve toplumuyla barışıklığı, kişisel mutluluğun yanında toplumsal barışı da getirecektir. İletişim becerisi kazanmış bireyler çatışmalardan uzak, mutlu sağlıklı nesiller oluştururlar. Ailenin temel görevlerinden biri de bu bireyleri topluma kazandırmak olmalıdır. Bunu sağlarken aile içi iletişim büyük önem taşımaktadır (Aydın Yılmaz, 2006).

Kişiler arası ilişkilerde sık görülen sürekli olumsuz eleştirme, yakınma, suçlama gibi savunucu iletişim biçimleri aile üyeleri arasındaki iletişim ve ilişkileri olumsuz etkileyebilir. Hangi yaşta olursa olsun her birey kabul görmek, önemsenmek ister. Özellikle aile ortamında çocuğun varlığına değer verilmesi onun kendisini daha mutlu ve daha güvende hissetmesini sağlar (Önder, 2007). Bir insanı olumlu ve olumsuz özellikleriyle bir bütün olarak kabul etmek, iletişimde daha rahat bir ortam oluşturur. Bireyler kendilerini daha açık ifade etme olanağına sahip olurlar.

2.1.8. İletişim Engelleri

İletişim, insan ilişkilerinin temelidir. İnsan ilişkilerinin devamını, kişiler arası iletişimin niceliği ve niteliği belirler. Birey yaşantılarını bir başkası ile paylaştığı zaman ilişkiler güvence altına alınmış olur (Özgüven, 2001). Bir insanın ilişkilerinin niteliği, o insanın yaşamının kalitesini belirler. İlişki sorunları, gerçekte iletişim yani düşünce alışverişi sorunlarıdır. İletişim konusunda bilinçlenme, kişiye önemli etkileşim olanakları sağlar (Cüceloğlu, 1998).

Engel; çocuk bir sorun yaşadığında yani başı dertte olduğunda, kendisini hayal kırıklığına uğramış, korkmuş, kafası karışık, mutsuz ya da isteği yerine getirilmemiş hissettiğinde anne babanın verdiği tipik sözlü yanıtlardır (Gordon, 2009). Sorunun çocuğun olduğu durumlarda, anne babaların onlarla konuşurken kullandıkları, kendilerine özgü yöntemleri değiştirmek hiçbir zaman kolay olmamıştır. Bir çatışma durumuyla karşı karşıya gelen çoğu anne baba, onlara kendi anne babalarının

davrandığı şekilde davranır. Bu anne babalar, kendi anne babalarının yaptığı hataları yapmaya devam eder.

Anne babasından sürekli ahlak dersi dinleyen, sürekli öğütler alan ve doğrulara boğulan bir anne de çocuğuna aynı şekilde karşılık verir. Güven duygusuyla rahatlatılmaya ve ilgiye alıştıran çocuklar, geleceğinde de güven veren ilgili anne babalar olacaktır. Gordon (2009)' a göre, anne babalar konuşmayı bırakıp dinlemeye başlamayı öğrenmelidir. Gordon yürüttüğü etkili anne baba eğitimi programında, anne babaların sorununu paylaşan çocuğa tipik tepkilerinin dinlemek değil, konuşmak olduğunu gözlemlenmiştir. Bu tepkiler, genellikle iletişimi çocuktan koparırlar. Ebeveyn-çocuk ilişkisinde olduğu kadar, çocuğun kendine duyduğu saygıda da bazı yıkıcı etkileri olabilir. On iki engel, aşağıdaki olası etkilerden birine ya da daha fazlasına neden olma riski taşır:

- Konuşmalarına engel olmak
- Savunmacı yanlarını öne çıkarmak
- Tartışmalarına, karşı atağa geçmelerine neden olmak
- Kendilerini yetersiz, değersiz hissettirmek
- Alınganlık ve öfke yaratmak
- Kendilerini suçlu ya da kötü hissettirmek
- Oldukları gibi kabul edilmediklerini hissettirmek
- Kendi sorunlarını çözmelerinde güvenilmediklerini hissettirmek
- Anlaşılmadıklarını hissettirmek
- Duygularının haklı görülmediğini hissettirmek
- Hayal kırıklığı yaşatmak
- Kendilerini tanık sandalyesine oturtulup çapraz sorguya alındıklarını hissettirmek
- Anne ya da babalarının ilgili olmadığını hissettirmek

Engellerin iletişimi engelleme ya da ilişkiyi zedeleme yönünde büyük olasılık taşıdığı durumlarda, bütün anne babalar bazen hata yaparak engel oluşturacaklardır. Bazı Anne babalar, son derece iyi niyetlerle ara sıra da olsa engel oluşturuyorlar ve sonuçlar da dehşet verici olmuyor. Burada anahtar kelime “*ara sıra*” dır. Bu tür

zamanlarda, anne babalar ve çocuklar, birlikte eğlenirler, birbirlerine takılırlar. Anne babalar ve çocuklar, güven içinde yönlendirmelerde bulunabilir, öğretebilir, uyarabilir, tavsiyelerde bulunabilir, birbirlerine içtenlikle isimler takabilir, sorular sorabilir, birbirlerine vaaz verebilirler. İnsan ilişkilerinde iletişimi ve etkileşimi engelleyen bazı bireysel tutum ve davranışlar bulunmaktadır. Bilinçli ya da bilinçsiz olarak yaygın şekilde kullanılan bu kişisel davranış biçimleri ve tutumlar aşağıda belirtilmiştir (Gordon, 2009).

a) Yönlendirmek ve emir vermek

Etkileşim sırasında emir vermek iletileri kişinin duygularının, gereksinim ve sorunlarının önemsiz olduğunu anlatır. Kişinin o andaki davranış ve önerilerinin geçersiz ve kabul edilemez olduğunu ifade eder. Böyle iletiler kaynak kişinin gücünü, korkuya dönüştürür. Kişinin bu iletileri, bir gözdağı olarak algılanır. Mesaj, alıcı kişide karşılık verme, direnme, savunma gibi olumsuz davranışlar ve düşmanca duygular yaratır.

b) Uyararak ve gözdağı vermek

Gönderdiği uyarıcı iletiler, kaynak kişinin alıcı kişinin sorunlarına, isteklerine saygı duymadığını anlatır. Bu iletiler, kişide korku ve boyun eğme davranışları yaratabilir. Gözdağı veren iletiler, düşmanlık yaratır. Karşı tarafı kendi bildiğini ve yasaklanan şeyleri yapmaya buna karşın cezanın gerçekten uygulanıp uygulanmayacağını görmeye itebilir.

c) Ahlak dersi vermek

İletişimde ahlak dersi verme şeklinde karşı tarafın bastırılması, dış güçlerin kişinin gücüne karşı kullanılması kişinin iç denetimi yerine dış denetimine yöneliktir. Kişiye, dışarı kaynaklı bir otorite tarafından görev ve sorumluluk yüklenir. Ahlaki iletiler, kişinin yargısına güvenilmediği, başkalarının doğruluğuna inandığı şeyleri kabul etmesi gerektiği düşüncesi verir. Bu düşünce de kişinin benlik duygusunu zedeler.

d) Öğüt, çözüm ve öneri iletileri

Öğüt, çözüm ve öneri iletileri, kişinin sorunlarını kendi başına çözebilme yeteneği olmadığına inandıklarını vurgular ve bazen kişiyi dıştan destek arayan, bağımlı bir kişilik yapısına götürür. Bireyin kişisel olarak düşünme yetisinin gelişimini engeller ve karşılaştığı her sorunda çözüm için kendi dışında bir otoriteden destek beklemeye alıştıırır. Öğüt vermek, bir üstünlük ifade eder. Bireyin düşünce geliştirme yeteneği bastırılmış olur, bireyin özgüveni zedelenir.

e) Nutuk çekmek, öğretmek, mantıklı düşünceler önermek

Kişiler arasında sorun olmadığı zaman “öğretme-öğrenme” ilişkileri kabul edilebilir olduğu halde, sorunlu dönemlerde kabul edilemez hale gelir. Mantıkla ilgili iletiler, karşı tarafa mantıksız ve bilgisiz olduğunu hissettirdiği için genellikle içe kapanıklık ve küskünlük ortaya çıkarabilir. İnsanlar yanlışlarının gösterilmesinden genelde hoşlanmazlar ve savunucu bir tutum içerisine girerler. Nutuk çekmek, etkisiz bir iletişim yöntemidir. Uygun kullanılmadığı zaman, karşı tepkiye neden olur, karşı tarafı sıkar.

f) Eleştirmek, suçlamak ve yargılamak

Bu iletiler, kişiyi diğerlerinden çok daha fazla yetersiz, değersiz hissettirir. İnsan ilişkilerinde karşı tarafa yönelik olumsuz ifadeler, tavırlar ve tutumlar kişinin benlik algısını zedeler ve karşıt tepkilere yol açar. Olumsuz iletiler, kişiyi benliğini korumaya ve savunmaya iterek, kızgınlık yaratır. Olumsuz değerlendirmeler, kişide sevilmediği veya işe yaramadığı hissi uyandırabilir.

g) Övmek ve olumlu değerlendirmek

İyi davranışta bulunulduğunda övmek, ödül yerine geçer ve uygun davranışı pekiştirir. Kişinin benliğine uymayan olumlu ama abartılı bir değerlendirme ise kızgınlık yaratır. Bu tür iletiler iletişim sürecinde karşı tarafta yönlendirme ve istediğini yaptırma girişimi olarak algılanabilir.

h) Alay etmek ve ad takmak

İletişim sürecindeki bu iletiler karşı tarafın benlik algısını olumsuz etkiler. Kişiler genelde bu iletilere aynı türden iletilerle cevap verirler. Taraflar özeleştiri yapmak yerine özürlerini kapatmak için savunucu duruma geçerler.

i) Analiz etmek, yorumlamak, tanı koymak

Bu iletiler, karşı tarafın davranışa ilişkin nedenleri bildiğini anlatır. Karşı tarafın analizi doğruysa kişi kendisini savunmasız, çıplak ve utanmış hisseder. Eğer analiz yanlışsa, kişi yanlış yere suçlanmaktan kızgınlık duyar. Bu iletiler kişinin konuşma isteğini ve düşüncelerini paylaşma eğilimini azaltır.

j) Sorgulamak

Sorunu olan kişiye doğrudan sorular sormak, kişide güvensizlik ve kuşku yaratabilir. Kişiyi kendini güven içinde hissetmeden sorulan sorular, onları tuzağa düşürmek ve eksiklerini bulmaya yönelik olduğu şeklinde algılanır. Açık ve yapıcı iletişime engel olduğu için iletişimde çok sınırlıdır.

k) Alay etmek ve şakacı davranmak

Bu iletiler kişide küçümsendiği, saygı duyulmadığı hissi uyandırır. İnsanlar, saygı ile dinlenmek ve anlaşılmak isterler. Sorunu karşısında alay edildiğini gören kişi, karşı taraf güvenileceği, danışabileceği kişi olarak görmezler. Şakayla yanıt vermek kişinin duygularını incitebilir, reddedilmiş ve yalnız hissetmelerine neden olabilir. Sonuç olarak iletişimden kaçarlar.

l) Konuyu saptırmak

Bu tür mesajlar kişiye, kendisiyle ilgilenilmediği, duygularına saygı duyulmadığı ve hatta geri çevrildiği mesajı verebilir.

m) Teselli etmek, yakınlık göstermek

Dışarıdan bakılınca bu iletiler, kişinin sorunlarıyla uğraşmalarında yardımcı olur. Bu iletiler görüldüğü kadar yardımcı değildir. Hiç kimse kendisine gerçeklerle bir ilgisi olmadığını söylenmesini istemez. Her türlü güvence verme şekli, sorunu olan kişiye olayları abarttığını ima eder. Kişinin hislerini ortadan kaldırmak için kullanılan sempati ve teselliler, iletişimi durdurur.

Aile üyeleri arasındaki iletişim, genel olarak, aile ilişkilerini anlamak için kişilere anahtar veriler sağlayan önemli kişilerarası ilişkileri ortaya çıkarır. Aile iletişiminde öncelikle eşler arasında iletişimde, daha sonra ebeveyn-çocuklar arasındaki iletişimde kullanılan iletişim ifadeleri de iletişim yönünün belirlenmesinde etkili olmaktadır. Thomas Gordon (2009) tarafından geliştirilen, aile iletişim süreci ve aile iletişim kalitesinin belirlenmesinde etkili olan ben ve biz ifadeleri ve aile iletişimini olumsuz yönde etkileyen sen ifadeleri iletişim yönünü belirlemektedir.

Ben ifadeleri, sen ifadelerine göre aile iletişiminde daha fazla olumlu sonuçlar yaratır. Ben mesajlarının genellikle pozitif durumları ifade ettiğini belirten Gordon, kişilere zamanında duygu ve düşüncelerini söyledikleri için daha sonraki süreçte problem yaşanmayacağını ifade eder. Ben ifadeleri, aile iletişiminde kabul edilmez davranışları tanımlamayı, ebeveyn tarafından deneyimlenen duyguları ve ebeveynin üzerindeki somut etkileri açıklamayı sağlamaktadır (Gürüz ve Eğinli, 2010).

Ebeveynin çocuğu ile kurduğu iletişimde "sen ifadelerini" kullanması çocuğa ebeveyni ile arasında bir mesafe olduğunu hissettirir. Bunun yanında sen ifadeleri kullanıldığında iletişim kurulan kişi, sorumlu tutulduğunu hissetmekte, buna karşılık olarak birçok zaman savunmaya geçebilmektedir. Ben ifadeleri disiplin anlayışının yerleşmesinde etkili olurken, sen ifadeleri çatışmaların ortaya çıkmasına neden

olmaktadır. Biz ifadeleri, ben ve sen ifadelerinden farklıdır. Biz ifadeleri, iki kişinin belirli bir durum içinde birlikte hareket ettiğini göstermektedir. Aile iletişimde en az savunma ve direnme yaratan biz mesajlardır, çünkü biz mesajları durumu tanımlamakta, kişinin problemi algılamasına yardımcı olmakta, ilişkide rekabeti ortadan kaldırmaktadır (Gürüz ve Eğinli, 2010; Keskin, 2011).

