

## GARSONLARIN SOSYAL İLETİŞİM BECERİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Can Cemal CİNGİ<sup>1</sup>

### ÖZET

İletişim, insanların birbirleri ile ilişkilerinde çok önemli role sahip, vazgeçilmez bir yaşam gereğidir. İnsanların günlük yaşamının her alanında ihtiyaç duyduğu iletişimin yeterli seviyede oluşturulabilmesinde önemli yere sahip olan iletişim becerileri, bireylerin başarılı bir meslek yaşamına sahip olmasında da etkili bir faktör olarak ön plana çıkmaktadır. Bu çalışmada hizmet sektörünün önemli aktörlerinden garsonların iletişim becerileri değerlendirilmiştir. Çalışmaya garsonluk mesleği ile uğraşan 100 katılımcı dahil edilmiş ve tüm katılımcılara Sosyal İletişim Becerilerini Puanlama Ölçeği uygulanmıştır. Yaptığımız detaylı literatür taramasına göre ilk olan bu çalışmadan elde edilen bulgulara göre garsonluk meslek grubunda iletişim becerileri yeterli düzeyde bulunmuştur. Özellikle insan odaklı ve emek yoğun çalışan meslek gruplarında yapılacak ileri çalışmaların, çalışma hayatında iletişim becerilerinin önemi üzerine farkındalığı artırarak iş verimliliğini ve çalışan sağlığını olumlu yönde etkileyeceğine inanmaktayız.

**Anahtar Kelimeler:** Garsonlar, iletişim, iletişim becerileri

## A SURVEY ON LEVELS OF SOCIAL COMMUNICATION SKILLS OF WAITERS

### ABSTRACT

Communication is an essential need among all groups. It is necessary almost in all parts of daily life. More than that, it is crucial for a successful business relationship. Waiters need to communicate at a certain level with all guests from every age and origin in a very short period of time. We aimed to evaluate the communication skills of waiters in this study. Social Communication Skills Evaluation Scale was applied to 100 waiters. Our findings revealed that waiters have a high level of communication in our study group. We concluded that increasing the awareness of communication skills is very important as they work directly with various levels of the society. As far as we know, this will be the first study performed on this topic and further studies will be helpful.

**Keywords:** Waiters, communication, communication skills

<sup>1</sup> Öğr. Gör. Dr., Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi, Eskişehir, Türkiye, ccc@anadolu.edu.tr

## GİRİŞ

İletişim, insanların birbirleri ile ilişkilerinde çok önemli role sahip, vazgeçilmez bir yaşam gereğidir. Türk Dil Kurumu tarafından iletişim; duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim ve haberleşme olarak tarif edilmiştir (Türk Dil Kurumu). Etimolojik olarak iletişim kelimesi, İngilizce 'communication' sözcüğünün karşılığı olup, Latince'de 'ortak' anlamına gelen 'communis' ve ortak kılma anlamına gelen 'communicare' sözcüklerinden türemiştir (Gürgen, 1997). En basit tanımıyla iletişim, kişilerin birbirlerini anlamalarına yarayan bir süreç olarak ifade edilmiştir (Bingöl ve Demir, 2011). Bireyler arasındaki iletişim; duygu, düşünce, bilgi, tutum ve davranış biçimlerinin, kaynak ve alıcı arasındaki bir etkileşim yoluyla çeşitli kanallar vasıtasıyla değişim amacıyla aktarılması süreci olarak tarif edilebilir. Bu süreç içerisinde iletişimin beş ana unsuru bulunmaktadır. Bu unsurlar sırasıyla kaynak, ileti, kanal/oluk, alıcı ve geri bildirimdir (Yüksel, 2009).

