Makalenin Geliş Tarihi: 14.03.2021
1.Hakem Rapor Tarihi: 07.04.2021
2. Hakem Rapor Tarihi: 08.04.2021
Kabul Tarihi: 03.05.2021

SOSYAL ÇALIŞMACILARIN/SOSYAL HİZMET GÖREVLİLERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

(Araştırma Makalesi)

Derya ÇAKMAK KARAPINAR (*)
Cengiz KILIÇ (**)

Öz

İnsan olmanın en temel özelliklerinden biri gerek kendisi gerekse çevresi ile iletişim kurma ihtiyacı duymasıdır. İnsanlar duygu, düşünce, inanç ya da fikirlerini iletişim kurarak diğer bireylerle paylaşır ya da diğer bireylere aktarır. Bu duygu, düşünce, inanç ya da fikirleri paylaşma ya da aktarma süreci iletişim süreci olarak ifade edilebilir ve bu süreçte insanların etkili ve başarılı iletişim kurabilmeleri kişisel iletişim becerilerine bağlıdır. Sosyal bir varlık olan, topluluklar oluşturan ve toplum içinde yaşayan insanın iletişim becerilerinin önemli olduğu ve ön plana çıktığı birçok mesleği icra ettiği de bir gerçektir. Etkili ve başarılı iletişimin ön plana çıktığı alanlardan biri de sosyal hizmetler alanıdır. Sosyal çalışma/hizmet görevlileri üzerinde çalıştıkları her vakada ve gerçekleştirdikleri her görüşmede iletişim becerilerini kullanmak zorundadır. Bu araştırmada farklı bireylerle çalışma sürecinin başarı ile yönetilmesinde ve etkili bir iletişim kurulmasında önemli bir yere sahip olan sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerilerinin cinsiyet, medeni durum, gelir düzeyi, eğitim düzeyi, mezuniyet alanı, hizmet süresi ve kronik rahatsızlığa sahip olma durumu gibi fiziksel ya da psikolojik unsurlara bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla Korkut Owen ve Demişbaş Çelik'in geliştirdiği İletişim Becerileri Ölçeği-Yetişkin Formu aracılığıyla veriler toplanmıştır. Verilerin analizinde SPSS 20 paket programı kullanılarak non-parametrik testlerden Ki-Kare Uygunluk Testi, Mann-Whitney U testi, Bartlett Küresellik Testi, Kruskal Wallis Tek Yönlü Varyans Analizi ve Kolmogorov-Smirnov Testi kullanılmıştır. Analiz sonucunda sosyal çalışma görevlilerinin iletişim becerilerinde ve

*) Dr. Öğr. Üyesi, Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü (e-posta: derya.cakmak@atauni.edu.tr). ORCID ID: https://orcid.org/0000-0003-0796-1800

**) Dr. Öğr. Üyesi, Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Sosyoloji Bölümü (e-posta: cengiz.kilic@atauni.edu.tr). ORCID ID: https://orcid.org/0000-0003-1640-0132

ölçeğin alt boyutlarında eğitim düzeyi, mezuniyet alanı ve kronik rahatsızlığa sahip olma durumunun etkili olarak farklılaşmalara neden olduğu buna karşın cinsiyet, medeni durum, gelir düzeyi ve hizmet süresinin bir farklılaşmaya neden olmadığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: *İletişim Becerileri, Sosyal Çalışmacı, Sosyal Hizmet Görevlisi, Etkili İletişim, Kişilerarası İletişim.*

A Study of Communication Skills of Social Workers/Social Services Staff

Abstract

One of the most basic characteristics of being human is the need to communicate with himself and his environment. People share their feelings, thoughts, beliefs or ideas with other individuals or transfer them to other individuals by communicating. The process of sharing or conveying this feeling, thoughts, beliefs or ideas can be expressed as a communication process, and effective and successful communication in this process depends on personal communication skills. It is also a fact that the communication skills of people who are a social entity, who create communities and live in society are important and perform many professions. One of the areas where effective and successful communication comes to the fore is the field of social services. Social workers/social services staff have to use their communication skills in every case they work on and in every interview they make. In this study, the communication skills of social workers/social services staff, who have an important place in the successful management of the working process and effective communication with different individuals, have an important role in the physical or psychological factors such as gender, marital status, income level, education level, graduation area, service period and chronic illness. For this purpose, data were collected through the Communication Skills Scale-Adult Form developed by Korkut Owen and Demişbaş Çelik. In the analysis of the data, the Chi-Square Test, Mann-Whitney U test, Bartlett's Sphericity Test, Kruskal Wallis One-Way Variance Analysis and Kolmogorov-Smirnov Test were used from non-parametric tests using the SPSS 20 package program. As a result of the analysis, it was determined that the communication skills of social workers and the sub-dimensions of the communication skills scale effectively caused differentiation in education level, graduation area and having chronic illness, and did not cause a differentiation in gender, marital status, income level and length of service.

Keywords: *Communication Skills, Social Workers, Social Services Staff, Effective Communication, Interpersonal Communication.*

1. Giriş

İletişim insan hayatında önemli bir yere sahip olan ve önemli etkileri olan bir süreçtir. Kişinin kendisi ile iletişim kurması, içsel süreçlerinde duygu, düşünce, fikir, tutum ya da davranışlarını değerlendirmesi, içsel gözlem yapması ya da sorular sorarak cevap araması olan içsel (kişi-içi) iletişim (Küçükkalkan, 2017) ile birlikte iletişim süreci başlamaktadır.