Aile iletişimde kullanılan ifadelerin yanı sıra özellikle çocuklarla olan iletişimde seçilen kelimeler ve davranış biçimleri de oldukça önemlidir. Urban (2007)' a göre, çocuklarla iletişim kurarken öncelikle çocuklardan kullanması istenilen dile ebeveynler kendi konuşmalarıyla örnek olmalıdır. Ebeveynlerin çocuğa kitap okuması da onlarla iletişimi güçlendirir. Çocuklarla anlamlı konuşmalar yapmak, ebeveyn ve çocuk ilişkisini derinleştirir. Etkili bir iletişim için aile üyelerinin birlikte zaman geçirerek, paylaşımlarını arttırmaları gerekir. Birlikte zaman geçirmek ifadesi karşılıklı olarak konuşmak ve eğlenmek anlamında kullanılır. Konuşmalar sırasında yerinde sorular sormak çok önemli ve değerlidir. Son olarak da ebeveynler sihirli sözcükler kullanmalı ve çocuklara öğretmelidir. Kişiler arası ilişkileri başlatan ve sürdürmesine aracı olan bazı sözcükler vardır ki bunlar nezaketi, ilgiyi, saygıyı ve değeri iletmede yardımcı olur. Ebeveynlerin bu sözcükleri teşekkür ederim, özür dilerim, lütfen, rica etsem, kullanması yolu ile çocuklara öğretmesi mümkündür (Akt Gürüz ve Eğinli, 2010). Özetle etkili iletişim kurabilen çocuk yetiştirmek isteyen ebeveynlerin, öncelikle etkin iletişim becerilerini geliştirmiş olmaları ve çocukla iyi bir iletişim kurmaları gerekmektedir. Ebeveynler, çocukla iletişim kurarken, çocuğun sözel ve sözel olmayan iletilerine dikkat etmeli ve çocuğu dinlemelidir. Böyle bir ailede yetişen çocukta istenmeyen davranışlar daha az görülecek ve çocuk ailede iletişim becerilerini kazanmış olacaktır. Etkili iletişim becerileri kazanan çocuk, yaşamın diğer dönemlerinde de bu beceriyi geliştirip kullanabilecektir.

2.2.İlgili Araştırmalar

2.2.1.Cinsiyete göre iletişim becerilerini inceleyen çalışmalar

Çeşitli örneklem grupları ile yapılan araştırmalar incelendiğinde cinsiyete göre iletişim becerilerin farklılaştığına dair farklı sonuçlar ortaya koyan araştırma bulgularına rastlanılmıştır.

Kerr'in (1991) araştırmasında etkili dinleme ölçeğinin uygulandığı çalışmada dinleme becerisinin cinsiyete göre farklılaştığı gözlenmiştir. Buna göre, kız öğrencilerin dinleme becerilerinin erkeklere göre daha iyi olduğu belirlenmiştir. Fenson'un (1994)

lise öğrencileri üzerinde yapmış olduğu araştırmasında öğrencilerin sözel iletişim, beden dili ve gramer düzeyleriyle cinsiyet ve yaş düzeylerine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır. Çalışmanın sonucunda, kız öğrencilerin sözel iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Jones (1995), araştırmasında konuşma ve dinleme becerilerinin sosyo-ekonomik düzey cinsiyete göre farklılaştığını gözlemlemiştir. Kızların iletişim kurmada daha fazla beceri sahibi oldukları görülmüştür.

Korkut (1996), lise öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirmelerinde kızların ve süper lisede okuyanların iletişim becerilerini daha olumlu değerlendirdikleri görülmüştür. Görür (2001), lise öğrencilerinde iletişim becerilerini değerlendirmeleri konusunda bazı değişkenlere göre (cinsiyet, sosyo-ekonomik düzey) incelemeler yapmıştır; Kız öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirmelerinin, erkek öğrencilere göre daha yüksek olduğunu, sosyo-ekonomik düzeyleri daha yüksek olan öğrencilerin iletişim becerilerin diğerlerine göre daha olumlu değerlendirdiklerini tespit etmiştir.

İlaslan (2001), araştırmasında ortaöğretim öğrencilerinin iletişim becerilerinin bazı özlük niteliklerine ve baskın ben durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemiştir. Sonuç olarak, iletişim becerilerinde anne mesleğine göre anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın emekli olanlar lehine olduğu bulgusu elde edilmiştir. Günay (2003), sınıf öğretmenlerinin iletişim becerileri üzerine yaptığı çalışmasında, iletişim becerilerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulgusunu elde etmiştir. Bulut (2004), ilköğretim sınıf öğretmenlerinin iletişim becerilerine ilişkin algılarını çeşitli değişkenler açısından incelediği çalışmasında, “etkililik” ve “yeterlilik” alt boyutlarında, kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere göre yüksek ortalamaya sahip olduklarını saptamıştır.

Dünyada iletişim becerilerinin yaşamın ilk yıllarında nasıl kazanıldığı ve ilişkili değişkenlerin incelendiği araştırmalar yapılmıştır. İletişim becerileri gelişim dönemleri açısından da ele alınmıştır (Berglund, Eriksson & Westerlund, 2005). Berglund, Eriksson ve Westerlund 18 aylık 1019 çocuğun annelerinden çocuklarının gelişimsel olarak iletişim becerilerini değerlendirmelerini istemişlerdir. Çalışmada kız çocukların erkek çocuklara, ilk sırada doğan çocukların daha sonra doğan çocuklara kıyasla daha yüksek puanla değerlendirildikleri görülmüştür. İletişim becerileri, cinsiyet açısından ele alınmıştır. Henüz gelişim aşamasının ilk dönemlerinde olan

çocuklarda bile iletişim becerisi açısından farklar görülebilmektedir. İletişim becerileri anneleri tarafından değerlendirilen 18 aylık çocuklar üzerinde yapılan çalışmada, kız çocukların erkek çocuklara kıyasla iletişim becerilerinde daha iyi olduğu bulunmuştu (Berglund, Eriksson & Westerlund, 2005).

Pehlivan (2005), sınıf öğretmeni adaylarının iletişim becerisi algılarını üzerinde yaptığı çalışmada, adayların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık olmadığı bulgusunu elde etmiştir. Cerit (2007) ergenlerin aile içi ilişkileri algılamalarını incelediği araştırmasında iletişim alt ölçeği puanlarının, ergenlerin cinsiyeti, anne yaşı, baba yaşı, baba öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediğini bulmuştur. Özerbaş, Bulut ve Usta (2007), fen bilgisi öğretmenliği, matematik öğretmenliği, sınıf öğretmenliği, İngilizce öğretmenliği, sosyal bilgiler öğretmenliği adaylarıyla yaptıkları çalışmada, iletişim becerilerinin cinsiyete göre farklılaştığı bulgusunu elde etmiştir. Bu anlamlı farklılık, kız öğretmen adaylar lehinedir.

Dilekmen, Başcı ve Bektaş (2008), sınıf öğretmenliği, ilköğretim matematik, fen bilgisi, psikolojik danışma ve rehberlik bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerin iletişim becerilerinin incelendiği çalışmada, cinsiyete göre anlamlı fark bulunmamıştır. Yılmaz ve Çimen (2008), beden eğitimi öğretmen adaylarının iletişim becerisi algılarını, çeşitli değişkenler açısından inceledikleri çalışmalarında cinsiyet, yaş ve anne eğitim düzeyi değişkenlerine göre iletişim becerisi algısının arasında anlamlı farklılık göstermediğini, baba eğitim düzeyine göre ise anlamlı düzeyde farklılaştığı bulgusunu elde etmişlerdir.

Acar (2009) çalışmada, öğretmen adaylarının iletişim becerilerinin, cinsiyete, öğretim türüne, okunulan bölüm, ailenin yaşadığı yere ve genel arkadaşlık ilişkisine göre anlamlı bir farklılık göstermediğini elde etmiştir. Mezun olunan lise türü ve algılanan anne-baba tutumuna göre ise iletişim becerilerinin anlamlı bir farklılık gösterdiği bulgusunu elde etmiştir. Ekinci (2009) öğretmen adaylarının eleştirel düşünme ve empatik eğilimlerinin cinsiyete, anne ve baba eğitim düzeyine, algılanan sosyo-ekonomik düzeye göre anlamlı farklılaşıp farklılaşmadığını araştırmıştır. Öğretmen adaylarının empatik eğilimleri, cinsiyete göre kızlar lehine anlamlı farklılık göstermektedir. Kılıçgil, Bilir, Özdiñç ve diğerleri(2009), beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerilerinin, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiğini, bu farklılığın kız öğrencilerin lehine olduğu bulgusunu elde etmişlerdir.

Saracaloğlu, Yenice ve Karasakaloğlu (2009) öğretmen adaylarının iletişim ve problem çözme becerilerini inceledikleri çalışmalarında, öğretmen adaylarının iletişim becerilerine ilişkin toplam puanlarının cinsiyete göre anlamlı bir biçimde değişmediğini belirlemişlerdir. Katılımcıların cinsiyetine göre iletişim beceri düzeyleri toplam ve tüm alt boyut puanları açısından incelendiğinde, kız öğrencilerin görece olarak erkeklerden daha yüksek puan ortalamasına sahip oldukları görülmüştür. İstatistiksel olarak yalnızca yeterli alt boyutunda kızlar lehine anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna karşın, iletişim beceri puanları yaşa göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Bu fark, 17-20 yaş grubu lehinedir. Tepeköylü, Soytürk ve Çamlıer (2009) Beden Eğitimi Spor Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerisi algılarını inceledikleri çalışmalarında cinsiyet değişkenine göre iletişim becerisi algılarında kızların lehine anlamlı bir farklılık bulmuştur.

Nacar (2010), sınıf öğretmenlerinin, iletişim becerilerinin ve kişilerarası problem çözme becerilerinin; cinsiyet, yaş değişkenlerine göre anlamlı bir şekilde farklılaşp farklılaşmadığı araştırmıştır. Cinsiyet değişkenine yönelik yapılan istatistiksel analizler sonucunda, empati, eşitlik, etkililik ve yeterlilik alt boyutlarında öğretmenlerin iletişim becerilerinin cinsiyete göre kadın öğretmenler lehine anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmüştür. Karcı (2010) çalışmasında farklı sosyo-demografik özelliklere sahip iletişim meslek lisesi öğrencilerinin duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerileri açısından farklılaşp farklılaşmadığını araştırmıştır. Öğrencilerin iletişim becerileri cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Kız öğrencilerin iletişim beceri puanı ortalaması, erkek öğrencilerin iletişim beceri puanı ortalamasından yüksektir.

Çetinkaya (2011), Türkçe öğretmen adaylarının iletişim becerilerine ilişkin görüşlerini araştırdığı çalışmasında Türkçe öğretmen adaylarının iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin olumlu olduğu belirlemiştir. İletişim becerileri, annenin ve babanın eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık elde edilmiştir. Bu farklılık, kızlar lehinedir. Karatekin, Sönmez ve Kuş (2012) ilköğretim öğrencilerinin iletişim becerilerinin çeşitli değişkenler açısından incelediği çalışmasında, ilköğretim öğrencilerinin iletişim becerileri üzerinde kız öğrenciler lehine anlamlı bir fark elde etmiştir. Anne ve baba eğitim düzeyi yükseldikçe öğrencilerin iletişim becerilerinin de yükseldiği sonucuna varılmıştır.

Özetlemek gerekirse cinsiyete göre iletişim becerilerini inceleyen Kerr (1991), Fenson (1994), Jones (1995), Korkut (1996), Görür (2001), Berglund, Eriksson & Westerlund (2005), Özerbaş, Bulut ve Usta (2007), Ekinci (2009), Kılıçgil, Bilir, Özdiñç ve diğçerleri(2009), Saracaloğlu, Yenice ve Karasakaloğlu (2009) Tepeköylü, Soytürk ve Çamlıçer (2009), Nacar (2010), Karcı (2010), Çetinkaya (2011) ve Karatekin, Sönmez ve Kuş (2012) tarafından yapılan araştırmada cinsiyete göre iletişim becerileri kızlar lehine anlamlı bir farklılık göstermektedir. İlaslan (2001), Günay (2003), Bulut (2004), Pehlivan (2005), Altıntaş (2006), Dalkılıç (2006), Cerit (2007), Dilekmen, Başcı ve Bektaş (2008), Acar (2009) ve Levent (2011)'in araştırmalarında ise iletişim becerileri, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

2.2.2. Yaşıa göre iletişim becerilerini inceleyen çalışmalar

Farklı çalışmalarda, farklı yaş gruplarına göre iletişim becerilerinin farklılaşıp farklılaşmadığı araştırılmış ve farklı sonuçlar elde edilmiştir. Siegel ve Gregora (1985) gençlerle yaşlıları karşılaştırdıkları çalışmalarında yaşlıların daha ağır ve etkisiz iletişim kurduklarına ilişkin inançlara karşın gençlerle yaşlılar arasında iletişim performansı açasından bir fark bulamamışlardır. Fenson'un (1994) lise öğrencileri üzerinde yapmış olduğu araştırmasında öğrencilerin sözel iletişim, beden dili ve gramer düzeylerinin yaşıa göre farklılaştığı bulgusu elde edilmiştir. Günkan (2007) ın ailenin ilköğretim öğrencilerinin eğitimi üzerindeki etkisini incelediği araştırmasında 31-40 yaş arası velilerin çocuklarıyla iletişim kurmada daha aktif oldukları, çocuklarına yön gösterici oldukları sonucuna ulaşmıştır.

Saracaloğlu, Yenice ve Karasakaloğlu (2009) öğretmen adaylarının iletişim ve problem çözüme becerilerini inceledikleri çalışmalarında, iletişim beceri puanlarının yaş açasından 17-20 yaş grubu lehine anlamlı bir şekilde farklılaştığı sonucunu elde etmişlerdir. Tepeköylü, Soytürk ve Çamlıçer (2009) Beden Eğitimi Spor Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerisi algılarını inceledikleri çalışmalarında yaşıa göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Nacar (2010), sınıf öğretmenlerinin, iletişim becerilerinin ve kişilerarası problem çözüme becerilerinin; yaşıa göre anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığı araştırmıştır. Yaşları büyük olan öğretmenlerin iletişim becerilerini mesleğe yeni başlamış öğretmenlere göre daha etkili kullanabildikleri sonucuna ulaşmıştır. Levent (2011) sınıf öğretmenlerinin kişilik özelliklerinin iletişim becerilerine etkisini araştırmıştır. İletişim becerilerinin ve kişilik özelliklerinin çeşitli değişkenler açasından farklılaşıp farklılaşmadığını incelemiştir. İletişim becerilerine ilişkin alt boyutlarından eşitlik alt boyutunun yaş gurupları

bakımından karşılaştırılmasında, 41 yaş ve üzeri olan öğretmenlerin eşitlik değerleri, 31–40 yaş arası olan öğretmenlerin eşitlik değerlerinden anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Tezel Şahin, Kandır, Yaşar ve Yazıcı (2012), okul öncesi öğretmenlerin iletişim becerilerinin bazı değişkenler yönünden incelemiştir. Araştırma sonucunda okul öncesi öğretmenlerin iletişim becerilerinde (zihinsel, duygusal ve davranışsal alt boyut puanları) yaşa göre anlamlı farklılık göstermediği bulgusu elde edilmiştir.