Toplum içerisinde iletişimde başarılı olan bireylerin ortak özellikleri, özgüveni yüksek ancak başkalarının fikirlerine de önem verip saygı gösteren, inandığı fikirleri inatçı bir tutumla savunmak yerine iş birliği yaparak sorunları çözmeye çalışan birey tipleri olmalarıdır (Bilen, 2004, s.38). Bu bireylerin problem çözmede gösterdikleri başarıda sahip oldukları iletişim becerileri etkili olmaktadır. İletişim becerisi, genel anlamıyla iletilerin uygun araç ve kodlama ile iletilerin yapıları dikkate alınarak aktarılması olarak ifade edilebilir. Kişilerarası iletişimde, kişinin kendini ifade ederken ortaya koyduğu beceri, alıcı kişinin duygu, düşünce ve hareketlerini değiştirebilmektedir (Korkut, 1996). İletişim becerilerinin düzeyi kişilerarası ilişkilerin etkinliğini artırıcı veya azaltıcı etki gösterebilmektedir (Bingöl ve Demir, 2011). Kişilerarası sağlıklı iletişim kurabilmenin başlıca yolu temel iletişim becerilerine sahip olmaktan geçer. Temel iletişim becerilerini Carkhuff (Carkhuff, 1983) dikkat etme, tepki verme, kişiselleştirme ve başlatma olarak dört kısımda bildirmiştir. Bu becerilerden dikkat etme; empati, saygı, içtenlik, somutluk ve etkili dinleme becerilerini içerir. Tepki verme becerisi; içeriğe, duyguya ve anlama karşı verilen yanıtları ifade ederken, kişiselleştirme; anlamı, duyguyu, sorunu ve amacı kişinin kendine has bir biçimde ortaya koyma becerisi olarak özetlenmiştir. Kişileri başlatma becerisinde ise amaçların tanımlanarak amaçlara ulaşılabilecek programların belirlenmesi ve kişiselleştirilmesi becerileri yer almaktadır.

İletişim becerileri bağlantılı oldukları alt boyutlara göre sözlü ya da sözsüz iletişim becerileri olarak ayrılabilir. Sözlü iletişim becerileri; dil ve dil ötesi iletişim becerilerini kapsar. Dile ilişkin iletişim becerisi, yeterli sözcük zenginliğine sahip, gerekli ve uyumlu sözcükleri içeren iyi tümce kurma ile ilişkilidir. (Gürgen, 1997). Dil ötesi iletişim becerisi ise sesin hızı, şiddeti, vurgu ve duraklamaların etkili biçimde kullanılması ile ilgili becerilerdir (Oya ve diğerleri, 2004). Sözsüz iletişim becerileri; beden duruşu, giyim, iletişim esnasında kullanılan el ve kol hareketleri, yüz ifadeleri ve göz ilişkisi gibi sözsüz iletileri kapsamaktadır (Korkut, 2005).

Günlük yaşam içerisinde kişilerarası iletişimi zenginleştiren ya da zayıflatan yollar öğrenilebilir niteliktedir. Bu öğrenme, çoğu kez tekrarlanan yaşam olaylarının gözlemlenmesinden sağlanan deneyimlerle kazanılmaktadır. Bu nedenle toplum içerisinde gözlenebilir, tekrarlanabilir ve öğretilerle davranışlar olan iletişim becerileri çeşitli ölçüm vasıtalarıyla değerlendirilebilmektedir (Korkut, 1996). Her ne kadar toplum içerisinde her bireyin yüksek düzeyde iletişim becerisine sahip olması beklenmese de özellikle etkili iletişim becerilerine sahip kişiler günlük hayatlarında ve iş yaşamlarında daha başarılı olmaktadır. Bu nedenle özellikle meslek hayatları insanlarla yoğun iletişim gerektiren kişilerin (öğretmen, doktor, hemşire, tezgahçı, garson vb.) iletişim becerilerini yüksek seviyede tutabilmeleri iş yaşamlarını kolaylaştırmaktadır (Görmüş ve diğerleri, 2013).

