





International JOURNAL of SOCIAL and HUMANITIES SCIENCES RESEARCH (JSHSR)



Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Dergisi



Received/Makale Geliş 25.03.2023
Published /Yayınlanma 31.05.2023
Volume/Issue (Cilt/Sayı)-ss/pp 10(95), 1107-1118



<http://dx.doi.org/10.26450/jshsr.3647>
Research Article
ISSN: 2459-1149



 **İbrahim TOPAL**
<https://orcid.org/0009-0009-9697-8946>
 MEB, Denizli / TÜRKİYE

 **Rahile ÜLKER**
<https://orcid.org/0009-0003-3274-7627>
 MEB, Denizli / TÜRKİYE

 **İsmet CANBAY**
<https://orcid.org/0009-0006-9943-7959>
 MEB, Denizli / TÜRKİYE

 **Zeynep ÇAKIR**
<https://orcid.org/0009-0003-1448-5328>
 MEB, Denizli / TÜRKİYE

 **Mustafa ERBİL**
<https://orcid.org/0009-0000-7430-0311>
 MEB, Denizli / TÜRKİYE

 **Meral ALTINTAŞ**
<https://orcid.org/0009-0001-9971-5844>
 MEB, Denizli / TÜRKİYE

ÖĞRETMENLERİN İLETİŞİM YETERLİKLERİ COMMUNICATION COMPETENCIES OF TEACHERS

ÖZET

Öğretmenlerin iletişim yeterliliklerinin incelendiği bu araştırma 2022-2023 eğitim yılında Denizli ilinde yapılmıştır. Çalışma tarama modelinde nicel bir çalışmadır. Araştırmada kolay ulaşılabilir örneklem ve 433 öğretmenin katılımıyla elde edilen veriler kullanılmıştır. Araştırmada öğretmenlerin iletişim yeterliklerinden en yüksek düzeyde çok iyi seviyesinde olan uyum yeterliğidir. Bunu empati ve dinleme yeterlikleri ile diğer yeterlikler "İyi" düzeyinde izlemiştir. Öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşleri cinsiyete göre sosyal davranış yeterliliği, insan ilişkileri, dinleme yeterliliği ve genel olarak iletişim yeterliğinde erkekler lehine yüksek olmak üzere anlamlı farklılık göstermiştir. Öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşleri yaşa göre sosyal davranış yeterliliği, iletişimde bireysel yönler, duyarlılık, insan ilişkileri ve genel iletişim yeterliğinin yaşı fazla olanlar lehine yüksektir. Öğretmenlerin iletişim becerilerinin ödül alıp/almamaya göre sosyal davranış yeterliliği, iletişimde bireysel yönler, uyum yeterliliği, duyarlılık yeterliliği, insan ilişkileri ve genel iletişim yeterliğinde ödül alanların iletişim becerileri ödül almayanlardan anlamlı düzeyde yüksektir. İletişim becerileriyle ilgili eğitim alıp/almamaya göre sosyal davranış yeterliliği, iletişimde bireysel yönler, empati yeterliliği, duyarlılık yeterliliği, iletişime teşvik yeterliliği, insan ilişkileri ve genel iletişim yeterliklerinde eğitim alanlar lehine yüksek olmak üzere anlamlı farklılık görülmüştür. Öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin öğretmenlerin bulunduğu kariyer basamağı açısından tüm boyutlarda ve genellikle öğretmenler açısından yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İletişim, öğretmen, okul, empati, insan ilişkileri.

ABSTRACT

This research, which examines the communication competencies of teachers, was conducted in Denizli in 2022-2023. The study is a quantitative study in the screening model. In the research, easily accessible samples and data obtained with the participation of 433 teachers were used. The highest level of communication competencies of teachers is the adaptation competency, which is at a very good level. This was followed by empathy and listening competencies and other competencies at the "Good" level. Teachers' views on communication skills differed significantly in favor of males in terms of gender, social behavior competence, human relations, listening competence, and communication competence in general. Teachers' views on communication skills are high in favor of those who are older than their social behavior proficiency, individual aspects in communication, sensitivity, human relations, and general communication proficiency. The communication skills of those who received awards in social behavior competence, individual aspects of communication, adaptability competence, sensitivity competence, human relations, and general communication competence were significantly higher than those who did not receive awards, according to whether or not teachers' communication skills received an award. There was a significant difference in favor of the trainees in social behavior competence, individual aspects in communication, empathy competence, sensitivity competence, communication incentive competence, human relations, and general communication competencies according to whether or not they received training on communication skills. It has been determined that the teachers' views on communication skills are high in favor of teachers in all dimensions and generally in favor of teachers' career levels.

Keywords: Communication, teacher, school, empathy, human relation.

1. GİRİŞ

İletişim insan hayatında çok önemli bir yere sahiptir. İletişim ile insanlar birbirleri ile anlaşabilmekte, görüş ve düşüncelerini paylaşabilmektedir. İletişim eğitim açısından ele alındığında eğitim etkinliklerinin temelini oluşturmaktadır. İletişim derslerde kazanımların aktarılmasında ve anlaşmada temel özellik niteliğindedir. Bu denli önemli olan iletişim becerilerini öğretmenlerin ne denli kullanabildikleri araştırılmaya değer bulunmuştur.

Bu nedenle bu çalışmanın temel amacı, öğretmenlerin iletişim yeterliklerini ortaya koymaktır.

2. TEORİK ÇERÇEV

2.1. İletişim Kavramının Tanımı

İletişim kavram olarak duygu, düşüncelerin ifade edilmesi demektir. Latince de “communis” teriminden geldiği düşünülen bu kavram bilgi, tutum, fikirlerle davranışların kaynaktan hedefe iletilme süreci olarak görülmektedir (Tayfun, 2011; Tutar ve Yılmaz, 2010). Bu açıdan ele alındığında iletişim duygu, düşünce, bilgi ve içeriklerin paylaşılmasını kapsarken aynı zamanda bireyler arasında ortak tutum ve davranışları etkileyen faaliyet olarak görülmektedir (Gürüz ve Temel-Eğinli, 2011). İletişim yine etkileşim ve yönlendirme işlevine sahip bir eylem olarak emir-talimatların, bilgi ve düşüncelerin, sorun ve açıklamaların kişiler arasında paylaşılması ve iletilmesini içeren süreç olduğu vurgulanmaktadır (Demirtaş ve Güneş, 2002). Simgelerin değiştirilmesi ile birey ve toplulukların çeşitli anlamlar yaratma çabası olarak da ele alınması mümkün olan iletişim insanlık tarihi boyunca çok önemli olmuştur. Bu önemini daha da arttıran iletişim sosyal ilişki ve yapıların da temelini teşkil etmektedir. İletişim hem bireysel hem toplumsal tutum ve davranışlar üzerinde belirleyici etkiye sahiptir. İletişimin aynı zamanda toplumsal sisteminde en önemli göstergelerinden biri olduğu görülmekle birlikte iletişim aynı zamanda araç, yöntem ve dinamik bir etken olarak görülmektedir (Tutar ve Yılmaz 2003).

2.2. İletişim Süreci

1) *Kaynak (Gönderici)*: Kaynak aynı zamanda gönderen-gönderici olarak da tanımlanmaktadır. İletişimin kaynağı ve başlatıcısıdır. İletişim sürecinde oluşturduğu mesaj-iletiyi gönderen kişi, topluluk ya da örgütlerin kaynak görevini yerine getirdiği söylenebilir (Fielding, 2006; Tayfun, 2011). İletişimde kaynak kişi veya gruplar iletiyi oluşturan temel öğelerdir (Gürüz ve Temel-Eğinli, 2011). Bu nedenle kaynak-gönderici iletişimde en baştaki öğedir, iletişimin şekillenmesi ve sürmesinde temel işlevi görmektedir.