Özetlemek gerekirse yaşa göre iletişim becerilerini inceleyen Fenson (1994), Günkan (2007), Saracaloğlu, Yenice ve Karasakaloğlu (2009) Nacar (2010) ve Levent (2011) yaptıkları araştırmalarda yaşa göre iletişim becerilerinin farklılaştığı sonucuna ulaşmışlardır. Günkan (2007), Nacar (2010) ve Levent (2011) çalışmalarında yaşça büyük olanların iletişim becerilerini yaşça küçük olanlara göre daha etkili kullanabildikleri sonucuna ulaşmışlardır. Fenson (1994) ve Saracaloğlu, Yenice ve Karasakaloğlu (2009) ise yaşça küçük olanların iletişim becerilerini daha etkili kullandığı sonucunu elde etmişlerdir. Siegel ve Gregora (1985), Tepeköylü, Soytürk ve Çamlıer (2009) ve Tezel Şahin, Kandır, Yaşar ve Yazıcı (2012)'nin araştırma sonuçlarında yaşa göre iletişim becerilerinin anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

2.2.3. Öğrenim durumuna göre iletişim becerilerini inceleyen çalışmalar

Farklı örneklem grupları ile yapılan araştırmalar incelendiğinde öğrenim durumuna göre iletişim becerilerin farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koyan araştırma bulgularına rastlanılmıştır.

İlaslan (2001), araştırmasında ortaöğretim öğrencilerinin iletişim becerilerinin bazı özellik niteliklerine ve baskın ben durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemiştir. Anne öğrenim durumuna göre de annesi okuma yazma bilmeyenler lehinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Körükçü (2004) nün altı yaş grubundaki çocukların özsaygı düzeyleri ile anne empatik becerilerini incelediği araştırmasında annelerin empatik beceri puanlarının annenin öğrenim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılaştığı bulunmuştur. Grup ortalama puanlar arasında yapılan çoklu karşılaştırma sonuçları, yüksek lisans mezunu annelerin empatik beceri ölçüğü ortalama puanının lise ve lisans mezunu olanlardan daha yüksek olduğunu göstermiştir. Altıntaş (2006), araştırmasında liselere devam eden öğrencilerin kişilerarası iletişim becerileri ve akılcı olmayan inançlarını incelemiştir. Liseli ergenlerin annelerinin eğitim durumlarına göre iletişim becerilerinin anlamlı düzeyde

farklılaştığı bulunmuştur. Anneleri ilkököl ve lise mezunu olan ergenlerin, anneleri üniversite mezunu olanlara göre iletişim becerileri ve akılcı olmaya inançları daha yüksek bulunmuştur. Bozdağ (2006)'ın annenin öğrenim durumunun aile içi iletişime etkisini incelediği çalışmasında üniversite mezunu ile okur-yazar olmayan kadınlar arasında "iletişim" alt ölçeği bakımından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Dalkılıç (2006), lise öğrencilerinin, ana-baba ve ergen ilişkilerinde algıladıkları problem çözme ve iletişim becerilerinin cinsiyet, yaş, anne ve babanın öğrenim düzeyleri ve gelir durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemiştir. Anne ve babalarının öğrenim durumlarına göre ergenlerin ana-baba ve ergen ilişkilerinde algıladıkları problem çözme ve iletişim becerileri değerlendirildiğinde, annelerinin öğrenim düzeyi göre ergenlerin PARQ-Problem Çözme İletişim Becerileri boyutunun tüm alt ölçeklerinden aldıkları puanların ortalamalarının anlamlı düzeyde farklılık göstermediği, babaların öğrenim düzeyi yükseldikçe ergenlerin babaları ile olan iletişimlerini daha olumlu algıladıkları bulunmuştur. Cerit (2007) ergenlerin aile içi ilişkileri algılamalarının anne öğrenim durumuna, baba öğrenim durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştırmıştır. Bu çalışmada iletişim alt ölçeği puanlarının, ergenlerin anne öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği bulunmuştur. Annesi yüksek lisans – doktora yapmış olan ergenlerin iletişimde daha başarılı olduğu ortaya çıkmıştır. Günkan (2007)'ın ailenin ilköğretim öğrencilerinin eğitimi üzerindeki etkisini incelediği araştırmasında öğrenim düzeyi yüksek olan aileler çocuklarıyla daha rahat iletişim kurmakta ve çocuklarına daha fazla yön gösterdikleri sonucuna ulaşmıştır. Yılmaz ve Çimen (2008), beden eğitimi öğretmen adaylarının iletişim becerisi algılarının, çeşitli değişkenler açısından farklılaşıp farklılaşmadığını incelediği çalışmasında anne öğrenim düzeyi ile iletişim becerisi algısı arasında anlamlı bir farklılık elde edilmemişken, baba öğrenim düzeyi ile iletişim becerisi algısı arasında anlamlı bir farklılık elde edilmiştir.

Ekinci (2009) öğretmen adaylarının eleştirel düşünme ve empatik eğilimlerinin anne ve baba öğrenim düzeylerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştırmıştır. Öğretmen adaylarının empatik eğilim puanları, anne öğrenim düzeyine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır. Empatik eğilim puanları en yüksek öğretmen adayları annesi üniversite mezunu olan öğretmen adayları iken; empatik eğilim puanları en düşük öğretmen adayları annesi okur yazar olmayan öğretmen adaylarıdır. Öğretmen adaylarının empatik eğilim puanları, baba öğrenim düzeylerine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Baba öğrenim düzeyleri "üniversite", "lise" ve "ilkököl" olanların puan ortalamaları, baba öğrenim düzeyleri "okur-yazar olmayan"

ve “okur-yazar” olanlardan yüksektir. Tepeköylü, Soytürk ve Çamlıyer (2009) Beden Eğitimi Spor Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerisi algılarını inceledikleri çalışmalarında iletişim becerisi algıları, anne-baba öğrenim düzeyine göre anlamlı şekilde farklılaşmamaktadır. Aktuğ (2010) çocuk eğitim evlerinde barındırılan ergenlerin iletişim ve sosyal beceri düzeylerini bazı demografik değişkenler açısından incelenmiştir Çocuk Eğitim evlerinde barındırılan ergenlerin iletişim becerileri, öğrenim durumlarına ve anne babalarının öğrenim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Karcı (2010) iletişim meslek lisesi öğrencilerinin duygusal, davranışsal ve genel iletişim becerileri üzerinde anne ve babanın öğrenim durumunun anlamlı bir etki yaratmadığı sonucunu elde etmiştir. Çetinkaya (2011), Türkçe öğretmen adaylarının iletişim becerilerine ilişkin görüşlerini araştırdığı çalışmasında iletişim becerilerinin, annenin ve babanın öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulgusu edilmiştir. Levent (2011) iletişim becerilerine ilişkin alt boyutlarından etkililik alt boyutunun eğitim seviyesi bakımından karşılaştırılmasında, eğitim seviyesi doktora olan öğretmenlerin etkililik değerleri, eğitim seviyesi yüksek lisans ve lisans olan öğretmenlerin etkililik değerlerinden anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Yüksek lisans mezunu olan öğretmenlerin de etkililik değerleri lisans mezunu olan öğretmenlerin etkililik değerlerinden anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Karatekin, Sönmez ve Kuş (2012)'un çalışmasında, ilköğretim öğrencilerinin anne ve baba öğrenim düzeyi yükseldikçe öğrencilerin iletişim becerilerinin de yükseldiği sonucuna varılmıştır.

Özetlemek gerekirse öğrenim durumuna göre iletişim becerilerini inceleyen inceleyen Körükçü (2004), Günkan (2007), Cerit (2007), Ekinci (2009), Levent (2011) ve Karatekin, Sönmez ve Kuş (2012) araştırmalarında eğitim durumu yükseldikçe iletişim becerilerinin arttığı sonucuna varmışlardır. Dalkılıç (2006) ve Yılmaz ve Çimen (2008) örneklem grupları arasında farklı sonuçlar elde etmişlerdir. Bir grupta eğitim durumuna göre iletişim becerileri farklılaşsa da, diğer grupta eğitim durumuna göre iletişim becerileri farklılaşmamıştır. Ancak, İlaslan (2001), Altıntaş (2006), Bozdağ (2006), Tepeköylü, Soytürk ve Çamlıyer (2009), Aktuğ (2010) , Karcı (2010) ve Çetinkaya (2011) çalışmalarında iletişim becerilerinin eğitim durumuna göre farklılaşmadığını bulmuşlardır.

BÖLÜM III

Yöntem

Bu araştırma, nicel ve nitel araştırma yöntemlerinin bir arada kullanıldığı karma bir araştırmadır. Karma araştırma; tek bir çalışma ya da çalışmalar dizisindeki aynı temel olgulara ilişkin nitel ve nicel veriler toplamayı, onları analiz etmeyi ve yorumlamayı içermektedir (Leech ve Onwuegbuzie, 2007).

Karma model araştırmada; araştırmacının araştırmasının bir aşamasında ya da araştırma süreçlerinin iki ya da daha fazla aşaması boyunca hem nicel hem de nitel araştırma yaklaşımlarının karmalanması şeklinde ifade edilebilir. Bir taramada çoklu kapalı uçlu ya da nicel tipte maddelerin yanında birkaç açık uçlu nitel tipte maddeleri içeren bir anketin uygulaması buna örnek olarak gösterilebilir. Karma model araştırma, aşama içi ve aşama boyunca karma model araştırmalar olarak iki tiptir. Bunlara göre; (1) Aşama içi karma model araştırmada nicel ve nitel yöntemler araştırmacının bir veya araştırmanın daha fazla aşamasında karmalanır. Açık uçlu (nitel) ve kapalı uçlu (nicel) soruları kapsayan bir anket uygulaması buna en güzel örnektir. (2) Aşama boyunca karma model araştırmada ise nicel ve nitel yaklaşımların en az araştırmanın iki aşamasında karmalanması olayıdır. Araştırmacı önce mülakat yöntemiyle nitel veri toplayıp ardından her cevabın ne kadar tekrarlandığını bulmak için nicel veri analizi yapabilir (Balci, 2009).

Karma yöntemli araştırmalarda veri toplama ve analizinde bir veya daha çok nitel ve nicel tekniğin araştırma ve soruşturma amacıyla kullanıldığı görülmektedir (Vitale, Armenakis ve Feild, 2008). Karma araştırmada; (görüşme, odak grupları, katılımlı gözlem, açık uçlu anket gibi) nitel veri toplama yöntemleri vasıtasıyla yeni başlıkları keşfetme, yeni kuram inşa etmeye yardım etme ve nicel veri toplama için içerik sağlamak amacıyla büyük bir potansiyel sağlamaktadır. Karma araştırma ile kastedilen, nitel araştırmalar ile daha çok örgütsel araştırmalarda bir deneyimi paylaşmak veya konu hakkında bilgi toplamak, toplanan verileri açıklamak ve nicel bulguları netleştirmek ve katılımcılardan elde edilmiş olan verilerin farklı boyutlarını keşfetmek amacıyla her iki yöntemin birlikte kullanılmasıdır. Açık uçlu sorular araştırmayı keşfetme, açıklama ve bilgileri doğrulama amacıyla kullanılırken; nicel yöntemler çalışmanın en güçlü değişkenlerini ayırmaya çalışmak ve değişkenler arasındaki ilişkiyi göstermek için kullanılır. Nitel veri toplama teknikleri ile olaylar gözlenen değişim kadar yol alır ve bilgi elde etme süreçlerine ilişkin özellikleri etkilidir (Vitale, Armenakis ve Feild, 2008).

Bu araştırmada, okulöncesi dönem çocuklarının ebeveynlerinin çocuklarıyla sıklıkla kullandıkları iletişim tarzlarını belirlemek amacıyla nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma, gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncü bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırmadır (Yıldırım ve şimşek, 2006).

Ayrıca, okul öncesi dönem ebeveynlerinin iletişim becerilerinin çeşitli değişkenler açısından farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koymak için nicel araştırma yöntemlerinden betimsel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Tarama araştırması, geniş kitlelerin görüşlerini, özelliklerini betimlemeyi hedeflemektedir. Tarama araştırmalarının amacı, genellikle araştırma konusu ile ilgili var olan durumun fotoğrafını çekerek bir betimleme yapmaktır. Bu tür araştırmada araştırmacılar; görüşlerin, özelliklerin neden kaynaklandığından çok bireyler açısından nasıl dağıldığıyla ilgilenmektedir (Büyüköztürk, akmak, Akgün, Karadeniz, Temel, 2008).

3.1.Çalışma Grubu

Araştırmanın alışma grubunu, 2011-2012 Eğitim Öğretim Yılında 4-6 yaş grubunda çocuğu okulöncesi eğitime devam eden 209 ebeveyn oluşturmaktadır. Ebeveynlerin cinsiyet, yaş ve öğrenim durumlarına göre dağılımları Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. *Ebeveynlerin Cinsiyet ve Yaşlarına Göre Dağılımı.*

Yaş	Kadın		Erkek		Toplam	
	f	%	f	%	f	%
20-29	44	86,3	7	13,7	51	100
30-39	80	63,5	46	36,5	126	100
40 ve üstü	12	37,5	20	62,5	32	100

20-29 yaş aralığındaki ebeveynlerin %86,3’ nün kadın, %13,7’sinin erkek; 30-39 yaş aralığındaki ebeveynlerin % 63,5’inin kadın, %36,5’inin, erkek; 40 yaş ve üstü ebeveynlerin %37,5’inin kadın, %62,5’inin erkek olduğu Tablo 1.’de görülmektedir.