Garson kelimesi Fransızca 'garçon' sözcüğünden dilimize geçmiş olup lokanta, pastane ve kahvehane gibi yerlerde müşterilere hizmet eden kimse anlamına gelmektedir (Türk Dil Kurumu). Mesleğin özünde insanlara hizmet etme olgusunun bulunması nedeniyle garsonlar gün içerisinde çok sayıda kişiyle iletişim halindedirler. Konukların dinlenmek, eğlenmek veya yemek yemek için geldikleri işletmelerden mutlu olarak ayrılmalarında, servis elemanları yani garsonların rolü büyüktür. Garsonlar en kısa sürede müşterilerle yeterli seviyede iletişim kurup, sipariş almalıdır. Bu çalışmada meslek itibarıyla insanlarla yoğun iletişim içinde olan garsonların iletişim becerileri değerlendirilmiştir.

## GEREÇ VE YÖNTEM

Bu çalışmanın amacı, garsonlarda iletişim becerilerini araştırmaktır. Bu çalışma Eskişehir bölgesinde çeşitli kafe ve lokantalarda 100 garson ile yapıldı. Çalışma için lokal etik kurul onayı alındı ve tüm katılımcılardan bilgilendirilmiş gönüllü onam formu toplandı.

Katılımcılardan öncelikle yaş, cinsiyet ve meslek ile ilgili bilgilerin sorulduğu ve araştırmacılar tarafından hazırlanan kişisel bilgi formunu doldurmaları istendi (EK 1). Katılımcıların sosyal iletişim becerilerinin değerlendirilmesinde, Sosyal İletişim Becerilerini Puanlama Ölçeği (EK 2) kullanıldı. Bu ölçek 15 maddeden oluşmakta ve her madde 3 puanlık skala üzerinden değerlendirilmekteydi;

1. Beceri nadiren kullanıyorsa
2. Beceri bazen kullanıyorsa
3. Beceri hemen her zaman kullanıyorsa

Toplanan veriler SPSS 16.0 (Statistical Packages for the Social Sciences) istatistik paket programı kullanılarak bilgisayar ortamına aktarılmış ve verilerin analizi yapılmıştır. Sosyal İletişim Becerilerini Puanlama Ölçeği maddelerinden elde edilen puanlara ilişkin veriler ortalama±standart sapma olarak ifade edilmiştir.

## BULGULAR

Katılımcıların tamamı 40 yaşın altında ve erkek idi. Katılımcıların yaş, cinsiyet ve diğer bilgilerini kapsayan kişisel bilgi formundan elde edilen verilerin Tablo 1'de verilmiştir.

**Tablo 1.** Kişisel bilgi formundan elde edilen verilerin tercih edilen şıklara göre dağılımı

	A (n)	B (n)	C (n)	D (n)	E (n)
Yaş	44	26	18	12	0
İşyeri	20	18	13	13	36
Meslek yılı	61	21	18	0	0
Eğitim	14	54	22	10	0
Müşteri ilişkileri	0	0	0	0	100
İşveren ilişkileri	0	0	0	0	100
Aile ilişkileri	24	20	10	46	0
Diğer ilişkiler*	0	0	41	21	38

\* Diğer ilişkiler: arkadaş, akraba ve komşu vb. kişilerle olan ilişkiler

n: Katılımcı sayısı

Kişisel bilgi formunda maddelere göre şıkların (a-e) içeriği için lütfen EK 1'e bakınız.

Katılımcıların tamamı müşteri ve işveren ile olan ilişkilerini çok iyi olarak tanımlamışlardır. Sosyal İletişim Becerilerini Puanlama Ölçeği' ne katılımcılar tarafından verilen yanıtların dağılımı ve ortalama puanları Tablo 2'de verilmiştir.

