

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM BİLİM DALI

ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM KAYGISI
DÜZEYLERİ ÜZERİNE UYGULAMALI BİR ÇALIŞMA

Nesrin DEĞERLİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
Prof. Dr. Mehmet FİDAN

Konya-2020



T. C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



BİLİMSEL ETİK SAYFASI

Öğrencinin	Adı Soyadı	Nesrin DEĞERLİ
	Numarası	174221001004
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Halkla İlişkiler ve Tanıtım/Halkla İlişkiler ve Tanıtım
	Programı	Tezli Yüksek Lisans ☒ Doktora ☐
	Tezin Adı	Üniversite Öğrencilerinin İletişim Kaygısı Düzeyleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma

Bu tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Nesrin DEĞERLİ

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın tüm aşamalarında desteğini ve değerli katkılarını esirgemeyen saygıdeğer danışmanım Prof. Dr. Mehmet Fidan'a teşekkürlerimi sunuyorum. Bana değerli vaktini ayıran, kıymetli deneyimlerini benimle paylaşan ve yardımlarını esirgemeyen saygıdeğer hocam Dr. Öğr. Üyesi Havva Nur Tarakcı'ya minnettarım. Ayrıca çalışmamda bana yol gösteren kıymetli hocalarım Prof. Dr. Kadir Canöz'e ve Prof. Dr. Şükrü Balcı'ya teşekkür ederim.

Bu uzun süreçte desteklerini esirgemeyen değerli dostlarım Rahime Pınar'a, Sümeyye Tanrıkulu'ya, Fatma Nur Altındağ'a, Melisa Pirol'a ve Mercan Yaraş'a teşekkürü bir borç bilirim.

Her zaman yanımda olan, maddi ve manevi desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen sevgili annem Aysun Değerli'ye, kardeşlerim Elif Değerli ve Ebru Değerli'ye sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum. Bu süreçte beni cesaretlendiren, anlayış ve desteğini her zaman hissettiğim sevgili hayat arkadaşım Korkut Ataman Gülcü'ye teşekkür borçluyum.



T. C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Öğrencinin	Adı Soyadı	Nesrin DEĞERLİ
	Numarası	174221001004
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Halkla İlişkiler ve Tanıtım/Halkla İlişkiler ve Tanıtım
	Programı	Tezli Yüksek Lisans ☒ Doktora ☐
	Tezin Adı	Üniversite Öğrencilerinin İletişim Kaygısı Düzeyleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma

ÖZET

Bu araştırma, farklı bölümlerde ve sınıflarda eğitim gören Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi öğrencilerinin iletişim kaygılarının ne düzeyde olduğunu belirlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışma ayrıca, iletişim kaygısının cinsiyet, yaş, sınıf, bölüm, yaşanan yerleşim yerinin niteliği ve genel not ortalaması ile ilişkisini analiz etmiştir. Çalışma, Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi'nde 2019-2020 eğitim öğretim yılı içerisinde eğitim hayatına devam eden farklı sınıflardaki ve bölümlerdeki 390 lisans öğrencisi ile gerçekleştirilmiştir. Öğrencilerin iletişim kaygısı düzeylerinin ne olduğu ve iletişim kaygısı ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi anlamayı hedefleyen çalışmanın verileri, online anket uygulanarak 2020 yılı içerisinde toplanmış ve istatistik programı ile analiz edilmiştir.

Veri analizleri öğrencilerin orta düzeyde iletişim kaygısı yaşadıklarını göstermiştir. Bununla birlikte bulgular, kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha yüksek düzeyde iletişim kaygısına sahip olmasıyla cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılıklar olduğunu göstermiştir. Ayrıca, kişilerarası iletişim kaygısı ve genel iletişim kaygısı alt boyutunda daha genç öğrencilerin iletişim kaygısı seviyesi yaşça daha büyük öğrencilere göre yüksek bulunmuştur. Son olarak kişilerarası iletişim kaygısı ile katılımcı öğrencilerin sınıfları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre birinci sınıfta okuyan öğrencilerin son sınıfta okuyan

öğrencilere göre kişilerarası iletişim kaygısı düzeyi daha yüksektir. İletişim kaygısı ile yaşanan yer ve genel not ortalaması ile ölçülen akademik başarı arasında bir ilişki bulunamamıştır.

Anahtar Kelimeler: İletişim, Kişilerarası İletişim, Kaygı, İletişim Kaygısı





T. C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Öğrencinin	Adı Soyadı	Nesrin DEĞERLİ
	Numarası	174221001004
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Halkla İlişkiler ve Tanıtım/Halkla İlişkiler ve Tanıtım
	Programı	Tezli Yüksek Lisans ☒ Doktora ☐
	Tezin Adı	An Applied Study On University Students' Communication Apprehension Levels

ABSTRACT

This research was conducted to determine the level of communication apprehension of the Faculty of Communication students studying in different departments and classes. The study also analyzed the relationship between communication apprehension with gender, age, class, department, nature of the settlement and GPA. The study was carried out with 390 undergraduate students from different classes and departments who continued their education life in Selçuk University Faculty of Communication in 2019-2020 academic year. The data of the study, which aims to understand the communication apprehension levels of the students and the relationship between communication apprehension and demographic variables, were collected a web based survey method in 2020 and analyzed with a statistics program.

Data analysis showed that students experienced moderate communication apprehension. However, the findings showed that there are significant differences related to the gender variable, with female students having a higher level of communication apprehension than male students. In addition, in the interpersonal communication apprehension and general communication apprehension sub-dimension, the communication apprehension level of younger students was found to be higher than the older students. Finally, a significant relationship was found between the interpersonal communication apprehension and the classes of the

students who participated in this survey. According to this, the level of interpersonal communication apprehension is higher in the first year students compared to the students in the last year. No relationship has been found between communication apprehension and the place experienced and academic success.

Key Words: Communication, Interpersonal Communication, Anxiety, Communication Apprehension



İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİK SAYFASI.....	i
ÖNSÖZ.....	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ.....	x
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İLETİŞİM KAVRAMI, SÜRECİ VE ENGELLERİ

1.1. İLETİŞİM KAVRAMI.....	3
1.2. İLETİŞİM SÜRECİ	5
1.2.1. Kaynak (Gönderici).....	5
1.2.2. İleti (Mesaj).....	6
1.2.3. Kanal (Araç).....	7
1.2.4. Alıcı (Hedef)	8
1.2.5. Kodlama-Kod Açımı	8
1.2.6. Geri Bildirim	9
1.3. İLETİŞİM TÜRLERİ.....	10
1.3.1. Kişi İçi İletişim.....	10
1.3.2. Kişilerarası İletişim	11
1.3.3. Grup İletişimi	13
1.3.4. Örgüt İletişimi	14
1.3.5. Kitle İletişimi	17
1.4. İLETİŞİM ENGELLERİ.....	18
1.4.1. İletişimin Kişisel Engelleri.....	18
1.4.2. Kesintilerden Kaynaklanan Engeller.....	19
1.4.3. Dil ve Anlatım Güçlükleri.....	20
1.4.4. Dinleme ve Algılamadan Kaynaklanan Engeller	21
1.4.5. Bilgi Eksikliğinden Kaynaklanan Engeller	22
1.4.6. Statü Farklılıklarından Kaynaklanan Engeller	22
1.4.7. Cinsiyet Farklılıklarından Kaynaklanan Engeller	23
1.4.8. Kültürel Farklılıklardan Kaynaklanan Engeller	23

1.4.9. Zamandan Kaynaklanan Engeller	24
1.4.10. Fiziksel Uzaklıktan Kaynaklanan Engeller	24
1.4.11. İletişimin Psikolojik Engelleri.....	25

İKİNCİ BÖLÜM

KAYGI KAVRAMI VE İLETİŞİM KAYGISI

2.1. KAYGI KAVRAMI.....	26
2.1.1. Kaygı ve Korku	29
2.1.2. Kaygının Nedenleri ve Belirtileri.....	31
2.1.3. Kaygı Türleri.....	34
2.1.4. Kaygı Bozuklukları	37
2.2. İLETİŞİM KAYGISI	41
2.2.1. İletişim Kaygısı Kavramı	41
2.2.2. İletişim Kaygısı Türleri.....	44
2.2.2.1 Sürekli Özellik Benzeri (Trait-Like) İletişim Kaygısı	45
2.2.2.2. Genelleştirilmiş Bağlamsal (Generalized-Context) İletişim Kaygısı	45
2.2.2.3. Kişi – Grup (Person-Group) İletişim Kaygısı	46
2.2.2.4. Durumsal (State-like) İletişim Kaygısı	47
2.2.3. İletişim Kaygısının Nedenleri	48
2.2.3.1. Genetik Yatkınlık.....	48
2.2.3.2. Pekiştirme.....	49
2.2.3.3. Modelleme.....	50
2.2.3.4. Öğrenilmiş Çaresizlik.....	51
2.2.3.5. Beceri Edinme	52
2.2.4. İletişim Kaygısının Etkileri	54
2.2.5. Üniversite Düzeyinde İletişim Kaygısı İle İlgili Çalışmalar	58
2.2.6. İletişim Kaygısının Tedavisi	64
2.2.6.1. Sistematik Duyarsızlaştırma.....	64
2.2.6.2. Bilişsel Modifikasyon/ Akılcı Duygusal Terapi/ Bilişsel Yeniden Yapılandırma.....	65
2.2.6.3. Görselleştirme	67
2.2.6.4. Beceri Eğitimi	67

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM VE UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Problemi	69
3.1.2. Araştırmanın Amacı	70
3.1.3. Araştırmanın Önemi	71
3.1.4. Evren ve Örneklem	71
3.1.5. Veri Toplama Araçları	71
3.1.5.1. Kişisel Bilgi Formu	71
3.1.5.2. İletişim Kaygısı Ölçeği (İKÖ-24)	71
3.2. Bulgular.....	73
3.2.1. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin İletişim Kaygısı İfadelerine İlişkin Katılım Durumu	76
3.2.2. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin İletişim Kaygısı Düzeyleri.....	82
3.2.3. Öğrencilerin Demografik Özellikleri İle İletişim Kaygısı Ölçeği Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler.....	85
3.2.4. İKÖ-24 Ölçeği ile Öğrencilerin Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkiler	93
SONUÇ VE TARTIŞMA.....	95
KAYNAKÇA.....	100
ÖZGEÇMİŞ	115
EKLER.....	116

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı	73
Tablo 2: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Yaşa Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı	73
Tablo 3: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Bölümlere Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı	74
Tablo 4: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Sınıflara Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı	74
Tablo 5: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Yaşanılan Yere Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı	75
Tablo 6: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Genel Not Ortalamasına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı	75
Tablo 7: Öğrencilerin Grup İletişim Kaygısı Alt Boyutu İfadelerine Katılma Durumu	76
Tablo 8: Öğrencilerin Toplantı İletişim Kaygısı Alt Boyutu İfadelerine Katılma Durumu ...	77
Tablo 9: Öğrencilerin Kişilerarası İletişim Kaygısı Alt Boyutu İfadelerine Katılma Durumu	78
Tablo 10: Öğrencilerin Genel İletişim Kaygısı Alt Boyutu İfadelerine Katılım Durumu	79
Tablo 11: Grup İletişim Kaygısı ve Toplantı İletişim Kaygısına İlişkin Yargıların Aritmetik Ortalaması	80
Tablo 12: Kişilerarası İletişim Kaygısı ve Genel İletişim Kaygısına İlişkin Yargıların Aritmetik Ortalaması	81
Tablo 13: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Grup İletişim Kaygısı Düzeyleri	82
Tablo 14: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Toplantı İletişim Kaygısı Düzeyleri	83
Tablo 15: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kişilerarası İletişim Kaygısı Düzeyleri	83
Tablo 16: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Genel İletişim Kaygısı Düzeyleri	84
Tablo 17: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Toplam İletişim Kaygısı Düzeyleri	84
Tablo 18: Grup İletişim Kaygısı Alt Boyutu İle Katılımcıların Cinsiyetleri Arasındaki İlişkiye Ait T-Testi Sonuçları	85
Tablo 19: Grup İletişim Kaygısı Alt Boyutu İle Diğer Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Anova Testi Sonuçları	86
Tablo 20: Toplantı İletişim Kaygısı Alt Boyutu İle Katılımcıların Cinsiyetleri Arasındaki İlişkiye Ait T-Testi Sonuçları	87
Tablo 21: Toplantı İletişim Kaygısı Alt Boyutu İle Diğer Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Anova Testi Sonuçları	88
Tablo 22: Kişilerarası İletişim Kaygısı Alt Boyutu İle Katılımcıların Cinsiyetleri Arasındaki İlişkiye Ait T-Testi Sonuçları	89
Tablo 23: Kişilerarası İletişim Kaygısı Alt Boyutu İle Diğer Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Anova Testi Sonuçları	90
Tablo 24: Genel İletişim Kaygısı Alt Boyutu İle Katılımcıların Cinsiyetleri Arasındaki İlişkiye Ait T-Testi Sonuçları	91
Tablo 25: Genel İletişim Kaygısı Alt Boyutu İle Diğer Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Anova Testi Sonuçları	92

Tablo 26: İKÖ-24 Ölçeği İle Katılımcıların Cinsiyetleri Arasındaki İlişkiye Ait T-Testi Sonuçları	93
---	----

Tablo 27: İKÖ-24 Ölçeği İle Diğer Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Anova Testi Sonuçları	94
---	----



GİRİŞ

Bireyin dostluk, aile, iş arkadaşlığı gibi sahip olduğu ikili ilişkiler yaşamı için hayati bir öneme sahiptir. Kişi bu ilişkiler sayesinde fiziksel ve psikolojik ihtiyaçlarını giderebilir ve sosyal bir varlık olabilir. Bu ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesi ise iletişim ile mümkündür. İletişim ise en basit tanımıyla duyguların ve düşüncelerin diğer insanlarla paylaşılmasıdır. İletişim, bireyin var olmasını ve gelişimini sağlamakla birlikte, kendini tanımasına ve sağlıklı insan ilişkileri için yeteri becerileri kazanmasına yardımcı olur. İnsan diğerleriyle etkileşim halinde olarak varlığını sürdürebilir ve yaşamını anlamlandırabilir. Dolayısıyla iletişim kurmak insan için vazgeçilmez bir mecburiyettir.

İletişim ve insanların sahip oldukları sevinç, öfke, mutluluk, kaygı ve korku gibi duygulanım durumları birbirleriyle yakından ilgilidir. Bu duygular, kişilerarası iletişim ve etkileşimde belirleyici bir rol oynar. Sözü edilen bu duygulardan biri olan kaygı ise hemen hemen her insanın tecrübe ettiği doğal bir duygulanım durumudur. Orta derecede kaygı duymak işlevselken, kaygının aşırı dereceleri insan hayatını sekteye uğratabilir. Diğer insanlarla iletişim kurarken hissedilen aşırı kaygı iletişimi engelleyici bir niteliktedir. İletişim kaygısı olarak adlandırılan bu durum nedeniyle birey, iletişim ve etkileşimin söz konusu olduğu durumlarda kendini gergin, rahatsız ve tedirgin hissedebilir. Bu nedenle birey, sosyal ortamlardan ve ikili etkileşimlerden mümkün olduğunca kaçınır ve iletişim kurmak konusunda herhangi bir istek göstermez. Bu kaygı nedeniyle birey kendini ifade etmekte yetersiz kalır ve iletişim becerileri azalır. Günlük yaşamını ve ilişkilerini sürdürmekte zorlanır. Başkalarıyla iletişim kurmak konusunda başarılı olamayan birey, çaresiz hissedebilir ve kendisini sosyal hayattan yalıtabilir. Ayrıca kaygılı bireyler diğer insanlar üzerinde olumsuz bir izlenim bırakır. Bu olumsuz sonuçlar ve olumsuz algılar ise kişinin aile, iş, akademik ve sosyal hayatında negatif etkilere yol açabilir. İletişim kaygısı özellikle bireyin fazlaca etkileşim gerektiren akademik ve eğitim hayatında olumsuz sonuçlara yol açabilir. Gerekli iletişimsel yetkinliği kazanamayan ve iletişim kurmakta zorlanan öğrenciler okul ortamında gerekli başarıyı gösteremeyebilirler.

Bu bağlamda çalışmada Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi lisans öğrencilerinin iletişim kaygısı düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma örneklemini Halkla İlişkiler ve Tanıtım, Gazetecilik, Radyo-Televizyon ve Sinema ve

Reklamcılık bölümlerinin birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıflarında eğitim gören 390 öğrenciden oluşmaktadır.

Öncelikle literatür taraması yapılarak tezin teorik çerçevesi oluşturulmuş, literatür taraması sırasında konuyla bağlantılı önceki çalışmalar ve sonuçları incelenmiştir. Bunun için çeşitli kitap, tez ve makalelerden yararlanılmıştır. Tez çalışması üç bölümden oluşmaktadır.

İletişim kavramı, süreci ve engelleri başlıklı birinci bölümde öncelikle iletişim, kavramı ele alınmış ardından iletişim süreci ve iletişim türleri açıklanmış son olarak ise iletişim engellerinden söz edilmiştir.

Kaygı kavramı ve iletişim kaygısı başlıklı ikinci bölümde kaygının ne olduğu, kaygının nedenleri ve belirtileri, kaygı türleri ve kaygı bozuklukları ele alınmıştır. Ayrıca iletişim kaygısı kavramı türleri, nedenleri, etkileri ve tedavi yöntemleri ile birlikte açıklanmıştır. Üniversite düzeyinde iletişim kaygısı ile ilgili yapılan çalışmalara da yer verilmiştir.

Üçüncü bölüm, araştırmanın bulgularının değerlendirildiği bölümdür. Bu bölümde üniversite öğrencilerinin iletişim kaygısı düzeylerinin ne seviyede olduğu ve iletişim kaygısı ile çeşitli demografik değişkenler arasında herhangi ilişki olup olmadığı gibi araştırma sorularının cevapları açıklanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İLETİŞİM KAVRAMI, SÜRECİ VE ENGELLERİ

1.1. İLETİŞİM KAVRAMI

Başlangıçta mühendislikte “komünikasyon” terimiyle Türkiye'ye giren, sonrasında basın-yayın alanının “haberleşme” kavramıyla birleşerek “iletişim” adını alan bilim alanı, günümüzde toplumsal ve kültürel ilerlemenin hem yaratıcısı hem geliştiricisi olan modern kavramların başında gelmektedir (Aşkun, 1982:1). Hem günlük dilde, hem de bilimsel literatürde yaygın bir kullanım alanı bulan iletişim kavramı, batı dillerindeki “communication” kavramının karşılığı şeklinde kullanılmaktadır. Communication’un kökeninde yine Latince’deki “communis” kavramı bulunmaktadır. Birden fazla kişiye ya da nesneye ilişkin olan ve beraber, ortaklaşa yapılan anlamlarındaki bu kavramdan yola çıkarak iletişim kelimesi, basit bir mesaj alışverişinden çok toplumsal nitelikli bir etkileşimi, değiş tokuş ve paylaşımı içerir (Zıllıoğlu, 1993:3). Dolayısıyla iletişim, hem kişilerarası(interpersonal) bir süreç hem de kişiler vasıtasıyla toplumsal seviyede bir süreç (interactive) olarak incelenmelidir (İnceoğlu, 2000: 132).

İletişim birçok bilim dalının ilgilendiği bir alan olmakla birlikte, her bilim dalı kendi perspektifiyle iletişim kavramını açıklar. Antropologlar ve kültür ile alakadar olan akademisyenler, kültürü iletişim olarak yorumlarken, psikologlar ve sosyal psikologlar kişilerarası ve kişi ile grup arasındaki bağı iletişim olarak açıklamaktadır. Dil bilimciler, dili iletişimsel simgeler olarak ele alırken, işletme, pazarlama, turizm, reklamcılık, halkla ilişkiler ve kamu yönetimi ile ilgilenenler ise iletişimi, müşteri, kamu veya izleyici ilişkisi ve davranışlar bağlamında işlemektedir. Bunlardan çoğu iletişimi satış ve verimli ilişki kurma bağlamında sunarken, belli bir azınlık yönetsel bilinç yönetimi çerçevesi içinde irdelemektedir (Erdoğan, 2005: 23). Anlaşılabacağı üzere disiplinler arası bir kavram olan iletişimin belirli bir tanımını yapmak neredeyse imkansızdır. İletişime ilişkin birçok tanım olmakla beraber tanımlar, bakış açılarına göre farklılık gösterir.

En sade ve mekanik tanımıyla iletişim, kaynaktan alıcıya mesajın iletilmesi sürecidir (Bıçakçı, 2006: 17). Bal’a göre iletişimin bu şekilde üstünkörü açıklanması ve mekanik bir süreç olarak ele alınması, kavramın özünün yeterince anlaşılmasını

engellemektedir. İletişim, bu anlatılanın çok ötesinde yaşamın, evrenin ve tabiatın her alanındaki ilişkileri kapsamaktadır (Bal, 2004: 9).

Yapılan başka iletişim tanımları ise şu şekildedir:

“İletişim, terim manasıyla zihinler ya da insanlar arasında gerçekleşen, düşünce, niyet ve anlamların bir zihinden diğerine iletilmesine imkan tanıyan etkileşim, belirli bir düşünce ya da söylemler türünden fiziki araçlarla, bir insandan kişi ya da zihinden bir başkasına aktarılması sürecidir” (Gönenç, 2014: 7).

Fiske’ye göre iletişim, “her insanın bildiği fakat çok az kişinin tatmin edici bir şekilde açıklayabileceği bir insan faaliyetidir. İletişim, yüz yüze konuşmadır, televizyondur, enformasyon yaymadır, saç biçimidir, edebi eleştiridir” (Fiske, 2014: 71).

Oskay ise iletişimi şu şekilde tanımlar: “Birbirlerine çevrelerindeki nesneler, olaylar, olgularla ilgili değişimleri bildiren, bunlara ilişkin bilgilerini birbirine ileten; aynı olgular, nesneler, sorunlar karşısında benzer hayat tecrübelerinden kaynaklanan, benzer hisler taşıyıp bunları birbirine ifade eden insanların oluşturduğu topluluk ya da toplum yaşamı içinde gerçekleştirilen tutum, yargı, düşünce ve duygu bildirilişimlerine iletişim denir” (Oskay, 2014: 23).

Gürüz’e göre ise iletişim “bilgi duygu ve düşüncelerin paylaşılmasıdır. Kişileri, kurumları, toplumu bütünleştiren, tutum ve davranışları yönlendiren, bilgi ve deneyimleri aktaran, toplumsal ve kültürel değerleri yansıtan bir beceridir, bir tekniktir, bir yöntemdir. Bir başlatanı, sürdüreni ve bitireni olan toplumsal bir olgudur. Bireyin iç dünyasında başlar, başka bireylere, gruplara ulaşarak yaşamın tümünü elinde tutar” (Gürüz, 2005: 2).

Bir insan ilişkisi olması sebebiyle iletişimin ana fonksiyonun, bireyler arasında ortaklık yaratmak olduğunu söylemek yanlış olmaz (R. Kaya, 1985: 1). Hem toplumsal hem de bireysel açıdan bakıldığında iletişimin işlevleri; sosyalizasyon, bilgi sağlama, motivasyon, tartışma, eğitim ve öğretim, kültürel gelişme, eğlence, uyum/birleştirme, ikna etme, etkileme ve kontroldür (Summak ve Çöllü, 2011: 147).

İşlevleri ile birlikte iletişim kurmanın amaçlarından da söz edilebilir. Erdoğan’a göre iletişimde her zaman bir gereksinim söz konusudur. Gereksinim ise amaçlı insan faaliyetini sağlar. Dolayısıyla iletişim, amaçlı insan etkinliğidir. Amaçsız görüldüğü yerde bile, iletişim kesinlikle bir amaca sahiptir (Erdoğan, 1997:

22). Ergüden'e göre, insanlar iletişimi, ya karşısındaki insanı belli bir konuda kendi düşündüğü noktaya getirmek amacıyla (caydırıcı, stratejik iletişim) ya da kendi fikrinin vazgeçilebilir olduğunu varsayarak karşısındaki ile işbirliği yapmak amacıyla başlatabilir (Ergüden, 1989: 65). Bıçakçı'ya göre iletişim; var olmak, haberleşmek, paylaşmak, etkilemek ve yönlendirmek, eğlenmek ve mutlu olmak şeklinde beş temel amaca yöneliktir (Bıçakçı, 2006: 13). Bunların yanı sıra beslenme, barınma ve güvenlik gibi temel ihtiyaçlar için de iletişim gereklidir. Başka bir deyişle insan ilişkilerinin temeli iletişim üzerine kuruludur (Tutar ve Altınöz, 2002: 83).

1.2. İLETİŞİM SÜRECİ

Bir kavramın veya olgunun süreç olduğu ya da süreç niteliği taşıdığı ifade edildiğinde, o kavramın veya olgunun tek bir başı ve tek bir sonu olmayan belli bir olgular düzeni olmadığı vurgulanmaktadır (Yatkın ve Yatkın, 2010: 43). Belli bir süreç içinde bulunan bir şey sabit ve hareketsiz değildir, aksine dinamik, aktif ve sürekli değişim halindedir. Süreç içerisinde yer alan unsurlar karşılıklı olarak ilişki içerisinde olup, her bir unsur diğer unsurları devamlı etkilemekte ve onlardan etkilenmektedir (Gürgeç, 1997: 12-13). İletişim de başı ve sonu olmayan bir süreç şeklinde ifade edilir.

Güngör'e göre gönderici, alıcı, ileti, kanal, geri besleme, kodlama, kod açıklama gibi unsurlar iletişim için gerekli öğelerdir. Söz konusu bu öğeler birbirinin varlığına muhtaç, biri olmazsa diğerinin mevcudiyetinin olanaklı olmadığı, biri bile yoksa iletişimin imkansız olduğu temel öğelerdir. İletişim ister bir süreç, isterse de bir etkileşim ortamı ya da bir ilişki alanı olarak değerlendirilsin, söz konusu bu öğeler iletişim için vazgeçilmezdir (Güngör, 2018: 29).

1.2.1. Kaynak (Gönderici)

İletişimin sürecinin ilk unsuru kaynaktır. İletişim süreci için duygu, düşünce, bilgi, kanı ve ihtiyaçların diğer insanlara iletilmesine olanak sağlayan bir kaynağın mevcudiyeti gereklidir (Güney, 2000a: 353). Kaynak, belli bir maksatla iletişim sürecini başlatan ve bu sürecin diğer bir unsuru olan hedef veya alıcıyı belli bir yönde etkileyecek ve eyleme geçirecek şekilde mesajlar oluşturan birey, grup, kurum ya da toplumdur (Elden, 2015: 26). Kaynak sözcüğü olabildiğince kapsamlıdır.

Örneğin kaynak, bir konuşmada konuşmacı, bir kongre veya sempozyumda bildiri sunucusu, herhangi bir yapının yazarı, kitle iletişiminde yayının ve mesajın üretim evresinde katkıda bulunan kişi veya grup olabilir (Summak ve Çöllü, 2011: 151).

Kaynak, iletişim sürecinin bir unsuru olmakla birlikte mesajın nasıl algılanacağı konusunda belirleyici bir öğedir. Kaynak konumundaki kişi, bağlantıları ve olayları çabuk idrak edebilmeli, duygu, fikir ve düşüncelerini akıcı ve etkili bir dille ifade edebilmelidir. Kaynağın, alıcının gereksinimi doğrultusunda bir iletişim planlaması iletişim sürecini olabildiğince kolaylaştırır (Kayaalp, 2014: 198). Kaynağın güvenilirliği de iletişim sürecinin olumlu bir şekilde devam etmesine katkı sağlar. Kaynak konumundaki kişi, bilgisi, tecrübeleri, geçmişi, fiziksel durumu gibi faktörler nedeniyle alıcı kişiler için güven uyandırmıyorsa, iletişim süreci başarısızlığa uğrayabilir (Fidan, 2011: 46). Başka bir deyişle alıcı durumundaki kimselerin, kaynak hakkındaki düşünceleri ve algıları iletişim etkinliğini büyük oranda etkilemektedir.

İletişim sürecinde kaynak rolü değişkendir. Başka bir anlatımla kaynak ve alıcı devamlı olarak yer değiştirirler. Kaynak kişi hedef, hedef kişi de kaynak konumuna geçebilir. Böylece iletişim kesintisiz bir şekilde sürüp gider (Özgüven, 2001: 20).

1.2.2. İleti (Mesaj)

İleti, kaynak tarafından, iletişim sürecinin içerisinde gerçekleştiği toplumsal yapıca tanınan sembol ya da simgelerle şifrelenmiş, iletilmek, paylaşılmak istenen bilgi, duygu ve düşünce yüklü ve alıcıya iletişim ortamı ve kanalı ile ulaşan şey ya da öge şeklinde tanımlanır (Demiray, 1994: 14). İletiler, kültürde paylaşılan kodların simgesel halleridir. Bu nedenle her ileti kültürel bir niteliğe sahiptir. İletilerin aynı kodlardan meydana gelmesi, aynı kültürü paylaşan insanların iletişim kolaylığını sağlar (Bal, 2004: 14). Kod ise bir kültürün ya da alt kültürün üyelerince tanınan bir anlam sistemidir. Simgelerin ve bunların hangi bağlamda kullanılacağını tanımlayan talimatları kapsar (Summak ve Çöllü, 2011: 155). En çok bilinen kod sistemi ise dildir. Dilin yanı sıra sayılar, üzerinde uzlaşmış bazı işaretler (trafik işaretleri), el-kol, yüz ve beden hareketleri de birer kod olma özelliği gösterir. Kodun temel özelliği üzerinde sosyal bir anlaşmanın mevcut olmasıdır. Bu özelliği sebebiyle

kodlar, bireylerin anlamlı iletileri değiş-tokuş etmesine imkan tanır (A. Kaya, 2010: 9).

Konuşma yoluyla ortaya konulanlar, yazı ile kağıda aktarılanlar, bir tebessüm, bir cep telefonu mesajı, bir gazete haberi, günümüzde kullanımı sıklıkla tercih edilen emojiler, iletiye örnek olarak gösterilebilir. Sözlü olarak anlatılanlar yanında, onlara eşlik eden el-kol, yüz ve beden hareketleri ile jestler ve mimikler de ileti görevi görürler (Küçük, 2012: 8). Bunların yanı sıra giysiler, takılar ve tercih edilen renkler de ileti olarak değerlendirilebilir.

İletişimin etkinliğinin sağlanması ve hedefin olumlu bir şekilde karşılık vermesi için mesajın bazı özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bu özellikler şu şekilde açıklanabilir (Tutar vd., 2014: 25):

- Mesaj, alıcının bilgi, düşünce ve tecrübelerine uygun olmalıdır.
- Mesaj, alıcının tutum, inanç ve değer yargılarına uygun olmalıdır
- Mesaj, hedefin gereksinim, istek, arzu ve amaçlarına uygunluk göstermelidir
- Mesaj, hedefin ilgi alanlarıyla uyumlu olmalıdır.
- Mesaj, hedefin toplum içindeki rollerine ve konumuna uygunluk göstermelidir.

Anlatımın etkili olabilmesi için mesaj, hedefin sahip olduğu bütün duyu organlarına ulaşabilmelidir. Dolayısıyla, görme, duyma, dokunma ve koku ile alakalı unsurların iletişim sürecine dahil edilmesi, mesajın gücünün artmasını sağlar (Altıntaş ve Çamur, 2005: 17).

1.2.3. Kanal (Araç)

Kanal, kaynak tarafından aktarılan iletilerin paylaşımının gerçekteşme sürecinde, bu iletilerin üzerine yüklendiği araçlar olarak tanımlanabilir (Demiray, 1994: 15). Başka bir deyişle sinyallerin iletiminin gerçekteştiği fiziksel araçlardır. Temel kanallar ise ışık dalgaları, ses dalgaları, radyo dalgaları, telefon kabloları, sinir sistemi ve benzerleridir (Fiske, 2014: 92).

İletişim çok kanallı bir süreçtir; her duyu organına karşılık gelen bir kanaldan söz edilebilir (Cüceloğlu, 2003: 55). Bunun yanı sıra kanal fiziksel (ses, beden), teknik (telefon) veya toplumsal (okul, gazete) nitelikte olabilir (Tutar vd., 2014: 30).

Bir başka sınıflandırma ise kişilerarası iletişimde ve kitle iletişimde kullanılan kanallar şeklinde olabilir. Kişilerarası iletişim kanalları, söz, yazı, resim, fotoğraf ya da hareket bağlamında söz konusudur. Mesajın aktarımını sağlayan televizyon, radyo, kitap, film, video gibi araçlar ise kitle iletişimde kullanılan kanallardır. Söz konusu bu araçlar oluşturulan mesajların çok sayıdaki alıcılara iletilmesine imkan tanır (Gürgen, 1997: 20). Gelişen teknoloji ve bilimin yardımıyla iletişim araçları daha da gelişmekte ve ilerlemektedir. Bu nedenle iletişim sürecinde kullanılan kanalların sınıflandırılmasını mutlak biçimde yapmak hatalı olacaktır (Fidan, 2011: 49).

1.2.4. Alıcı (Hedef)

Alıcı, kodu çözmesi (decoding), başka bir anlatımla simgelere dönüşmüş olarak iletişim kanalından gelen mesajları alarak tekrar duygu ve düşüncelere dönüştürme işini kendi anlayış kabiliyeti çerçevesinde gerçekleştirmesi ve bunlara olumlu ya da olumsuz bir tepki (response) göstermesi beklenen iletişim unsurudur (Kocabaş vd., 2004: 30).

İletişim biliminde alıcı, mesajın ulaşılması istenen hedef kitlelerdir. Hedef kitle, bir gazetenin okuyucusu, bir sinema filminin izleyicisi, bir mektubun alıcısı, ders anlatılan öğrenci, satın almaya isteklendirilecek bir müşteri, oy verme yatkınlıkları etkilenecek bir seçmen olabilir (Yatkın ve Yatkın, 2010: 47). Alıcı, kullanılan iletişim araçlarına göre ya da kişilik, toplumsal yapı ve örgütlenme şekline göre faal, bir başka deyişle kaynağın gönderdiği mesajlara tepki gösteren ya da tepkisini belli etmeden mesajı olduğu gibi alan pasif yapıda biri olabilir. İletişimin çift yönlü bir süreç olması, alıcının mesaja herhangi bir reaksiyon göstermesine bağlıdır. Alıcı mesaja tepki göstermek için öncelikle gönderilen mesajı algılamalı ve anlamalıdır (Summak ve Çöllü, 2011: 160).

1.2.5. Kodlama-Kod Açımı

İletişim süreci, kaynağın mesajını, alıcının da kavrayabileceği biçimde kodlamasıyla başlamaktadır. Kodlama, basit bir el hareketinden, karmaşık bir matematik formülüne kadar çok geniş bir alanı kapsayabilir. İnsan iletişimi açısından kodlama, iletişim kurabilmek için çeşitli görsel ve işitsel sinyallerin belli kurallara ve kodlara göre düzenlenmesi şeklinde tanımlanabilir (Mutlu, 1998: 220).

Hangi stilde olursa olsunlar düşünceler, kodlanmadıkça iletilemezler. Bu düşünceler, eğer bir birey ile iletişim kuruluyorsa söz ya da işaret şeklinde kodlanarak aktarılır. Alıcı birden fazla kişi veya geniş bir kitle ise mesaj ya ses ve görüntü sinyalleri olarak radyo dalgalarına ya da kimyasal maddeler vasıtası ile bir kağıt üstüne işaretler olarak basılarak gönderilebilir. Yazılı çizimler şeklinde kodlanmış ileteler, daha yavaş hareket etmelerine rağmen daha uzun ömürlüdürler (Aydın, 2009: 50).

Kaynağın iletiyi kodlayış biçimi, onun toplumsal birikimleri, tecrübeleri ve yaşantıları ile yakından ilgilidir. Kodlamayı etkileyen diğer bir faktör de iletişimin kurulacağı ortamın seçimidir. Günlük konuşmalar, resmi konuşmalar veya teknik bir konu hakkında yapılan konuşmalar, ortama bağlı olarak değişik kodlama yol ve yöntemlerini gerektirir (A. Yüksel, 2006: 14).

Kod açma (decoding) ise bir uyarının yorumlanarak anlamlı bir biçime dönüştürülmesidir. Böylelikle kodu açılan mesaj, anlam kazanır ve kağıt üzerindeki anlamsız işaretler ya da birtakım ses dalgaları toplamı olmaktan çıkar. Kodlama kaynak, kod açımı ise alıcı tarafından gerçekleştirilir (Williams, 1979: 285). Mesajın kod açımının alıcı tarafından yapılabilmesi, iletişimin başarısında oldukça etkilidir.

1.2.6. Geri Bildirim

“Besleyici yankı”, “bilgiye geri dönme” anlamı da taşımaktadır. Sibernetik (güdümbilim) den türemiş olan geri bildirim, işleyiş sırasında bir işlemi düzenleme ve denetleme fonksiyonunu gerçekleştiren bir gösterge niteliği taşır. Geri bildirim, yaygın olarak alıcının gönderilen iletiye verdiği tepki ve yanıt olarak tanımlanır (Güz vd., 2002: 144). Alıcının iletiye yanıt vermesiyle, sürecin en başında kaynak konumunda bulunan kişi veya kişiler alıcı durumuna geçerken, alıcı konumundakiler ise kaynak durumuna geçecek ve yeni ileteler düzenleyeceklerdir. Böylece dairesel döngü işleyişi içerisinde çift yönlü iletişim akışı sürecektir (İ. Vural, 2012: 10).

Kitle iletişimi ile karşılaştırıldığında, kişilerarası iletişimde geri bildirimin alınması daha hızlıdır ve kaynak o an aldığı geri bildirimde göre iletişim sürecine yön vermektedir. Kitle iletişim süreci söz konusu olduğunda ise geri bildirimin alınması için belli bir süre gereklidir. Bir başka deyişle, kitle iletişiminde yüz yüze ilişkiler olmadığı için geri bildirimin iletişim sürecine bir veri olarak dönüşü vakit almaktadır

(Elden, 2015: 30). Yüz yüze iletişim durumunda geri bildirim, soru sorma, tekrar edilmesini isteme, cevap, el, kol ve yüz hareketleri gibi biçimlerde olabilir. Kitle iletişiminde ise bu tip tepkilerin yerini izleyici araştırması, satış oranları, stüdyo izleyicileri, mektup ve telefonlar alır (Mcquail ve Windahl, 2005: 18). Bunların yanı sıra geri bildirim sadece karşılık verme biçimlerini kapsamaz. Tepki göstermeyerek, mesajı çöpe atarak, görmemezlikten gelerek verilen tepkiler de geri bildirim olarak değerlendirilir (Erdoğan, 1997: 84).

Geri bildirim, kaynağın ilk mesajından sonraki süreçte ona rehberlik eden, ışıktan tutan ve ilk mesajındaki hatasını telafi etme fırsatı veren iletişim unsurudur (Schramm, 1968: 446). Geri bildirim sayesinde, mesajın alıcı tarafından benimsenip benimsenmediği, bu durumda alıcı kişinin fikirlerinin ne olduğu, kaynağa karşı takındığı tutum özellikle duygularının niteliği ve değerlendirmesinin dayandığı kıstaslar, alıcı da mesajdan dolayı ortaya çıkan tepkiler açıklık kazanır (Özgüven, 2001: 22). Geri bildirim, kaynak ile alıcı arasındaki iletişimde kaygıların, korkuların ve gerginliğin giderilmesinde hayati bir öneme sahiptir (Bıçakçı, 2006: 31).