3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veriler, araştırmacının hazırladığı “İletişim Tarzları Soru Formu”, Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen “İletişim Becerileri Envanteri” ile elde edilmiştir. Veri toplama araçlarına ilişkin açıklamalar aşağıda sunulmuştur.

3.2.1. İletişim Tarzları Soru Formu

Bu form, araştırmacı tarafından hazırlanan ebeveynlerin çocuklarıyla yaşayabilecekleri dört örnek durumdan oluşmaktadır. Ebeveynler ve çocukları arasında yaşanabilecek örnek durumlar belirlenmiş ve olası sözel tepkiler, iletişim becerileri ile ilgili alan yazın doğrultusunda; emretme, tehdit etme, öğüt verme, akıl verme, alay etme, sorguya çekme, konuyu değiştirme, ben dili, empatik dinleme, kendini açma, kapı aralayıcı olmak üzere belirlenmiştir. Olası sözel tepkiler sadece iletişim engellerini değil, etkili iletişim ifadelerini de içermektedir. Örnek durumlar ve olası sözel tepkiler, ifadelerin uygunluğu ve dönemin gelişim özelliğini içermesi açısından okulöncesi, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Anabilim Dalı alan uzmanlarının görüşlerine sunulmuştur. Dört uzmandan gelen görüşler doğrultusunda düzeltmeler yapılarak forma son hali verilmiştir. Uygulama aşamasında ilk olarak pilot uygulama yapılmıştır. Ebeveynlere sunulan örnek durumda aşağıdaki ifadelerden hangilerini kullandıkları sorulmuş ve sıklıkla kullandıkları ilk dört ifadeyi 1 ila 4 arasında sıralamaları istenmiştir. Pilot uygulamaya katılan 20 ebeveyne örnek durumların ve sözel ifadelerin anlaşılır olup olmadığı sorulmuştur. Geribildirimler doğrultusunda durum ve ifadelerde düzeltmeler yapılmış, forma son hali verilmiştir.

3.2.2. İletişim Becerileri Envanteri

Bu envanter, ilk olarak Balcı (1996) tarafından geliştirilmiştir. Geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılan envanterin bu ilk sürümünün madde sayısı 70’dir. Envanter daha sonra tekrar, 500 üniversite öğrencisinden oluşan bir örnekleme uygulanmış, yapılan faktör analizi sonucunda madde sayısı 45’e indirilmiştir (Ersanlı ve Balcı, 1998). Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından son hali verilen envanter, likert tipi 45 sorudan oluşmaktadır. Envanter zihinsel, duygusal ve davranışsal açıdan iletişim becerilerini ölçmektedir. Her bir boyutu ölçen 15 madde vardır. Her boyuta giren maddeler şu şekilde yer almaktadır:

Zihinsel: 1,3,6,12,15,17,18,20,24,28,30,33,37,43,45

Duygusal: 5,9,11,26,27,29,31,34,35,36,38,39,40,42,44

Davranışsal: 2,4,7,8,10,13,14,16,19,21,22,23,25,32,41

Ersanlı ve Balcı (1998), 500 üniversite öğrencisi üzerinde yaptıkları uygulamanın ardından güvenilirliği test etmek üzere bir ay sonra 170 kişilik bir gruba tekrar uygulama yapmışlardır. İki yarım test yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışmasında iki yarı güvenilirlik katsayısı $r=.64$ ve test tekrar test yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışmasında $r=.68$ bulunmuştur. Ölçeğin iç tutarlılığını belirlemek amacıyla hesaplanan Cronbach Alpha katsayısı ise $.72$ olarak bulunmuştur. Yapılan faktör analizi sonucunda maddelerin üç boyut altında toplandığı görülmüş ve bu boyutlar, içerikleri dikkate alınarak zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri adlarını almıştır. Boyutlardan her biriyle toplam iletişim becerileri puanı arasındaki korelasyonlar sırası ile $.83$, $.73$ ve $.82$ 'dir. Korkut (1996) tarafından geliştirilen "İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği" ile yapılan geçerlik çalışmasında da ölçeğin geçerlik katsayısı $.70$ bulunmuştur (Ersanlı ve Balcı, 1998).

3.3. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde örnek durumlara verilen cevaplara ilişkin istatistiki değerler için frekans ve yüzde, bağımsız iki örneklem grubu arasındaki farkı test etmek için t testi ve ikiden fazla grup ortalaması arasındaki farkın önemini belirlemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Tüm hesaplamalarda anlamlılık düzeyi $.05$ olarak kabul edilmiştir.

BÖLÜM IV

Bulgular ve Yorum

Bu bölümde, araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan alt problemlere ilişkin bulgular tablolaştırılarak sunulmuştur.

Alt Problem 1. Ebeveynlerin çocuklarıyla iletişimlerinde kullandıkları iletişim tarzları nelerdir? Bu alt problemle ilgili olarak ebeveynlere dört örnek durum sunularak her bir durumda sırasıyla verebilecekleri ilk dört tepkiye ilişkin verilerin frekans dağılımları Tablo 2- 5 'te sırasıyla sunulmuştur.

Birinci Örnek Durum: *“Bir hafta sonu tüm aile bireyleriyle birlikte lokantada yemek yemeye gittiniz. Siparişlerinizi almak için garson geldi. Çocuğunuz her zamanki gibi patates kızartması istedi ve yanında kola içmek için çok ısrar etti. Siz de bu durumdan sıkılmaya başladınız. Çocuğunuzun evde de sürekli istediği yemekler makarna, kızartma.” Bu durumda çocuğunuza verebileceğiniz ilk dört sözel tepki ne olur?*

Tablo 2. Birinci Örnek Durum İçin Verilen Tepkilerin Frekans Dağılımı.

Sözel Tepkiler	1.	2.	3.	4.	Tpl
	f	f	f	f	f
Bu yemek sağlığın için zararlı. Senin için yararlı yiyeceklerden yemelisin bence. Balık yiyebilirsin mesela. Vücudun kuvvetlenir, sağlıklı olursun. (Ahlak Dersi Verme)	81	40	43	18	182
Sadece birkaç yemeği seçip yemen beni endişelendiriyor.(Ben Dili)	37	29	45	23	134
Neden sürekli bunları yemek istiyorsun? Neden başka yiyeceklerin olduğunu da düşünmüyorsun? Senin kolanın zararlarından haberin yok mu? (Sorgulama)	23	43	28	15	109
Diğer yemeklerin tadına bakmayı hiç düşündün mü?(Kapı Aralayıcı)	17	38	34	49	138
Şuna bak, patates kızartmasından başka yemek yok sanki? (Yargılama)	11	7	7	9	34
Çabuk yemeğini ye. (Emretme)	4	6	8	20	38
Böyle yaparsan seni hiçbir yere götürmem. (Tehdit Etme)	17	18	17	37	89
Kızartmayı çok sevdiğin için onu tercih ediyorsun. (Empati)	17	13	7	7	44
Ben de çocukken zararlı olduğu halde bazı yiyecekleri çok severdim. (Kendini Açma)	1	10	12	14	37
Akvaryumdaki balıkları gördün mü? (Konuyu Değiştirme)	1	1	2	6	10
Midende yakında patates ağacı çıkacak!(Alay Etme)	--	4	6	11	21

Tablo 2. incelendiğinde birinci örnek durum için birinci sırada verilen sözel tepkilerde ilk üç sırayı; ahlak dersi verme ifadesi olan *“Bu yemek sağlığın için zararlı. Senin*

için yararlı yiyeceklerden yemelisin bence (f=81)”, ben dili ifadesi olan “Sadece birkaç yemeği seçip yemen beni endişelendiriyor. (f=37)” ve sorgulama ifadesi olan “Neden sürekli bunları yemek istiyorsun? Neden başka yiyeceklerin olduğunu da düşünmüyorsun? Senin kolanın zararlarından haberin yok mu? (f=23)” sözel tepkilerinin yer aldığı görülmektedir.

Birinci örnek durum için ikinci sırada verilen sözel tepkilerde ilk üç sırayı; sorgulama ifadesi olan *“Neden sürekli bunları yemek istiyorsun? Neden başka yiyeceklerin olduğunu da düşünmüyorsun? Senin kolanın zararlarından haberin yok mu? (f=43)”,* ahlak dersi verme ifadesi olan *“Bu yemek sağlığın için zararlı. Senin için yararlı yiyeceklerden yemelisin bence. Balık yiyebilirsin mesela. Vücudun kuvvetlenir, sağlıklı olursun. (f=40)”* ve kapı aralayıcı ifade olan *“Diğer yemeklerin tadına bakmayı hiç düşündün mü? (f=38)”* sözel tepkileri almıştır.

Birinci örnek durum için üçüncü sırada verilen sözel tepkilerde ilk üç sırayı; ben dili ifadesi olan *“Sadece birkaç yemeği seçip yemen beni endişelendiriyor (f=45)”,* ahlak dersi verme ifadesi olan *“Bu yemek sağlığın için zararlı. Senin için yararlı yiyeceklerden yemelisin bence. Balık yiyebilirsin mesela. Vücudun kuvvetlenir, sağlıklı olursun. (f=43)”* ve kapı aralayıcı ifade olan *“Diğer yemeklerin tadına bakmayı hiç düşündün mü? (f=34)”* sözel tepkileri almıştır.

Birinci örnek durum için dördüncü sırada verilen sözel tepkilerde ilk üç sırayı; kapı aralayıcı ifadesi olan *“Diğer yemeklerin tadına bakmayı hiç düşündün mü? (f=49)”,* tehdit etme ifadesi olan *“Böyle yaparsan seni hiçbir yere götürmem. (f=37)”* ve ben dili ifadesi olan *“Sadece birkaç yemeği seçip yemen beni endişelendiriyor. (f=23)”* sözel tepkileri almıştır.

Birinci örnek durum için verilen sözel tepkilerden tüm sıralamalarda sırasıyla en çok ahlak dersi verme ifadesi olan *“Bu yemek sağlığın için zararlı. Senin için yararlı yiyeceklerden yemelisin bence. Balık yiyebilirsin mesela. Vücudun kuvvetlenir, sağlıklı olursun. (f=182)”,* kapı aralayıcı ifade olan *“Diğer yemeklerin tadına bakmayı hiç düşündün mü? (f=138)”* ve ben dili ifadesi olan *“Sadece birkaç yemeği seçip yemen beni endişelendiriyor. (f=134)”* sözel tepkileri seçilmiştir.

İkinci Örnek Durum: *Çocuğunuz bu zamana kadar evdeki tek çocuktur. Fakat yeni bir kardeşi doğdu ve sizin bebeğe ilginizi kıskanmaya, size daha bağımlı olmaya başladı. Yine böyle bir günde siz bebekle ilgilenmek durumundayken yanınıza geldi*

ve sizinle oynamak istediğini söyledi ve ısrarcı bakışlarla size bakıyor.” Bu durumda çocuğunuza verebileceğiniz ilk dört sözel tepki ne olur?

Tablo 3. İkinci Örnek Durum İlişkin İfadelerin Frekans Dağılımı.

Sözel Tepkiler	1.	2.	3.	4.	Tpl
	f	f	f	f	f
Oyuna başlayıp kardeşinle seni ziyarete gelmemize ne dersin?(Öneri Sunma)	59	34	23	33	149
Tek başına oynamaktan sıkıldın. (Empati)	49	26	20	11	106
Artık senin bir kardeşin var. Sen büyüdün ve onun bana daha çok ihtiyacı var. Bir büyük gibi davranmalısın artık.(Ahlak Dersi Verme)	46	36	22	18	122
Kardeşinle ilgilenmek zorunda olduğum zaman, seninle oynamam için ısrar ettiğinde çok üzülüyorum. (Ben Dili)	21	37	37	32	127
Odana git ve kendin oyna. (Emretme)	2	-	2	10	14
Odana gidip oynamazsan, seninle bir daha parka gitmem. (Tehdit Etme)	-	5	5	6	16
Sen hala kendi başına oynayabilecek kadar büyümedin mi?(Alay Etme)	7	9	10	12	38
Kardeşim doğduğunda annem hep onunla ilgilenmek zorunda olduğu için benim de canım sıkılırdı.(Kendini Açma)	2	20	15	13	50
Televizyonda çizgi film izlemek ister misin?(Konuyu Değiştirme)	12	20	35	28	95
Neden seninle oynamam istiyorsun? Oyuncaklarını beğenmiyor musun yoksa? (Sorgulama)	1	5	18	13	37
Şimdi ne yapmak istersin? (Kapı Aralayıcı)	10	17	22	32	81

Tablo 3. incelendiğinde ikinci örnek durum için birinci sırada verilen sözel tepkilerde ilk üç sırayı; öneri ifadesi olan “*Oyuna başlayıp kardeşinle seni ziyarete gelmemize ne dersin? (f=59)*”, empati ifadesi olan “*Tek başına oynamaktan sıkıldın. (f=49)*” ve ahlak dersi verme ifadesi olan “*Artık senin bir kardeşin var. Sen büyüdün ve onun bana daha çok ihtiyacı var. Bir büyük gibi davranmalısın artık.(f=46)*” sözel tepkilerinin yer aldığı görülmektedir.

İkinci örnek durum için ikinci sırada verilen sözel tepkilerde ilk üç sırayı; ben dili ifadesi olan “*Kardeşinle ilgilenmek zorunda olduğum zaman, seninle oynamam için ısrar ettiğinde çok üzülüyorum. (f=37)*”, ahlak dersi verme ifadesi olan “*Artık senin bir kardeşin var. Sen büyüdün ve onun bana daha çok ihtiyacı var. Bir büyük gibi davranmalısın artık. (f=36)*” ve öneri sunma ifadesi olan “*Oyuna başlayıp kardeşinle seni ziyarete gelmemize ne dersin? (f=34)*” sözel tepkileri almıştır.

İkinci örnek durum için üçüncü sırada verilen sözel tepkilerde ilk üç sırayı; ben dili ifadesi “*Kardeşinle ilgilenmek zorunda olduğum zaman, seninle oynamam için ısrar ettiğinde çok üzülüyorum. (f=37)*”, konuyu değiştirme ifadesi “*Televizyonda çizgi film*

izlemek ister misin? (f=35)” ve öneri sunma ifadesi olan *“Oyuna başlayıp kardeşinle seni ziyarete gelmemize ne dersin? (f=23)”* sözel tepkileri almıştır.

