

# İletişim Becerileri Eğitimi Alan Psikolojik Danışmanların Bazı Nitelikleri

Fidan KORKUT\*

## ÖZET

Bu araştırmada İletişim Becerileri Eğitimi Programını öğrenmek için gönüllü olarak hizmet içi eğitim almaya gelen 33 psikolojik danışmanın bazı özellikleri sunulmuştur. Katılımcıların çoğunu erkeklerin, 35 yaş altında ve kıdemleri 10 dan az olanların, müdürlerinin tavrını iyi ya da nötr bulanların, yönetmelikte rollerinin net olmadığını ve yöneticilerle öğretmenlerin, rehber öğretmenlerin rollerini iyi bilmediklerini düşünenlerin, uygulamalı seminerleri yeğleyenlerin ve iletişimle ilgili bilgi ve uygulama becerilerini geliştirmek isteyenlerin oluşturduğu anlaşılmaktadır. İletişim becerileri açısından erkeklerin, daha genç olanların, yüksek lisanslı olan ya da eğitime devam edenlerin, PDR/EPH dışındaki alanlardan mezun olanların, uygulamalı seminerleri isteyenlerin ve hem bilgi edinmek hem de sosyal çevrelerini genişletmek isteyenlerin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinden elde ettikleri puanların görece yüksek olduğu anlaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler** psikolojik danışmanların (rehber öğretmenlerin) özellikleri, iletişim becerileri eğitimi

## ABSTRACT

Characteristics of counselors who attended communication skills program. In this study, the characteristics of 33 counselors who volunteered to attend a communication skills program are described. Most of the participants had similar characteristics: they were under the 35 years old, working as a counselor less than 10 years, evaluating their principles' attitudes towards counseling, neutral and positive, unhappy in their career because of unclear role descriptions, thinking that there is a lack of knowledge on counselor's role among teachers and principles, and stating willingness to take training practical about counseling. Using the Communication Skills Evaluation Scale, younger males with a graduate degree, and an undergraduate degree different from counseling and a preference for attending trainings, attended this training because they want to have more knowledge and make new friends

**Key words;** communication skills training, characteristics of counselors.

## 1. GİRİŞ

Günlük yaşamda kişiler arası iletişimde bulunulmayan zaman dilimi neredeyse yok gibidir. İnsanların yakın ilişkilerinde yaşadıkları sorunların çoğu, etkili olmayan kişiler arası iletişimden kaynaklanmaktadır [1], ancak mutlu olduklarını gösteren en iyi göstergelerden birisi de doyurucu kişiler arası ilişkiler içinde olmalarıdır [2]. Kişiler arası iletişim kuran kişiler, mesaj(lar), bağlam, kanallar, güdültünün varlığı ya da yokluğu ve geribildirimini içeren bir süreç [3]

olarak tanımlanabilir. Kişiler arası ilişkilerde bir dizi beceri kullanılır ve temel olan iletişim becerileri en yalın olarak bireylerin etkili dinleme ve etkili tepki verme becerileri olarak özetlenebilmektedir [4]. Bu iki genel beceri ise uygun soru sorma, özetleme yapma, söylenenleri başka sözcüklerle tekrarlama, konuşanın davranışlarını, sözlerini ve duygularını tanımlama ve uygun biçimde yansıma, mesajı anlayıp anlamadığını sınaama, etkili geri bildirim verme gibi becerileri gerektirmektedir [5].

\* Fidan Korkut, Doç.Dr., Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi, 06532 Beytepe, Ankara. korkutfidan@yahoo.com

Kişinin sahip olduğu iletişim becerilerinin artması, kişiler arası ilişkilerdeki etkililiğinde de artış yaratmaktadır [6]. Bunların yanı sıra, kişiler arası iletişim becerileri bireylerin kendilerini gerçekleştirmelerinin kaynağı olarak da ele alınmaktadır [1]. Etkili olan ve etkili olmayan bütün iletişim biçimleri öğrenilmekte dolayısıyla iletişim becerileri öğrenilen ve öğretilen özellikler göstermektedir [7]. Bu nedenle farklı yaşlardaki, farklı özellikleri olan gruplara yönelik iletişim becerilerini öğretmeyi amaçlayan eğitim programları düzenlenmektedir. Örneğin öğrencilere [8, 9, 10, 11] öğretmenlere [12, 13], sağlık hizmetlerinde çalışanlara [14, 15, 16] iş yaşamındaki [17, 18, 19, 20] özel eğitime gereksinimlere [21, 22, 23] yönelik yapılan iletişim becerileri eğitimlerinin etkilerini araştıran bir dizi araştırmaya rastlanmaktadır.

Bu tür programların bireylere sağladığı bazı yararlar vardır. Bunlardan bazıları bireylerin çevresindeki kişilerle daha etkili iletişim kurabilmeleri, benlik algılarının ve kendilik değerlerinin iyileşmesi, kaygı düzeyinin azalmasıdır. Bunlara ek olarak iletişim beceriler eğitimlerinin sosyal bir bağlamda bireylerin davranışlarının uygunluğunu sınamalarını sağlaması, öğretilen becerilerin kolayca iş yaşamına ve günlük yaşama genellenebilir türden olması da diğer yararlarıdır [24].