1.3. İLETİŞİM TÜRLERİ

İletişim yaygın olarak, kişi içi iletişim, kişilerarası iletişim, grup iletişimi, örgütsel iletişim ve kitle iletişimi olarak sınıflandırılmaktadır (Güngör, 2018: 141).

1.3.1. Kişi İçi İletişim

İnsanın kendisiyle olan iletişimi, ilk iletişimidir. Kişi içi iletişimde mesajı aktaran ve alan, kişinin kendisidir. Nitelik ve nicelik bakımından en sık ve yoğun gerçekleştirilen iletişim, kişi içi iletişimidir (Geçimli, 2007: 84). Kişi içi iletişimde, bireyin kendisi hem kaynak hem de alıcı konumundadır. Birey, çevresiyle kuracağı iletişimin temelini, ilk olarak iç dünyasında atar (Doğan, 2013: 147). İnsanın düşünmesi, duygulanması, gereksinimlerini fark etmesi, iç gözlem yapması, rüya görerek kendi içinden mesaj alması ya da kendine sorular sorarak bunlara cevaplar üretmesi gibi durumlar kişi içi iletişime örnek gösterilebilir. Kişiler arasında gerçekleşen iletişimin, bir benzeri kişinin kendi içinde meydana gelir. İnsanlar, içsel dünyasında bir takım mesajlar üreterek ve bunları yorumlayarak kişi içi iletişimi gerçekleştirirler (Dökmen, 2005: 21).

Kişinin kendi içiyle dengeli bir iletişime sahip olması, bireyin daha etkin düşünme, özgüvenini geliştirme, kendini değerlendirme ve karar verme gibi önemli yeteneklerini geliştirir. Aynı zamanda kişinin, başkalarıyla sağlam ve sağlıklı ilişkiler kurabilmesi, yine kendi içiyle uyumlu bir iletişime sahip olmasına bağlıdır (Yatkın ve Yatkın, 2010: 50).

1.3.2. Kişilerarası İletişim

Bireyin, yaşantısının önemli bir kısmını, diğer insanlar ile kurduğu ilişkiler oluşturmaktadır. Başkalarıyla kurulan ilişkiler, fizyolojik ve psikolojik kaynaklara sahip bir mecburiyettir. Aynı zamanda kişinin ruhsal olarak sağlıklı olduğunun da bir belirtisidir. Açlığını gidermek üzere restorana ya da ağrısını geçirmek için doktora gitmek gibi fizyolojik kaynaklı ihtiyaçlar, kişiyi diğer bireyler ile ilişki kurmaya mecbur bırakır (Soyteter, 2005: 227). Kişi, diğer insanlarla ilişki kurduğu ölçüde toplum içinde yaşayabilir ve bu yaşantısını devam ettirebilir. Birey, kendisini diğer insanlara kabul ettirmek, diğer bir anlatımla, toplum içerisinde var olmak, beğenilmeme kaygısının üstesinden gelmek gibi birtakım psikolojik ihtiyaçlar sebebiyle de iletişim kurar (Aziz ve Dicle, 2017: 43).

Kaynak ve alıcının başka insanlardan oluştuğu kişilerarası iletişim, en sade anlatımla, en az iki kişi arasında anlamları paylaşma süreci olarak tanımlanır. Karşılıklı iletişimde bulunan kişiler, bilgi, sembol üreterek, bunları birbirlerine ileterek ve yorumlayarak iletişimin sürekliliğini sağlarlar (Özodaşık, 2012: 28).

Bir iletişimin “kişilerarası iletişim” olarak kabul edilmesi için yaygın olarak şu üç önemli kriter öne sürülür: Kişilerarası iletişimde bulunan kişiler belli bir yakınlık içinde yüz yüze olmalıdır. İletişime katılanlar arasında tek yönlü değil, karşılıklı bir ileti alışverişi olmalıdır. Bu iletilerin niteliği sözlü ve sözsüz biçimde olmalıdır. Bu durumların dışındaki iletilerin kullanıldığı iletişimler, örneğin mektuplar, kişilerarası iletişim olarak kabul görmemektir (Güz vd., 2002: 213). Ancak belli bir süreklilik sağlanmış ilişkiler çerçevesinde gerçekleşen ve telefon, internet gibi kanallar kullanılarak yapılan iletişimin, kişilerarası iletişim kapsamına alınması eğilimi de söz konusudur (Karaca, 2016: 633).

İnsanlar, toplumsal varlıklar olup çeşitli sosyal ilişkiler, etkileşimler, ortamlar ve süreçler içerisinde bulunurlar. Dolayısıyla da bireyler pek çok sebeple, amaçla,

planlı veya tesadüfi, istekli veya mecburi, resmi veya resmi olmayan, sürekli veya geçici olmak üzere çevrelerindeki diğer insanlarla çeşitli şekillerde ve seviyelerde iletişim kurmak durumundadırlar. Kişinin kendisini iyi hissetmesi için, kişilerarası düzeyde kurduğu iletişimin yönü, etkisi, hedefe ve beklentiye uygunluğu önem arz etmektedir (Güngör, 2008: 153). Bunun yanı sıra günlük yaşamda çok fazla kullanılan kişilerarası iletişim, çok farklı bağlamlarda kullanılmakla birlikte diğer iletişim biçimlerinin içerisinde de yer almaktadır. Kültürlerarası iletişim, sağlık iletişimi, örgütsel iletişim ya da teknoloji ile aracılanmış iletişim gibi türlerin içerisinde kişilerarası iletişim vardır (Gökdağ, 2016: 41).

Kişilerarası iletişim, iletilerin sözlü veya sözsüz nitelikte olmasına göre iki şekilde incelenebilir:

Sözlü İletişim: Kişilerarasında konuşma şeklinde veya belli kanallarla dolaylı yoldan gerçekleşen sözlü iletişim, çok sayıda ve çok farklı sözlü ve yazılı semboller kullanılarak meydana gelir. Bahsedilen bu sembollerin çoğunluğu kelimelerden oluşmaktadır. Bu anlamda her kelime ve her çeşit sözden oluşan enformasyon akışı “sözlü iletişim” olarak tanımlanır (F. Eroğlu, 2015: 356).

Sözlü iletişim, dil ve dilin etkilerini içermektedir. Dil, düşüncelerin ve tecrübelerin iletilmesini, aktarılmasını ve paylaşılmasını sağlayan araçtır. Dil ile iletişimde, bireyler ürettikleri mesajları, birbirlerine aktararak üzerinde uzlaşmış oldukları kurallar ve sözcükler bağlamında anlamlandırırılar. Dil ötesi iletişim ise vurgu, ses tonu gibi dili kullanırken katılan kişisel anlamlar devreye girdiğinde, söz konusu olur (Göçer, 2010: 12-13).

İletilen haberin anlaşılma derecesinin kontrol edilmesi, soru sorulabilmesi, verilen cevapların denetlenmesi, anlaşılmayan bir konu mevcut ise açıklık getirilebilmesi ve eş zamanlı olarak geri bildirimde bulunulabilmesi sözlü iletişimin faydalarından bazılarıdır. Fakat sözlü iletişimde, söylenen bir sözcüğün ya da cümlelerin yanlış anlaşılma ihtimali mümkün olabilmektedir. Bu nedenle projeler, politikalar, stratejiler için tercih edilen kalıcı ve uzun süreli iletişim için, sözlü iletişim uygun değildir. Sözlü mesajlar zamanla tamamen veya kısmen unutulabilir ya da değişikliğe uğrayabilir (Tutar vd., 2014: 48).

Sözsüz İletişim: Kişilerarası iletişimde, insanlar sözcüklerin dışında birtakım sözcük oluşturmamayan sesleri de kullanabilir. Oflama, iç geçirme, öksürme, kahkaha

atma biçimlerinde meydana gelen bu sesler, bir takım vücut hareketleri, jestler ve mimiklerle de desteklenir. Bu iletişim, ses aygıtından çıkan bazı seslerle de kısıtlı değildir. Örneğin, baş hareketi ile “evet” ya da “hayır” anlamları iletilmekte; göz ve mimiklerle kızgınlık, sevinç, öfke gibi duygu durumları ifade edilmektedir. Bir omuz hareketi, bir şeyin anlaşılmadığını belirtebilmektedir (Yiğiter vd., 2007: 129). Sözsüz iletişim yüz ifadelerini, bakışları ve göz temasını, beden duruşunu, jestler ve mimikleri, kişilerarası mesafeyi, dokunmayı ve renkleri içerir (Arkonaç, 2008: 83).

Kişilerarası iletişimin temel bir boyutunu oluşturan sözsüz iletişim, anlam yaratma ve paylaşmada, çoğu kez bilincinde olmaksızın, ama kaçınılmaz olarak sürekli kullanılır (Kocabaş vd., 2004: 36). Sözsüz iletişim, etkin bir iletişimde önemli rol oynar. Kendine has bir yapıya sahip olan sözsüz iletişim, toplum kültürünün sonucunda meydana gelir. Dile benzer şekilde sosyalleşme ile kazanılır. Bu nedenle sözsüz iletişim, toplumdam topluma farklılık gösterir (Aziz ve Dicle, 2017: 40).

1.3.3. Grup İletişimi

Grup, bütün dillerde en çok kullanılan kelimelerden biri olup, 18. yüzyılda sosyal bir anlam kazanmıştır. Grup, yapı ve büyüklüğü değişken olabilen, sayısı az ya da çok insanlardan oluşmuş birlikler şeklinde tanımlanabilir (Dönmezer, 1984: 185). Sosyal psikolojide ve sosyolojide, herhangi bir kalabalığın “grup” olarak adlandırılabilmesi için, ortak hedefler, ortak normlar, kendilerini grup olarak hissetmeleri gibi bazı kriterler ortaya konmuştur. “Etkileşim”, bir topluluğun grup olarak adlandırılabilmesi için en asgari koşuldur. Dolayısıyla, etkileşim halinde olan birden fazla insan, grup olarak isimlendirilebilir (Kağıtçıbaşı, 2013: 184).

Gruplarda örgüt yapısından daha küçük lakin daha etkin bir yapı vardır. Grup üyeleri arası etkileşim, üyelerin birbirlerine karşı olan hisleri, her üyenin rolü, faaliyet ve görevleri olağan akışında ortaya çıkmaktadır (Fidan, 2011: 56). Bütün toplumsal örgütlenmeler, çok sayıda grubu kapsayan canlı ve yaşayan bir organizmadır. Aileden, arkadaş gruplarına, mesleki örgütlenmelerden gizli örgütlere, sınıf ya da okuldan sokak çetelerine kadar çeşitli grupları kapsayan bu mozaik bütünlük, bireyin toplumsal bir varlık olmasına yardımcı olur (İsen ve Batmaz, 2002: 232). Birey, grup aracılığıyla diğer insanlara açılır, iletişim kurar, destek verme ve destek alma gibi eylemleri gerçekleştirir ve bu eylemlerinde doyum sağlar. Grup

üyelerinin fikirsel yardımları, sorunların çözümünde, yeni ve elverişli çözüm yollarının ortaya çıkarılmasını sağlar ve böylece kişi, problemlerine daha etkili bir biçimde çözüm bulabilir (Solmaz, 2004: 56).

Sayı, amaç, örgütlenme şekilleri, örgütlü yer ve kalıcılıklarına göre gruplar, farklı özellikler gösterir. Sayı (ikiden fazla kişinin olması), amaçta ortaklık, karşılıklı bağımlılık, algısal çerçeve ve düzenli ilişki grubun yapısını belirleyen ana unsurlardır (Erdoğan, 2005: 211). Grup üyelerinin ilişki düzeyleri göz önüne alındığında ise birincil grup ve ikincil grup şeklinde iki farklı gruptan söz edilebilir. Bu iki grup arasındaki ayrımı belirleyen ise grup üyeleri arasındaki iletişim ve ilişki türüdür. Birincil gruplarda ilişkiler, samimi, yüz yüze ve yoğundur. İkincil gruplarda ise ilişkiler, resmi, seyrek ve daha geniştir (Fichter, 2012: 71). Başka bir anlatımla grup içi iletişim, grubun formel veya informal yapısı bakımından farklılık gösterir. Formel iletişim, sınırlarının belirlenebildiği, belirli bir çerçevede gerçekleştirilen iletişimdir. Meslektaşlar veya arkadaşlar, komşular, aile arasındaki bağlantılar, dahası grup üyeleri arasındaki yerleşik ilişkiler ise informal iletişim olarak ifade edilebilir. Informel iletişimin sınırları belirlenmediği için daha bulanıktır (Lazar, 2009: 57).

Küçük gruplarla ve takımlarla gerçekleşen grup iletişimi, hem kişilerarası iletişime hem de örgütsel iletişime girer. Kişilerarası iletişim ve grup iletişimi arasındaki ayrımı ise grup iletişimine katılan bireylerin sayıca fazla olması belirler. Örgütsel iletişim sistemli ve kurallı bir iletişim ağına sahipken, grup iletişiminde bu tür kurallar ya hiç yoktur ya da kısıtlıdır (Aziz, 2016: 68).

1.3.4. Örgüt İletişimi

Örgüt kavramı, örgütsel amaçların gerçekleştirilmesi hedefiyle oluşturulmuş yapıyı, birlikteliği ifade etmek için kullanılır (Güçlü, 2017: 859). Bir başka tanımlamayla örgüt, toplumun gereksinimi olan bir malı, hizmeti ve düşüncüyü üretmek için bir araya gelen insan topluluğudur (Başaran, 2004: 17). Örgütsel iletişim ise örgüt üyelerinin eylemlerini, örgüt hedeflerini karşılayacak şekilde eşgüdümlemek, üretim ilişkilerini koordine etmek amacıyla örgüt üyeleri tarafından simgelerin üretimi, iletimi ve yorumudur. Örgütün biçimsel ve biçimsel olmayan grupları arasında gerçekleşen iletişimdir. Aynı zamanda örgüt üyelerinin örgütsel amaçlarla, örgütün içinde ve dışında kurdukları iletişim şeklidir (Tutar, 2003: 116).

Örgüt için iletişimin çok çeşitli yararları bulunmaktadır. Bunlar, öngörülen stratejilerin hayata geçirilmesi ve alınan kararların uygulanması sürecinde çalışanları bilgilendirmek, aynı zamanda çalışanların psikolojik yapılarını örgüt amaçlarına adapte etmek ya da değiştirmek, seçimlerini ve davranışlarını yönlendirmek, amaçlanan hedeflerin gerçekleştirileceğine olan inancın sağlanması ve çalışanları belirlenen hedefler doğrultusunda isteklendirmek gibi çok çeşitli faydalardır (Becerikli, 2000: 77). Bunların yanı sıra çevrenin desteği ile varlıklarını sürdürmek, bilgi alışverişi yaparak önemli ve yerinde kararlar almak örgütler için vazgeçilmez bir zorunluluktur (Ölçer ve Koçer, 2015: 340).

Örgütsel iletişim biçimsel ve biçimsel olmayan iletişim kanalları ile gerçekleşmektedir (Gürgen, 1997: 63).

1) Biçimsel İletişim: Biçimsel iletişim, örgütün kuruluş ve örgütlenme planının öngördüğü iletişim sisteminin esaslarını içermektedir. Kimlerin kimlerle ne şekilde iletişim kuracağı, kimlerin hangi alanlarda yetkili olduğu, kimlerin hangi tür bilgileri, hangi yollarla sağlayacağı ve bu bilgilerin hangi basamaklarda toplanacağı ve nasıl kullanılacağı biçimsel iletişim tarafından belirlenmektedir. Bu biçimsel yapıyı oluşturan hiyerarşi, iletişimin yapısını, yönünü ve hızını da belirlemektedir (Oktay, 1996: 359-360). Her tür resmi bildiriler, talimatlar ve raporlama biçimleri, biçimsel iletişimin kapsamındadır (E. Eroğlu, 2012: 256). Biçimsel iletişim dikey, yatay ve çapraz kanallar kullanılarak gerçekleşir (B.Vural, 2003: 150).

a) Dikey İletişim Kanalları: Dikey kanallar, örgüt şemalarında yönetim kademesinde bulunanlar ile en alt düzeyde çalışanlar arasında emir ve bilgi akışını sağlar. Bu kanallar “yukarıdan aşağıya” ve “aşağıdan yukarıya” şeklinde iki farklı biçimde işler (Gürgen, 1997: 66):

Yukarıdan Aşağıya Doğru İletişim: Bilgi dolaşımının daha üst otoriterden, daha alt otoriteye doğru gerçekleştiği yukarıdan aşağıya doğru iletişim ile daha üst konumda bulunanların alt konumdakileri, örgütün politikası, kuralları, kararları, amaçları, uygulamaları ve üretimi konusunda bilgilendirmesi sağlanmaktadır. Bu tür bilgilerin, çalışanlara aktarılması, örgütün başarısı için yaşamsal bir gerekliliktir (B. Vural, 2008: 93).

Aşağıdan Yukarıya Doğru İletişim: Örgütün hiyerarşik yapısına sadık kalarak iletişimin astlardan üstlere doğru biçimsel bir şekilde gerçekleşmesidir.

Aşağıdan yukarıya doğru iletilen mesajlar, yukarıdan aşağıya doğru iletilen mesajlara yanıt ve tepki niteliği taşır. Aynı zamanda bu mesajlar, iletişim sürecindeki “geri bildirim” unsurunun yansımasıdır (Arslan ve Arslan, 2006: 154). Aşağıdan yukarıya iletişimde tercih edilen araç ve yöntemler, yüz yüze görüşme ve mülakatlar, örgüt yayın organlarına yazılan yazılar, şikayet ve görüş bildirme kutuları, tutum ölçme anketleri, ombudsmana başvurma, yöneticilere telefonla ulaşma hakları gibi kanallardır (Oktay, 1996: 363).

b) Yatay İletişim: Yatay iletişim, aynı veya benzer statüde bulunan çalışanlar arasında olağan faaliyetler sırasında gerçekleşir. Planlama ve kontrol fonksiyonunda dikey iletişim, yönlendirme ve koordinasyon fonksiyonu yerine getirilirken ise yatay iletişim tercih edilir. Yatay iletişim, yaygın olarak iş akışı ilişkilerini, çalışma grupları arasındaki iletişimi, çalışma grupları ve farklı departmanlarda çalışan grup üyeleri arasındaki ilişkileri ve kurmay ilişkileri içerir (Genç, 2005: 331). Yüz yüze görüşme, telefon, yazılı kısa not ve iş talimatları veya resmi talep formları, yatay iletişimde kullanılan yöntemlerdir (B. Vural, 2003: 154).

c) Çapraz İletişim: Çapraz iletişim, bir departmanda çalışan kişilerle, farklı birimlerde bulunan astların ve üstlerin arasındaki iletişimi veya bir yöneticinin, kendi birimi dışındaki çalışanlarla doğrudan iletişimini ifade eder (Genç, 2005: 332). Çapraz iletişim, karmaşık ve uzun olan dikey kanalların sakıncalarının önlenmesi ve olağandışı durumlarda gereken koordinasyonun sağlanması nedeniyle kullanılır. Fakat bu kanalın sık kullanılması, yetki karmaşasına neden olabilir (Yatkın ve Yatkın, 2010: 75).

2) Biçimsel Olmayan İletişim: Bu iletişim türü, örgüt çalışanları arasında kurulan doğal iletişimi ifade eder. Biçimsel olmayan iletişim statüler arası değil kişilerarasıdır. Bu iletişimde içten, samimi ve günlük bir dil kullanılır (Altıntaş ve Çamur, 2005: 53). Örgütlerde yoğun olarak kullanılan biçimsel olmayan iletişim, sağlıklı bir ilerleyişe sahip olduğunda, resmi iletişimin neden olduğu bazı aksilikleri tolere edebilir, oluşan boşlukları doldurabilir ve çalışanların iletişimini ve ilişkilerini sağlamlaştırabilir. Bununla birlikte çalışanların sosyal ihtiyaçlarını giderme konusunda tatmin olmasına katkı sağlar (Işık, 2017: 65). Sağlıklı işlemeyen gayri resmi iletişim ise örgüte zarar verir, bu iletişim kanalının taşıdığı bilgiler kısmen doğru olsa da büyük yanlış anlaşılmalara yol açabilir (B. Vural, 2003: 156).

1.3.5. Kitle İletişimi

Bireyler gündelik yaşamlarını yüz yüze iletişim tarzına bağlı olarak gerçekleştirmektedir. Bununla beraber tarihsel süreç içerisinde geliştirilen türlü teknolojik araçlarla, yüz yüze iletişimin beraberinde teknolojiyle aracılanmış iletişim tarzları da geliştirmişlerdir. Bu iletişim tarzları, yazılan bir mektuptan çekilen bir telgraf ya da faksa, dinlenen bir radyo programından izlenen bir televizyon programına ya da sinema filminden gönderilen bir e-mail mesajına kadar değişkenlik göstermektedir (Yaylagül, 2016: 17). Sözü edilen bu iletişim tarzlarının genel adı ise kitle iletişimi olarak isimlendirilmektedir. Kitle iletişiminden söz etmeden önce “kitle” kavramını açıklamakta yarar vardır. Kitle kavramının kökeni irdelendiğinde, kavramın 1789 Fransız İhtilali’nden sonra kullanımının yaygınlaştığı göze çarpmaktadır (Işık, 2002: 11). Kitle kavramının başlangıcı ve tarih içinde türlü bakış açılarına göre farklılık gösteren anlamları mevcuttur. Kitle denildiğinde ilk akla gelen, sayısı belirsiz insan topluluğudur. Kitle iletişimindeki “kitle” sözcüğü ise sayısı bilinmeyen izleyiciyi, okuyucuyu, seyirciyi ve kullanıcıyı işaret etmektedir. Ekonomik bazda kitle ise sayısı belli olmayan tüketicileri ifade eder. Kültür bazında kitle ise kültürü tüketenler ve dolayısıyla tüketimden geçerek üretim için gereksinimi üretenlerdir (Alemdar ve Erdoğan, 2005: 40-41). Günümüzdeki bakış açısına göre kitle ise izole edilmiş bireylerden oluşmaktadır. Yalıtılmış bu kişiler, birbiriyle fazlaca duygu, fikir ve etkileşim içinde bulunmamaktadırlar (Bülbül, 2001:4).

Kitle iletişimi bilgilerin veya sembollerin bazı insan, kurum veya kuruluş tarafından üretilmesi, insan topluluklarına aktarılması ve onlar tarafından yorumlanması süreci olarak tanımlanır (Güney, 2000b: 138). Kitle iletişimi söz konusu olduğunda, iletişimin birçok unsuru farklı anlamlar edinir. Kitle iletişiminde kaynak genellikle, örgütlenmiş bir grubun parçası, çoğu kez de iletişimden başka işlevleri olan bir kurumun üyesidir. Alıcı, bir bireydir ancak gönderen örgüt tarafından genel özellikleri olan bir grup veya kolektiflik olarak görülür. Kanal ise büyük ölçekli teknolojiye dayanan dağıtım aygıt ve sistemlerini kapsar. Bu sistemlerin sosyal bileşkeni mevcuttur; çünkü yasa, gelenek ve beklentiye dayanırlar. Gönderiler ise karmaşık, kitlesel olarak üretilen ve sonsuz şekilde tekarlanabilir niteliklere sahiptir (Mcquail ve Windahl, 2005: 19). Kitle iletişimi gerçekleştirilirken kullanılan araçlar ise “kitle iletişim araçları”dır. Kitle iletişim araçları yazılı, sesli ve

görsel eserlerin dağıtımını ve yayımını sağlayan her türlü teknik araçtır (E. Yüksel, 2013: 8).

Kitle iletişiminin, bireylerin, grupların ve toplumun tutum, davranış, değer ve düşünce yapılarında yönlendirici bir etkisi vardır. Kitle iletişimi, bireylerin toplum içerisindeki öz denetim mekanizmalarını düzenler ve bireylerin sosyal davranış biçimlerine de yön verir (Bal, 2004: 67). Kitle iletişiminin özellikleri ise şu şekilde ifade edilmektedir (Tabak, 1999: 58-59):

- Kitle iletişiminde, iletişim teknoloji ürünü olan ve geniş kitlelere ulaşabilen araçlar ile gerçekleştirilir.
- Hedef kitlenin sınırları tam olarak belirlenemez.
- Kaynak ve alıcı arasında zaman ve mekan farklılıkları mevcuttur.
- İletişim dolaylı ve tek yönlüdür. Kanal ve alıcı arasında doğrudan bir etkileşim ve rol değişimi bulunmamaktadır.
- Mesaj herkese açıktır.

1.4. İLETİŞİM ENGELLERİ

Sağlıklı ve etkin bir iletişimin kurulmasını aksatan ve kısıtlayan birçok engelden söz edilebilir. İletişimin kalitesini olumsuz etkileyen bu engeller şu şekilde ifade edilebilir:

1.4.1. İletişimin Kişisel Engelleri

İletişimin iki temel unsuru, mesajı gönderen ve mesajı alandır. Söz konusu bu iki bireyin farklı karakter ve kişiliğe sahip olmaları ise iletişim sürecinin etkinliğini azaltan engellere sebebiyet verebilir. Sözü geçen iki bireyin inançları, tutumları, değer yargıları, istek ve arzuları, içinde bulundukları duygusal durum, kültür seviyeleri ve alışkanlıkları birbirinden tamamen farklıdır. Bu farklılık kaynağın mesajı oluşturken kullandığı simgelerin niteliğini etkilerken, alıcı için de iletiye verilecek tepkinin pozitif, negatif ya da ilgisiz olmasına yol açabilir. Başka bir anlatımla, alıcı konumundaki kişinin, kaynağın iletmek istediği her şeyi algılayamadığı, her detaya aynı oranda önem ve kıymet veremediği söylenebilir (Eren, 2000: 344). Bireylerin karşılıklı olarak yaşadığı güven, sempati, nezaket gibi olumlu duygular yanında; güvensizlik, ilgisizlik, tedirginlik gibi olumsuz ön yargılı

davranışlar, bireysel etkenlerin ana çerçevesini oluşturur. Bu yönüyle iletişim sürecinin temelinde bireysel ve kişisel özellikler yatmaktadır (Yaman, 2016: 57).

Algılama farklılıkları, üzerinde durulması gereken en önemli kişisel engellerdendir. Algılama, duyu organlarına gelen dışsal uyarıların farkına varma ve yorumlama olarak tanımlanabilir. Tüm iletişim biçimlerinde yorumlama vardır. Kişiler aldıkları mesajları bilgileri, inançları ve tutumları çerçevesinde yorumlarlar. Genellikle kişiler yorumlama yaparlarken olayları olduğu gibi değil, olmasını istedikleri gibi değerlendirmeyi tercih ederler. Bireylerin mesajları, kabul ettikleri şekilde algılamalarının sebebi, kişisel özellikleri ile birlikte seçici dikkatlerinin yoğunlaşmasıdır. Aynı olaya tanık olan bireylerin, farklı değerlendirme yapmaları ya da aynı mesajı alan alıcıların farklı davranış sergilemelerinde seçici dikkatlerin değişik yönlerinin önemli bir katkısı vardır (Tutar, 2003: 90-91).

Hedef, kaynağın iletmek istediği her mesajı istenildiği gibi algılamayabilir. Bunun çeşitli nedenleri olabilir. Örneğin, mesaja yeteri kadar önem ve değer vermiyor olabilir. Hedefin kaynaktan gelen mesajları farklı bir biçimde yorumlamasının bir sebebi de hedefin kaynağa olan güveni, inancı ve tutumudur. Bu nedenle kaynak mesajını oluştururken bazı önemli detayları ses tonu ile vurgulayarak, yazılı formdaki mesajlarda önemli hususların altını çizerek, bazı ifadeleri tekrarlayarak veya başka şekillerde yeniden ifade ederek hedefe göndermelidir (Mısırlı, 2017: 26).

1.4.2. Kesintilerden Kaynaklanan Engeller

İletişimi aksatan ve bozan kesintiler farklı biçimlerde meydana gelebilir. Örneğin; iki kişinin konuşmasını başka bir kişi araya girerek bölebilir ya da iki kişinin konuşmasını çevreden gelen herhangi bir gürültü kesintiye uğratabilir. Özellikle iş hayatının olağan karmaşasından kaynaklanan kesintiler, alışlagelmiş şeyler olduğu için genellikle engel olarak görülmez. Ancak, mesajı gönderen ve alan arasına giren her şey bir iletişim engelidir. Kesinti, mesajın tamamının alınmasına engel olmasa bile, mesajın anlamını çarpıtabilir (Tutar vd., 2014: 68).

Kesintilerin varlığını kabul etmek, onlarla mücadele edebilmenin tek yoludur. Çünkü engeli görmezden gelmek, engeli yok etmemekte aksine varlığının uzun süre

devam etmesini sağlamaktadır. Engelin etkisi geçtikten sonra, engelin etkisini gösterdiği ana dek geçen iletişim sürecinin etkinliği ölçülmelidir (Mısırlı, 2017: 27).

1.4.3. Dil ve Anlatım Güçlükleri

Haberleşmede en önemli araçlardan biri dildir. Bir dili oluşturan bazı kelimelerin birden fazla anlam taşıdıkları ve bu anlamların birbiriyle alakası olmayan farklı konular olduğu söylenebilir. Bu nedenle bir kavram veya kelimeye kaynak ve alıcının farklı anlamlar vermesi durumu söz konusu olabilir. Üstelik bazı durumlarda kaynağın kullandığı kelime veya kavramlar hakkında alıcının bilgisi olmayabilir. Bu nedenle alıcı bilmediği bir şeye farklı bir anlam verebilir yani yorumlar ve yakıştırır. Bütün bu açıklamalar dil güçlüklerinin semantik faktörler olarak iletişimi önemli oranda engellediğini göstermektedir (Eren, 2000: 344-345).

Kaynağın iletiyi aktarırken tercih ettiği sözcükler ve genel anlamda kullandığı dil, iletişimin kalitesini belirleyici bir rol oynar. Çünkü dil bir fikrin iletilmesinin veya bir görüntünün betimlenmesinin ana unsurudur. Anlamanın bozulmasının ve yorumlanmasının temel aracıdır. Kaynak birkaç biçimde dili kullanır ise anlaşılmazlığa neden olur. Aynı şekilde kelimeleri çok fazla soyut anlamda kullanırsa yine anlaşmazlığa sebebiyet verebilir. Bunu yanında mesajını da aşırı genelleştirirse, mesajın algılanmasını zorlaştırabilir. Jargon ve argo kullanımı ise mesajın anlaşılmasını engelleyebilir (Tutar, 2003: 92). Tüm meslek ve iş kollarının kendine ait özel bir dili vardır. Jargon, insanların belli bir mesleki teknik dille iletişim kurmalarını ifade eder. Aynı teknik ve kavramsal çerçeveye sahip olan insanlar için jargon kullanımı uygunken, bu terimler hakkında bilgi sahibi olmayan insanlar için bir iletişim engeli söz konusu olur. Çoğu insan teknik kavramları anlayamaz ve bu nedenle teknik terimler kullanmak, önemli bir dil engeli olarak ortaya çıkar. Her dil engeli, mesajın anlamında bozulmalara yol açar ve mesajın doğru anlaşılmasını engeller (Tutar vd., 2014: 59).

Dil ve anlatım engellerini azaltmak veya ortadan kaldırmak için bazı kurallara dikkat etmek faydalı olabilir. Bu hususlar aşağıdaki şekilde ifade edilebilir (Mısırlı, 2017: 28):

- İkili konuşmalarda, benzetme yapmaktan ve kelimeleri kendi anlamlarının dışında kullanmaktan olabildiğince kaçınılmalıdır.

- Kısa ve öz kelimelerden oluşan, kısa cümleler tercih edilmelidir.
- Cümlede anlama katkıda bulunmayacak, gereksiz kelimeler kullanılmamalıdır.
- Jargon kullanımdan kaçınılmalıdır.
- Olumsuz anlamı olan sözcüklere olabildiğince az yer verilmelidir
- Soyut kavramların kullanımından uzaklaşılmalıdır.

1.4.4. Dinleme ve Algılamadan Kaynaklanan Engeller

İletişim, gönderici ve alıcı arasında gerçekleşir. Bu nedenle iletişimin etkinliğini yalnızca gönderici değil aynı zamanda alıcının dinleme ve algılama kabiliyeti de belirler. Atlama, savsama, çarpıtma ve aşırı anlam yükleme, dinleme ve algılama yetersizliğinden kaynaklanan en önemli problemlerdir. Atlama, iletinin bazı bölümlerinin algılanmamasıdır. Bu durumda hedef, mesajın yalnızca anladığı bölümlerini alır ve diğerlerini görmezden gelir. Yani mesajı bir bütün olarak kavrayamaz (Gökçe, 2015: 146-147). Çarpıtmada ise, alıcı mesajın anlamını değiştirmeye ve mesaja yeni bir anlam vermeye çalışır. Aşırı anlam yüklemede mesaj, alıcının algılayabileceğinden daha fazla anlam yüklüdür ve alıcı bilgi yetersizliği nedeniyle mesajı kavrayamaz (Tutar vd., 2014: 60).

İletişimde birçok insan karşısındaki kişinin ne anlatmaya çalıştığıyla ilgilenmez aksine kendi fikir ve düşüncelerini karşısındakine empoze etmeye çalışır. Dolayısıyla kişi, karşısındaki insanın söylediklerinin bir kısmını anlar. Üstelik dinleyici, karşısındaki kişinin sözünü tamamlamasına fırsat vermeden kendi düşünce ve fikirlerini ortaya koymaya çalışır. Bu da hem konuşan kişinin söylediklerinin eksik algılanmasına hem de duygularının ve düşüncelerinin daha az önemsenildiğini hissetmesine neden olur. Bu nedenle iyi bir dinleyici olmak iletişimin sürecini etkin kılar (Eren, 2000: 345). İyi bir dinleyici olmak başka bir anlatımla etkin dinleme için öğrenilebilir ilkeler şu şekilde özetlenebilir (Mısırlı, 2017: 30-31):

- Dinlerken aynı anda konuşmamak gerekmektedir. Hem konuşup hem dinlemek mümkün değildir.
- Dinlerken empati göstermek önemlidir.
- Kaynağın söylediği kelimeleri anlamak yeterli değildir. Aynı zamanda kaynağın düşüncelerini ve duygularını da anlamak gereklidir.

- Konuşanın sözü kesilmemelidir.
- Bütün odağın konuşmacıya verilmesi önemlidir. İkili konuşmalarda göz teması kurmak ve dikkatli olmak son derece etkilidir.
- İyi anlaşılmayan konularda soru sorulmalıdır.
- Kaynağın nasıl anlattığından çok ne anlattığı önemsenmelidir.
- Dinlerken zaman zaman tekrar yapılmalıdır.
- Konu anlaşılmadığında yorum yapmamak doğru bir tercihtir.

1.4.5. Bilgi Eksikliğinden Kaynaklanan Engeller

İletişim sürecinde engel oluşturan başka bir faktör ise yetersiz bilgidir. İletişim esnasında mesajların anlaşılmayan bölümü, alıcı tarafından akıldan doldurulur ya da dikkatini dağıtıp başka bir şeyle ilgilenmesine neden olabilir. Alıcının mesajı anlayacak seviyede bilgi sahibi olmaması, mesajın algılanmamasına, atlayarak algılanmasına veya yanlış algılanmasına neden olmaktadır (Mısırlı, 2017: 31).

Göndericinin mesajın içeriğine hakim olması, bilgi eksikliğinden dolayı iletişim engelinin ortaya çıkmamasını sağlar. Kaynak, konuşma ve yazmada mesajı açık bir biçimde ifade etmez ve boşluklar bırakırsa, alıcı bu boşlukları kendi varsayımları ya da önyargılarıyla doldurur; bu durumda alıcı, mesajın anlamını çarpıtarak algılar. Mesajın istenildiği gibi algılanmaması ise geri bildirimin tam anlamıyla gerçekleşmesini aksatacaktır. Alıcının içinde bulunduğu ortamın veya rolünün gerektirdiği bilgi birikimine sahip olmaması ise mesajın tam olarak algılanmasına ve kodunun açılmasına engel oluşturmaktadır (Tutar, 2003: 95).

1.4.6. Statü Farklılıklarından Kaynaklanan Engeller

Statü, toplumsal yaşam içinde bireyin sahip olduğu konum ya da yer olarak tanımlanır. Bu konum ya da yer bireye, toplumun diğer üyeleri tarafından verilmiştir (Gökçe, 2015: 147). Kişilerarası iletişim sürecinde, bireyler arasında var olan statü farklılıkları iletişimin yönünü ve sıklılığını belirleyici bir rol oynar. İnsanlar genellikle kendilerinden alt statüde bulunan insanlar ile iletişim kurmak isteği göstermezler. Eşit ve yüksek statüde bulunan insanlarla iletişim kurmak tercih edilir. Statü farklılıkları iletişimi engelleyici bir rol oynamaktadır (Mısırlı, 2017: 32).

1.4.7. Cinsiyet Farklılıklarından Kaynaklanan Engeller

Özellikle geleneksel toplumlarda cinsiyet farklılıkları, önemli bir iletişim engelidir. Cinsiyetten kaynaklanan iletişim engelleri, kadınlar ile erkekler arasındaki görüşme engelleri ve görüşmeler esnasında araya konan sosyal mesafe gibi durumlardır. İletişim esnasında farklı cinsiyette olmanın bilincinde olmak bile engel niteliği taşır. İletişimde beden dili iletişimi, statü ve güç, egemenlik ve teslimiyet durumu gibi faktörler, cinsiyete dayalı iletişim engeli ortaya çıkarır (Tutar vd., 2014: 62).

Farklı yetiştirilme tarzları nedeniyle kadınların ve erkeklerin hayata bakış açıları farklılaşır. Ayrıca iletişim kurma biçimleri de benzerlik göstermez. Özellikle geleneksel toplumlarda kız ve erkek çocukların yetiştirilme biçimleri ayrıdır. Örneğin beden dilini kullanma konusunda geleneksel toplumlarda kız çocukları daha da sınırlandırılır (Mısırlı, 2017: 32).

Araştırmalar, kadınların ve erkeklerin iletişimde bazı farklılıklarının olduğunu ortaya koymaktadır. Kadınlar konuşma ve içten bir dil kullanma konusunda daha duyarlı davranırken, erkekler konuşmayla birlikte dilde statü ve bağımsızlık öğelerine daha fazla yer verirler (Tutar, 2003: 95). Kadınlar daha çok hemcinsleriyle ilişki kurmayı, erkeklere güvenmemeyi ve böylece duygu, düşünce ve hislerini açık etmemeyi tercih ederlerken erkekler de kadınlara karşı kendilerini farklı bir açıdan tanımlarlar ve konumlandırırlar. Bu nedenle geleneksel toplumlarda kadın erkek ilişkileri güven, huzur ve değer kültüründen daha çok eşitsizlik ve korku kültürü üzerine kuruludur. Bu da insanların iç dünyasında karşı cinsleri anlama yerine, onlara şüpheyile yaklaşma, güvenmeme duygularının oluşmasına yol açar. Bu da doğal olarak ilişkilerin aksamasına ve tarafların yeterince iletişim kurmamasına yol açar (Gökçe, 2015: 151).