2) *İleti (Mesaj)*: İleti; göndericinin alıcıya gönderdiği simge ve işaretlerdir. İletiler anlam yüklüdür ve kaynak tarafından özel biçimde kodlanmış ve alıcılara gönderilen simgeler ve işaretlerdir. Kaynağın kodlayarak simge ve işaretlerle gönderdiği iletinin kaynak tarafından anlam bütünlüğü olan ve aynı içerik olarak alınması çok önemlidir. Mesaj-iletinin kaynak ile alıcı tarafından farklı algılanması durumunda sağlıklı bir iletişimden bahsedilmesi mümkün değildir. Bu nedenle iletinin kaynak ve alıcı tarafından aynı biçimde algılanması gerekmektedir. Bundan dolayı ileti-mesaj göndericinin alıcılara gönderdiği ikaz, düşünce, bilgi veya kanaatin kodlanmış hali ve içeriği olarak ele alınmaktadır (Yüksel, 2013). İletinin kaynak ile alıcının aynı biçimde algılayacağı simge ya da işaretler olması iletişimin nitelikli olmasının ön koşullarından biri olarak görülmesi gerekmektedir.

3) *Kod, Kodlama, Kod Açma*: Kod; belirli bir kültüre ait insanlarca bilinen anlamlar sistemidir. Kodlar sembollerin kullanılma yöntemlerini belirleyen kuralları kapsamaktadır. Anlamlı simgeler bütünü olarak ifade edilen kod (Serttaş-Ertike, 2012) iletişimin istenen kalitede olmasında belirleyici etkiye sahiptir. Kodlama; mesajın iletişim kanallarının özelliklerine göre sembolleştirilmesi ve fiziki olarak aktarılacak hale getirilmesi demektir. Kodlama sembollerin anlamlı olması bilgi, duygu ve düşünceleri aktarmada ileti haline gelmesi-getirilmesidir (Tayfun, 2011; Ekici, 2013). Kod açma; alıcıya ulaşan mesajın alıcı tarafından anlaşılması ve yorumlanmasıdır. Kod açma alıcı tarafından göndericinin kodlamasının açılması ve iletişimin sağlanabilmesidir. Alıcının göndericiden gelen kodu açamaması iletinin anlaşılmasına neden olabilmektedir. Dolayısıyla mesaj ancak kod açma ile anlam kazanmakta ve iletişim sağlanabilmektedir. İletişimde kaynağın kodlaması ve alıcının ise kod açması bu iki önemli unsurun iletişimde son derece önemlidir (Yüksel, 2013).

4) *Kanal*: Kanal; kodlanan ileti-mesajın alıcı ya da alıcılara aktarılmasında kullanılan araçlardır. Kanal; duyu organlarıyla mesaj-iletilerin aktarılmasına yarayan yapılardır. Bu açıdan bakıldığında kanallar yöntem ve araçlar olarak da ele alınabilmektedir. Kanallar farklı ve çeşitli yöntemler veya araçlar

olabilmektedir. Ana kanallar; ses ile ışık dalgası, telefon hatları, radyo dalgası, sinir sistemi gibi çeşitli araçlardır (Fiske, 2003; Tayfun, 2011). İletişimde kanalların da önemli görevler üstlendiği bilinmektedir.

5) *Alıcı (Hedef)*: Alıcı; kaynaktan gelen mesajları alan, yorumlayan kod açan sözlü olarak veya beden dili ile cevaplayan kişi ya da gruplardır. İletişimde temel öğelerden olan alıcı kaynaktan gelen mesajları alan kişi ya da topluluktur (Fielding, 2006). Alıcı; kaynaktan gelen mesajları alır, algılar ve uygun olan yanıtları verir. Alıcının kod açması ve dönüt vermesi iletişimin gerçekleştiğinin göstergesi olarak görülmektedir.

6) *Algılama (filtre etme) ve Değerlendirme*: Algılama; dışardan gelen ileti ve uyarıcıların duyu organlarıyla idrak edilmesidir. Mesaj ve uyarıcıların anlam taşıyabilmesi için alıcı tarafından algılanması gerekmektedir (Bahar, 2012). İleti ve uyarıcıların filtrelerden süzülerek algılanma aşamasına geldiği bilinmektedir. Bu filtreler değer yargıları, amaçları, inançları ve davranış şekilleridir (Tayfun, 2011; Sezgin ve Akgöz, 2009). Bu filtrelerin alıcılara göre değişiklik gösterdiği ve hassasiyetlerinin de yine farklılık gösterdiği söylenebilir. Kişilerin bu filtrelerden geçen iletileri kendilerince değerlendirdikleri ve algılamalarında bu durumun son derece önemli yer ettiği söylenebilir. Ancak ne olursa olsun iletişimin sağlıklı yapılabilmesinde iletilerin doğru anlaşılması gerekmekte ve mümkün olukça kod, kodlama ve kod açmanın dikkatle yapılması gerekmektedir.

7) *Geri Bildirim (Feed back)*: Geri bildirim; kaynaklardan iletilmiş olan uyarıcılara yönelik alıcı konumundaki bireylerin reaksiyon göstermeleridir. Geri bildirim; kaynaktan gelen mesajın alıcıdaki etkisinin gözlenmesinde önemlidir. Mesajın alıcıdaki etkisini ortaya koymaktadır. Geri bildirim ile alıcılarda mesajın etkisi çok net biçimde görülmektedir. Bu nedenle geri bildirim iletişimin amacına ulaşmış/ulaşmadığına dair ipucu vermektedir. Geri bildirim iletişimin son aşaması ve nihai noktasıdır. Alıcıların iletilere karşı filtreleme, algılama ve değerlendirme süreci sonunda ortaya koyduğu bildirim, tepki olarak da bilinen geri bildirim iletişimin göstergesi ve son aşamasıdır (Güney, 2011; Işık ve Biber, 2010).

2.3. İletişim Türleri

1) *Sözlü iletişim*: Sözlü iletişim, sözcükler aracılığı ile gerçekleşmekte olan iletişim türü olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanlar arasındaki konuşma ile yapılan iletişim sözlü iletişimdir. Sözlü iletişimde karşılıklı konuşmalar sözlü iletişim içinde değerlendirilmektedir (Işık ve Biber, 2010). Sözlü iletişimde dil en temel öğedir. Bundan dolayı sözlü iletişimin konuşma ve dile dayalı olduğu görülmektedir. Dil ve konuşma sözlü iletişimin yapı taşıdır. Dil; duygu ve düşüncelerin sembollerle ortaya konulması ve ifadesidir (Kırmızı, 2007). Günlük yaşamda da en fazla kullanılan iletişim türü sözlü iletişimdir.

2) *Sözsüz iletişim*: İletişim süreçleri içerisinde kaynaklar ile hedefler arasındaki mesaj alışverişleri veya bilgi akışları, konuşma ya da yazma biçiminde sözlü bir biçimde gerçekleşeceği gibi bedensel hareketler kullanılarak da yapılabilmektedir (Güney, 2011). Konuşma ve dil kullanmadan bedensel hareketleri kullanarak yapılan iletişim türü sözsüz iletişim olarak tanımlanmaktadır. Sözsüz iletişimde söz ve dil kullanılmaz. Gözler, yüz ifadeleri, jest ve mimikler, saç şekilleri giyim, fiziki el kol vb. hareketler ve duruşlar kullanarak yapılan iletişim türü sözsüz iletişimdir (Finset ve Piccoli, 2010). İletişimde sözlü iletişimden daha çok etkili olan iletişim sözsüz iletişimdir.

3) *Yazılı iletişim*: Yazılı iletişim; kaynak ve alıcı arasındaki bilgi, düşünce, duygu vb. şeylerin yazılı olarak aktarılmasıdır. Yazılı iletişimde yazım becerilerini güçlü ve etkili olması gerekmektedir. Yazılı iletişimde alıcılara uygun mesaj ve içerikler oluşturulmalıdır (Küçük, 2012). Yazılı iletişimde ilgili içeriğin herkesçe aynı biçimde anlaşılabilir biçimde oluşturulması gerekmektedir. Aksi halde sağlıklı iletişimden söz etmek oldukça güçtür. Yazılı iletişim örnekleri olarak “mektup, basın bildirisi, memorandum, raporlar, makale, özet, tutanak, e-posta, telefon yazışmaları” vb. olarak sayılabilir (Tutar ve Yılmaz, 2003).