Okullardaki rehberlik servislerinde bu becerilerin öğretilmesi rehberliğin önleme anlayışına uyan bir etkinliktir. Ortaöğretim düzeyinde ergenlik döneminde olan gençlerde doyurucu ve etkili kişiler arası ilişki kurma becerilerinin kazanılması, bu becerilerin özellikle kimlik ve kişilik gelişimine olumlu katkıları nedeniyle kritik bir öneme sahiptir [25]. Her düzeydeki eğitim kurumların rehberlik servislerinde çalışan psikolojik danışmanlar, öğrencilere iletişim becerilerini öğretecek programlar düzenleyebilmektedirler. Böylece onların iletişim becerilerindeki eksikliklerden kaynaklanabilecek sorunlarını henüz ortaya çıkmadan ya da artmadan önleyebilmeye ciddi olarak katkıda bulunabilmektedirler. Psikolojik danışmanların bu tür etkinlikler yapabilmeleri için kendilerinin de bu konuda yetişmiş olmaları gerekmektedir.

Bu amaçla psikolojik danışmanlara iletişim becerilerini öğreten programları tanıtan ve bu programların etkililiklerini araştıran bazı araştırmalar vardır [26, 27, 28, 29, 30]. Bu çalışmalardan bazıları danışmanlık eğitimi

sırasında iletişim becerilerinin öğretilmesinin ihmal edildiği savunulmaktadır. Ülkemizde danışman eğitimi sırasında doğrudan iletişim becerilerinin nasıl öğretileceği konusuna daha az yer verildiği gözlenmektedir. Alanda çalışmaya başlayanların bu konuda eksiklikleri olduğunu dile getirmeleri iletişim becerisi eğitimine gereksinimleri olduğunu göstermektedir. Psikolojik danışma alanının en temel konularından birisi olan iletişim becerileri konusuna tüm psikolojik danışmanların duyarlı ve donanımlı olmaları beklenmektedir. Bu noktada iletişim becerileri eğitim programının tanıtıldığı bir hizmet içi çalışma olduğunda katılmaya gönüllü olan psikolojik danışmanların hangi niteliklere sahip oldukları sorusu akla gelmektedir.

Bu araştırmada iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik olarak geliştirilmiş olan bir programın tanıtımıyla ilgili bir hizmet içi eğitime katılan psikolojik danışmanların bazı niteliklerinin tanıtılması amaçlanmaktadır. Daha açık deyişle amaç hangi özelliklere sahip olan psikolojik danışmanların bu tip eğitim almaya gönüllü olduklarını ortaya koymaktır. İletişim becerileri eğitiminin gerekliliğinin farkında olan psikolojik danışmanların genel özelliklerinin yanı sıra iletişim becerileri konusundaki durumları da belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırmadaki değerlendirmeler hem nicel hem de nitel özellikler göstermektedir. Nitel özelliklere de yer verilmesinin bazı nedenleri vardır. Şöyle ki, son yıllarda sosyal çalışmalarda bazı genel ve evrensel değerlere ulaşmanın birey ve grupların biricikliği ile gerçekliği kendilerine göre algılamaları nedeniyle nesnel çabaların zorlamalı olduğu görüşü yaygınlaşmaya başlamıştır. Nitel çalışmalar, fenomenolojik ve öznel olma, nedenlerden çok davranışı ve durumu tanımlamaya çalışma ve istatistiksel olmaktan çok spesifik olanı yorumlamaya yönelik olma gibi özellikler taşımaktadır [31]. Kuşkusuz nitel çalışmalar, öznel yanları nedeniyle nicel çalışmanın nesnel olan bazı güçlü yanlarını taşımamaktadır. Ancak, nicel çalışmalar da her grubu o gruba göre değerlendirme avantajından yoksundur. Nitel çalışmalarda bulgular nicel olanlarla birlikte de verilebilmektedir. Başka bir deyişle aynı çalışmada nitel ve nicel yollar kullanılabilir [32, 33].

## 2. YÖNTEM

Bu araştırmada nitel ve de nicel değerlendirmelere yer verilmiştir. Aşağıda araştırma kapsamındaki bireylerden (evren),

kullanılan veri toplama araçlarından, işlem yolundan ve kullanılan nicel değerlendirme yollarından söz edilmektedir.

**2.1. Araştırmaya katılan bireyler:** Bu araştırmaya Milli Eğitim Bakanlığının (MEB) düzenlediği "İletişim Becerileri Eğitimi Programı Formatör Eğitimi" adındaki haftalık hizmet içi eğitim katılan toplam 33 gönüllü psikolojik danışman dahildir. Hizmet içi eğitim iki hafta sürmüştür, dolayısı ile iki ayrı grupla tekrarlanmıştır. Programa katılan psikolojik danışman sayısı ilk hafta 15 iken, ikinci hafta 18 idi.

