



ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September 2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

EĞİTİM ÖRGÜTLERİNDE İLETİŞİMDE GÜVENLİ DAVRANIŞ

Nurhayat ÇELEBİ¹ Nilüfer ÜLKER² İlknur ALTAY GÖKMEN³

¹Marmara Üniversitesi, Atatürk Eğitim Fakültesi

²İstanbul Teknik Üniversitesi, Yabancı Diller Yüksek Okulu

³Maltepe Üniversitesi, Yabancı Diller Yüksek Okulu

Özet: Bilgi çağını en yüksek hızıyla yaşadığımız bu günlerde kişilerarası iletişim hayatı bir boyut kazanmıştır. Sosyal bir beceri olan güvenli davranış becerisi, insanların toplum ve örgüt içerisinde diğerleriyle bir arada yaşamalarını kolaylaştıran ve güçlendiren bir olgudur. Bu çalışmanın amacı, yükseköğretimde çalışan okutmanların iletişim kurarken sergiledikleri güvenli davranış beceri ve kalıplarını incelemektir. Araştırma modeli olarak, nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmaya pratiklik ve hız kazandırması açısından kolay ulaşılabilir durum örnekleme yöntemi uygulanmıştır. Araştırma evrenini İstanbul'daki iki devlet üniversitesinde görev yapmakta olan İngilizce okutmanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise gönüllülük esası ile seçilen 22 İngilizce okutmanı oluşturmaktadır. Araştırmanın verileri 9 adet açık uçlu görüşme sorusu oluşturularak görüşme yöntemi ile toplanmıştır. Görüşme formunun oluşturulması sürecinde öncelikle ilgili alanyazın taranmış, uzman görüşüne başvurulmuş ve pilot çalışma yürütülmüştür. Verilerin çözümlenmesinde betimsel analiz ve içerik analizi yapılmıştır. Bu bağlamda, "güvenli davranış" ile ilgili alanyazın taranmış ve verilerde ortaya çıkan temalar kodlanmıştır. Araştırmanın güvenilirliği için verilerin analizinden elde edilen sonuçların uzman kişilere gösterilmesi yoluna gidilerek kontrol yapılmış ve uzlaşma sağlanması ile güvenilirlik teyid edilmiştir. Analiz sonucunda oluşturulan temalar katılımcı cevaplarından elde edilen verinin doğrudan alıntılanıp aktarılması yoluyla desteklenmiştir. Bu temalar sırasıyla; "vücut dili", "ikna etme", "hakkını savunma", "kendi fikirlerini ortaya koyma", "fikrini kabul ettirme", "eleştiri yapma", "ses kullanımı", "eğitim alma", "sorulara cevap verme" olarak belirlenmiştir. Katılımcıların iletişim kurarken bu hususlara dikkat ettikleri gözlenmiştir.

Anahtar Sözcükler: Güvenli Davranış, İletişim, İşyerinde Güvenli Davranış, Eğitim Örgütleri.

ASSERTIVE BEHAVIOUR IN COMMUNICATION IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS

Abstract: As the age of information is in its fastest speed nowadays, interpersonal communication has gained vital importance among people. A social skill, assertive behaviour skill is a concept facilitating and supporting people's living together with others within the society and organizations. The aim of this study was to investigate the assertive behaviour skills and patterns the English instructors in higher education employ. In this research, qualitative research method was applied. For practicality purposes convenient sampling method was used. The universe of the research was English instructors working at two state universities. The sample was comprised of 22 English instructors. The data were collected through a semi-structured interview form consisting

ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

of 9 questions. During the development process of the interview form, firstly literature was reviewed, expert advise and opinion were obtained and pilot study was administered. To analyze the data collected, descriptive statistics and content analysis were conducted and the answers were categorized through thematic coding in accordance with literature and the data. To assure reliability, the results of the study were reexamined and confirmed by experts. The themes formed as a result of the analysis were supported by means of direct quotations from the participants' utterances. These themes were determined as "body language", "persuasion", "defending one's rights", "expression of opinions", "imposition of one's own idea", "critisizing", "use of voice", "getting education" and "answering questions". Participants were observed to pay attention to these factors while communicating with others.

Keywords: Assertive Behaviour, Communication, Assertive Behaviour in the Workplace, Educational Institutions.

1Bu makale 8-10 Eylül 2011 tarihlerinde Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi'nde düzenlenen 20. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı'nda sunulmuştur.

GİRİŞ

İnsanlar iletişime ihtiyaç duyan sosyal varlıklardır. İnsanların topluluk içerisinde yaşamlarını devam ettirebilmeleri için sahip olmaları gereken bazı sosyal beceriler vardır. Voltan-Acar ve diğerleri (2008:31), sosyal becerileri, bireylerin toplumda iyi bir konum elde etmelerine ve isteklerini yerine getirmelerine olanak tanıyan kişilerarası ilişkilerle alakalı önemli beceriler olarak görmektedirler. Bireylerin kendilerinin olduğu kadar başkalarının haklarını korumaları da istenen bir davranış biçimidir. Bu tür özellikler sosyal becerilerin yeterli olması durumunda ortaya çıkmakta ve diğer insanlarla olan ilişkileri kolaylaştırmaktadır. Başkalarının haklarına saygı çerçevesinde kendi hak ve düşüncelerini ortaya koymak, yani güvenli davranış sergilemek, bireyin sahip olduğu sosyal becerileri uygun şekilde kullanmasına katkı sağlamaktadır. Bireylerin ikili ilişkilerinde kendilerini doğru ifade etme ve haklarını savunma isteği, güvenli davranış kavramının önemini artırmıştır.

A & C Black (2007:1-6), güvenli davranışı

bir iletişim yaklaşımı olarak değerlendirmekte ve dört çeşit iletişim stilinden söz etmektedirler. Bu iletişim stilleri şunlardır:

- Saldırgan İletişim: Bireyinin kazandığı ancak diğerlerinin kaybettiği durumlar
- Pasif İletişim: Bireyin kaybettiği ancak diğerlerinin kazandığı durumlar
- Pasif/Saldırgan İletişim: Bireyin kaybettiği ve diğerlerinin de kaybetmesini sağlamak için elinden geleni yaptığı durumlar
- Güvenli İletişim: Herkesin kazandığı durumlar

İletişim biçimleri dört gruba ayrıldığı gibi güvenli davranış da düşük, orta ve yüksek dereceli olarak üçe ayrılabilir. Burada geçen saldırganlık alan yazında yüksek dereceli güvenli davranış olarak nitelendirilmektedir (A & C Black, 2007:1-6). Güvenli davranış bizim kendimizi ve başkalarını nasıl algıladığımızı; dinleme ve konuşma şeklimizi ayarlamamız üzerinde dururken (Veazie, 2005:10), Pacquiao (2000:5) güvenli davranışı yetişkinlerin karşılıklı olarak düşündüklerini söylemeleri ve söylediklerini düşünmeleri olarak değer-

ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September 2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

lendirmektedir. Ames (2008: 383)'e göre yüksek derecede güvenli davranış sergileyen bireyler karşılarındakileri zorlarlar, çünkü daima kazanmak isterler ve başkalarını önemsemezler. Güvenli davranış sergilemeyen bireyler (pasif davranış) ise boyun eğerler, çünkü tek amaçları mevcut durumu devam ettirmektir.

Güvenli davranış, genellikle sosyal bir beceri olarak nitelendirilmektedir. Çünkü sosyal beceriler iki tür hedefe ulaşmada gereklidir: Aile, arkadaşlar ve meslektaşlarla iyi ilişkiler kurmak ve sürdürmek gibi öğeleri içeren duygusal hedefler ve toplumda başarılı olmak gibi faydalı hedeflerdir (Bekker ve diğerleri, 2008:751). Bu bağlamda güvenli davranış bireylere güvenilirlilik kazandırır ve karşılıklı saygıyı teşvik eder. Güvenli davranış dili birinci kişi tarafından başlatılır ve bu kişinin kendi fikir ve görüşleri için sorumluluk almak istediği anlamına gelir (A & C Black, 2007:14).

Bir bireyin güvenli davranış sergilemesi ve mevcut davranış biçimini değiştirmesi kendi haklarını sözlü, yazılı ve sözsüz iletişimde ifade edebilme yeteneğine bağlıdır (Ellis, 2002:44). Güvenli davranış sergilemek yoluyla kendi haklarını savunan insanların diğerlerini etkileme ve kendilerini bu şekilde ifade edemeyen insanlara kıyasla arzu edilen sonuçlara ulaşma ihtimalleri daha yüksektir. İnsanların güvenli davranış sergilemede ve diğerlerini etkilemede zorlanmalarının en önemli sebepleri, onay ve kabul ihtiyacı içerisinde olmaları ve haklarını savunmaları durumunda diğerleri tarafından reddedilmekten korkmalarındır (Hayes, 1991:159). Başkalarıyla iletişimde bulunmak durumunda, diplomasi ve işbir-

liğin sonuç vermediği bir noktaya varılabılır. Bireyler elde etmek istedikleri sonuçlara ulaşmış olduklarını düşünseler de karşı taraftan beklemedikleri bir tepki ile karşılaşabilirler (Veazie, 2005:10). Bekker ve diğerleri (2008:751), güvenli davranış uzun yıllar bireylerin yapmak istemedikleri şeylere karşı 'hayır' cevabı verebilmeleri olarak nitelendirmişlerdir. Ancak günümüzde güvenli davranış, çatışmalarda kişilerarası yetkinlik ve ilişkileri sürdürme yeteneğini de kapsamaktadır.

Bazı insanlar aşırı derecede çekingendir, bunun yanı sıra bazıları da saldırgan olabilirler. Bu iki uç nokta olarak değerlendirilebileceğimiz davranış biçimi arasında sağlıklı iletişim olarak nitelendirilen güvenli davranış özelliği yer almaktadır (Yaman Efe, 2007:70). Güvenli davranış iki kişi veya grubun ilgi alanları, pozisyonları veya fikirleri açısından anlaşmazlığa düşmeleri durumunda ortaya çıkar. Bu yüzden aslında bireyin kendi fikirlerini ne kadar savunduğu ve hangi noktaya kadar peşine düştüğünü yansıtır (Ames, 2008:81).