Kişinin kendisi ile kurduğu iletişimin sonucuna göre çevresi ile kurduğu iletişim şekillenebilmektedir. İçsel iletişimin sonucunda bireyin kendi içsel süreçlerini düzenlemesi ve diğer bireylerle iletişim kurmak için duygusal, bilişsel ve psikolojik açılardan hazır olması (Güngör, 2011) kişilerarası iletişim sürecinin etkili ve başarılı olabilmesi açısından önemlidir. Kişilerarası iletişim, en az iki birey arasında gerçekleşen ve karşılıklı duygu, düşünce, fikir ve tutum aktarımını içeren bir süreçtir (Aziz, 2008). Kişilerarası iletişim çoğunlukla bir teklife bağlı olmaksızın başlayan, iletişimi başlatan kişinin (kaynak) bir amaç doğrultusunda başlattığı ve taraflar arasında gerçekleşen geri bildirim iletimi nedeniyle iletişim rollerinin (kaynak/hedef) sürekli olarak değiştiği (Mutlu, 1994) bir süreçtir. Kişilerarası iletişim sürecinde iletişim tarafları arasında iletişim çatışmalarının yaşanması bu sürecin doğal bir getirisidir. Çünkü iletişimi başlatan ve sürdüren tarafların belirli amaçları vardır ve iletişim süreci sonunda bunlara erişememeleri iletişim çatışmalarının yaşanmasındaki ana etmendir. Ancak iletişim taraflarının psikolojik ve fiziki durumları, hazırbulunuşlukları, sosyal statüleri, eğitim düzeyleri, cinsiyetleri, ideolojileri ya da ait oldukları kültürün özellikleri (Çamdereli, 2008) de iletişim çatışmalarının yaşanmasında etkili olabilmektedir.

Kişilerarası iletişim hem birey hem de toplum için önemlidir. Toplumu oluşturan bireylerin ilişki içerisinde bir arada olmalarını sağlarken bireylerin çevrelerine uyum sağlamalarına yardımcı olur. Bireylerin karşılıklı olarak etkiye sahip, olumlu ve kalıcı bir iletişim kurmadan içinde bulundukları toplumda yaşamlarını idame ettirmeleri zordur (Berscheid, 1994). Kişilerarası iletişim, bireylerin yaşamında hem özel hem sosyal hem de mesleki yaşamlarını etkilemektedir. Sadece iletişim kurmak bireyler için yeterli değildir, kurulan iletişimin etkili olması ve iletişim taraflarının iletişimden memnun ve mutlu olması gereklidir.

Sağlık, eğitim ve adalet alanları gibi birçok alanda iletişim becerilerine sahip olma, kişilerarası iletişim ve etkili iletişim kurabilme önemli bir yetkinlik olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu alanlardan biri de sosyal hizmetler alanıdır. Sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerileri ilişki içerisinde bulunduğu bireyleri ve sorunlarını anlamaları, sorunlarının çözülmesine yardımcı olmaları, gerekli bilgilerin bu kişilere sunulması ve karar almalarında etkilidir. İletişim becerilerine sahip olmayan, kişilerarası iletişim ve etkili iletişim kurabilme yetkinlikleri olmayan bir sosyal çalışma/hizmet görevlisinin başvuranlarla kurduğu iletişim ile gerekli bilgileri toplama ya da aktarma süreçlerinde problemler yaşamaları muhtemeldir.

İnsanlar diğer insanları çok hızlı bir şekilde bilgi değerlendirmesine tabi tutar ve çabucak yargılar oluştururlar. Bu önemli bir hayatta kalma stratejisidir, tehdit durumunda, insanlar dost ve düşmanın kim olduğunu bilmek isterler. İlk karşılaşmaların genellikle biraz tehdit altında olduğu göz önüne alındığında, müracaatçılar üzerinde ilk görüşmede olumlu bir etki yaratmak önemlidir. Eğer müracaatçının sosyal çalışan/hizmet görevlisine güven duyması sağlanamazsa müracaat ilişkisinin sağlıklı ve etkili bir şekilde kurulamayacağı yadsınamaz bir gerçektir. Buna ek olarak ilk görüşmede üstesinden gelinmesi gereken ek engeller söz konusu olabilir. Bazı insanlar, onlarla tanışmadan önce, geçmiş

deneyimlere, arkadaş veya yakınlarının deneyimine ya da medya gibi daha genel kamusal etkilere dayanan sosyal çalışma/hizmet görevlileri ile ilgili olumlu ya da olumsuz beklentilere sahip olabilirler. Yine sosyal çalışma/hizmet görevlileri yaşamlarında önemli sorunları bulunan birbirinden farklı müracaatçılarla sıklıkla çalışmak durumundadır. Bu da demek oluyor ki, kimi müracaatçıların benlik saygısı düşük veya dünyaya kızgın, üzgün ve umutsuz olabilir. Ayrıca sunabileceğimiz hizmetlerden yüksek beklentileri olabilir veya küçümseyebilirler. Bu özelliklere sahip olan müracaatçılar ile iletişim süreçlerinde hassas olunmalı ve iyi bir izlenim oluşturulmaya çalışılmalıdır (Koprowska, 2008; Artan ve Kumbasar, 2017).