İkinci örnek durum için dördüncü sırada verilen sözel tepkilerde ilk üç sırayı; öneri sunma ifadesi olan *“Oyuna başlayıp kardeşinle seni ziyarete gelmemize ne dersin? (f=33)”*, ben dili ifadesi olan *“Kardeşinle ilgilenmek zorunda olduğum zaman, seninle oynamam için ısrar ettiğinde çok üzülüyorum.(f=32)”* ve kapı aralayıcı ifade olan *“Şimdi ne yapmak istersin? (f=32)”* sözel tepkileri almıştır.

İkinci örnek durum için verilen sözel tepkilerden tüm sıralamalarda sırasıyla en çok öneri sunma ifadesi olan öneri sunma ifadesi olan *“Oyuna başlayıp kardeşinle seni ziyarete gelmemize ne dersin? (f=149)”*, ben dili ifadesi *“Kardeşinle ilgilenmek zorunda olduğum zaman, seninle oynamam için ısrar ettiğinde çok üzülüyorum. (f=127)”* ve ahlak dersi verme ifadesi olan *“Artık senin bir kardeşin var. Sen büyüdün ve onun bana daha çok ihtiyacı var. Bir büyük gibi davranmalısın artık. (f=122)”* sözel tepkileri seçilmiştir.

Üçüncü Örnek Durum: *“Günlerden pazartesi ve iki günlük hafta sonu tatilinden sonra çocuğunuz sabah okula gitmek istemediğini söylüyor. Yataktan kalkmasına rağmen, ısrarla bugün okula gitmek istemediğini söylüyor.” Bu durumda çocuğunuza verebileceğiniz ilk dört sözel tepki ne olur?*

Tablo 4. Üçüncü Örnek Duruma İlişkin İfadelerin Frekans Dağılımı.

Sözel Tepkiler	1.	2.	3.	4.	Tpl
	f	f	f	f	f
Okula gitmezsen cahil kalırsın. Okulda şarkılar öğrenip oyunlar oynayabilirsin. Ne güzel arkadaşların var. Okula gitmezsen onlardan geri kalırsın.(Ahlak Dersi Verme)	52	44	38	17	151
Bugün seni okula benim bırakmamı ister misin?(Öneri Sunma)	52	24	21	29	126
Bugün hangi kıyafetini giymek istersin?(Konuyu Değiştirme)	9	34	35	38	116
İki gün aradan sonra okula gitmekte zorlanıyorsun.(Empati)	40	41	17	13	111
Çabuk elini yüzünü yıka ve doğru okula. (Emretme)	14	6	9	17	46
Okula gitmezsen, o çok sevdiğin oyuncakları alır okula hediye ederim. (Tehdit Etme)	3	2	8	8	21
Haydi, çabuk hazırlan koca bebek. Sen ne zaman büyüyeceksin?(Alay Etme)	9	8	12	12	41
Küçükken bazı sabahlar uyanmak ve okula gitmek bana da zor gelirdi. (Kendini Açma)	9	25	24	18	76
Sabahları kalkmakta zorluk çıkardığın zaman işe geç kalıyorum ve bundan dolayı öfkeleniyorum. (Ben Dili)	9	13	24	21	67
Sabah sabah niye böylesin? Niye hala yüzünü yıkamadın? Neden bu kadar işin arasında bir de sen huysuzluk yapıyorsun?(Sorgulama)	3	5	7	17	32
Okula gitmek istememenin sebepleri neler olabilir acaba? (Kapı Aralayıcı)	9	7	14	19	49

Tablo 4. incelendiğinde üçüncü örnek durum için birinci sırada verilen sözel tepkilerde ilk üç sırayı; öneri ifadesi olan *“Bugün seni okula benim bırakmamı ister misin? (f=52)”* ve ahlak dersi verme ifadesi olan *“Okula gitmezsen cahil kalırsın. Okulda şarkılar öğrenip oyunlar oynayabilirsin. Ne güzel arkadaşların var. Okula gitmezsen onlardan geri kalırsın. (f=52)”* ve empati ifadesi olan *“İki gün aradan sonra okula gitmekte zorlanıyorsun. (f=40)”* sözel tepkilerinin yer aldığı görülmektedir.

Üçüncü örnek durum için ikinci sırada verilen sözel tepkilerde ilk üç sırayı; ahlak dersi verme ifadesi olan *“Okula gitmezsen cahil kalırsın. Okulda şarkılar öğrenip oyunlar oynayabilirsin. Ne güzel arkadaşların var. Okula gitmezsen onlardan geri kalırsın. (f=44)”*, empati ifadesi olan *“İki gün aradan sonra okula gitmekte zorlanıyorsun.(f=41)”* ve konuyu değiştirme ifadesi olan *“Bugün hangi kıyafetini giymek istersin? (f=34)”* sözel tepkileri almıştır.

Üçüncü örnek durum için üçüncü sırada verilen sözel tepkilerde ilk üç sırayı; ahlak dersi verme ifadesi olan *“Okula gitmezsen cahil kalırsın. Okulda şarkılar öğrenip oyunlar oynayabilirsin. Ne güzel arkadaşların var. Okula gitmezsen onlardan geri kalırsın. (f=38)”*, konuyu değiştirme ifadesi olan *“Bugün hangi kıyafetini giymek istersin? (f=35)”* ve kendini açma ifadesi olan *“Küçükken bazı sabahlar uyanmak ve okula gitmek bana da zor gelirdi. (f=24)”* ve ben dili ifadesi olan *“Sabahları kalkmakta zorluk çıkardığın zaman işe geç kalıyorum ve bundan dolayı öfkeleniyorum. (f=24)”* sözel tepkileri almıştır.

Üçüncü örnek durum için dördüncü sırada verilen sözel tepkilerde ilk üç sırayı; konuyu değiştirme ifadesi olan *“Bugün hangi kıyafetini giymek istersin? (f=38)”*, öneri sunma ifadesi olan *“Bugün seni okula benim bırakmamı ister misin?(f=29)”* ve ben dili ifadesi olan *“Sabahları kalkmakta zorluk çıkardığın zaman işe geç kalıyorum ve bundan dolayı öfkeleniyorum. (f=21)”* sözel tepkileri almıştır.

Üçüncü örnek durum için verilen sözel tepkilerden tüm sıralamalarda sırasıyla en çok ahlak dersi verme ifadesi olan *“Okula gitmezsen cahil kalırsın. Okulda şarkılar öğrenip oyunlar oynayabilirsin. Ne güzel arkadaşların var. Okula gitmezsen onlardan geri kalırsın. (f=151)”*, öneri sunma ifadesi olan *“Bugün seni okula benim bırakmamı ister misin? (f=126)”* ve konuyu değiştirme ifadesi olan *“Bugün hangi kıyafetini giymek istersin? (f=116)”* sözel tepkileri seçilmiştir.

Dördüncü Örnek Durum: “Yağmurlu bir günde, çocuğunuzla evde oturuyorsunuz. Çocuğunuz pencereden bakarken dışarıda ıslanmış bir kedi yavrusu görüyor. Israrla bu kedi yavrusunu eve alıp ona bakmak istediğini söylüyor.” Bu durumda çocuğunuza verebileceğiniz ilk dört sözel tepki ne olur?

Tablo 5. Dördüncü Örnek Duruma İlişkin İfadelerin Frekans Dağılımı.

Sözel Tepkiler	1. f	2. f	3. f	4. f	Tpl f
O sokak kedisini eve alırsak evimize hastalık bulaşabilir. Sokak hayvanlarını istediğimiz gibi koruyup onlara bakamayız. O da kendisini saklanacak bir yer bulur sen merak etme. (Ahlak Dersi Verme)	68	41	33	15	157
Zavallı kediciğin ıslanmış haline üzülüyorsun.(Empati)	57	26	27	21	131
Onu bir kutunun içine koyup balkonun altında saklamaya ne dersin?(Öneri Sunma)	39	36	21	31	127
Çabuk kapat o perdeyi ve çekil pencerenin önünden.(Emretme)	5	--	3	8	16
O kedi bu eve girerse, bu sefer sen dışarıda beklersin. (Tehdit Etme)	1	1	--	1	3
Bir kediye bakabileceğini mi düşünüyorsun? Sen kendini onun annesini mi sanıyorsun? (Alay Etme)	6	-	8	3	17
Ben de çocukken yaralı bir köpeği eve alıp ona bakmak istemiştin.(Kendini Açma)	4	13	25	24	66
Şu ağaçtaki kuşlara bakar mısınız?(Konuyu Değiştirme)	1	8	9	17	35
Islanmış kedi yavrusunu eve alma konusunda ısrar ettiğin zaman evimizin kurallarını unuttuğunu düşünüyor ve sinirleniyorum.(Ben Dili)	8	27	29	15	79
Sokakta ıslanmış, evsiz kalmış her hayvanı eve almak mı isteyeceksin? Bu hayvana nasıl bakarız? Onu nerede saklayabiliriz? Bunları hiç düşündün mü?(Sorgulama)	11	40	32	27	110
Kediciği eve almak dışında sence onun için ne yapabiliriz?(Kapı Aralayıcı)	9	17	22	47	95

Tablo 5. incelendiğinde dördüncü örnek durum için birinci sırada verilen sözel tepkilerde ilk üç sırayı; ahlak dersi verme ifadesi olan “O sokak kedisini eve alırsak evimize hastalık bulaşabilir. Sokak hayvanlarını istediğimiz gibi koruyup onlara bakamayız. O da kendisini saklanacak bir yer bulur sen merak etme.(f=68)”, empati ifadesi olan “Zavallı kediciğin ıslanmış haline üzülüyorsun. (f=57)” ve öneri sunma ifadesi olan “Onu bir kutunun içine koyup balkonun altında saklamaya ne dersin? (f=39)” sözel tepkilerinin yer aldığı görülmektedir.

Dördüncü örnek durum için ikinci sırada verilen sözel tepkilerde ilk üç sırayı; ahlak dersi verme ifadesi olan “O sokak kedisini eve alırsak evimize hastalık bulaşabilir. Sokak hayvanlarını istediğimiz gibi koruyup onlara bakamayız. O da kendisini saklanacak bir yer bulur sen merak etme. (f=41)”, sorgulama ifadesi “Sokakta ıslanmış, evsiz kalmış her hayvanı eve almak mı isteyeceksin? Bu hayvana nasıl

bakarız? Onu nerede saklayabiliriz? Bunları hiç düşündün mü? (f=40)” ve öneri sunma ifadesi olan *“Onu bir kutunun içine koyup balkonun altında saklamaya ne dersin?(f=36)”* sözel tepkileri almıştır.

Dördüncü örnek durum için üçüncü sırada verilen sözel tepkilerde ilk üç sırayı; ahlak dersi verme ifadesi olan *“O sokak kedisini eve alırsak evimize hastalık bulaşabilir. Sokak hayvanlarını istediğimiz gibi koruyup onlara bakamayız. O da kendisini saklanacak bir yer bulur sen merak etme. (f=33)”*, sorgulama ifadesi olan *“Sokakta ıslanmış, evsiz kalmış her hayvanı eve almak mı isteyeceksin? Bu hayvana nasıl bakarız? Onu nerede saklayabiliriz? Bunları hiç düşündün mü? (f=32)”* ve ben dili ifadesi olan *“Islanmış kedi yavrusunu eve alma konusunda ısrar ettiğin zaman evimizin kurallarını unuttuğunu düşünüyor ve sinirleniyorum.(f=29)”* sözel tepkileri almıştır.

Dördüncü örnek durum için dördüncü sırada verilen sözel tepkilerde ilk üç sırayı; kapı aralayıcı ifade olan *“Kediciği eve almak dışında sence onun için ne yapabiliriz? (f=47)”*, öneri sunma ifadesi olan *“Onu bir kutunun içine koyup balkonun altında saklamaya ne dersin? (f=31)”*, sorgulama ifadesi olan *“Sokakta ıslanmış, evsiz kalmış her hayvanı eve almak mı isteyeceksin? Bu hayvana nasıl bakarız? Onu nerede saklayabiliriz? Bunları hiç düşündün mü? (f=27)”* sözel tepkileri almıştır.

Dördüncü örnek durum için verilen sözel tepkilerden tüm sıralamalarda sırasıyla en çok ahlak dersi verme ifadesi olan *“O sokak kedisini eve alırsak evimize hastalık bulaşabilir. Sokak hayvanlarını istediğimiz gibi koruyup onlara bakamayız. O da kendisini saklanacak bir yer bulur sen merak etme. (f=157)”*, empati ifadesi olan *“Zavallı kediciğin ıslanmış haline üzülüyorsun.(f=131)”* ve öneri sunma ifadesi olan *“Onu bir kutunun içine koyup balkonun altında saklamaya ne dersin? (f=127)”* sözel tepkileri seçilmiştir.

Tüm örnek durumlar için ebeveynlerin verdiği sözel tepkilerin toplam sıralamaları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. Tüm Örnek Durumlara İlişkin Sözel Tepkilerin Frekans Dağılımı.

Sözel Tepki Türü	1. sıra	2. sıra	3. sıra	4. sıra	Toplam
Ahlak dersi verme	182	122	151	157	612
Ben dili	134	127	67	79	407
Öneri sunma	150	94	65	93	402
Empati	44	106	111	131	392
Kapı aralayıcı	138	81	49	95	363
Sorgulama	109	37	32	110	288
Kendini açma	37	50	76	66	229
Konuyu değiştirme	10	95	116	35	256
Tehdit etme	89	16	21	3	129
Alay etme	21	38	41	17	117
Emretme	38	14	46	16	114
Yargılama	11	7	7	9	34

Tablo 6'da görüldüğü üzere, toplam sıralamalarda sırasıyla en çok ahlak dersi verme, ben dili ve öneri sunma sözel ifadeleri yer almıştır. Kıran (2008)'in iletişim engelleri üzerinde yaptığı çalışması için incelenen kitaplarda en çok emir vermek ifadelerinin kullanıldığı görülmüştür. İncelenen kitaplarda karşılaşılan diğer iletişim engelleri alay etmek ve ad takmaktır. Ayrıca iletişim diyaloglarında; tehdit etmek, gözdağı vermek engeli, "Sözümü dinlemezsen, patlatırlar gözünü.", "Haddini bildirelim." gibi daha çok şiddet unsuru taşıyan ifadelerle dile getirilmiştir. Arpacı (2006), çocuk hikâye ve romanlarının çocuğun içinde bulunduğu bilişsel, duyuşsal ve toplumsal gelişime göre iletiler içermesi ve bu iletilerin örtük bir şekilde metnin dokusuna yerleştirilmesi gerektiğini söylemektedir. Hikâye ve romanlardaki ileti cümlelerinde didaktik ve hükmeden bir üslup yer alması ise çocuk gelişimi açısından yararlı bir davranış değildir.