**Tablo 2.** Sosyal İletişim Becerilerini Puanlama Ölçeği

	Nadiren (1 puan)	Bazen (2 puan)	Her Zaman (3 puan)	Ortalama puan	Standart sapma
1. <b>GÖZ KONTAĞI</b> -Konuştuken ve dinlerken başkalarına bakma.	43	21	36	1.93	0.89
2. <b>VOLÜM</b> -Ortama uygun ses volümüyle konuşur.	0	0	100	3	0
3. <b>SES TONU</b> -Uygunsuz ses tonları kullanmaktan kaçınır (böbürlenici, mızımız, patronca, alaycı).	0	0	100	3	0
4. <b>YÜZ İFADESİ</b> -Uygunsuz yüz ifadelerini kullanmaktan kaçınır (kaba, somurtuk, burnu havada görünüş).	0	0	100	3	0
5. <b>DURUŞ</b> -Duruma uygun ayakta ve oturuş postürlerini kullanır.	0	0	100	3	0
6. <b>KİŞİSEL MESAFE</b> -Başkaları ile ayakta veya oturma mesafesi duruma uygundur.	0	0	100	3	0
7. <b>HİJYEN</b> -Vücudunu ve elbiselerini düzeni olarak temiz tutar.	0	21	79	2.79	0.41
8. <b>VÜCUT DİLİ</b> -Duruma uygun vücut dili kullanır. (Vücut dili beceri 1.-7.nin kombinasyonudur).	0	0	100	3	0
9. <b>TAVIRLAR</b> -Duruma uygun tavırlar kullanır (Lütfen, teşekkür ederim, özür dilerim, ve müsadenezle söyler.)	0	0	100	3	0
10. <b>DİNLEME ESASLARI</b> -Dinlerken vücut dili, "ben seni dinliyorum" ve "söylenen şeyler hakkında düşünüyorum" yansıtır.	0	0	100	3	0
11. <b>KONU ÜZERİNDE DURMA/KONUYU DEĞİŞTİRME</b> -konuşmalarda konu üzerinde sohbe devam eder veya konu değitirmeleri pürüzsüz olur.	0	62	38	2.38	0.48
12. <b>KONUŞMALAR</b> -konuşmasına selamlaşmayla başlar, konuşurken sırasını bekler ve dinler,	0	19	81	2.81	0.39

vedalaşmayla bitirir.

13. <b>ARAYA GİRME/KESME</b> -yalnızca gerektiğinde uygun tarzda araya girer.	59	41	0	1.41	0.49
14. <b>DOĞRU ZAMAN VE YER</b> -Yapacağı ve söyleyeceği şeyler için uygun zaman ve yer olup olmadığını düşünür.	0	0	100	3	0
15. <b>RESMİ VEYA DOĞAL OLUŞ</b> -Niçin ve nasıl daha formal (yakışır ve saygılı) veya daha doğal (relaks ve doğal) davranacağını bilir.	0	0	100	3	0

Ölçeğin 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 14 ve 15. maddelerine katılımcıların tamamı en yüksek puan olan 3'ü işaretlemiştir. Çalışmaya dahil edilen 100 garsonun toplam ölçek puan ortalaması  $41.35 \pm 1,01$  olarak bulunmuştur.

## TARTIŞMA

İnsanların günlük yaşamının her alanında ihtiyaç duyduğu iletişimin yeterli seviyede oluşturulabilmesinde önemli yere sahip olan iletişim becerileri, bireylerin başarılı bir meslek yaşamına sahip olmasında da etkili bir faktör olarak ön plana çıkmaktadır. (Schemel, 1997). Öte yandan özellikle eğitim, sağlık ve bunun gibi çeşitli yollar vasıtasıyla insan odaklı hizmet veren kişilerin etkili iletişim becerilerine sahip olması hizmet verdiği bireyler üzerinde olumlu sonuçlar elde edilmesini kolaylaştırmaktadır. Sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir çalışma, iletişim yetersizliğinin iş yaşamında yol açabileceği sorunları ortaya koymuştur. Bu çalışmada hekim ve hemşireler arasında açık ve tam bir iletişim bulunmamasının hasta güvenliği ve bakımına olumsuz etki edeceği bildirilmiştir (Tjia ve diğerleri, 2009).