1.4.8. Kültürel Farklılıklardan Kaynaklanan Engeller

Kültürel farklılıklar, kişilerarası iletişimin niteliğini etkiler. Aynı kültürü paylaşan insanların ortak bilgileri ve ortak noktaları farklı kültürdeki insanlara göre daha fazladır. Dolayısıyla aynı kültürü paylaşan insanlar arasındaki iletişim daha akıcı ve daha kolaydır. Farklı kültürden insanların iletişimde ise mesajların aktarılmasında kullanılan sembollerin, değer yargılarının, beklentilerin farklı olması

iletişimi zorlaştırır. Çok uluslu şirketlerde çalışanlar arasındaki dil farklılıkları, kültürel farklılıklardan kaynaklanan engellere örnek gösterilebilir (Çağlar ve Kılıç, 2012: 39).

Farklı kültürlerde, sözsüz iletişim mesajlarını değerlendirmek anlaşılabilir hale gelebilir. Farklı ülkelerden gelmiş bireylerle iletişimde bulunurken çeşitli anlaşmazlıklar, konuşmaların kesilmesi vb. iletişim sorunları sıklıkla yaşanmaktadır (Mısırlı, 2017: 33).

1.4.9. Zamandan Kaynaklanan Engeller

İletişimde zaman etkeni önemlidir. Gönderici ile alıcı arasındaki iletinin hangi zaman diliminde, hangi kanallarla, nasıl ve ne zaman iletileceği önemli bir rol oynamaktadır. Zaman etkeninin devre dışı bırakılması, süreyi kısaltmak adına birtakım kişi ve kurumların atlanması zaman zaman iletişim sürecini olumsuz sonuçlara sürüklemektedir (Yaman, 2016: 58).

Olması gerektiğinden az ya da fazla zaman kullanımı da iletişimi engelleyici bir unsurdur. Örneğin yöneticiler zamansızlık nedeniyle tüm çalışanlarla birebir iletişim kuramazlar. Zaman ne şekilde kullanıldığının da bir anlamı bulunmaktadır. Konuşmanın hızlı olması zaman kısıtı olduğunu gösterir (Mısırlı, 2017: 34). Örneğin bir kongrede veya sempozyumda konuşmacıya verilen kısıtlı zaman, konuşmacının hızlı bir anlatımı gerçekleştirmesine neden olabilir.

1.4.10. Fiziksel Uzaklıktan Kaynaklanan Engeller

İletişime katılanlar arasında bulunan fiziksel uzaklık, iletişimi engelleyici bir etkiye sahip olabilir. Örneğin fiziksel uzaklık nedeniyle, telefon gibi bir iletişim aracı kullanılma zorunluluğu bulunmaktadır. Telefon ile gerçekleşen iletişimde, sözcüklerin etkinliğini arttıran beden dili, jestler ve mimiklerin kullanılmaması iletişimin etkinliğini zayıflatabilir. Yüz kişilik bir izleyicinin olduğu konferans sırasında konuşmacının, ön sıralarla kurduğu birebir ilişki, arka sıradakilerle kurulamaz. Bu da fiziksel uzaklıktan kaynaklanan bir iletişim engelidir (Tutar vd., 2014: 66).

1.4.11. İletişimin Psikolojik Engelleri

Genellikle insanlar kendi inançları ile uyuşmayan mesajları kabul etmeyerek reddetme yoluna giderler. Bazen reddedemediği mesajı, önyargılarına uydurmak için iletinin şeklini değiştirir veya dönüştürür. Eğer mesaj alıcının inancına uymuyorsa, alıcı mesajın geçerliliğini kabul etmez, mesajı saptırmaya ve unutmaya çalışır. Yalnızca alıcının kişisel deneyimi değil, göndericinin ifade şekli ve psikolojik durumu da iletişimi engelleyebilir (Tutar, 2003: 97).

Alıcı eğer kaynağın gönderdiği mesajı almak istemiyorsa iletişim engellenir. Bu durum tıkanık iletişim olarak adlandırılır. Tıkanık iletişimde mesajlar çoğunlukla alıcısız kalır. Böyle bir durumda alıcı, dinlediklerini anlamsız olarak yorumlar. Alıcı fiziksel olarak iletişim sürecine dahilken, psikolojik anlamda iletişim sürecine dahil olmaz. Eğer algılananlar değerlendirilmiyor ve geri bildirimde bulunulmuyor ise, böyle bir ortamda iletişim tıkanıktır. Geri bildirimin söz konusu olmadığı iletişim tıkanık bir iletişimdir (Tutar vd., 2014: 65).

İletişimde bulunan bireylerin psikolojik durumu veya duygusal durumu mesajların aktarılmasını ve algılanmasını etkiler. Bahsedilen duygulanım durumlarından biri de bireyin, beklenen bir iletişim durumunda ya da iletişim sırasında, çeşitli nedenlerden dolayı hissettiği kaygı, korku ve endişelerdir. Üst konumda bulunan biriyle konuşmak, yabancı insanlarla konuşmak, karşı cinsle etkileşimde bulunmak, birçok insanın önünde konuşma yapmak, bireyin geçmişte yaşadığı olumsuz iletişim deneyimleri veya bireyin kişiliği gibi birçok neden kaygı ve korkuya sebep olabilir. Kaygı ve korkuyu deneyimleyen kişi, genelde iletişim durumlarında içsel bir rahatsızlık hisseder. Bu rahatsızlık hissi kişinin iletişim kurmasını zorlaştırır. Aynı zamanda iletişim sırasında mesajların algılanma ve anlaşılma derecesini etkiler, bireyin konuşurken tereddüt etmesine ve hata yapmasına neden olur. Böylece kaygılı kişinin iletişim başarısı azalır. Bu olumsuz deneyimler nedeniyle birey iletişimsel temastan kaçınır ve iletişim kurma isteği göstermez.

Yukarıda anlatılanların ışığında, lise ve üniversite öğrencilerinin iletişim yeterlikleriyle ilgili sorunların fazla olduğunu söylemek yanlış olmaz. Bu sorunlardan bazıları, toplum içinde konuşmaktan çekinmek, karşı cinsle etkileşimden kaçınmak, ebeveynler ile problemleri tartışamamak, duygu ve düşüncelerini açıkça ifade edememek, yaş ve sosyal konum olarak daha büyüklerle rahat iletişim kuramamak, bir arkadaş grubuna dahil olamamak gibi problemlerdir (Özodaşık, 2012: 37).

İKİNCİ BÖLÜM

KAYGI KAVRAMI VE İLETİŞİM KAYGISI

2.1. KAYGI KAVRAMI

Düşünebilmenin, insanın insan olduğunu hissetmesindeki önemi kabul görse de yaşadığı duyguların bundaki önemi görmezden gelinemez. Mutluluk, kızgınlık, korku ve üzüntü gibi duygular insan da dahil diğer canlıların temel duygularıdır. Fakat insan da bu duyguların daha da farklılaştığı ve ona insan olduğunu anımsatmada ne denli mühim olduğu bilinen bir hakikattir. Sözü geçen bu temel duygulardan biri olan korkunun daha yaygınlanmış ve kaynağı (odağı) ya da nesnesi kaybolmuş olan türü kaygı (anxiety) olarak adlandırılan duygudur (Dağ, 1999: 167). Psikolojide insanın tecrübe ettiği ruhsal bir durumu ifade eden kaygı kavramı ilk olarak Freud tarafından egonun bir fonksiyonu olarak tanımlanmıştır. Başlarda biyolojik bir kavram olarak ele alınan kaygı, Freud ile birlikte psikolojik literatürde kendine yer bulmuştur. Freud'un başını çektiği Psikanalizm'de, Freud'dan sonra gelen araştırmacıların da irdelediği önemli kavramlardan birisi olan kaygı kavramına, farklı anlamlar da yüklenerek kavram daha da genişletilmiştir (Manav, 2011: 202).

Çeşitli yaklaşımların kaygı kavramına getirdiği farklı anlamlardan söz etmek mümkündür. Örneğin, psikolojide kaygı, insanın yaşadığı bir ruh durumu olarak tanımlanmakla birlikte kaygının, insanın kişiliğinin gelişmesinde önemli bir rolü olduğu kabul edilmektedir (Gencer, 2018: 25). Kaygı, klasik psikanalizmde çevrede veya kişinin kendi benliğinde mevcut olan veya çevredeki değişikliklerle veya benlikteki bilinçsiz, bastırılan güçlerin devreye girmesiyle harekete geçen henüz idrak edilememiş bir etkene yönelik tepki olarak açıklanmaktadır. Varoluşçu teoride ise kaygı, yaşanan dünyanın açık manasızlığının ve karmaşık yapısının fark edilmesine eşlik eden bir duygudur (Budak, 2003: 433).

Freud'a göre kaygı sorunu, çok çeşitli ve önemli sorunların bir araya geldiği bir düğüm noktası, çözümü ise insanın ruhsal varlığının tümünü aydınlatacak bir bilmecedir (Freud, 1999a: 435). Freud, tarihsel olarak üç farklı kaygı kuramı ortaya çıkarmıştır. Bu teorilerden ilki, kaygının bastırılan libidonun bir dışavurumu olduğu şeklindedir. Freud'un ikinci teorisine göre ise kaygı, doğum anının bir tekrarını temsil eder (Budak, 2003: 433). Canlı, kapasitesini aşan sayıda uyaran ile karşı karşıya

geldiğinde bir sarsıntı geçirir. Doğum esnasında da bebek, yeterli savunma mekanizması olmadan çok sayıda uyarana maruz kalır ve bu durumun yarattığı anksiyete ilerleyen yaşamdaki ilk anksiyetelere örnek teşkil eder. Doğum anına kadar dölüt, çevresini saran sıcak, sessiz ve karanlık bir ortamda yaşar. Fakat doğum anında aniden kendisini, adaptasyon yeteneğini zorlayan ışık, gürültü, dokunma uyarıları ve ısı değişiklikleri olan bir çevrede bulur. Birden ortaya çıkan değişikliğe ilk tepki ise soluma, ağlama, hızlı kalp atımı gibi belirtilerdir. Bu belirtiler, yetişkin yaşamdaki anksiyete nöbetlerinin belirtileriyle paralellik gösterir (Geçtan, 2012: 160-161). Freud'un bu konudaki son teorisi “bir sinyal (uyarı) olarak kaygı” şeklinde ifade edilebilir. Bu kaygı ise egonun içgüdüsel veya coşkusal gerilimdeki artışa gösterdiği bir tepki olan birincil kaygı ve uyarı kaygısı olarak ikiye ayrılır. Birincil kaygı, egonun çözülmesine eşlik eden bir duyguyken uyarı kaygısı, egonun dengesini bozacak tehditlere karşı ikaz eden bir mekanizma olarak tanımlanır. Uyarı kaygısının fonksiyonu, egonun, savunmacı tedbirler alarak birincil kaygının duyumsanmamasını sağlamaktır. Birincil kaygı, savunma mekanizmasındaki bir başarısızlığa işaret eder ve kabuslarda kendini gösterir (Budak, 2003: 433).

Anksiyete, Türkçe’de iç sıkıntısı, kaygı, bunaltı gibi kelimelerle ifade edilir ve yaşamı tehdit eden ya da tehdit şekline algılanan, rahatsız edici bir endişe ve korku duygusu olarak tanımlanır. Kaygı, içsel ya da dış dünyadan kaynaklanan bir tehlike, tehlike ihtimali ya da kişi tarafından tehlikeli olarak algılanıp yorumlanan herhangi bir durum nedeniyle yaşanan bir duygu halidir. Kişi, kendini bir çeşit “alarm” durumunda ve “sanki kötü bir şey olacakmış gibi” bir duygu içinde hissetmektedir. (Işık ve Taner, 2006: 3). Kaygı, bir tür huzursuzluk duygusu, ruhsal olarak güvende hissetmeme hali ve insanı sürekli rahatsız eden içsel bir sıkıntıdır (O’Gorman, 2016: 1). Köknel, kaygının özelliklerini şu şekilde ifade etmektedir (Köknel, 2004: 142):

- Hoş olmayan, elem veren duygulanım durumu,
- Geleceğe yönelik endişeli beklenti,
- Bu durumların kişisel algılanması, anlaşılması, duyumsanması,
- Bedensel gerginlik,
- Ruhsal tedirginlik ve panik.

Salecl'e göre günümüzde kaygı, denetlenmesi gereken ve uzun vadede kişinin kurtulması gereken bir şey (kişinin mutluluğunun önündeki bir engel) olarak algılanmaktadır. Fakat felsefe ve psikanaliz kaygıyı temel bir insanlık durumu, sadece felç edici etkileri olan bir fenomen değil insanların dünyayla ilişki kurmalarını sağlayan koşulun kendisi olarak yorumlamıştır (Salecl, 2013: 23). Freud'a göre anksiyete, fiziksel ya da toplumsal çevreden gelen tehlikelere karşı bireyi uyarma, gerekli uyumu sağlama ve yaşamı sürdürme işlevlerine katkıda bulunur (Geçtan, 2012: 159). Horney'e göre, bireyin gerçek ya da algılanan tehditlere birer tepkisi olan kaygı, aynı zamanda güçlü bir güdüleyicidir (Morris, 2002: 463). Bu anlamıyla kaygının insanın kişilik gelişimi sürecinde kurucu bir görev üstlendiği ifade edilebilir. Çünkü kişiyi davranışa iten güç olarak kaygı, insanın davranışlarına yön verdirerek kişiliğinin oluşmasına katkıda bulunur. Kaygı bu anlamıyla olumlu bir özelliğe sahiptir (Manav, 2011: 203). Başka bir anlatımla belirli boyutlarda, sınırlarda kaygı doğal, evrensel bir duygulanım durumudur ve davranışın temel enerjisi, gücü, kaynağı olarak benimsenir (Köknel, 2004: 19). Fakat kaygı bireyin günlük yaşamının odak noktası olduğu ve birey, kaygı üzerinde yoğunlaştığı takdirde kişi normal yaşamını devam ettiremez duruma gelir. Söz konusu bu haller ise bireyin değişik davranış bozuklukları geliştirmesine neden olur (Cüceloğlu, 1991: 440). Kaygının sorun haline geldiğine dair işaretler şu şekilde ifade edilebilir (Schaub, 2017: 28):

- Sıklıkla baskı altında ve endişeli hissetmek,
- Takıntı boyutunda düşünceler, sürekli analiz etmek, sürekli en kötü senaryo üzerinde düşünmek,
- Sürekli planlama yapmak ve diğer insanları ya da dış şartları kontrol etmek,
- Güvensizlik, kuşku, kendini sabote edecek davranışlar yüzünden çalışma ve ilişki hayatında zorluklarla karşılaşmak,
- Karar almak ya da ilerleme becerisinin kaybolması nedeniyle kendini felce uğramış ve çıkmazda hissetmek,
- Bağımlılık yaratabilecek tutumları (kumar, yemel, iş, cinsellik) zihin dağıtıcı ve oyalayıcı görmek,
- Obsesif-kompulsif davranışlar,

- Bağımlılık yarATICI maddelerle kendini tedavi etmek,
- Uykusuzluk, yüksek kan basıncı, düzensiz kalp ritmi, kronik ağrılar ve kiloda aşırı değişimler gibi fiziksel belirtilerdir.

2.1.1. Kaygı ve Korku

Kaygı ve korku kavramlarının genellikle aynı anlamda kullanılmasına karşın bu iki sözcük farklı duygulanım durumlarını ifade eder.

Freud’a göre, gerçekçi bir tehlike kaynağından korkmakla, gerçek bir tehlike bulunmadığı zaman korkmak arasında belirgin bir ayrım vardır. Freud bunlardan ilkinin gerçek kaygı ya da nesnel kaygı olarak tanımlar. Yani bu durum korkudur. İkincisine ise nörotik kaygı demektedir, bugün korkudan ayırmak için buna, genellikle “kaygı” ismi verilmektedir (Freedman vd., 1998: 77). Anksiyete, haber verici bir sinyaldir ve tehdidin şiddet derecesini kişiye bildiren ve tehlikeyi haber veren şeydir. Korku da benzer şekilde haber verici bir işaret olarak tanımlanır. Fakat kaygıdan farklılaştırılmıştır. Korku bir tehdide karşı organizmanın yanıtıdır. Bu tehdit bilinen, dıştan gelen, belirli veya kaynağında çatışma olmayan şeydir. Anksiyete ise yine bir tehdide yanittir. Ancak bu bilinmeyen, içten gelen, belirsiz veya kaynağı tartışmalı olandır (Özakkaş, 2014: 9- 10). Bununla birlikte korkulan şey tüm insanlar için benzer tehdidi meydana getirebilir fakat kaygı, insanların kişisel düşünceleri sonucunda açığa çıkar. Bu açıdan korku, nesnel iken; kaygı öznel niteliklidir (Manav, 2011: 202).

Kierkegaard’a göre kaygı, korkudan ve korkuya bağlı, belirli bir nesnesi olan benzer kavramlardan tamamen ayrılır (Kierkegaard, 2018: 35). Kaygı, daha çok, gelecek yönelimlidir. Oysa korku, bir anda meydana gelecekmiş gibi gelen bir tehdide karşı gösterilen bir reaksiyondur. Örneğin sınava girecek olmak, kişide büyük bir kaygı uyandırabilir. Korkuyla mukayese edildiğinde kaygı, daha yaygın, açıklanması daha güç, ortaya çıkması zaman alan ve daha uzun süren bir duygudur. Kaygılı olduğunda ya da korku duyulduğunda bulantı, baş dönmesi, sersemlik duygusu gibi bedensel birtakım ortak belirtiler görülür; ancak kaygı duygusunun ortak belirtileri arasında kas gerginiği, uykusuzluk ve gelecekte ortaya çıkabilecek birtakım olaylar için endişelenme söz konusudur (Köroğlu, 2017: 4).

Horney ise kaygı ve korku arasındaki farkları şu şekilde özetlemektedir (Horney, 1999: 162-163): “Korkuya benzer bir biçimde kaygı da tehlikeye yönelik coşkusal bir reaksiyondur. Kaygı, korkudan farklı olarak yaygınlık ve belirsizlik niteliği taşır. İkinci olarak tehlike yaratan kaygının tehdit ettiği şey, kişiliğin özüne veya çekirdeğine ait bir şeydir. Farklı bireylerin hayati değerler olarak hissettiği şeylerde büyük farklar olabileceği gibi, yaşamsal tehlike olarak gördükleri şeyler de değişiklik gösterir. Evrensel olarak yaşamsal öneme sahip bazı ortak değerler olmasına rağmen, kişi için özellikle temel bir değeri simgeleyen şeyler (mal, ün, inaç, ilişki gibi) tümüyle onun yaşadığı şartlara ve kişilik yapısına göre değişkenlik gösterir. Bu kaygı koşulunun anlaşılması, nevrozlardaki kaygının anlaşılması için yapıcı bir işarettir. Üçüncü olarak korkudan farklı olarak kaygının tipik bir özelliği de tehlikeye karşı çaresizlik duygusudur. Çevreden gelen dış etkenler ya da zayıflık, korkaklık, girişken olmamak gibi iç etkenler çaresizlik duygusunu ortaya çıkarabilir. Dolayısıyla bireylerin karşı karşıya kaldığı aynı durum, kişinin tehlikeyle mücadele etme kapasitesine veya isteğine bağlı olarak korku da kaygı da yaratabilir. Örneğin anne ve kızın birlikte kaldığı eve bir gece hırsız girer. Anne, olaya çarpıntıyla, terlemeyle ve kaygıyla tepki gösterir. Bir süre sonra kalkıp kızının odasına gider. Kızı da korkmuştur ama tehlikeye karşı aktif tavır almaya ve hırsızların bulunduğu odaya gitmeye karardır. Bunu yapar ve hırsızları kovalamayı başarır. Anne tehlike karşısında çaresizlik hissetmiş ama kızı bu duyguya kapılmamıştır; annenin duyduğu şey kaygıdır, kızının duyduğu şey ise korkudur”.

Anlatılanların dışında kişi aynı anda kaygı ve korku hissedebilir. Bazı olaylar, taşıdıkları gerçekçi özellikler göz önüne alındığında kişide korkuya sebebiyet verebilir. Kişi, karşı karşıya kaldığı olayın içeriğini ve neticelerini fiziksel tehdit olarak yorumlar ve değerlendirirse, korku yaşayacaktır. Fakat aynı kişi, gerçekçi özelliklerinin yanı sıra olaya, içeriğinde bulunmayan anlam ve yorumlar da getirebilir. Sözelimi, gerçekçi anlamda fiziksel tehdit özellikleri gösteren bir olaya, kişiliği tehdit anlamları da getirilirse, korkuyla beraber kaygı yaşanabilir (Özer, 2017: 11-12).

2.1.2. Kaygının Nedenleri ve Belirtileri

Salecl'e göre günümüzde yaşanan kaygılar, bilhassa modern topluma ait kaygılar, modern kapitalizmin doğasından kaynaklanan güvensizlik hissiyle ilişkilidir (Salecl, 2013: 55).

Yeniçıktı'ya göre bireylerin çocukluk dönemlerinde yaşadıkları korkuları bilinçaltına alarak yaşamın ilerleyen aşamalarında aynı korkuları yaşaması, anne ve babanın çocuk yetiştirmedeki eksikliği, yükümlülüklerin artması, eleştirilme kaygısı gibi. unsurlar kaygının oluşmasında etkindir. Ayrıca, teknolojinin hızlı gelişimi, ekonomik sıkıntılar gibi stresi tetikleyen çevresel faktörler de insanların kaygı yaşamasına neden olmaktadır. Kişinin karakterine zarar veren durumlar, benlik değerine tehditler ve bir bireye yapabileceğinden fazla iş yüklenmesi gibi durumlarda da kaygı ortaya çıkmaktadır (Yeniçıktı, 2010: 17).

Cüceloğlu ise kaygı duygusunun ortaya çıkmasına neden olan bazı ortak yönlerden söz eder. Bu ortak yönler şu şekilde ifade edilebilir (Cüceloğlu, 1991: 277):

Desteğin Çekilmesi: Bireyin, alışlagelmiş çevresinden uzaklaşması kaygı uyandırabilir.

Olumsuz Bir Sonucu Beklemek: Hazırlık yapmadan sınava girmek gibi durumlar, bireyde kaygı yaşantısına neden olabilir.

İç Çelişki: Bireyin inandığı ve önem verdiği bir fikirle yaptığı davranış arasındaki uyumsuzluk sonucunda birey kaygı türünden bir gerginlik yaşayabilir. Bilişsel çelişki önemli bir güdü ve heyecan kaynağıdır. Birey çelişkiyi ortadan kaldıracak çözüm yoluna ulaşmaya kadar bir derece kaygı duyabilir.

Belirsizlik: Kaygının en önemli nedenlerinden biri, gelecekte ne olacağını bilememektir.

Köknel' e göre ise kaygı nedenleri şu şekildedir (Köknel, 2005: 135-136):

- Daha önceden bilinmeyen bir durum, çevre, nesne, kişi ya da engelle karşılaşıldığında çoğunlukla kaygı yaşanır. Bu tür kaygı kısa sürelidir ve şiddetli değildir.
- Belirli bir nesnenin yarattığı korku da kaygıya sebebiyet verebilir.

- Belirli bir nesne olmaksızın, herhangi bir şeyi ya da durumu kurgulamak kaygı yaratabilir. Burada korku vereceği sanılan, beklenen bir kaygı bir başka deyişle korku kaygısı söz konusudur.
- Zorlu, saplantılı düşünce ve tutsaklıklar kaygı yaratabilir.
- Doğal afetler ve umulmadık, beklenmedik olaylar ve felaketler sonrasında kaygı yaşanabilir.
- Ruh hastalıklarında kaygı görülebilir.

Morgan’a göre ise kaygının nedenleri şunlardır (Morgan, 2000: 228-229):

Kaygının nedenlerinden biri de korkutucu bir uyarıcıyla ilgili “**bilinçaltı anı**”dır. Korkunun öğrenildiği belirli durumlar çoğu kez kolaylıkla unutulabilir. Kişi, korkutucu durumla ilk çocukluk yıllarında yani olaylara ilişkin hafızasının çok gelişmiş olmadığı bir dönemde karşılaşmış olabilir. Bu korkutucu durum daha ileri dönemlerde meydana gelse bile kişi korkutucu yaşantıyı reddetmiş ya da bilinçsizce bastırmış olabilir. Bunlardan her birinin sonucu, gelişimi unutulmuş, öğrenilmiş bir korkudur. Kişi, korkunun koşullandığı durumla her karşılaştığında, nedenini bilmediği huzursuzluk verici bir kaygı duyar.

“**Uyarıcı genellemesi**”, kaygının meydana geliş yollarından biridir. Kişi, belirli bir duruma bir davranışta bulunmayı öğrendiğinde, ilk duruma benzeyen bütün durumlara da bir davranış öğrenmiş olur. Uyarıcı genellemesi kişi farkında olmadan meydana gelir. Sert bir babaya korku geliştiren çocuk, daha sonraları diğer erkekler ile birlikteken de huzursuzluk ve kaygı duyabilir. Çocuk, onları babasına benzetir ve belli belirsiz bir korkuyu, uyarıcı genellemesi yoluyla bu kişilere aktarır.

Bir kişide **çatışma** (conflict) hali, iki veya daha fazla ihtiyacın tatmini aynı anda gerçekleştirilmediği zaman kaygı meydana gelir. Bu durum amaca yönelik davranımların önlenmesi veya yavaşlatılmasını, yani kişinin engellenmesini içerir. Engellenme veya engellenme korkusu ise kaygıya sebebiyet verir. Özellikle karmaşık toplumlarda, bireyler çok sayıda çatışma hali yaşayabilir.

Freud kaygı nevrozunun en genel nedeninin, gerçekleşmeyen (doyurulamayan) heyecan olduğunu ifade eder. Ona göre libidinal heyecan alevlenir, ama doyurulmaz, kullanılmaz; bu durumda kullanılmayan libido yerine tedirginlik ortaya çıkar. Hatta bu doyumsuz libido doğrudan doğruya kaygıya dönüşür (Freud, 1999b: 110).

Freud'un nevrotik anksiyeteyi içgüdüsel kaynaklı olarak açıklamasına karşılık, sonraki araştırmacılar sosyal ve kültürel faktörlere daha çok önem göstermişlerdir (Geçtan, 2012: 163).

Karen Horney kaygıya ait fikirleri ile Freud'dan bazı noktalarda ayrılmaktadır. Horney'e göre temel kaygı, ebeveynin çocuğa yönelik bazı davranışlarını sonucunda meydana gelir. Bunlar; üstünlük tavrı, koruma eksikliği, sevgi eksikliği ve tutarsız davranışlardır. Çocuk ve ailesi arasında güvenli bir ilişkiye zarar veren her şey kaygıya sebebiyet verebilir. Yani kaygı doğuştan gelen bir duygu değil, daha çok toplumsal nedenlerin ve çevresel etkenlerin bir neticesidir (Schultz ve Schultz, 2001: 501).

Erich Fromm da Karen Horney'e benzer bir görüş öne sürmüştür, kişiliğin oluşmasında ve davranışların meydana gelmesinde insanın içinde yaşadığı çevrenin ve kültürün önemini vurgulamış, Oedipus karmaşasını kültürel yaklaşımla yeniden açıklamıştır. Kişilik gelişmesinde toplumsallaşma ve kültürlenme üzerine eğilmiş, karakter yapısının bu etkilerin özümlemesine dayandığını, insanın yalnız kalma korkusu nedeniyle kaygı yaşadığını söylemiştir. Fromm'a göre insan, tarihsel ve bireysel gelişim süreci içinde geliştikçe, giderek artan bir ayrılma ve yalnızlık içine sürüklenir. Bu kaygıyla neticelenir. Sevgi, egemen olmak, yok etmek, boyun eğmek, robotlaşma gibi savunma ya da uyum düzenleri ise bireyi kaygıdan kurtaracak yollardır (Köknel, 2005: 125).

Sullivan, anksiyete oluşumunda kişilerarası ilişkiler üzerinde durmuş ve bu ilişkilerdeki parçalanma sonucu yaşanan gerilimin anksiyeteye sebep olduğunu ifade etmiştir. Ona göre insan, bir yandan sevgi, yakınlık gibi onay görme ihtiyaçları, diğer yandan bağımsızlık ihtiyacı yaşayan bir canlıdır. Sullivan, kişinin önemli gördüğü kişilerce onaylanmayacağı ya da reddedileceği beklentisinin anksiyete oluşumundaki payı ile bastırılmış düşmanlık duygularının öneminden söz eder (Işık ve Taner, 2006: 10).

Kierkegaard, "ölüme dek süren hastalık" diye nitelendirdiği anksiyeteyi yaşamın kaçınılmaz bir parçası olarak görmüş, nevrotik anksiyetenin benliğin dağılmasından ve anlamsızlıktan doğduğu görüşleriyle çağdaş yaklaşımlara rehberlik etmiştir. Goldstein'e göre, anksiyetelerin ortak ögesi, kişinin kabiliyetiyle ondan beklenenler arasındaki uyumsuzluktur; bu durum ise insanın kendisini

gerçekleştirebilmesini olanaksız hale getirir. Cannon anksiyeteyi, organizmanın iç dengesini bozacak tehlikelere karşı bir tepki ya da bozulan dengeyi yeniden düzenleme çabalarının başarısızlığa uğraması sonucu ortaya çıkan bir durum olarak değerlendirmiştir (Geçtan, 2012: 164).

Kaygının bazı fiziksel ve ruhsal belirtilerinden söz edilebilir. Kişi, kaygıyı gelecekte kötü bir şey olacakmış gibi algılar ve tanımlar. Bu kaygı, çok hafif rahatsızlık ve gerginlikten panik derecesine varan değişik şiddette gerçekleşebilir. Belirtiler kaygının etkisiyle oluşan savunma düzenlerine göre ortaya çıkar. Genel olarak kaygılı bir durumda bulunan bir kişide bu durumla birlikte olan öznel ve nesnel birçok yakınma ve belirti de bulunabilir. Bunlar önem sırasıyla ruhsal olandan bedensel olana doğru şöyledir: endişe, gerginlik, güvensizlik, korku, panik, şaşkınlık, tedirginlik, ağız kuruluğu, baş ağrısı, baş dönmesi, bulantı, çarpıntı, güçsüzlük, halsizlik, iştahsızlık, kan basıncı düşmesi ya da yükselmesi, kas gerginliği, mide-bağırsak yakınmaları, solunum sayısında artma, terleme, titreme, uykusuzluktur (Köknel, 2005: 135).

2.1.3. Kaygı Türleri

Birçok yazar kaygıyı farklı türlere ayırmıştır. Bu nedenle kaygı türleri ile ilgili genel bir ayırım yapmak zordur.

Köknel kaynağına göre dört kaygı tipi açıklar. Bunlar (Köknel, 2004: 144):

Üst benlik Kaygısı: Denetleyen, engelleyen, cezalandıran katı bir üst benliğin yarattığı suçluluk duygusu yaşanır.

Id Kaygısı: Benliğin kontrol gücünün azalması ya da id dürtülerinin aşırı güçlenmesi sonucu, üst benliğin cezalandırma tehdidinin ve gerçeklere ters düşme tehlikesinin birlikte yaşanmasıdır.

İğdişlik Kaygısı: Başkalarının yanında küçük düşme, başarısızlık, hastalanma, sakat kalma, cinsel başarısızlık gibi beklentilerin yaşanmasıdır.

Ayrılma Kaygısı: Sevilen bir kişiyi yitirmek, ondan uzak kalmak, çaresizlik, yalnızlık gibi beklentilerin yaşanmasıdır.

Işık ve Taner kaygıyı egzojen ve endojen kaygı olmak üzere iki türde açıklar (Işık ve Taner, 2006: 30) :

Egzojen (dış) Anksiyete: Normal anksiyete ile benzerlik gösteren egzojen anksiyete, dış dünyadan gelen uyaranlara karşı (dış tehlikeler tehditler, duygusal travmalar, stresler gibi) bir cevap olarak ortaya çıkar. “Tonik” bir özellik gösterir, yani belirtiler beklenmeyen dalgalanmalara sahip değildir.

Endojen (iç) Anksiyete: Ataklar biçiminde ortaya çıkan endojen anksiyetede, belirtiler “fazik” ve “klonik” özelliktedir, yani inişli çıkışlıdır. Dış dünyadan gelen uyaranlarla alakasızdır ya da ilgisi çok azdır. Endojen anksiyete yaygın olarak kişiye özel ve içsel nedenlerle alakalıdır. Ayrıca genetik ve metabolik etkenlerinde rol oynadığı kabul edilmektedir.

Freud üç çeşit kaygı tanımlamıştır. Bu kaygı çeşitleri şu şekilde ifade edilebilir (akt. Geçtan, 2012: 161-162):

Gerçeklik Anksiyetesi: Bu anksiyete “korku” ile eş anlamlıdır ve dış çevredeki tehlikeli bir durumun algılanmasından doğar. Bu da gereksinim duyulan bir nesnenin çevrede bulunmaması ya da yaşamın sürdürülebilmesini tehlikeye sokan bir durumdan köken alır. Freud, canlı için tehlike yaratan durumların algılanması sonucu yaşanan korkunun doğuştan var olabileceğinden bahsetmişse de bazı gerçeklik anksiyetelerinin öğrenme süreçlerinin sonucu edindiğini de kabul etmiştir. Freud, birçok korkunun oluşumunda genetik ve yaşantının birlikte rol oynadığı görüşündedir.

Suçluluk Anksiyetesi: Bu tür bir anksiyete egoda suçluluk ya da utanç duygusuna neden olur. Özellikle süperegounun vicdan diye bilinen bölümü tarafından onaylanmayan durumlar sonucu meydana gelir. Ana-baba otoritesinin içselleştirilmiş bir unsuru olan vicdan, kusursuzluğa yönelik beklentiler ile uyumsuz düşünce ya da hareketlerinden ötürü egoyu cezalandırmakla tehdit eder. Suçluluk anksiyetesinin kaynağında cezalandırıcı ana-babayla simgelenen nesnel bir korku bulunur. Gerçeklik anksiyetesine karşıt olarak, suçluluk anksiyetesine neden olan durumdan kaçabilme imkanı yoktur.

Nevrotik Anksiyete: İçgüdülerden gelen tehlikenin algılanmasıyla meydana gelen nevrotik anksiyete, egounun, içgüdülerin boşalma isteklerini engelleyemediğinde, sonucun ne olabileceğine ilişkin korkusudur. Egonun savunma mekanizmaları, doğal olarak, topluma karşıt düşen ve anksiyete yaratabilecek özellikteki dürtüleri tahakküm altında tutar. Ne var ki ego, kendini içgüdüsel

tehlikelerden koruma çabasında kişinin uyumunu bozacak nitelikteki savunma önlemlerine de başvurabilir. Bunun sonucu nevrotik belirtiler ortaya çıkar. Bir tedavi süreci olarak psikanaliz, baskı altında tutulan içgüdüsel dürtülerin bilinç düzeyine çıkabilmesi için gerekli ortamı sağlayarak, akıldışı ve uyumsuz olan nevrotik anksiyeteyi, mantıklı ve uyumlu gerçeklik anksiyetesine dönüştürür.

1972 yılında Spilnberger, diğer araştırmacılardan farklı olarak iki tip kaygı tanımlamıştır. Bunlar “süreklilik kaygı” ile “durumluluk kaygı”sıdır. Durumluluk kaygı (state anxiety), durumdan duruma yoğunluğu değişken olabilen, kalıcı olmayan durumlara bireyin gösterdiği geçici duygusal tepkilerdir. Bireyin stres yaratan durumu tehdit edici olarak algıladığı durumlarda “durumluluk kaygı” düzeyi yüksek, bu tehlikenin tehdit edici olarak algılanmadığı durumlarda düşük olmaktadır (Özgüven, 1999: 340-341).

Durumluluk kaygının özellikleri ise şunlardır (Köknel, 2004: 142-143):

- Bu tip kaygı, kaynağını insanın içinde bulunduğu durumu, ortamı tehdit eden, tehlike yaratan biçimde algılayıp yorumlamasından alır.
- Acı veren, hoş olmayan, huzursuzluk, rahatsızlık, tedirginlik yaratan bir duygulanım durumudur.
- Bu duygulanım durumu algılanır, anlaşılır, çözülür, yorumlanır, duyumsanır.
- Bu süreç içinde şuur açık, haberdar ve uyanık olup, bilişsel işlevler çalışır durumdadır.
- Bitkisel sinir sistemine ilişkin belirtiler meydana gelir.

Bireyin kaygı yaşantısına olan yatkınlığı ise “sürekli kaygı” (trait anxiety) olarak ifade edilir. Başka bir deyişle, kişinin içinde bulunduğu durumları yaygın şekilde stresli olarak algılaması ya da stres olarak yorumlama eğilimi de sürekli kaygıdır. Tarafsız ölçütlere göre nötr olan durumların birey tarafından tehlikeli ve kişiliğini tehdit edici (küçültücü) olarak algılanması sonucu oluşan hoşnutsuzluk ve mutsuzluk hissidir. Bu tür kaygı düzeyi yüksek olan kişilerin kolaylıkla kırıldıkları ve umutsuzluğa düştükleri görülür. Diğer bireylere göre, sürekli kaygı seviyesi yüksek olan kişiler durumluk kaygıyı daha sık ve yoğun bir biçimde yaşar (Öner ve Le Compte, 1998: 2). Sürekli kaygının özellikleri ise şu şekilde ifade edilebilir (Köknel, 2004: 143):

- Bu tip kaygının şiddeti ve süresi kişilik yapısına göre farklılık gösterir.

- Karakter yapısının kaygıya eğilimli olması, sürekli kaygı seviyesini etkileyen bir unsurdur.
- Sürekli kaygı düzeyi, insanların kişilik yapısının özelliklerine göre tehdit eden, tehlikeli olan, durumluluk kaygı düzeyini yükselten çevrenin, ortamın algılanmasını, anlaşılmasını, çözülmesini, yorumlanmasını, duyumsanmasını etkiler.
- Durumluluk kaygı düzeyi, temelde var olan sürekli kaygı düzeyinin değişkeni olarak kabul edilebilir.

2.1.4. Kaygı Bozuklukları

Günlük yaşamda herkesin sıklıkla yaşadığı kaygı duygusu çoğu durumda fonksiyonel olmasına karşın, kaygının arttığı, denetlenemediği ve kişinin günlük görevlerinde problemler yarattığı durumlarda negatif etkiler ortaya çıkar. Bu olumsuz etkiler hayatı zorlaştırıcı bir seviyede olabileceği gibi kimi durumlarda daha yoğun işlev yitimlerine sebebiyet vermekte ve kaygı bozuklukları olarak adlandırılan klinik boyutlara dahi ulaşabilmektedir (Çenesiz, 2015: 41). Kaygı bozukluğu, belirlenebilir bir olayla, nesneyle orantılı olmayan bir tedirginlik, kaygı, korku vb. gibi olumsuz duygularla tanımlanan ve bu duygulardan ötürü genel işleyişte kötüleşmelere yol açan çeşitli uyumsuzluk rahatsızlıkları için kullanılan DSM-IV kategorisidir. Kaygı bozuklukları, agorafobi, özgül fobiler, sosyal fobi, akut stres bozukluğu, yaygın kaygı bozukluğu, panik bozukluğu ve travma sonrası stres rahatsızlığı şeklinde sınıflandırılabilir (Budak, 2003: 433).