**2.2. Veri toplama araçları:** Araştırmada veri toplamak için Korkut [34] tarafından geliştirilen İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ) ile araştırmanın diğer değişkenlerine ilişkin verileri elde etmek için Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Katılımcıların, gönüllüler olarak özelliklerini ortaya koymak hedeflendiği için, veriler programın başında toplanmıştır.

**2.2.1. İBDÖ:** Bireylerin iletişim becerilerini nasıl değerlendirdiklerini anlamak amacı ile geliştirilmiş 5-li Likert tipi bir ölçek olan İBDÖ, 25 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekten elde edilebilecek en yüksek puan ilk çalışmalarda değerlendirme 0-4 aralıklı olması nedeni ile 100 iken [34] üniversite öğrencileri ve yetişkinlerle yapılan güvenilirlik ve geçerlik çalışmalarında puanlama 1-5 aralığında gerçekleştirildiği için alınabilecek en yüksek puan 125 olarak değişmiştir [35]. Puanın fazlalığı bireylerin, iletişim becerilerini olumlu olarak algıladıkları anlamına gelmektedir.

**2.2.1.21. İBDÖ'nün geçerliği:** Üniversitede okuyan 58 öğrenci ve 61 yetişkin ile yapılan iki geçerlik çalışmada benzer ölçekler geçerliği kullanılmıştır. Yetişkinlere uygun olması nedeni ile benzer ölçek olarak Dökmen (1988) tarafından geliştirilen Empatik Eğilim Ölçeği'nden yararlanılmıştır. İki grubun sırasıyla geçerlik katsayıları 0.52 ve 0.48'tir [35]. Yüksel [11] tarafından 120 üniversite öğrenci ile yapılan İBDÖ'nün benzer ölçekler geçerliliği çalışmasında da Öztan'ın [36] Türkçe'ye uyarlanmış olduğu kişilerarası ilişkiler tarzı ölçeği kullanılmış ve geçerlik katsayısı 0.54 olarak bulunmuştur.

**2.2.2.2. İBDÖ'nün güvenilirliği:** Üniversitede okuyan 58 öğrenci ile iki hafta arayla yapılan çalışmada testin tekrarı yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışması sonucunda güvenilirlik katsayısı 0.78 ( $p < .001$ ) olarak elde edilmiştir. İç tutarlılık katsayısı olarak alfa

değeri ise üniversite öğrenciler için 0.86 olarak bulunmuştur. Diğer bir güvenilirlik çalışmasında 61 yetişkinin puanlamalarıyla yapılan iç tutarlılık katsayısı 0.75 olarak bulunmuştur. Yüksel [11] tarafından 120 üniversite öğrenci ile yapılan güvenilirlik çalışmasında testin tekrarı yöntemi ile üç hafta arayla uygulanan İBDÖ'nün güvenilirlik katsayısı 0.87 olarak bulunmuştur.

**2.2.2. Kişisel Bilgi Formu:** Programa katılan psikolojik danışmanların cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, eğitim durumları (lisans -yüksek lisans), mezun oldukları bölümler, nerede çalıştıkları (okul-RAM), kaç yıldır psikolojik danışman olarak çalıştıkları, müdürlerinin tavrının ne olduğu, işle ilgili temel sorunlarının neler olduğu, seminere katılma nedenleri ile ne tür seminerlere gerek duydukları gibi özelliklerini öğrenmek amacı ile oluşturulmuş bir formdur. Formdaki son dört soru açık uçlu olarak düzenlemiştir.

**2.3. İşlem:** Bu çalışmada kullanılan deneysel işlem, İletişim Becerileri Eğitimi Programıdır (İBEP). Psikolojik danışmanların çalıştıkları kurumlardaki öğrencilere ya da diğer isteyen gruplara uygulayabilecekleri bu programın ne olduğunu ve nasıl uygulanabileceğini göstermek için kendilerinin de bu programı almalarının anlamlı olacağı düşünülmüştür. Bu çalışmada program bir hafta boyu günde altı saat olmak üzere 30 saat olarak uygulanmıştır. Uygulama sırasında ve sonrasında, programda kullanılan alıştırmaların dışında kullanabilecekleri başka alıştırmalardan da söz edilmiştir.

Program araştırmacı tarafından pek çok ilgili kaynaktan yararlanılarak oluşturulmuştur [4,37,38,39,40,41]. İBEP 10 hafta süren, haftada bir buçuk saatlik oturumlar biçiminde gerçekleştirilen didaktik, yaşantısal yanlarından başka ev ödevleri vermeyi de içeren bir yapı içermektedir. Oturumlarda üzerinde durulan konulardan bazıları iletişimin önemi, kendini tanıma, sözel olmayan mesajlara duyarlılık kazanma, dinlemenin önemi ve özellikleri, dinleme hataları, sözel tepki vermede bir yol olarak ben dili olarak sunulabilir. Oturumların ortak yanları, her oturumdan sonra katılımcıların sorularının olup olmadığının sınılanması, izlenim ve değerlendirmelerinin alınmasıdır. Bunun yanı sıra her oturumda bir sonraki oturuma dek o hafta üzerinde durulan becerilerle ilgili denemeler yapmaları, diğer insanları, TV'deki kahramanları gözlemeleri istenmektedir. İkinci oturumdan itibaren her oturumun başında bu yaşantılarını dile getirmeleri sağlanarak ardından o oturumun becerilerine geçilmektedir.