Farklı durumlarda sergilenen güvenli davranış biçimleri aynı sonucu vermeyebilirler. Güvenli davranış kuralları kültüre, örgüte, ilişkilere, görevlere ve başka bazı değişkenlere göre farklılık gösterir (Ames, 2008:383; Voltan-Acar ve diğ., 2008:343). Hiyerarşi, cinsiyet, yaş ve konu alanı bu değişkenlerden bazılarıdır (Pacquiao, 2000:5).

Güvenli Davranış Becerileri

A & C Black (2007:9), Bishop (2006:13) ve Hayes (1991:157)'e göre, güvenli davranış becerilerine sahip olan bireyler

ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September 2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

olumlu düşünürler. Bu doğrultuda ilişkilerinde olumlu bir dil kullanır, etkileşimlerden olumlu sonuçlar elde etmeyi bekler, problemlere olumlu çözümler geliştirmek için karşılarındaki bireylerle işbirliği yapar ve karşılarındaki bireylerin görüş ve önerilerine saygı gösterirler. Ayrıca, bu bireyler güvenli davranış becerilerine sahip olmayan insanlar gibi başkalarıyla anlaşmazlığa düşmemek için hangi tarafta olduklarını belli etmekten çekinmezler. Daha az güvenli davranış becerisine sahip olan bireyler ise, işyerinde çözmeleri gereken bir durumla karşılaştıklarında başkalarının sorumluluk almasını beklerler (Pearsall; Ellis, 2006: 578).

Araştırmalar göstermektedir ki güvenli davranış becerisi liderlerde aranan zeka, kendine güven, aktiflik, bilgi birikimi gibi önemli özelliklerden biridir (House ve Aditya, 1997:412). Düşük seviyede güvenli davranış sergileyen liderler çok pasif olarak değerlendirilebilirken, yüksek seviyede güvenli davranış sergileyenler çok saldırgan olarak nitelendirilebilirler. Liderler, düşük seviyede güvenli davranış (çok pasif olma, herkese karşı uyumlu olma), makul güvenli davranış (kışkırtılınca savunmaya geçme) veya yüksek derecede güvenli davranış (saldırgan bir şekilde hedeflere ulaşmaya çalışma) sergileyebilirler. Sonuç olarak, herhangi bir durumda sergilenen güvenli davranış, lider başarısı veya başarısızlığı olarak değerlendirilebilir. (Santora, 2007:84). Bu doğrultuda yapılan çalışmalarda işyerlerinde bayan yöneticilerin çalışanlar tarafından genellikle yüksek derecede; erkek yöneticilerin ise düşük derecede güvenli davranış sergilemekle yargılandığını ortaya koymuştur (Ames, 2008: 384).

Güvenli davranış becerileri gelişmiş olan bireyler genellikle şu tür davranışlar sergilerler:

- Karşılarındaki bireylerle güvenli derecede göz teması kurarlar; ancak bu göz teması saldırgan bireylerin sergilediği gibi karşılarındaki bireye dik dik bakmak şeklinde değildir.
- Kendilerine güvendiklerini hissettirecek şekilde oturur veya ayakta dururlar.
- Konuşurken ses tonlarına dikkat ederler. Pasif bireyler genellikle homurdanırlar; saldırgan yapıdaki bireyler ise buldukları yerdeki herkes üzerinde hâkimiyet kurabilecekleri bir ses tonuyla konuşurlar.
- Akranları, astları ve üstleri tarafından desteklenirler.
- Çalışanların sorularına mantıklı ve dürüst cevaplar verirler.
- Dinlemek istemeyen bireylerin dikkatlerini çekerler.
- Profesyonel alanlarda diğerlerinin takdirini kazanırlar.
- Kendi görüşlerini başkaları tarafından takdir görene kadar sakin ve nazik bir şekilde sürekli tekrar ederler.
- Diğer bireyleri aslında imkansız olduğu düşünülen bir durum karşısında esneklik göstermeye yönlendirirler (Chakraborty, 2009:13; Ellis, 2002:46).

Vücut Dili ve Güvenli Davranış

Güvenli davranışta gerekli olan farklı beceriler vardır. Bunlar:

- Güvenli davranış sergileyen kişinin ne söylediği anlamına gelen içerik becerileri,
- Bireyin görünümü ve konuşma şekliyle ilgili olan sözsüz beceriler,
- Ses tonundaki istikrar, yüz ifadesi, göz

ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September 2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

teması, el kol hareketleri ve duruş gibi vücut dilini kullanma becerileri,

- Etkileşim sırasında bireyin nasıl davrandığı anlamına gelen sosyal etkileşim becerileridir (Chakraborty, 2009: 13; Hayes, 1991:157-164).

İletişim sırasında her iki taraf da güvenli davranış sergilediğinde eşit bir iletişim şekli ortaya çıkar. Her iki taraf da saygılı bir şekilde karşı tarafı dinler, ilgili ve açık görünür, göz temasını korur ve adil davranarak çözüme odaklanır (Veazie, 2005:10).

A & C Black (2007) ve Veazie (2005)'e göre, güvenli bir iletişim stili ve vücut dili bireylerin daha güçlü görünmesini sağlar. Bunun için:

- Dik durulmalı, derin nefes alınmalı ve insanlarla konuşurken gözlerinin içine bakılmalıdır.
- Olumsuz sonuçlar yerine olumlu beklentiler oluşturulmalıdır.
- Karşıdaki birey dikkatlice dinlenerek empati kurulmalıdır.
- Açık ve net sorular sorularak bireylerin duygu ve düşünceleri öğrenilmeye çalışılmalı ve bireylerin 'evet' 'hayır' şeklinde kısa cevaplar yerine uzun cevaplar vermeleri sağlanmalıdır.
- Bireylerle otururken ya da ayakta dururken aynı hizada konuşulmasına özen gösterilmelidir.
- Bireyleri yargılamadan onlara saygı duyulmalıdır.

İşyerinde Güvenli Davranış

Günlük hayattaki ilişkilerde sahip olunan beceri ve özelliklerin iş hayatına da taşındığı bir gerçektir. İşyerinde bireyin

sergilediği güvenli davranış bireye katkı sağlar. Hapsari ve Retnaningsih (2007) tarafından yürütülen bir araştırma sonuçları göstermektedir ki güvenli davranış çalışanların kendilerine olan güvenlerine % 34 oranında katkı sağlamaktadır. Aynı zamanda güvenli davranış bireyin birlikte çalıştığı ekibe de katkı sağlamaktadır. Ancak, güvenli davranışın yüksek derecesi olarak da nitelendirilen saldırganlık davranışı gibi olumsuz davranışların da günlük hayattan iş hayatına aktarılması ihtimali de söz konusudur (Pearsall ve Ellis, 2006:578). Bu karmaşıklıkla mahhal vermemek adına Veazie (2005:15), "işyerlerinde ekiplerde görev alan herkesin güvenli davranış şekillerini öğrenmeleri ve uygulamalarının örgütte zorunlu olması gerektiğini" belirtmiştir. Araştırmalar da göstermektedir ki ekip üyelerinin güvenli davranış sergilemeleri ekibin performansını ve iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir (Pearsall ve Ellis, 2006:585).

İşyerinde sergilenen güvenli davranış yöneticiyi veya meslektaşını ezme değil, fikir alışverişinde bulunma, konuları tam anlamıyla kavrama ve herkesin faydalanacağı ve kazanacağı bir durum oluşturma ile ilgilidir (A & C Black, 2007:2). Veazie (2005: 11) ve Bishop (2006:113) herhangi bir toplantıda başkaları konuşurken söze girmek, başkaları adına cevap vermek, kişileri fikirlerinden dolayı etiketlemek, genellemeler yapmak ve suçlamalarda bulunmak gibi davranışların çalışanların güvenli davranış bağlamında işyerinde kaçınması gereken davranışlar olduğunu ifade etmişlerdir. Başkalarıyla iletişimde mizaha başvurmanın ve herhan-

ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September 2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

gi bir konuşma sonunda karşısındakine uygun bir şekilde teşekkür etmenin de güvenli davranışın uygulanması açısından büyük önem taşıdığını belirten Chakraborty (2009: 47)'ye göre, iletişimde bulunan birey sabırlı olmalıdır ve konuşmacıyla aynı fikri paylaşıma kadar onun fikirlerini sürekli sorgulayarak, konuşmacının sabrını deneyen bireylere karşı da ısrarcı davranmalıdır. Bu bağlamda güvenli davranışın aynı zamanda ısrar da gerektirdiği görülmektedir. Ellis (2002:47), güvenli davranış geliştirmeyi kas yapmaya benzetmektedir. Bunun için yavaş başlamak ve düzenli olarak alıştırmaya yapmak gereklidir. Ancak böylelikle birey güvenli davranış geliştirerek karşılaştığı zorluklarla başa çıkabilmeyi öğrenecektir ve arzu ettiği sonuçlara ulaşabilecektir.

İşyerinde Güvenli Davranış Geliştirme Eğitimleri

Güvenli davranış geliştirme eğitimleri, genellikle bireylerin saldırgan ve pasif davranış arasında kalan dengeyi korumaları; bunun için gerekli beceriyi kazanmaları ve sürdürmelerinde bireylere yardım etmek amaçlarına hizmet eder (Ellis, 2002: 45). Güvenli davranış eğitimlerinde yönetici ve çalışanlara hangi durumlarda güvenli davranış sergilemeleri gerektiği başka bir deyişle güvenli davranış hakları konusunda bilgi verilir. Bu doğrultuda bireylere bilgisi verilen güvenli davranış hakları şöyle sıralanabilir:

- Bireylerin kendi karar ve davranışları için sorumluluk alma hakkı
- Yanlış düşünme hakkı
- Nasıl düşünüldüğü ve hissedildiğini

başkalarına anlatma hakkı

- Karar değiştirme hakkı
- Bireyin kendi düşünce ve davranışlarını yargılama hakkı
- Korkmadan ve suçluluk duymadan bireyin kendisini ifade etme hakkı
- Başkaları için sorumluluk almama hakkı
- Fikir ve önerilerin ciddiye alınmamasına karşı çıkma hakkı
- Alay edilmeden duyguları ifade etme hakkı
- Bireyin işyerinde kendi önceliklerini belirleme hakkı
- İş tanımı dışında verilen bir işe suçlu hissetmeden 'hayır' deme hakkı
- Bireyin isteklerini yönetici veya iş arkadaşlarından talep etme hakkı
- Anlamadığını söyleme ve açıklama talep etme hakkı
- Kurallar kasten çiğnenmediği müddetçe suçlanmadan veya suçlu hissettirilmeden hata yapma hakkı
- Toplantılarda fikirleri olduğu gibi söyleme hakkı (Veazie, 2005, s. 10; Ellis, 2002: 48).