2.4. İletişim Becerileri ve Tanımı

Kişilerarası iletişim olgusunun sağlıklı bir şekilde gerçekleşebilmesi, iletişim süreçleri içerisinde yer alan kişi ya da grupların iletişim becerileri ile son derece yakından ilişkili durumdadır. Bahsi geçmekte olan bu becerilerin kazanılabilmesi için, bireylerin kendilerinin ve karşılarında bulunan kişi ya da grupların düşünce yapılarını ve duygu durumlarını anlayabilmeleri, bu düşünce ve duygulara sebebiyet veren unsurları değerlendirebilme yeteneğine sahip olmaları gerekmektedir (Bıçakçı, 2004). Toplumsal yaşam içerisinde sağlıklı ilişkiler kuramayan bireylerin, kişilerarasında gerçekleşen iletişim süreçlerinde son derece başarısız sonuçlara maruz kaldıkları dikkat çekmektedir (Metin, 2011). İletişim, insanların hayatlarının bütün bölümleri içerisinde karşılıklı olarak çıkmakta olan, insan dair tüm özelliklerin paylaşımının yapılmasına yardım eden son derece önemli ve etkili bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu olgudan en

etkili şekilde istifade edebilmek için belli başlı iletişim becerilerine sahip olmak tahmin edilenden daha büyük önem arz eder. Bahsi geçen bu becerilere sahip olmayı başarmış olan bireylerin birbirlerini anlama noktasında yoğun çaba sarf etmeleri ve empati kurabilme yetenekleri nedeniyle herhangi bir zorluk yaşamadıkları, kendilerini anlatma noktasında ise ilerlemiş dil becerileri ve yine empatik yaklaşımlar sergilemelerinden dolayı son derece başarılı oldukları görülmektedir. Bu becerilerin geliştirilmemesi durumunda etkili ve sağlıklı iletişimin gerçekleşmesi çok zorlaşacak, bu süreçler ya yarım kalacak ya da hiçbir şekilde gerçekleşmeyecektir. Sonuç itibarı ile böyle bir olumsuzlukta kalıcılık özelliği olan ortaklıkların ve sağlam birlikteliklerin oluşması beklenmeyecektir (Metin, 2011). İletişim becerileri, bireylerin içerisinde yaşadıkları toplumlarda sağlıklı ilişkiler kurabilmeleri bakımından son derece önemlidir. Yanlış ifadeler ve anlaşılması güç mesajlar ile iletişim kurma çabaları genel olarak olumsuz reaksiyonların gelmesine sebebiyet vermektedir. Bu duruma benzer şekilde, karşı taraftan gelen mesajları anlama çabası gütmeyen, anlamak istediği gibi anlayan ya da gelen mesajlardan olumsuz çıkarımlar yapan bireylerin de iletişim süreçlerine zarar verdiği ifade edilmektedir. Karşılıklı olarak doğru anlatabilme ve doğru anlamaya çalışma eylemlerini sergileyen bireylerin hem etkili bir iletişim sağladıkları hem de sağlıklı ilişkiler kurabildikleri görülmektedir. İletişim becerilerine sahip olmak, karşı taraftan sürekli olumlu reaksiyonlar almayı sağlamakla beraber, toplumsal yaşamın kolaylaşması bakımından da tahmin edilenden daha büyük etkiye sahiptir. Bu becerilerin, saygıyı ve duygudaşlığı ön plana alan, sosyal maskelerin çıkarılmasını öngören, sözlü ve sözsüz mesajların bir uyum içerisinde karşı tarafa aktarılmasını sağlayan, aktif dinlemeye çok büyük önem veren, doğru ifadelerle mesaj aktarmaya büyük önem veren beceriler bütünü olduğu ifade edilmektedir (Yüksel-Şahin, 2008). Bireylerin kendilerini ifade etmelerine, bunun yanı sıra başka bireyleri anlayabilmelerine, sağlıklı ilişkilerin kurulabilmesine katkı sağlayan belli başlı iletişim becerileri aşağıda sıralandığı şekilde ifade edilmiştir.

1)*Kendini Tanıma Becerisi:* Kişilerarası ilişkiler ile iletişimlerde başarı sağlayabilmek, öncelikli olarak bireylerin kendilerini tanımaları ve buna yönelik becerilere sahip olmalarını zorunlu kılmaktadır. Kendilerini yeterince tanımayan, reaksiyonlarına anlam yükleyemeyen bireyler, sürekli mutsuz insan profili çizerler ve çevrelerinde bulunan kişi ya da gruplara da bu olumsuzluğu bir şekilde yansıtırlar. Duygusal dalgalanmalar nedeniyle tutarsızlık içeren davranış dizileri sergileyen bireyler ile etkili ve sağlıklı iletişim süreçlerinin yaşanması, gerçekleştirilmesine teşebbüs edilen iletişimlerin devamlılığının sağlanması imkân dâhilinde olmamaktadır. Bundan dolayı bireylerin çevrelerinde bulunan diğer bireyler ile etkili ve sağlıklı iletişim kurabilmeleri için öncelikli olarak kendileri ile barışık olmaları ve kendilerini yeterli oranda tanıma mecburiyetleri bulunmaktadır (Metin, 2011).

2)*Etkin Dinleme Becerisi:* İletişim, kaynaklar ile hedefler arasında gerçekleşmekte olan ileti alışverişinden ibarettir. Bundan dolayı iletişim olgusunun etkililiğini ve sağlıklı olmasını yalnızca kaynak pozisyonunda bulunan birey ya da grupların belirlemesi beklenemez. Bu sürecin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi ve sonlandırılması için hedef konumunda olan birey ya da grupların da son derece büyük önemi ve belirleyici güçleri bulunmaktadır. Hedeflerin dinleme ve algılayabilmeye dair beceri düzeyleri iletişim sürecinin ne şekilde ilerleyeceğini belirleyecektir (Tutar ve Yılmaz, 2003). Dinleme, yeni ilişkilerin kurulabilmesine ve mevcutta olan ilişkilerin sürdürülüp geliştirilmesine etki eden en önemli beceriler arasında yer almaktadır. Dinleme becerisinin, yüksek bir saygı ve mesuliyet emaresi olduğu ifade edilmektedir. Bireyin, kendisi dışında yaşamakta olan insanların neler hissettiklerini ve hayata bakış açılarını anlayabilmelerine yönelik önkoşuldur. Dinleme, ön yargıların, kişisel inançların, endişe ve korku unsurlarının göz ardı edilerek durum ya da olaylara diğer bireylerin gözlerinden bakabilmek anlamına gelmektedir. Dinlemenin, doğru bir şekilde anlayabilmek adına çok etkili bir çabalar bütünü olduğu, pek çok kez konuşmacı pozisyonundaki birey ya da gruplardan daha fazla yoruculuk barındırdığı oldukça sık bir şekilde dile getirilmektedir (Robbins, Decenzo ve Coulter, 2013). Dinlemeyle alakalı olarak üç unsurun büyük önem taşıdığı ifade edilmektedir. İşitme eylemi dinlemek manasını taşımamaktadır; Dinleme eylemi çok ciddi emekler gerektirdiği halde, işitmek için çoğu kez herhangi bir çabaya gereksinim duyulmamaktadır. İşitme engeline sahip olmayan her bireyin işitebilmesi mümkündür. Dinleme becerisinin doğumla getirilmediği ifade edilmektedir. Dinlemek; yüzmek gibi, okumak gibi, bilgisayar kullanmak gibi sonradan öğrenilen bir beceri olarak karşımıza çıkmaktadır. Dinleyici pozisyonunda bulunan bireylerin hiçbirisi aynı mesajdan aynı anlamı çıkaramazlar. Her insan, kendisine gelmiş olan bir iletiyi farklı deneyimler, farklı anlayış düzeyleri ve farklı bakış açıları sebebiyle çok farklı şekillerde yorumlayabilmektedir (Yüksel, 2013). Dinleme eylemi, karşı tarafta birisi ya da birileri konuşurken sessiz kalmak anlamını taşımamaktadır. Gerçek anlamda dinleme, karşıdaki birey ya da grupları anlayabilmekten ibarettir. Ve bu anlama çabasının da son derece zor, yorucu, yıpratıcı ve beceri isteyen bir eylem olduğu rahatlıkla ifade edilmektedir (McKay, Davis ve Fanning, 2012).