Ülkemizde meslek gruplarının iletişim becerilerinin değerlendirildiği yayınlar çoğunlukla öğretmenler, sağlık çalışanları ya da öğrenci grupları üzerinde yapılmıştır. Durukan ve Maden'in (Durukan ve Maden, 2017), 140 Türkçe öğretmeni üzerinde yaptıkları çalışma, örneklem grubundaki öğretmenlerin iletişim beceri düzeyinin orta seviyede olduğunu ortaya koymuştur. Öğretmen adayları üzerinde yapılan başka bir çalışmada, Ege Bölgesi'nde bulunan bir üniversitenin eğitim, güzel sanatlar, Türkçe ve fen bilgisi bölümlerinde öğrenim gören 458 öğretmen adayının iletişim becerileri araştırılmıştır (Milli ve Yağcı, 2017). Araştırma sonucunda, adayların iletişim becerilerinin kadın adaylarda daha iyi seviyede olduğu ancak sınıf düzeyi bakımından anlamlı fark olmadığı saptanmıştır. Ayrıca yine bu çalışmada, müzik öğretmeni adaylarının iletişim becerisi en yüksek grup olduğu, resim öğretmeni adaylarının ise iletişim becerisi en düşük grup olduğu bulunmuştur. Koç ve ark. (Koç ve diğerleri, 2015) tarafından 444 üniversite öğrencisi üzerinde yapılan bir çalışmada, bireylerin problem çözme ve iletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik eğitim programları ve uygulamaların gerekliliği ortaya konmuştur.

Ülkemizde sağlık çalışanları ya da sağlık çalışan adayları üzerinde iletişim becerilerinin araştırıldığı yayınlar da bulunmaktadır. Bingöl ve Demir'in (Bingöl ve Demir, 2011), Amasya Sağlık Yüksekokulu'nda öğrenim gören 232 öğrenci üzerinde yaptıkları bir çalışma, öğrencilerin iletişim becerisi algılarının oldukça yüksek olduğunu göstermiştir. Gülhane Askeri Tıp Fakültesi Eğitim Hastanesi'nde görevli 178 hekim ve 171 hemşire üzerinde yapılan çalışmada ise çalışmaya katılan hekimlerin %81,1'inin, hemşirelerin ise %83,5'inin etkin bir iletişim becerisine sahip olduğu gösterilmiştir (Karadağ ve diğerleri, 2015). Samsun'daki kamu

hastanelerinde görev yapan 741 hemşire üzerinde yapılan daha geniş çaplı başka bir çalışmada, hemşirelerin iletişim beceri düzeylerinin bazı alt boyutlara göre düşük olduğu belirlenmiş ve elde edilen bulgular doğrultusunda iletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik eğitim programlarının düzenlenmesi önerilmiştir (Kumcağız ve diğerleri, 2011).

Bu çalışmada hizmet sektörünün en önemli aktörlerinden olan garsonların iletişim becerilerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Yaptığımız detaylı literatür taramasında daha önceden bu konuyla ilgili yapılmış çalışmaya rastlayamadık. Bu yönüyle çalışmamız ülkemizde çalışan garsonluk meslek grubunun iletişim becerilerini değerlendirmeye yönelik yapılmış ilk çalışmadır. Çalışmaya katılan garsonların kişisel bilgi formlarından elde edilen verilere göre, katılımcıların çoğunluğunu 20 yaş altındaki bireyler oluşturmuştur (%44). Çalışmadan yaş ile ilgili elde edilen bu bulgunun nedeninin, ülkemizde genç nüfusun fazla olması ve garsonluk mesleğinin yoğun fiziksel efor gerektirmesi olduğu düşünüldü. Katılımcıların eğitim durumları ve mesleki tecrübeleri ile ilgili veriler değerlendirildiğinde ise, çoğunluğun ortaokul mezunu (%54) ve garsonluk mesleğine 5 yıldan az süredir devam eden (%61) kişilerden oluştuğu görüldü. Bu bulgular katılımcıların yaş ile ilgili verileri de göz önüne alındığında, ülkemizin sanayileşme ve kentsel yaşam dinamiklerinin değişim süreci içerisinde eğitimlerini yarım bırakmış gençlerin öncelikle garsonluk gibi hizmet sektörü kollarını tercih etmeye eğilim gösterdiği şeklinde yorumlandı. Öte yandan katılımcıların tamamı, müşteri ve işverenleri ile olan ilişkilerini çok iyi seviyede tanımlamıştır. Yani bu çalışmaya katılan bireylerin tamamı iş hayatlarının en önemli iki unsuru ile olan iletişimlerini üst düzeyde olarak ifade etmekte, bir başka deyişle yapmış oldukları mesleği benimsediklerini göstermektedirler. Çünkü aynı katılımcılar aile içi bireyler ve çevrelerindeki diğer kişiler ile olan ilişkilerine verdikleri yanıtları çok kötüden çok iyiye kadar değişen heterojen bir çerçevede tanımlamışlar, diğer bir ifade ile iş yaşamında yakaladıkları yüksek iletişim ve uyum seviyesini diğer insanlarla olan ilişkilerinde bulamadıklarını ortaya koymuşlardır.