Chakraborty (2009:16)'ya göre, işyerlerinde güvenli davranış geliştirmek için verilen eğitimlerin başarı sağlaması için:

- Yöneticiler, yanlış anlaşılmalara ve anlaşmazlıklardan kaynaklanan kaygı ve stresi azaltmalıdır.
- Yönetim, herkesin fikir ve duygularını açık ve rahat olarak ifade edebilecekleri bir ortam yaratmalıdır.
- Bireysel ve iş hayatlarını daha iyi kontrol edebilmeleri için tüm çalışanların öz değerliliği ve özgüveni geliştirilmelidir.
- Çalışanların fikir ve görüşlerine daha fazla saygı gösterilmelidir.

ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

- Yönetim ve çalışanlar suçluluk hissetmeden hayır deme yeteneğine sahip olmalıdır.
- Örgütler diğer paydaşlarına örgüt gerekliliklerine uymayan bir görüş konusunda düşmanca bir tavır sergilemektense kibar bir şekilde "hayır" diyebilmelidir.
- Yönetim ihtiyaç durumunda korku ve endişe duymaksızın kişisel veya işle ilgili yardım istemek konusunda çalışanlara telkinlerde bulunmalıdır.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE KAPSAMI

Bu araştırmanın amacı, üniversitede görev yapmakta olan okutmanların buldukları ortamda meslektaşları ve üst yönetimle ilgili iletişimlerinde sergiledikleri güvenli davranış beceri ve kalıplarını ortaya koymaktır. İşyeri ortamında gerek meslektaşlar gerekse yöneticiler ile olan ilişkilerde iletişimin etkili olarak kullanılmaması iş hayatında sorunlara ve çatışmalara neden olmaktadır. Bu durum ise, iş tatmini ve çalışanların performansının düşmesine yol açmaktadır.

Eğitim örgütlerinde güvenli davranış sergileyen bireylerin ise diğer bireyler ile daha başarılı iletişim kurdukları ortaya konmuştur. Bu bakımdan güvenli davranış kalıplarının belirlenerek geliştirilmesi önemlidir.

YÖNTEM

İngilizce okutmanı olarak çalışan bireylerin sergiledikleri güvenli davranış beceri ve kalıplarının belirlenmesine yönelik bu çalışmada, nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada, olayları farklı

boyutlarıyla derinlemesine inceleyebilmek için gerekli bir araştırma yöntemi olarak görülen niteliksel bir araştırma yöntemi tercih edilmiştir (Yin, 2003). Nitel araştırma, "gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma" olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2008:39).

Araştırmada, araştırmaya pratiklik ve hız kazandırması açısından kolay ulaşılabilir durum örnekleme yöntemi uygulanmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Araştırma evrenini İstanbul'da bulunan bir devlet üniversitesinin Yabancı Diller Yüksek Okulu'nda görev yapmakta olan 2010 yılı itibarıyla toplamda 120 İngilizce okutmanı ve yine İstanbul'da bulunan başka bir devlet üniversitesinde görev yapmakta olan 101 İngilizce okutmanı oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise gönüllülük esası ile seçilen 22 İngilizce okutmanı oluşturmaktadır.

Çalışmanın amacı, bulguları İstanbul iline veya Türkiye'ye genellemek değildir. Evrenin yaklaşık % 10'una ulaşılarak, örnekleme oluşturan katılımcılardan elde edilen bulguları, katılımcıları temsil edebilecek şekilde anlamak, betimlemek ve yorumlamaktır (Maxwell, 1992).

Araştırmada yer alan katılımcıların genel yapısı Tablo.1'de görülmektedir.

Tablo 1'de kodlanan katılımcıların ilk 12'sini (% 55) bir devlet üniversitesinde, geri kalan 10'unu (% 45) ise ikinci devlet

ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

üniversitesinde çalışan İngilizce okutmanları oluşturmaktadır. Katılımcıların % 59'u kadın, % 41'i erkektir. % 27'si lisans, % 73'ü yüksek lisans yapmış ve yapmakta olan kişilerdir. Yine katılımcıların % 9'u 20-25 yaş arasında, % 50'si 26-30 yaş arasında, % 41'i de 31 ve üzerindeki yaşlardadır.

Tablo.1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Kod	Yaş	Cinsiyet	Deneyim	Eğitim Seviyesi
1	31	K	8	YL
2	32	K	9	YL
3	31	K	9	YL
4	28	K	6	YL
5	30	E	8	YL
6	48	E	15	Lisans
7	50	E	18	Lisans
8	42	K	17	Lisans
9	43	E	18	Lisans
10	44	K	22	YL
11	27	K	5	Lisans
12	38	K	15	YL
13	26	K	2	Lisans
14	27	E	3	YL
15	27	E	4	YL
16	24	K	3	YL
17	24	K	2	YL
18	26	K	3	YL
19	27	E	4	YL
20	26	E	3	YL
21	28	K	5	YL
22	26	E	3	YL

Araştırma verilerini toplamak amacıyla, konu ile ilgili alan yazından ve ilgili araştırmalardan yararlanılarak 13 adet açık uçlu görüşme sorusu hazırlanmıştır. Hazırlanan sorular üç uzman görüşü alındıktan sonra örneklem dışında yer alan üç katılımcıya yüz yüze görüşme yoluyla sorulmuş ve alınan cevaplar kaydedilmiştir. Pilot uygulama sonucunda bazı soruların birbiri ile örtüştüğü görülmüş ve gerekli değişiklikler yapıldıktan sonra araştırmacılar tarafından uzman kişilerin de katkıları doğrultusunda

dokuz tane açık uçlu görüşme sorusu hazırlanmıştır. Görüşmeler 45-75 dakika sürmüştür. Veriler, sorulara okutmanlar tarafından verilen cevapların araştırmacılar tarafından not alınarak kayda alınması yoluyla elde edilmiştir. Verilen cevaplar "güvenli davranış" ile ilgili boyutlardaki kavramlara göre kodlanarak içerik analizi yapılmıştır. Verilerin analizi sonucunda, dokuz tema oluşturulmuştur ve araştırmacının geçerliliğinin sağlanması amacıyla oluşturulan temalar katılımcı cevaplarından elde edilen verinin doğrudan alıntılanıp aktarılması yoluyla desteklenmiş ve verilerin sunulması, görüşme formundaki başlıklara göre yapılmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2008; Slayın, 1984). Toplanan verilerin yorumlanmasında ise bulgular araştırmacılar tarafından bütün süreçler birlikte kontrol edilerek, araştırmacının özgünlüğüne uyularak düzenlenmiştir. Böylece, araştırmacılarından kaynaklanabilecek hata ya da önyargılar elenmeye çalışılmıştır. Böylece çalışmanın iç ve dış geçerliği sağlanmaya çalışılmıştır (Kirk ve Miller, 1986).

Nitel araştırmalarda kaydedilen gözlemlerin gerçek ve doğru olarak ölçülmesi, istenen yapıyı doğru olarak yansıtmasıdır. Bu çalışmada içerik analizinde elde edilen veri içeriklerinin konu ile bir bütünlük oluşturup oluşturmadığına ve içeriklerin belirlenen temalara uygun olup olmadığına bakılmıştır. Araştırmanın güvenilirliği için verilerin analizinden elde edilen sonuçların uzman kişilere gösterilmesi yoluna gidilerek kontrol yapılmış ve uzlaşa sağlanması ile güvenilirlik teyid edilmiştir. Araştırmanın dış güvenilirliğinin sağlanabilmesi amacıyla araştırmanın bütün süreçleri detaylı bir şekilde anlatılmış ve açıklanmıştır (Balcı,

ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September 2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

2009:189; Yıldırım ve Şimşek, 2008:255-273).Araştırmada oluşturulan temalara ilişkin ifadelerin hangi katılımcı tarafından verildiğini belirlemek için Tablo 1'deki demografik değişkenlerin altında 20 katılımcıya bir Kod adı verilerek sıralama yapılmıştır. Örneğin Kod 1, birinci katılımcıyı göstermektedir. Buradaki Kod numaralarına göre katılımcıların verdikleri cevaplar, bulgularda yer almıştır.Örneğin; "vücut dilini kullanan katılımcılar, [2,3,4] no.lu kişilerin verdikleri yanıtlara göre cümle sonlarında bir sıralama yapılmıştır. Bu suretle "hangi katılımcı neyi ifade etmiş," bunlar, bulgularda açıkça görülmektedir.

BULGULAR

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan görüşme sorularının her biri alan yazında güvenli davranış göstergesi olan davranış biçimleri göz önünde bulundurularak geliştirilmiştir. Bu bağlamda katılımcıların iletişim kurarken dikkat ettikleri noktalar ve davranış kalıplarına ilişkin temalar oluşturulmuştur. Bu temalar sırası ile "vücut dili", "ikna etme", "hakkını savunma", "kendi fikirlerini ortaya koyma", "fikrini kabul ettirme", "eleştiri yapma", "ses kullanımı", "eğitim alma", "sorulara cevap verme" olarak kodlanmıştır.

Çalışmada istatistiksel analizlerde yüzdeliklerden yararlanılmıştır. İstatistiksel analizlerde, temalara göre kodlanan veriler, önce katılımcıların genelindeki sayıların yüzdeliklere çevrilmesiyle verilmiş, daha sonra cinsiyet ve yaşa göre ayrıştırma yapılmış ve yüzdelikler verilmiştir. Herbir temaya dair verilen cevaplar aşağıda detaylandırılmıştır.

1.Vücut Dili

İletişim kurmada vücut dilinin önemi bilinmektedir. Araştırma sonucunda ortaya çıkan bulgularla katılımcıların kendilerini ifade ederken dikkat ettikleri unsurlar ortaya konmaktadır. Katılımcıların iletişim kurarken bu unsurlardan öncelikli olarak göz temasına dikkat ettikleri ortaya çıkmıştır [2,3,4,5,9,10,13,14,16,19,22].