3) *İkna Etme ve Etkileme Becerisi*: Kişilerarası iletişim konusunda en mühim becerilerden birisinin ikna etme ve etkileme becerisi olduğu pek çok araştırmacı tarafından dile getirilmiştir. Kişiler birbirleri ile sayısız sebeplerle iletişim kurma gerekliliği hissederler ve gün boyunca farkında dahi olmadıkları pek çok iletişim sürecine maruz kalırlar. İletişim unsuru bu kadar hayatın içindeyken, bu unsuru etkili ve faydalı bir şekilde gerçekleştirebilmek için şüphesiz ki ikna becerilerinin gelişmiş olmasının çok büyük bir önemi bulunmaktadır. En basit diyaloglarda bile ikna etme gücünün gerekliliği fark edilebilmektedir. Özetlemek gerekirse, kişiler karşılarında bulunan bireylerin tutumlarını arzu ettikleri şekilde değiştirebilmeyi amaçlamaktadırlar (Metin, 2011). İknanın kaynak konumunda bulunan kişi ya da grupların, alıcı pozisyonunda bulunan kişi ya da gruplardaki davranış şekillerini ve düşüncelerini arzu ettikleri çizgiye getirme ve bu eylem için yoğun bir çaba sarf etme şeklinde tanımlanması mümkündür (Metin, 2011). İnsanların iletişim kurmalarındaki en önemli sebeplerden birisi, belki de en öndeki sebebi, gönderdikleri iletiler aracılığı ile karşılarında bulunan kişi ya da grupların tutum ya da düşünce sistemlerinde değişiklikler yapabilmektir. İletişim süreçleri içerisinde gönderici konumunda yer almakta olan bireyin ikna etme becerisine dürüst davranış ve söylemleri, ilgisi, uzmanlığı, inanılabilirlik seviyesi, güvenilir olması ve itibarı gibi pek çok kavramın etki ettiğine yönelik ifadeler bulunmaktadır (Öztekin ve Öztekin, 2010).

4) *Empati Kurma ve Anlama Becerisi*: Duygusallık olarak da ifade edilen empatiyle anlama becerileri iletişimde çok önemlidir. Empati ve anlama arasındaki ilişki doğru yönlü ve yüksek düzeylidir. Empati kurma ve bu beceriye sahip olma hem iletişim hem de anlama açısından çok önemlidir. Empati yeterliği yüksek olan kişilerin günlük hayatlarında birbirlerini anlama, yakınlaşma, ortak noktada buluma gibi özellikleri bakımından daha olumlu oldukları görülmektedir. Empati kuran kişilerin karşılındakileri daha kolay anladıkları ve tepkilerinde daha ölçülü oldukları görülmektedir. Empatik yeterliğin yüksek olması iletişim gibi sosyal ilişkilerde de olumlu etkiler yaratmaktadır.

5) *Beden Dilini Kullanma Becerisi*: Sözsüz iletişim olgusunun en mühim öğeleri arasında yer almakta olan beden dili; kişilerin fikir ve düşüncelerini karşılarında bulunmakta olan kişi ya da gruplara iletirken kullandıkları hareketler, mimik ve jestler ile vücut duruşlarından meydana gelen bileşenler bütünü olarak tanımlanmaktadır (Tayfun, 2011). Jest ile mimiklerin beden dilinin gerçekleşebilmesindeki ana unsurlar oldukları ifade edilmektedir. Yüz kaslarını anlamlı ifadeler oluşturabilecek şekilde kullanmanın mimikleri, kısa bir ifadeyle yüz ifadelerini, el, kol, kafa ya da vücudun herhangi bir yerini kullanmanın ise jestleri meydana getirdiği dile getirilmektedir (Metin, 2011).

6) *Etkin Konuşma Becerisi*: Konuşma, kişiler arası iletişim sağlamakta olan ve anlatımların gerçekleşmesine imkân tanıyan bir semboller sistemi olarak tanımlanmaktadır. Konuşma, konuşan kişinin muhatap olarak aldıkları bireyleri ilgilendireceğine yönelik varsayımlarla, anlaşabilmeyi sağlama maksadı ile düşünce ve duygularını iletişim kanalları vasıtası ile dil ve ses kalıpları şeklinde aktarmaları ve reaksiyon şekillerini kontrol etmek kaydı ile bu süreci gerçekleştirmeleridir (Yüksel, 2013). Konuşma; duyguların, fikirlerin ve arzu edilen şeylerin görsel ya da işitsel unsurlar aracılığı ile karşı tarafa iletilmesinden ibarettir (Ekici, 2013). Konuşma eyleminin dil kanalı ile gerçekleştiği, bununla beraber kişiler arasında düşüncelerin, bilgilerin ve duyguların en basit ve etki düzeyi yüksek bir biçimde alışverişinin sağlanmasının dil ile sağlanabildiği ifade edilmektedir (Alkan, 2013.). Konuşabilme doğumdan itibaren sahip olunan bir olguyken, konuşabilmeye temel teşkil eden dil becerilerinin doğumdan sonraki süreçlerde kazanılabilen bir yetenek olduğu görülmektedir. Bu nedenden dolayı konuşma becerilerinin uygulamalar yolu ile edinildiği rahatlıkla dile getirilebilir (Ekici, 2013). Konuşma olgusunun beş temel unsurdan meydana geldiği ifade edilmektedir. Bu unsurlar ses, telaffuz (boğumlama), konuşma dinamiği, sözcük hazinesi ile üslup (biçem) şeklide sıralanmaktadır (Yüksel, 2013). Etkili konuşmalar gerçekleştirebilmek adına, dil üzerinde hâkimiyet sağlamış olmak, dil içerisindeki sözcükleri etki düzeyi yüksek ve yerinde kullanabilmek son derece büyük önem arz etmektedir (Kırmızı, 2007). Günlük yaşamlarımız içerisinde etkili ve hatasız konuşabilmek adına göz önünde bulundurulması icap eden, bunun yanı sıra uygulanmasının faydalı olacağı belli başlı kuralları aşağıda sıralandığı şekilde ifade edebilmek mümkündür;

-*Güven verici ve samimi olmak*: Çelişkilere sebebiyet vermemek, doğal hali ve sesi muhafaza etmek, düşünce ve duyguları samimi bir şekilde ifade etmek, dinleyen kişilerin ilgilerini kaybetmelerine izin vermemek şeklindeki tutumlar bu maddeye örnek olarak verilmektedir.

-*Canlı ve doğal olmak*: Konuşma eylemine yüz ifadeleri ile el ve vücut hareketlerini dâhil etmeyi ihtiva eden kural olarak kabul edilmektedir.

-*Ölçülü olmak*: İfade edilen düşüncelerin aktarımında kesin ifadelerle yer vermeden konuşma eylemini gerçekleştirmeyi amaçlayan kuraldır.

- *Dili iyi bilmek ve kullanmak*: Konuşulan dile ait kuralların çok iyi bir şekilde bilinmesini, sözcük haznesinin zengin olmasını, kelimelerin hatasız bir şekilde telaffuz edilmesini ve vurgulamaların doğru gerçekleştirilmesini ifade etmektedir (Metin, 2011).