Alıştırmaların özelliklerine, amacına bağlı olarak uygulama çalışmaları farklı biçimlerde gerçekleştirilebilmektedir. Örneğin alıştırmaların bazılarında önce bireysel çalışma, sonra iki ya da üç kişilik gruplar halinde paylaşma ya da tartışma yolu izlenirken, bazılarında konuşan ve dinleyen rollerinin oynandığı ikililer oluşturulabilmektedir. Bazılarında ise konuşan, dinleyen ve gözleyen olmak üzere üçlü gruplar oluşturulabilmektedir. Birkaç alıştırmada ise grubun tamamı iki ya da üç alt gruba ayrılabilir.

Program boyunca katılımcılarla uygulamaları gerçekleştirilen alıştırmaların daha farklı nasıl yapılabileceği ile ilgili tartışma zamanları ayrılmıştır. Kurumların koşullarına bağlı olarak nerde ve nasıl bu tip programları uygulayabilecekleri ile ilgili paylaşımlara fırsat verilmiştir.

#### 2.4. Kullanılan Yeri Değerlendirme

**Dolları:** Araştırma evren üzerinde yapıldığı için sonuçlar frekans, yüzde, ortalama, varyans, yüzdelik gibi nicel değerlerle açıklanmıştır. Ayrıca bazı gözlemlerden de söz edileceği için nitel ifadeler de yer verilmiştir.

### 3. BULGULAR VE YORUMLARI

Araştırmanın bulgularını iki ayrı kısımda ele almak daha uygun görünmektedir. Bunlardan ilki katılımcıların genel özellikleri frekans ve yüzdelere vererek özetlemeye yöneliktir. İkinci kısımda ise iletişim becerilerini etkilediği düşünülen cinsiyet, yaş, eğitim, medeni hal, mezun olunan bölüm, katılma nedenleri ve ne tür seminerlere gereksindikleri değişkenlerine göre İBDÖ' den elde edilen puanların ortalamaları, varyansları ile minimum ve maksimum değerler verilmiştir.

#### 3.1. Katılımcıların Genel Özellikleri

Bu kısımda katılımcıların genel özellikleri frekans ve yüzdelere verilerek özetlenmiştir. Bu konudaki bilgiler Tablo 1'de toplu olarak sunulmuştur.

Tablo 1'den de takip edileceği gibi katılımcıların çoğu erkektir. Bu tür programlara bayanların daha fazla ilgi duyacağı düşünülse de bu çalışmaya katılan erkek sayısı daha fazladır. Yaş açısından ele alındığında katılımcıların çoğunluğunu görece genç olanların oluşturduğu anlaşılmaktadır. Yaşları 35 ve altında olanların oranı %88'dir. Eğitime farklı yaşlardan psikolojik danışmanların katılıyor olması gelişmeye daha açık olanların katıldığını düşündürmektedir. Eğitim açısından

bakıldığında grubun çok büyük bir kısmını lisans mezunlarının oluşturduğu görülmektedir.

**Tablo 1. Katılımcıların Genel Nitelikleri:**

Değişken	Ko	Açıklama	Fre	%
Cinsiyet	1	Kadın	14	42.5
	2	Erkek	19	57.5
Yaş	1	26-30	17	51.5
	2	31-35	12	36.5
	3	36- +	4	12
Eğitim	1	Lisans	28	85
	2	Yüksek lisans	5	15
mezuniyet	1	PDR/EPH	27	82
	2	Başka bölümler	6	18
Medeni hal	1	Evli	22	66.5
	2	Evli değil	11	33.5
Çalıştığı kurum	1	Okul	30	91
	2	RAM	3	9
Kıdem	1	1-5 yıl	19	57.5
	2	6-10 yıl	10	30.3
	3	11- + yıl	4	12.1
Müdürün tavrı	1	İyi	18	54.5
	2	Nötr	8	24.5
	3	Kötü	7	21
İşle ilgili sorun	1	Yönetici-öğretmenlerin rehberliği bilmemesi	14	42.5
	2	Yönetmelikte/rollerin net olmaması	17	51.5
	3	Kendilerinden kaynaklananlar	2	6
Katılma nedeni	1	İletişimle ilgili bilgi+uygulama	22	66.5
	2	Kendini geliştirme	8	24.5
	3	Bilgi+arkadaş edinme	3	9
İsteği seminerler	1	Uygulamalı her tür	25	76
	2	Alanla ilgili yeni bilgi.	5	15
	3	Mesleki rehberlik	3	9

Lisans üstü eğitim almış ya da almakta olan kişilerin oranı oldukça anlamlıdır. Küçük bir grupta %15 oranında lisansüstü eğitim almış ya da almakta olan kişilerin bulunması son derece sevindiricidir. Sonuçta daha nitelikli, daha donanımlı olan psikolojik danışmanlar, alanını görece daha etkili tanıtabilme özelliğine sahiptirler.