Yaygın Anksiyete Bozukluğu: Birey bu durumu sanki kötü bir şey olacakmış gibi nedeni belirsiz bir sıkıntı ve endişe hissi olarak yorumlar. Hafif bir tedirginlik ve gerginlik duygusundan panik dercesine varan farklı yoğunlukta olabilir. Yaygın anksiyete bozukluğu belli bir objeye, yere, organa, saplantılı düşünce ya da zorlantıya yoğunlaşmamış, yani belli bir fikirsel veya devinimsel kapsamı olmayan, bireyde yaygın psikolojik ve fizyolojik kaygı belirtileri ile yaşanan bir bozukluktur (Öztürk, 2004: 346).

Panik Bozukluğu: Panik bozukluğu hastaları yalnızca dakikalar süren öngörülemeyen ve şiddetli panik ataklar geçirirler. Bu bozuklukta yaygın anksiyetede olduğu gibi kaygının sürekli varlığı söz konusu değildir. Bu ataklar bir korku ya da endişe haliyle baş göstermektedir. Bu durumda anksiyetenin fiziksel

belirtilerinin yanı sıra aynı zamanda otonom hiperaktivite (hızlı kalp atışı gibi), baş dönmesi, baygınlık, nefes alma güçlüğü ya da boğulma hissi gibi belirtiler de ortaya çıkmaktadır. Bu ataklara neden olan somut şeyler olmadığı için panik ataklar tahmin edilemeyen zamanlarda yaşanmaktadır. Bir birey sürekli beklenmedik panik ataklar yaşıyorsa ve diğer atakların olma ihtimalini düşünerek endişe duyuyorsa o zaman bu kişiye panik bozukluğu teşhisi konmaktadır (Gerrig ve Zimbardo, 2014:449).

Obsesif-Kompulsif Bozukluk: Obsesyon kişide kaygı ortaya çıkaran inatçı, tekrarlayıcı ve rahatsız edici düşünce, imge veya dürtülerdir. Mikrop ya da kir bulaşması, zehirlenme gibi düşünceler tipik takıntılardır. Kompulsiyonlar ise bu rahatsız edici düşüncelerin oluşturduğu kaygıyı azaltmak ya da korkulan sonuçlardan korunmak veya kaçınmak için yapılan tekrarlayıcı davranış veya zihinsel eylemlerdir. Aşırı derecede yapılan temizlik, el yıkama, kontrol etme, güvence arama, istifleme ve düzen oluşturma ise kompulsiyonlar arasında sayılabilir. (Sungur, 2005: 171).

Post-Travmatik Stres Bozukluğu: Bu rahatsızlık kişinin cinsel saldırı, doğal afet gibi travmatik bir olay yaşamasının ardından oluşan uzun dönemli bir bozukluktur. Korku, aciz kalma, dehşet duygusu gibi belirtiler kişinin kaygı yaratan durumlara tepkisidir. Bu bozukluğun temel semptomu, acı veren olayı tekrar tekrar yaşamaktır (örneğin olayla ilgili sürekli kabus görmek). Bunun yanı sıra kayıtsız kalmak, ağır tepki verme ve hissizlik de semptomlar arasındadır (Schneider ve Ruhmland, 2014: 37).

Akut Stres Bozukluğu: Bu bozukluğun temel özelliği, son bir ay içerisinde çok büyük boyutta bir strese maruz kalmak suretiyle buna bağlı olarak özgün bir anksiyetenin, dissosiyasyon ve diğer semptomların gelişmiş olmasıdır. Eğer bu semptomlar dört haftadan fazla sürerse o zaman post-travmatik stres bozukluğu tanısı konur (Schneider ve Ruhmland, 2014: 38).

Agorafobi: Grekçe sözcükler olan phobos (korku) ve agora (pazar yeri) sözcüklerinden gelmektedir ve “halka açık yerlerden korkmak” anlamındadır. Bu tip rahatsızlığı olanlarda panik ataklar yaşamak da oldukça yaygındır. Öteki fobilerle karşılaştırıldığında agorafobinin daha fazla genel bir emniyetsizlik duygusu içerdiği görülmektedir. Kaçmanın çok zor olabileceği kalabalık yerlerden ya da yakında yardımın olmadığı tecrit edilmiş yerlerden korku ve kaçınma vardır. Birçok hasta

kendi evlerinde bir tutsak haline gelebilir; bazıları evde kendi başlarına kalmaktan bile korkabilir (Sheehan, 1999: 8).

Özgül fobi: Sosyal fobi ve agorafobi için tanımlanan durumlar dışında kalan durumlar veya nesnelerden duyulan mantıksız/aşırı korkudur. Genellikle özgül fobilerin mesleki ve toplumsal hayatta çok fazla negatif etkisi olmadığı düşünülür. Fakat bu hatalı bir yargıdır. Önemsiz olan hayvan fobilerinin ağır seviyelerinde, kişinin yaşamı büyük oranda kısıtlanabilir. Uçak fobisine sahip kişinin seyahat etmesi imkansızlaşır. Yeti yitimini dolaylı olarak arttıran bir başka neden de özgül fobilerin, diğer tüm kaygı bozuklukları gibi başta depresyon olmak üzere diğer ruhsal hastalıklarla birlikte sık görülmesidir. Örneğin, özgül fobisi olanların %28.6'sında majör depresyon da saptanmaktadır (Kılıç, 2005: 75-76).

Sosyal Fobi (Sosyal kaygı): Sosyal fobi ilk kez Isaac Marks tarafından 1996 yılında tanımlanan psikiyatrik bozukluktur. Başka insanların olduğu çevrelerde yanlış yapma, diğer insanlar karşısında küçük düşme korkusu olarak tanımlanabilir. Sosyal ortamlarda bulunurken ortaya çıkan korku ve endişe durumudur (Burkovik, 2005: 15). Yapılan çeşitli tanımlar ışığında sosyal kaygı, kişinin çeşitli sosyal durumlarda uygunsuz şekilde davranacağı, kötü bir duruma düşeceği, negatif bir intiba bırakacağı ve başkaları tarafından olumsuz (aptal, zavallı, beceriksiz, yetersiz, vb.) bir biçimde değerlendirileceği beklentisiyle yaşadığı bir rahatsızlık ve gerilim durumu olarak tanımlanabilir (Gümüş, 2006: 63). Birçok sosyal durumda bir miktar korku ya da belirsizlik yaşamak normaldir. Bunlar yalnızca yaşam işlevselliğini engelleyecek kadar aşırı olduğunda sosyal kaygı olarak değerlendirilmektedir (Morris, 2002: 539). Korku ya da kaçınmanın, kişinin olağan günlük işlerini, mesleki ya da eğitimle ilgili işlevselliğini, toplumsal etkinliklerini ya da ilişkilerini önemli oranda bozması ya da kişi fobisi olacağına ilişkin belirgin bir sıkıntı duyması teşhis konabilmesi için yeterlidir (Köroğlu, 2017: 199).

Beck bu durumu değerlendirilme, yani değerlendirilen olma korkusu olarak tarif etmiştir. Sosyal anksiyetede temel korku, başkaları tarafından olumsuz değerlendirilme ile ilgilidir (akt. Koyuncu, 2014: 40). Sosyal anksiyeteli birey için sosyal ortamlarda davranışlarının çoğu (yemek yemek, konuşmak, yazı yazmak vb.) kişinin olgunluğunun ve yeterliliğinin sınındığı bir sınav gibidir. Her eylem bireyin iç dünyasındaki imgesel bir izleyiciler topluluğu tarafından değerlendirilir ve

becerikli-beceriksiz olarak sınıflandırılır, kişi, güvenine, yeterliliğine göre yarglanır. Beck incelenme anksiyetesinin bütün sosyal ortamlarda, sınavlarda ve teke tek ilişkilerde ortaya çıkabileceğini belirtir (Türkçapar, 2005: 105-106). Bu konuda diğer model ortaya koyanlardan biri de Clark ve Wells'tir. Clark ve Wells'e göre kişinin çevresine odaklanmasının tam tersine kendisine ve içsel işaretlerine aşırı odaklanması söz konusudur. Yani vücudundaki ısıya, ellerine, vücut hareketlerine, sesine ve konuşma akıcılığına aşırı dikkat eder ve sosyal anksiyete belirtisi artar. Yüzünde hafif bir ısı hissettiğinde pancar gibi kızardığını; sesinin titrediğini hissettiğinde ise bunu herkesin fark ettiğini sanır. Sonra da bu hissettiklerini yanlış yorumlar. Kişinin kendine dikkatini kaydırması nedeniyle iç belirtilerini çok dikkate alması ve karşı tarafın düşüncelerini ise yanlış yorumlaması vardır (Koyuncu, 2014: 42).

Sosyal fobiden şikayetçi bireyler genellikle bir veya birkaç sosyal durumdan ya da çoğu bütün sosyal durumlardan korkarlar. En çok korkulan sosyal durumlar topluluğa karşı konuşmak, flört etmek, partiler, toplantılar, karşı cinsle veya otoriteyle etkileşimdir. Daha az yaygın olanlar ise diğer kişiler önünde yazı yazmak, halk tuvaletlerini kullanmak ve topluluk içinde yemek yemektir (Gruber ve Heimberg, 2014: 288). Bir sosyal fobiğin yüz yüze kalabileceği çok sayıda fizyonomik tepkiler, huzursuzluk sonucu yaşanan kalp çarpıntısı, terleme ya da yüz kızarması, vücut ısının düşmesiyle üşüyüp titreme, tüylerin diken diken olması, göğüste sıkışma, nefes alamıyormuş-boğuluyormuş hissi, göz bebeklerinin büyümesi, baş dönmesi, mide bulantısı, bağırsak bozukluğu, ağız kurumaması, ellerde ve ayaklarda uyuşma, kafada basınç hissi, baygınlık hissi, düşünce akışında yavaşlama, konuşulanları algılamada zorlanma, sözcükleri tam olarak duyamama, hatta kendi sesine ve duyduğu seslere yabancılaşma hissi olarak özetlenebilir (Burkovic, 2005: 24).

Sosyal kaygının alt tipleri şu şekildedir (Işık ve Taner, 2006: 211-212) :

Yaygın sosyal fobi: Yaygın sosyal fobi, bireyin içinde bulunduğu sosyal ortamların genelinde aşırı kaygı ve bununla beraber fiziksel belirtiler yaşaması durumudur. Bu üzerinde daha çok durulan ve kişinin eğitim hayatını, mesleki yaşamını, sosyal etkileşim gibi alanlardaki işlevselliğini daha fazla bozan sosyal fobi tipidir.

Performans anksiyetesi: Toplum önünde başkaları bakarken yemek yeme gibi belli performansların gösterilmesi konusunda duyulan sıkıntı ve kaygı ise “performans anksiyetesi” olarak isimlendirilir.

Sosyal kaygı bozukluğu yaşayan kişiler, eleştirilmeye, negatif bir şekilde değerlendirilmeye veya reddedilmeye karşı aşırı hassastırlar. Bununla birlikte kendilerini ve haklarını savunmakta zorlanırlar, düşük benlik saygısına veya aşağılık duygusuna sahiptirler. Aynı zamanda bu kişiler sözlü sınav gibi başkaları tarafından değerlendirilecek oldukları durumlardan da aşırı korku duyarlar. Göz teması kurma gibi sosyal becerilerde yetersizlik sergileyebilirler ya da titrek bir ses gibi kaygının gözlenebilir bulgularını gösterebilirler. Sosyal fobik kişiler sınav kaygıları ve sınıf etkileşimlerinden kaçınmaları sebebiyle yeterli akademik başarıyı gösteremezler (Köroğlu, 2017: 199-200).

Sosyal fobi, fobik anksiyete bozukları arasında kişiyi en güçten düşürücü olandır. Diğer fobik bozuklukların aksine sosyal fobi bireyin diğer insanlarla etkileşimini direkt etkiler. Eğer yeterince ağırsa, akran ya da mahrem ilişkilerin gelişmesini önleyebilir, kariyer başarı ve terfilerini engelleyebilir ve sosyal destek ağlarının kurulma ve yürütülmesini engelleyerek genel bir yalnızlığın ve izolasyonun oluşmasına katkıda bulunur. En yaygın anksiyete bozukluğu ve yaşam boyu yaygınlık oranlarında majör depresif bozukluk ve alkol bağımlılığından sonra gelen üçüncü en yaygın psikiyatrik bozukluktur. Majör bir psikolojik bozukluk olmasının yanı sıra, sosyal fobi aynı zamanda hem alkolizm hem de depresyon için bir risk faktörüdür (Gruber ve Heimberg, 2014: 287).

Araştırmacılar ve klinisyenler sosyal kaygıyı utangaçlık, edim kaygısı, sosyal fobi, kaçınan kişilik bozukluğu, iletişim kaygısı, buluşma kaygısı, sıkılgnalık ve sosyal ketlenme gibi pek çok başlık altında çalışmışlardır (Leary ve Kowalski, 1995; Leitenberg, 1990; Patterson ve Ritts, 1997’den akt. Sübaşı, 2003: 35). Çalışmanın konusu da oluşturan “iletişim kaygısı” aşağıda açıklanacaktır.

2.2. İLETİŞİM KAYGISI

2.2.1. İletişim Kaygısı Kavramı

İletişim kaygısı, kişinin kurmayı tasarladığı ya da kurduğu iletişim sürecinde hissettiği endişe, korku, gerginlik hali olarak tanımlanır. Bu durum dolayısıyla kişi

iletişim esnasında glk çeker, aldığı ya da ilettiği mesajlardan emin olamaz ve sonunda iletişimin başarısı azalır. Bu nedenle iletişim kaygısı, engellenmesi gereken olumsuz bir durumu ifade eder (akmak ve Aktan, 2016: 20).

İletişim kaygısı ile ilgili ilk araştırmalar, bk ölçüde, insanların iletişim durumlarına karşı sahne korkusunun veya suskunluklarının üstesinden gelmeye yardımcı olmayı amaçlayan çalışmalardan kaynaklanmaktadır. İletişim alanı geliştikçe, daha fazla bilim insanı, toplum önünde konuşma dışındaki bağlamlarda iletişime dikkat çekmiştir. (Iheanacho, 2007: 20). Örneğin, sözlü iletişim kaygısı (McCroskey, 1970), yazma kaygısı (Daly ve Miller, 1975), şarkı söyleme kaygısı (Anderson vd., 1978) ve sözsüz iletişim kaygısı (McCroskey, 1976) gibi kavramlar iletişim kaygısı kavramının içerisinde yer alır.

Bu araştırma yönelimlerinin ve gelişmelerinin genel etkisi ve sonucu, birçok insanın toplantılarda iletişim kurma, küçük gruplarda iletişim kurma ve ikili etkileşimler gibi konuşmaların resmi sunumunu içermeyen ortamlarda da endişe yaşadığının farkındalığına yol açmıştır. "Suskunluk" yapısının ilerlemesi ile alanın iletişim kaygısı konusundaki ilgisi, topluluk önünde konuşmanın dar bağlamından genel olarak daha geniş iletişim ve performans bağlamına geçmiştir (Iheanacho, 2007: 21).

İletişim kaygısı McCroskey tarafından "bir bireyin başka bir kişi veya kişilerle gerçek veya beklenen iletişim ile ilişkili korku veya endişe (kaygı) düzeyi" olarak tanımlanmıştır (McCroskey, 1977: 78). Bu tanımlama bütün iletişim tarzlarını kapsayan geniş bir tanımdır.

Yapılan bir başka tanımlamada ise iletişim kaygısı, "bilişsel olarak iletişime katılma endişesini ifade etmektedir. İletişim kaygılı kişiler, iletişimsel faaliyetlere katılmanın bir işlevi olarak negatif duygular edinirler ve olumsuz sonuçlar beklerler. İletişim kurmakla elde edecekleri kazancın, yaşadıkları korkunun yanında çok az olacağını dşnrlr" (Mutlu, 1998: 177).

Ayrıca iletişim kaygısı "sosyal kaygı" olarak da tanımlanmaktadır. Fakat sosyal kaygı, insan davranışlarının daha geniş bir alanını kapsamaktadır (Matsuoka ve Rahimi, 2011: 899). Sözlü iletişim ile yüksek oranda ilişkili olan sosyal kaygı, "gerçek veya hayal edilen sosyal ortamlarda kişilerarası değerlendirmenin beklentisi veya varlığı"ndan kaynaklanan kaygı olarak tanımlanmaktadır. Leary'e göre,

konuşma kaygısı, çekingenlik, sahne korkusu, utangaçlık, sosyal değerlendirilme kaygısı ve iletişim kaygısı gibi yapılar, tam olarak eş anlamlı olmasa da sosyal kaygıyı farklı sosyal ortamlarda kapsar (Leary 1982'den akt. Young, 1990: 540). Bununla beraber DSM-IV tanı kategorisinin içerisinde yer alan yaygın anksiyete bozukluğunun tersine, iletişim kaygısı insanlar önünde konuşma veya farklı iletişim durumlarında hissedilen kaygıyı ifade eder. Bu kaygı, bir iletişim formunun oluşması durumunda ortaya çıkar (Erdoğan, 2018: 2).

Aslında, iletişim kaygısı bireyin iletişim sürecine veya diğer tarafa karşı duygusal tepkisidir. Böyle bir endişe yaşayan öğrenciler sınıfta gergin ve rahatsız olurlar, akranları veya öğretmenleriyle iletişim kurmak için çok az hevesleri vardır. Bu endişe nedeniyle konuşmaktan, söylemek istediklerini unutmaktan veya konuşurken sürekli yanlış yapmaktan çekinebilirler (Geçer ve Gümüş, 2010: 3008).

İletişim kaygısı, çok sayıda birey tarafından, yürütülen iletişim eylemine ilişkin geniş tabanlı bir korku ya da kaygıdır. Bu kişiler iletişimden olumsuz duygular ve sonuçlar beklerler ve mümkünse iletişimden kaçınırlar veya iletişim kurmaya zorlandıklarında çeşitli endişe tipi duygulardan muzdarip olurlar (McCroskey vd., 1976: 376). Yüksek düzeyde iletişim kaygılı kişiler genellikle, bu kaygı ve korkuyu tecrübe etmemek için iletişimden kaçınırlar. Bu, yüksek iletişim kaygısı olan kişinin asla iletişim kurmayacağı anlamına gelmez. Şöyle ki düşük iletişim kaygısı olan kişilere göre yüksek iletişim kaygılı bireyler daha az iletişim kurmayı tercih etmektedirler (McCroskey, 1977: 79). İletişim kaygısını hiç yaşamayan bir birey nadir bir bireydir. Benzer şekilde, bu tür insanlar var olmasına rağmen, iletişim kaygısını tüm iletişim durumlarında yaşayan da nispeten nadir bir bireydir. Bu nadir bireyler haricinde, çok yüksek özellikli iletişim kaygısına sahip insanlar bile rahatça iletişim kurabilecekleri bazı durumlar bulurlar. Bu durumlardan en yaygın olanı yakın arkadaşlarla iletişimdir. Yakın arkadaşlar daha az endişe ve kaygı üretir çünkü daha az endişe yaratan kişilerin yakın arkadaş olmalarına izin verilirken daha tehditkar bireylerden kaçınılır (McCroskey, 1984: 19).

İletişim kaygısı, belirli bir durumda gözlemlenebilir davranışsal tezahürleri olabilen veya olmayabilen bilişsel olarak deneyimlenen bir fenomen olarak kavramsallaştırılmıştır. Kısacası, iletişim kaygısı bir kişinin nasıl iletişim kurduğunu değil, iletişim hakkında ne hissettiğini temsil eder. Bununla birlikte iletişim

kaygısının ciddi davranışsal etkileri olduğu görülmektedir. Özellikle, yüksek iletişim kaygılı kişilerin, seçenek mevcut olduğunda iletişimsel temastan kaçınma veya iletişimden çekilme olasılığı daha yüksektir. İletişim kaygısını, suskunluk ve utangaçlık yapılarından ayırt etmek önemlidir. Suskunluk, yeterli iletişim becerilerine sahip olmadıkları için etkisiz iletişim kuran kişilerle ilgilidir. Utangaçlık, yüksek iletişim kaygısı, suskunluk veya diğer nedensel faktörlerden kaynaklanabilecek normalden daha az konuşma eğilimi olarak görülür, İletişim kaygısı yüksek olan insanlar suskun ve/veya utangaç olabilirler. Bununla birlikte, suskun ve/veya utangaç olan birçok insan yüksek iletişim kaygısı deneyimleyemeyebilir (Berger vd., 1983: 213). McCroskey ise benzer olarak iletişim kaygısı, suskunluk ya da iletişim kurmaya isteksizlik gibi yapıları eş anlamlı olarak yorumlamaz. Ona göre iletişim kaygısı iletişime isteksizlik ya da suskunluğun alt yapısı olarak değerlendirilmelidir. İletişim kaygısı, endişeye ve korkuya yol açması bakımından diğer yapılardan farklılaşır (McCroskey, 1977: 79). Özet olarak iletişim kaygısı suskunluk, utangaçlık, iletişim kurma isteksizliği ve sahne korkusu gibi ilgili terimlerden oluşan bir aileyi ifade eder (Allen ve Bourhis, 1996: 215).

2.2.2. İletişim Kaygısı Türleri

Anksiyete ile ilgili sürekli (trait) durum (state) ayrımı, psikoloji alanında önemli araştırmalara ve teorik gelişime konu olmuştur. Bu alandaki en eski yazarlardan biri Spielberger (1966)'ın teorik çabaları ve geliştirdiği ölçekler hem psikoloji hem de iletişim alanındaki çalışmalarda araştırmaları güçlü bir şekilde etkilemiştir (McCroskey vd., 1986: 172). İletişim kaygısı ile ilgili ilk çalışmalar başlangıçta sürekli bir özellik yaklaşımını benimsemiştir. Fakat daha sonrasında iletişim kaygısı iletişime yönelik sürekli bir yatkınlık ve belirli bir iletişim durumuna geçici bir yanıt olarak kavramsallaştırılmıştır (McCroskey ve Beatty, 1986: 280). Sürekli iletişim kaygısı kısmen kalıcı karakter özelliğini temsil ederken, durumsal iletişim kaygısı durumdan duruma değişkenlik gösteren bir özelliği temsil eder. İletişim kaygısı sürekli benzeri iletişim kaygısı, genelleştirilmiş-bağlamsal iletişim kaygısı, kişi-grup iletişim kaygısı ve durumsal iletişim kaygısı olmak üzere dört farklı yapıdan oluşmaktadır (Erdoğan, 2018: 11).

2.2.2.1 Sürekli Özellik Benzeri (Trait-Like) İletişim Kaygısı

Gerçek özellik, bireyin göz rengi ve boyu gibi değişmez bir özelliğidir. Özelliklere benzer kişilik değişkenleri ise değişime karşı oldukça dirençli olmalarına rağmen, yetişkinlik döneminde değişebilir ve sıklıkla değiştirilebilir (Razak ve Yunus, 2013: 18). Sürekli özellik benzeri iletişim kaygısı da değişime dirençlidir fakat değiştirilmesi imkansız değildir. Bu tür bir iletişim kaygısı, tek bir kişiyle veya küçük bir grup içinde konuşmaktan büyük bir kalabalığın önünde konuşmaya kadar birçok farklı iletişim karşılaşması ile ilgili korku veya endişe ile karakterizedir. Bu tür iletişim kaygısına sahip olan insanlar, hem rasyonel olarak tehdit edici şekilde tanımlanabilen hem de bu şekilde tanımlanmayan, neredeyse tüm iletişim karşılaşmaları hakkında yüksek düzeyde endişe duyarlar (McCroskey, 1977: 79). Sürekli özellik benzeri iletişim kaygısı, çok çeşitli bağlamlarda belirli bir iletişim tarzına doğru nispeten kalıcı, kişilik tipi bir yönelim olarak görülür. Literatürde bu tür iletişim kaygısının üç çeşidi ele alınmıştır: sözlü iletişim hakkında iletişim kaygısı, yazma hakkında iletişim kaygısı ve şarkı söyleme hakkında iletişim kaygısı (McCroskey, 1984: 16).

2.2.2.2. Genelleştirilmiş Bağlamsal (Generalized-Context) İletişim Kaygısı

İletişim kaygısı kavramsallaştırmalarının en eskisi olan topluluk önünde konuşma korkusu, bu tür iletişim kaygısını açıklamaktadır. Bu tür iletişim kaygısı, sürekli iletişim kaygısına göre saf bir özellikten bir adım daha uzaklaşır. Bu bakış açısından bakılan iletişim kaygısı, toplum önünde konuşma korkusu gibi genelleştirilebilir bağlamlarda iletişime yönelik kaygıyı temsil eder (McCroskey vd., 1986: 173). Bu görüş, insanların başka bir bağlamda iletişim kurma konusunda daha az endişe duydukları veya hiç endişe duymadıkları halde diğer bir bağlamda iletişim kurma konusunda oldukça endişeli olabileceğini kabul eder. Genelleştirilmiş iletişim kaygısı, belirli bir bağlamda iletişime yönelik nispeten kalıcı, kişilik tipi bir yönelim olarak görülür (McCroskey, 1984: 16).

Bu görüşe göre, bu tür iletişim kaygısının dört çeşidi vardır (McCroskey, 1984: 16-17):

- Topluluk önünde konuşma hakkında duyulan iletişim kaygısı
- Toplantılarda veya sınıf içinde konuşma hakkında duyulan iletişim kaygısı

- Küçük grup tartışmalarında duyulan iletişim kaygısı
- İkili etkileşimler sırasında duyulan iletişim kaygısı

Topluluk önünde konuşma en yaygın olarak tanınan, üzerinde çalışılan ve korkulan iletişimsel bağlamdır. Bu, tipik olarak bir ile birçok ortamda hazırlanmış sunumları içerir, burada bir birincil gönderici, dengeli ve karşılıklı bir şekilde etkileşimde bulunmayan birden fazla alıcıya sahiptir. Cinsiyet farklılıkları iletişim kaygısı için genel olarak ihmal edilebilir olsa da bir istisna, kadınların daha endişeli olduğu toplum önünde konuşmadır. Toplantı ve grup bağlamları daha az endişe kaynağı olabilir çünkü katılımcılar daha etkileşimli ortamlarda iletişim sorumluluğunu paylaşırlar. Bununla birlikte, durum farklılıkları kaygıyı şiddetlendirebilir. İkili veya kişilerarası bağlam, en az endişe yaratan (herkes için olmasa da) olma eğilimindedir. İkili etkileşim tipik olarak birebirdir ve her iki konuşmacı da etkileşim için yaklaşık eşit sorumluluk paylaşır. Kişilerarası iletişim genellikle diğer bağlamlardan daha az yapılandırılmış (planlanmış) ve daha sosyaldir. İkili karşılaşmaların daha az kaygı uyandırma eğiliminde olmasının bir nedeni, etkileşim kurallarının daha az, daha gevşek olması, müzakere ve adaptasyona tabi olabilmesidir. Bununla birlikte, içsel olarak daha fazla kişisel etkileşim talepleri nedeniyle, kişilerarası iletişim bağlamları hala birçok insanda endişe uyandırmaktadır (Booth-Butterfield, 2008: 2).

2.2.2.3. Kişi – Grup (Person-Group) İletişim Kaygısı

Alıcı temelli iletişim kaygısı, belirli bir kişi veya grupta iletişime yönelik kaygıdır. Belirli alıcılarla zaman içinde tutarlı olma eğilimindedir. Örneğin, bazı çalışmalar öğrencilerin sınıf ortamlarında diğer öğrenciler ve öğretmenlerle iletişim kurma korkusunu yansıtmıştır. Bazı insanlar, eşleriyle iletişime yönelik kalıcı bir endişe yanıtı rapor eder ve şaşırtıcı olmayan bir şekilde, bu daha düşük ilişkisel memnuniyet ile bağlantılıdır (Booth-Butterfield, 2008: 2).

Bu bakış açısına göre, bazı bireyler ve gruplar bir kişinin çok endişeli olmasına neden olurken, diğer bireyler veya gruplar ters reaksiyon üretebilir (McCroskey, 1984: 18). Örneğin, bir patron ya da iş arkadaşı bu tür bir endişe yaratabilir. Bu tür iletişim kaygısı, genelleştirilmiş bağlamdan bağımsız olarak belirli bir birey veya bir grupta iletişim kurarken yaşanan endişeyi temsil eder (McCroskey vd., 1986: 174).

Bazı insanlar için bir akran ya da akran grubu daha fazla endişeye neden olabilir. Diğerleri için, tanıdık olmayan kişiler veya gruplar daha fazla kaygı üretebilir. Örneğin, bir çalışan, müdürüyle konuşmak konusunda çok endişeli olabilirken, iş arkadaşıyla iletişim kurmak konusunda endişeli olmayabilir. Kişi-grup iletişim kaygısı, belirli bir kişi veya grupla iletişim kurmaya yönelik nispeten kalıcı bir yönelim olarak görülür. (McCroskey, 1984: 17). Öncelikle kişilik temelli değildir, aksine esas olarak diğer kişi veya grubun yarattığı durumsal kısıtlamalara bir tepkidir. Bu iletişim kaygısı türü nispeten kalıcı gibi görünse de diğer kişinin veya grubun davranışının bir fonksiyonu olarak değişebilir (McCroskey vd., 1986: 173-174).

2.2.2.4. Durumsal (State-like) İletişim Kaygısı

Bu iletişim kaygısı türü, bir bireyin belirli bir zamanda ve belirli bir kişi veya grupla iletişim kurma reaksiyonlarını temsil eder. Bu tür, iletişim kaygılarının en durumsal olanıdır. İletişim kaygısı bu bakış açısından incelendiğinde, kişi, kaygıyı belirli bir kişi veya grupla bir seferde deneyimleyebilir. Başka bir deyişle kişi, belirli bir durumda kaygı halini yaşar, ancak bu etkileşim veya durum sona erer, uyarılma yok olur (Booth-Butterfield, 2008: 2). Örneğin, bir yönetici ofisine bir astı çağırabilir ve asttan neden belirli bir davranışta bulunduğunu açıklamasını ve gerekçelendirmesini isteyebilir. Çoğu durumda bu, yönetici ile iletişim kurarken ast için durumsal iletişim kaygısını oluşturabilir. Durumsal iletişim kaygısı, belirli bir kişi veya bir grup insanla iletişime yönelik geçici bir yönelim olarak görülür. Kişilik temelli olarak değil, diğer kişi veya grup tarafından üretilen durumsal kısıtlamalara bir yanıt olarak görülür (McCroskey, 1984: 18).

Durumsal iletişim kaygısının en çarpıcı örneği yaygın olarak “sahne korkusu” olarak adlandırılan olgudur. Sahne korkusu, bir kişinin diğer bireylerin iletişim girişimini gözlemleyecek ve değerlendirecek bir konumda sözlü olarak iletişim kurması durumunda yaşadığı korku veya endişedir. Topluluk önünde konuşma yapmak, bir oyunda rol almak, izleyici önünde şarkı söylemek ve halka açık bir sempozyuma katılmak birçok insanın sahne korkusu yaşamasına neden olan yaygın durumlardır. Araştırmalar, sahne korkusunun çoğu insan tarafından deneyimlendiğini göstermiştir (McCroskey, 1977: 79).

Durumsal iletişim kaygısının, çoğu normal insanın yaşadığı tehdit edici bir duruma normal bir yanıt olduğu ve hiçbir şekilde patolojik olmadığı vurgulanmalıdır. Aslında, iletişim kaygısını, bir sözlü iletişim durumu karşısında hiç yaşamamış bir bireyin duygusal istikrarından şüphelenmek mantıksız olmaz (McCroskey, 1977: 79).

Sürekli ve bağlam temelli iletişim kaygısı, durumlardan bağımsız ve daha istikrarlı bir tür kişisel özellik olarak tanımlanır. Alıcı temelli ve durumsal iletişim kaygısı, durumsal kısıtlamalar için geçici reaksiyonlar olarak tanımlanır (Namuro ve Kanda, 2003: 374).

2.2.3. İletişim Kaygısının Nedenleri

İletişim kaygısı kavramının açıklanması ve bu kaygının türlerinden bahsedilmesi sonrasında bu kaygıya neden olacak faktörleri açıklamak da yararlı olacaktır.

2.2.3.1. Genetik Yatkınlık

İnsanlarda kişiliğin gelişmesi için sağlanan iki temel açıklama kalıtım ve çevre üzerine odaklanmaktadır. Kısacası, birey onunla doğabilir veya öğrenebilir. İletişim kaygısının gelişimi ile ilgili açıklamalar bu iki faktöre odaklanmıştır. (McCroskey ve Richmond, 1987: 144). Belki de en berrak ve ikna edici argüman kaygının koşullu veya öğrenilmiş bir cevap olduğudur. Bu bakış açısına göre, bir kişi ödüllendirici veya tatmin edici olmasını beklediği iletişim karşılaşmalarıyla meşgul olur. Bunun yerine, deneyimler umursamaz veya cezalandırıcıysa, kişinin beklentisi ihlal edilir. İhlal yeterince sık meydana gelirse veya çok yoğun olursa, kişi iletişim karşılaşmaları sonucunda ceza beklemek üzere şartlandırılır. Ceza genellikle alay gibi psikolojik bir nitelik taşımasına rağmen fiziksel olabilir. Anlaşılr şekilde, vücut, daha fazla enerji üretmek için adrenalin akışını artırarak beklenen reaksiyonla başa çıkmaya hazırlanır. Eğer bu kontrolsüz olursa, beklenti o kadar güçlü olur ki, gerçek iletişim karşılaşmasından önce tetiklenir. Bu nedenle, endişeli bireyler sadece başkalarıyla iletişim kurma olasılığına sıklıkla olumsuz tepki verirler. Sonuç olarak, kişilerarası becerilerini yetersiz olarak görmeye başlar. Bu algılanan eksiklik, etkili iletişim kurma arzusu ile birlikte kaygı reaksiyonunu arttırmaktadır (Beatty ve Beatty, 1976: 369).

2.2.3.2. Pekiştirme

Kaygının gelişimi için en yaygın açıklama, bir çocuğun iletişim girişimleri için aldığı pekiştirme ve cezaları vurgular. Genel öğrenme modellerine dayanarak, yaklaşım bireylerin olumlu sonuçlara yol açacağı tahmin edilen davranışlarda bulunduğunu ve bu durumları araştırdığını göstermektedir. Bireyler, kendileri için olumsuz sonuçları olan faaliyetlerden ve durumlardan kaçınırlar. Bu nedenle, bazı insanlar için katılımın cezalandırılmasına yol açması beklenen sosyal ve iletişim faaliyetlerinden kaçınmak faydalıdır; diğer insanlar için aynı faaliyetlerde bulunmak ödüllendirici olarak algılanır. Bu beklentiler yaşamın erken dönemlerinde oluşur (Daly vd., 1997: 28). Bu erken dönemler aile ve okul gibi ortamları içerir. Kısacası, sözlü iletişim performansı ile ilişkili olumlu ve olumsuz sonuçlar, ödülleri ve cezaların fiili ve anında elde edilebilirliği gibi dış olayların gerekli desteği olmadan kaygıya içsel olarak aracılık eder (Daly ve Friedrich, 1981: 244).

McCroskey ve Richmond ise pekiştirmeyi şu şekilde açıklar: “Öğrenme alanındaki araştırmalar, genel olarak çocuklar bir davranışta bulunmaları için pekiştirildiklerinde, bu davranışı tekrarlamalarının muhtemel olduğunu göstermektedir. Öte yandan bir çocuk davranış için pekiştirilmezse, davranışın sönmesi veya en azından daha az sıklıkta gerçekleşmesi muhtemeldir. Bu nedenle sessiz bir çocuk, sessizliği pekiştirilen veya sözel davranış pekiştirilmeyen bir ortamın ürünü olarak görülebilir” (McCroskey ve Richmond, 1991: 13). Buna ek olarak, çocuk sadece iletişim kurmak için güçlendirilmiyorsa, aynı zamanda iletişim kurmaya çalışırken bazı rahatsız edici deneyimler (ebeveyn bağırıyor, ağabey vuruyor) yaşıyorsa, sessiz çocuk sonucu daha da olasıdır. Böyle bir çocuğun okul ortamına iyi kurulmuş, yüksek düzeyde bir iletişim kaygısı ile girmesi muhtemeldir. Aynı zamanda çocuğun diğer çocuklara göre daha düşük seviyede iletişim becerileri geliştirmesi olasıdır, çünkü çocuğun erken şartlandırılmış iletişimden kaçınması, iletişim deneyimlerini sınırlandıracaktır. Sonuç olarak, okulun iletişim kaygısını güçlendirmesi muhtemeldir. Buna ek olarak, okul çoğu zaman sessizliği destekler. Yüksek iletişim kaygılı çocuk bu gereksinime uymayı kolay bulacaktır ve bunun için pekiştirilecektir. Bununla beraber okulda sessiz olmayan “normal” çocuklara gösterilen endişe verici uyarıları da gözlemleyecektir. Bu, çocuğun iletişimden kaçınması için ek pekiştirme sağlayacaktır. Bu noktadan sonra, yüksek iletişim

kaygısının çevre ile benzer etkileşimler yoluyla kendini sürdürmesi muhtemeldir (McCroskey, 1977: 80).

Pekiştirme perspektifinden bakıldığında, çocukların fikirlerini ifade etmeye teşvik edildiği konuşma odaklı ailenin iletişim kaygısı gelişimini engellediği fikri öne sürülebilir. Buna karşılık, çocuklara tartışmadan kaçınmanın öğretildiği uygunluk odaklı aileler iletişim kaygısı gelişimini destekler. Aslında, çocuk iletişim kurmaya başlar başlamaz ebeveyn geri bildirimi yoluyla olumlu pekiştirme, olumsuz pekiştirme veya ceza yaşamaya başlayacaktır (Prusank, 1987: 38).

McCroskey'e göre bu, genel pekiştirme teorisinin oldukça basit bir uygulamasıdır ve birçok iletişim davranışını açıklamaya hizmet edebilir, çünkü bireyin bilişlerini ele almaz ve iletişim kaygısı bir bilişsel değişken olarak görülür. Bu nedenle bu açıklama tatmin edici değildir (McCroskey, 1984: 24).

2.2.3.3. Modelleme

Önemli diğerlerinin modellenmesi sıklıkla iletişim kaygısı gelişimi için bir açıklama olarak görülür. Modelleme teorisi, çocukların (ve bir dereceye kadar yetişkinlerin) çevrelerindeki başkalarının iletişim davranışlarını gözlemlediğini ve onu taklit etmeye çalıştığını göstermektedir. Teorik olarak, çocuk davranış için pekiştirilmiş modeli gözlemlerse veya çocuk modeli taklit ettiği için doğrudan ödüllendirilirse, davranış devam edecektir. Bu olasılıklar çocuk tarafından algılanmazsa, modelleme olasılığı düşüktür (McCroskey ve Beatty, 1986: 289). Örneğin, dışa dönük, son derece iyi iletişim kurabilen ebeveynleri (diğer şeyler eşit) olan bir çocuk, ebeveynlerinden sonra davranışlarını şekillendirmeli, dışa dönük ve son derece iyi iletişim kurmayı öğrenmelidir. Tersine, iletişim kurmaya isteksiz olan, konuşurken gergin ve rahatsız görünen ebeveynleri olan bir çocuk benzer şekilde davranma eğiliminde olacaktır. Gelişimsel olarak, çocukların iyi iletişim davranışları geliştirmek için akranları, öğretmenleri, arkadaşları ve benzerleri şeklinde iyi rol modellerine ihtiyaç duyacağı açıktır (Ayres, 1988a: 77).