Müracaatçı ile sosyal çalışma/hizmet görevlisi arasındaki mesleki ilişki; görüşmenin nedeni, kurumun yasal statüsü ve talep edilen hizmetin niteliği gibi unsurlar tarafından şekillendirilmektedir. Ancak mesleki müdahale sürecinin başlangıcından sonlandırılmasına kadar geçen süreç içerisinde özellikle müracaatçı ile kurulacak mesleki ilişki sürecin başarıya ulaşmasında en önemli unsurlardan birisinin olumlu iletişim olduğu yadsınamaz. Sosyal hizmet mesleğinde müracaatçı ile etkili ve verimli bir iletişim kurmak hizmetin niteliği açısından vazgeçilmez bir öneme sahiptir.

2. Materyal ve Yöntem

Genel tarama modelinin kesit alma yaklaşımına sahip bu araştırmada farklı bireylerle çalışma sürecinin başarı ile yönetilmesinde ve etkili bir iletişim kurulmasında önemli bir yere sahip olan sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerilerinin cinsiyet, medeni durum, gelir düzeyi, eğitim düzeyi, mezuniyet alanı, hizmet süresi ve kronik rahatsızlığa sahip olma durumu gibi fiziksel ya da psikolojik unsurlara bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek ve bundan sonra gerçekleştirilecek çalışmalara ışık tutması amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki araştırma sorularına cevap aranmıştır.

AS1: Sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerileri cinsiyete göre farklılık göstermekte midir?

AS2: Sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerileri medeni durumlarına göre farklılık göstermekte midir?

AS3: Sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerileri aylık gelirlerine göre farklılık göstermekte midir?

AS4: Sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerileri eğitim düzeylerine göre farklılık göstermekte midir?

AS5: Sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerileri mezun oldukları bölüme göre farklılık göstermekte midir?

AS6: Sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerileri hizmet süresine göre farklılık göstermekte midir?

AS7: Sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerileri kronik rahatsızlıklarının var olup olmamasına göre farklılık göstermekte midir?

1.1. Veri Toplama Süreci

Ocak-Mart 2021 tarihleri arasında Türkiye genelinde Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı farklı İl Müdürlüklerinde görev yapmakta olan sosyal çalışma/hizmet görevlilerine çevrim içi ortama aktarılmış anket formu ile ulaşılmaya çalışılmış ve böylelikle 211 sosyal çalışma/hizmet görevlisine ulaşılmıştır. Araştırmada ulaşılabilirlilik–elverişlilik ilkesine göre kolay örnekleme yöntemiyle seçilen örneklem grubundaki katılımcılara veri toplama aracı olarak araştırmacı tarafından geliştirilen sosyo-demografik bilgi formu ve Korkut Owen ve Demişbaş Çelik'in (2017) geliştirdiği 25 maddeden oluşan İletişim Becerileri Ölçeği-Yetişkin Formu (İBÖ-YF) uygulanmıştır.

1.2. Veri Toplama Araçları

1.2.1. Sosyo-demografik Bilgi Formu

Katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumu gibi bilgilerini elde etmeyi amaçlayan ve araştırmacı tarafından geliştirilen bir formdur.

1.2.2. İletişim Becerileri Ölçeği-Yetişkin Formu (İBÖ-YF)

Korkut Owen ve Demişbaş Çelik (2017) İletişim Becerileri Ölçeğinin yetişkinler için de kullanılabilmesi için uyarlama çalışmaları yapmış ve ölçeğin yetişkinlerde beş alt boyutlu yapı gösterdiği saptamışlardır. İletişim Becerileri Ölçeği-Yetişkin Formunun alt boyutları; temel beceriler ve kendini ifade etme (TB-KİE/ 9 maddeden oluşmakta), iletişime özen gösterme (İÖG/ 5 maddeden oluşmakta), ilişki kurmaya isteklilik (İKİ/ 3 maddeden oluşmakta), etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim (EDSOI/ 5 maddeden oluşmakta) ve iletişim ilkelerine uyma (İİU/ 3 maddeden oluşmakta) olarak adlandırılmıştır.

1.3. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde SPSS 20 paket programı aracılığıyla ölçme aracının geçerlik ve güvenirliğini onaylama amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği, Bartlett Küresellik Testi ve Cronbach's Alpha testleri yapılmış ve ardından veri dağılımını tespit etmek amacıyla Kolmogorov-Simirnov testi yapılmış ve verilerin normal dağılım göstermediği saptanmıştır. Bu nedenle sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerilerinin cinsiyet, medeni durum, gelir düzeyi, eğitim düzeyi, mezuniyet alanı, hizmet süresi ve kronik rahatsızlığa sahip olma durumu gibi fiziksel ya da psikolojik unsurlara bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını belirleyebilmek için non-parametrik testlerden Mann-Whitney U testi ve Kruskal Wallis Tek Yönlü Varyans Analizi kullanılmıştır.

3. Araştırma Etiği

Bu çalışmanın araştırma ve yazım sürecinde bilimsel ve etik kurallara uyulmuş olup alıntılar kurallara uygun olarak yapılmıştır. Çalışmada yararlanılan kaynaklar hem metin içinde hem de kaynaklar bölümünde kaynak gösterme usulüne uygun ve eksiksiz olarak

yazılmıştır. Veriler 1 Ocak- 1 Mart 2021 tarihleri arasında Türkiye genelinde Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı farklı İl Müdürlüklerinde görev yapmakta olan sosyal çalışma/hizmet görevlilerinden İletişim Becerileri Ölçeği-Yetişkin Formu aracılığıyla toplanmıştır. Elde edilen veriler ve yapılan analizler ayrıntılı biçimde sunulmuştur.

4. Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerilerinin cinsiyet, medeni durum, gelir düzeyi, eğitim düzeyi, mezuniyet alanı, hizmet süresi ve kronik rahatsızlığa sahip olmalarına göre iletişim becerilerinin değişip değişmediğini tespit etmek amacıyla gerçekleştirilen alan araştırmasına ilişkin bulgular sunulmuştur. Araştırma soruları çerçevesinde elde edilen verilerin analizi sonucunda ortaya çıkan bulgular ilgili başlıklar altında yer verilmiştir.

Tablo 1. Sosyal Çalışma/Hizmet Görevlilerinin Demografik Özellikleri

		N	%
Cinsiyet	Erkek	89	42,18
	Kadın	122	57,82
Medeni Durum	Evli	100	47,39
	Bekar	111	48,82
Aylık Gelir	4000-5999	103	48,82
	6000-7999	38	18,01
	8000-9999	17	8,06
	10000 ve üzeri	53	25,11
Eğitim Düzeyi	Ön lisans	10	4,74
	Lisans	145	68,72
	Yüksek lisans	53	25,12
	Doktora	3	1,42
Mezun Olduğu Bölüm	Sosyal Hizmet Bölümü	93	44,08
	Psikoloji Bölümü	21	9,95
	Sosyoloji Bölümü	27	12,80
	Diğer Bölümler	70	33,17
Hizmet Süresi	0-4 Yıl	85	40,28
	5-9 Yıl	56	26,54
	10-14 Yıl	35	16,59
	15 Yıl ve üzeri	35	16,59
Kronik Rahatsızlığa Sahip Olma	Var	25	11,85
	Yok	186	88,15

Araştırmaya gönüllü olarak 211 sosyal çalışma/hizmet görevlisi katılmıştır. Uygulanan 211 adet İletişim Becerileri Ölçeği- Yetişkin formunda eksik doldurma kaynaklı çıkarılması gereken herhangi bir form olmadığı için analize 211 form ile devam edilmiştir. Araştırmaya katılan sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin %42,18'inin (N=89) erkek, %57,82'sinin (N=122) kadın olduğu, %47,39'unun (N=100) evli, %52,61'ünün (N=111) bekâr olduğu, %48,82'sinin (N=103) aylık gelirinin 4000-5999 arasında olduğu, %18,01'inin (N=38) aylık gelirinin 6000-7999 arasında olduğu, %8,06'sının (N=17) aylık gelirinin 8000-9999 arasında olduğu, %25,11'inin (N=53) aylık gelirinin 10000 ve üzeri olduğu, %4,74'ünün (N=10) eğitim düzeyinin ön lisans olduğu, %68,72'sinin (N=145) eğitim düzeyinin lisans olduğu, %25,12'sinin (N=53) eğitim düzeyinin yüksek lisans olduğu, %1,42'sinin (N=3) eğitim düzeyinin doktora olduğu, %44,08'inin (N=93) sosyal hizmet bölümü mezunu olduğu, %9,95'inin (N=21) psikoloji bölümü mezunu olduğu, %12,80'inin (N=27) sosyoloji bölümü mezunu olduğu, %33,17'sinin (N=70) diğer bölümlerden mezun olduğu, sosyal hizmet alanında %40,28'inin (N=85) 0 ile 4 yıl arasında hizmet süresi olduğu, %26,54'ünün (N=56) 5 ile 9 yıl arasında hizmet süresi olduğu, %16,59'unun (N=35) 10 ile 14 yıl arasında hizmet süresi olduğu, %16,59'unun (N=35) 15 yıl ve daha fazla hizmet süresi olduğu, %11,85'inin (N=25) kronik rahatsızlığa sahip olduğu ve %88,15'inin (N=186) kronik bir rahatsızlığa sahip olmadığı görülmüştür.

İletişim Becerileri Ölçeği ile toplanan veriler için Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği ve Bartlett Küresellik Testi yapılarak faktör analizine uygunluğu tespit edilmiştir. Bartlett Küresellik Testinde p değerinin (0,000) 0,05'ten küçük olduğu ve Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği (KMO) değerinin ise (0,962) 1'e yaklaştığı görülmüştür. p değerinin 0,05'ten küçük olması değişkenlerin analiz yapmaya uygun olduğunu ve KMO değerinin 1'e yaklaşması değişkenlerin birbirini hatasız ve mükemmel biçimde tahmin edebileceğini göstermektedir kısacası değişkenler arası korelasyonların faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Cronbach's Alpha değeri de 0,97 olarak elde edilmiş olup verilerin güvenilirliği yüksektir.