7) *Geri Bildirimde Bulunma Becerisi*: Geri bildirim, herhangi bir mesajın ne düzeyde başarılı bir biçimde aktarılabildiğinin denetim mekanizması olarak kabul edilmektedir (Robbins vd, 2013). Geri bildirim, mesajların anlamlandırılması süreçlerinin başarı düzeyini belirlemede olan bir faktör olarak ele alınmaktadır (Robbins ve Judge, 2012). Geri bildirim, iletişim süreçleri içerisinde iletişim olgusunun etkililik düzeyleri ya da başarı seviyesi hususunda gönderici pozisyonunda olan bireylere belli başlı bilgiler vermektedir. Bu doğrultuda gönderici birey iletmeyi arzu ettiği mesaj ya da mesajları tekrar oluşturur ya da eksik olduğunu hissettiği bölümler üzerinde gerekli gördüğü değişiklikleri gerçekleştirir. Yanlış anlaşılmalara sebebiyet veren konular var ise bu olumsuzlukların azaltılması sağlanır ya da tam olarak ortadan kaldırılmasına yönelik eyleme geçilir (Metin, 2011; Gürüz ve Temel-Eğimli, 2011).

8) *Örgütsel İletişim*: İnsan yaşamında son derece önemli olan iletişim örgütler için de hayati öneme sahiptir. Örgüt üyeleri arasındaki iletişim örgütsel iletişim olarak görülmektedir. Örgütsel iletişim örgütlerin iş ve işleyişlerini sağlıklı yürütülmesi için önemli şartlardan biridir. Örgütlerin amaç ve hedeflerini gerçekleştirmeleri, örgüt içi bilgi, düşünce ve duyguların paylaşılmasında kritik öneme sahiptir (Güney, 2011). Örgütsel iletişim aynı zamanda örgüt çalışanlarının tutum ve davranışlarının belirlenmesi, örgüt amaçlarına ulaşmak için koordinasyonun sağlanması için de gerekmektedir. Çalışanların ortak semboller yaratması, bunu aktarması ve bu sembolleri yorumlaması örgütsel iletişim de önemlidir (Metin, 2011).

İletişim ve örgütsel iletişim eğitim örgütleri açısından çok daha önemlidir. Çünkü eğitim örgütlerinde insan ögesi çok fazladır. Bundan dolayı iletişim okullar ve diğer eğitim örgütleri açısından daha da önemli hale gelmiştir. Araştırmanın bu çerçevede yapılmasının nedeni öğretmenlerin bu konuda kendilerini değerlendirmeler çok daha önemlidir.

Araştırmanın temel problemi; öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşleri nasıldır? Olarak belirlenmiştir. Bu temel probleme yanıt olarak aşağıda verilen alt problemlere cevap aranmıştır:

1. Öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşleri ne düzeydedir?
2. Öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşleri; cinsiyet, yaş, ödül alıp/almama, iletişim becerileriyle ilgili eğitim alıp/almama ve öğretmen kariyer düzeylerine göre farklılık göstermekte midir?

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli

Araştırma nicel tarama modelinde yapılmıştır. Tarama modelinin çok fazla elemandan oluşan evrene ilişkin genel bir yargıya ulaşmak için evrenin tamamı ya da onu yansıtacak bir grup örnek veya örneklem ile yapılan tarama çalışmalarıdır (Karasar, 2012). Bu yönüyle araştırmaya uygun bulunduğundan dolayı araştırma tarama modelinde yapılmıştır.

3.2. Evren ve Örneklem

Evren Denizli ili Pamukkale ilçesinde resmi okullarda çalışan öğretmenlerden oluşmaktadır. 3400 civarında öğretmenin olduğu evrenden evreni yansıtacak özellikte 433 öğretmene ulaşılarak veri toplanmıştır. Örneklem seçiminde kolay ulaşılabilir örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Kolay ulaşılabilir örneklem seçiminin araştırmaya hız ve pratiklik kazandırdığı ve araştırmacının yakın ve erişilmesi kolay olan kişileri seçmesine imkan verdiği belirtilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2018).

Katılımcılara ilişkin bulgular Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Öğretmenlerin Kişisel Özellikleri Dağılımı

		<i>f</i>	<i>Yüzde (%)</i>
Cinsiyet	Kadın	264	61,0
	Erkek	169	39,0
Yaş	23-35	99	22,9
	35-40	98	22,6
	41-45	122	28,2
	46 ve üstü	114	26,3
Ödül alıp/almama	Var	191	44,1
	Yok	242	55,9
İletişim ile İlgili Eğitim Alıp/Almama	Evet	174	40,2
	Hayır	259	59,8
Kariyer	Uzman Öğretmen	380	87,8
	Öğretmen	53	12,2

Tablo 1’de görüldüğü gibi öğretmenlerin büyük oranda (% 61) kadınlardan oluştuğu görülmektedir. Yaş olarak % 28,2’sinin 41-45 yaşlarda, % 26,3’ünün 46 ve üstünde ve % 22,9’unun 23-35 yaşlardakilerden oluşmaktadır. Öğretmenlerin büyük kısmının (% 55,9) ödülü bulunmaz iken % 44,1’i ödül sahibidir. Öğretmenlerin yarıdan fazlası (% 59,8) iletişim ile ilgili eğitim almadığını beyan ederken iletişimle ilgili eğitim alan öğretmen oranı % 40,2’dir. Öğretmenlerin kariyer basamağı olarak % 87,8’i uzman öğretmen % 12,2’si öğretmendir.

3.3. Verilerin Toplanması

Veriler Google form’dan dijital ortamda doldurulabilir hale getirilerek ilgili okullara gidilmiş çalışmayla ilgili bilgilendirme yapılmıştır. Öğretmenler grubundan link paylaşarak istekli ve ilgili olan öğretmenlerden doldurmaları istenmiştir. 433 öğretmenden veriler toplanmış ve bu verilerin tamamı değerlendirmeye alınmıştır. Veri toplama aracı kişisel bilgiler ve anket olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde öğretmenlerin cinsiyet, yaş, ödül durumu, iletişim ile ilgili eğitim alma durumu ve kariyer durumu olmak üzere 5 soru bulunmaktadır. İkinci bölümde öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin öz yeterliliklerini değerlendirdikleri “İletişim Yeterliliği Ölçeği” bulunmaktadır. Wiemann (1977) çalışmasıyla geliştirdiği “İletişim Yeterlilik Ölçeği” Koca ve Erigüç (2017) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek 30 madde ve sekiz boyuttan oluşmaktadır.

Boyutları temsil eden maddeler ve verilerin güvenilirliğine ilişkin alpha katsayıları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Boyutlar ve Alpha Katsayıları

Boyutlar	Maddeler	Alpha
Sosyal davranış yeterliliği	1-4	,79
İletişimde bireysel yönler	5-10	,77
Empati yeterliliği	11-14	,78
Uyum yeterliliği	15-17	,76
Duyarlılık yeterliliği	18-20	,72
İletişime teşvik yeterliliği	21-24	,75
İnsan ilişkileri	25-27	,73
Dinleme yeterliliği	28-30	,74
Ölçek toplam	1-30	,89

3.4. Verilerin Analizi

Analizlerde SPSS V.25.0 paket programı kullanılmıştır. Analizlerde frekans, ortalama, standart sapma, t-testi ve Anova analizleri yapılmıştır. Verilerin normal dağılım durumlarına Basıklık ve Çarpıklık testi ile bakılmıştır. Bulgular Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3. Verilerin Basıklık ve Çarpıklık Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Basıklık (Kurtosis) Değeri	Çarpıklık (Skewness) Değeri
Sosyal davranış yeterliliği	,127	-,616
İletişimde bireysel yönler	-,141	,022
Empati yeterliliği	,522	-,382
Uyum yeterliliği	-,416	-,210
Duyarlılık yeterliliği	1,066	-,354
İletişime teşvik yeterliliği	,470	-,286
İnsan ilişkileri	,105	-,472
Dinleme yeterliliği	,517	-,571
Ölçek toplam	,355	-,225

Tablo 3 incelendiğinde verilerin “Basıklık (Kurtosis) ve Çarpıklık (Skewness)” değerlerinin -,616 ile 1,066 aralığında farklılık gösterdiği görülmektedir. Tabachnik ve Fidell (2013) çalışmalarında skewness (çarpıklık) ve kurtosis (basıklık) değerleri -1.50 ile +1.50 arasındaki değerlerin normal dağılım kabul

edilmesi gerektiğini belirtmektedir. Bundan dolayı verilerin normal dağılım gösterdiği görülerek analizlerde parametrik testler kullanılmıştır.