Katılımcıların çok büyük bir kısmı psikolojik danışman olmak için gereken eğitimi veren PDR ya da EPH anabilim dallarını bitirmişlerdir. Beşte birlik kısmı ise başka alanlardan mezun olmuşlardır. Bu durumda alanda çalışan ve psikolojik danışma ile ilgili alanlardan mezun olmayanların bu programa katılmaları da alanla ilgili gelişme isteklerinin bir göstergesi olarak değerlendirilebilir. Medeni halleri açısından bakıldığında üçte ikisinin evli oldukları göze çarpmaktadır. Çoğunun çocuğu olduğu da alıştırmalar sırasında dile getirilmiştir. Bu durum, çocuklarını, evlerini

bırakarak kendilerini mesleki olarak geliştirmek için bir hafta boyu süren hizmet içi eğitime geldiklerini göstermektedir. Çalışma yerleri açısından bakıldığında katılımcıların onda dokuzundan fazlası okulda çalışmaktadır. Bu durum okulların sayısının RAM'lerden çok daha fazla olması ile açıklanabilir. Kıdemleri açısından ele alındığında kıdemi en az olanların katılımı daha fazla olmak üzere kıdem arttıkça katılma oranlarında azalma olduğu gözlenmektedir. Deneyimleri artan rehber öğretmenlerin hizmet içi eğitime fazla rağbet etmedikleri düşünülebilir.

Çalıştıkları kurumun müdürünün rehberlik hizmetlerine tavrı ile ilgili olarak yapılan değerlendirmelere göre katılımcıların yarısından fazlası müdürlerinin tavrından memnun görünmektedirler. Bu grubun, hizmet içi eğitime katılmalarına izin verdikleri ya da kolaylaştırdıkları düşüncesinden hareketle, katılımcıların çoğunun böyle düşünmesi şaşırtıcı olmayabilir. İşle ilgili sorunlarının neler olduğu konusunda ise en fazla yönetmeliklerde rol tanımının çok iyi olmamasından kaynaklanan sorunlar dile getirilmiştir. Bunun ardından büyük oranda yönetici ve öğretmenlerin rehberlik alanını yeterince tanımamalarından kaynaklanan sorunlar gelmektedir. Buradan hareketle rehber öğretmenlerle ilgili yönetmeliklerin daha net ve anlaşılır olması konusundaki çalışmalara hız verilebilir.

Bu seminere katılma nedenleri sorulduğunda katılımcıların en fazla, konusunun iletişim becerileri olması ve uygulamaya yönelik olmasının kendilerinin bu tür programlar yapmalarını kolaylaştıracağı gerekçesini dile getirmişlerdir. İkinci büyük bir grup ise kendilerini bireysel ve mesleki anlamda geliştirebileceği düşüncesiyle geldiklerini belirtmişlerdir. Bundan sonra ne tür seminerlerin olmasını yeğledikleri sorusuna en fazla verilen yanıt, uygulamaya yönelik programların olması olarak dile getirilmiştir. Özellikle yaratıcılık, etkili davranma becerileri, etkili öğretmenlik, sınav kaygısı ile başa çıkma gibi konular en çok vurgulanan konular olarak görülmektedir. Bunu alanla ilgili her tür yeni gelişmeleri anlatan seminerlerin olması isteği gelmektedir. Küçük oranda bir grup ise mesleki rehberlikle ilgili seminerlere gereksindiklerini belirtmişlerdir. Burada dikkat çeken durum rehber öğretmenlerin önleyici rehberlik hizmetlerine yönelik seminerleri daha fazla tercih etmeleridir.

### 3.2. Katılımcıların Bazı Niteliklerine Göre İBDÖ'den Elde Ettikleri Puanlar:

Bu kısımda katılımcıların bazı niteliklerine göre İBDÖ'den elde edilen puanları özetlenmiştir. Tablo 2'de katılımcıların iletişim becerilerini etkileyebileceği düşünülen cinsiyet, yaş, eğitim, mezun oldukları bölüm, medeni hal, seminere katılma nedenleri ve ne tür seminerler istedikleri değişkenlerine göre İBDÖ'den elde ettikleri puanların ortalamaları, medyanları, varyansları, minimum ve maksimum puanları özetlenmektedir.