İletişim kaygısının gelişimine neden olabilecek bir faktör olarak ele alınan modelleme alanındaki araştırmalar Bandura'nın sosyal öğrenme teorisinden büyük ölçüde yararlanmaktadır. Bandura (1977), bireylerin sosyal bir bağlamda nasıl iletişim kuracaklarını öğrenmelerine odaklanan Sosyal Öğrenme Teorisi'ni

sağlamıştır. Teori insanların birbirlerinden öğrendiklerini savunur. Sosyal Öğrenme Teorisi'ne göre, bireylerin çevresel deneyimleri, özelliklerinin oluşumunu etkiler. Bandura, insanların genellikle başkalarının davranışlarını modellemekten ve çevrenin de modellemeyi pekiştirmesinden bahsetmektedir (akt. Huang, 2010: 1). Modelleme şu şekillerde gerçekleşebilir: ebeveynler, çocuğun varlığında görsel korku belirtileri göstererek kaygıyı modelleyebilir (örneğin, hiperventilasyon, titreme). Dahası, ebeveynler çocuğun varlığında kendi kaygıları hakkında sözlü olarak konuşabilir, böylece kaygılarını doğrudan çocuğa, başka bir bireye veya kendilerine yüksek sesle iletirler. Çocuklar, anksiyeteye neden olan bir uyarıcıyla karşı karşıya kaldıklarında, ebeveynlerini, kaçınma ile başa çıkma stratejisi olarak gözlemleyebilirler. Bu örneklerin her birinde, gözlemci bir çocuk daha sonra ebeveynler tarafından gösterilenleri kopyalayarak kaçınan/endişeli davranışlar sergileyebilir (Fisak ve Grills-Taquechel, 2007: 215).

McCroskey'e göre modelleme açıklaması, aksan, lehçe ve sözsüz davranışların kullanımı gibi birçok iletişim davranışının gelişimine bakmanın çok iyi bir yoludur. Fakat bu açıklama aynı zamanda bilişsel unsuru göz ardı eder ve bu nedenle iletişim kaygısını burada tasarlandığı gibi ele almaz (McCroskey, 1984: 24).

2.2.3.4. Öğrenilmiş Çaresizlik

McCroskey'in yaklaşımı bilişsel olduğu için yukarıdaki davranışçı açıklamaları yeterli görmez. Olumsuz beklentiler ve öğrenilmiş çaresizlik bu yaklaşıma göre iletişim kaygısının temel bileşenleridir. Öğrenilmiş çaresizlik, iletişim kaygısının gelişimi için üçüncü bir çevresel açıklamadır. Bu modele göre, bireyin iletişim sonuçlarıyla alakalı oluşturduğu beklentiler, iletişimsel alışverişlerde endişeli veya korkulu tepkilerin yaşanmasına sebebiyet vermektedir. Olumlu beklentilerin kendine güvene neden olacağı düşünülürken, olumsuz beklentilerin korkulu tepkilere yol açacağı varsayılır. Durumun yeniliği veya önceki ödül ve cezanın tutarsız bir şekilde alınması nedeniyle uygun beklentilerin üretilmediği durumlarda, bir endişe hali ortaya çıkacaktır. Sonuç, beklentilerin oluşmasına odaklandığı için öğrenilmiş çaresizlik yaklaşımı bilişselcilik alanına girer (Greene ve Sparks, 1983: 351). Başka bir deyişle insanlar doğal olarak en büyük ödülü ve en az cezayı alacak şekilde davranır. Böylece bireye, hangi davranışlarının açıkça ödül getirdiğini görmesine izin

vermeyen bir durum, ona büyük endişe verecektir. Durumu yorumlayamama, çaresizlik duygusu uyandırır. Bu olumsuz tutum, belirli davranışlar sürekli olarak cezalandırıldığında veya tutarsız bir şekilde pekiştirildiğinde ortaya çıkabilir (Prusank, 1987: 39). McCroskey'e göre bu iki durum iletişim kaygısının temel nedenleridir. Örneğin çocuk, evde bir iletişim davranışı sonucunda ebeveyni tarafından ödüllendirilebilir. Fakat aynı davranış için okul ortamında öğretmeni tarafından cezalandırılabilir. Bu tutarsızlık çocuğun çaresizlik yaşamasına neden olabilir.

Yukarıda özetlenen faktörler göz önüne alındığında Greene ve Sparks iletişim kaygısının, bireyin uygun, etkili davranışları tespit edememesi veya bu davranışlarda bulunamaması nedeniyle iletişim sonuçları ile ilgili olumsuz beklentilerinin olduğu duruma bir yanıt olduğunu ileri sürer (Greene ve Sparks, 1983: 350-351).

2.2.3.5. Beceri Edinme

Kuşkusuz başarılı sosyal ilişki kurabilmenin ve sürdürebilmenin gerektirdiği bir takım beceriler vardır: konuşmayı başlatabilme ve sürdürebilme, karşıdaki kişiye etkileşimi kolaylaştırıcı ipuçları sağlayabilme, genellikle nazik, kibar, saygılı ve dostça görünebilme ve ilişkiyi güçleştirici ve kesmeye yönelik davranışlardan kaçınabilme gibi. Bu yaklaşıma göre, bireyler bu becerileri öğrenememiş veya bildiği halde uygulayamıyor olabilirler (Bacanlı, 1999a: 44).

Beceri edinmeye dayalı bir açıklama, endişeli çocuğun sosyal etkileşim için gerekli becerileri edinmemesi nedeniyle böyle olduğunu ve bu durumun sürdüğünü göstermektedir. Çoğu durumda, bu başarısızlık yokluktan değil, göreceli kazanım oranından biridir: yüksek endişeli çocuk, endişeli olmayan çocuk kadar hızlı bir şekilde gerekli becerileri geliştiremez. Kaygı için bir beceri açıklaması, endişeli çocuğun bu becerileri endişeli olmayan çocuk kadar keskin bir şekilde geliştiremediğini gösterir (Daly ve Friedrich, 1981: 244-245). Bununla birlikte, McCroskey ve Beatty' ye göre böyle bir açıklama, yeterli iletişim becerilerinden daha fazlasını açıkça gösteren ve yine de bazı kişilerarası ortamlarda ve toplum önünde konuşma performanslarından önce son derece endişeli olduğunu bildiren çok sayıda insanı açıklayamaz. İletişim kaygısına katkıda bulunan gerçek beceri seviyesinden ziyade yetersiz iletişim becerilerinin algılanmasıdır. McCroskey ve

Beatty bu durumu şöyle açıklamaktadır: “Mükemmel beceriler sergilediği iletişim ortamlarında çok endişeli birçok kişiyi videoya kaydettik. Bununla birlikte, tam tersine videoya kaydedilen kanıtlarla karşı karşıya kalsalar bile, yeteneklerine ilişkin yargıları olumsuzdu. Bunun aksine, çok zayıf iletişim becerileri sergileyen ancak çok az iletişim kaygısı bildiren veya hiç bildirmeyen çok sayıda birey gözlemledik. Bu nedenle, beceriler ve iletişim kaygısı arasında bir bağlantıyı tamamen dışlamak istemesek de mevcut kanıtlar ikisi arasında önemli bir ilişkiye işaret etmemektedir” (McCroskey ve Beatty, 1986: 289).

Daly vd.’ne göre hiçbir açıklama kaygının oluşumunu yeterince açıklamaz. Daha ziyade, açıklamalar bir araya gelerek bireyin kaygı düzeyini şekillendirir. Örneğin, iletişim becerileri zayıf olan çocuklar muhtemelen iletişim girişimleri için daha az ödül alırlar. Daha az ödül almak, becerilerin aktif gelişimini engeller ve bu da daha fazla pekiştirme eksikliğine yol açar (Daly vd., 1997: 29).

Yukarıda ifade edilen nedenler sürekli iletişim kaygısının sebepleridir. Sürekli iletişim kaygısına sebep olan nedenler yanında durumsal iletişim kaygısını üreten etmenleri de açıklamak yararlı olacaktır. Buss’a göre (1980) durumsal kaygıyı etkileyen en önemli faktörler şunlardır: Durumun yeniliği, durumun resmiyeti, bireyin ilişkisel durumu (üst-ast), bireyin göz önünde olması, diğerlerinin aşinalığı, mevcut olan diğer kişilere olan benzerlik ve bu kişilerden gelen dikkat derecesi (akt. Erdoğan, 2018: 8). McCroskey bu nedenleri şu şekilde açıklar (McCroskey, 1984: 25-26):

“Yeni bir durumda, birey nasıl davranması gerektiği konusunda bir belirsizlik yaşar. Örneğin, bir birey daha önce hiç iş görüşmesi gerçekleştirmemiş olabilir. Bir iş görüşmesi yapmak kişi için yeni bir durumdur ve kişi nasıl davranacağından tam olarak emin olamayabilir. Bu bireyin daha kaygılı hale gelmesine neden olur. Birçok insan için, toplum önünde konuşma yapmak olağandışı bir durumdur ve yeni bir deneyimdir. Böyle bir duruma yaklaşmak iletişim kaygısını kesin bir şekilde artırır. Şüphesiz hiçbir şey kaygıyı kişinin, herhangi bir ortamda dikkat çekmesinden daha fazla arttırmaz. Örneğin topluluk önünde konuşma yapan bir kişi, bütün dikkati üzerine çeker. Benzer şekilde, sosyal bir ortamda yeni bir kişi olmak ya da yeni bir kişiyle tanışmak, bir kişiyi göze çarpar hale getirebilir. Genel olarak, insanlar ne kadar göze çarparsa, o kadar çok iletişim kaygısı yaşarlar. Tüm insanlar yabancılara

aynı şekilde tepki vermese de, birçok insan tanıdıkları insanlarla iletişim kurarken, tanımadıkları insanlarla iletişim kurmaktan çok daha rahat hisseder. Genel olarak, aşinalık derecesi arttıkça, iletişim kaygısı derecesi azalır. Benzerlik de bir dereceye kadar aynı tür etkiye sahiptir. Çoğu insan için, kendilerine benzeyen başkalarıyla konuşmak, çok farklı olan insanlarla konuşmaktan daha kolaydır. Ancak, bu kuralın büyük istisnaları vardır”.

Son çalışmalarda, Daly ve Hailey (1980) durumsal iletişim kaygısının nedenleri olarak Buss tarafından geliştirilenlerin ötesine geçen iki ögeyi not etmişlerdir. Bunlar değerlendirilme derecesi ve geçmiş tarihtir. İnsanlar değerlendirildiğinde, aksi durumdan daha endişeli olma eğilimindedir. Örneğin, sözlü bir sınav değerlendirilmenin önemli bir örneğidir. Elbette herkes değerlendirilmeye aynı şekilde yanıt vermez. Son nedensel unsur, önceki tarih ise en önemlisi olabilir. Eğer bir birey daha önce başarısız olmuşsa, tekrar başarısızlıktan korkması ve dolayısıyla daha endişeli hale gelmesi muhtemeldir. Başka bir deyişle, başarı hem başarıyı hem de güveni ve dolayısıyla daha az endişeyi doğurur (akt.McCroskey, 1984: 26).

McCroskey’e göre durumsal iletişim kaygısı, bireyin iletişim ortamındaki başkaları tarafından üretilir ve büyük ölçüde onlar tarafından kontrol edilir. Çoğu zaman, durumsal iletişim kaygısının hoş olmayan yönlerinden kaçınmanın tek yolu, bu tür iletişim durumlarından çekilmek veya bunlardan kaçınmaktır (McCroskey, 1984: 26).

2.2.4. İletişim Kaygısının Etkileri

McCroskey iletişim kaygısının etkilerini iç ve dış etkiler olmak üzere iki grupta incelenmiştir. Bu etkiler şu şekilde özetlenebilir (McCroskey, 1984: 34-35) :

İletişim Kaygısının İçsel Etkileri: İletişim kaygısının hem bireyler hem de iletişim kaygısı türleri arasında evrensel olduğu tahmin edilen tek etkisi, içsel olarak deneyimlenen bir rahatsızlık hissidir. İletişim kaygısı ne kadar düşük olursa, içsel rahatsızlık o kadar az olur.

İletişim Kaygısının Dışsal Etkileri: İletişim kaygısının davranışsal tezahürleri, üç tipik model; iletişimden kaçınma ve çekilme, iletişimin aksaması ya da bozulmasıdır. Alışılmamış ve tipik olmayan model ise aşırı iletişimdir

İletişim kaygısı yüksek düzeyde olan bireylerin yaygın olan ilk davranışları iletişimsel temastan kaçınmadır. Kişiler, kendilerine sıkıntı verecek bir durumla ya da kişiyle karşı karşıya kaldıklarında veya söz konusu durum ve kişiyle yüz yüze gelmek istemediklerinde iletişimden kaçınabilirler. Bu nedenle daha az iletişim gerektiren meslekleri tercih edebilirler, diğer insanlarla bağlantıyı azaltan yaşam alanlarını seçebilirler, sınıflarda ya da toplantılarda arka sıralara oturabilirler ve etkileşimin fazla olduğu sosyal alanlardan uzak durabilirler. İletişimden kaçınma, yüksek iletişim kaygısına karşı ortak bir davranışsal tepkidir.

İletişimden kaçınmak her zaman olanaklı değildir ve kişi kendisini, aşırı kaygı yaşamasına neden olacak bir durumda bulabilir. Bu şartlar altında beklenen davranış, iletişimden çekilmedir. Bu geri çekilme, sürekli ya da kısmi sessizlik olabilir veya kişi sadece gerektiğinde iletişim kurabilir. İnsanlar önünde konuşma durumunda bu davranış modeli çok kısa bir konuşmayla ya da bir toplantıda, sınıfta veya küçük grup tartışmasında ise yalnızca söz verildiğinde konuşarak temsil edilebilir.

Üçüncü bir davranış modeli ise iletişimin bozulmasıdır. Kişinin sözlü sunumda veya doğal olmayan sözsüz davranışlarda eksiklikleri olabilir. Muhtemelen, iletişim stratejilerinin zayıf seçimleri bazen gerçeklerden sonra "Keşke söyleseydim ya da söylememiş olsaydım" fenomeniyle yansıtılır. Bununla birlikte, bu tür davranışlar, yetersiz iletişim becerileri ve yüksek iletişim kaygısından kaynaklanabilir. Bu nedenle, iletişim kaygısını bu tür davranışların gözlemlerinden çıkarmak doğru değildir.

Yüksek iletişim kaygısı sonucu ortaya çıkan başka bir davranış modeli ise aşırı iletişimdir. Bu davranış yaygın değildir ve küçük bir topluluk tarafından sergilenir. Bu davranış, aşırı telafiyi içerir. Sahne korkusuna rağmen konuşma dili dersi almayı seçen kişi klasik bir örnektir.

İletişime yönelik endişeli reaksiyonlar (tepkiler) sırasında çeşitli fizyolojik etkiler meydana gelir. Kalp atış hızı artar, alfa beyin dalgası aktivitesi azalır, cilt sıcaklığı düşer ve emosyonel terleme artar. Kısacası, endişeli iletişimci olay boyunca rahatsızlık yaşar (Beatty ve Beatty, 1976: 369). İletişim kaygılıların aşırı davranışları genellikle, aşırı uyarılmayı kontrol etmek için iletişimden kaçınma veya en aza indirme gereği ile uyumludur. En tutarlı gözlemlenebilir etki, düşük sözlü çıktıdır. İster toplum önünde konuşmada, ister gruplarda, ister ikili etkileşimlerde olsun,

yüksek iletişim kaygılılar diğerlerinden daha az konuşur. Çalışmalar, daha az göz teması kurduklarını, nötr yüz etkilerini koruduklarını, daha fazla durakladıklarını, aşırı “kıpır kıpır” hareketler veya jest katılığı sergilediklerini ve daha az akıcı olduklarını güvenilir bir şekilde rapor etmektedir (Booth-Butterfield, 2008: 4).

İletişim kaygısının davranışsal ve fizyolojik etkilerinin yanı sıra sosyal etkilerinden de söz edilebilir. İletişim kaygısının bireyin sosyal yaşamının her alanında (iş, eğitim, ilişkiler vb.) olumsuz etkiler yarattığı söylenebilir.

McCroskey ve Richmond çalışanların iletişim kaygısının, örgütsel davranış üzerindeki etkisini tartışmış ve bu alandaki araştırmaları özetlemiştir. Buna göre yüksek iletişim kaygılı bireyler için istihdam, kalıcılık ve ilerleme olasılıkları önemli ölçüde azalır. Kişinin iş arkadaşlarıyla iyi kişilerarası ilişkiler geliştirmesi ve bireyin elde ettiği işten tatmin olması daha az olasıdır. Kuruluşlar için de sonuçlar aynı şekilde olumsuzdur. Kaygılı kişiler istihdam edilirse, gerekli iletişimi sağlama konusundaki isteksizlikleri nedeniyle kuruluşun bu çalışanlardan en iyi çabayı ve girdiyi elde etmesi olası değildir. Ayrıca, tatminsizlikleri daha az olumlu bir genel örgüt iklimine katkıda bulunacaktır. Kısacası, diğer çalışanlara kıyasla, yüksek iletişim kaygılılar kuruluş için daha maliyetlidir. Çünkü sadece daha az üretken olmaları değil, aynı zamanda işten ayrılmaları veya çıkarılmaları da daha olasıdır (McCroskey ve Richmond, 1979). Gibbs vd. (1994) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise yüksek iletişim kaygılı bireylerin örgütsel vatandaşlık davranışının ve iş tatmininin düşük iletişim kaygılı bireylere kıyasla anlamlı derecede düşük olduğu bulunmuştur (Gibbs vd., 1994).

Ayrıca iletişim kaygısı bireylerin mesleki algıları ve seçimleri üzerinde de etkilidir. McCroskey ve Daly (1975)’ ye göre yüksek kaygılı bireyler, düşük etkileşim gerektiren meslekleri, yüksek etkileşim gerektiren mesleklere göre önemli ölçüde daha arzu edilebilir olarak algılar. Ayrıca çalışma, bireylerin meslek seçimleri ile iletişim kaygısı düzeyleri arasında da güçlü bir ilişki olduğunu göstermiştir.

İş görüşmeleri ve iletişim kaygısı üzerine yapılan bir çalışmada katılımcıların iş görüşmeleri hakkındaki düşünceleri, iş görüşmelerine nasıl hazırlandıkları ve görüşmeler sırasında sözlü ve sözsüz davranışları incelenmiştir. Çalışmada, yüksek kaygılı bireyler, sahte iş görüşmeleri sırasında daha az konuşmuş, daha az göz teması kurmuş ve düşük iletişim kaygılılara göre daha az soru sormuştur. Ayrıca görüşmeler

sırasında daha az akıcı ve olumsuz davranmışlardır. Bu nedenle yüksek iletişim kaygılıların iş görüşmelerinde daha az etkili olacağı ve düşük iletişim kaygılılara göre bir iş teklifi alma olasılığının daha düşük olduğu kanısına varılmıştır (Ayres vd., 1998).

İletişim kaygısının kişilerarası çekicilik üzerinde de önemli bir etkisi olduğu bulunmuştur. Çalışmada ulaşılan sonuca göre, yüksek iletişim endişeliler, karşı cinsin üyeleri tarafından düşük iletişim endişelilere göre daha az kişilerarası çekici olarak algılanmıştır. Başka bir deyişle, kişi iletişim konusunda ne kadar endişeli olursa, o kişi diğer insanlar tarafından daha az çekici bulunmuştur (McCroskey vd., 1975). Görev odaklı küçük bir grup içinde yapılan bir başka çalışmada yüksek kaygılı bireyler liderlik, sosyal çekicilik ve görev çekiciliği konusunda düşük kaygılılara göre daha az derecelendirilmiştir. Aynı zamanda düşük iletişim kaygılılara göre daha az grup içi değerlendirmeler almışlardır (Hawkins ve Stewart, 1991).

İletişim kaygısının ve etkileşim yapısının, ilk etkileşimler sırasında katılımcıların algıları ve davranışları üzerindeki etkisini inceleyen bir araştırmada ise genel olarak yüksek iletişim kaygılı erkekler, düşük iletişim kaygılı erkeklerle göre kadın partnerlerini fiziksel olarak daha az çekici, daha az güvenilir ve etkileşim için daha az tatmin edici olarak algılamışlardır. Kadınların yüksek ve düşük iletişim kaygılı erkeklerle ilişkin algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Yüksek iletişim kaygılı erkekler daha az konuşmuş, daha az akıcılık göstermiş ve düşük iletişim kaygılı erkeklerle göre daha az baş sallamışlardır (Ayres, 1989). Başka bir araştırma ise yüksek iletişim kaygılı bireylerin kendilerini, düşük iletişim kaygılı bireylere göre daha az etkili gördüklerini bulmuştur. Ayrıca yüksek iletişim kaygılı bireyler, etkileşim partnerleri tarafından düşük iletişim kaygılı bireylere göre daha az çekici, daha az güvenilir ve daha az tatmin edici olarak değerlendirilmiştir (Colby vd., 1993).

Araştırmalar, iletişim kaygısı ile benlik saygısı arasında belirgin derecede tutarlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Benlik saygısının az olması, sözlü iletişim kaygısının yüksek olması ile alakalıdır ve iletişim kaygısı yapısının tanımlanmasında dikkate alınmalıdır (McCroskey vd., 1977). Farklı bir çalışmada da iletişim kaygısı ile benlik saygısı arasında anlamlı ilişkiler bulmuştur. Sonuca göre yüksek benlik

saygısı, düşük iletişim kaygısı ile önemli derecede ilişkilidir (Pearson vd., 2011). Başka bir çalışma ise kişilerarası iletişim kaygısı ile öz-yeterlilik arasında güçlü bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Yani iletişim kaygısı, kişinin amaçlarını gerçekleştirme yeteneği hakkındaki hisleriyle yakından ilişkilidir (Hopf ve Colby, 1992). Akademik olarak risk altında olan birinci ve ikinci sınıf lise öğrencilerinin iletişime yönelik tutumları hakkında yapılan bir çalışmada ise bu öğrencilerin iletişim konusunda daha endişeli oldukları ve iletişim yetkinliği konusunda kendilerini yetersiz olarak algıladıkları sonucuna ulaşılmıştır (Chesebro vd., 1992).

Farklı bir çalışma yaşlı bir popülasyonda iletişim kaygısı ile yalnızlık duyguları arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Sonuçlar, yaşlı bir yetişkin popülasyonunda iletişim kaygısı ile yalnızlık duyguları arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir (Downs vd., 1987).

Yukarıdaki çalışmalar ışığında, iletişim kaygısının genel olarak insan yaşamı üzerinde olumsuz bir etkisi olduğunu söylemek yanlış olmaz. İletişim kaygısının sosyal izolasyon üretme eğiliminde olduğu bir gerçektir. Yüksek iletişim kaygılı bireyler çevreleri tarafından daha az çekici, daha az etkin ve etkileşimden yoksun olarak görülmektedir. Bunun yanı sıra yüksek iletişim kaygılı bireylerin benlik algıları da olumsuzdur. Genel olarak yüksek iletişim kaygısının, kişilerarası ilişkiler, sosyal yaşam ve mesleki başarı üzerinde negatif bir etkisi olduğu söylenebilir.

2.2.5. Üniversite Düzeyinde İletişim Kaygısı İle İlgili Çalışmalar

Erdoğan' a göre iletişim kaygısı, hayati bir tehlikeye neden olmamasına karşın, çok sayıda insana zarar vermektedir (Erdoğan, 2018: 2). İletişim kaygısı kişinin günlük hayatına etki eden, kişiyi tutum ve davranışlarında kısıtlayan ve yönlendiren bir durumdur. Bireyin çevresi ile iletişiminde önemli bir rol oynayan iletişim kaygısı, kişinin okul ve diğer sosyal yaşam alanları üzerindeki etkisini göstermektedir (Çakmak ve Aktan, 2016: 23). İletişim kaygısının özellikle okul ortamındaki etkileri ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Bu etkiler ile ilgili çok sayıda çalışma iletişim kaygısının öğrencilerin akademik başarıları üzerindeki etkisine odaklanmıştır. Fakat bu araştırmalara geçmeden önce kaygı ile akademik başarı arasındaki ilişkiye de değinmekte yarar vardır.

Amerikan üniversite öğrencileri ile ilgili araştırma yapan Spielberger (1962) okuma ve öğrenme (akademik yetenekler) ile kaygı düzeyi arasında herhangi bir ilişki olup olmadığını araştırmıştır. Çok düşük ve çok yüksek yetenekli öğrencilerde, kaygı seviyesiyle akademik başarı arasında bir ilişki bulunamamıştır. Ancak, öğrencilerin büyük bir kısmını kapsayan orta yetenekli kişilerde, yüksek kaygı öğrencinin akademik başarısını düşürmüş ve az kaygılı öğrenciler daha başarılı olmuşlardır (Cüceloğlu, 1991: 292). Yüksek kaygının olumsuz etkisinin yanı sıra okul başarısı ve öğrencilerin konuşmaya yönelik korkuları ile ilgili olarak Başaran şunları söyler: “Öğrencilerin geçmişte konuşmaları yüzünden acı yaşantılar edinmeleri olağandır. Sınıfta arkadaşlarının karşısında bu acı yaşantılarının yinelenmesini istemezler. Çünkü ne öğretmenin ne de arkadaşlarının gözünden düşmek isterler. Hele sınıfta sert ve dostça olmayan bir hava varsa herkes birbirini kınar, alay eder, küçük görür ise böyle bir havada konuşmak isteyen cesaretli öğrencilerin sayısı çok az olacaktır. Böyle bir sınıfta öğrencilerin tartışmalara katılması hemen hemen hiç olmaz. Sözlü yoklamalar öğrenciler için korkunçlaşır. Bir konuda düşüncesi sorulan öğrenciler ya evet-hayır ile geçiştirmeye çalışırlar ya da hiç konuşmazlar” (Başaran, 1982: 193). Rubin ve Graham ise ideal sınıf ortamını şu şekilde ifade eder: Sınıflarda öğrenciler etkili bir şekilde nasıl dinleyeceklerini bilmelidir. Tartışmayı içeren sınıflarda, öğrenciler düzenli fikirleri organize bir şekilde sunabilmelidir. Tüm sınıflarda, öğrenciler soru sorabilmeli ve cevaplayabilmeli, fikirleri özetleyebilmeli, gerçekleri fikirlerden ayırabilmeli, akranları ve öğretmenleriyle etkileşime girebilmelidir (Rubin ve Graham, 1988: 14).

McCroskey’e göre üniversite öğrencileri popülasyonlarının kapsamlı çalışmaları, büyük üniversitelerdeki öğrencilerin yaklaşık yüzde 20’sinin yüksek nitelikli iletişim kaygısına sahip olarak tanımlanabileceğini, bazı küçük üniversitelerde ve topluluk üniversitelerinde ise daha yüksek yüzdelerin mevcut olabileceğini göstermektedir (McCroskey, 1977: 79-80). McCroskey ve Andersen (1976) tarafından üniversite öğrencileri ile ilgili yapılan bir çalışmada yüksek iletişim kaygılı öğrencilerin fazla etkileşim gerektiren derslerde, düşük iletişim kaygılı öğrencilere göre akademik başarısı düşük bulunmuştur. Aynı zamanda yüksek iletişim kaygılı öğrenciler, toplu ders sınıflarını, yüksek etkileşime ve iletişime olanak sağlayan küçük sınıflara tercih etmişlerdir. İletişim kaygısı ve

akademik başarı arasındaki ilişkiyi inceleyen başka bir araştırmada ise iletişim kaygısı ile akademik başarı arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı ve negatif olduğu bulunmuştur. Çalışma ayrıca toplu ders, objektif test ve yazılı yöntemleri içeren iletişim kısıtlı eğitimde yüksek iletişim kaygılı öğrencilerin, düşük ve orta iletişim kaygılı öğrencilerden daha yüksek performans gösterdiğini ortaya koymuştur. Bulgular, yüksek iletişim kaygılı öğrencilerin iletişim kısıtlı sistemlerde etkili bir şekilde rekabet edebileceğini ve çoğu durumda iletişim endişesi olmayan öğrencilerden daha iyi olabileceğini göstermektedir (Bourhis ve Noland, 1990).

İletişim kaygısının not ortalaması ve üniversitede kalıcılık üzerindeki etkisine ilişkin West Virginia Üniversitesi'nde dört yıllık boylamsal bir çalışma yapılmıştır. Sonuçlar, yüksek iletişim kaygılı öğrencilerin düşük iletişim kaygılı öğrencilere kıyasla okulu bırakma ve daha düşük not ortalamasına ulaşma olasılığının daha yüksek olduğunu göstermiştir (McCroskey vd.,1989). Yine üniversite öğrencileriyle yapılan iki adet dört yıllık boylamsal çalışmadan elde edilen veriler, yüksek iletişim kaygılı öğrencilerin düşük iletişim kaygılı öğrencilere kıyasla okulu bırakma olasılığının daha yüksek olduğunu ve sadece bir yıl sonra okulu bırakma eğiliminde olduklarını göstermektedir. Yüksek iletişim kaygılı ve düşük iletişim kaygılı öğrencilerin genel not ortalamaları ise önemli bir farklılık göstermemiştir (Eriscon ve Gardner, 1992).

Bourhis ve Allen (1992) iletişim kaygısı ve bilişsel performansı inceleyen 30 deney hakkında bilgi içeren 23 makaleden bir meta-analiz gerçekleştirmiştir. Bilişsel performans, entelektüel veya akademik yetenek ya da başarıyı gösteren herhangi bir ölçümü içerecek şekilde geniş olarak tanımlanmıştır. Bu tanım, örneğin test puanları, final ders notları, IQ puanları, sınıf sıralamaları ve ödev notlarını içermektedir. Bu meta-analizin sonuçları, iletişim kaygısı ve bilişsel performansın negatif korelasyon gösterdiğini ve korelasyonun istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir. Yani iletişim kaygısı arttıkça bilişsel performans düşmektedir.

Blume ve Baldwin (2013) tarafından yapılan başka bir çalışmada ise iletişim kaygısı ile akademik not ortalaması arasında bir ilişki bulunamamıştır. Çalışmada ayrıca üniversite öğrencilerinin iletişim kaygısı düzeyleri ile liderlik girişimleri, çok kültürlü takdirleri, değişen ortama ve çevreye uyum sağlayabilme yetenekleri arasındaki ilişki ölçülmüştür. Sonuç olarak iletişim kaygısının, liderlik alma

fırsatları, çok kültürlü takdir ve uyum sağlayabilme yeteneği üzerinde olumsuz bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan başka çalışmalarda da iletişim kaygısı ile öğrencilerin genel not ortalaması arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (Reader, 2004; Everett, 1999).

Çalışmalar, iletişim kaygısının akademik başarı ve okulda kalıcılık üzerindeki etkisini araştırmanın yanı sıra öğrencilerin cinsiyet, yaş, sınıf farklılıklarının iletişim kaygısı düzeyleri üzerindeki etkisine de odaklanmıştır.

McCroskey vd. (1982) tarafından yapılan çalışmada erkeklerin kadınlara göre biraz daha utangaç olabileceği sonucuna varılmıştır. Fakat kadınların, toplum önünde konuşma bağlamında erkeklerden daha endişeli oldukları sonucu göze çarpmaktadır. Başka bir çalışma ise bu sonucu destekler niteliktedir. Çalışmada öğrencilerin cinsiyeti, iletişimden kaçınma davranışları (özellikle iletişim kaygısı), bireysel öğrenme stilleri ve sınıf başarısı arasındaki ilişkiler incelenmiştir. 389 lisans öğrencisi üzerinde toplanan veriler, toplantı ve topluluk önünde konuşma bağlamında kadınların yüksek iletişim kaygısı puanları nedeniyle daha endişeli olduklarını göstermiştir. Ancak kadınlar erkeklerden daha çok sözlü yakınlık (gülümseme vb.) göstermiştir. Erkek öğrenciler daha bağımsız ve kaçınan öğrenme stilleri tercih ederken, kız öğrenciler işbirlikçi ve katılımcı öğrenme stillerini tercih etmiştir. İlginç bir şekilde, kız öğrenciler sınıfta daha yüksek iletişim kaygısı bildirmiş olmalarına rağmen erkek öğrencilere göre daha fazla duygusal ve bilişsel öğrenme yaşamışlardır (Allen vd., 1987).

Yapılan son çalışmalara bakıldığında ise Byrne vd. (2009) tarafından yapılan araştırmada diğer çalışmalarda olduğu gibi kız öğrencilerin topluluk önünde konuşma konusunda daha yüksek kaygı düzeyleri olduğu bulunmuştur. Rafeka vd. (2014) tarafından yapılan çalışmada hem erkek hem de kadınların çoğunluğunun yüksek kaygı yaşadığı görülmüştür. Ancak kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha yüksek kaygı yaşadıkları bulunmuştur.

Eczacılık öğrencileri arasında yapılan çalışmada ise araştırmaya birinci sınıf ve son sınıf olmak üzere toplam 268 öğrenci katılmıştır. Sonuçlar, birinci sınıf öğrencileri arasında son sınıf öğrencilerine göre anlamlı seviyede yüksek iletişim kaygısı olduğunu ortaya koymuştur. Cinsiyet bağlamında ise yine kadın öğrenciler arasında daha yüksek bir iletişim kaygısı yaşandığı tespit edilmiştir (Khan vd., 2009).

Eczacılık öğrencileri arasında iletişim kaygısını araştıran bir başka araştırmaya 130 öğrenci katılmıştır. Sonuçlar birinci sınıf Eczacılık öğrencileri arasında diğer sınıflara kıyasla yüksek bir iletişim kaygısı seviyesi olduğunu göstermiştir. Genel olarak, son sınıf öğrencilerinin kendilerine çok daha fazla güvendikleri ve daha az iletişim kaygısına sahip oldukları tespit edilmiştir. Cinsiyet temelinde ise kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha yüksek düzeyde iletişim endişesine sahip oldukları görülmüştür (Nayeem vd., 2015).

Frantz vd. (2005) tarafından yapılan, iletişim kaygısı, öğrencinin cinsiyeti ve üniversitedeki yılı arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmada ise benzer şekilde kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha kaygılı olduğu bulunmuştur. Öğrencilerin sınıfları ile iletişim kaygısı arasında ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Tıp öğrencileri arasında yapılan başka bir çalışmada ise yine kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre sözlü iletişim kaygısının daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte sözlü iletişim kaygısı ile öğrencilerin sözlü sınavlardaki performansı arasında negatif bir ilişki olduğu bulunmuştur. Sonuç olarak sözlü iletişim kaygısının varlığı öğrencilerin sözlü sınavlardaki performansını düşürmüştür (Rasakumaran ve Indra, 2017).

Yukarıdaki araştırmalar kadınların iletişim ortamlarında erkeklerden daha fazla kaygı yaşadıklarını ortaya koymaktadır. Fakat literatürde aksi sonuçlar bulan araştırmalar da mevcuttur. Örneğin Lin and Rancer (2003) tarafından yapılan çalışmada erkeklerin kültürlerarası iletişim bağlamında kadınlara göre daha fazla endişe yaşadığı bulunmuştur. Iheanacho (2007) tarafından Nijerya Imo Eyalet Üniversitesi öğrencileri üzerinde gerçekleştirilen çalışmada ise katılımcıların orta düzeyde iletişim kaygısı yaşadığı görülmüştür. Ayrıca bulgular toplantı, kişilerarası ilişkiler ve topluluk önünde konuşma alt kümelerinde erkek öğrencilerin kadın öğrencilere göre daha yüksek düzeyde iletişim kaygısına sahip olduğunu göstermektedir. Bunların yanı sıra kişilerarası iletişim bağlamında daha genç öğrencilerin yaşça daha büyük öğrencilere göre daha yüksek düzeyde iletişim kaygısına sahip olduğu da çıkan sonuçlar arasındadır. Ayrıca öğrencilerin yaşadıkları yerleşim yeri (kırsal, kentsel) ile iletişim kaygısı arasında önemli bir ilişki bulunamamıştır. Biyolojik cinsiyet, benlik saygısı ve iletişim kaygısının iletişim isteksizliğinin ödül ve yaklaşma-kaçınma boyutları üzerindeki etkisini araştıran bir

çalışmada ise kadın öğrenciler iletişimi, erkek öğrencilere göre daha ödüllendirici bulmuşlardır. Ayrıca kadın öğrencilerin iletişim karşılaşmalarından kaçınmak yerine yaklaşmaya erkek öğrencilerden daha istekli olduğu görülmüştür (Pearson vd., 2011).

Yukarıda çalışmaların yanı sıra üniversite öğrencileri arasında iletişim kaygısının, akran ve öğretmen algıları, liderlik, güvenilirlik, çekicilik, sosyallik gibi etkileri üzerinde de araştırmalar yapılmıştır. Bu çalışmaların bazılarında bahsetmek de yararlı olacaktır.

İletişim kaygısının akran algıları üzerindeki etkisi ile ilgili çalışmada genel olarak, yüksek endişeli öğrenciler arkadaşları tarafından daha az güvenilir, daha az çekici ve en önemlisi daha az arzulanan potansiyel fikir liderleri olarak algılanmışlardır. Bu sonuçlardan, çoğu durumda yüksek iletişim endişelilerin çevrelerinde daha az endişeli bireylere göre çok daha az etkili olduğu sonucuna varılabilir (McCroskey ve Richmond, 1976).

Yine üniversite ortamında yapılan bir çalışma, yüksek iletişim endişelilerin yabancı akranlarıyla daha az etkileşime girdikleri, gizli bir randevuyu kabul etme olasılıklarının daha az olduğu, daha az randevuya sahip oldukları, özel randevuya girme olasılıklarının daha yüksek olduğu, fakülteyle daha az ilişki içerisinde oldukları, üniversitenin danışmanlık sisteminden daha az memnun oldukları ve genel olarak üniversite ortamından daha az memnun olduklarını göstermiştir (McCroskey ve Sheahan, 1978).

İletişim kaygısının, bir öğretmenin öğrencisinin performansına ilişkin algı ve beklentilerinin güçlü bir belirleyicisi olduğu bulunmuştur. Çok bölümlü bir temel konuşma sınıfındaki öğrenciler ve öğretmenler arasında yapılan çalışmada sonuçlar, yüksek iletişim endişeli öğrencilerin, gerçek öğrenci-öğretmen karşılaşmasında düşük iletişim endişeli akranlarından daha az başarı potansiyeline sahip olarak algılandığını güçlü bir şekilde göstermektedir. Yüksek endişeli öğrenciler istisnasız bir şekilde öğretmenleri tarafından olumsuz algılanmıştır (Smythe ve Powers, 1978).

Spitzberg (1981) tarafından yapılan bir çalışmada üniversite öğrencilerinde yalnızlık ve iletişim kaygısı arasındaki ilişki araştırılmıştır. Çalışmada 170 üniversite öğrencisine durumsal yalnızlık (iki haftalık bir deneyim) ve kronik (yaşam boyu) yalnızlık olmak üzere iki adet yalnızlık ölçeği uygulanmıştır. 10 durumsal yalnız ve 9

kronik yalnız öğrenci analiz için seçilmiştir. Analiz sonucunda ise kronik olarak yalnız öğrencilerin iletişim kaygısında, durumsal olarak yalnız öğrencilere göre anlamlı derecede yüksek olduğu bulunmuştur.