Örnek olaylarda, sözel ifadeler arasında toplam sıralamada en çok seçilen ahlak dersi verme ifadeleri; çocuğa, onun yargısına güvenilmediği, başkalarınca doğru kabul edilen genel ahlak anlayışına uygun davranmasının daha iyi olacağı mesajını verir. Çocuğun genel ahlak kalıplarında davranmasını içeren ahlak ifadeleri, çocuğun kendi düşüncelerinin yanlış olduğu algısı oluşturabilir. Her çocuğun kendine has kişiliği, potansiyeli, yetenekleri ve doğal merakları vardır. Bunları kendi anlayışımız ve çerçevemiz içinde "yap" ve "yapma"larla kısıtlamak, çocuğun doğal merakını ve coşkusunu, yaşama hevesini yitirtir. Çocuğun kendini ifade etme özgürlüğünü ve yaratıcılığını kısıtlar, bağımlı olmasına neden olur, kendine güvenini yitirtir. Yetişkinin, sadece kabul edilmez davranışlara tepki göstererek uyarı, kızıp bağırma, sürekli hatırlatma, "yap" ve "yapma"larla yaklaşımları, neticede onları

dırdırcı ve sözü dinlenmez kişiler haline dönüştürür. Bunun karşılığında olumlu tepkiler, takdir sözleri, destek ve teşviklerle kademeli yaklaşımlar, çocuğun istek ve hevesini artıracak gibi, çocuğu yetişkinle işbirliği yapmaya, onların karşısına geçeceğine, onların tarafına geçmeye ve söz dinlemeye sevk eder (Navaro, 2007). Çocuklara, neler yapması ya da yapmamasının söylenmesinden çok, neler yapması ya da yapmaması gerektiği düşündürülmelidir. Çocuklara karşı kurulan ahlak dersi içeren, dış otorite ve zorunluluğu temsil eden bu ifadeler çocuğu genellikle daha büyük bir şiddetle kendilerini savunmaya yöneltir (www.uaa.k12.tr). Çocuklar, davranışlarının olası sonuçları üzerinde düşünce üretmeye özendirilmeli; davranış ve eylemlerinin başkaları üzerinde yaratacağı duygusal sonuçlar, çocukların duyarlılıkları işletilerek kendilerine buldurulmalıdır (Akbayır, 2008).

Örnek olaylar için verilen sözel tepkilerde toplam sıralamada en çok seçilen bir diğer iletişim engeli öneri sunma ifadeleridir. Öneri sunma ifadeleri karşıdaki kişiye, sorunlarına çözüm bulma yeterliliğine inanılmadığı-güvenilmediğine yönelik mesaj verir. Öneri sunma ifadeleri üstünlük tavrı olarak algılanabilirken, öneriyi sunan kişinin kendisini anlamadığını düşündürür. Karşı tarafın bağımlı kişilik geliştirmesine sebep olur. Ebeveyni tarafından öneri sunulan çocukta, sorunun başkalarınca çözülmesi beklentisi oluşabilir (www.uaa.k12.tr).

Ahlak dersi verme ve öneri sunma ifadeleri iletişimde engeller inşa ederken çocukla iletişimi etkisizleştirir. İletişim engelleri çocuğun kendisine olan saygısını yitirmesine ve ebeveyn çocuk ilişkisi üzerine yıkıcı etkilere yol açabilir. Bu tür ifadelerin savunucu bir iletişime sebep olduğu ve iletişimde, iletişimin içerikten daha çok ilişkinin bir savaş, bir kazanma sorunu olarak kurulduğu görülmüştür (Kıran, 2008). İletişim engelleri çocuğun konuşmasını engeller, savunmaya geçmesine neden olur, karşı saldırıya geçip tartışmalara neden olur, gücenmeye ve incinmeye ve çocukta suçluluk aşağılık duygusuna neden olur. (Nazlı, 2009). Bir başka deyişle iletişim engelleri ile dolu olan bir ailede, iletişim engelleri çocuğun benlik saygısını düşürebilir ve çocuk suçluluk duyguları besleyebilir. Her ailede ebeveyn ile çocuklar arasında yer yer sorunlar ortaya çıkabilir. Bu sorunlar, son derece doğaldır. Önemli olan sorunların ortaya çıkması değil, doğru ve iyi bir şekilde çözümlenebilmesidir. İzlenen yöntemlerin hem ebeveynin işini kolaylaştırması, hem de çocukların gelişimini engelleyici olmamasıdır (Dönmezer, 1999).

Ben dili ifadeleri, kişinin kendini açıkça ortaya koyduğu, duygularını net bir şekilde yansıttığı ifadelerdir. Ebeveynin duygu ve düşüncelerini, çocuğun davranışını ve

sonucunu içeren ben dili ifadeleri çocuğa ebeveynini açık bir şekilde ifade ederken ebeveynin çocuk tarafından anlaşılmasını sağlar. Gordon (2009)'a göre aile içi iletişimde ben iletileri kullanılmasının yararları arasında, duyguların ifade edilebilmesi, her üyenin kendi davranışının sonuçları hakkında bilgi edinebilmesi ve kendisiyle yüzleşebilmesi. Sen mesajı ile karşıdakini suçlamak yerine, kendi güçlüğü ya da duygusal durumuyla, yüzleşmeyi ve paylaşmayı (bir anlamda sorumluluk alma) öğrenmesi sayılabilir. Toplam sıralamada yer alması ise ebeveyn çocuk iletişiminin ve ebeveyn çocuk ilişkisinin daha etkili hale gelmesini sağlayabilir. Ebeveyn ve çocuk birbirleri hakkında dolaysız yollardan daha net bilgiler edinebilirler (Akbaba, 2010). Olaylar karşısında hissettiklerini ve düşündüklerini daha açık dile getirebilirler.

Çocuğun, taklit yoluyla her türlü davranışı öğrenmesi söz konusu olduğundan çocuğa sunulan örneklerin olumlu nitelikler taşıması gerekir. Ebeveynler, önce kendi içlerinde barışık, huzurlu birer birey ve sağlıklı birer özdeşim modeli olmalıdırlar. Gelişim dönemi özelliklerini bilmenin yanı sıra, yetişkinlerin çocukları oldukları gibi kabul etmeleri de önemlidir. Ebeveynler, çocuklarının kendilerine özgü bir birey oldukları gerçeğinden hareket etmelidirler. Dertlerini anlatmak isteyen çocuğa bir otorite olarak yaklaşmak yerine, insan olarak yaklaşmak, onun duygularını algılamaya çalışmak, verilmesi gereken yanıtlar yerine dürüst yanıtlar vermek çocukla kurulacak iyi bir ilişki için oldukça önemlidir (Akyol, 2003). Çocukla kurulan etkili iletişim, çocuğun sağlıklı kişilik gelişimini destekler. Etkili iletişim, çocuğun başkaları ile olumlu ilişkiler kurmasına temel oluşturur (Solak, 2006). İletişim engellerinin bilinmesi ve varlığının hissedilmesi; iletişimden vazgeçmek için ya da sorumlu tutulacağımız sağlıksız iletişim için sığınaklarımız değil, daha etkili olabilmek için yaratıcılığımızı harekete geçirecek dürtülerimiz olmalıdır (Kıran, 2008).

Alt problem 2. Ebeveynlerin cinsiyetine göre iletişim becerileri farklılaşmakta mıdır? Bu alt problemle ilgili olarak, ebeveynlerin iletişim becerileri ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarının cinsiyetlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış ve bağımsız gruplar t Testi yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 7.'de sunulmuştur.

Tablo 7. *Ebeveynlerin Cinsiyetlerine Göre İletişim Becerileri Puanlarının t Testi Sonuçları.*

	Cinsiyet	N	\bar{X}	Ss	Sd	t	p
Zihinsel	Kadın	136	57,80	4,85	207	1,826	,069
	Erkek	73	56,49	5,10			
Duygusal	Kadın	136	55,96	4,64		1,431	,154
	Erkek	73	54,95	5,18			
Davranışsal	Kadın	136	60,45	4,43		3,796	,000
	Erkek	73	57,90	4,99			
Genel toplam	Kadın	136	174,22	11,43		2,759	,006
	Erkek	73	169,35	13,40			

Tablo 7.'de görüldüğü üzere, ebeveynlerin cinsiyetine göre, iletişim becerileri ölçeği toplam puanlarının ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($t = 2.75$, $p < .05$). Ayrıca iletişim becerileri alt boyutlarından, "Davranışsal" ($t = 3,79$, $p < .05$) alt boyutta cinsiyete göre anlamlı bir fark bulunmuştur. Kadın ebeveynlerin ortalamaları (60,45); erkek ebeveynlerin ortalamalarına (57,90) göre yüksektir. Buna göre, iletişim ölçeğinin, davranışsal boyutunda kadın ebeveynlerin lehine bir fark olduğunu söylemek mümkündür. Bu bulguya göre kadınların iletişimde davranışsal iletişim dilini daha fazla kullandığı sonucuna varılabilir. İletişim becerileri ölçeğinde davranışsal alt boyut ifadeleri; etkili bir göz iletişimi kurabilme, karşıdakini içtenlikle dinleme, karşıdaki kişiyi dinlerken yeterince zaman ayırma, karşıdaki kişiyi daha iyi anlamak için sorular yöneltme, ses tonunu konuya göre ayarlayabilme, karşıdaki kişinin sözünü kesmemeye özen gösterme ve karşıdaki kişiyi bilerek rahatlatmaya çalışma şeklinde tanımlanmaktadır. Toplumumuzda, özellikle anneler ve çocukları arasında daha yakın bir ilişki gözlenebilir. Buradan çıkan sonuçla annelerin çocuklarıyla daha fazla göz teması kurduğu, onları içtenlikle dinlediği, çocuğu konuşurken rahatlamaya çalıştıkları söylenebilir. Kadınlar lehine olan bu farkın, kadınların davranışsal iletişim özelliklerini, erkeklere göre daha fazla kullandıklarından kaynaklandığı düşünülebilir.

Farklı çalışmalarda cinsiyet değişkeni ve iletişim becerileri araştırılmış ve çeşitli sonuçlar elde edilmiştir. Kerr (1991), Fenson (1994), Jones (1995), Korkut (1996), Görür (2001), Bulut (2004), Altıntaş (2006), Özerbaş, Bulut ve Usta (2007), Acar (2009), Ekinci (2009) Kılıçgil, Bilir, Özdiñç ve diğeri (2009), Saracaloğlu, Yenice ve Karasakaloğlu (2009), Tepeköylü, Soytürk ve Çamlıer (2009), Çetinkaya (2011),

ve Karatekin, Sönmez ve Kuş (2012) çalışmalarında kızlar lehine anlamlı fark elde etmişlerdir. Bu bulgular, araştırmada elde edilen bulguları desteklemektedir. Ancak İlaslan (2001), Günay (2003), Pehlivan (2005), Cerit (2007), Dilekmen, Başcı ve Bektaş (2008), Yılmaz ve Çimen (2008) çalışmalarında cinsiyet değişkenine göre iletişim becerilerinin anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşmışlardır.

Alt problem 3. Ebeveynlerin yaşlarına göre iletişim becerileri anlamlı bir şekilde farklılaşmakta mıdır? Bu alt problemle ilgili olarak ebeveynlerin yaşlarına göre iletişim becerileri puanlarının betimleyici istatistiklerine bakılmış ve yaşlara göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı ANOVA ile test edilmiştir.

Tablo 8. Ebeveynlerin Yaşlarına Göre İletişim Becerileri Puanlarının Betimleyici İstatistikleri.

	Yaş aralığı	f	\bar{X}	Ss
Zihinsel	20-29	51	57,47	4,69
	30-39	126	57,05	4,57
	40 ve üstü	32	58,28	6,66
	Toplam	209	57,34	4,96
Duygusal	20-29	51	55,50	4,87
	30-39	126	55,45	4,70
	40 ve üstü	32	56,40	5,42
	Toplam	209	55,61	4,84
Davranışsal	20-29	51	60,00	4,10
	30-39	126	59,30	4,74
	40 ve üstü	32	59,87	5,89
	Toplam	209	59,56	4,78
Toplam	20-29	51	172,98	11,44
	30-39	126	171,81	11,43
	40 ve üstü	32	174,56	16,65
	Toplam	209	172,52	12,34

Tablo 8. İncelendiğinde, iletişim becerileri toplam puanlarında, zihinsel ve duygusal alt boyutlarda 40 yaş ve üzeri yaşta olan ebeveynlerin puan ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir. Davranışsal boyutta ise, 20-29 yaş grubundaki ebeveynlerin ortalama diğer yaş gruplarından yüksektir. Ebeveynlerin yaşlarına bağlı olarak zihinsel, duygusal, davranışsal ve toplam iletişim becerilerinin farklılaşp farklılaşmadığına bakmak için ANOVA yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 9.'da sunulmuştur.

Tablo 9. Ebeveynlerin Yaşlarına Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları.

		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Zihinsel	Gruplar arası	39,41	2	19,70	,797	,452
	Gruplar içi	5091,79	206	24,71		
	Toplam	5131,20	208			
Duygusal	Gruplar arası	23,93	2	11,97	,507	,603
	Gruplar içi	4865,68	206	23,62		
	Toplam	4889,60	208			
Davranışsal	Gruplar arası	20,94	2	10,48	,456	,634
	Gruplar içi	4732,42	206	22,98		
	Toplam	4753,38	208			
Toplam	Gruplar arası	206,50	2	103,24	,675	,510
	Gruplar içi	31493,66	206	152,89		
	Toplam	31700,15	208			

Tablo 9.'da görüldüğü üzere ebeveynlerin yaşlarına göre, iletişim becerileri ölçeği toplam puanları ve alt boyutlara ait puanlar arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bir başka deyişle, ebeveynlerin iletişim becerileri yaşlarına göre değişiklik göstermemektedir. Yaşa bağlı olarak, birbirine yakın nesillerin birbirleri ile daha fazla paylaşımda bulunabileceği, birbirleri ile daha yakın bir ilişki kurabileceği dolayısıyla aradaki yaş farkı azaldıkça, iletişimin daha etkili hale gelebileceği düşünülebilir. Bu çalışmadan elde edilen bulgu sonucunda, daha genç ebeveynlerin çocuklarıyla daha etkili bir iletişim kurmadığı elde edilmiştir. Bu bulgu, yaşa göre iletişim becerilerinin farklılaşabileceği düşüncesini desteklememiştir. Yılmaz ve Çimen (2008), Tezel Şahin, Kandır, Yaşar ve Yazıcı (2012) yaş değişkeni ve iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık elde etmemiştir. Araştırma bulgusu, bu sonuçlarla paralellik göstermektedir.