Cinsiyet açısından ele alındığında, kadınların %55'i (6/11), erkeklerin ise % 45'i (5/11) göz temasına önem vermektedirler. Yaşa göre ise, 30 yaş ve altındaki katılımcıların % 64'ü (7/11), 31 yaş ve üzerindeki katılımcıların da % 36'sı (4/11) konuşurken göz temasına önem vermektedirler. Buna göre 30 yaş ve altındakilerin konuşurken göz temasına daha önem verdikleri söylenebilir.

"Karşımdaki ile iletişim kurarken göz teması kurmaya dikkat ederim". [13]

"İletişimde vücut dilinin önemine çok inanırım. Konuşurken karşımdakinin gözlerine bakarım ve karşımdaki aynı şekilde bana bakmıyorsa iletişimde zayıf olduğunu ya da konsantrasyon güçlüğü çektiğini düşünürüm". [4]

Bazı katılımcılar, iletişim kurarken belli bir kişisel alanı korumaya özen gösterdiklerini belirtmişlerdir. Bu katılımcılar [5,10] "insanların kişisel alanlarına çok dahil olmamaya (burnunun dibine girmemeye) çalışırım" ifadelerini kullanmışlardır.

Bunun yanı sıra iletişim kurarken dikkat edilen diğer unsurlar, tastik ifadeleri kullanmak (hıı..evet gibi) [15,17,20,22], sükunetle

ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September 2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

dinlemek [1,2,21], istekli olduğunu belli etmek [3,4], dostça ve yapıcı sinyaller göndermek [6,22] kendinden emin ve kesin bir tavır sergilemek [6], yöneticiyle konuşurken vücudu sabit tutmaya çalışmak [1], kollarını bağlamak [19] şeklinde ortaya konmuştur.

Bunun yanı sıra, bazı katılımcılar iletişim kurarken vücut dilini kullanmaktan özellikle kaçındıklarını ifade etmişlerdir [13,17,18]. Katılımcıların bazıları ise vücut dili kullanımını minimum seviyede tutmaya çalıştıklarını belirtmişlerdir [3].

Veri analizi sonuçları göstermiştir ki katılımcıların % 86'sı (19/22) iletişim kurarken vücut dili kullanımına özen göstermektedirler. Bu bağlamda, katılımcılar iletişim kurarken konuma, mesafeye, samimiyete ve amaca göre vücut dillerini şekillendirmektedirler. Genellikle iletişim kurarken saldırgan değil, abartısız ve pozitif bir duruş sergilenmeye çalışılmaktadır. Ayrıca yönetici ile ilişkilerinde abartısız, sakin, bir duruş sergilemektedirler.

2. İkna Etme

İnsanların fikirlerini paylaşmaları için farklı sebepleri olabilir. İnsanlar bazen sadece kendilerini ifade edip rahatlamak isterken, bazen de kendi düşüncelerini başkalarına kabul ettirmeyi de amaçlayabilmektedirler. Bu doğrultuda, katılımcıların çoğunluğunun (% 86) fikirlerini savunurken somut verilere dayanan sağlam ve detaylı bilgiler ve güçlü örnekler vermeyi tercih ettikleri görülmüştür. Sağlanan veriler ve verilen örnekler ise daha çok istatistik verilerden, deneyimlerden ve nedensellik ilişkilerinden yararlanılarak ortaya konmaktadır.

Konuyu açıkça ve her yönüyle ele almak da ortaya konan ikna etme yöntemleri arasında yer almaktadır. Fikirlerin ortaya konuş şeklinin yanı sıra ikna edilecek bireylerin özellikleri ve mevcut durumun da dikkate alındığı görülmektedir [2,4,5,18,22].

"Geçmiş deneyimlerimden faydalanırım. Uygun grup, uygun örnekleme ve uygun koşullar göz önüne alınarak bir fikir beyan edilmelidir. Olabildiğince çok örnekleme, gerekirse istatistik verilerle ikna etmeye çalışırım". [18]

"Bir konunun her yönüyle ele alınmasını sağlarım. Her açıdan tartışıldığında ikna etmek daha kolay oluyor". [8]

İkna etmeye çalışırken dikkat edilen diğer unsurlar arasında göz teması, giyim, ön hazırlık, mantığa hitap etme, kendi bakış açısının anlaşılmasını sağlama, karşıdakinin bakış açısını algılamaya çalışma ve ona göre mantık yürütme, tartışmadan kaçınma ve sorunlara çözüm odaklı yaklaşma yer almaktadır [1,3,7,8,9,13,16,17,18,20,21,22].

"Açıkça konuşurum ve karşımdaki kişinin konuyu benim açımdan görmesini sağlamaya çalışırım". [13]

"Önce karşı tarafı dinlerim; önem verdiği noktaları tespit eder, ona göre de duygularına veya mantığına seslenirim". [21]

"Tartışma içine girmek istemem". [20]

"Karşıdaki insanı ikna etmek için bir sorunu ortaya koymak gerektiğine inanmaktayım ve sorunlara çözüm odaklı bakmaktayım". [3]



ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September 2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

Katılımcıların % 14'ü (3/22) ikna etmede kendilerine son derece güvenirken [1, 2, 8], % 9'u (2/22) ısrar etmeyi sevmeyi için [11] ya da ikna etmeye çalışmadığı için [4] ikna etmede çok iyi olmadıklarını belirtmişlerdir. İkna etmede kendine güvenmenin şartı ise iddia edilen konuda inancının tam olmasıdır.

"Benim bakış açımın doğru olduğuna yürekte inanıyorsam ikna edeceğime de inancım tamdır".[1]

Cinsiyete göre bakıldığında, yine kadınların % 64'ü (7/11), erkeklerin % 36'sı (4/11) karşısındaki ikna etmede gerekli becerileri kullandıkları görülmektedir. Yaşa göre ise 30 yaş ve altındaki grubun % 42'si (5/12), 31 ve üzerindeki de % 48'i (8/12) ikna yeteneğini kullanmaktadır. Yaş ilerledikçe bireyler deneyimlerinden yararlanarak karşısındaki ikna etmede beceri sahibi olmaktadır.

Özetle, katılımcılar karşısındaki bireyi ikna etmek için mevcut durumu tüm yönleriyle ele alarak, fikirlerini çeşitli kanıtlarla ve vücut dili kullanımıyla destekleme yöntemine başvurmuşlardır.

3. Hakkını Savunma

Katılımcılar, bir şeyin gerektiği gibi olmadığını düşündüklerinde ve kendilerine haksızlık edildiğini düşündükleri durumlarda ya haklarını savunup durumu düzeltmeyi ya da gerginlik yaratmamak adına susmayı tercih etmektedirler.

Katılımcıların % 64'ü (14/22) haklarını savunacaklarını aktarmışlardır. Hakkını savun-

mayı ve mevcut durumu düzeltmeyi tercih eden katılımcılar tepkilerini açık ve net bir şekilde ortaya koyarak, yapılacak bir şey varsa gereğini yapma yoluna gitmektedirler. Eğer bir şey yapamıyorlarsa uyarıda ve önerilerde bulunup eleştiri yapılmaktadır. Böyle bir durumda yetkililerle görüşmek de uygun bir yol olarak görülmektedir [1,3,4, 5,6,10,12,13,14,15,16,17,18,20].

"Açık ve net bir şekilde tepkimi ortaya koyarım. Bu durumlarda sonuçlarını hesaplayıp dikkatli ve planlı davranamıyorum". [4]

"Tepki verir, mücadele ederim. Neden olmadığını söyler, nasıl olabileceği ile ilgili yorumlarımı belirtirim". [17]

Hakkını savunmayı seçen katılımcılar bunun gerekçesi olarak kendilerini daha sonra yapılabilecek haksızlıklardan koruma, mutlu ve huzurlu olma, bunun doğal hakları olduğunu düşünme ve sinirlendikleri için kendilerini tutamama gibi sebepler öne sürmüşlerdir. Bazı katılımcılar makul ölçüde kendilerini savunacaklarını dile getirirken, bazı katılımcılar kendilerini tutamayıp doğru gördüklerini sivri bir dille ifade ettiklerini söylemiştir. Katılımcıların bu konuya ilişkin görüşlerini sorunun önemi, kişilikleri, deneyimleri ve yaşlarının etkilediği görülmektedir.

"Eskiden pek savunmazdım ama artık öyle bir noktadayım ki (ya da yaşımız ilerlediğinden) herhangi bir haksızlık karşısında susmıyorum ve susmak da istemiyorum, çünkü deneyimlerim bana şunu öğretti: Hiç kimse bir başkasının adaletini sağlama misyonunu üstlenmiyor ve eğer hakkınızı ara-





ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

mazsanız daha da fazla haksızlıklara maruz kalıyorsunuz. Haksızlığa uğradığınızda hakkınızı savunan biri olarak tanınmak sizi ileriki adaletsizliklerin bir kısmından koruyabiliyor". [3]

"Olması gerektiği gibi olmayan şeylere inancım zayıf olur. Hakkımı savunmaya çalışırım, ama açıkçası sakın yapım nedeniyle çok da üstüne gitmeyebilirim. Motivasyonum da doğal olarak düşük". [5]

"Sonuna kadar savunurum. İş yerimdeki huzur ve mutluluğum adına olması gerekenin bu olduğunu düşünürüm". [1]

Cinsiyete göre bakıldığında, kadınların % 64'ü (9/14), erkeklerin % 36'sının (5/14) kendi haklarını savunmak için çaba gösterdikleri görülmüştür. Yaş durumuna bakıldığında, 30 yaş ve altı ile 31 ve üzerindeki yaş grubu arasında bir farklılık gözlenmemiştir. Katılımcıların iki gruptan da % 50'si (7/14) "haklarını savunmak için çaba harcadıklarını" belirtmişlerdir. Bu temaya katılımın yüksek olmaması, geleneksel Türk toplumunun yapısından kaynaklandığı da söylenebilir.

Katılımcılar haklarını savunmayı tercih etseler bile eğer sonuç değişmeyecekse, sonuç önemsenmiyorsa, haklarını savunmaya çalışırken gerginlik oluşacak ve bireyler kırılacaksa sessiz kalmayı tercih etmektedirler. Bazı katılımcılar da sakın kişiliklerinden dolayı çok tepki vermediklerini dile getirmişlerdir [5,7,9,19].