2.2.6. İletişim Kaygısının Tedavisi

İletişim kaygısını tedavi etmek amacıyla çeşitli teknikler denenmiştir. Her teknik farklı bir neden varsayar ve tedaviyi bu nedene odaklamaya çalışır. Sistematik duyarsızlaştırma, iletişim kaygısının aşırı uyarılma eğiliminin bir sonucu olduğunu varsayarken bilişsel yeniden yapılandırma, sorunlu bilişlerin iletişim kaygısının kökü olduğunu varsayar; beceri eğitimi ise iletişim kaygısının bir konuşmacının yetersiz yetenek dağılımından kaynaklandığını varsayar (Bodie, 2010: 86).

2.2.6.1. Sistematik Duyarsızlaştırma

Sistematik duyarsızlaştırma (SD), insanların çok çeşitli fobik ve nevrotik kaygıların üstesinden gelmelerine yardımcı olmak için başarıyla kullanılan bir davranış terapisi. İletişim kaygısı ile başa çıkmak için özel olarak geliştirilmiş bir yöntem değildir. Daha ziyade, iletişim temelli korku veya kaygı ile kullanımı, terapötik yöntemin birçok uygulamasından biridir. Yöntem dünya çapında klinik ve laboratuvar ortamlarında test edilmiş ve hem anında hem de uzun vadede tutarlı bir şekilde güçlü pozitif sonuçlara sahip olduğu bulunmuştur (Berger vd., 1983: 213).

Bu modele göre, iletişim kaygısı bir kişinin davranış repertuarının yeterliliği ile ilgili değildir; insanlar gerekli davranışsal tepkilere sahiptir, ancak aşırı endişeleri rahat ve yetkin bir şekilde performanslarını engeller. Sonuç olarak, tedavinin odak noktası iletişim işlemleriyle ilişkili kaygıyı azaltmaktır (Glaser, 1981: 323). Karşılıklı inhibisyon sürecinde kaygı ve fobileri azaltmak için tasarlanan bu yaklaşım, bireylerin aynı anda endişeli ve rahat olamayacakları fikrine dayanmaktadır (Beatty ve Ferra, 2015: 6). Sonuç olarak, bu teknik bireyin kaygı üreten durumlar hiyerarşisi yaratmasını gerektirir. Bunu yaptıktan sonra kendisine çeşitli kas gevşetme teknikleri öğretilir. Kişi daha sonra gevşeme tekniklerini uygularken çeşitli anksiyete üreten durumları hayal etmeye başlar. Birey, ilişkili anksiyeteyi yaşamadan bu durumları hayal edebildiğinde, başka bir deyişle hepsi ortadan kalkana kadar anksiyete üreten durumların hiyerarşisini yukarı taşır (Prusank, 1987: 40).

Yapılan bir çalışmada sistematik duyarsızlaştırmanın iletişim kaygısını önemli ölçüde azalttığı bulunmuştur. Aynı zaman da tedavinin sınırlı psikoloji geçmişi olan eğitimciler tarafından da başarılı bir şekilde uygulanabileceği araştırma sonuçlarından bir tanesidir (McCroskey vd., 1970). Başka bir araştırma ise sistematik duyarsızlaştırmanın çok daha büyük bir ölçekte uygulandığında bile kaygıyı azaltmada etkili olduğu sonucuna varmıştır (McCroskey, 1972).

2.2.6.2. Bilişsel Modifikasyon/ Akılcı Duygusal Terapi/ Bilişsel Yeniden Yapılandırma

Bilişsel terapi; rahatsızlık veren duyguların, belirli olaylardan değil, bireyin o olay ile ilgili çarpıtılmış düşüncelerinden kaynaklandığı fikrini benimser. Bilişsel terapi de amaç bu çarpıtılmış düşünceleri saptamak, gerçekte olan düşüncelerle karşılaştırarak, yerine daha gerçekçi, daha işlevsel ve mantıklı düşünceler koymaktır (Koyuncu, 2014: 178).

Bu tedavilerde deneklere ilk olarak iletişim durumlarında kendi eylemlerini ve konforlarını engelleyen olumsuz kendi kendine konuşmaları gözlemlmeleri ve tanımlamaları öğretilir (örneğin, "Herkes aptal olduğumu düşünür"; "Bu gerçekten aptalca geliyor"; "Bu insanların etrafında söyleyecek bir şey düşünemiyorum"; "Asla benden hoşlanmayacaklar"). Denekler olumsuz benlik ifadelerini tanımlamayı ve bu özel düşüncelerin iletişim durumlarındaki gerçek konfor ve davranışları üzerindeki etkisini değerlendirmeyi öğrendikten sonra onlara olumsuz bilişlerini azaltmak veya değiştirmek için birtakım prosedürler öğretilir. Denekler olumsuz kendi konuşmalarını mantıksal olarak yeniden yorumlamayı ve bunları daha uyumlu başa çıkma ifadeleriyle değiştirmeyi öğrenir. Örneğin, "Herkes aptal olduğumu düşünür" olumsuz öz ifadesini bir kez tanımladıktan sonra denekler, "İnsanların beni değerlendirmek için çok fazla enerji harcaması pek olası değildir" gibi daha uyarlanabilir yanıtlar geliştirmeyi öğrenirler. Bilişsel değişiklik, özel düşüncelerin veya kendi kendine konuşmanın duygu ve davranış üzerindeki etkisini vurgular. Tedavi prosedürleri, deneklerin kendi sözlü anlatımlarını tanımlanması ve değiştirilmesine odaklanmaktadır (Glaser, 1981: 330).

Yapılan bir çalışma bilişsel modifikasyonun iletişim kaygısını önemli ölçüde azalttığını göstermektedir. 4, 5 ve 6. sınıflarda okuyan çocuklar üzerinde yapılan

çalışmada denekler üç tedavi grubuna ayrılmıştır. Birinci grup kontrol grubu, ikinci grup bilgili öğretmen grubu ve üçüncü grup bilişsel modifikasyon tedavisinin uygulanacağı gruptur. Bilgili öğretmen grubunda, öğretmene iletişim kaygısı hakkında yazılı bir açıklama yapılmıştır. Ayrıca öğretmen sınıfındaki iletişim kaygılı öğrenciler hakkında bilgilendirilmiş ve kendisine iletişim kaygısıyla başa çıkmak için bir dizi yazılı öneriler verilmiştir. Beş haftalık bir tedavi sonucunda bilişsel modifikasyonun öğrencilerin iletişim kaygısını önemli ölçüde azalttığı sonucuna ulaşılmıştır. Fakat bilgili öğretmen bunu yapamamıştır. Aynı zamanda öğrenciler ve öğretmenler bilişsel modifikasyon derslerinde harcanan zamanı değerli bulmuşlardır (Garrison ve Brown,1979).

Konuşma kaygısı ve genel anksiyetenin azaltılmasında bilişsel modifikasyon (CM), sistematik duyarsızlaştırma (SD) ve konuşma hazırlığının (SP) etkinliğini karşılaştıran bir başka çalışmada; bilişsel modifikasyon (CM) programının hem konuşma kaygısını hem de genel kaygıyı azaltmada çok etkili olduğu, konuşma hazırlığının (SP) konuşma kaygısını azaltmada çok etkili olduğu, ancak genel kaygıyı azaltmada etkili olmadığı, ve sistematik duyarsızlaştırma (SD) programının ise hem konuşma hem de genel kaygı için orta derecede etkili olduğu sonucuna varılmıştır (Weissberg ve Lamb, 1997).

Watson ve Dodd tarafından yapılan bir başka çalışma akılcı duygusal terapi (RET) modelini iletişim kaygılılar üzerinde test etmiştir. Ayrıca çalışmada akılcı duygusal terapi, sistematik duyarsızlaştırma ve beceri eğitimi yöntemlerinin etkinliği hakkında bir karşılaştırma yapılmıştır. Tedavi grupları şu şekildedir: 1) Akılcı duygusal terapi yöntemi 2) Sistematik duyarsızlaştırma 3) Sadece beceri eğitimi . Bunun yanı sıra birinci grup ve ikinci grup diğer tedavi yöntemlerine ek olarak beceri eğitimi de almıştır. Fakat üçüncü grup sadece beceri eğitimi tedavisi almıştır. Elli iki yüksek iletişim kaygılı birey rastgele tedavi gruplarına atanmıştır. Çalışma sonucunda ise tedavi yöntemlerinin karşılaştırılmasına bakılmaksızın akılcı duygusal terapinin, sistematik duyarsızlaştırmanın ve beceri eğitiminin iletişim kaygısını azaltmada eşit şekilde iyi bir yöntem olduğu sonucuna varılmıştır. RET yöntemi toplam değişimde daha yüksek olmasına rağmen, farklar anlamlı olmamıştır (Watson ve Dodd, 1984).

2.2.6.3. Görselleştirme

Görselleştirme ise başka bir bilişsel yöntemdir. Görselleştirme, konuşmacıların kendilerini, etkili bir sunum yaparken hayal etmelerini istemeyi içerir. Bu, sporcuların performanslarını iyileştirmek için kullandıkları teknikle aynıdır ve sistematik duyarsızlaştırmanın temel bileşenlerinden birine benzer (Ayres ve Hopf, 1985: 318-319). Görselleştirmenin, öğrencilerin konuşma kaygısını azaltmasında etkili bir yöntem olduğu bulunmuştur (Ayres ve Hopf, 1985). Ayrıca veriler görselleştirmenin, rasyonel duygusal terapi veya sistematik duyarsızlaştırma kadar iletişim kaygısını azaltmada etkili olduğunu göstermektedir. (Ayres ve Hopf, 1987).

Ayres (1988b) tarafından yapılan başka bir çalışma, görselleştirme kullanımının, öz bildirim raporu ile bildirilen konuşma kaygısını azalttığı sonucunu bulmuştur. Ayrıca görselleştirme kullanımı, konuşmacıların konuşma öncesinde, sırasında ve sonrasında bildirdikleri olumlu düşüncelerin olumsuz düşüncelere oranını arttırmıştır. Çalışma, görselleştirmenin öğrencilerin bir konuşma hakkında daha olumlu düşünceler geliştirmelerine yardımcı olmak için yararlı bir yol olduğunu göstermiştir.

2.2.6.4. Beceri Eğitimi

Gerek koşullu kaygı gerekse olumsuz bilişsel değerlendirme modellerinin aksine, beceri eksikliği modeli sözlü iletişim kaygısını ve kaçınmayı yeterli bir davranış repertuarıyla doğrudan ilişkili olarak görür. Bu modele göre, bireyin ustaca kişiler arası durumları yönetememesi, olumsuz sonuçlara ve daha sonra sosyal iletişimde kaygı ve kaçınmaya neden olur. Bu modelin temel bir varsayımı, kişilerarası durumlarda kötü performans gösteren insanların bunu öncelikle endişeli veya olumsuz düşündükleri için değil, yetersiz davranış repertuarları nedeniyle yapmalarıdır. Başka bir deyişle gerekli becerilerden yoksundurlar (Glaser, 1981:332)

Böylece beceri eğitmenleri iletişim becerilerini geliştirmeye odaklanır. Beceri eğitimi programları, bireylerin yetersiz iletişim becerilerini belirlemelerine, iyileştirme için belirli hedefler belirlemelerine ve son olarak daha olumlu değerlendirmeye yol açacak iletişim davranışlarını modellemesine ve prova etmesine olanak tanır. Beceri eğitimi savunucuları uygun iletişim becerileri, bireyin davranış repertuarının tutarlı bir özelliği haline geldiğinde, olumlu bir şekilde

değerlendirileceğine inanmaktadır. Böylece kaygı üreten etken yani negatif değerlendirme hafifletilir (Prusank, 1987:41). Tedavi prosedürleri arasında hedef davranışların doğrudan öğretimi ve koçluğu, modelleme, hedef belirleme, gizli prova, davranış prova, in vivo uygulama ve kendi kendini izleme bulunur (Glaser, 1981: 332).

Bazı çalışmalar ise tedavilerin kombinasyonunun, kaygıyı azaltmada daha etkili bir yöntem olduğu sonucuna varmıştır. Topluluk önünde konuşma kaygısı tedavi tekniklerinin, etkinliği üzerine yapılan bir meta-analiz çalışmasında, tüm tedavi biçimlerinin (bilişsel modifikasyon, sistematik duyarsızlaştırma ve beceri eğitimi) topluluk önünde konuşma kaygısını azaltmada etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte, tedaviler gözlenen nispi etkililik açısından farklılık göstermiştir. Tek başına beceri eğitimi, topluluk önünde konuşma endişesini azaltmanın en az etkili yoludur. Anksiyeteyi azaltmanın en etkili yöntemi üç tedavinin bir kombinasyonuyken, en az etkili olan tek başına beceri eğitimidir (Allen vd., 1989).

Topluluk önünde konuşma kaygısını azaltmak için bütüncül ve üniter tedavilerin değerlendirilmesi amacıyla yapılan başka bir çalışmada ise dört grup üniversite öğrencisine bir takım tedaviler uygulanmıştır. Bir grup üç tedavi prosedürü almış (beceri eğitimi, görselleştirme ve COM tedavisi); bir diğeri beceri ve görselleştirme tedavisi almış; üçüncü grup sadece beceri eğitimi almış; dördüncü grup herhangi bir tedavi almayan kontrol grubu olarak işlev görmüştür. Analizler sonucunda, kombine tedavileri alan iki grubun, topluluk önünde konuşma kaygısında, tek başına beceri eğitimi alan gruba veya kontrol grubuna göre önemli ölçüde daha fazla azalma olduğu ortaya konmuştur. Sonuçlar, topluluk önünde konuşma kaygısını azaltmaya yönelik kombine veya bütünleştirici yaklaşımın tek bir tedaviden daha etkili olduğu görüşünü desteklemektedir (Whitworth ve Cochran, 1996).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM VE UYGULAMA

Bu bölümde araştırmanın konusu, amacı, önemi, evren ve örnekleme, veri toplama araçları ve veri değerlendirilmesinde kullanılan analizlere yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Problemi

Kaygı, psikolojide bireyin yaşadığı bir duygu durumu olarak tanımlanmakta ve bireyin kişiliğinin oluşmasında önemli bir yol gösterici olarak kabul görmektedir. Her insan günlük yaşamında sık sık kaygılanmaktadır. Fakat kaygı bireyin günlük yaşamını aksatacak kadar şiddetli ve uzun süreli olduğunda bir problem haline gelir.

Bireylerin yaşadığı farklı kaygı türlerinden bahsetmek mümkündür. Bu kaygı türlerinden birisi de iletişim kaygısıdır. İletişim kaygısı, sosyal kaygının bir alt başlığı olarak değerlendirilmekte ve sadece iletişim durumlarıyla sınırlandırılmaktadır. İletişim kaygısı, çocukluğun erken dönemlerinde başlamakta ve gelişmektedir. Yüksek düzeyde iletişim kaygısı yaşayan bireyler çevresi ile iletişim kurmaktan kaçınmaktadırlar. Zorunlu olarak iletişim kurdukları zaman ise rahatsız ve gergin hissetmektedirler. Bu gerginlik nedeniyle kişi etkin bir iletişim kuramamaktadır.

Yüksek düzeyde iletişim kaygısı yaşayan bireyin, çevresiyle sağlıklı bir iletişim kurması mümkün olmamaktadır. Oysaki bireyin var olması, amaçlarına ulaşması, ilişkiler kurması ve sürdürmesi, sosyal, akademik ve mesleki yaşamında başarıya ulaşması iletişim ile mümkündür. Kısaca iletişim kaygısı kişinin yaşamının her alanını olumsuz olarak etkilemektedir. Bununla birlikte araştırmacılar yüksek iletişim kaygısının, öğrencinin daha etkili öğrenmesine ve yüksek iletişimsel yetkinlik kazanmasına engel olduğunu söylemektedirler. Bu bağlamda çalışmanın problemi, üniversite öğrencilerinin iletişim kaygısı seviyelerini belirlemek ve iletişim kaygısı ile akademik başarı arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Bunun yanı sıra iletişim kaygısı ve öğrencilerin cinsiyeti, yaşı, bölümü, sınıfı ve yaşadıkları yerleşim yerinin niteliği arasındaki ilişki de araştırılacaktır.

3.1.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın temel amacı, Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi öğrencilerinin iletişim kaygı düzeylerini tespit etmektir. Çalışmada, İletişim Kaygısı Ölçeği (İKÖ-24) kullanılarak, Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi öğrencilerinin iletişim kaygısı seviyeleri tespit edilecektir. Ayrıca çalışmada yaş, cinsiyet, yaşanan yerleşim yerinin niteliği, akademik başarı ve iletişim kaygısı arasında bir ilişki olup olmadığı incelenecektir. Bu bağlamda araştırma soruları şu şekildedir:

Araştırma Sorusu 1: Araştırmaya katılan öğrencilerin iletişim kaygısı seviyeleri nedir?

Araştırma Sorusu 2: Araştırmaya katılan öğrencilerin grup iletişim kaygısı seviyeleri nedir?

Araştırma Sorusu 3: Araştırmaya katılan öğrencilerin toplantı iletişim kaygısı seviyeleri nedir?

Araştırma Sorusu 4: Araştırmaya katılan öğrencilerin kişilerarası iletişim kaygısı seviyeleri nedir?

Araştırma Sorusu 5: Araştırmaya katılan öğrencilerin genel iletişim kaygısı seviyeleri nedir?

Araştırma Sorusu 6: Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyeti, yaşı, bölümü, sınıfı, yaşadıkları yerleşim yerinin niteliği ve genel not ortalaması ile grup iletişim kaygısı alt boyutu arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Araştırma Sorusu 7: Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyeti, yaşı, bölümü, sınıfı, yaşadıkları yerleşim yerinin niteliği ve genel not ortalaması ile toplantı iletişim kaygısı alt boyutu arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Araştırma Sorusu 8: Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyeti, yaşı, bölümü, sınıfı, yaşadıkları yerleşim yerinin niteliği ve genel not ortalaması ile kişilerarası iletişim kaygısı alt boyutu arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Araştırma Sorusu 9: Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyeti, yaşı, bölümü, sınıfı, yaşadıkları yerleşim yerinin niteliği ve genel not ortalaması ile genel iletişim kaygısı alt boyutu arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Araştırma Sorusu 10: Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyeti, yaşı, bölümü, sınıfı, yaşadıkları yerleşim yerinin niteliği ve genel not ortalaması ile İKÖ-24 ölçeğinden aldıkları toplam puan arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

3.1.3. Araştırmanın Önemi

Literatürde iletişim kaygısı hakkında sınırlı sayıda araştırma bulunmaktadır. Bu nedenle bu çalışma, iletişim kaygısı alanında daha fazla araştırma yapılması gerektiğini vurgulayacağı için önemlidir. Yine bu çalışma öğrencilerin iletişim kaygısı düzeyleri hakkında veriler sunacaktır. Ayrıca bu çalışmada cinsiyet, yaş, yerleşim yerinin niteliği ve akademik başarı ile iletişim kaygısı arasında ilişki olup olmadığıyla ilgili bilgiler verilecektir.

3.1.4. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi'nde okuyan öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmaya ise 2019-2020 döneminde Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi'nde eğitim gören 400 öğrenci tesadüfi örneklem yöntemiyle katılmıştır. Ancak bazı anketlerin eksik ve yanlış doldurulması nedeniyle 390 öğrenci üzerinde analizler uygulanmıştır.

3.1.5. Veri Toplama Araçları

Araştırmaya katılan öğrencilerin bazı kişisel ve demografik özelliklerini tespit edebilmek amacıyla “Kişisel Bilgi Formu” kullanılmıştır. Bununla birlikte katılımcıların iletişim kaygı düzeylerini belirleyebilmek için “İletişim Kaygısı Ölçeği (İKÖ-24)” kullanılmıştır.

3.1.5.1. Kişisel Bilgi Formu

Ankete katılan öğrencilerin kişisel ve demografik özelliklerini öğrenmek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Kişisel bilgi formu cinsiyet, yaş, bölüm, sınıf, yaşanan yerleşim yerinin niteliği ve genel not ortalaması hakkında sorular içermektedir.

3.1.5.2. İletişim Kaygısı Ölçeği (İKÖ-24)

1982 yılında McCroskey tarafından geliştirilen ve Kişisel İletişim Kaygısı Raporu (PRCA-24) olarak isimlendirilen ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik analizi tekrar 1985 yılında McCroskey ve arkadaşları tarafından gerçekleştirilmiştir. Güvenirlik katsayısı olan Cronch Alpha değeri 0.94 olarak bulunmuştur (Erdoğan, 2018: 91). Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanması ise Çakmak (2014) tarafından gerçekleştirilmiştir.

Bu ölçek, grup iletişimi (1. 2. 3. 4. 5. ve 6. sorular), toplantı iletişimi (7. 8. 9. 10. 11. ve 12. sorular), kişilerarası iletişim (13. 14. 15. 16. 17. ve 18. sorular) ve genel iletişime (19. 20. 21. 22. 23. ve 24. sorular) ilişkin yirmi dört kaygı duygusu tanımından oluşmaktadır. İletişim kaygısı ölçeğinin her boyutu (grup, toplantı, kişilerarası, genel) altı yargı içermektedir. Beşli Likert tipi ölçekte katılımcılar, kendi kişisel duygularına ve durumlarına en uygun ifadeyi (kesinlikle katılıyorum, katılıyorum, kararsızım, katılmıyorum veya kesinlikle katılmıyorum) işaretleyerek ölçeği tamamlamışlardır (Çakmak, 2014: 104).

Ayrıca ölçeğin puanlanması şu şekilde elde edilmektedir: Kesinlikle katılıyorum= 1 puan, katılıyorum= 2 puan, kararsızım=3 puan, katılmıyorum=4 puan, kesinlikle katılmıyorum=5 puan olarak belirlenmiştir. Toplam puan aşağıdaki şekilde elde edilmektedir (McCroskey vd. 1985'den akt. Çakmak, 2014: 92):

$$\text{Grup} = 18 - (1) + (2) - (3) + (4) - (5) + (6)$$

$$\text{Toplantı} = 18 - (7) + (8) + (9) - (10) - (11) + (12)$$

$$\text{Kişilerarası} = 18 - (13) + (14) - (15) + (16) + (17) - (18)$$

$$\text{Genel} = 18 + (19) - (20) + (21) - (22) + (23) - (24)$$

Grup, toplantı, kişilerarası ve genel iletişim kaygısı puanlarının düşük, orta ve yüksek puanlama türleri aşağıdaki şekilde verilmektedir (McCroskey 1982'den akt. Çakmak, 2014: 104):

Toplam	Yüksek	Düşük
Toplam Puan	>80	<51
Grup (alt puan)	>20	<11
Toplantı (alt puan)	>20	<13
Bireylerarası (alt puan)	>18	<11
Genel (alt puan)	>24	<14

Kaynak : McCroskey 1982'den akt. Çakmak, 2014: 104

İKÖ-24'ün puanları 24-120 arasında değişebilmektedir. 24 ve 51 (puan <51 ise) arasındaki puanlar, düşük iletişim kaygısına sahip olan bireyleri temsil etmektedir. 51-80 arası puanlar, ortalama iletişim kaygısına sahip olan bireyleri göstermektedir. 81 ve 120 (puan >80 ise) arasındaki puanlar ise yüksek düzeyde iletişim kaygısına sahip bireyleri temsil etmektedir (Çakmak, 2014: 105).

3.2. Bulgular

Bu bölümde İKÖ-24 ölçeği kullanılarak iletişim kaygısı düzeylerinin açıklanmasına yönelik araştırmanın sonuçları değişik başlıklar altında sunulacaktır. Öncelikle araştırmaya katılan öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri belirtilecek daha sonra ise İKÖ-24 ölçeğinin bu değişkenlerle analizi ortaya koyulacaktır.

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Kadın	200	51,3
Erkek	190	48,7
Toplam	390	100,0

Tablo 1'e göre araştırmaya katılan öğrencilerin % 51,3'ü (200 kişi) kadın öğrenciler iken % 48,7'si (190 kişi) erkek öğrencilerdir. Çalışmaya en fazla katılımı kadın öğrenciler gerçekleştirmiştir.

Tablo 2: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Yaşa Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde
18-20 yaş arası	171	43,8
21-23 yaş arası	146	37,4
24-26 yaş arası	54	13,8
27-29 yaş arası	19	4,9
Toplam	390	100,0

Tablo 2'ye göre araştırmaya katılan öğrencilerin % 43,8 'i (171 kişi) 18-20 yaş arasındayken % 37,4'ü (146 kişi) 21-23 yaş arasındadır. Diğer öğrencilerin %13,8'i (54 kişi) 24-26 yaş arasında ve % 4,9'u (19 kişi) 27-29 yaş arasındadır. Araştırmaya en çok katılımı 18-20 yaş arasındaki öğrenciler göstermiştir.

Tablo 3: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Bölümlere Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Halkla İlişkiler ve Tanıtım	104	26,7
Radyo-TV ve Sinema	93	23,8
Gazetecilik	94	24,1
Reklamcılık	99	25,4
Toplam	390	100,0

Bölümlere göre çalışmaya katılım oranına bakıldığında öğrencilerin % 26,7'si (104 kişi) Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümünde eğitimine devam ederken, % 23,8'i (93 kişi) Radyo-Televizyon ve Sinema bölümünde okumaktadır. Öğrencilerin % 24,1'i (94 kişi) Gazetecilik bölümündeyken, % 25,4'ü (99 kişi) Reklamcılık bölümünde eğitim görmektedir. Araştırma kapsamında en fazla Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümünde eğitim gören öğrencilere ulaşılmıştır.

Tablo 4: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Sınıflara Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde
1. Sınıf	100	25,6
2.Sınıf	104	26,7
3.Sınıf	91	23,3
4.Sınıf	95	24,4
Toplam	390	100,0

Tablo 4'e göre araştırmaya katılan öğrencilerin %26,7'si (104 kişi) 2. sınıfta, % 25,6'sı (100 kişi) 1. sınıfta, % 24,4'ü (95 kişi) 4. sınıfta, ve %23,3'ü (91 kişi) ise 3. sınıftadır.

Tablo 5: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Yaşanılan Yere Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Köy	49	12,6
İlçe	41	10,5
İl (Şehir)	173	44,4
Büyükşehir	127	32,6
Toplam	390	100,0

Tablo 5' e göre öğrencilerin% 44,4'ü (173 kişi) şehirde yaşamaktadır. Öğrencilerin %32,6'sı (127 kişi) büyükşehirde, %12,6'sı (49 kişi) köyde ve % 10,5'i (41 kişi) ilçede yaşamaktadır.

Tablo 6: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Genel Not Ortalamasına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı

	Frekans	Yüzde
1.50-1.99	4	1,0
2.00-2.49	46	11,8
2.50-2.99	151	38,7
3.00-3.49	143	36,7
3.50-4.00	46	11,8
Toplam	390	100,0

Tablo 6'ya göre katılımcı öğrencilerin % 1,0 'ının (4 kişi) genel not ortalaması 1.50-1.99 arasındadır. Öğrencilerin % 11,8'inin (46 kişi) genel not ortalaması 2.00-2.49 arasındayken, % 38,7'sinin (151 kişi) not ortalaması 2.50-2.99 arasındadır. Yine öğrencilerin % 36,7 'sinin (143 kişi) genel not ortalaması 3.00-3.49 arasındayken, % 11, 8'inin (46 kişi) genel not ortalaması 3.50-4.00 arasındadır.

3.2.1. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin İletişim Kaygısı İfadelerine İlişkin Katılım Durumu

Bu bölümde araştırmaya katılanlar öğrencilerin grup iletişim kaygısı, toplantı iletişim kaygısı, kişilerarası iletişim kaygısı ve genel iletişim kaygısına ilişkin ifadelerle katılım durumu açıklanacaktır.

Tablo 7: Öğrencilerin Grup İletişim Kaygısı Alt Boyutu İfadelerine Katılma Durumu

		Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum	
	Grup İletişim Kaygısı	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Grup tartışmalarına katılmayı sevmem	45	11,5	124	31,8	71	18,2	107	27,4	43	11,0
2	Grup tartışmalarına katılırken kendimi genellikle rahat hissedirim	65	16,7	145	37,2	78	20,0	86	22,1	16	4,1
3	Grup tartışmalarına katılırken gergin ve sinirli olurum	34	8,7	135	34,6	101	25,9	88	22,6	32	8,2
4	Grup tartışmalarına dahil olmayı severim	59	15,1	133	34,1	86	22,1	82	21,0	30	7,7
5	Yeni insanlarla bir grup tartışması içinde olmak beni gergin ve sinirli yapar	53	13,6	124	31,8	88	22,6	92	23,6	33	8,5
6	Grup tartışmalarına katılırken rahat ve sakinimdir	39	10,0	155	39,7	96	24,6	72	18,5	28	7,2

Tablo 7'ye göre araştırmaya katılan öğrencilerin yaklaşık %43'ü grup tartışmalarına katılmayı sevmezken, yaklaşık % 49'u, grup tartışmalarına dahil olmayı sevdiklerini belirtmişlerdir. Öğrencilerin % 53,9 'u ise grup tartışmalarına katılırken kendilerini rahat hissettiklerini ifade ederken, yaklaşık yüzde % 43'ü grup tartışmalarına katılırken gergin ve sinirli olduğunu söylemişlerdir. Öğrencilerin %

45,4'ü ise yeni insanlarla grup tartışması içinde olurken gergin ve sinirli olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 8: Öğrencilerin Toplantı İletişim Kaygısı Alt Boyutu İfadelerine Katılma Durumu

		Kesinlikle Katılıyor		Katılıyor		Kararsız		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum	
	Toplantı İletişim Kaygısı	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
7	Bir toplantıya katılmak zorunda olduğumda, genellikle gerginimdir	31	7,9	94	24,1	85	21,8	146	37,4	34	8,7
8	Çoğunlukla, toplantılara katılırken sakin ve rahat olurum	41	10,5	113	29,0	105	26,9	107	27,4	24	6,2
9	Bir toplantıya bir fikri ifade etmek için davet edildiğimde çok sakin ve rahatımdır	55	14,1	123	31,5	99	25,4	93	23,8	20	5,1
10	Toplantılarda kendimi ifade etmekten korkarım	96	24,6	158	40,5	70	17,9	50	12,8	16	4,1
11	Toplantılarda iletişim kurmak genellikle beni rahatsız eder	94	24,1	182	46,7	65	16,7	65	16,7	9	2,3
12	Bir toplantıda soruları cevaplarken çok rahat olurum	54	13,8	137	35,1	109	27,9	82	21,0	8	2,1

Tablo 8'e göre araştırmaya katılan öğrencilerin yaklaşık % 46,1'i toplantılara katılırken gergin olmadıklarını ifade etmişlerdir. Öğrencilerin % 39, 5'i toplantılara katılırken rahat ve sakin olduğunu belirtmiş, % 45, 6'sı ise bir toplantıya bir fikri ifade etmek için davet edildiklerinde çok sakin ve rahat olduklarını söylemişlerdir. Öğrencilerin % 65,1 gibi büyük bir çoğunluğu ise toplantılarda kendilerini ifade etmekten korkmaktadırlar. Ayrıca öğrencilerin % 70, 8'i ise toplantılarda iletişim

kurmaktan memnundurlar. Son olarak öğrencilerin yaklaşık % 48, 9'u ise toplantıda soruları cevaplarken rahat olduklarını dile getirmişlerdir.

Tablo 9: Öğrencilerin Kişilerarası İletişim Kaygısı Alt Boyutu İfadelerine Katılma Durumu

		Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum	
	Bireylerarası İletişim Kaygısı	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
13	Yeni tanıştığım birisiyle sohbet ederken kendimi çok gergin hissedirim	99	25,4	152	39,0	57	14,6	67	17,2	15	3,8
14	Diyaloglarda kendimi açıkça ifade etmekten korkmam	113	29,0	171	43,8	46	11,8	44	11,3	16	4,1
15	Diyalog kurma esnasında genellikle sinirli ve gerginimdir	110	28,2	194	49,7	55	14,1	26	6,7	5	1,3
16	Diyalog kurma esnasında genellikle sakin ve rahatımdır	92	23,6	213	54,6	50	12,8	32	8,2	3	,8
17	Yeni tanıştığım birisiyle diyalog kurarken kendimi oldukça rahat hissedirim	82	21,0	168	43,1	83	21,3	49	12,6	8	2,1
18	Diyaloglarda kendimi açıkça ifade etmekten korkarım	105	26,9	210	53,8	30	7,7	34	8,7	11	2,8

Tablo 9' a göre araştırmaya katılan öğrencilerin yaklaşık % 64'ü yeni insanlarla sohbet ederken kendilerini gergin hissetmekteyken, yine öğrencilerin yaklaşık % 77'si ikili görüşmeler sırasında gergin ve rahatsız olduklarını dile getirmişlerdir. Aynı zamanda öğrencilerin % 72,8'i ikili etkileşimlerde kendilerini açıkça ifade etmekten korkmadıklarını söylemişlerdir.

Tablo 10: Öğrencilerin Genel İletişim Kaygısı Alt Boyutu İfadelerine Katılım Durumu

		Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum	
	Genel İletişim Kaygısı	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
19	Konuşma yapmaktan çekinmem/korkmam	98	25,1	141	36,2	83	21,3	51	13,1	17	4,4
20	Bir konuşma yaparken vücudumun bazı bölgelerini çok gergin ve kasılmış hissedirim	42	10,8	131	33,6	92	23,6	79	20,3	46	11,8
21	Bir konuşma yaparken kendimi rahat hissedirim	49	12,6	152	39,0	105	26,9	71	18,2	13	3,3
22	Konuşma yaparken aklım karışır ve düşüncelerim karmakarışık olur	50	12,8	154	39,5	84	21,5	71	18,2	31	7,9
23	Kendine güvenen bir şekilde konuşma yapabilirim	77	19,7	185	47,4	88	22,6	28	7,2	12	3,1
24	Konuşma yaparken o kadar kaygılı olurum ki aslında bildiğim gerçekleri unuturum	91	23,3	143	36,7	81	20,8	39	10,0	36	9,2

Tablo 10'a göre araştırmaya katılan öğrencilerin yaklaşık %61'i konuşma yapmaktan çekinmemektedirler. Öğrencilerin %44,4'ü ise bi konuşma yaparken vücutlarının bazı bölgelerini çok gergin ve kasılmış hissetmekte olduklarını ifade etmişlerdir. Öğrencilerin % 52,3'ünün ise konuşma yaparken aklı karışmakta ve düşünceleri karmakarışık olmaktadır. Öğrencilerin %60'ı ise konuşma yaparken kaygı yaşamaktadır. Fakat öğrencilerin %67,1 gibi büyük bir çoğunluğu kendine güvenen bir şekilde konuşma yapabileceklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 11: Grup İletişim Kaygısı ve Toplantı İletişim Kaygısına İlişkin Yargıların Aritmetik Ortalaması

	Grup İletişim Kaygısı	SS	AO
1	Grup tartışmalarına katılmayı sevmem	1,22303	2,9462
2	Grup tartışmalarına katılırken kendimi genellikle rahat hissedirim	1,12439	2,5974
3	Grup tartışmalarına katılırken gergin ve sinirli olurum	1,11121	2,8692
4	Grup tartışmalarına dahil olmayı severim	1,17879	2,7205
5	Yeni insanlarla bir grup tartışması içinde olmak beni gergin ve sinirli yapar	1,18550	2,8154
6	Grup tartışmalarına katılırken rahat ve sakinimdir	1,09536	2,7308
	Toplantı İletişim Kaygısı		
7	Bir toplantıya katılmak zorunda olduğumda, genellikle gerginimdir	1,12391	3,1487
8	Çoğunlukla, toplantılara katılırken sakin ve rahat olurum	1,10607	2,8974
9	Bir toplantıya bir fikri ifade etmek için davet edildiğimde çok sakin ve rahatımdır	1,12275	2,7436
10	Toplantılarda kendimi ifade etmekten korkarım	1,10134	2,3128
11	Toplantılarda iletişim kurmak genellikle beni rahatsız eder	,99407	2,2000
12	Bir toplantıda soruları cevaplarken çok rahat olurum	1,02863	2,6231

Araştırmaya katılan öğrencilerin en fazla hangi grup iletişim kaygısı ifadelerine katıldıklarını belirlemek için söz konusu ifadelerle en çok verilen cevapların aritmetik ortalaması alınmıştır. Buna göre en yüksek ortalamayı alan ifade “Grup tartışmalarına katılmayı sevmem” ifadesidir (AO=2,94). Diğer ifadelerin aldığı ortalama ise en yüksekten en düşüğe sırasıyla şu şekildedir: “Grup tartışmalarına katılırken sinirli ve gergin olurum” (AO= 2,86), “Yeni insanlarla bir grup tartışması içinde olmak beni gergin ve sinirli yapar” (AO=2,81), “Grup tartışmalarına katılırken rahat ve sakinimdir” (AO=2,73), “Grup tartışmalarına dahil olmayı severim” (AO=2,72), “Grup tartışmalarına katılırken kendimi genellikle rahat hissedirim” (AO=2,59).

Toplantı iletişim kaygısı alt boyutundaki ifadelerden en çok ortalamaya sahip olan ifade ise “Bir toplantıya katılmak zorunda olduğumda, genellikle gerginimdir” ifadesidir (AO=3,14). Diğer ifadeler ise aldıkları ortalamaya göre en yüksekten en düşüğe sırasıyla şu şekilde ifade edilebilir: “Çoğunlukla, toplantılara katılırken sakin

ve rahat olurum” (AO=2,89), “Bir toplantıya bir fikri ifade etmek için davet edildiğinde çok sakin ve rahatımdır” (AO=2,74), “Bir toplantıda soruları cevaplariken çok rahat olurum” (AO=2,62), “Toplantılarda kendimi ifade etmekten korkarım” (AO=2,31), “ Toplantılarda iletişim kurmak genellikle beni rahatsız eder” (AO=2,20).

Tablo 12: Kişilerarası İletişim Kaygısı ve Genel İletişim Kaygısına İlişkin Yargıların Aritmetik Ortalaması

	Kişilerarası İletişim Kaygısı	SS	AO
13	Yeni tanıştığım birisiyle sohbet ederken kendimi çok gergin hissedirim	1,14599	2,3513
14	Diyaloglarda kendimi açıkça ifade etmekten korkmam	1,09544	2,1769
15	Diyalog kurma esnasında genellikle sinirli ve gerginimdir	,89791	2,0308
16	Diyalog kurma esnasında genellikle sakin ve rahatımdır	,87015	2,0795
17	Yeni tanıştığım birisiyle diyalog kurarken kendimi oldukça rahat hissedirim	1,00667	2,3154
18	Diyaloglarda kendimi açıkça ifade etmekten korkarım	,97299	2,0667
	Genel İletişim Kaygısı		
19	Konuşma yapmaktan çekinmem/korkmam	1,12139	2,3538
20	Bir konuşma yaparken vücudumun bazı bölgelerini çok gergin ve kasılmış hissedirim	1,19665	2,8872
21	Bir konuşma yaparken kendimi rahat hissedirim	1,02786	2,6077
22	Konuşma yaparken aklım karışır ve düşüncelerim karmakarışık olur	1,14665	2,6897
23	Kendine güvenen bir şekilde konuşma yapabilirim	,95906	2,2641
24	Konuşma yaparken o kadar kaygılı olurum ki aslında bildiğim gerçekleri unuturum	1,21322	2,4513

Kişilerarası İletişim Kaygısı alt boyutundaki ifadelerden en çok ortalamaya sahip olan ifade ise “Yeni tanıştığım birisiyle sohbet ederken kendimi çok gergin hissedirim” ifadesidir (AO=2,35). Diğer ifadeler ise sırasıyla “Yeni tanıştığım birisiyle diyalog kurarken kendimi oldukça rahat hissedirim” (AO=2,31), “Diyaloglarda kendimi açıkça ifade etmekten korkmam” (AO=2,17), “Diyalog kurma esnasında genellikle sakin ve rahatımdır” (AO=2,07), “Diyaloglarda kendimi

açıkça ifade etmekten korkarım” (AO=2,06), “Diyalog kurma esnasında genellikle sinirli ve gerginimdir” (AO=2,03) şeklindedir.