Çalışmaya dahil olan katılımcıların Sosyal İletişim Becerilerini Puanlama Ölçeği'ne verdiği yanıtlardan elde edilen bulguların analizi sonucunda ölçek toplam puan ortalaması  $41.35 \pm 1,01$  olarak bulunmuştur. Ölçekten alınabilecek maksimum puanın 45 olduğu göz önüne alındığında elde edilen bu bulgu ışığında çalışmaya katılan garsonlarda iletişim becerilerinin yüksek seviyede olduğu ifade edilebilir. Ayrıca ölçeğin 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 14 ve 15. maddelerinde katılımcıların tamamı en yüksek puan olan 3'ü işaretlemiştir. Ölçeğin 1. maddesi olan göz kontağı ve 13. maddesi olan araya girme/kesme puanlamalarında katılımcıların büyük çoğunluğu 1 puana karşılık gelen nadiren derecesini seçmişlerdir. Ölçeğin iletişim becerilerini değerlendirdiği diğer maddelerinde oldukça yüksek puanlar elde eden katılımcılar için bu bulgu şaşırtıcı olmakla beraber, bu sonuç eğer ülkemiz örf ve adetleri çerçevesinde değerlendirilirse mantıklı bir yoruma ulaşılabilir. İletişim öğeleri üzerindeki farklı kültürel etkilerin bir yansıması olarak bizim toplumumuzda hizmet edenin hizmet edilenle uzun süreli göz temasında bulunması ve sözünü kesmesi ayıp olarak sayılmaktadır. Ölçeğin 11. maddesi olan konu üzerinde durma/konuyu değiştirme alt boyutunda katılımcıların çoğunluğu bazen yanıtını vermişlerdir. Bu bulgunun nedeni ise garsonluk mesleğinde genellikle müşterilerle uzun süreli sohbet etmenin uygun görülmemesi olabilir. Ölçeğin kalan iki maddesi olan hijyen ve konuşmalar ile ilgili boyutlara ise katılımcılar yüksek oranda her zaman yanıtını vermişlerdir. Bu bulgu ise katılımcıların mesleklerinde önemli bir yere sahip olan temizlik ve konuşma adabı ile ilgili yeterli seviyede olduklarını ortaya koymaktadır.

## SONUÇ

İletişim, sosyal bir varlık olan insanın kendini ifade etmesi için mutlak gerekliliği olan yaşamsal bir ihtiyaçtır. Sağlıklı ve yeterli bir iletişim için etkili iletişim becerilerine ihtiyaç vardır. Etkili iletişim becerilerine sahip insanlar sosyal ilişkilerinde olduğu kadar meslek yaşamlarında da

başarılı olmaktadır. Bu çalışmada hizmet sektörünün önemli aktörlerinden garsonların iletişim becerileri değerlendirilmiştir. Yaptığımız detaylı literatür taramasına göre ilk olan bu çalışmadan elde edilen sonuçlara göre garsonluk meslek grubunda iletişim becerileri yeterli düzeyde bulunmuştur. Özellikle insan odaklı ve emek yoğun çalışan meslek gruplarında yapılacak ileri çalışmaların, çalışma hayatında iletişim becerilerinin önemi üzerine farkındalığı artırarak iş verimliliğini ve çalışan sağlığını olumlu yönde etkileyeceğine inanmaktayız.