Tablo 2. Cinsiyete Göre İletişim Becerileri ve Alt Boyutları

Cinsiyet/Boyut	N	X	ss	sd	p
Kadın-Toplam Puan	89	101,36	16,61	18,49	0,31
Erkek-Toplam Puan	122	96,65	20,58		
Kadın-TB-KIE	122	4,03	0,70	0,77	0,58
Erkek- TB-KIE	88	3,90	0,86		
Kadın- İÖG	122	4,04	0,69	0,75	0,96
Erkek-İÖG	89	3,91	0,84		
Kadın-İKİ	122	3,98	0,75	0,81	0,51
Erkek-İKİ	88	3,74	0,88		
Kadın-EDSOİ	122	4,14	0,71	0,78	0,94
Erkek-EDSOİ	88	3,91	0,85		
Kadın-İİU	122	3,98	0,70	0,79	0,81
Erkek-İİU	89	3,90	0,90		

Tablo 2 incelendiğinde sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin cinsiyete göre iletişim becerilerinin, temel beceriler ve kendini ifade etme, iletişime özen gösterme, ilişki kurmaya isteklilik, etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim ve iletişim ilkelerine uyma olmak üzere beş alt boyutunun farklılık göstermediği ($p>0,05$) tespit edilmiştir. Böylece sosyal çalışma görevlilerinin iletişim becerilerinde cinsiyete göre farklılaşma olmadığı saptanmıştır.

Tablo 3. Medeni Durum Göre İletişim Becerileri ve Alt Boyutları

Medeni Durum/Boyut	N	X	ss	sd	p
Evli-Toplam Puan	89	98,30	21,28	18,49	0,64
Bekar-Toplam Puan	103	100,29	15,85		
Evli -TB-KIE	99	3,90	0,89	0,77	0,58
Bekar- TB-KIE	110	4,05	0,65		
Evli - İÖG	100	3,93	0,83	0,75	0,90
Bekar -İÖG	110	4,04	0,68		
Evli -İKİ	99	3,91	0,86	0,81	0,36
Bekar -İKİ	110	3,89	0,77		
Evli -EDSOİ	99	4,02	0,88	0,78	0,49
Bekar -EDSOİ	110	4,06	0,69		
Evli -İİU	100	3,94	0,88	0,79	0,51
Bekar -İİU	110	3,96	0,71		

Sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin medeni durumuna göre iletişim becerilerinin, temel beceriler ve kendini ifade etme, iletişime özen gösterme, ilişki kurmaya isteklilik, etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim ve iletişim ilkelerine uyma olmak üzere beş alt boyutunun farklılık göstermediği (p>0,05) tespit edilmiştir (Bkz Tablo 3). Böylece sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerilerinde medeni durumlarına göre bir farklılaşma olmadığı saptanmıştır.

Tablo 4. Gelir Düzeyine Göre İletişim Becerileri ve Alt Boyutları

Gelir Düzeyi/Boyut	**N**	**X**	**ss**	**x^2**	**p**
4000-5999-Toplam Puan	95	98,21	18,67	2,81	0,42
6000-7999-Toplam Puan	35	99,02	20,12		
8000-9999-Toplam Puan	16	105,68	12,94		
10000 ve üzeri -Toplam Puan	43	100,37	19,22		
4000-5999-TB-KIE	103	3,93	0,80	2,25	0,52
6000-7999- TB-KIE	38	3,94	0,84		
8000-9999- TB-KIE	17	4,22	0,61		
10000 ve üzeri- TB-KIE	48	4,06	0,73		
4000-5999- İÖG	103	3,93	0,77	2,70	0,44
6000-7999-İÖG	38	3,96	0,80		
8000-9999-İÖG	17	4,25	0,47		
10000 ve üzeri- TB-KIE	49	4,04	0,79		
4000-5999-İKİ	103	3,87	0,80	3,29	0,34
6000-7999-İKİ	38	3,82	0,77		
8000-9999-İKİ	17	4,23	0,57		
10000 ve üzeri-İKİ	48	3,87	0,94		
4000-5999-EDSOİ	103	4,06	0,79	3,44	0,38
6000-7999-EDSOİ	38	3,98	0,80		
8000-9999-EDSOİ	17	4,34	0,63		
10000 ve üzeri-EDSOİ	48	4,08	0,80		
4000-5999-İİU	103	3,91	0,77	2,14	0,54
6000-7999-İİU	38	3,93	0,92		
8000-9999-İİU	17	4,23	0,58		
10000 ve üzeri-İİU	49	3,93	0,82		

Sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin gelir düzeylerine göre iletişim becerilerinin, temel beceriler ve kendini ifade etme, iletişime özen gösterme, ilişki kurmaya isteklilik,

etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim ve iletişim ilkelerine uyma olmak üzere beş alt boyutunun farklılık göstermediği (p>0,05) tespit edilmiştir (Bkz Tablo 4). Böylece sosyal çalışma görevlilerinin iletişim becerilerinde gelir düzeylerine göre bir farklılaşma olmadığı saptanmıştır.

Tablo 5. Eğitim Düzeyine Göre İletişim Becerileri ve Alt Boyutları

Eğitim Düzeyi/Boyut	**N**	**X**	**ss**	**x^2**	**p**
Ön Lisans-Toplam Puan	9	80,33	29,22	11,09	0,11
Lisans-Toplam Puan	123	99,91	17,18		
Yüksek Lisans-Toplam Puan	50	102,00	18,18		
Doktora -Toplam Puan	3	87,33	4,04		
Ön Lisans-TB-KIE	10	3,31	1,23	11,06	**0,01**
Lisans- TB-KIE	136	4,00	0,72		
Yüksek Lisans- TB-KIE	53	4,11	0,73		
Doktora- TB-KIE	3	3,37	0,06		
Ön Lisans- İÖG	10	3,30	1,18	4,70	0,19
Lisans-İÖG	137	4,00	0,71		
Yüksek Lisans-İÖG	53	4,04	0,74		
Doktora- TB-KIE	3	3,80	0,34		
Ön Lisans-İKİ	10	3,21	0,93	10,94	**0,01**
Lisans-İKİ	136	3,89	0,79		
Yüksek Lisans-İKİ	53	4,01	0,81		
Doktora-İKİ	3	3,11	0,69		
Ön Lisans-EDSOİ	10	3,44	1,42	8,59	**0,03**
Lisans-EDSOİ	136	4,05	0,74		
Yüksek Lisans-EDSOİ	53	4,17	0,77		
Doktora-EDSOİ	3	3,53	0,46		
Ön Lisans-İİU	10	3,00	1,19	8,88	**0,03**
Lisans-İİU	137	3,99	0,74		
Yüksek Lisans-İİU	53	4,00	0,74		
Doktora-İİU	3	3,66	0,33		

Sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin eğitim düzeylerine göre iletişim becerilerinin, temel beceriler ve kendini ifade etme, ilişki kurmaya isteklilik, etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim ve iletişim ilkelerine uyma boyutlarında farklılık gösterdiği (p<0,05) tespit edilmiştir (bk. Tablo 5). Eğitim düzeyi ön lisans olan sosyal çalışma/hizmet görevlileri

ile lisans ve yüksek lisans olan sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerilerinin dört alt boyutunda anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Lisans ve yüksek lisans mezunu sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin ön lisans mezunlarına göre temel becerilerinin daha iyi olduğu ve kendilerini daha iyi ifade ettikleri (Lisans X=4,00, Yüksek Lisans X=4,11), ilişki kurmaya daha istekli oldukları (Lisans X=3,89, Yüksek Lisans X=4,01), daha etkin dinleme yaptıkları ve sözel olmayan iletişimde başarılı oldukları (Lisans X=4,05, Yüksek Lisans X=4,17) ve iletişim sürecinde iletişim ilkelerine uymaya özen gösterdikleri (Lisans X=3,99, Yüksek Lisans X=4,00) görülmüştür.

Tablo 6. Mezuniyet Alanına Göre İletişim Becerileri ve Alt Boyutları

Mezuniyet Alanı/Boyut	**N**	**X**	**ss**	**x^2**	**p**
Sosyal Hizmet-Toplam Puan	87	102,00	16,38	5,86	0,11
Psikoloji-Toplam Puan	18	104,83	10,69		
Sosyoloji-Toplam Puan	25	95,92	20,31		
Diğer -Toplam Puan	61	95,75	20,74		
Sosyal Hizmet-TB-KIE	93	4,09	0,68	3,96	0,26
Psikoloji- TB-KIE	20	4,17	0,57		
Sosyoloji- TB-KIE	27	3,86	0,89		
Diğer- TB-KIE	68	3,85	0,84		
Sosyal Hizmet- İÖG	93	4,08	0,66	2,27	0,51
Psikoloji-İÖG	21	4,10	0,54		
Sosyoloji-İÖG	27	3,91	0,85		
Diğer- TB-KIE	68	3,87	0,85		
Sosyal Hizmet-İKİ	93	4,02	0,75	7,85	**0,04**
Psikoloji-İKİ	20	4,15	0,56		
Sosyoloji-İKİ	27	3,69	0,84		
Diğer-İKİ	68	3,72	0,89		
Sosyal Hizmet-EDSOİ	93	4,16	0,68	7,55	0,5
Psikoloji-EDSOİ	20	4,31	0,40		
Sosyoloji-EDSOİ	27	3,96	0,87		
Diğer-EDSOİ	68	3,86	0,89		
Sosyal Hizmet-İİU	93	4,10	0,72	14,76	**0,02**
Psikoloji-İİU	21	4,25	0,62		
Sosyoloji-İİU	27	3,76	0,76		
Diğer-İİU	68	3,73	0,84		

Sosyal çalışma görevlilerinin mezuniyet alanlarına göre iletişim becerilerinin, ilişki kurmaya isteklilik ve iletişim ilkelerine uyma boyutlarında farklılık gösterdiği ($p<0,05$) tespit edilmiştir (bk. Tablo 6). Diğer alanlardan mezun olan sosyal çalışma/hizmet görevlileri ile sosyal hizmet ve psikoloji alanlarından mezun olan sosyal çalışma görevlilerinin iletişim becerilerinin iki alt boyutunda anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Sosyal hizmet ve psikoloji bölümlerinden mezun olan sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin diğer alanlardan mezun olanlara göre ilişki kurmaya daha istekli olduğu (Sosyal Hizmet X=4,02, Psikoloji X=4,15), ve iletişim sürecinde iletişim ilkelerine uymaya özen gösterdikleri (Sosyal Hizmet X=4,10, Psikoloji X=4,25) görülmüştür.