İletişim Yeterliliği düzeylerinin tespitinde eşik değerler aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

1,00 – 1,80 Çok yetersiz

1,81 – 2,60 Yetersiz

2,61 – 3,40 Orta düzeyde

3,41 – 4,20 İyi

4,21 – 5,00 Çok iyi şeklinde yorumlanmıştır.

4. BULGULAR

Araştırmanın ilk alt probleminde öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin düzeyi ele alınmıştır. Öğretmenlerin iletişim becerileri yeterlik düzeyine ilişkin bulgular Tablo 4’te verilmiştir.

Tablo 4. Öğretmenlerin İletişim Yeterlik Düzeyleri

İletişim Yeterliliği ve Alt Boyutlar	n	\bar{x}	s	Düzeyi
Sosyal davranış yeterliliği	433	4,06	,73	İyi
İletişimde bireysel yönler	433	4,03	,51	İyi
Empati yeterliliği	433	4,10	,59	İyi
Uyum yeterliliği	433	4,22	,54	Çok İyi
Duyarlılık yeterliliği	433	4,08	,52	İyi
İletişime teşvik yeterliliği	433	4,03	,59	İyi
İnsan ilişkileri	433	3,97	,65	İyi
Dinleme yeterliliği	433	4,10	,62	İyi
Ölçek toplam	433	4,07	,46	İyi

Tablo 4’te görüldüğü üzere öğretmenler iletişim yeterliliklerinden uyum yeterliliğini (UY) ($\bar{x}=4,22$) ortalama ve “çok iyi” düzeyiyle en yüksek derecede görmektedirler. Bunu ($\bar{x}=4,10$) ortalamalarla empati (EY) ve dinleme (DY) yeterlikleri “İyi” düzeyinde izlerken diğer boyutlarda da iletişim yeterlikleri “İyi” düzeyindedir. Öğretmenlerin iletişim yeterliklerini iyi düzeyde görmesi eğitim öğretimin kalitesinin artırılması bakımından son derece önemlidir. Öğretmenlerin iletişim yeterliklerinin iyi olması eğitimin iç ve dış paydaşları açısından da önemlidir.

Öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşleri; cinsiyete göre farklılık gösterip/göstermediğine ilişkin bulgular Tablo 5’da verilmiştir.

Tablo 5. Öğretmenlerin İletişim Yeterlik Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Analizi

	Cinsiyet	n	\bar{x}	s	t	p
Sosyal davranış yeterliliği	Kadın	264	3,99	,78	-2,36	,01*
	Erkek	169	4,16	,65		
İletişimde bireysel yönler	Kadın	264	4,00	,50	-1,95	,05
	Erkek	169	4,09	,53		
Empati yeterliliği	Kadın	264	4,06	,64	-1,67	,09
	Erkek	169	4,16	,49		
Uyum yeterliliği	Kadın	264	4,19	,53	-1,24	,21
	Erkek	169	4,26	,56		
Duyarlılık yeterliliği	Kadın	264	4,06	,52	-1,08	,28
	Erkek	169	4,12	,52		
İletişime teşvik yeterliliği	Kadın	264	3,99	,56	-1,72	,08
	Erkek	169	4,09	,63		
İnsan ilişkileri	Kadın	264	3,88	,66	-3,47	,00*
	Erkek	169	4,10	,62		
Dinleme yeterliliği	Kadın	264	4,03	,64	-2,69	,00*
	Erkek	169	4,20	,58		
Ölçek toplam	Kadın	264	4,02	,46	-2,64	,00*
	Erkek	169	4,14	,45		

* p<0,05

Tablo 5’te görüldüğü üzere öğretmenlerinin iletişim yeterlik düzeylerinin cinsiyetlerine göre analizi sonucunda İletişimde bireysel yönler (İBY) ($t= -1,95$; $p>0,05$), Empati yeterliliği (EY) ($t= -1,67$; $p>0,05$), Uyum yeterliliği (UY) ($t= -1,24$; $p>0,05$), Duyarlılık yeterliliği (DUY) ($t= -1,084$; $p>0,05$), İletişime teşvik yeterliliği (İTY) ($t= -1,724$; $p>0,05$) boyutlarında anlamlı farklılık göstermemektedir. Ancak Sosyal davranış yeterliliği (SDY) ($t= -2,36$; $p<0,05$), İnsan ilişkileri (İİY) ($t= -3,47$; $p<0,05$), Dinleme yeterliliği (DİY) ($t= -2,69$; $p<0,05$) ve genel olarak iletişim yeterliğinde ($t= -2,64$; $p<0,05$) anlamlı farklılık göstermektedir. Ortalamalara bakıldığında iletişim yeterliklerinin kadınlara göre anlamlı düzeyde erkekler

lehine yüksek olduğu görülmektedir. Erkeklerin sosyal davranış, insan ilişkileri, dinleme ve genel iletişim düzeylerinin kadınlardan daha yüksek olduğunu göstermiştir.

Öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin yaşa göre Varyans analizi (Anova) testi analiz sonuçları Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Öğretmenlerin İletişim Yeterlik Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre Analizi

	Yaş	n	\bar{x}	s	F	p	Fark
Sosyal davranış yeterliliği	23-35	99	3,96	,77	3,48	,01*	2-3; 2-4
	36-40	98	3,91	,86			
	41-45	122	4,15	,71			
	46 ve üstü	114	4,16	,57			
İletişimde bireysel yönler	23-35	99	3,97	,52	5,10	,00*	1-4; 2-4
	36-40	98	3,92	,50			
	41-45	122	4,05	,50			
	46 ve üstü	114	4,17	,49			
Empati yeterliliği	23-35	99	4,17	,57	2,11	,09	-
	36-40	98	3,99	,54			
	41-45	122	4,16	,63			
	46 ve üstü	114	4,06	,58			
Uyum yeterliliği	23-35	99	4,24	,54	1,96	,11	-
	36-40	98	4,10	,59			
	41-45	122	4,25	,55			
	46 ve üstü	114	4,26	,47			
Duyarlılık yeterliliği	23-35	99	3,96	,55	3,77	,01*	1-3
	36-40	98	4,05	,52			
	41-45	122	4,19	,53			
	46 ve üstü	114	4,10	,46			
İletişime teşvik yeterliliği	23-35	99	3,94	,58	2,56	,05	-
	36-40	98	3,95	,64			
	41-45	122	4,06	,59			
	46 ve üstü	114	4,13	,54			
İnsan ilişkileri	23-35	99	3,90	,73	2,67	,04*	1-4; 2-4
	36-40	98	3,87	,72			
	41-45	122	3,97	,64			
	46 ve üstü	114	4,10	,50			
Dinleme yeterliliği	23-35	99	4,01	,79	,86	,46	-
	36-40	98	4,12	,65			
	41-45	122	4,13	,53			
	46 ve üstü	114	4,12	,51			
Ölçek toplam	23-35	99	4,02	,49	3,05	,02*	1-4; 2-3; 2-4
	36-40	98	3,98	,50			
	41-45	122	4,12	,44			
	46 ve üstü	114	4,14	,40			