Tablo 2'deki bilgiler incelendiğinde kızların iletişim becerilerinde daha iyi olduklarına ilişkin kuramsal açıklamalarla [42] ve araştırma sonuçları [43, 44, 45] ile çelişebilecek bir durum göze çarpmaktadır. Erkeklerin İBDÖ'den elde ettikleri puanların ortalamaları kadınların ortalamalarına göre daha yüksek görünmektedir. Bu durum grubun özelliği ile açıklanabilir. Çok büyük bir kısmı PDR/EPH mezunu olan grubun aldıkları eğitimler dolayısıyla iletişim becerilerini geliştirmiş olabilirler. Yaş gruplarında ise yaş ilerledikçe İBDÖ'den elde edilen puan ortalaması azaldığı gözlenmektedir. Bu durum yaş ilerledikçe gerçekliğin artması nedeni ile yaş düzeyi daha yüksek olan psikolojik danışmanların iletişim becerilerini değerlendirme konusunda daha temkinli olmaları ile açıklanabilir.

**Tablo 2 Katılımcıların Bazı Niteliklerine Göre İBDÖ'den Elde Ettikleri Puanlar**

Değişken	kd	n	x	varyan	min	mak
Cinsiyet	1	14	103.62	57.4	90	118
	2	19	105.68	95.89	85	119
Yaş	1	17	105.23	52.56	93	118
	2	12	104.66	80.78	85	119
	3	4	103.50	24.36	90	118
Eğitim	1	28	104.70	81.58	85	119
	2	5	107	60	98	116
Mezun.	1	27	103.18	72.6	85	119
	2	6	112.60	37.36	105	118
Medeni hal	1	22	104.68	100.5	85	119
	2	11	105.9	35/89	96	118
Kat. Nedeni	1	22	105.95	53.28	90	119
	2	8	100.87	65.5	90	116
	3	3	107	36.30	85	118
İstenilen Se.	1	25	105.56	78.9	85	119

Eğitim açısından ele alındığında lisansüstü eğitimi olanların olmayanlara göre İBDÖ'den elde ettikleri puan ortalaması daha yüksek görünmektedir. Bu durum, aldıkları lisansüstü eğitimi sırasında iletişimle ilgili bilgi ve uygulamaları görece daha fazla görmeleri ve

dolayısıyla bu yanlarını geliştirmeleri ile açıklanabilir. Eğitim düzeyinin iletişim becerilerin etkilediğini gösteren bazı araştırmalar vardır [46]. Mezun olunan bölüm açısından bakıldığında ortaya gerçekten şaşırtıcı bir durum çıkmaktadır. Başka alanlardan mezun olanların İBDÖ'den elde ettikleri puan ortalaması PDR/EPH'den mezun olanların ortalamasından daha yüksek görünmektedir. Program sürerken uygulanan araştırmalar sırasındaki gözlemler dikkate alındığında bu puanların fazla olduğu izlenimi kuvvetlenmektedir. Bu durum alan dışı bölümlerden mezun olan psikolojik danışmanların kendilerini iletişim becerileri konusunda olduklarından daha iyi gösterme eğilimleri ile açıklanabilir. Böylece PDR/EPH alandan mezun olanlar kadar iyi olduklarını göstermeye çalışıyor olabilirler.

Medeni durum açısından bakıldığında evlilerin İBDÖ'den elde ettikleri puan ortalaması, evli olmayanlarınkinden biraz daha düşüktür. Bu durum bekâr olanların evlilere oranla daha kendilerini ilişkilerde daha olumlu; evli olanların yoğun bir ikili ilişki içinde olmaları nedeniyle iletişim becerilerini olduğundan daha kötü algılamaları ile açıklanabilir. Katılma nedenleri açısından ele alındığında, kendini geliştirmek amacı ile geldiklerini söyleyenlerin en düşük ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Hem bilgi edinmek hem de sosyal çevresini geliştirmek istediğini söyleyenler ise en yüksek ortalamaya sahiptirler. Bu durumda bu grubun zaten sosyal ilişkileri seven ve geniş bir çevreye sahip kişiler olduklarını ve bu özelliklerini geliştirmek amacıyla bu tür fırsatları da değerlendirdikleri yorumu yapılabilir. İstedikleri seminerler açısından bakıldığında ise uygulamalı seminerler ve yeni bilgileri aktaran seminerler, isteyenlerin daha yüksek bir ortalamaya sahipken, mesleki rehberlik ile ilgili seminer isteyenlerin puan ortalamaları daha düşüktür.

#### 4. SONUÇ

Bu araştırmada bir hizmet içi eğitim programına katılan psikolojik danışmanların nitelikleri ortaya konmaya çalışılmıştır. Amaç var olan profili görmektir. Bulgulara göre iletişim becerileri eğitimi almaya gönüllü olan psikolojik danışmanların özellikleri şu şekilde özetlenebilir. Bu tip seminerlere daha fazla

erkeklerin, 35 yaş altında ve kıdemleri 10 dan az olanların, müdürlerinin psikolojik danışma alanına tavrını iyi ya da nötr bulanların, yönetmelikte rollerinin net olmadığını ve yöneticilerle öğretmenlerin psikolojik danışmanların rollerini iyi bilmediklerini düşünenlerin, uygulamalı seminerleri yeğleyenlerin ve iletişimle ilgili bilgi ve uygulamalarını geliştirmek isteyenlerin katıldıkları anlaşılmaktadır.