## KAYNAKÇA

- Bilen, M. (2004). *İletişim: Sağlıklı İnsan İlişkileri* (5.Baskı). Ankara: Armoni.
- Bingöl, G. & Demir, A. (2011). *Amasya Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri*. Göztepe Tıp Dergisi, 26, 152-9.
- Carkhuff, R. (1983). *The Art of Helping*. Amherst: Human Resource Development Press.
- Durukan, E. & Maden, S. (2010). *Türkçe Öğretmenlerinin İletişim Becerileri Üzerine Bir Araştırma*. Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 1, 59-74.
- Görmüş, Ş. & Aydın, S. & Ergin, G. (2013). *İşletme Bölümü Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Cinsiyet Rollerine Bağlamında İncelenmesi*. Sosyal Bilimler Dergisi, 15, 109-28.
- Gürgen, H. (1997). *Örgütlerde İletişim Kalitesi*. İstanbul: Der Yayınları
- Karadağ, M. & Işık, O. & Cankul, İ. & Abuhanoğlu, H. (2015). *Hekim ve Hemşirelerin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi*. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17, 160-79.
- Koç, B. & Terzi, Y. & Gül, A. (2015). *Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerileri İle Kişilerarası Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki*. Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi, 4, 369-90.
- Korkut, F. (2005). *Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi*. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 28, 143-9.
- Korkut, F. (1996). *İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlilik ve Geçerlik Çalışmaları*. Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 2, 18-23.
- Kumcağız, H. & Yılmaz, M. & Balcı, S. & Aydın, İ. (2011). *Hemşirelerin İletişim Becerileri: Samsun İli Örneği*. Dicle Tıp Dergisi, 38, 49-56.
- Milli, M. & Yağcı, U. (2017). *Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerinin İncelenmesi*. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 17, 286-98.
- Oya, T. & Manalo, E. & Greenwood, J. (2004). *The Influence of Personality and Anxiety on the Oral Performance of Japanese Speakers of English*. App Cogn Psych, 18, 841-55.
- Schemel, R. (1997). *Yönetim Eğitimi Araştırmaları*. Çeviri: Nedret Öztan ve Uğur Çoruh, Ankara: Türk Psikologlar Derneği.
- Tjia, J. & Kathleen, M. & Mazor, K. & Field, T. & Meterko, V. & Spenard, A. & Gurwitz, J. (2009). *Nurse-Physician Communication in the Long-Term Care Setting: Perceived Barriers and Impact on Patient Safety*. Journal of Patient Safety, 5, 145-52.
- Türk Dil Kurumu. www.tdk.gov.tr, (4.8.2018 tarihinde erişilmiştir. )
- Yüksel, H. (2009). *İletişim Kavramı Tanımı*. Uğur Demiray ed., Genel İletişim, Ankara: Pegem Akademi.

**EK 1. Kişisel bilgi formu**

1- İsim baş harfleri:
2- Cinsiyet:
3- Yaş:            a- 16-20            b- 21-25            c- 26 -30            d- 31-35            e- 36-40
4- Çalıştığı restoran türü <b>a-</b> Ev yemeği/Sulu yemek <b>b-</b> Kebap-döner <b>c-</b> Et lokantası <b>d-</b> Kafe <b>e-</b> Balık lokantası
5- Meslekte kaçınıcı yılı <b>a.</b> 1-5 <b>b.</b> 6 -10 <b>c.</b> 11-15 <b>d.</b> 16-20 <b>e.</b> 21-25
6- Eğitim <b>a.</b> İlk <b>b.</b> Orta <b>c.</b> Lise <b>d.</b> Yüksek <b>e.</b> Meslek okulu
7. Müşteriler ile ilişki düzeyinizi nasıl değerlendiriyorsunuz? <b>a.</b> Çok kötü <b>b.</b> Kötü <b>c.</b> Orta <b>d.</b> İyi <b>e.</b> Çok iyi
8. İşvereniniz ilişki düzeyinizi nasıl değerlendiriyorsunuz? <b>a.</b> Çok kötü <b>b.</b> Kötü <b>c.</b> Orta <b>d.</b> İyi <b>e.</b> Çok iyi



9. Aile içi ilişki düzeyinizi nasıl değerlendiriyorsunuz?

- a. Çok kötü
- b. Kötü
- c. Orta
- d. İyi
- e. Çok iyi

10. Çalışma saatleri dışında karşılaştığınız kişilerle ilişki düzeyinizi nasıl değerlendiriyorsunuz (arkadaş, komşu, akraba v.b)?