Son olarak Genel İletişim Kaygısı alt boyutundaki ifadelerden en çok ortalamaya sahip olan ifade “Bir konuşma yaparken vücudumun bazı bölgelerini çok gergin ve kasılmış hissedirim” ifadesidir (AO=2,88). Diğer ifadeler ise en yüksek ortalamadan en düşük ortalamaya göre şu şekildedir: “Konuşma yaparken aklım karışır ve düşüncelerim karmakarışık olur” (AO=2,68), “Bir konuşma yaparken kendimi rahat hissedirim” (AO=2,60), “Konuşma yaparken o kadar kaygılı olurum ki aslında bildiğim gerçekleri unuturum” (AO=2,45), “Konuşma yapmaktan çekinmem/korkmam” (AO=2,35), “Kendine güvenen bir şekilde konuşma yapabilirim” (AO=2,26).

3.2.2. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin İletişim Kaygısı Düzeyleri

“Araştırmaya katılan öğrencilerin grup iletişim kaygısı seviyeleri nedir?” sorusunu test etmek için, öğrencilerin grup iletişim kaygısı alt ölçeğinden aldıkları puanların frekans ve yüzde dağılımları incelenmiştir.

Tablo 13: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Grup İletişim Kaygısı Düzeyleri

	Frekans	Yüzde
Düşük	39	10,0
Orta	261	66,9
Yüksek	90	23,1
Toplam	390	100,0

Tablo 13’e göre araştırmaya katılan öğrencilerin % 66,9’u (261 kişi) orta düzey grup iletişim kaygısına sahiptir. Öğrencilerin % 10,0’u (39 kişi) düşük düzey grup iletişim kaygısına sahipken % 23,1’i (90 kişi) yüksek düzey grup iletişim kaygısına sahiptir. Öğrencilerin büyük bir çoğunluğunun grup tartışmalarında ve görüşmelerinde orta düzey bir kaygı yaşadıklarını söylemek mümkündür.

Araştırmaya katılan öğrencilerin toplantı iletişim kaygısı seviyeleri nedir?” sorusunu test etmek için, öğrencilerin toplantı iletişim kaygısı alt ölçeğinden aldıkları puanların frekans ve yüzde dağılımları incelenmiştir.

Tablo 14: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Toplantı İletişim Kaygısı Düzeyleri

	Frekans	Yüzde
Düşük	104	26,7
Orta	210	53,8
Yüksek	76	19,5
Toplam	390	100,0

Tablo 14'e göre araştırmaya katılan öğrencilerin % 53,8'i (210 kişi) orta düzey toplantı iletişim kaygısına sahiptir. Öğrencilerin % 26,7'si (104 kişi) düşük düzey toplantı iletişim kaygısına sahipken % 19,5'i (76 kişi) yüksek düzey toplantı iletişim kaygısına sahiptir. Araştırmaya katılan öğrencilerin büyük bir çoğunluğu toplantı ortamlarında iletişim kurarken orta düzeyde bir endişe yaşamaktadırlar.

Araştırmaya katılan öğrencilerin kişilerarası iletişim kaygısı seviyeleri nedir?" sorusunu test etmek için, öğrencilerin kişilerarası iletişim kaygısı alt ölçeğinden aldıkları puanların frekans ve yüzde dağılımları incelenmiştir.

Tablo 15: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Kişilerarası İletişim Kaygısı Düzeyleri

	Frekans	Yüzde
Düşük	109	27,9
Orta	233	59,7
Yüksek	48	12,3
Toplam	390	100,0

Tablo 15'e göre araştırmaya katılan öğrencilerin % 59,7'si (233 kişi) orta düzey kişilerarası iletişim kaygısına sahiptir. Öğrencilerin % 27,9'u (109 kişi) düşük düzey kişilerarası iletişim kaygısına sahipken % 12,3'ü (48 kişi) yüksek düzey kişilerarası iletişim kaygısına sahiptir. Bu sonuca göre katılımcı öğrencilerin çoğunluğu yüz yüze görüşmelerde ve etkileşimlerde orta seviyede bir kaygı hissetmektedirler.

Araştırmaya katılan öğrencilerin genel iletişim kaygısı seviyeleri nedir?" sorusunu test etmek için, öğrencilerin genel iletişim kaygısı alt ölçeğinden aldıkları puanların frekans ve yüzde dağılımları incelenmiştir.

Tablo 16: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Genel İletişim Kaygısı Düzeyleri

	Frekans	Yüzde
Düşük	91	23,3
Orta	262	67,2
Yüksek	37	9,5
Toplam	390	100,0

Tablo 16'ya göre araştırmaya katılan öğrencilerin % 67,2'si (262 kişi) orta düzey genel iletişim kaygısına sahiptir. Öğrencilerin % 23,3'ü (91 kişi) düşük düzey genel iletişim kaygısına sahipken % 9,5'i (37 kişi) yüksek düzey genel iletişim kaygısına sahiptir. Buna göre öğrencilerin büyük bir çoğunluğu topluluk önünde konuşma gibi iletişim durumlarında orta düzeyde endişe yaşamaktadırlar.

Araştırmaya katılan öğrencilerin iletişim kaygısı seviyeleri nedir?" sorusunu test etmek için, öğrencilerin İKÖ-24 ölçeğinden aldıkları toplam puanların frekans ve yüzde dağılımları incelenmiştir.

Tablo 17: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Toplam İletişim Kaygısı Düzeyleri

	Frekans	Yüzde
Düşük	103	26,4
Orta	241	61,8
Yüksek	46	11,8
Toplam	390	100,0

Araştırmaya katılan öğrencilerin İKÖ-24 ölçeğinden aldıkları toplam puana göre, öğrencilerin % 61,8'i (241 kişi) orta düzey iletişim kaygısına sahiptir. Yine öğrencilerin % 26,4'ü (103 kişi) düşük düzey iletişim kaygısına sahipken, % 11,8'i (46 kişi) yüksek düzey iletişim kaygısına sahiptir. Bu verilere göre araştırmaya katılan öğrencilerin büyük bir kısmı grup tartışmalarında, toplantı ortamlarında, ikili etkileşimlerde ve insanların önünde konuşma yapmak gibi iletişim durumlarında orta düzeyde kaygı duygusu yaşamaktadırlar.

3.2.3. Öğrencilerin Demografik Özellikleri İle İletişim Kaygısı Ölçeği Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler

Bu başlık altında öğrencilerin İKÖ-24 ölçeği ve ölçeğin alt boyutları ile öğrencilerin cinsiyeti, yaşı, bölümü, sınıfı, yaşadıkları yer, genel not ortalaması değişkenleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığı analiz edilmiştir. Araştırma için T-testi ve ANOVA analizi yapılmıştır. Homojen dağılım gösteren verilerde gruplar arası farklılaşmaya Post-Hoc Tukey testiyle bakılırken, homojen olmayan verilerde gruplar arası farklılaşmaya Tamhane testi ile bakılmıştır.

“Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyeti, yaşı, bölümü, sınıfı, yaşadıkları yerleşim yerinin niteliği ve genel not ortalaması gibi demografik değişkenleri ile grup iletişim kaygısı alt boyutu arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” sorusunu test etmek için, öğrencilerin grup iletişim kaygısı alt ölçeğinden aldıkları puanlar ile demografik değişkenler arasındaki ilişki T-testi ve ANOVA testi analizine tabi tutulmuştur.

Tablo 18: Grup İletişim Kaygısı Alt Boyutu İle Katılımcıların Cinsiyetleri Arasındaki İlişkiye Ait T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	Ortalama	SS	T	Sig (p)
Kadın	200	17,8850	4,72476	5,309	,000
Erkek	190	15,4105	4,46739		
Toplam	390				

Grup iletişim kaygısı alt boyutu ile katılımcı öğrencilerin cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını test etmek için yapılan t-testi sonucuna göre grup iletişim kaygısı ve cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=,000<0,05$). Ortalamalar göz önüne alındığında kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre grup iletişim kaygısı daha yüksek düzeydedir.

Tablo 19: Grup İletişim Kaygısı Alt Boyutu İle Diğer Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Anova Testi Sonuçları

Değişken		Grup İletişim Kaygısı				
		N	Ortalama	SS	F.	Sig (p)
Yaş	18-20 yaş	171	16,6257	4,51276	,550	,648
	21-23 yaş	146	17,0000	4,95636		
	24-26 yaş	54	16,2778	5,13375		
	27-29 yaş	19	15,8421	4,42547		
Bölüm	HİT	104	17,5769	4,87453	2,631	,050
	Radyo-TV	93	16,7527	5,13228		
	Gazetecilik	94	15,6915	4,70421		
	Reklamcılık	99	16,6061	4,17186		
Sınıf	1.Sınıf	100	16,7900	4,29304	,047	,986
	2.Sınıf	104	16,6154	4,70552		
	3.Sınıf	91	16,7473	4,99465		
	4.Sınıf	95	16,5684	5,11288		
Yerleşim Yeri	Köy	49	17,1224	4,76372	1,530	,206
	İlçe	41	17,2439	4,55401		
	İl (Şehir)	173	16,1040	4,56359		
	Büyükşehir	127	17,1102	5,04461		
Not Ortalaması	1.50-1.99	4	19,2500	3,40343	1,993	,095
	2.00-2.49	46	17,7826	4,20536		
	2.50-2.99	151	16,1523	4,21228		
	3.00-3.49	143	17,0769	5,20979		
	3.50-4.00	46	15,8478	5,34568		

Grup iletişim kaygısı alt boyutu ile diğer değişkenler (yaş, bölüm, sınıf, yerleşim yeri, genel not ortalaması) arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla yapılan Tek Yönlü Anova Analizi sonucuna göre, grup iletişim kaygısı ile yaş ($p=,648>0,05$), sınıf ($p=,986>0,05$), yerleşim yerinin niteliği ($p=,206>0,05$) ve genel not ortalaması ($p=,095>0,05$) arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Fakat grup

iletişim kaygısı ile katılımcı öğrencilerin eğitimlerine devam ettikleri bölüm arasında sınırlı bir anlamlı ilişki söz konusudur ($p=0,050$). Ortalamalara bakıldığında Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümünde okuyan öğrenciler Gazetecilik bölümünde okuyan öğrencilere göre daha yüksek düzeyde grup iletişim kaygısı yaşamaktadır. Fakat diğer bölümdeki öğrenciler arasında herhangi anlamlı bir farklılık yoktur.

“Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyeti, yaşı, bölümü, sınıfı, yaşadıkları yerleşim yerinin niteliği ve genel not ortalaması gibi demografik değişkenleri ile toplantı iletişim kaygısı alt boyutu arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” sorusunu test etmek için, öğrencilerin toplantı iletişim kaygısı alt ölçeğinden aldıkları puanlar ile demografik değişkenler arasındaki ilişki T-testi ve ANOVA analizine tabi tutulmuştur.

Tablo 20: Toplantı İletişim Kaygısı Alt Boyutu İle Katılımcıların Cinsiyetleri Arasındaki İlişkiye Ait T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	Ortalama	SS	T	Sig (p)
Kadın	200	17,0450	4,73870	4,735	,000
Erkek	190	14,7474	4,84352		
Toplam	390				

Toplantı iletişim kaygısı alt boyutu ile katılımcı öğrencilerin cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını test etmek için yapılan T-Testi sonucuna göre toplantı iletişim kaygısı ve cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=,000<0,05$). Ortalamalar göz önüne alındığında kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre toplantı iletişim kaygısının daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 21: Toplantı İletişim Kaygısı Alt Boyutu İle Diğer Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Anova Testi Sonuçları

Değişken		Toplantı İletişim Kaygısı				
		N	Ortalama	SS	F.	Sig.
Yaş	18-20 yaş	171	15,9006	5,09862	1,219	,302
	21-23 yaş	146	16,2329	5,05152		
	24-26 yaş	54	15,8704	4,05642		
	27-29 yaş	19	13,9474	4,32658		
Bölüm	HİT	104	16,7308	4,84964	1,659	,175
	Radio-TV	93	15,5699	5,30053		
	Gazetecilik	94	15,2766	4,79337		
	Reklamcılık	99	16,0303	4,68705		
Sınıf	1.Sınıf	100	16,5300	4,79363	,682	,563
	2.Sınıf	104	15,6923	5,38079		
	3.Sınıf	91	15,6813	5,10529		
	4.Sınıf	95	15,7789	4,33241		
Yerleşim Yeri	Köy	49	16,3469	5,40274	,301	,824
	İlçe	41	16,3415	4,64010		
	İl (Şehir)	173	15,7399	4,74298		
	Büyükşehir	127	15,8819	5,08907		
Not Ortalaması	1.50-1.99	4	15,0000	4,96655	,493	,741
	2.00-2.49	46	16,3478	4,66294		
	2.50-2.99	151	15,7285	4,52833		
	3.00-3.49	143	16,2238	5,28674		
	3.50-4.00	46	15,3043	5,31610		

Toplantı iletişim kaygısı ile diğer değişkenler (yaş, bölüm, sınıf, yerleşim yeri, genel not ortalaması) arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla yapılan Tek Yönlü Anova Analizi sonucuna göre, toplantı iletişim kaygısı ile yaş ($p=,302>0,05$), bölüm ($p=,175>0,05$), sınıf ($p=,563>0,05$), yerleşim yerinin niteliği ($p=,824>0,05$) ve genel not ortalaması ($p=,741>0,05$) arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

“Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyeti, yaşı, bölümü, sınıfı, yaşadıkları yerleşim yerinin niteliği ve genel not ortalaması gibi demografik değişkenleri ile kişilerarası iletişim kaygısı alt boyutu arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” sorusunu test etmek için, öğrencilerin kişilerarası iletişim kaygısı alt ölçeğinden aldıkları puanlar ile demografik değişkenler arasındaki ilişki T-testi ve ANOVA analizine tabi tutulmuştur.

Tablo 22: Kişilerarası İletişim Kaygısı Alt Boyutu İle Katılımcıların Cinsiyetleri Arasındaki İlişkiye Ait T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	Ortalama	SS	T	Sig (p)
Kadın	200	13,4450	4,59265	2,026	,043
Erkek	190	12,5737	3,88626		
Toplam	390				

Bireylerarası iletişim kaygısı alt boyutu ile katılımcı öğrencilerin cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını test etmek için yapılan T-Testi sonucuna göre bireylerarası iletişim kaygısı ve cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=,043<0,05$). Ortalamalar göz önüne alındığında kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre bireylerarası iletişim kaygısının daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 23: Kişilerarası İletişim Kaygısı Alt Boyutu İle Diğer Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Anova Testi Sonuçları

Değişken		Bireylerarası İletişim Kaygısı				
		N	Ortalama	SS	F.	Sig.
Yaş	18-20 yaş	171	13,4561	4,43145	3,177	,024
	21-23 yaş	146	13,1096	4,43672		
	24-26 yaş	54	12,2222	3,45683		
	27-29 yaş	19	10,6842	2,66776		
Bölüm	HİT	104	12,9615	4,38205	2,071	,104
	Radio-TV	93	13,2043	3,88296		
	Gazetecilik	94	13,7340	4,89936		
	Reklamcılık	99	12,2323	3,80072		
Sınıf	1.Sınıf	100	13,8900	4,34821	2,797	,040
	2.Sınıf	104	13,0192	4,41529		
	3.Sınıf	91	13,0000	4,57287		
	4.Sınıf	95	12,1263	3,59149		
Yerleşim Yeri	Köy	49	13,6531	4,35675	1,517	,210
	İlçe	41	13,3171	3,53156		
	İl (Şehir)	173	12,5145	4,18275		
	Büyükşehir	127	13,3701	4,56314		
Not Ortalaması	1.50-1.99	4	12,0000	1,63299	,639	,635
	2.00-2.49	46	13,9348	4,65428		
	2.50-2.99	151	12,8940	4,06965		
	3.00-3.49	143	12,9091	4,46411		
	3.50-4.00	46	12,9565	4,16843		

Kişilerarası iletişim kaygısı ile diğer değişkenler (yaş, bölüm, sınıf, yerleşim yeri, genel not ortalaması) arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla yapılan Tek Yönlü Anova Analizi sonucuna göre, kişilerarası iletişim kaygısı ile yerleşim yerinin niteliği ($p=,210>0,05$), genel not ortalaması ($p=,635>0,05$) ve bölüm ($p=,104>0,05$) arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Ancak kişilerarası iletişim kaygısı ile

katılımcı öğrencilerin sınıfları arasında anlamlı bir ilişkinin varlığından söz edilebilir ($p=,040<0,05$). Ortalamalara göz atıldığında 1.sınıfta okuyan öğrencilerin 4.sınıfta okuyan öğrencilere göre bireylerarası iletişim kaygısı düzeyi yüksektir. Diğer sınıflardaki öğrenciler arasında herhangi bir farklılık söz konusu değildir. Bununla birlikte bir diğer anlamlı ilişki bireylerarası iletişim kaygısı alt boyutu ile öğrencilerin yaşları arasındadır ($p=,024<0,05$). Ortalamalara göre 18-20 yaş ve 21-23 yaş grubu arasındaki öğrencilerin bireylerarası iletişim kaygısı düzeyi 27-29 yaş arasındaki öğrencilere göre daha yüksek seviyededir. Diğer gruplar arasında anlamlı bir fark yoktur.

“Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyeti, yaşı, bölümü, sınıfı, yaşadıkları yerleşim yerinin niteliği ve genel not ortalaması gibi demografik değişkenleri ile genel iletişim kaygısı alt boyutu arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” sorusunu test etmek için, öğrencilerin genel iletişim kaygısı alt ölçeğinden aldıkları puanlar ile demografik değişkenler arasındaki ilişki T-testi ve ANOVA analizine tabi tutulmuştur.

Tablo 24: Genel İletişim Kaygısı Alt Boyutu İle Katılımcıların Cinsiyetleri Arasındaki İlişkiye Ait T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	Ortalama	SS	T	Sig (p)
Kadın	200	18,5200	5,91647	4,316	,000
Erkek	190	16,0579	5,31463		
Toplam	390				

Genel iletişim kaygısı alt boyutu ile katılımcı öğrencilerin cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını test etmek için yapılan t-testi sonucuna göre grup iletişim kaygısı ve cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=,000<0,05$). Ortalamalar göz önüne alındığında kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre genel iletişim kaygısı daha yüksek düzeydedir.

Tablo 25: Genel İletişim Kaygısı Alt Boyutu İle Diğer Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Anova Testi Sonuçları

Değişken		Genel İletişim Kaygısı				
		N	Ortalama	SS	F.	Sig.
Yaş	18-20 yaş	171	17,8363	5,72888	3,942	,009
	21-23 yaş	146	17,5959	6,10549		
	24-26 yaş	54	16,2593	4,67908		
	27-29 yaş	19	13,5789	4,51314		
Bölüm	HİT	104	17,7885	5,59936	,380	,768
	Radio-TV	93	16,9570	5,69499		
	Gazetecilik	94	17,3404	6,62441		
	Reklamcılık	99	17,1515	5,11373		
Sınıf	1.Sınıf	100	17,7700	5,16174	2,330	,074
	2.Sınıf	104	18,2500	6,23450		
	3.Sınıf	91	16,8132	5,98315		
	4.Sınıf	95	16,3158	5,46023		
Yerleşim Yeri	Köy	49	17,7959	6,52872	,159	,924
	İlçe	41	17,5122	4,29023		
	İl (Şehir)	173	17,2312	5,59108		
	Büyükşehir	127	17,1969	6,12053		
Not Ortalaması	1.50-1.99	4	15,7500	6,13052	,536	,709
	2.00-2.49	46	17,4130	5,43886		
	2.50-2.99	151	17,1589	5,25749		
	3.00-3.49	143	17,7622	6,32005		
	3.50-4.00	46	16,5217	5,89063		

Genel iletişim kaygısı alt boyutu ile diğer değişkenler (yaş, bölüm, sınıf, yerleşim yeri, genel not ortalaması) arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla yapılan Tek Yönlü Anova Analizi sonucuna göre, genel iletişim kaygısı ile bölüm ($p=,768>0,05$), sınıf ($p=,074>0,05$), yaşanan yerleşim yerinin niteliği ($p=,924>0,05$) ve genel not ortalaması ($p=,709>0,05$) arasında anlamlı bir ilişki

yoktur. Bununla birlikte genel iletişim kaygısı ile katılımcı öğrencilerin yaşları arasında anlamlı bir ilişki vardır ($p=,009>0,05$). Grupların ortalamalarına bakıldığında 18-20 yaş ve 21-23 yaş arasındaki öğrencilerin, 27-29 yaş arasındaki öğrencilere göre genel iletişim kaygısı düzeyinin anlamlı bir şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılabilir. Diğer yaş gruplarındaki öğrenciler arasında herhangi bir farklılık söz konusu değildir.

3.2.4. İKÖ-24 Ölçeği ile Öğrencilerin Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkiler

“Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyeti, yaşı, bölümü, sınıfı, yaşadıkları yerleşim yerinin niteliği ve genel not ortalaması gibi demografik değişkenleri ile İKÖ-24 ölçeğinden aldıkları toplam puan arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” sorusunu test etmek için, öğrencilerin İKÖ-24 ölçeğinden aldıkları puanlar ile demografik değişkenler arasındaki ilişki T-testi ve ANOVA analizine tabi tutulmuştur.

Tablo 26: İKÖ-24 Ölçeği İle Katılımcıların Cinsiyetleri Arasındaki İlişkiye Ait T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	Ortalama	SS	T	Sig (p)
Kadın	200	64,8200	16,13379	5,202	,000
Erkek	190	56,7316	14,47262		
Toplam	390				

Araştırmaya katılan öğrencilerin İKÖ-24 ölçeğinden aldıkları toplam puan ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını test etmek için yapılan T-testi sonucuna göre iletişim kaygısı ve cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=,000<0,05$). Ortalamalar göz önüne alındığında kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre iletişim kaygısı daha yüksek düzeydedir.

Tablo 27: İKÖ-24 Ölçeği İle Diğer Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Anova Testi Sonuçları

Değişken		Toplam İletişim Kaygısı Ölçeği				
		N	Ortalama	SS	F.	Sig.
Yaş	18-20 yaş	171	61,7018	15,82734	2,446	,064
	21-23 yaş	146	61,7808	16,82301		
	24-26 yaş	54	58,8148	13,81423		
	27-29 yaş	19	52,4211	11,05700		
Bölüm	HİT	104	62,9904	16,01243	,865	,460
	Radyo-TV	93	60,4731	16,14782		
	Gazetecilik	94	59,8191	17,35831		
	Reklamcılık	99	60,0505	13,80947		
Sınıf	1.Sınıf	100	62,8300	14,33725	1,078	,358
	2.Sınıf	104	61,4231	17,32762		
	3.Sınıf	91	60,1099	17,30989		
	4.Sınıf	95	58,9684	14,10708		
Yerleşim Yeri	Köy	49	62,5714	17,60682	,752	,522
	İlçe	41	62,3659	13,22262		
	İl (Şehir)	173	59,5896	15,22617		
	Büyükşehir	127	61,5039	16,77199		
Not Ortalaması	1.50-1.99	4	60,2500	12,99679	,821	,512
	2.00-2.49	46	63,3913	15,14446		
	2.50-2.99	151	59,8609	14,28754		
	3.00-3.49	143	61,8881	17,31242		
	3.50-4.00	46	58,6304	16,94876		

Öğrencilerin iletişim kaygısı ölçeğinden aldıkları toplam puan ile diğer değişkenler (yaş, bölüm, sınıf, yerleşim yeri, genel not ortalaması) arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla yapılan Tek Yönlü Anova Analizi sonucuna göre, iletişim kaygısı ile yaş ($p=,064>0,05$), bölüm ($p=,460>0,05$), sınıf ($p=,358>0,05$), yerleşim yerinin niteliği ($p=,522>0,05$) ve genel not ortalaması ($p=,512>0,05$) arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Araştırmanın temel amacı İletişim Fakültesi öğrencilerinin iletişim kaygısı düzeylerinin belirlenmesidir. Bununla birlikte iletişim kaygısının çeşitli değişkenlerle ilişkisi incelenmiştir. Bu amaç doğrultusunda ise Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım, Radyo-Televizyon ve Sinema, Gazetecilik, Reklamcılık bölümünde okuyan üniversite öğrencileri araştırmanın örnekleme için seçilmiştir. Araştırmaya katılan öğrencilerin çeşitli sosyo-demografik özelliklerini öğrenmek için Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Kişisel bilgi formunda yer alan cinsiyet, yaş, bölüm, sınıf, yaşanan yerleşim yerinin niteliği ve genel not ortalaması gibi değişkenler frekans ve yüzde analizleri ile incelenmiştir. Öğrencilerin iletişim kaygısı düzeylerini belirlemek için “İletişim Kaygısı Ölçeği”nin yargılarının frekans ve yüzde analizleri ile aritmetik ortalamaları alınmış ve öğrencilerin en çok hangi yargılara katıldıkları belirlenmiştir. İletişim kaygısı ölçeği ve ölçeğin alt boyutları ve öğrencilerin cinsiyeti, yaşı, bölümü, sınıfı, yaşadıkları yerleşim yerinin niteliği ve genel not ortalamaları gibi değişkenler arasındaki ilişki T-Testi ve ANOVA testi kullanılarak incelenmiş ve bu veriler araştırma soruları doğrultusunda yorumlanmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen verilerin istatistiksel analizlere tabi tutulması sonucunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Çalışmaya katılan öğrencilerin demografik özelliklerine bakıldığında öğrencilerin % 51,3’ü (200 kişi) kadın öğrenciler iken % 48,7’si (190 kişi) erkek öğrencilerdir. Araştırmaya en çok katılımı 171 kişi (% 43,8) ile 18-20 yaş arası öğrenciler göstermişlerdir. Araştırmada en çok Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümü öğrencilerine (104 kişi) ulaşılmıştır. Sınıflara bakıldığında ise en çok katılım 2.sınıf (104 kişi) öğrencileri tarafından gösterilmiştir. Katılımcı öğrencilerin % 44,4 (173 kişi) gibi büyük bir çoğunluğu şehirde yaşamaktadırlar. Son olarak katılımcı öğrencilerin not ortalamasına bakıldığında çoğunluğu (151 kişi) 2,50-2.99 arasında genel not ortalamasına sahiptir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin iletişim kaygısı düzeylerine bakıldığında ise öğrencilerin İKÖ-24 ölçeğinden aldıkları toplam puanlara göre öğrencilerin % 67,2’si (262 kişi) gibi büyük bir çoğunluğu orta düzey iletişim kaygısına sahiptir. Bununla birlikte öğrencilerin % 23,3 ‘ü (91 kişi) düşük düzey iletişim kaygısına sahipken, % 9,5’i (37 kişi) yüksek düzey iletişim kaygısına sahiptir. Bu verilere göre

araştırmaya katılan öğrencilerin büyük bir kısmının orta düzey iletişim kaygısına sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu Çakmak (2014) tarafından Türkiye’de iletişim kaygısının sosyal medya kullanımı üzerine olan etkisini bulmak amacıyla yapılan araştırma bulgularıyla tutarlıdır. 1139 üniversite öğrencisi ile yapılan çalışmada öğrencilerin % 25,2’sinin düşük düzey iletişim kaygısına, % 66,2’sinin orta düzey iletişim kaygısına ve % 8,6’sının ise yüksek düzey iletişim kaygısına sahip oldukları bulunmuştur.

Ayrıca öğrencilerin iletişim kaygısı ölçeğinin alt boyutlarından aldıkları puanlara göre öğrencilerin %61,8’inin (241 kişi) orta düzey grup iletişim kaygısına, %66,9’unun (261 kişi) orta düzey toplantı iletişim kaygısına, %53,8’inin (210 kişi) orta düzey kişilerarası iletişim kaygısına ve %59,7’sinin (233 kişi) orta düzey genel iletişim kaygısına sahip olduğu ulaşılan bulgular arasındadır. Bu sonuçlara göre Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi öğrencilerinin grup tartışmalarında, toplantı ortamlarında, ikili görüşmelerde ve topluluk önünde konuşma gibi iletişim durumlarında orta seviyede bir kaygı yaşadığını söylemek mümkündür.

Araştırmada elde edilen en önemli bulgu ise hem iletişim kaygısı alt boyutlarına (grup, toplantı, bireylerarası, genel) bakıldığında hem de toplam İKÖ-24 ölçeği göz önüne alındığında, kadın öğrencilerin istisnasız olarak erkek öğrencilere göre iletişim ortamlarında daha fazla kaygı yaşamalarıdır. Buna göre kadın öğrenciler grup tartışmalarında, toplantı ortamlarında, ikili etkileşimlerde, topluluk önünde konuşma gibi iletişim durumlarında erkek öğrencilere göre daha fazla endişe ve kaygı hissetmektedirler. Elde edilen bu sonuç yurtdışında yapılan birçok çalışmanın bulgularıyla tutarlıdır (Byrne vd., 2009; Rafeka vd., 2014; Khan vd., 2009; Nayeem vd., 2015; Frantz vd., 2005; Rasakumaran ve Indra, 2017). Erdoğan (2018) tarafından, iletişim kaygısı gelişiminde aile iletişim kalıpları ve paradoksal (çift bağ) iletişimin etkisinin incelenmesi amacıyla yapılan çalışmada yine kadın katılımcıların erkek katılımcılardan anlamlı şekilde daha fazla grup iletişim kaygısı, toplantı iletişim kaygısı ve genel iletişim kaygısı yaşadığı bulunmuştur. Ayrıca genel lise öğrencilerinde varolan iletişim kaygısını ve nedenlerini belirlemek amacıyla Köseler (2006) tarafından yapılan çalışmada da yine iletişim kaygısının kadın öğrencilerde erkek öğrencilerden daha yüksek olduğu saptanmıştır. Araştırmada kadın öğrenciler daha fazla iletişim kaygısı göstermesine karşın iletişim kaygısının

neden olacağı sorunların üstesinden gelinmesi konusunda, alternatif çözümlerin etkisine erkek öğrencilerden daha fazla güven duymuşlardır.

Erözkan (2007) tarafından yapılan bir çalışmada kadınların erkeklere göre reddedilmeye daha duyarlı oldukları, eleştirilme kaygılarının daha yüksek olduğu, kişisel değersizlik duygularının daha fazla olduğu bulunmuştur. Ayan ve Ünsar (2015) tarafından yapılan çalışmada ise kadınların erkeklere göre başkalarının etkisinde kalma düzeylerinin daha yüksek olduğu, diğer insanlar tarafından incelenme korkularının daha fazla olduğu ve hata yapma korkularının daha yüksek olduğu saptanmıştır. Başka bir deyişle çalışma sonucuna göre kadınların sosyal kaygı eğilimleri daha fazladır. Yukarıdaki çalışmalardan elde edilen sonuçlar kadınların grup tartışmalarında, toplantı veya sınıf gibi ortamlarda, kişilerarası etkileşimlerde ve toplum önünde konuşma gibi iletişim durumlarında neden daha fazla kaygı yaşadığını açıklayabilir.

Literatürde, erkeklerin kadınlara göre daha fazla kaygı yaşadığı sonucuna ulaşan bazı araştırmalardan da bahsetmek yararlı olacaktır. Örneğin Lin and Rancer (2003) tarafından yapılan çalışmada erkeklerin kültürlerarası iletişim bağlamında kadınlara göre daha fazla endişe yaşadığı bulunmuştur. Iheanacho (2007) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise toplantı, kişilerarası ilişkiler ve topluluk önünde konuşma alt kümelerinde erkek öğrencilerin kadın öğrencilere göre daha yüksek düzeyde iletişim kaygısına sahip olduğu tespit edilmiştir. Allen vd. (1987) tarafından yapılan çalışmada ise kadınların daha endişeli olmasına rağmen iletişimde daha çok sözlü yakınlık gösterdiği, işbirlikçi ve katılımcı öğrenme stillerini tercih ettikleri ve erkek öğrencilere göre daha fazla duygusal ve bilişsel öğrenme yaşadıkları bulunmuştur. Pearson vd. (2011)'nin yaptığı çalışmada ise kadın öğrenciler iletişimi, erkek öğrencilere göre daha ödüllendirici bulmuşlar ve kadın öğrencilerin iletişim karşılaşmalarından kaçınmak yerine yaklaşmaya erkek öğrencilerden daha istekli olduğu bulunmuştur. Literatürdeki bazı araştırmalarda ise topluluk önünde konuşma dersinde kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha başarılı olduğu ve daha yüksek notlar aldığı sonuçlarına ulaşılmıştır (Pearson vd., 2008; Pearson vd., 2010). Ayrıca kadınların erkeklere göre iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu ve iletişimde daha yetkin oldukları ile ilgili çalışmalar da literatürde mevcuttur (Erigüç vd., 2013; Durukan ve Maden, 2010; Korkut, 2005).

Araştırmada kişilerarası iletişim kaygısı ile katılımcı öğrencilerin sınıfları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre 1.sınıfta okuyan öğrencilerin 4.sınıfta okuyan öğrencilere göre kişilerarası iletişim kaygısı düzeyi daha yüksektir. Bununla birlikte bir diğer anlamlı ilişki kişilerarası iletişim kaygısı alt boyutu ile öğrencilerin yaşları arasındadır. Sonuçlara göre 18-20 yaş ve 21-23 yaş grubu arasındaki öğrencilerin kişilerarası iletişim kaygısı düzeyi 27-29 yaş arasındaki öğrencilere göre daha yüksek seviyededir. Benzer şekilde 18-20 yaş ve 21-23 yaş arasındaki öğrencilerin, 27-29 yaş arasındaki öğrencilere göre genel iletişim kaygısı düzeyinin anlamlı bir şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar literatürdeki bazı araştırma bulguları ile tutarlıdır. Örneğin Khan vd. (2009) tarafından Eczacılık öğrencileri üzerinde yapılan çalışmada birinci sınıf öğrencileri arasında son sınıf öğrencilerine göre anlamlı seviyede yüksek iletişim kaygısı olduğu ortaya konmuştur. Yine Nayeem vd. (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada birinci sınıf öğrencileri arasında diğer sınıflara kıyasla yüksek bir iletişim kaygısı seviyesi olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca son sınıfta eğitim gören öğrencilerin kendilerine çok daha fazla güvendikleri ve daha az iletişim endişesine sahip oldukları saptanmıştır. Iheanacho (2007) tarafından yürütülen çalışmada ise kişilerarası iletişim bağlamında daha genç öğrencilerin yaşça daha büyük öğrencilere göre daha yüksek düzeyde iletişim kaygısına sahip olduğu bulunmuştur.

Çalışmada iletişim kaygısı alt boyutları (grup, toplantı, kişilerarası, genel) ve İKÖ-24 ölçeği ile öğrencilerin yaşadıkları yerleşim yerinin niteliği ve genel not ortalamasıyla ölçülen akademik başarıları arasında bir ilişki bulunamamıştır. Blume ve Baldwin (2013) tarafından yapılan çalışmada iletişim kaygısı ile akademik not ortalaması arasında bir ilişki bulunamamıştır. Yine Reader (2004) ve Everett (1999) tarafından yapılan çalışmalarda da iletişim kaygısı ile öğrencilerin genel not ortalaması arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu nedenle araştırmadan elde edilen sonuçlar, literatürdeki bazı araştırma bulgularını desteklemektedir.

Iheanacho (2007) tarafından gerçekleştirilen çalışmada öğrencilerin yaşadıkları yerleşim yeri (kırsal, kentsel) ile iletişim kaygısı arasında önemli bir ilişki bulunamazken, Erdoğan (2018) tarafından yapılan çalışmada grup iletişim kaygısı, toplantı iletişim kaygısı ve kişilerarası iletişim kaygısı boyutlarında yaşamının büyük

bir bölümünü köyde geçirmiş olan katılımcıların ortalamalarının diğer grupların tamamından daha yüksek olduğu saptanmıştır. Buna göre hayatının büyük bir bölümünü köyde geçirmiş olan katılımcıların iletişim kaygısı seviyesi, yaşamının büyük bölümünü büyükşehirde geçiren katılımcılardan daha yüksek bulunmuştur. Bu araştırmanın sonuçları mevcut araştırmanın bulgularıyla çelişmektedir.

Araştırma sonucuna göre kadın öğrenciler iletişim kurarken erkek öğrencilere göre daha kaygılı hissetmektedir. Bu konuda daha fazla çalışma yapılabilir ve sonuçlar tartışılabilir. Ayrıca kadınların neden daha yüksek iletişim kaygısı seviyelerine sahip olduğunun sebepleri de araştırılabilir. Mevcut çalışmada iletişim kaygısı ile genel not ortalaması ile ölçülen akademik başarı arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır. Yine bu konu ile ilgili gelecekte farklı çalışmalar yapılabilir. Mevcut çalışmada öğrencilerin yaklaşık % 9,5'inin yüksek düzey iletişim kaygısına sahip olduğu bulunmuştur. İdareciler ve öğretmenler tarafından öğrencilerin iletişim kaygılarını azaltmanın yollarının aranması faydalı olabilir ve bu konuda farklı çalışmalar yapılabilir. Hem üniversite içerisinde hem de üniversite dışında öğrencilerin akranları ve diğer öğrencilerle etkileşimini arttıracak çeşitli sosyal etkinliklere katılımı için imkanlar tanınabilir. Öğretmenler, öğrencilerin sınıf içi katılım ve etkileşim konusunda rahat hissetmelerini sağlayacak yöntemler geliştirebilirler.

Mevcut çalışma 390 üniversite öğrencisi ile yapılmıştır. Bu çalışma gelecekte daha büyük ve farklı öğrenci grupları üzerinde gerçekleştirilebilir ve öğrenciler dışında daha farklı popülasyonlara da uygulanabilir. Özellikle ülkemizde iletişim kaygısı ile ilgili literatürde çok az çalışma yapılmıştır. Bu nedenle yaşamın her alanında çok önemli etkileri ve sonuçları olan iletişim kaygısını, daha derinlemesine ve genişlemesine incelemek için çeşitli araştırmaların yapılması fayda sağlayabilir.