İletişim becerileri açısından erkeklerin, daha genç olanların, yüksek lisans derecesi olan ya da lisans üstü eğitime devam edenlerin, PDR/EPH dışındaki alanlardan mezun olanların, uygulamalı seminerleri isteyenlerin ve hem bilgi edinmek hem de sosyal çevrelerini genişletmek isteyenlerin İBDÖ'den elde ettikleri puanların görece yüksek olduğu anlaşılmıştır. İletişim becerileri eğitimi alma konusunda gönüllü olanların kurumlarına döndüklerinde hizmet verdikleri gruplara bu eğitimin benzerini verecekleri düşünüldüğünde bu durum ümit verici görünmektedir.

Bu profil, okullarda ve RAM'larda çalışan psikolojik danışmanların iletişim becerilerinin nasıl olduğu konusunda ipucu vermesinin yanı sıra onların alanla ilgili gelişim isteklerini de göstermektedir. Hizmet içi eğitime katılan, farklı illerden gelen tüm psikolojik danışmanların İBDÖ'den aldıkları puanların 85-119 arasında dağılması, en yüksek puanın 125 olduğu düşünüldüğünde, onların genel olarak iletişim becerileri konusunda iyi olduklarının bir göstergesidir.

Bundan sonra bu tip bir program düzenlendiğinde izleme çalışmasını da içeren deneysel bir desen kullanılabilir. Bir başka tür izleme çalışması da katılımcıların buna benzer eğitimleri kurumlarında verip vermediklerinin araştırılması olabilir. Bu hizmet içi eğitim programına katılanlardan en az üç tanesinin yoğun olarak bu tür eğitimler düzenledikleri bilinmektedir. Bu tip eğitimlerin okullarda yaygınlaştırılması rehberliğin hem gelişimsel hem de önleme işlevlerinin gereği olarak gerekli görünmektedir. O nedenle danışman eğitimi sırasında öğrencilere, farklı kurumlarda çalışan psikolojik danışmanlara hizmet içi eğitimlerle kişiler arası iletişim becerilerini öğreten programlara gerek vardır.

## 5. KAYNAKLAR

1. Johnson DW, Johnson FP. (1997). *Joining Together; Group theory and Group skills*, 6<sup>th</sup>, Ed Allyn and Bacon.
2. Adams RG, Bleizner R. (1995). "Aging Well With Family and Friend." *American Behavioral Scientist*, 39: [209- 224].
3. Verdener RF. (1999). *Communicate!* 9<sup>th</sup> Ed, Wadsworth Publishing Company.
4. Baker SB, Shaw MC. (1987). *(Improving Counseling Through Primary Prevention*. Ohio: Merrill Publishing Company. A Bell & Howell Company.
5. Coursen D, Thomas J. (1989). *Communating*. Smith SC, Piolo PK, Bridges EM (Eds) *School Leadership. Hardwork for Excellence* Eric. [252-271].
6. Solomon A, Perry DR. (1970). *Interpersonal a Cross Disciplinary*. Springfield: Aggravate. Charles C.Thomas Publishing.
7. Buckman R. (2001). "Communication Skills in Palliative Care". *Neurologic Clinics*, 19(4): [989-1004].
8. Akande A, Ntshanga P & Nyanhette P. (1995). "Communication: Its Effect on the Self-Concept of Children: A South African Perspective". *Early Child Development and Care*, 105: [69-76].
9. Balcı S. (1996). *Danışma Becerileri Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeyine Etkisi*. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
10. Weisberg RP, Barton HA & Shiever TP. (1997). "The Social Compotence Promotion Program — for Young Adolescents". In GW Albee & TP Gullotta (Ed) *Primary Prevention Works Issues in Children's and Families' Lives Vol 6*: [268-290].
11. Yüksel F. (1997). "Grupla İletişim Becerileri Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerine Etkisi". Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
12. Çam S., Akkoyun F. (2001). "The Effects of Communication Skills Training on Ego States and Problem Solving". *Transactional Anaysis Journal* 31(3): [161-166].
13. Tarhan UR. (2000). "Kişiler Arası İlişkiler Eğitiminin Öğretmenlerin İletişim Becerileri ve Öz Farkındalıkları Üzerindeki Etkisi". ODTU, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
14. Dickson DA. (1989). "Interpersonal Communication in the Health Professions: A Focus on training". *Counseling Psychology Quartely* 2 (3): [345-366].
15. Kruijver IPM, Kerkstra A, Francke AL et al. (2000). "Evaluation of Communication Training Programs in Nursing Care: A Review of the Literature Patient education and Counseling, 39 (1) [129-145].
16. Sellick KJ. (1991). "Nurses' Interpersonal Behaviours and the Development of Helping Skills". *International Journal of Nusing Studies*, 28 (1): [3-11].
17. Coşkuner A. (1994). "İletişim Becerisini Geliştirme Eğitiminin İşgörenlerin İletişim Çatışmalarına Girme Eğilimlerine, Yalnızlık Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi". Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
18. Keenan F. Brady D. (3/2/2002). "Carees, News analysis How Soft-touch Ceos Get hard Results" *Business Week Online*.
19. McEwen T. (1999). "Coommunication Training in Corporate Settings: Lessons and Opportunities for the Academe". *Mid-American journal of business*, 12(1): [49-58].
20. Taylor S. (2000). "Strategies for Success Polishing Your Personel Skills". *Career World*, 28 (6): [20].
21. Hibbard TM. (1996). "Communicative Competence, Locus of Control and Social Skills Training in Mentally Retarded Adults". *Dissertation Abstracts International section: B, The Sciences and Enginerering*, 56 (8-B): [4582].
22. McConachie H. Ciccognani A. (1995). "What is in the Box" *Assessing Physically Disabled Children's Communication Skills* *Child Language Teaching and Therapy*, 11 (3): [252-263].
23. Storey K., Provost O. (1996). "The Effect of Communication Skills Instruction on the Integration of Workers with Severe Disabilities in Supported Employment Settings". *Educational and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities*, 31(2): [123-141].
24. Cooper CL. (1981). *Interpersonal relations: Some approaches to social skill training*. Washigton: Gover Publishing Company Limited.