Fenson (1994), Günkan (2007), Saracaloğlu, Yenice ve Karasakaloğlu (2009) çalışmalarında yaş değişkenine göre iletişim becerilerinin anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmışlardır. Bu farklılık, daha genç yaş grupları lehinedir. Nacar (2010) yaşları büyük olan öğretmenlerin iletişim becerilerini mesleğe yeni başlamış öğretmenlere göre daha etkili kullanabildikleri sonucuna da ulaşmıştır. Levent (2011) İletişim becerilerine ilişkin alt boyutlarından eşitlik alt boyutunun yaş gurupları bakımından karşılaştırılmasında, 41 yaş ve üzeri olan öğretmenlerin eşitlik değerleri, 31–40 yaş arası olan öğretmenlerin eşitlik değerlerinden anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Araştırma bulgusu bu çalışmalardan elde edilen sonuçlarla, birbirini desteklememektedir.

Alt problem 4. Ebeveynlerin öğrenim durumlarına göre iletişim becerileri anlamlı şekilde farklılaşmakta mıdır? Bu alt problemle ilgili olarak ebeveynlerin öğrenim durumlarına göre iletişim becerileri puanlarının betimleyici istatistiklerine bakılmış ve öğrenim durumlarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı ANOVA ile test edilmiştir.

Tablo 10. *Ebeveynlerin Öğrenim Durumlarına Göre İletişim Becerileri Puanlarının Betimleyici İstatistikleri.*

		f	\bar{X}	Ss
Zihinsel	İlkokul	40	56,17	5,38
	Ortaokul	14	57,57	4,87
	Lise	55	57,49	4,47
	Üniversite	100	57,70	5,06
	Toplam	209	57,34	4,96
Duygusal	İlkokul	40	54,70	5,43
	Ortaokul	14	54,92	3,91
	Lise	55	55,60	4,83
	Üniversite	100	56,08	4,73
	Toplam	209	55,61	4,84
Davranışsal	İlkokul	40	59,80	4,76
	Ortaokul	14	59,50	3,91
	Lise	55	59,80	4,94
	Üniversite	100	59,35	4,86
	Toplam	209	59,56	4,78
Toplam	İlkokul	40	170,67	12,88
	Ortaokul	14	172,00	11,18
	Lise	55	172,89	11,53
	Üniversite	100	173,13	12,80
	Toplam	209	172,52	12,34

Tablo 10.'da iletişim becerileri toplam puanlarında ve duygusal alt boyutta üniversite mezunu ebeveynlerin daha yüksek puana sahip olduğu görülmektedir. Ebeveynlerin öğrenim durumlarına bağlı olarak iletişim becerilerinin farklılaşıp farklılaşmadığını bulmak üzere, grupların puan ortalamaları arasında anlamlı fark olup olmadığını test etmek amacıyla ANOVA yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 11.'de sunulmuştur.

Tablo 11. Ebeveynlerin Öğrenim Durumlarına Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarına İlişkin ANOVA Sonuçları.

		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Zihinsel	Gruplar arası	69,24	3	23,08	,935	,425
	Gruplar içi	5061,94	205	24,70		
	Toplam	5131,20	208			
Duygusal	Gruplar arası	61,71	3	20,58	,874	,456
	Gruplar içi	4827,89	205	23,55		
	Toplam	4889,60	208			
Davranışsal	Gruplar arası	9,92	3	3,30	,143	,934
	Gruplar içi	4743,45	205	23,13		
	Toplam	4753,38	208			
Toplam	Gruplar arası	184,72	3	61,58	,401	,753
	Gruplar içi	31515,43	205	153,73		
	Toplam	31700,15	208			

Tablo 11. incelendiğinde ebeveynlerin öğrenim durumlarına göre, iletişim becerileri ölçeği toplam puanları ve alt boyutlara ait puanları arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir. Bir başka deyişle, ebeveynlerin iletişim becerileri öğrenim durumlarına göre değişiklik göstermemektedir. Öğrenim durumu yükseldikçe, insanların kendini daha iyi ifade edebileceği, karşı tarafı dinlemede daha özenli olabileceği, insanları anlamak için daha çok çaba göstereceği, karşı tarafla etkileşime geçmede daha aktif olabileceği dolayısıyla, iletişim becerilerinin de daha etkili olacağı düşünülebilir. Bulgular, bu görüşü doğrulamamıştır. Bozdağ (2006) ve Aktuğ (2010)'un çalışmalarında iletişim becerilerinin öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur. Bu araştırmalardan elde edilen sonuçlar, araştırma bulgusunu desteklemektedir. Körükçü (2004) ve Levent (2011), yaptıkları çalışmada öğrenim durumu ve iletişim becerileri arasında anlamlı fark olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu fark, daha üst öğrenim düzeyi lehinedir.

BÖLÜM V

Sonuç ve Öneriler

Bu bölümde, araştırma bulgularına dayalı olarak elde edilen sonuçlar ve sonuçlardan yola çıkarak geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

5.1. Sonuçlar

Araştırmanın amacı doğrultusunda, elde edilen bulgulara dayalı olarak varılan sonuçları şu şekilde özetlemek mümkündür:

1. Bu araştırmadan elde edilen bulgular, ebeveynlerin çocukları ile iletişimlerinde öncelikle ahlak dersi verme ifadelerini tercih ettiklerini göstermektedir. Ahlak dersi verme ifadelerini, öneri sunma ve ben dili sözel ifadeleri izlemiştir. Ahlak dersi verme ve öneri sunma ifadeleri iletişimde engeller inşa eder. Gordon (2009) tarafından tanımlanan iletişim engelleri, iletişim kapılarını kapatır.

Sözel ifadelerin sıralamasında ilk sırada yer alan ahlak dersi verme ifadeleri, çocukta kendine güvenilmediği ve sorunların çözümünde yetersiz olduğu algısı oluşturabilir. Ebeveynlerin çocuklarına sürekli doğru davranışlar hakkında söylemde bulunmaları iletişimi tek taraflı tutar. Ebeveynlerin çocuğa karşı sürekli açıklamalarda bulunmaları çocukta iletişime geçmede isteksizlik ya da iletişim kurmamaya yol açabilir. Ahlak dersi verme ifadeleri, ebeveyn denetimli bir iletişime neden olabilir. Öneri sunma ifadeleri de iletişim engelleri arasında yer almaktadır. Öneri sunma ifadeleri de ebeveyn ve çocuk arasındaki iletişimi etkisizleştirebilir. Sözel ifadelerin sıralanmasında ilk iki sırada iletişim engellerinin yer alması, ebeveyn çocuk iletişimi açısından olumsuz bir sonuç olmuştur.

İlk üç sıralama arasında ben dili ifadelerinin yer alması ise ebeveyn ve çocuk iletişimi için olumlu bir sonuçtur. Karşıdaki kişinin kabul edilmeyen davranışı karşısında yaşanan duyguları dile getiren, suçlayıcı ve değerlendirci olmayan ben mesajlarını içeren dile "ben dili" denir. Ben dili ifadeleri, tarafların kendini daha açık ve daha etkili ifade etmesine yardımcı olur. Ben dili ifadeleri, ebeveyn ve çocuk arasında etkili bir iletişimi sağlarken, daha sağlıklı ilişkiler kurulmasına da katkı sağlar. İletişim sürecinde, ebeveyn ve çocuk arasında yaşanan sorunların nedenlerinin ve sonuçlarının ifade edilmesi, tarafları birbirinden haberdar eder. Yaşanan sorunların taraflarda yarattığı etki, açıkça dile getirildiği için taraflar rahat bir iletişim ortamı oluşturur. Ben dili ifadeleri, ebeveyn ve çocuğun kendi benlik algılarını koruyarak etkili bir iletişime olanak sağlar.

2. Bu araştırmadan elde edilen bulgular ebeveynlerin iletişimi becerilerinin cinsiyetlerine ve yaşlarına göre farklılaşmadığını göstermiştir. Ancak, iletişim becerileri alt ölçeklerinden, davranışsal alt boyutta cinsiyete göre anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu fark annelerin lehinedir. Ebeveynlerin iletişim becerileri üzerinde, yaşın etkisi gözlenmemiştir. Yaşça daha genç ebeveynlerin, çocuklarıyla daha yakın bir ilişki kurabileceği, dolayısıyla daha etkili bir iletişim kurabileceği dşnlmşken, yaşa göre iletişim becerileri anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

4. ğrenim durumlarına göre ebeveynlerin iletişim becerileri arasında anlamlı fark bulunmamıştır. ğrenim durumunun yükseldikçe, kişilerin kendini daha açık bir şekilde ifade edebileceği ve karşıdaki kişiyle daha etkili bir ilişki kurabileceği, dolayısı ile de daha etkili iletişim kurabileceği dşnlmşken, öğrenim durumu iletişim becerileri üzerinde bu etkiyi göstermemiştir.

5.2. Yapılacak uygulamalara yönelik neriler

Aile, bireylerin yetişmesinde en önemli role sahiptir. Ailede anne-babaların çocuklarıyla kurdukları iletişimin etkililiğinin, çocukların etkili iletişim becerilerini kazanmasında önemli bir rol oynadığı görülmektedir. Bu nedenle, okulncesinden itibaren eğitim ğretim kademelerinde ailelere yönelik “etkili aile içi iletişim” konusunda eğitimler verilebilir.

Toplumda sağlıklı insan ilişkilerinin gelişmesi için etkili iletişim becerileri en önemli etmenlerdendir. Etkili iletişim becerileri ile ilgili olarak daha geniş kitlelere ulaşabilmek için kitle iletişim araçlarından yararlanılabilir. Etkili iletişimle ilgili yayınlar kitle iletişim araçlarıyla çeşitli mesafedeki insanlara ulaştırılabilir.

İletişim becerileri yolu ile davranış değiştirme yöntemleri konusunda da eğitimler verilebilir. Bu eğitimler, sadece ebeveynlere yönelik değil, çocuklarla ilgili herkese verilebilir.

5.3. Yapılacak araştırmalara yönelik öneriler

Daha sonraki araştırmalarda daha geniş katılımcı grubuyla çalışılabilir.

Ebeveynlerin iletişim becerilerine yönelik gerçekleştirilecek araştırmalarda, ebeveynlerin çocuk yetiştirme tutumları da değişken olarak ele alınabilir. Ayrıca ebeveynlerin, algıladıkları kendi anne baba tutumları da bir diğer değişken olarak incelenebilir. Ayrıca farklı çalışmalarda ebeveynlerin iletişim becerilerinin çocuğun doğum sırasına göre farklılaşıp farklılaşmadığı da incelenebilir.

Farklı çalışmalarda, sadece ebeveynlerle değil; öğretmenler, eğitimciler, kısaca çocuklarla bir arada olan herkesin çocuklarla iletişimlerini araştırılabilir.

Kaynakça

- Acar, V.(2009). *Öğretmen adaylarının iletişim becerileri*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Burdur: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Açıkalın, A. (2006). *Kundaktan okula çocuklarımız* (2.baskı). Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Akbaba, F. (2010). *İletişim ailede başlar*. Ankara: Öncü Kitap.
- Akbayır, S. (2010). *Çocuğum neyi okumalı?.* (2. Baskı). Ankara: Pegem Yayıncılık
- Akoğuz, M. (2002). *İletişim becerilerinin geliştirilmesinde yaratıcı dramının etkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Aktuğ, G. (2010). *Çocuk eğitim evlerinde barındırılan ergenlerin iletişim ve sosyal beceri düzeylerinin incelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Akyol Köksal, A. (2003).Ana-baba çocuk ilişkisi. *Bilim ve Aklın Aydınlığında Eğitim Dergisi*,6.
- Altıntaş, G. (2006). *Liseli ergenlerin kişilerarası iletişim becerileri ile akılcı olmayan inançları arasındaki ilişkinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Apaydın, H. (2001). Aile içi iletişimin çocuğun dinsel gelişimine etkisi *Ondokuz Mayıs Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi sayı 12-13*. 319-337.
- Arabacı, N. (2011). *Anne-Baba-Çocuk İletişimini Değerlendirme Aracının (ABİDA) geliştirilmesi ve anne-baba-çocuk iletişiminin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yayımlanmamış doktora tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

- Arpacı, Ö. (2006). *Çocuk kitaplarında iletiler ve iletilerin aktarım biçimleri* (Sevim Ak örneği). Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aydın Yılmaz, Z. (2006). *Aile içi iletişimde televizyonun rolü*. Küreselleşen Dünyada Sosyal Hizmetlerin Konumu Hedefleri ve Geleceği Sempozyumu, Nisan 2006 Antalya Sözel Bildiri.
- Balcı, A. (2009). *Sosyal bilimlerde araştırma*. Ankara: Pegem A Yayınevi.
- Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (2000). *Bedenin dili* (27. Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi
- Bayrakçı, M. (2007). *Okulöncesinde yaratıcı drama etkinliklerinin iletişim becerilerinin gelişmesi üzerindeki etkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Kars: Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Berglund E, Eriksson M, Westerlund M.(2005). *Communicative skills in relation to gender, birth order, childcare and socioeconomic status in 18-month-old children*. Scand J Psychol. Dec;46(6):485-91.
- Bilen, M. (2004). *Sağlıklı insan ilişkileri* (6. basım). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Bozdağ, H. (2006). *Kadının eğitim durumunun aile içi iletişimine etkisinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul: Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. ve Demirel,F. (2008). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem yayıncılık.
- Bulut, B.N. (2004). İlköğretim Sınıf Öğretmenlerinin İletişim Becerilerine İlişkin Algılarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2(4): 443-452.
- Cerit, T. (2007). *Ergenlerin aile ilişkilerini algılamalarının bazı değişkenlere göre incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

- Corey, G. (2008) *Psikolojik Danışma Kuram ve Uygulamaları* (Çev. T. Ergene Ankara mentis yayıncılık).
- Coşkun, H. (2008). *İlköğretim okulları I.kademe 4. ve 5. Sınıf öğretmenlerinin öğrencileriyle karşılaştıkları iletişim sorunları*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Cüceloğlu, D. (1998). *Yeniden insan insana*. (19.Basım).İstanbul: Remzi kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (2001). *İçimizdeki çocuk*.(28. Basım). İstanbul: Remzi kitabevi.
- Cüceloğlu, D.(2010). *İletişim donanımları keşkesiz bir hayat için iletişim*.(33. Basım).İstanbul: Remzi kitabevi.
- Çağdaş, A. (2002). *Anne baba çocuk iletişimi*. Ankara: Nobel yayın dağıtım.
- Çakmaklı, K. (1999). *Aile içi iletişim ve sosyal sağlık*. İstanbul: Seha Neşriyat.
- Çetinkaya, B. (2011). *Kişilerarası ilişkiler ve iletişimde kendini açma*. Kaya, A.(2011). *Kişilerarası ilişkiler ve etkili iletişim*. (İkinci baskı). Ankara: Pegem akademi.
- Çetinkaya, Z.(2011). Türkçe öğretmen adaylarının iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin belirlenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi Mayıs 2011 Cilt:19 No:2* 567-576.
- Dalkılıç, M. (2006). *Lise öğrencilerinin ana- baba ve ergen ilişkilerinde algıladıkları problem çözme ve iletişim becerilerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İzmir: Ege Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dilekmen, M., Başcı, Z. ve Bektaş, F. (2008). Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerileri. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (2): 223-231.
- Demiray, E. (2007). Aile içi iletişim. U.Demiray (Editör). *Genel iletişim*. Ankara: Pegem A Yayıncılık, s. 219-246.
- Dökmen, Ü.(2005). *İletişim çatışmaları ve empati*.(33. Basım). İstanbul: Sistem Yayıncılık.