*p<0,05 1.23-35 2.36-40 3.41-45 4.46 ve üstü

Tablo 6'da görüldüğü üzere öğretmenlerinin iletişim yeterlik düzeylerinin yaşa göre EY ($F=2,11$; $p>0,05$), UY ($F=1,96$; $p>0,05$) ve İTY ($F=2,56$; $p>0,05$) ve DY ($F=,86$; $p>0,05$) boyutlarında anlamlı farklılık görülmemiştir. Ancak SDY ($F=3,48$; $p<0,05$), İBY ($F=5,10$; $p<0,05$), DUY ($F=3,77$; $p<0,05$), İİY ($F=2,67$; $p<0,05$) ve genel iletişim yeterlik düzeyinde ($F=3,05$; $p<0,05$) anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Farklılık olan grupların analizi için post hoc Tukey analizi yapılarak analiz sonucunda SDY 36-40 yaşındaki öğretmenlerle 41-45 yaş ve 46 yaş ve üzeri öğretmenler arasında ve yaşları 41-45 ve 46 ve üzeri olan öğretmenler lehine farklılık vardır. İBY 23-35 yaşlardakilerle 46 yaş ve üstündekiler arasında ve 36-40 yaşındakilerle 46 yaş ve üstündekiler arasında ve 46 yaş ve üzerindeki öğretmenler lehine DUY 23-35 yaşındakilerle 41-45 yaşındakiler arasında ve 41-45 yaş lehine farklılık vardır. İİY 23-35 yaşlardakilerle 46 yaş ve üstündekiler arasında ve 36-40 yaşındakilerle 46 yaş ve üstündekiler arasında ve 46 yaş ve üzerindeki öğretmenler lehine farklılık saptanmıştır. Genel iletişim yeterlik düzeyinde 23-35 yaşlardakilerle 46 yaş ve üstündekiler arasında, 36-40 yaşlardakilerle 41-45 yaşındakiler arasında ve 36-40 yaşındakilerle 46 yaş ve üstündekiler arasında ve 41-45 yaş ile 46 yaş ve üzerindeki öğretmenler lehine farklılık olduğu görülmektedir.

Öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin ödül alıp/alınmama göre t testi analiz sonuçları Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7. Öğretmenlerin İletişim Yeterlik Düzeylerinin Ödül Alıp/Almama Değişkenine Göre Analizi

	Ödül durumu	n	\bar{x}	s	t	p
Sosyal davranış yeterliliği	Var	191	4,19	,63	3,45	,00*
	Yok	242	3,95	,80		
İletişimde bireysel yönler	Var	191	4,13	,51	3,42	,00*
	Yok	242	3,96	,50		
Empati yeterliliği	Var	191	4,09	,58	-,20	,83
	Yok	242	4,10	,59		
Uyum yeterliliği	Var	191	4,29	,49	2,48	,01*
	Yok	242	4,16	,57		
Duyarlılık yeterliliği	Var	191	4,16	,51	2,82	,00*
	Yok	242	4,02	,52		
İletişime teşvik yeterliliği	Var	191	4,09	,54	1,77	,07
	Yok	242	3,98	,62		
İnsan ilişkileri	Var	191	4,12	,57	4,32	,00*
	Yok	242	3,85	,69		
Dinleme yeterliliği	Var	191	4,13	,61	,84	,40
	Yok	242	4,07	,63		
Ölçek toplam	Var	191	4,14	,42	3,09	,00*
	Yok	242	4,01	,48		

* p<0,05

Tablo 7’de görüldüğü üzere öğretmenlerinin iletişim yeterlik düzeylerinin ödül alma durumlarına göre analizi sonucunda EY ($t= -,20$; $p>0,05$), İTY ($t= 1,77$; $p>0,05$) ve DİY ($t= ,84$; $p>0,05$) boyutlarında anlamlı farklılık göstermediği görülmüştür. Ancak SDY ($t= 3,45$; $p<0,05$), İBY ($t= 3,42$; $p<0,05$), UY ($t= 2,48$; $p<0,05$), DUY ($t= 2,82$; $p<0,05$), İİY ($t= 4,32$; $p<0,05$) ve genel iletişim yeterliğinde ($t= 3,09$; $p<0,05$) ödül alıp/almamaya göre anlamlı farklılık göstermektedir. Ortalamalara bakıldığında ödül alanların iletişim becerilerinin ödül almayanlardan anlamlı düzeyde yüksek çıktığı görülmektedir. Buna göre ödül alan öğretmenlerin iletişim becerilerinin ödül almayanlardan daha yüksek olduğu söylenebilir.

Öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin iletişim becerileriyle ilgili eğitim alıp/almamaya göre t testi analiz sonuçları Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Öğretmenlerin İletişim Yeterlik Düzeylerinin İletişim Becerileriyle İlgili Eğitim Alma Değişkenine Göre Analizi

	Eğitim Alma	n	\bar{X}	s	t	p
Sosyal davranış yeterliliği	Evet	174	4,29	,64	5,56	,00*
	Hayır	259	3,90	,75		
İletişimde bireysel yönler	Evet	174	4,14	,53	3,66	,00*
	Hayır	259	3,96	,48		
Empati yeterliliği	Evet	174	4,19	,55	2,76	,00*
	Hayır	259	4,03	,60		
Uyum yeterliliği	Evet	174	4,27	,55	1,57	,11
	Hayır	259	4,19	,54		
Duyarlılık yeterliliği	Evet	174	4,20	,48	3,91	,00*
	Hayır	259	4,00	,53		
İletişime teşvik yeterliliği	Evet	174	4,16	,58	3,72	,00*
	Hayır	259	3,94	,58		
İnsan ilişkileri	Evet	174	4,07	,64	2,65	,00*
	Hayır	259	3,90	,65		
Dinleme yeterliliği	Evet	174	4,10	,65	,02	,97
	Hayır	259	4,10	,60		
Ölçek toplam	Evet	174	4,18	,45	4,10	,00*
	Hayır	259	3,99	,45		

* p<0,05

Tablo 8’de görüldüğü üzere öğretmenlerinin iletişim yeterlik düzeylerinin iletişim ile ilgili eğitim almaya göre analizi sonucunda UY ($t= 1,57$; $p>0,05$) ve DİY ($t= ,02$; $p>0,05$) boyutlarında anlamlı farklılık göstermediği görülmüştür. Ancak SDY ($t= 5,56$; $p<0,05$), İBY ($t= 3,66$; $p<0,05$), EY ($t= 2,76$; $p<0,05$), DUY ($t= 3,91$; $p<0,05$), İTY ($t= 3,72$; $p<0,05$), İİY ($t= 2,65$; $p<0,05$) ve genel iletişim yeterliklerinde ($t= 4,10$; $p<0,05$) iletişim ile ilgili eğitim almaya göre anlamlı farklılık görülmüştür. Ortalamalara bakıldığında iletişim ile ilgili eğitim alanların yeterliklerinin eğitim almayanlardan anlamlı düzeyde yüksek olduğu ve eğitim alanların iletişim yeterliklerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin öğretmenlik kariyerine göre t testi analiz sonuçları Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Öğretmenlerin İletişim Yeterlik Düzeylerinin Öğretmenlik Kariyeri Değişkenine Göre Analizi

	Kariyer durumu	n	\bar{x}	s	t	p
Sosyal davranış yeterliliği	Uzman Öğretmen	380	3,99	,73	-5,31	,00*
	Öğretmen	53	4,55	,54		
İletişimde bireysel yönler	Uzman Öğretmen	380	3,99	,51	-4,63	,00*
	Öğretmen	53	4,33	,43		
Empati yeterliliği	Uzman Öğretmen	380	4,07	,60	-2,69	,00*
	Öğretmen	53	4,30	,40		
Uyum yeterliliği	Uzman Öğretmen	380	4,19	,55	-2,80	,00*
	Öğretmen	53	4,42	,44		
Duyarlılık yeterliliği	Uzman Öğretmen	380	4,06	,53	-2,55	,01*
	Öğretmen	53	4,25	,45		
İletişime teşvik yeterliliği	Uzman Öğretmen	380	3,98	,58	-4,48	,00*
	Öğretmen	53	4,36	,52		
İnsan ilişkileri	Uzman Öğretmen	380	3,94	,66	-2,48	,01*
	Öğretmen	53	4,18	,53		
Dinleme yeterliliği	Uzman Öğretmen	380	4,07	,62	-2,72	,00*
	Öğretmen	53	4,32	,56		
Ölçek toplam	Uzman Öğretmen	380	4,03	,46	-4,74	,00*
	Öğretmen	53	4,34	,34		

* p<0,05

Tablo 9’da görüldüğü üzere öğretmenlerinin iletişim yeterlik düzeylerinin öğretmenlerin kariyer düzeylerine göre analizi sonucunda SDY ($t = -5,31$; $p < 0,05$), İBY ($t = -4,63$; $p < 0,05$), EY ($t = -2,69$; $p < 0,05$), UY ($t = -2,80$; $p < 0,05$), DUY ($t = -2,55$; $p < 0,05$), İTY ($t = -4,48$; $p < 0,05$), İİY ($t = -2,48$; $p < 0,05$), DİY ($t = -2,72$; $p < 0,05$) ve genel iletişim yeterlik düzeylerinin ($t = -4,74$; $p < 0,05$) anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Ortalamalar incelendiğinde öğretmenlerin uzman öğretmenlere göre bütün boyutlar ve genel olarak iletişim yeterliklerinin daha yüksek olduğu görülmüştür.