Tablo 7. Hizmet Süresine Göre İletişim Becerileri ve Alt Boyutları

Hizmet Süresi/Boyut	**N**	**X**	**ss**	**x^2**	**p**
0-4-Toplam Puan	78	101,06	17,41	1,31	0,72
5-9-Toplam Puan	52	100,42	15,78		
10-14-Toplam Puan	31	97,58	23,92		
15 ve üzeri -Toplam Puan	28	95,53	20,53		
0-4-TB-KIE	85	4,11	0,71	4,82	0,18
5-9- TB-KIE	55	3,98	0,70		
10-14- TB-KIE	35	3,82	0,97		
15 ve üzeri- TB-KIE	30	3,82	0,83		
0-4- İÖG	85	4,08	0,70	2,02	0,56
5-9-İÖG	56	4,03	0,66		
10-14-İÖG	35	3,83	0,96		
15 ve üzeri- TB-KIE	30	3,84	0,83		
0-4-İKİ	85	3,90	0,84	3,93	0,94
5-9-İKİ	55	3,85	0,78		
10-14-İKİ	35	3,92	0,85		
15 ve üzeri-İKİ	30	3,82	0,85		
0-4-EDSOİ	85	4,10	0,77	2,38	0,49
5-9-EDSOİ	55	4,14	0,66		
10-14-EDSOİ	35	3,88	0,98		
15 ve üzeri-EDSOİ	30	3,93	0,81		
0-4-İİU	85	3,98	0,77	2,77	0,42
5-9-İİU	56	3,98	0,71		
10-14-İİU	35	4,00	0,94		
15 ve üzeri-İİU	30	3,75	0,86		

Sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin hizmet sürelerine göre iletişim becerilerinin, temel beceriler ve kendini ifade etme, iletişime özen gösterme, ilişki kurmaya isteklilik, etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim ve iletişim ilkelerine uyma olmak üzere beş alt boyutunun farklılık göstermediği (p>0,05) tespit edilmiştir (bk. Tablo 7).

Tablo 8. Kronik Bir Rahatsızlığa Sahip Olma Durumuna Göre İletişim Becerileri ve Alt Boyutları

Kronik Rahatsızlık Durumu/Boyut	**N**	**X**	**ss**	**sd**	**p**
Evet-Toplam Puan	24	94,33	18,23	18,49	0,06
Hayır-Toplam Puan	168	99,93	18,43		
Evet -TB-KIE	25	3,74	0,81	0,77	**0,03**
Hayır - TB-KIE	184	4,01	0,76		
Evet – İÖG	25	3,80	0,72	0,75	0,13
Hayır -İÖG	185	4,01	0,76		
Evet -İKİ	25	3,68	0,80	0,81	0,16
Hayır -İKİ	184	4,06	0,79		
Evet -EDSOİ	25	3,84	0,70	0,78	**0,03**
Hayır -EDSOİ	185	4,06	0,79		
Evet -İİU	25	3,82	0,75	0,79	0,37
Hayır -İİU	185	3,96	0,79		

Kronik bir rahatsızlığa sahip olmayan sosyal çalışma/hizmet görevlileri ile sahip olan sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerilerinin iki alt boyutunda anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Kronik bir rahatsızlığa sahip olmayan sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin sahip olanlara göre temel becerilerinin daha iyi olduğu ve kendini daha iyi ifade ettikleri (X=4,01) ve daha etkin dinleme yaptıkları ve sözel olmayan iletişimde başarılı oldukları (X=4,06) görülmüştür.

5. Tartışma ve Sonuç

Literatüre bakıldığında kadın ve erkeklerin iletişim becerilerini inceleyen araştırmalarda kadınların erkeklere göre iletişim becerilerinin daha iyi olduğu yönünde sonuçlar ortaya koyan (Korkut, 2005; Başer, Kırlıoğlu ve Kalaycı Kırlıoğlu, 2014; Çetinkaya, 2011) çalışmaların yanı sıra kadın ve erkeklerin iletişim becerileri arasında bir fark olmadığını ortaya koyan (Dilber ve Akhan, 2019; Elkatmış ve Ünal, 2014; Dilekmen, Başçı ve Bektaş, 2008) çalışmalar olduğu görülmektedir. Bu araştırmada sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerilerinde cinsiyete göre bir farklılaşma olmadığı tespit edil-

miştir. Ayrıca sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerilerinde medeni durumlarının da bir farklılık ortaya çıkarmadığı saptanmıştır. Korkut da (2005) gerçekleştirdiği araştırmada bireylerin evli ya da bekar olmalarının iletişim becerileri üzerinde anlamlı bir fark ortaya çıkaracak değişken olmadığı sonucuna varmıştır. Buna karşın Taşdemir ve Taşdemir (2020) etkin dinleme ve beden dilini etkin kullanma boyutunda bekar bireylerin iletişim becerilerinin evli bireylere göre daha iyi olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Örücü ve Kıvrak (2013) çalışmalarında meslekte hizmet verme süresinin iletişim becerileri üzerinde bir etkisi olmadığını ortaya koymuştur. Bu çalışmada da sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin meslekte hizmet verdikleri sürenin iletişim becerileri üzerinde anlamlı bir farklılık ortaya koymadığı görülmüştür. Ancak Köroğlu (2006) yaptığı çalışmada 5 yıl altı ve 20 yıl üstü hizmet süresine sahip bireylerin iletişim becerilerinin diğerlerine göre daha iyi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bunlara ek olarak gelir düzeylerinin de sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerileri üzerinde bir farklılık ortaya çıkarmadığı görülmüştür.

Sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin eğitim düzeylerinin ve mezun oldukları bölümün iletişim becerileri üzerinde anlamlı bir farklılık ortaya çıkardığı tespit edilmiştir. Lisans ve yüksek lisans mezunu sosyal çalışma görevlilerinin temel beceriler ve kendini ifade etme, ilişki kurmaya isteklilik, etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim ve iletişim ilkelerine uyma boyutlarında ön lisans mezunlarına göre daha iyi oldukları görülmüştür. Literatüre bakıldığında eğitim düzeylerinin bireylerin iletişim becerileri üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığını ortaya koyan araştırmalar (Korkut, 2005; Çetinkaya, 2011; Başer, Kırlıoğlu ve Kalaycı Kırlıoğlu, 2014; Örücü ve Kıvrak, 2013) bulunmasına karşın Kumcağız ve diğ. (2011) yaptıkları çalışmada lisans ve lisansüstü eğitime sahip hemşirelerin iletişim becerilerinin lise mezunlarına göre daha iyi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bunlara ek olarak ebeveynlerin eğitim düzeyinin bireylerin iletişim becerileri ve alt boyutları üzerinde etkili olduğunu (Özdemir, 2011; Yılmaz, 2007) ortaya koyan çalışmalar olduğu da görülmüştür. Bunlara ek olarak sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin mezun olduğu bölüme göre iletişim becerilerinde farklılaşma olduğu saptanmıştır. Sosyal hizmet ve psikoloji alanlarından mezun olan sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin ilişki kurmaya isteklilik ve iletişim ilkelerine uyma boyutlarında diğer alanlardan mezun olanlara göre daha iyi olduğu görülmüştür. Sosyal çalışma görevlilerinin kronik bir rahatsızlığa sahip olup olmama durumlarının da iletişim becerilerini etkilediği tespit edilmiştir. Kronik bir rahatsızlığa sahip olmayan sosyal çalışma görevlilerinin temel beceriler ve kendini ifade etme ve etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim boyutlarında kronik bir rahatsızlığa sahip olanlara göre iletişim becerilerinin daha iyi olduğu görülmüştür.

Özetle bu çalışmada daha yüksek eğitim düzeyine sahip ve sosyal hizmet ya da psikoloji alanlarından mezun sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin diğer sosyal çalışma/hizmet görevlilerine göre daha güçlü iletişim becerilerine sahip olduğu saptanmış olup bu grubun dışında kalan sosyal çalışma/hizmet görevlilerinin iletişim becerilerinin geliştirilmesi amacıyla hizmet içi eğitim etkinliklerinin planlanması, eğitim modüllerinin geliştirilerek

uygulanması ve uygulama sonucunda öğrenme çıktılarının değerlendirilerek eğitimin geliştirilmesi önerilmektedir.

Kaynakça

Aziz, A. (2008). *İletişime giriş*. İstanbul: Aksu Yayınları.

Artan, T. ve Kumbasar, B. (2017). Sosyal hizmet mesleğinde etkili iletişim. *Sosyal Çalışma Dergisi, 1*(2), 51-63.

Başer, D., Kırlıoğlu, M. ve Kalaycı Kırlıoğlu, H. (2014). Sosyal hizmet öğrencilerinin iletişim becerilerinin incelenmesi: Selçuk üniversitesi örneği. *Munzur Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (Müsbid)*, *3*(5), 105-120.

Berscheid, E. (1994). Interpersonal relationships. *Annual Review of Psychology*, *45*(1), 79-129.

Çamdereli, M. (2008). *İletişime giriş*. İstanbul: Dem Yayınları.

Çetinkaya, Z. (2011). Türkçe öğretmen adaylarının iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin belirlenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, *19*(2), 567-576.

Dilber, F. ve Akhan, O. (2019). Öğretmen adaylarının iletişim becerileri düzeylerinin incelenmesi. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, *7*(17), 473-493.

Dilekman, M., Başçı, Z. ve Bektaş, F. (2008). Eğitim fakültesi öğrencilerinin iletişim becerisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *12*(2), 223-231.

Elkatmış, M. ve Ünal, E. (2014). Sınıf öğretmeni adaylarının iletişim beceri düzeylerine yönelik bir çalışma. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *16*(1), 107-122.

Güngör, N. (2011). *İletişime giriş*. Ankara: Siyasal Kitapevi.

Koprowska, J. (2008). *Communication and interpersonal skills in social work*. U.K: Learning Matters Ltd.

Korkut, F. (2005). Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, *28*(28), 143-149.

Korkut-Owen, F. ve Demirbaş-Çelik, N. (2017). Yetişkinlerde kişilik özelliklerine göre iletişim. 18-21 Ekim 2017 tarihlerinde gerçekleştirilen I. Uluslararası Akademik Çalışmalar Kongresinde sözlü sunulan bildiri. https://www.inescongress.com/

Köroğlu, M. (2006). *Emniyet teşkilatı emniyet hizmetleri sınıfı personelinin iletişim becerilerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Samsun: Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kumcağız, H., Yılmaz, M., Çeli˙k, S. ve Avcı, İ. (2011). Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun ili örneği. *Dicle Tıp Dergisi*, *38*(1), 49-56.

Küçükkalkan, Y. (2017). İletişim türleri. Eyyup Akbulut (Ed.). *İletişime giriş*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.

Mutlu, E. (1994). *İletişim sözlüğü*. Ankara: Ark Yayınevi.

Örücü, E. ve Kıvrak, O. (2013). Telekomünikasyon sektöründe çalışan personelin iletişim becerileri düzeylerinin incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20*(1), 15-29.

Özdemir, G. (2011). *Ebelik ve hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerileri ve yaşam yönelimlerinin stresle baş etme tutumları üzerine etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Taşdemir, İ. ve Taşdemir, H. (2020). Öğretmenlerin sınıf içi iletişim algısı. *Mustafa Kemal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, *4*(6), 110-131.

Yılmaz B. (2007). *Üniversite öğrencilerinin kişilerarası iletişim becerileri ve bağlanma stilleri arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Muğla: Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.