KAYNAKÇA

- Allen, Jerry L.; O'Mara, Joan ve Long, Kathleen M. (1987). The Effects of Communication Avoidance, Learning Styles and Gender Upon Classroom Achievement. *Paper Presented At The Meeting Of The Speech Communication Association*, Boston.
- Allen, Mike; Hunter, John E. ve Donohue, William A. (1989). Meta-Analysis Of Self-Report Data On The Effectiveness Of Public Speaking Anxiety Treatment Techniques. *Communication Education*, 38 (1), 54-76.
- Allen, Mike ve Bourhis, John (1996). The Relationship Of Communication Apprehension To Communication Behavior: A Meta-Analysis. *Communication Quarterly*, 44 (2), 214-226.
- Altıntaş, Ersin ve Çamur, Devrim (2005). *Beden Dili Sözsüz İletişim*, İstanbul: Aktüel Yayınları.
- Andersen, Peter. A.; Andersen, Janis F. ve Garrison. John P. (1978). Singing Apprehension and Talking Apprehension: The Development of Two Constructs. *Sign Language Studies*, 19, 155-186.
- Arkonaç, Sibel A. (2008). *Sosyal Psikolojide İnsanları Anlamak Deneysel ve Eleştirel Yaklaşımlar*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Arslan, Erhan ve Arslan, Berna (2006). Örgütsel İletişim. (Ed: Uğur Demiray). *Genel İletişim*. Ankara: Pegem Yayıncılık, 141-182.
- Aşkun, İnal Cem (1982). İşletmecilik ve İletişim. *Eskişehir İktisadi ve Ticari Bilimler Akademik Dergisi*, 18 (1), 1-19.
- Ayan, Altan ve Ünsar, Agah Sinan (2015). Olumsuz Değerlendirilmekten Korkma Düzeylerinin Belirlenmesi: Bir Devlet Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Araştırma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4 (5), 263-277.
- Aydın, Nurullah (2009). *Etkili İletişim Stratejileri*. İstanbul: Kumsaati Yayınları.
- Ayres, Joe Ayres ve Hopf, Theodore S. (1985). Visualization: A Means Of Reducing Speech Anxiety. *Communication Education*, 34 (4), 318-323.
- Ayres, Joe ve Hopf, Theodore S. (1987). Visualization, Systematic Desensitization And Rational Emotive Therapy: A Comparative Evaluation. *Communication Education*, 36 (3), 236-240.
- Ayres, Joe (1988a). Antecedents Of Communication Apprehension: A Reaffirmation. *Communication Research Reports*, 5(1), 76-83.

- Ayres, Joe (1988b). Coping With Speech Anxiety: The Power Of Positive Thinking. *Communication Education*, 37(4), 289-296.
- Ayres, Joe (1989). The Impact Of Communication Apprehension And Interaction Structure On Initial Interactions. *Communication Monographs*, 56 (1), 75-88.
- Ayres, Joe; Keereetawee, Tanichya; Chen, Pao-En ve Edwars, Patricia A. (1998). Communication Apprehension and Employment Interviews. *Communication Education*, 47 (1), 1-17.
- Aziz, Aysel (2016). *İletişime Giriş*, İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Aziz, Aysel ve Dicle, Ülkü (2017). *Örgütsel İletişim*, İstanbul: Hiper Yayın.
- Bacanlı, Hasan (1999a). *Sosyal Beceri Eğitimi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Bacanlı, Hasan (1999b). *Eğitim Psikolojisi Gelişim ve Öğrenme*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Bal, Hüseyin (2004). *İletişim Sosyolojisi*. Isparta: SDÜ Basımevi.
- Başaran, İbrahim Ethem (1982). *Eğitim Psikolojisi Modern Eğitimin Psikolojik Temelleri*. Ankara: Emel Matbaacılık.
- Başaran, İbrahim Ethem (2004). *Yönetimde İnsan İlişkileri*. Ankara: Nobel Yayın.
- Beatty Michael J. ve Beatty P. J. (1976). Interpersonal Communications Anxiety Theory Into Practice. *Interpersonal Relations And Education*, 15 (5), 368-372.
- Beatty, Michael J. ve Ferra, Paola Pascual (2015). Communication Apprehension. *The International Encyclopedia of Interpersonal Communication*, First Edition, 1-9.
- Becerikli, Sema Yıldırım (2000). Örgüt Kültürü Oluşumunda Örgüt İçi İletişim ve Kurum İçi Halkla İlişkilerin Rolü: Beğendik A.Ş. Örneği. *Selçuk İletişim Dergisi*, 1 (2), 73-89.
- Berger, Burce A.; Richmond, Virginia; McCroskey, James C. ve Baldwin, John H. (1983). How To Make A Good Thing Worse: A Comparison Of Approaches To Helping Students Overcome Communication Apprehension. *Communication*, 12, 213-220.
- Bıçakçı, İlker (2006). *İletişim ve Halkla İlişkiler - Eleştirel Bir Yaklaşım -*, İstanbul: MediaCat Yayınları.

- Blume, Brian D. ve Baldwin, Timothy T. (2013). Communication Apprehension: A Barrier to Students' Leadership, Adaptability, and Multicultural Appreciation. *Academy of Management Learning & Education*, 12 (2), 158–172.
- Bodie, Graham D. (2010). A Racing Heart, Rattling Knees, and Ruminative Thoughts: Defining, Explaining, and Treating Public Speaking Anxiety. *Communication Education*, 59 (1), 70-105.
- Booth-Butterfield (2008). Communication Apprehension and Social Anxiety. *The International Encyclopedia of Communication*. First Edition.
- Bourhis, John ve Allen, Mike (1992). Meta-Analysis of The Relationship Between Communication Apprehension and Cognitive Performance. *Communication Education*, 41(1), 68-76.
- Bourhis, John ve Noland, Tim (1990). Communication Apprehension and Academic Achievement in a Basic Course in Interpersonal Communication. *Paper presented at the meeting of the Speech Communication Association*, Chicago.
- Burkovik, Yıldız (2005). *Sosyal Fobi Görünen ve Görünmeyen Yüzü*. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Budak, Selçuk (2003). *Psikoloji Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Bülbül, A. Rıdvan (2001). *İletişim ve Etik*. İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.
- Byrne, Marann; Flood, Barbara ve Shanahan, Dan (2009). Communication Apprehension Among Business and Accounting Students in Ireland. *Irish Accounting Review*, 16 (2), 1–19.
- Chesebro, James W.; McCroskey James C.; Atwater, Deborah F.; Bahrenfuss, Rene M.; Cawelti, Gordon; Gaudino, James L. ve Hodges, Helene (1992). Communication Apprehension and Self-Perceived Communication Competence of At-Risk Students. *Communication Education*, 41(4), 345-360.
- Colby, Noelle; Hopf, Tim ve Ayres, Joe (1993). Nice To Meet You? Inter/Intrapersonal Perceptions of Communication Apprehension in Initial Interactions. *Communication Quarterly*, 41 (2), 221-230.
- Cüceloğlu, Doğan (1991). *İnsan ve Davranışı Psikolojinin Temel Kavramları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, Doğan (2003). *Keşke'siz Bir Yaşam İçin İletişim Donanımları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çağlar, İrfan ve Kılıç, Sabiha (2012). *Genel İletişim*. Ankara: Nobel Kitabevi.

- Çakmak, Veysel (2014). *İletişim Kaygısının Sosyal Medya Kullanımı Üzerine Olan Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Örnek Olay İncelemesi*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Çakmak, Veysel ve Aktan, Ercan (2016). Öğrencilerin İletişim Kaygısı, Muziplik/Takılma İle Okul Başarısı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 42, 19-36.
- Çenesiz, Gaye Zeynep (2015). Kaygı Durumlarında Gevşeme Egzersizi ve Sistemik Duyarsızlaştırma Kullanımı: Bir Vaka Örneği. *AYNA Klinik Psikoloji Dergisi*, 2(1), 40-48.
- Dağ, İhsan (1999). Psikolojinin Işığında Kaygı. *Doğu Batı Düşünce Dergisi*, (6), 181-189.
- Daly, John A. ve McCroskey, James C.(1975). Occupational Desirability and Choice as a Function of Communication Apprehension. *Journal of Counseling Psychology*, 22 (4), 309-313.
- Daly, John A. ve Miller, Michael D. (1975). Further Studies on Writing Apprehension: SAT Scores, Success Expectations, Willingness to Take Advanced Courses, and Sex Differences. *Research in the Teaching of English*, 9, 250-256.
- Daly, John A. ve Friedrich, Gustav (1981).The Development Of Communication Apprehension: A Retrospective Analysis Of Contributory Correlates. *Communication Quarterly*, 29 (4), 243-255.
- Daly, John A.; Caughlin, John P. ve Stafford, Laura (1997). Correlates and Consequences of Social-Communicative Anxiety (In. Daly, J.A., McCroskey, J.C. Ayres, J., & Hopf, T.) *Avoiding Communication*. New York: Hampton Press, 21-74.
- Demiray, Uğur (1994). *İletişim Ötesi İletişim*. Eskişehir: Turkuaz Yayıncılık.
- Doğan, Candemir (2013). *Ailede İletişim Sanatı ve Mutluluğun Sırları*. İstanbul: Kalbi Kitapları.
- Downs, Valerie C.; Javidi, Manoochehr ve Nussbaum, Jon F. (1987).Communication Apprehension and Loneliness in Older Adults: An Empirical Test of Socio-Environmental Theory. *Communication Research Reports*, 4 (2), 38-42.
- Dökmen, Üstün (2005). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dönmezer, Sulhi (1984). *Sosyoloji*. Ankara: Savaş Yayınevi.

- Durukan, Erhan ve Maden, Sedat (2010). Türkçe Öğretmenlerinin İletişim Becerileri Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 1, (2010) 59-74.
- Elden, Müge (2015). *Reklam ve Reklamcılık*. İstanbul: Say Yayınları.
- Erdoğan, İrfan (1997). *İletişim Egemenlik Mücadeleye Giriş*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Erdoğan, İrfan (2005). *İletişimi Anlamak*. Ankara: Erk Yayınları.
- Erdoğan, İrfan ve Alemdar, Korkmaz (2005). *Popüler Kültür ve İletişim*. Ankara: Erk Yayınları.
- Erdoğan, Ömer (2018). *İletişim Kaygısı Gelişiminde Aile İletişim Kalıpları Ve Paradoksal (Çift Bağ) İletişimin Etkisinin İncelenmesi*. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Eren, Erol (2000). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Ergüden, Akın (1989). Çağdaş İletişim Felsefesi ve Sorunları. *Kurgu Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi Uluslararası Hakemli İletişim Dergisi*, 6 (6), 65-80.
- Ericson, Philip M. ve Gardner, John W. (1992). Two Longitudinal Studies of Communication Apprehension and Its Effects on College Students' Success. *Communication Quarterly*, 40 (2), 127-137.
- Eroğlu, Erhan (2012). Eğitim Kurumlarında Örgütsel İletişim. (Ed: Uğur Demiray). *Etkili İletişim*. Ankara: Pegem Akademi, 243-264.
- Eroğlu, Feyzullah (2015). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Basım.
- Erözkan, Atılgan (2007). Üniversite Öğrencilerinin Reddedilme Duyarlılıkları İle Sosyal Kaygı Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17, 225-240.
- Everett, J. D. (1999). *The Relationship Between Communication Apprehension and Community College Student Success*. Doctor of Education Dissertation, The Graduate School University of Missouri-Columbia.
- Fidan, Mehmet (2011). *İletişim Kurmak İstiyorum*. Konya: Tablet Kitabevi.
- Fisak Jr, Brian ve Grills-Taquechel, Amie E. (2007). Parental Modeling, Reinforcement and Information Transfer: Risk Factors in the Development of Child Anxiety?. *Clinical Child and Family Psychology*, 10 (3), 213-231.
- Fiske, John (2014). *İletişim Çalışmalarına Giriş*. Ankara: Pharmakon Yayınevi.

- Frantz, Jodi; Marlow, Amber; ve Wathen, Jennifer (2005). Communication Apprehension and its Relationship to Gender and College Year. *Journal of Undergraduate Research at Minnesota State University, Mankato*: 5, 1-11.
- Freedman, J. L.; Sears D. O.; Carlsmith, J. M. (1998). *Sosyal Psikoloji*. (Çev: Ali Dönmez). Ankara: İmge Kitabevi.
- Freud, Sigmund (1999a). *Psikanalize Giriş Dersleri*. (Çev: Selçuk Budak). Ankara: Öteki Yayınevi.
- Freud, Sigmund (1999b). *Psikanalize Yeni Giriş Dersleri*. (Çev: Selçuk Budak). Ankara: Öteki Yayınevi.
- Garrison, Karen R. Ve Brown, Robert D. (1979). The effects of Cognitive Modification and Informed Teachers on Communication Apprehension Among Children. *Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association*, April 8-12, San Francisco, California, 1-21.
- Geçer, Aynur Kolburan ve Gümüş Aynur Eren (2010). Prediction of Public and Private University Students' Communication Apprehension with Lecturers. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2, 3008–3014.
- Geçimli, Adem (2007). *Örgütsel Davranış Biçimi Olarak İletişim*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- Geçtan, Engin (2012). *Psikodinamik Psikiyatri ve Normaldışı Davranışlar*. İstanbul: Metis Yayınları.
- Gencer, Zekiye Tamer (2018). Sosyal Medya Kullanımının İletişim Kaygısı Bağlamında Değerlendirilmesi. *Selçuk İletişim Dergisi*, 11 (2), 21-34.
- Genç, Nurullah (2005). *Yönetim ve Organizasyon –Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar-*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gerrig, Richard J. ve Zimbardo, Philip G. (2014). *Psikoloji'ye Giriş Psikoloji ve Yaşam*. (Çev: Gamze Sart). Ankara: Nobel Yayın.
- Gibbs, Veronica Lynn; Rosenfeld, Lawrence B. ve Javidi, Manoochehr (1994). On-the-Job Relationships Among Self-Reported Oral Communication Apprehension, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviors. *Communication Research Reports*, 11 (2), 209-220.
- Glaser, Susan R. (1981). Oral Communication Apprehension and Avoidance: The Current Status of Treatment Research. *Communication Education*, 30 (4), 321-341.

- Greene, John O. ve Sparks, Glenn G. (1983). Explication Test Of A Cognitive Model Of Communication Apprehension: A New Look At An Old Construct. *Human Communication Research*, 9(4), 349-366.
- Gruber, Karin ve Heimberg, Richard G. (2014). Sosyal Anksiyete İçin Bir Bilişsel-Davranışçı Tedavi Paketi. *Anksiyete Terapisi*. (Ed: Walton T. Roth ve Irvin D. Yalom). (Çev: Bengü Büyükdere). İstanbul: Prestij Yayınları, 287-322.
- Göçer, Yaşar (2010). *Örgüt İçi İletişimin Çalışan Motivasyonuna Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gökçe, Orhan (2015). *İletişim Nasıl Daha İyi Anlar ve Anlaşılırım*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Gökdağ, Rüçhan (2016). *Kişilerarası İletişim İnsan İlişkilerinin Psikolojik Temelleri*. Ankara: Sınırsız Basım.
- Gönenç, Özgür (2014). *İletişim Dünyası*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Güçlü, Mustafa (2017). Örgütsel İletişim: Eğitim Kurumlarındaki Yeri ve Önemi Açısından Bir Değerlendirme. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7 (13), 854-870.
- Erigüç, Gülsün; Şener, Tolga ve Eriş, Hüseyin (2013). İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi: Bir Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 16 (1), 45-65.
- Gümüş, Aynur Eren (2006). Sosyal Kaygının Benlik Saygısına ve İşlevsel Olmayan Tutumlara Göre Yordanması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 26, 63-75.
- Güney, Salih (2000a). *Davranış Bilimleri*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Güney, Salih (2000b). *Yönetim ve Organizasyon El Kitabı*. Ankara: Nobel Yayın ve Dağıtım.
- Güngör, Nazife (2018). *İletişime Giriş*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Gürgen, Haluk (1997). *Öğütlerde İletişim Kalitesi*. İstanbul: Der Yayınları.
- Gürüz, Demet (2005). Düşünce Yönetimi Yaşam Biçimini Etkileme İletişimin Kalitesini Arttırma. (Ed: Demet Gürüz ve Ayşen Temel). *İletişime Yeni Yaklaşımlar*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 1-24.
- Güz, Nükhet; Küçükerdoğan, Rengin; Küçükerdoğan, Bülent; Sarı, Nilüfer ve Zeybek, Işıl (2002). *Etkili İletişim Terimleri*. İstanbul: İnkılap Kitabevi.

- Hawkins, Katherine ve Stewart, Robert A. (1991). Effects of Communication Apprehension on Perceptions of Leadership and Intragroup Attraction in Small Task-Oriented Groups. *Southern Communication Journal*, 57 (1), 1-10.
- Hopf, Tim ve Colby, Noelle (1992) The Relationship Between Interpersonal Communication Apprehension and Self-Efficacy. *Communication Research Reports*, 9 (2), 131-135.
- Horney, Karen (1999). *Psikanalizde Yeni Yollar*. (Çev: Selçuk Budak). Ankara: Öteki Yayınevi.
- Huang, Yuan (2010). *Family Communication Patterns, Communication Apprehension and Socio-Communicative Orientative Orientation: A Study of Chinese Students*. Master of Arts Thesis, The Graduate Faculty of The University of Akron.
- Iheanacho, Kenneth (2007). *Communication Apprehension in Nigerian Higher Education: A Case of Imo State University Owerri*. Tez (Ed. D). University of Arkansas, Fayetteville.
- Işık, Erdal ve Taner, Yasemen Işık (2006). *Çocuk, Ergen ve Erişkinlerde Anksiyete Bozuklukları*. İstanbul: Golden Print.
- Işık, Metin (2002). *Kitle İletişim Teorilerine Giriş*. Konya: Eğitim Kitabevi, Konya.
- Işık, Metin (2017). *İletişim Bilimine Giriş*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- İnceoğlu, Metin (2000). *Tutum – Algı İletişim*. Ankara: İmaj Yayınevi.
- İsen, Galip ve Batmaz, Veysel (2002). *Ben ve Toplum Sosyal Psikoloji*. İstanbul: Om Yayınevi.
- Kağıtçıbaşı, Çiğdem (2013). *Günümüzde İnsan ve İnsanlar Sosyal Psikolojiye Giriş*. İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Karaca, Mehmet (2016). Sosyolojik Perspektiften İletişim. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (57), 626-648.
- Kaya, Raşit A. (1985). *Kitle İletişim Sistemleri Basın, Radyo ve Televizyon Yayınlarının Düzenlenmesi*. Ankara: Teori Yayınları.
- Kaya, Alim (2010). İletişime Giriş: Temel Kavramlar ve Süreçler. (Ed: Alim Kaya). *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim*, Ankara: Pegem Akademi, 1-33.
- Kayaalp, İsa (2014). Retorik ve İletişim. *Dil ve Edebiyat Araştırmaları*, (10), 191-208.

- Khan, Tahir Mehmood; Ezaj Mohammed ve Sarrieff, Azmi Bin (2009). Evaluation Of Communication Apprehension Among First Year And Final Year Pharmacy Undergraduates, *Journal of Clinical and Diagnostic Research*. 2009 Dec (3), 1885-1890.
- Kılıç, Cengiz (2005). Özgül Fobilerde Tedavi Kılavuzu. (Ed: Raşit Tükel). *Anksiyete Bozuklukları Tedavi Kılavuzu*. Ankara: Türkiye Psikiyatri Derneği Yayınları, 75-87.
- Kierkegaard, Soren (2018). *Kaygı Kavramı*. (Çeviren: Türker Armaner). İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Kocabaş, Füsun; Elden, Müge ve Yurdakul, Nilay (2004). *Reklam ve Halkla İlişkilerde Hedef Kitle*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Korkut, Fidan (2005). Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 143-149.
- Koyuncu, Ahmet (2014). *Sosyal Fobi Gerçeği*. İstanbul: Köprü Kitapları.
- Köknel, Özcan (2004). *Korkular Takıntılar Saplantılar*. İstanbul: Altın Kitaplar.
- Köknel, Özcan (2005). *Kaygıdan Mutluluğa Kişilik*. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Köroğlu, Ertuğrul (2017). *Kaygılarımız Korkularımız*. Ankara: HYB Yayıncılık.
- Köseler, Arzu (2006). *Lise Öğrencilerinde İletişim Kaygısı*. Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Küçük, Mestan (2012). İletişim Kavramı ve Süreci. (Ed: Nezih Orhon ve Ufuk Eriş). *İletişim Bilgisi*, Eskişehir: T.C Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2712, 2-19.
- Lazar, Judith (2009). *İletişim Bilimi* Ankara: Vadi Yayınları.
- Lin, Yang ve Rancer, Andrew S. (2003). Sex Differences in Intercultural Communication Apprehension, Ethnocentrism and Intercultural Willingness to Communicate. *Psychological Reports*, 92, 195-200
- Manav, Faruk (2011). Kaygı Kavramı. *Toplum Bilimleri Dergisi*, 5 (9), 201-211.
- Matsuoka, Rieko ve Rahimi, Ali (2011). The Positive Effect Of Conference Participation On Reducing L2 Communication Apprehension. *Procedia Computer Science*, 3, 898-907.
- McCroskey, James C. (1970). Measures of Communication-Bound Anxiety. *Speech Monographs*, 37(4), 269-277.

- McCroskey, James. C.; Ralph, David. C. ve Barrick, James. E. (1970). The Effect of Systematic Desensitization on Speech Anxiety. *The Speech Teacher*, 19, 32-36.
- McCroskey, James C. (1972) The implementation of a Large-Scale Program of Systematic Desensitization For Communication Apprehension. *The Speech Teacher*, 21 (4), 255-264.
- McCroskey, James C.; Richmond, Virginia P.; Daly, John A. ve Cox, Barbara G. (1975). The Effects of Communication Apprehension on Interpersonal Attraction. *Communication Research*, 2 (1), 51-65.
- McCroskey, James C. (1976). The Effects of Communication Apprehension on Nonverbal Behavior. *Communication Quarterly*, 24, 39-44.
- McCroskey, James C. ve Richmond, Virginia P. (1976). The Effects of Communication Apprehension on the Perception of Peers. *Western Speech Communication*, 40 (1), 14-21.
- McCroskey, James C. ve Andersen, Janis F. (1976). The Relationship Between Communication Apprehension and Academic Achievement Among College Students. *Human Communication Research*, 3 (1), 73-81.
- McCroskey, James C.; Daly, John A ve Sorensen, Gail (1976). Personality Correlates of Communication Apprehension: A Research Note. *Human Communication Research*, 2 (4), 376-380.
- McCroskey, James C. (1977). Oral Communication Apprehension: A Summary Of Recent Theory And Research. *Human Communication Research*, 4 (1), 78-96.
- McCroskey, James C.; Richmond, Virginia P.; Daly, John A. ve Falcione, Raymond L. (1977). Studies of the Relationship Between Communication Apprehension and Self-Esteem. *Human Communication Research*, 3 (3), 269-277.
- McCroskey, James C. Ve Sheahan, Michael E. (1978). Communication Apprehension, Social Preference and Social Behavior in a College Environment. *Communication Quarterly*, 26 (2), 41-45.
- McCroskey, James C. ve Richmond, Virginia P. (1979). The Impact of Communication Apprehension on Individuals in Organizations. *Communication Quarterly*, 27 (3), 55-61.
- McCroskey, James C.; Simpson Timothy J. ve Richmond, Virginia P. (1982). Biological Sex and Communication Apprehension. *Communication Quarterly*, 30 (2), 129-133.

- McCroskey, James C. (1984). The Communication Apprehension Perspective. (In J. A. Daly & J. C. McCroskey) *Avoiding Communication: Shyness, Reticence And Communication Apprehension*, Beverly Hills, CA: Sage, 13-38.
- McCroskey, James C. , Richmond, Virginia P. ve Davis, Leonard M. (1986) Apprehension About Communicating With Supervisors: A Test of a Theoretical Relationship Between Types of Communication Apprehension. *Western Journal of Speech Communication*, 50 (2), 171-182.
- McCroskey, James. C., ve Beatty, Michael. J. (1986). Oral Communication Apprehension. (In W. H. Jones, J. M. Cheek, & S. R. Briggs.). *Shyness: Perspectives on Research and Treatment*. New York, NY: Plenum Press, 279-293.
- McCroskey, James C. ve Richmond, Virginia P. (1987). Willingness to Communicate. (In J. C. McCroskey, & J. A. Daly (Eds.), *Personality and Interpersonal Communication*. Newbury Park, CA: Sage Publications, 129-156.
- McCroskey, James C.; Booth-Butterfield, Steven ve Payne, Steven K. (1989). The Impact of Communication Apprehension on College Student Retention and Success. *Communication Quarterly*, 37 (2), 100-107.
- McCroskey, James C. ve Richmond, Virginia P. (1991). Quiet Children and the Classroom Teacher. Bloomington, IN: *ERIC Clearinghouse on Reading and Communication Skills*.
- Mcquail, Devis ve Windahl, Sven (2005). *İletişim Modelleri - Kitle İletişim Çalışmalarında -*, Ankara: İmge Kitabevi.
- Mısırlı, İrfan (2017). *Genel ve Teknik İletişim Kuramlar, İlkeler, Uygulamalar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Morgan, Clifford T. (2000). *Psikoloji'ye Giriş*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayınları Yayın No: 1.
- Morris, Charles G. (2002). *Psikolojiyi Anlamak (Psikolojiye Giriş)*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları No: 23.
- Mutlu, Erol (1998). *İletişim Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları/ Ark.
- Nayeem, Naira; Khan, Saifulla ve Mehta, Shalini Kapoor Mehta (2015). Communication Apprehension and Its Effect on Pharmacy Undergraduates. *World Journal of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences*, 4 (12), 951-957.

- Nomura, Tatsuya ve Kanda, Takayuki (2003). On Proposing the Concept Of Robot Anxiety And Considering Measurement Of It, *Proceedings Of The 2003 IEEE International Workshop On Robot And Human Interactive Communication Millbrae*, 373-378.
- O’Gorman, Francis (2016). *Kaygı Edebi ve Kültürel Tarihi*. (Çev: Pınar Akkoç). İstanbul: İKÜ Yayınevi.
- Oktay, Mahmut (1996). *İletişimciler için Davranış Bilimlerine Giriş*. İstanbul: Der Yayınları.
- Oskay, Ünsal (2014). *İletişimin ABC’ si*. İstanbul: İnkilap Yayınevi.
- Ölçer, Neslihan ve Koçer, Sevim (2015). Örgütsel İletişim: Kocaeli Üniversitesi Akademik Personeli Üzerine Bir İnceleme. *Global Media Journal TR Edition*, 6 (11), 339-383.
- Öner, Necla ve Le Compte, Ayhan (1998). *Süreksiz Durumluk/Sürekli Kaygı Envanteri El Kitabı*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınevi.
- Özakkaş, Tahir (2014). *Anksiyete Bozuklukları ve Tedavisi*. İstanbul: Psikoterapi Enstitüsü Eğitim Yayınları: 19.
- Özer, A. Kadir (2017). *Kaygı Sınanma Duygusuyla Baş Edebilme*. İstanbul: Aura Kitapları.
- Özgüven, İbrahim Ethem (1999). *Psikolojik Testler*. Ankara: PDREM Yayınları.
- Özgüven, İbrahim Ethem (2001). *Ailede İletişim ve Yaşam*. Ankara: PDREM Yayınları.
- Özodaşık, Mustafa (2012). Kişilerarası İletişim. (Ed: Seçil Banar). *Halkla İlişkiler ve İletişim*. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2682, 26-49.
- Öztürk, Orhan (2004). *Ruh Sağlığı ve Bozuklukları*. Ankara: Nobel Tıp Kitabevleri.
- Pearson, Judy C.; Carmon, Anna F.; Child, Jeffrey T. Ve Semlak, Julie L. (2008). Why the Range in Grades? An Attempt to Explain the Variance in Students' Public Speaking Grades. *Communication Quarterly*, 56 (4), 392-406.
- Pearson, Judy C.; Child, Jeffrey T.; Herakova, Liliana L.; Semlak, Julie L.; ve Angelos, Jessica (2010). Competent Public Speaking: Assessing Skill Development in the Basic Course. *Basic Communication Course Annual*, 22 (8), 39-86.

- Pearson, Judy C. ; Child, Jeffrey T. ; DeGreeff , Becky L.; Semlak, Julie L. ve Burnett, Ann (2011). The Influence of Biological Sex, Self-Esteem, and Communication Apprehension on Unwillingness to Communicate. *Atlantic Journal of Communication*, 19 (4), 216-227.
- Prusank, Diane T. (1987). Communication Apprehension: A Summary Of Research In Elementary Schools. *Journal Of Thought*, 22 (4), 38-43.
- Rafeka, Mahfuzah Binti; Ramlia, Nur Hani Laily Bt; Iksana, Halimatussaadiah Bt; Haritha, Nurhazlin Mohd ve Abasb, Athirah Izzah Bt Che (2014). Gender and Language: Communication Apprehension in Second Language Learning, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 123, 90 – 96.
- Rasakumaran, Amirthalingam ve Indra, Devi S (2017). Oral Communication Apprehension Among Freshmen: A Case In The Faculty of Medicine. *Journal of Human Capital Development*, 10 (1), 19-32.
- Razak, Mohd Zulkeflee Abd ve Yunus, Nek Kamal Yeop (2013). Communication Apprehension (CA): A Case of Accounting Students. *International Journal of Independent Research and Studies – IJIRS*, 2 (1), 16-27.
- Raeder, Laura (2004). *The Relationships Between Communication Apprehension, Demographic Factors, and Achievement Of High School Students*. Doctor of Education, Curriculum and Instruction University of South Dakota,
- Rubin, Rebecca B. Ve Graham, Elizabeth E. (1988). Communication Correlates of College Success: An Exploratory Investigation. *Communication Education*, 37 (1), 14-27.
- Salecl, Renata (2013). *Kaygı Üzerine*. İstanbul: Metis Yayınları.
- Schaub, Friedemann (2017). *Korku ve Kaygı Çözümleri*. (Çev: Cumhur Özkaya). İstanbul: Olimpos Yayınları.
- Schneider, Silvia ve Ruhlman, Martina (2014). Tanısal Değerlendirme. (Ed: Walton T. Roth ve Irvin D. Yalom). (Çev: Bengü Büyükdere). *Anksiyete Terapisi*. İstanbul: Prestij Yayınları, 29-60.
- Schramm Wilbur (1968). İnsansal Haberleşmenin Doğası. (Çeviri: Ünsal Oskay). *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 23 (1), 427-476.
- Schultz, Duane P. ve Schultz, Sydney Ellen (2001). *Modern Psikoloji Tarihi*. (Çeviren: Yasemin Aslay). İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Sheehan, Elaine (1999). *Kaygı Bozuklukları Kaygı, Fobiler ve Panik Ataklar*. (Çev: Murat Sağlam). İstanbul: Alfa Basım Yayım.

- Smythe, Mary-Jeanette ve Powers, William G. (1978) When Galatea is Apprehensive: The Effect of Communication Apprehension on Teacher Expectations. *Annals of the International Communication Association*, 2 (1), 487-491.
- Solmaz, Başak (2004). *Kurumsal Söylenti ve Dedikodu: Türkiye'deki İşletmelerde Bir Uygulama*. Konya: Tablet Kitabevi.
- Soytetir, Serdal (2005). Benlik ve Kişilerarası İletişim. (Ed: Demet Gürüz ve Ayşen Temel). *İletişime Yeni Yaklaşımlar*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 227-259.
- Spitzberg, B.H. (1981). Loneliness and Communication Apprehension. *Paper presented at the Western Speech Communication Association*, San Jose, CA.
- Summak, M.Erhan ve Çöllü E. Fazıl (2011). *Davranış Bilimleri Örgütsel Davranış-Tüketici Davranışları Ders Notları*. Konya: Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu Basım Yayın Atölyesi.
- Sungur, Mehmet Zihni (2005). Obsesif-Kompulsif Bozukluğun Bilişsel-Davranışçı Tedavisi. (Ed: Raşit Tükel). *Anksiyete Bozuklukları Tedavi Kılavuzu*. Ankara: Türkiye Psikiyatri Derneği Yayınları, 171-188.
- Sübaşı, Güzin (2003). Etkileşim Kaygısı Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Dergisi*, 2 (19), 35-40.
- Tabak, Ruhi Selçuk (1999). *Sağlık İletişimi*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Tutar, Hasan (2003). *Örgütsel İletişim*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutar, Hasan ve Altınöz, Mehmet (2002). *Büro Uygulamaları ve İletişim Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayın.
- Tutar, Hasan; Yılmaz, M. Kemal ve Eroğlu, Ömer (2014). *Genel ve Teknik İletişim Kavram-Türler-Teknolojik Gelişmeler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Türkçapar, M. Hakan (2005). Sosyal Anksiyete Bozukluğunun Bilişsel-Davranışçı Tedavisi. (Ed: Raşit Tükel). *Anksiyete Bozuklukları Tedavi Kılavuzu*. Ankara: Türkiye Psikiyatri Derneği Yayınları, 105-114.
- Vural, Z. Beril Akıncı (2003). *Kurum Kültürü*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Vural, Z. Beril Akıncı (2008). Örgütsel İletişim ve Örgütsel Etkinlik: Halkla İlişkiler Yönetiminin Rolü. (Ed: Nilay Başok Yurdakul). *Farklılaşma Çağında Kurumsal Başarıyı Yakalamak Halkla İlişkiler-Pazarlama-İletişim*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 85-112.

- Vural, İzlem Keskin (2012). İletişim Süreci. (Ed: Halil İbrahim Gürcan). *Medya ve İletişim*. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları No: 2548, 2-15.
- Yaman, Ertuğrul (2016). *İletişimin Türkçesi*. Ankara: Akçağ Yayınları.
- Yatkin, Ahmet ve Yatkin, Ümmühan Nazan (2010). *Halkla İlişkiler ve İletişim*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Yaylagül, Levent (2016). *Kitle İletişim Kuramları Egemen ve Eleştirel Yaklaşımlar*. Ankara: Dipnot Yayınları.
- Yeniçıktı, Nagihan Tufan (2010). *Halkla İlişkiler Sürecinde Sosyal Kaygı Düzeylerinin Sosyal Sorumluluk Projeleri İle Giderilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Yiğiter, Kemalettin; Engin, Ali Osman ve Yağız, Oktay (2007). Öğrenme Sürecinde Bireylarası İletişim ve Etkileşim. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*. 15, 123-157.
- Young, Dolly Jesusita (1990). An Investigation Of Students' Perspectives On Anxiety And Speaking. *Foreign Language Annals*, 23 (6), 539-553.
- Yüksel, A. Haluk (2006). İletişim Kavram Tanımı. (Ed: Uğur Demiray). *Genel İletişim*. Ankara: Pegem Yayıncılık, 1-34.
- Yüksel, Erhan (2013). İletişim Kuramlarına Giriş. (Ed: Erhan Yüksel). *İletişim Kuramları*. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2803.
- Zılhoğlu, Melih (2003). *İletişim Nedir ?*. İstanbul: Cem Yayınevi.
- Watson, Arden K. ve Dodd, Carley H. (1984). Alleviating Communication Apprehension Through Rational Emotive Therapy: A Comparative Evaluation. *Communication Education*, 33 (3), 257-266,
- Weissberg, Michael ve Lamb, Douglas (1997). Comparative Effects of Cognitive Modification, Systematic Desensitization and Speech Preparation in the Reduction of Speech and General Anxiety. *Communication Monographs*, 44 (1), 27-36.
- Whitworth, Randolph H. ve Cochran, Claudia (1996). Evaluation of Integrated Versus Unitary Treatments for Reducing Public Speaking Anxiety. *Communication Education*, 45 (4), 306-314.
- Williams, Roger E. (1979). Genel İletişim Kavram ve Modelleri. (Çev: Akın Ergüden). *Kurgu Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi Uluslararası Hakemli İletişim Dergisi*, 2(2), 280-30.



T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı:	Nesrin DEĞERLİ			
Doğum Yeri:	Selçuklu/Konya			
Doğum Tarihi:	05.04.1992			
Medeni Durumu:				
Öğrenim Durumu				
Derece	Okulun Adı	Program	Yer	Yıl
Lise	Karatay İMKB Gazi Mustafa Kemal Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	Yiyecek İçecek Hizmetleri Alanı	Konya	2010
Lisans	Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi	Halkla İlişkiler ve Tanıtım	Konya	2015
Yüksek Lisans	Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü	Halkla İlişkiler ve Tanıtım	Konya	2020
Becerileri:				
İlgi Alanları:				
İş Deneyimi:				
Aldığı Ödüller:				
Hakkımda bilgi almak için önerebileceğim şahıslar:				
Tel:				
E-Posta:	nsrndeğerli@gmail.com			
Adres	Konya			

EKLER

Üniversite Öğrencilerinin İletişim Kaygısı Düzeyleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma

Bu çalışma Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bilim Dalı'nda gerçekleştirilen, yüksek lisans tezi çalışması kapsamında yürütülmektedir. Çalışmanın amacı Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi öğrencilerinin iletişim kaygısı düzeylerini tespit etmek ve öğrencilerin iletişim kaygısı profilini tanımlamaktır. Sizlerden beklenen anket içerisindeki maddelerden görüşlerinize en uygun seçeneği işaretlemeniz ve tüm bölümleri eksiksiz tamamlamanızdır. Araştırmaya olan ilginiz ve yardımınızdan dolayı teşekkür ederim.

Nesrin Değerli

Selçuk Üniversitesi

KİŞİSEL İLETİŞİM KAYGISI ÖLÇEĞİ (PRCA-24)

	Lütfen her maddeyi okuyunuz ve duygularınızı ifade eden en uygun seçeneği işaretleyiniz.	KESİNLİKLE KATILIYORUM	KATILIYORUM	KARARSIZIM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM
1	Grup tartışmalarına katılmayı sevmem					
2	Grup tartışmalarına katılırken kendimi genellikle rahat hissedirim					
3	Grup tartışmalarına katılırken gergin ve sinirli olurum					
4	Grup tartışmalarına dahil olmayı severim					
5	Yeni insanlarla bir grup tartışması içinde olmak beni gergin ve sinirli yapar					
6	Grup tartışmalarına katılırken rahat ve sakinimdir					

7	Bir toplantıya katılmak zorunda olduğumda, genellikle gerginimdir					
8	Çoğunlukla, toplantılara katılırken sakin ve rahat olurum					
9	Bir toplantıya bir fikri ifade etmek için davet edildiğimde çok sakin ve rahatımdır					
10	Toplantılarda kendimi ifade etmekten korkarım					
11	Toplantılarda iletişim kurmak genellikle beni rahatsız eder					
12	Bir toplantıda soruları cevaplarken çok rahat olurum					
13	Yeni tanıştığım birisiyle sohbet ederken kendimi çok gergin hissederim					
14	Diyaloglarda kendimi açıkça ifade etmekten korkmam					
15	Diyalog kurma esnasında genellikle sinirli ve gerginimdir					
16	Diyalog kurma esnasında genellikle sakin ve rahatımdır					
17	Yeni tanıştığım birisiyle diyalog kurarken kendimi oldukça rahat hissederim					
18	Diyaloglarda kendimi açıkça ifade etmekten korkarım					
19	Konuşma yapmaktan çekinmem/korkmam					
20	Bir konuşma yaparken vücudumun bazı bölgelerini çok gergin ve kasılmış hissederim					
21	Bir konuşma yaparken kendimi rahat hissederim					
22	Konuşma yaparken aklım karışır ve düşüncelerim karmakarışık olur					
23	Kendine güvenen bir şekilde konuşma yapabilirim					
24	Konuşma yaparken o kadar kaygılı olurum ki aslında bildiğim gerçekleri unuturum					

25) Cinsiyetiniz:

☐ Kadın ☐ Erkek

26) Yaşınız

☐ 18-20 yaş ☐ 21-23 yaş ☐ 24-26 yaş ☐ 27-29 yaş

27) Bölümünüz

☐ Halkla İlişkiler ve Tanıtım

☐ Radyo-Televizyon ve Sinema

☐ Gazetecilik

☐ Reklamcılık

28) Sınıfınız

☐ 1. Sınıf ☐ 3. Sınıf

☐ 2. Sınıf ☐ 4. Sınıf

29) Yaşadığınız yerleşim yerinin niteliği nedir?

☐ Köy ☐ İlçe ☐ İl ☐ Büyükşehir

30) Yaklaşık not ortalamanız