"Bazen gerginlik yaratmamak için susmayı tercih ederim. Daha sonra ise neden sustuğuma pişman olur, üzülürüm. Bazen de

aşırı tepki verebilirim. Bunun nedeni de herhalde karşımdakini üzmemek için". [7]

"Moralim bozular, kabullenirim, düzeltmek için bir girişimde bulunmam. Ama değiştiremeyeceğim ya da çok önemsemediğim bir şeyse susar, sineye çekerim". [19]

Veri analizi sonuçlarına göre katılımcıların % 82'si (18/22) güvenli davranış sergilemede hakkını savunma temasına değinmişlerdir. Haksızlık durumunda tepki verilip verilmeyeceğini belirleyen en önemli unsur tepkinin doğuracağı sonuca dair algıdır. Tepkinin niteliğini ve şiddetini ise durumun bireyi nasıl etkilediği ve birey tarafından ne kadar önemli olarak algılandığı belirlemektedir.

4. Kendi Fikirlerini Ortaya Koyma

İnsanların iletişim kurarken fikirlerini ortaya koyma şekilleri de farklılık göstermektedir. İletişimde fikrin ne olduğu kadar nasıl ortaya konduğu da önemlidir. Bazen fikrin ortaya konuş biçimi, ortaya konan düşüncenin kabulünü kolaylaştırmaktadır. Bunun yanı sıra, bireylerin fikirlerini doğru bir biçimde ifade etmeleri iletişim başarılarını olumlu yönde etkilemektedir.

Bu araştırma kapsamında, katılımcıların % 50'si (11/22) fikirlerini açık ve net bir şekilde lafı dolandırmadan ortaya koyduklarını belirtmişlerdir [1, 2, 9,11,15, 19, 22].

Cinsiyete göre, kadınların % 43'ü (3/7), erkeklerin % 57'si (4/7) kendi fikirlerini ortaya koyma konusunda güvenli davranış sergilerken, yaşa göre 25-30 yaş grubundakilerin % 57'si (4/7), 31 yaş ve üzerindeki





ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

% 43'ü (3/7) fikirlerini lafı dolandırmadan açık ve net bir biçimde ortaya koyduklarını ifade etmişlerdir.

"Açık ve net konuşmaya çalışırım, düşündüklerimi söylerim ancak kırıcı olabileceğimi düşündüğüm durumlarda sözlerimi yumuşatarak söylemeyi tercih ederim". [11]

Fakat bazen bu açıklığın karşıdaki insan için kırıcı olacak derecelere varabildiği de belirtilmiştir [1, 10, 12,14, 20].

"Fikirlerimi gerek duyduğum ortamlarda direk söylerim. Lafı dolandırmaktan ve ima ederek karşıdakinin anlamasını beklemekten pek hoşlanmam. Bu bazen fazla sert olabiliyor. Karşıdaki incinirse üzülürüm ve açıklamaya çalışırım". [20]

Bunun yanı sıra, bazı katılımcılar sözlerini yumuşatma yolunu seçerken, bazı katılımcılar ise sözlerinin sertliğinden dolayı sonradan üzüntü duyduklarını ifade etmişlerdir [16,17].

Katılımcılardan bazıları fikirlerin paylaşılmasının memnuniyet yarattığını ifade etmişlerdir [6,7,8,19].

"Fikirlerimin paylaşılması doğrulanma duygumu pekiştirir. Paylaşılmaması ise pek önemli olmaz. Sonuçta herkesin kendi özgün tarzı ve yaklaşımı vardır". Fikirlerimi belirteceğim ortama dikkat ederim [19].

"Dinlenildiğimi hissetmekten moral alırım" [7].

Paylaşılan fikrin içeriğinin birey açısından

önem derecesinin de katılımcıların ruh hallerini etkilediği ortaya çıkmıştır [1,20,22].

"Hislerimi, dile getirdiğim fikrimin hassasiyeti belirler. Hassas bir konu hakkında konuşuyorsam stres olabilirim". [1]

"Sıkıntılı durumlar varsa bunları ifade etmek benim için daha da zorlaşır ve gerilirim. Herhangi bir sorun yoksa konuşulacak sadece belli konularda neler hissettiğimi anlatacak sam genellekle esprili bir dille ifade ederim. Bu süreçte de oldukça neşeli, mutlu olurum". [22]

Katılımcıların fikirlerini beyan ederken endişelendikleri unsurlar arasında yanlış anlaşılma (% 14), fikirlerin kişiselleştirilmesi (% 14), marjinal olmaktan çekinme (% 9) ve kendini yeterince ifade edememe (% 9) yer almaktadır. İki katılımcı (% 9) ise fikirlerini dile getirmede endişelerinin olmadığını belirtmişlerdir.

Katılımcılar, en çok yanlış anlaşılmaktan ve fikirlerin içeriğine göre değil fikri ortaya koyan bireye göre ya da bireylerin kendi çıkarları doğrultusunda değerlendirilmesinden rahatsızlık duyduklarını belirtmişlerdir. Bunun sebebi olarak da özellikle iş yeri ortamı göz önüne alındığında akıl yerine duygularla tepki verilmesi gösterilmektedir. Fikirlerin çok marjinal görülmesi ihtimalinden, kabul edilebilirliğinin zor olacağı ve farklı davranışlar sergilenebileceği düşüncesi ile endişe edilmektedir [2,3,10].

"Açıkladığım fikirlerin sırf kendi çıkarıma uygun olduğu için tarafıma aitmiş gibi görülmesinden korkarım. Karşıdakinin beni kendi işine geldiği gibi anlamasından





ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

korkarım. Kendimi ifade etmek istediğim şekilde ifade edememekten korkarım". [3]

"İşyerinde önceliğin iş olduğunu düşündüğüm için kişileri rahatsız etmemesi gereken bazı fikirlerin kişiselleştirilebiliyor olması beni rahatsız eder. İnsanların akılları yerine duygularıyla tepki vermelerinden de hoşlanmam". [10]

Araştırma sonuçları katılımcıların % 77'sinin (17/22) iletişimde fikirlerini ortaya koyarken açık, net, ılımlı bir tavır sergiledikleri, fikrin içeriğinin ruh hallerini etkilediği ve yanlış anlaşılmanmaya özen gösterdikleri ortaya çıkmıştır.

5. Fikrini Kabul Ettirme

Katılımcıların % 50'si (11/22) fikirlerini kabul ettirdiklerinde mutlu olduklarını dile getirmişlerdir. [1,3,7,8,10,11,13,14,15,16,19,20,21,22].

Katılımcılar yaşadıkları memnuniyeti tatmin duygusu [7,14], iyi hissetme[10], rahatlamış hissetme [11] ve kendine olan güvenin artması [8] şeklinde belirtmişlerdir. Genel anlamda ele alındığında fikrini kabul ettiren insanların hepsi de olumlu duygular hissetmektedirler. Kendilerini ne kadar iyi hissettiklerini belirleyen unsurlar ise işin yerine getirilmesi, konunun önemi ve ikna süresine göre farklılık göstereceği belirtilmiştir [9].

"Yöneticim veya meslektaşlarım bir fikrimi kabul ettiklerinde tabii ki memnun olurum, çünkü kendimce en doğru olduğunu düşündüğüm bir yol başkaları tarafından da anlaşılmalı ve onaylanmalıdır". [19]

"Konunun önemine ve ikna sürecinin uzunluğuna bağlı olarak tatmin duygusu yaşarım. Sıradan bir konu ise hiçbir şey hissetmem". [9]

Cinsiyete göre ele alındığında, kadın ve erkekler arasında fikirlerini kabul ettirme yönünden bir farklılık gözlenmemiştir (Kadın: %50, erkek: %50). 30 yaş ve altı grubundakilerin % 64'ü (9/14), 31 yaş ve üzerindeki %36'sı (5/14) fikirlerini kabul ettirme konusunda ısrarcı görülmektedir. Burada mesleğin ilk yıllarında bireylerin daha ısrarcı davrandıkları söylenebilir.

Karşıdaki bireyi ikna ederek kendi fikrini kabul ettirme bütün katılımcılarda pozitif bir etki yaratmaktadır. Katılımcılar kendilerini başarılı bir şekilde ifade edebildiklerini [1], ortaya koydukları fikirlerinin mantıklı olduğunu [2], fikirlerinin doğru olduğunun onaylandığını [3], görevlerini iyi yaptıklarını [7] ve yapılması gereken bir işin yürümesini sağladıklarını [12] hissettikleri için fikirlerini kabul ettirme onlar için bir mutluluk kaynağı olmaktadır. Özellikle de işyerinde yönetici ya da iş arkadaşları tarafından fikirlerinin kabul edilmesinin katılımcılar için daha fazla önem taşıdığı ortaya çıkmıştır.

6. Eleştiri Yapma

Eleştiri yaparken insanların ne söylediklerinin yanı sıra nasıl bir tavır ve tutum içinde düşüncelerini ifade ettikleri de önemlidir. Karşıdaki bireyin eleştiriye karşı hassasiyeti ve kişiliği eleştiri yaparken göz önünde bulundurulmalıdır. Eleştiriler ve verilen tavsiyeler dostane bir tavırla eleştirilen insanla empati kurarak yapılmaktadır.



ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

Eleştirilerin mümkün olduğunca eleştiri yapan bireyin kendi fikirlerine göre yapılmayıp, karşıdaki bireyin içinde bulunduğu şartlar değerlendirilerek objektif olarak yapılmaya çalışıldığı belirlenmiştir [1,9,12].

"Eleştirdiğim kişiyle empati kurmaya çalışırım, onun o anda neler hissettiğini anlamaya çalışır üslubumu ona göre belirlemeye gayret gösteririm. Aşağılayıcı ya da itici olmaktan kaçınırım". [1]

"Genellikle acımasız olmamaya çalışırım. Eleştiri kaldıramayan biriye, lafı biraz dolandırırım. Eleştirilere kulak asmayan biriye, eleştiri net bir şekilde yaparım". [9]

"Eleştirilerin kişisel fikirlerimden öte, karşıdaki insanın ciddi anlamda iyiliği için verilen dostça tavsiyeler olmasına dikkat ederim". [12]

Eleştirinin konusu ve kapsamı da sadece eleştirilen konu ile sınırlandırılmalı, karşıdaki insanın kişiliğine bir saldırı şekline dönüşmemelidir.
[3,4,13,14,15,16,17,19,20,21].