25. Archer J., Kagan N. (1973). "Teaching Interpersonal Relationship Skills on Campus: A Pyramid Approach". *Journal of Counseling Psychology*, 20 (6): [535-540].
26. Garret GW. (1981). "Effect of Systemic Interpersonal Communications Training on Potential Leisure Counselors". *Dissertation Abstracts International section: A, Humanities and social sciences* 42 (5A): [2292].
27. Grotgen JF. (1982). "Administration and Assesment of a Systemic Nonverbal Skill Training Program for Begining Counselors". *Dissertation Abstracts International section: A. Humanities and social sciences* 42 (3A): [1008].
28. Martin D., Pumfrey P. (1992). "Effects of a Communication Skills Training Programme on the Cognitions of Careers Guidance Students". *British Journal of Guidance and counseling*, 20(3): [313-327].
29. Mattox RJ., Hurt DJ. (1992). "Counselor Pre-practicum: The Impact of Training in School Counselor Communication Skills", *College student Journal*, 26 (1): [88-92].
30. Berhs DG. (1995). "The Effects of an Active-listening Training Program on Admissions Counselors Communication Style". *Dissertation Abstracts Inretnational Section: A, Humanities and Social Sciences*, 55 (11-A): [341].
31. Cohen L., Monion L. (1989). *Research Methods in Education*. Roudledge.
32. Anderson G. (1990). *Fundamentals of Educational Research*. Burgess Science Press.
33. Patton M.Q. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods*, Sage Pub.
34. Korkut F. (1996). "İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlilik ve Geçerlik Çalışmaları". *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2 (7): [18-23].
35. Korkut F. (1997). "Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirmeleri." IV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongre Kitabı, 10-12 Eylül 1997, Anadolu Üniversitesi. Eskişehir.
36. Öztan N. (1994). "Kişiler Arası İlişkiler Ölçeği" VIII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bildiri Özetleri, s. [57].
37. Cüceloğlu D. (1994). *Yeniden İnsan İnsana*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
38. Danish S.J., D'Augelli A.R., Hauer A.L. (1994). *Yardım Becerileri: Temel Eğitim Programı*. Akkoyun F (Çev.) Ankara: Form Ofset.
39. Egan G. (1994). *Psikolojik Danışmaya Giriş* Akkoyun F. (Ed.), Ankara: Form Ofset.
40. Johnson D.W. (1972). *Reaching Out Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization*. Englewood Cliffs: Practice Hall Inc.
41. Voltan Acar N. (1994). *Terapötik İletişim* 2. Baskı. Ankara: Ertem Matbaacılık.
42. Seward J.P., Seward G.H. (1980) *Sex Differences: Mental and Temperamental*. Lexington Books.
43. Henkin A.B. et al. (1996). "Social Skills of Principals" A Profile in context.' *Journal of School Leadership* 6 (4): [399- 423].
44. Mausehund J., Timm S., King A. (1995). "Diversity Training: The Effects of an Intervention Treatment on Nonverbal Awareness". *Business Communication Quarterly*, 58 (1): [27-30].
45. Timm S.A., Aurand T.W. Ridnout R.E., (2000). "Listening Competence Within Marketing and Other Business Disciplines: Phase I- Measureing College Student Perceptions". *Delta Pi Epsilon Journal*, 42 (2): [78-89].
46. Hodges B., Turnbull J., Cohen R. et al. (1996). "Evaluating Communication Skills in the Objective Structured Clinical Examination Format: Reliability and Generalizability". *Medical Education*, 30 (1): [38-43].