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Öğretmenlerin iletişim yeterliliklerinden en yüksek düzeyde çok iyi seviyesinde olan uyum yeterliği çıkmıştır. Bunu empati ve dinleme yeterlikleri ile diğer yeterlikler “İyi” düzeyinde izlemiştir. Öğretmenlerin iletişim yeterliklerinin yüksek olması eğitim kalitesinin artırılması bakımından son derece önemli görülmektedir.

Öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşleri cinsiyete göre sosyal davranış yeterliliği, insan ilişkileri, dinleme yeterliliği ve genel olarak iletişim yeterliğinde erkekler lehine yüksek olmak üzere anlamlı farklılık göstermiştir. Diğer boyutlarda benzerlik gösterirken bu boyutlarda erkekler lehine farklılık göstermesi bu alanlarda erkeklerin daha yüksek iletişim yeterliğine sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

Öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşleri yaş açısından incelendiğinde sosyal davranış yeterliliği, iletişimde bireysel yönler, duyarlılık, insan ilişkileri ve genel iletişim yeterliğinin yaşı fazla olanlar lehine yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum öğretmenlerin yaşları arttıkça iletişim yeterliklerinin sosyal davranış, bireysellik, insan ilişkileri ve genel iletişim yeterliği olarak arttığını ortaya koymaktadır.

Öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin ödül alıp/almama açısından incelendiğinde sosyal davranış yeterliliği, iletişimde bireysel yönler, uyum yeterliliği, duyarlılık yeterliliği, insan ilişkileri ve genel iletişim yeterliğinde ödüllendirilenlerin iletişim becerilerinin ödüllendirilmeyenlerden anlamlı düzeyde yüksektir. Bu durum ödül alanların iletişim becerileri yüksek kişilerden oluştuğunu da ortaya koymaktadır.

Öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin iletişim becerileriyle ilgili eğitim alıp/almama açısından incelendiğinde SDY, İBY, EY, DUY, İTYU, İİY ve genel iletişim yeterliklerinde eğitim alanlar lehine yüksek olmak üzere anlamlı farklılık görülmüştür. Bu iletişim becerileri ile ilgili eğitim alanların iletişim becerilerinin yüksek olmasında eğitimin önemli katkı sağladığını göstermiştir.

Öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin öğretmenlerin kariyer düzeylerine göre sosyal davranış yeterliliği, iletişimde bireysel yönler, empati yeterliliği, uyum yeterliliği, duyarlılık yeterliliği, iletişime teşvik yeterliliği, insan ilişkileri, dinleme yeterliliği ve genel iletişim becerilerinin öğretmenler lehine yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Uzman öğretmenlerden daha yüksek ve öğretmenler lehine iletişim yeterliğinin yüksek olması öğretmenlerin daha genç olmaları ve çeşitli kanallarla iletişim kurabilmelerinin sonucu olabileceği düşünülmektedir.

Öğretmenlerin iletişim yeterliklerinin çok yüksek düzeye çıkarılmasına yönelik etkinlikler yapılabilir. Ödülün ve ödül sisteminin öğretmenlerin iletişim yeterlikleriyle olumlu ilişki içinde olduğundan dolayı

ödüllendirmelerin yaygınlaştırılması sağlanabilir. İletişim becerilerini geliştirmeye yönelik eğitimlerin olumlu katkıları görüldüğünden dolayı öğretmenlerin tümüne bu eğitimler verilerek iletişim becerileri artırılabilir.

KAYNAKÇA

- Alkan, V. (2013). İletişim türleri. Bülent Güven. (Ed.), *Etkili iletişim içinde* (ss. 23-51). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Bahar, E. (2012). *İletişim*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Bıçakçı, İ. (2004). *İletişim ve halkla ilişkiler*. İstanbul: Şefik Matbaası
- Demirtaş, H. & Güneş, H. (2002). *Eğitim yönetimi ve denetimi sözlüğü*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Ekici, M. K. (2013). *İletişim*. Ankara: Savaş Kitap ve Yayınevi.
- Fielding, M. (2006). *Effective communication in organisations*. Cape Town: Juta Academic Lansdowne.
- Finset, A. & Piccolo, D. L. (2010). Nonverbal clinical contexts. Michela Rimondini (Ed.), *Communication in Cognitive Behavioral Therapy*, London: Springer Media.
- Fiske, J. (2003). *İletişim çalışmalarına giriş*. Ankara: Bilim ve Sanat.
- Güney, S. (2011). *Örgütsel davranış*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım
- Gürüz, D. & Temel-Eğimli, A. (2011). *Kişilerarası iletişim, bilgiler-etkiler-engeller*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Işık, M. & Biber, L. (2010). İletişim, iletişim süreci ve iletişim çeşitleri. Metin Işık. (Ed.), *Genel ve teknik iletişim içinde* (3. Baskı), Konya: Eğitim Kitabevi, 10–41.
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemi* (32. Baskı) Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kırmızı, H. (2007). *Genel ve teknik iletişim*. Trabzon: Celepler Matbaacılık.
- Koca, G. Ş. & Erigüç, G. (2017). İletişim yeterlilik ölçeği'nin geçerlik ve güvenilirliği. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13 (4) , 789-799.
- Küçük, M. (2012). İletişim. İzlem Vural. (Ed.), *Yazılı iletişim içinde* (ss. 77-113). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- McKay, M., Davis, M. & Fanning, P. (2012). *İletişim becerileri*. (Çev. Ö. Gelbal). Ankara: HYB.
- Metin, H. (2011). Empatik iletişim ve yönetişim. *Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 11 (32), 177–203.
- Öztekin, A. & Öztekin, H. (2010). Genel ve teknik iletişim. Metin Işık. (Ed.), *İnsan ilişkileri ve iletişim içinde* (ss. 64-115). (Üçüncü Baskı), Konya: Eğitim Akademi Yayınları.
- Robbins, P. S., Decenzo, A. D. & Coulter, M. (2013). *Yönetimin esasları*. (A. Öğüt Çev.), Ankara: Nobel Yayın. Dağıtım.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2012). *Örgütsel davranış*. (İ. Erdem Çev.), İstanbul: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Serttaş-Ertike, A. (2012). *Temel iletişim*. Bursa: Ekin Yayın Dağıtım.
- Sezgin, M. & Akgöz, E. (2009). *Genel ve teknik iletişim*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Tabachnik, B. G., Fidell, L.S. (2013). *Using multivariate statistics* (6e éd.). Boston, É.-U. U.: Pearson)
- Tayfun, R. (2011). *Etkili iletişim ve beden dili*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tutar, H. & Yılmaz, M. K. (2003) *Genel İletişim*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tutar, H. & Yılmaz, M. K. (2010). *Genel iletişim kavramlar ve modeller*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2018). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Yüksel, H. (2013). Etkili İletişim. Uğur Demiray. (Ed.), *Konuşma ve dinleme içinde* (Altıncı Baskı), Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık. 134–184.
- Yüksel-Şahin, F. (2008). Communication skill levels in Turkish prospective teachers. *Social Behavior and Personality*, 36(9), 1283–1294.