Eleştirinin sunuluş şekline gelince, katılımcılardan biri önce pozitif eleştiri yapıp daha sonra negatif olan konulara değinmeyi tercih ettiğini belirtmiştir [6,15].

"Karşıdaki insanın kişiliğine saldırı olarak algılamayacağı sınırlarda kalmaya özen gösteririm. ...Kişinin davranışına yol açan şartları değerlendirip bir yargıya varmaya çalışırım". [14].

"Önce artı yönlerini vurgular, takdir ettiğimi belirtirim. Sonra eksik gördüğüm

hususlarda dostça öneri ve paylaşımlarda bulunurum" [6].

Katılımcılardan iki tanesi mükemmeliyetçi kişilik yapılarından dolayı eksik yapılan işe tahammül edemediklerini bu yüzden de gerçekleri acımasızca karşıdaki insanın yüzüne vurup sert bir şekilde eleştiri yapmakta çekinmediklerini aktarmışlardır [2,18].

Cinsiyete göre erkek ve kadınlar arasında eleştiriye bakış açıları yönünden bir farklılık görülmemektedir (Kadın: % 50, Erkek: % 50 (5/10)). Yaşa göre ise, 30 yaşın altındaki katılımcıların % 70'i(7/10), 31 ve üzerindeki katılımcıların % 30'unun(3/10) eleştiriye bakışlarında bir farklılık görülmektedir. Eleştiriye verilen tepki deneyimlere de bağlı bir olgu olduğu için yaş arttıkça eleştiriye tahammülsüzlüğün de arttığı söylenebilir.

Araştırma kapsamında katılımcıların % 73'ü (16/22) eleştiride bulunurken karşıdaki bireyi kırmayacak, küçük düşürmeyecek, bireyin kişiliğine yönelik olmayan bir üslupla eleştiri yapmaya dikkat ettiklerini ve kelimeleri özenle ve dikkatle seçerek kibarca eleştirdiklerini belirtmişlerdir. Dolayısıyla, eleştirinin yapıcı olması gerekmektedir. Öte yandan, eleştiriye sert bir dille ifade eden katılımcılar da bulunmaktadır.

7. Ses Kullanımı

Ses kullanımı da iletişim kurarken dikkat edilen unsurlar arasında yer almaktadır. Ses kullanımında en çok öne çıkan unsur sesin yüksekliği ve tonu olmuştur. Katılımcıların % 59'u (13/22) konuşurken seslerinin duyulabilecek bir yükseklikte olmasına ve ses tonlarına dikkat ettiklerini

ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

[1,2,4,6,7,13,14,15,16,20,21,22] dile getirmişlerdir.

Cinsiyete açısından ele alındığında " ses kullanımı" temasına göre; kadın ve erkekler arasında bir farklılık yoktur (Kadın: % 50, erkek % 50 (6/12). Yaş değişkeni açısından incelendiğinde, 30 yaş altındaki katılımcıların % 58'i (7/12), 31 yaş ve üzerindeki katılımcıların 42'si (5/12) konuşurken ses tonunun önemini vurgulamışlardır.

Katılımcılar ses tonlarının söylenenlerin önemine göre [2,19], insana ve ortama göre [6] ayarlamaktadırlar. Bazı katılımcılar ses tonlarının sabit ve tekdüze olmaması gerektiğini belirtmişlerdir. Bu katılımcılara göre sabit ses tonu iletişimde başarısızlık ve tekdüze bir ses tonu da ilgiyi uyanık tutamamak anlamına gelmektedir.

"Vurgusuz, tonlamasız metalik bir ses bana iletişim başarısızlığını hatırlatır". [2]

Ses kullanımında ayrıca tavrın da dikkat edilmesi gereken bir unsur olduğu ortaya konmaktadır. Katılımcılar konuşurken sesin saygılı, seri ve ikna edici olmasına [6,18], buyurgan olmayan [4] ve sesi tereddütsüz [9] bir tavır içerisinde kullanmaya dikkat ettiklerini belirtmişlerdir.

Elde edilen bulgular çerçevesinde katılımcıların % 68'inin (15/22) iletişimde ses kullanımını önemli bir unsur olarak algıladıkları görülmüştür. Bu doğrultuda, ses dinleyiciler üzerinde hakimiyet kurmak için kullanılan bir araç değil, daha çok karşıdaki insanın ilgisini çekmek amacıyla kullanılan bir yöntemdir. Sesle birlikte ortaya konan tavır da önemli görülmektedir. Bu tavır da

yine aynı çizgide karşıdaki insanı rahatsız etmeyecek bir şekilde ortaya konmalıdır.

8. Eğitim Alma

Güvenli davranış kapsamında eğitim alma temasına dair farklı katılımcı görüşleri ortaya konmuştur. Bazı katılımcılar eğitim almanın gerekli olduğunu savunurken, bazı katılımcılar ise eğitim almanın gereksiz olduğu görüşündedirler. Öte yandan, bazı katılımcılar ise kararsız kalmışlardır.

İletişimi geliştirmek için eğitim alınması gerektiğini düşünen katılımcılar daha önce böyle bir eğitimi aldıklarını ve aldıkları eğitimin kendilerine katkı sağladığını belirtmişlerdir. Bu eğitimin karşıdaki bireyi anlama, dinleme ve kendini anlatabilme becerileri kazandırdığı dile getirilmiştir [2,6,14].

"Kesinlikle alınmalıdır. İletişim becerileri, çatışma çözme becerisi, diksiyon gibi eğitimler alınmalıdır ve uygulamalı olmalıdır". [14]

"Gereklidir. Ben aldım. Empati kurmayı öğrenmek çok gerekli. Bence birbirini anlayamamak tüm sorunların temelini oluşturuyor. Takım çalışması başka türlü olmaz". [6]

Bu tür bir eğitimin insanlara katkı sağlamayacağını düşünen katılımcılar, iletişim becerilerinin insanın kendi kişiliğinde ve doğasında var olan özelliklere bağlı olduğunu düşünmekte, bu nedenle de sonradan bu özelliklerin kazandırılacağına inanmamaktadırlar [1,9,16,17,18,19].



ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September 2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

"Eğitim almak gerekmez. İnsan tecrübeleriyle iletişim becerisini kazanır". [18]

"İletişim yeteneği kişinin doğasında vardır, sonradan kazanılmasının mümkün olduğunu düşünmüyorum". [1]

"Eğitimin bu konuda faydası olacağını düşünmüyorum. Akli başında her insan yalnız kaldığında hatalarını görebilir; bazılarını düzeltebilir, bazılarını düzeltemez. Akli başında değilse ömrü boyunca eğitim olsa da bir şey değişmez". [9]

Eğitimin gerekliliği hakkında kararsız olan katılımcıların % 60'ı (3/5), alınan eğitimin bireyin eğitimi içselleştirme kapasitesine [3], kişilik özelliklerine [4] ve becerilerine [11] göre farklılık göstereceğini düşündükleri için eğitimin faydalı olacağından şüphelidirler. Kararsız katılımcıların % 40'ı (2/5) eğitimin Türkiye'de pek de iç açıcı olmayan insan ilişkilerini geliştirmek [8] ve iş yerinde kullanılabilecek davranış kodları geliştirebilmek [10] adına gerekli olabileceğini ifade etmişlerdir. Kararsız bir katılımcı da eğitimlerin çok da gerekli olmadığı yönünde fikir beyan etmiştir.

"Eğitimler alınabilir tabii ama kişi bu eğitimleri içselleştirebilecek kapasitede değilse pek de bir faydası olmayabilir". [3]

"Bir noktaya kadar işe yarayabileceğini düşünüyorum. Ancak bu ilişkilerin daha büyük bir yüzdesi kişilerin kişilik özelliklerine bağlı olduğundan büyük bir değişim olmayacaktır". [4]

"Kişiye göre değişir. Bazı insanların empati duygusu yüksektir ve iletişim

becerileri de farklılık gösterir". [11]

"Gerekli olabilir. İşyerlerinde iletişimin sağlıklı olabilmesi ve işin doğru düzgün yapılabilmesi için tüm çalışanlara o iş yerine özel belirli davranış kodları anlatılabilir". [10]

İnsan ilişkilerini ve iletişimi geliştirmek için alınacak eğitimin içeriği de önemlidir. Eğitimin içeriğinde insan ilişkileri, psikoloji, empati kurma, soru sorma, karşıdakini dinleme gibi konular ortaya çıkmıştır. Bu tür bir eğitimin gerekli olduğunu düşünen katılımcılar, alınacak eğitimin hem teorik bilgiler, hem de pratik uygulamalar içermesi gerektiğini belirtmişlerdir. Uygulamalar da takım çalışması ile gruplar halinde gerçekleştirilmelidir [13]. Zira öğretimde takım çalışmasının önemi ve faydaları bilinmekte ve sıkça ifade edilmektedir. Hesapçıoğlu (2008) grup çalışmasının ve tartışmasının nasıl düzenlenmesi ve yönetilmesi gerektiğini ayrıntılı olarak tanımlamaktadır (s.285-291). Eğitimi verecek olan eğitimcinin taşıyacağı nitelikler de göz önüne alınmalıdır. Eğitimci profesyonel ve insan psikolojisi hakkında bilgili olmalıdır.

"Alınan eğitim hem teorik hem de uygulamalı olmalıdır bence. İnsan psikolojisini ve dinamiklerini bilmek önemli bir noktadır". [11]

"Eğitim verilecekse, bu eğitim, psikoloji, insan ilişkileri konusunda uzmanlaşmış kişilerin pratiğe yönelik hazırlayacakları (drama metodunun kullanıldığı) bir eğitim olmalı diye düşünüyorum. Teorik eğitim bir işe yaramaz". [3]



ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September 2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

Güvenli davranış sergilemede eğitim alma temasına değinen katılımcıların % 21'i (3/14) eğitimin gerekli olduğunu düşünürken, % 43'ü (6/14) eğitimin kişilerarası iletişimi geliştirmede hiçbir katkısının olmayacağını savunmaktadır. Katılımcıların % 36'sı (5/14) ise bu tür eğitimlerin faydasından emin olmamakla birlikte, alınacak eğitim, eğitim veren ve eğitimi alan bireye ve eğitimin içeriğine göre katkı sağlayabilme olasılığı olduğunu ifade etmişlerdir. Cinsiyet açısından bakıldığında ise kadınların % 67'si (4/6) eğitim almanın gerekli olduğunu savunurken, erkeklerin % 33'ü (2/6) eğitimin gerekmediğini savunmaktadırlar. Yaşa göre eğitim konusunda bir farklılık görülmemektedir. 30 yaş ve altı grubu ile 31 yaş ve üzerindeki % 50'si (3/6) eğitim alınması konusunu dile getirmektedir.