- Dönmezer, İ.(1999). *Ailede iletişim ve etkileşim: sağlıklı aile*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Ekinci, Ö.(2009). *Öğretmen adaylarının empatik ve eleştirel düşünme eğilimlerinin incelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eminoğlu, B. (2007). *Dört-beş yaş çocuklarının sosyal davranışları ile ebeveyn davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Erdoğan, İ. (2008). *İletişimi anlamak*. (Genişletilmiş 3. Baskı). Ankara: Erk Yayınları
- Ergin, A. (2008). *Eğitimde etkili iletişim*.(4. baskı) Ankara: Anı Yayıncılık.
- Ersanlı, K. ve Balcı, S. (1998). İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: geçerlik ve güvenirlik çalışması, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 10 (2), 7-12.
- Fenson, L. (1994). Communication skills, birth order, sex differences. *Journal of Child Development*. 23(5),15-23
- Gordon, T. (2001). *Etkili ana baba eğitimi aile iletişim dili*. (Çev Emel Aksay) İstanbul: Sistem yayıncılık.(Eserin orijinali 1975'te yayınlandı).
- Gordon, T.(2009). *Etkili anne baba eğitiminde uygulamalar*. (Çev Hale Vardar). İstanbul: Profil yayıncılık. (Eserin orijinali 1978'te yayınlandı).
- Görür, D (2001). *Lise öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirmelerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gültekin, B ve Yıldız, E. (2009). *İletişimde çocuk figürü*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Günay, K. (2003). *Sınıf yönetiminde öğretmenlerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Günkan, H.E.(2007). *Ailenin ilköğretim öğrencilerinin eğitimi üzerindeki etki düzeyinin belirlenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Elazığ: Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürüz, D. ve Eğin, T, A. (2010). *İletişim becerileri anlamak-anlatmak-anlaşmak*. (2. Baskı). Ankara: Nobel Yayın.
- İlaslan, Ö. (2001). *Orta öğretim öğrencilerinin bazı özlük niteliklerinin ve baskın ben durumlarının iletişim becerileri ile ilişkisi*. Doktora tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi.
- Jones, R.N. (1995). *The theory and practise of counseling*. (2. Edition) Holt Rinehart and Winston Ltd.
- Johnson, B. ve Onwuegbuzie, A. (2004). Mixed methods research: a research paradigm whose time has come. *Educational researcher*, 33 (7), 14-26.
- Karatekin,K., Sönmez, Ö,F. Kuş, Z. (2012). İlköğretim öğrencilerinin iletişim becerilerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Turkish Studies - International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic Volume 7/3, Summer 2012, p. 1695-1708, Ankara-Turkey*. (5-7 Mayıs 2011 tarihli 10. Ulusal Sınıf Öğretmenliği Eğitimi Sempozyumunda bildiri olarak sunulmuştur.)
- Karcı, Y.(2010). *İletişim meslek lisesi son sınıf öğrencilerinin empatik iletişim beceri düzeylerine ilişkin bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kaşıkcı, E. (2002). *Doğurucu beden dili*. İstanbul: Hayat yayınları
- Kaya, A. (2010). *Kişilerarası ilişkiler ve etkili iletişim*. Ankara: Pegem Akademi.

- Kaya, K ve Tuna, M. (2010). *Popüler kültürün ilköğretim çağındaki çocukların aile içi ilişkileri üzerindeki etkisi*. SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi Mayıs 2010, Sayı:21, ss.237-256.
- Kayaalp, İ. (2002). *Eğitim düşüncesi ve iletişim kültürü*. İstanbul: Bilge Kültür Sanat.
- Kerr, M. (1991). Background factors predicting teacher ratings of children performance. *Social Study of Behavioral Development*. 5(2), 17-25.
- Keskin, S.P.(2011). *Çocuklarla doğru iletişim*. (11. Basım). İstanbul: Boyut Yayıncılık.
- Kıral, B. ve Kıral, E. (2011). Karma araştırma yöntemi. 2nd International Conference On New Trends In Education And Their Implications 27-29 April, 2011 Antalya-Turkey.
- Kıran, S. (2008). *Okulöncesi dönemi çocuklarına yönelik hazırlanan masal ve öykü kitaplarında geçen iletişim engelleri*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kılıçgil, E., Bilir, P., Özdiñç, Ö., Erođlu, K. ve Erođlu, B. (2009). İki farklı üniversitenin beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *Sportmetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 2009, V11 (1) 19-28.
- Kocaman, V. (2006). *Çocuklarda iletişim becerilerini artırma yöntemleri*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Korkut, F. (1996). Lise öğrencilerinin bazı değişkenler açısından iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *III. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi-Bildiriler*, 11-20.
- Körükçü, Ö. (2004). *Altı yaş grubundaki çocukların özsaygı düzeyleri ile anne empatik becerilerinin incelenmesi*. Yayınlanmamış doktora tezi. Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü. Ankara.

- Kuzgun, Y.(2006).*İlköğretimde rehberlik*.(6. Basım). Ankara: Nobel yayın dağıtım.
- Kuzu Sarar, T. (2003). Eğitim-öğretim ortamında etkili sözel iletişim. *Milli Eğitim Dergisi*. 158
- Leech, N.L. ve Onwuegbuzie, A.J. (2007). A typology of mixed methods research designs. *Qual quant*. 43, 265–275
- Levent, B.(2011). *Sınıf öğretmenlerinin kişilik özelliklerinin iletişim becerilerine etkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- McNaughton, D. Hamlin, D. McCarthy, J.Schreiner, D.Head-Reeves,M.(2007). Learning to listen teaching an active listening strategy to preservice education professionals. *Topics in Early Childhood Special Education* Volume 27 Number 4
- Mısırlı, İ. (2007).*Genel ve teknik iletişim*. (3. Basım). Ankara: Detay yayıncılık.
- Nacar, F,S. (2010). *Sınıf öğretmenlerinin iletişim ve kişilerarası problem çözme becerilerinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Navaro, L.(2007).*Beni duyuyor musun?* İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Nazlı, S. (2009). *Aile danışmanlığı*.(5.baskı).Ankara: Anı Yayıncılık.
- Orta, A, Z. (2009). *Etkili iletişim sürecinde kişilerarası iletişim Becerileri ve yaratıcı drama uygulama örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul: Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Önder, A. (2007). *Ailede iletişim “konuşarak ve dinleyerek anlaşalım”*. (4. baskı). İstanbul: Morpa Kültür Yayınları
- Özer, K. (2007).*İletişimsizlik becerisi*. (6. Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık

- Özerbaş, M. A., Bulut, M. ve Usta, E. (2007). Öğretmen Adaylarının Algıladıkları İletişim Becerisi Düzeylerinin İncelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD)*, 8 (1): 123-135.
- Özgüven, İ.E. (2001). *Ailede iletişim ve yaşam*. Ankara: PDREM Yayınları
- Özmert, E.N.(2006). Erken çocukluk gelişiminin desteklenmesi-III: Aile. *Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Dergisi 2006; 49: 256-273 Derleme*.
- Pehlivan, K. (2005). Öğretmen Adaylarının İletişim Becerisi Algıları Üzerine Bir Çalışma. *İlköğretim Online*, 4 (2), 17-23, [Online]: <http://ilkogretim-online.org.tr> adresinden 13.10.2012 tarihinde indirilmiştir.
- Polat, F. (2009). *İşte aşkta okulda sokakta iletişim nasıl kurulur?* İstanbul: Avrupa Yakası Yayınları
- Saracaloğlu,A.S., Yenice,N., Karasakaloğlu,N. (2009). Öğretmen Adaylarının İletişim Ve Problem Çözme Becerileri İle Okuma İlgisi Ve Alışkanlıkları Arasındaki İlişki. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi. Aralık 2009. Cilt:VI, Sayı:11, 166-185*. (Bu Çalışma 04-05 Mayıs 2006 Tarihleri Arasında Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Tarafından Düzenlenen III. Uluslararası Öğretmen Yetiştirme Sempozyumunda Sunulan Sözlü Bildirinin Geliştirilmiş Şeklidir.)
- Shapiro L.E.(2010).*Yüksek EQ'lu çocuk yetiştirmek. Anne ve babalar için duygusal zeka rehberi. (On birinci basım).*(Çev. Ümran Kartal). İstanbul: Varlık Yayınları
- Siegel, Gerald M.; Gregora, April W. (1985). Communication skills of elderly adults. *Journal of Communication Disorders, Vol 18(6), Dec 1985, 485-494*.
- Signe, P. & Van Schaik C.P.. (2000). *Dominance And Communcation:Conflict Management İn Various Social Setting. Natural Conflict Resolation*. (Ed: Aureli F, de Waal FBM). USA: University Of California Press, google book tan bulundu).

- Sürücü, A.(2005).*Anne baba çocuk iletişimi*. Sünbül, A. (Ed). Öğretmenin dünyası. Ankara: Mikro Yayıncılık.
- Şahin, F. (2011). *İletişim becerilerine genel bir bakış*. Kaya, A. (Ed). Kişiler arası ilişkiler ve etkili iletişim.(İkinci baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Tepeköylü, Ö. Soytürk, M. ve Çamlılar, H.(2009). Beden eğitimi ve spor yüksekokulu (BESYO) öğrencilerinin iletişim becerisi algılarının bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Sportmetre Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi*, 2009, VII (3) 115-124.
- Tezel Şahin, F ve Kalburan, N. (2009). Aile eğitim programları ve etkililiği: dünyada neler uygulanıyor. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi Yıl 2009 (1) 25. Sayı 1*.
- Tezel Şahin, F. Kandır, A. Yaşar, M C. Yazıcı, E .(2012). Okul Öncesi Öğretmenlerin İletişim Becerilerinin Bazı Değişkenler Yönünden İncelenmesi. *IIB International Refereed Academic Social Sciences Journal* 1. International Congress on Culture and Society Special Issue 2012 Volume:03 Issue:05
- Tutar, H. ve Yılmaz, M. K. (2005). *Genel iletişim kavramlar ve modeller*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tuzcuoğlu, N. (2004). *Bir aile olmak: Anne baba olmanın altın kuralları*. (2. Basım). İstanbul : Morpa Kültür Yayınları.
- Uztuğ, F. (2007).İletişim engel ve etmenleri. U.Demiray (Editör). *Genel iletişim*. Ankara: Pegem a yayıncılık, s. 197-218'deki dokuzuncu bölüm.
- Whirter,J. ve Voltan Acar,N.(2000). *Ergen ve çocukla iletişim: Öğretme, destekleme ve çocuk yetiştirme sanatı*. Ankara: US-A yayıncılık.
- Yatkin, A.ve Yatkin, Ü. (2006). *Halkla ilişkiler ve iletişim*.(2.basım). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Yavuzer, H.(2002). *Ana-baba ve çocuk*. (On beşinci basım). İstanbul: Remzi Kitabevi

Yavuzer, H. (2006). *Çocuk eğitim el kitabı*. (Yirmi birinci basım). İstanbul: Remzi Kitabevi

Yavuzer, H. (2010). *Çocuk psikolojisi*. (Otuz ikinci basım). İstanbul: Remzi Kitabevi

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2006). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. (Beşinci baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık

Yılmaz, İ. ve Çimen, Z. (2008). Beden Eğitimi Öğretmen Adaylarının İletişim Beceri Düzeyleri. *Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 10 (3): 3-14.

Yüksel, A, H. (2007). İletişim kavram tanımı. U.Demiray (Editör). *Genel iletişim*. Ankara: Pegem a yayıncılık, s. 1-34'deki birinci bölüm.

Zıllıoğlu, M. (2010). *İletişim nedir*. (4.basım) İstanbul: Cem yayınevi

<http://cygm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/kursprogramlari/cocukgelisim/moduller/cocuklailetisim1.pdf> adresinden 14.03.2011 tarihinde alınmıştır.

Çocuklara duyguları ile başa çıkabilmeleri için nasıl yardım edebiliriz? (www.uaa.k12.tr). adresinden 10.05.2013 tarihinde alınmıştır.

İletişim engelleri. (www.uaa.k12.tr). adresinden 10.05.2013 tarihinde alınmıştır.

Etkili İletişim Nedir ve Neler Yapılmalıdır? (<http://www.nostaljim.org/B3/viewtopic.php?f=36&t=4662>) adresinden

20.04.2013 tarihinde alınmıştır.