- a. Çok kötü
- b. Kötü
- c. Orta
- d. İyi
- e. Çok iyi

**EK 2. Sosyal İletişim Becerilerini Puanlama Ölçeği**

YÖNERGE: Lütfen cevapları yuvarlak içine alın:

1-Beceriye NADİREN kullanıyorsa

2-Beceriye BAZEN kullanıyorsa

3-Beceriye HER ZAMAN kullanıyorsa.

Örneğin, çok sesli konuşan bir öğrenciyi aşağıdaki gibi puanlayın:

VOLUME-Ortama uygun ses volümü ile konuşmayı kullanır .



2

3

Lütfen uygunsuz örnekler verin veya yorum yapın (Örn. Volüm için düşük puanlama yapmışsanız, öğrencinin çok mu yüksek sesle yoksa çok mu düşük sesle konuştuğunu açıklayın).

---

SOSYAL İLETİŞİM BECERİSİ	PUANLAMA			
	Nadiren	Bazen	Her zaman	
1. GÖZ KONTAĞI-Konuşken ve dinlerken başkalarına bakma.	1	2	3	
2. VOLÜM-Ortama uygun ses volümüyle konuşur.	1	2	3	
3. SES TONU-Uygunsuz ses tonları kullanmaktan kaçınır (böbürlenici, mızız, patronca, alaycı).	1	2	3	
4. YÜZ İFADESİ-Uygunsuz yüz ifadelerini kullanmaktan kaçınır (kaba, somurtuk, burnu havada görünüş)	1	2	3	

- |   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 5. DURUŞ-Duruma uygun ayakta ve oturuş postürlerini kullanır.   | 1 | 2 | 3 |
| 6. KİŞİSEL MESAFE-Başkaları ile ayakta veya oturma mesafesi duruma uygundur.  | 1 | 2 | 3 |
| 7. HİJEN-Vücudunu ve elbiselerini düzeni olarak temiz tutar.  | 1 | 2 | 3 |
| 8. VÜCUT DİLİ-Duruma uygun vücut dili kullanır. (Vücut dili beceri 1.-7.nin kombinasyonudur).                                     | 1 | 2 | 3 |
| 9. TAVIRLAR-Duruma uygun tavırlar kullanır (Lütfen, teşekkür ederim, özür dilerim, ve müsadenezle söyler.                         | 1 | 2 | 3 |
| 10. DİNLEME ESASLARI-Dinlerken vücut dili, „ben seni dinliyorum“ ve „söylenen şeyler hakkında düşünüyorum“ yansıtır.              | 1 | 2 | 3 |
| 11. KONU ÜZERİNDE DURMA/KONUUYU DEĞİŞTİRME-<br>Konuşmalarda konu üzerinde sohbe devam eder veya konu değitirmeleri pürüzsüz olur. | 1 | 2 | 3 |
| 12. KONUŞMALAR-konuşmasına selamlaşmayla başlar,<br>konuşurken sırasını bekler ve dinler, vedalaşmayla bitirir.                   | 1 | 2 | 3 |
| 13. ARAYA GİRME-KESME-yalnızca gerektiğinde uyguntarzda araya girer.  | 1 | 2 | 3 |
| 14. DOĞRU ZAMAN VE YER- Yapacağı ve söyleyeceği şeyler için uygun zaman ve yer olup olmadığını düşünür.                           | 1 | 2 | 3 |
| 15. RESMİ VEYA DOĞAL OLUŞ-Niçin ve nasıl daha formal (yakışır ve saygılı) veya daha doğal (relaks ve doğal) davranacağını bilir   | 1 | 2 | 3 |