9. Sorulara Cevap Verme

Katılımcılar sorulara açık, net, doğru, kısa ve öz bir şekilde cevap verme eğilimindedirler. Katılımcılar kendilerine bir soru sorulduğunda lafı dolandırmadan ve sorunun sınır ve konusundan çıkmadan ve detaylara çok fazla girmeden cevap verdiklerini söylemişlerdir [3,4,11,14,15,17,19,21,22].

"Soruyu ayrıntılı bir şekilde düşünür, yani olabildiğince net, açık, lafı dolandırmadan bir yanıt vermeye dikkat ederim". [4]

Sorulara nasıl cevap verdiklerinin yanı sıra katılımcılara sorulara cevap verirken nelere dikkat ettikleri de sorulmuştur. Bu soruya cevaben katılımcılar kendi açılarından sorulara cevap vermeden önce konunun özünü, ayrıntılarını ve karşıdaki bireyin ne düşündüğünü öğrenmeye çalıştıklarını dile

getirmişlerdir. Bunun sebebi ise bazen zaman kazanmakken, bazen de sorunun doğru anlaşıldığının teyit edilmesi olabilmektedir [2,13,14,15,16,17,18].

"Öncelikle neye göre ve neden sorularına cevap ararım. Bu soruların cevaplarını öğrenmeye çalışırım". [17]

"Verdiğim cevabın karşıdakini tatmin etmesine bakarım". [15]

Sorulara cevap verirken bireyin kendisinde dikkat ettiği unsurların yanında soruyu soran bireye dair dikkat edilen ayrıntılar da vardır. Soruyu soran bireyin beklentileri, katılımcı ile olan samimiyeti, katılımcıya bakış açısı, sosyal sınıfı, ekonomik ve psikolojik durumu da soruya verilecek cevabı etkilemektedir. Bu unsurlar da dikkate alınarak karşıdaki insanı kırmayacak ve tatmin edecek bir cevap verildiği görülmektedir [10,12,21].

"Karşıdaki beklentilerine, sosyal sınıfına, ekonomik durumuna, psikolojik durumuna ve bana olan bakış açısına dikkat ederek cevap veririm". [21]

"Sorunun (...) kim tarafından sorulduğuna bakarak karşıdakini tatmin edebilecek bir yanıt vermeye çalışırım". [10]

Güvenli davranış bağlamında katılımcıların % 50'sinin (11/22) sorulara cevap verme temasına dikkat ettikleri görülmüştür. Katılımcıların sorulara sorunun içeriğine, soruyu soran kişiye ilişkin ayrıntıları göz önünde bulundurarak genellikle doğru, kısa ve öz cevaplar vermeye özen gösterdikleri tespit edilmiştir.

ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

Cinsiyete göre; kadınların % 55'i (5/9), erkeklerin % 45'inin (4/9) sorulara açık ve net cevap vermekten yana oldukları görülmektedir. Bu durum dil eğitiminde de önemli bir konudur. Yaş değişkeni açısından incelendiğinde 25-30 yaş arasındaki katılımcıların % 78'i (7/9), 31 yaş ve üzeri grubunun ise % 22'si (2/9) sorulara açık, net ve öz cevaplar verme yönünde fikir sahibidirler. Genç katılımcıların karşılarındaki bireylerle diyaloglarda açık olmayı benimsedikleri ortaya konulmuştur.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Güvenli davranış becerileri gelişmiş olan bireylerin, göz teması kuran, ses tonu duyulabilecek düzeyde olan, sorulara düşünceli ve dürüst cevaplar veren, kendine güvenini yansıtan bir vücut dili kullanan, dinleyicilerin dikkati çeken, kendi görüşlerini kabul ettirmek için kendi fikrini savunan, karşıdaki insanı ikna etmeye çalışan ve bütün bu davranışları nezaket çerçevesinde dile getiren insanlar olması gereklidir (Chakraborty, 2009:13; Ellis, 2002:46). Araştırmanın bulguları da verilerle paralellik göstermektedir. Ortaya çıkan temalar yoğunluk derecelerine göre "vücut dili" (% 86), "ikna etme" (% 86), "hakkını savunma" (% 82), "kendi fikirlerini ortaya koyma" (% 77), "fikrini kabul ettirme" (% 77), "eleştiri yapma" (% 73), "ses kullanımı" (% 68), "eğitim alma" (% 64), "sorulara cevap verme" (% 50) olarak belirlenmiştir. Katılımcıların en çok önem verdikleri temalar; vücut dilini kullanma (% 86) ve karşıdaki bireyi ikna etme yeteneği (% 86) olarak ortaya konmuştur. Öte yandan, katılımcıların güvenli davranış sergilemede en az değindiği tema ise soru-

lara cevap verme (% 50) olmuştur.

İletişimde güvenli davranış becerileri cinsiyet bağlamında incelendiğinde kadınlar "vücut dili kullanımı, hakkını savunma, karşıdaki bireyi ikna etme, sorulara açık ve net cevap verme ve kişilerarası ilişkilerin geliştirilmesinde eğitimin gerekli olduğunu" savunurken erkekler bunun gerekli olmadığını, insanın yaşam süreci içinde deneyimleri ile öğrenebileceğini savunmaktadırlar. "Kendi fikirlerini ortaya koyma" teması erkekler tarafından kadınlara kıyasla daha fazla öne çıkarılmıştır. Bu durum, kadının ve erkeğin toplumsal rollerinin toplum tarafından farklı şekillerde tanımlanmasından ileri gelmektedir. Toplum, kadının erkekten daha yumuşak başlı ve daha az iddialı olmasını beklemektedir. Buna karşılık erkeğin fikrinde direnmesi olağan karşılanmaktadır (Kağıtçıbaşı, 2005). "Fikrini kabul ettirme, eleştiri yapma, ses tonunu ayarlama" temalarında cinsiyet açısından bir farklılık görülmemiştir.

Yaş değişkeni açısından ele alındığında 30 yaşın altındaki grubun güvenli davranış konusunda daha dinamik olduğu söylenebilir. "Vücut dilinin kullanılması, kendi fikirlerini açık ve net bir şekilde ortaya koyma, sorulara açık ve net cevap verme" temalarını 30 yaş altı grup daha çok önemsemektedir. "Fikirlerini kabul ettirme, eleştiriye açık olma, iletişimde eğitimin gerekliliği" temalarında yaş grupları arasında bir farklılık tespit edilmemiştir. Yalnızca "karşıdaki bireyi ikna etme" temasında 30 yaş ve üzerindeki karşılarındaki bireyleri ikna ederken daha inandırıcı yöntemler kullandıklarını belirtmişlerdir.

ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September 2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

Hoy ve Miskel (2010) tarafından da belirtildiği gibi göz teması iletişimde büyük önem taşımaktadır. Göz teması karşındaki bireyin fikrine katılımı gösterirken, başka yerlere bakmak da ilgisizliği gösterebilir. Bu beceri aynı zamanda meslektaşlar arasında ve öğretmen-yönetici arasındaki iletişime de olumlu etki etmektedir. Mesleki açıdan ele alındığında da öğretmenlikte göz teması kurmak, iletişimde gönderilen mesajın öğrenciler tarafından anlaşılıp anlaşılmadığını ya da öğrencinin iletişim kanallarının açık olup olmadığını anlamak için kullanılan etkili bir yöntemdir. Bu doğrultuda, bulgular katılımcıların da iletişimde göz temasına önemli derecede özen gösterdiklerini ortaya koymuştur.

Fikirlerini ortaya koymak ve karşındaki insanı ikna etmek için bir başka sebep de sorunları çözmek olarak görülmektedir. Sorunları çözmek ve ikna edici olabilmek için de öncelikle eldeki sorunun tanımlanması, daha sonra artı ve eksi yönleri tartışılarak çözüm önerilerine ulaşmak sorunu çözme adımlarını oluşturmaktadır (Daft, 2006). Katılımcılar da sorunları çözmek ya da karşındaki bireyi ikna edebilmek için sorunları bütün boyutlarıyla ele aldıklarını ve yapıcı bir yaklaşımla sorunları çözmeye çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Öğretmenlik mesleği bağlamında ele alındığı zaman ses tonunun, vurgusunun ve yüksekliğinin kontrol edilmesi ve gerektiği gibi kullanılması önemlidir. Sesin başarılı kullanımı katılımcıların da belirttiği gibi öğrencinin ilgisini çekme ve bu ilgiyi devam ettirebilmede önemli bir rol oynamaktadır. Ancak, araştırma bulguları katılımcıların iletişimde güvenli davranış

becerileri arasında yer alan ses tonu temasına diğer temalara oranla daha az özen gösterdiklerini ortaya koymuştur.

Ames (2008) tarafından yapılan çalışma kişilerarası güvenli davranış geliştirmenin yardımcı sonuçlar (işleri tamamlama, kaynakları koruma, vs.) üzerinde olumlu bir etki yarattığını, sosyal sonuçları (iletişim geliştirme, güveni sürdürme, vs.) ise olumsuz etkilediğini ortaya koymuştur. Bu doğrultuda birey kendi haklarını ne kadar çok savunursa diğerleri tarafından o kadar sevilmediği sonucuna varılmıştır. Bu yüzden de birçok birey özellikle işyerlerinde diğerleriyle problem yaşamamak adına güvenli davranış sergilemekten kaçınmaktadır. Bu araştırma sonuçları da benzer bulgular ortaya koymuştur. Katılımcılar sürtüşmeden kaçınmak amacıyla zaman zaman haklarını savunmak yerine susmayı tercih ettiklerini ifade etmişlerdir.

Öte yandan, bireylerin sahip oldukları haklarının farkında olmamaları güvenli davranış sergilemeye engel olmaktadır (Minibaş-Poussard, 2002:426). Ancak, araştırma bulguları bu durumun katılımcılar için bir engel teşkil etmediğini göstermiştir. Nitekim, katılımcılar çoğunlukla kendi duygu ve düşüncelerini ifade ettiklerini ve bunun sonucunda da kendilerini mutlu hissettiklerini dile getirmişlerdir. Yine katılımcılar 'hayır' deme haklarını kullandıklarını belirtmişlerdir. Bu bağlamda katılımcıların güvenli davranış sergiledikleri sonucuna varılabilir.

Genel olarak ele alındığında, örgüt içerisinde iletişim bireylerin bir arada çalışması için gerekli görülen bilgi ve

ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

anlayışın sağlanması ve birlikte çalışma isteğinin oluşturulması amaçlarını gütmektedir. Böylelikle, iş performansının ve iş tatmininin daha iyi olacağı düşünülmektedir (Davis, 1977:509).

Bu araştırmada da katılımcıların güvenli davranış sergileyerek açık iletişimde bulunmak yoluyla meslektaşları ve yönetimle olan ilişkilerini daha etkin bir şekilde yürütebildikleri tespit edilmiştir. Fikirlerin açık ve doğru bir şekilde başkalarıyla özgürce paylaşılması örgütlerde kuşku ve güvensizliği de önleyen bir durum olarak belirtilmektedir (Memduhoğlu ve Zengin, 2010). Bu doğrultuda, araştırmaların da gösterdiği gibi (Pearsall ve Ellis, 2006:585) güvenli davranışın iletişimi daha etkin hale getirerek iş performansını iyileştirdiği sonucuna varılabilir.

Güvenli davranış eğitimleri, ile ilgili literatür kapsamında bu eğitimlerin daha çok bireyin haksız bir davranışa maruz kaldığını hissettiği zaman kendisini savunmadığı, yaşamını etkileyen olaylara karşı tepki gösteremediği, hayatında önemli bir yeri olan kişilere karşı sevgi ve ilgisini gösteremediği ve bu davranışları sergilemeye kalktığında dozu ayarlayamadığı için genellikle saldırgan olarak nitelendirildiği durumlarda faydalı olmaktadır (Minibaş-Poussard, 2002:418). Araştırmanın eğitim boyutuyla ilgili sonuçlar ise ilgi çekicidir. Bir eğitim kurumunda çalışan bireyler olan katılımcılar güvenli davranış eğitimi alınmasının gerekliliği konusunda çoğunlukla olumsuz fikirler beyan etmiş ya da kararsız kalmışlardır. Nitekim, araştırma sonucunda görülmüştür ki, bazı katılımcılar hakkını savunma durumunda da sessiz kalmayı ter-

cih etmektedirler. Bunun sebebinin de seslerini yükseltmeler bile kararların üst yönetim tarafından alındığı ve durumun pek değişmeyeceği düşüncesi olduğu belirtilmiştir.

Katılımcıların genel eğilimi, iletişim becerilerinin kişilik özelliklerine bağlı olduğu için iletişim becerileri eğitiminin davranışlarda belirgin derecede değişikliğe neden olmayacağı yönündedir. Yine de, katılımcılar bu tür eğitimlerin işyeri ortamında belirli davranış kodları kazandırması açısından fayda sağlayabileceğini düşünmektedirler. Bu doğrultuda, çalışanların makul düzeyde güvenli davranış sergilemelerinde eğitimin önemi yadsınamaz. Araştırma sonuçlarında ayrıca verilecek eğitimlerin uygulamaya yönelik olması gerektiği de vurgulanmıştır. Dolayısıyla, ortak bir iletişim dili oluşturulabilmesi amacıyla işyerinde çalışanlara uygulamaya yönelik eğitimler verilmesi ve bu eğitimlerin daha çok işyeri ortamında ve grup düzeyinde gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Nitekim, Hoy ve Miskel (2010) da örgütlerde hedeflere ulaşabilmek için yoğun bir iletişimin gerekli olduğunu ve bu doğrultuda örgüt içerisinde iletişim ağlarının kurulması gerektiğini belirtmişlerdir. İlgili alanyazın ve araştırma bulguları çerçevesinde güvenli davranış eğitimleriyle bu durum gerçekleştirilerek örgüt hedeflerine daha kolay ulaşılabileceği söylenebilir.

Her nitel araştırmada olduğu gibi bu araştırmanın da sınırlılıkları mevcuttur. Araştırma sonuçları yalnızca İngilizce okutmanlarından elde edilen verilerle sınırlıdır. Elde edilen bulgular farklı grup ve

ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

farklı yöntemlerle, farklı zamanlarda tekrar araştırılarak teyid edilmelidir. Böylelikle araştırma bulgularının transfer edilebilirliği daha da artacaktır.

BALCI, A., (2009). Sosyal bilimlerde araştırma: Yöntem, teknik ve ilkeler (7. Baskı). Ankara: PegemA.
BEKKER, M.H.J., Croon, M.A., Balkom, E.G.A., and Verme, J.B.G., (2008). Predicting Individual Differences in Autonomy- Connectedness: The Role of Body Awareness, Alexithymia and Assertiveness. Journal of Clinical Psychology, 64(6), 747-765. WILEY INTERSCIENCE veritabanından 04 Mart 2010 tarihinde edinilmiştir.

BISHOP, S., (2006). Develop Your Assertiveness. Londra: Kogan Page Limited. EBRARY veritabanından 15.03.2010 tarihinde edinilmiştir.

CHAKROBORTY, M., (2009). Importance of Assertiveness at the Workplace: A Case Study. The IUP Journal of Soft Skills, 3(3/4), 12-18.

DAFT, R. L., Y (2006). The New era of management . USA: Thomson South-Western.

DAVIS, K., (1977). İşletmede insan davranışı: Örgütsel davranış (5. Baskı). İstanbul Üniversitesi Yayın no: 3028.

ELLIS, R., (2002). Communication Skills- Stepladders to Success for the Professional. Bristol: Intellect Books. EBRARY veritabanından 03 Mart 2010 tarihinde edinilmiştir.

HAPSARİ, R.M., & Retnaningsih, R., (2007). Contribution of Assertive Behavior toward Employee's Self-Esteem, Research and

KAYNAKÇA

A & C BLACAK., (2007). Steps to Success: Manage your Boss: How to Build a Great Working Relationship. Huntingdon: A & C Black Publishers. EBRARY veri tabanından 04 Mart 2010 tarihinde edinilmiştir.
AMES, D.R., (2008). In Search of the Right Touch: Interpersonal Assertiveness in Organizational Life. Current Directions in Psychological Science, 17(6), 381-385.

ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

Psychology, 12(1), 18-32.

(s. 261-274). Ankara: Pegem Akademi

HAYES, J., (1991). Interpersonal Skills: Goal Directed Behaviour at Work. Londra: Routledge Yayınları. EBRARY veritabanından 13 Mart 2010 tarihinde edinilmiştir.

MİNİBAŞ-Poussard, J., (2002). Güvenli Davranış. Esra Aslan (Der.), Örgütte Kişisel Gelişim (1. Baskı) (s.417-449). Ankara: Nobel.

HESAPÇIOĞLU, M. (2008). Öğretim ilke ve yöntemleri: Eğitim programları ve öğretim (6. Baskı).Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

PACQUIACO, D.F., (2000). Impression Management: An Alternative to Assertivenss in Intercultural Communication. Journal of Transcultural Nursing, 11(1), 5-7. SAGEPUB veritabanından 01 Mart 2010 tarihinde edinilmiştir.

HOUSE, R.J., & Aditya, R.N., (1997). The Social Scientific Study of Leadership: Quo Vadis?, Journal of Management, 23(3), 409-473

PEARSALL, M.J.,& Ellis, A.P.J., (2006). The Effects of Critical Team Member Assertiveness on Team Performance and Satisfaction. Journal of Management. 32(4), 575-594.SAGEPUB veritabanından 19 Mart 2010 tarihinde edinilmiştir.

HOY, W.K., & Miskel, C.G., (2010). Eğitim Yönetimi: Teori, araştırma ve uygulama (7. Baskı). (Selahattin Turan, Çev.). Ankara: Nobel.

KAĞITÇIBAŞI, Ç., (2005). Yeni İnsan ve İnsanlar (10. Baskı). İstanbul: Evrim Yayınları.

SANTORA, J. C., (2007). Assertiveness and Effective Leadership: Is there a Tipping Point? Academy of Management Perspectives. 21(3), 84-87. BUSINESS SOURCE COMPLETE veritabanından 02 Nisan 2010 tarihinde edinilmiştir.

KIRK, J. & Miller, M. L., (1986). Reliability and validity in qualitative research. USA: Sage Publications.

SLAVIN, R. E., (1984). Research methods in education: A practical guide. NJ, USA: Prentice Hall.

MAXWELLI, J. A., (1992). Understanding and validity in qualitative research, Harward Educational Review, 62 (3), 279-300.

TAŞDAN, M., (2008). Eğitim Denetiminde Meslektaş Yardımlaşması. Ankara Üniversitesi Eğitim bilimleri Fakültesi Dergisi.Cilt:41,Sayı.1,69-92.

MEMDUHOĞLU, H.B. & Zengin, M., (2010). Örgütsel Güven. Memduhoğlu, H.B. & K. Yılmaz (Edit.), Yönetimde Yeni Yaklaşımlar

VEAZİE, J.I.,(2005). Conflict in



ULUSLARARASI HAKEMLİ AKADEMİK SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ

Temmuz-Ağustos-Eylül 2011 Sayısı Sayı: 1 / Cilt: 1 Spring July- August- September 2011 Volume:01 Issue:01 Jel Kodu: JEL M
www.iibdergisi.com

Communications: Is Assertiveness
the Right Choice? Health Care
Biller, 14(8), 10-13. BUSINESS
SOURCE COMPLETE veri
tabanından 30 Mart 2010 tarihinde
edinilmiştir.

**VOLTAN-Acar, N., Arıcıoğlu, A.,
Gültekin, F. ve Gençtanırım, D.,
(2008).** Üniversite Öğrencilerinin
Güvengenlik Düzeylerinin
İncelenmesi. Hacettepe Üniversite
si Eğitim Fakültesi Dergisi, 35,
342-350.

YAMAN Efe, Ş., (2007). Hemşirelikte
Atılganlık. Atatürk Üniversitesi
Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi,
10(3), 69-75.

YILDIRIM, A., & Şimşek, H., (2008).
Sosyal bilimlerde nitel araştırma
yöntemleri. Ankara: Seçkin
Yayıncılık.

YİN, R. K., (2003). Case Study Research:
Design and methods (3rd Ed.).
USA: Sage Publications.

