

## **İŞ ORTAMINDA DUYGULARI İFADE ETME VE İLETİŞİM BECERİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

### **Emine Oyur**

Dumlupınar Üniversitesi Kütahya Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu  
Öğretim Görevlisi  
E-posta: oyuremine@hotmail.com

### **Nuray Mercan**

Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Doktora Öğrencisi  
E-posta: snmmrcan@yahoo.com

### **Onur Şaylan**

Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Doktora Öğrencisi  
E-posta: o.saylan@hotmail.com

### **Ali Çağrı Buran**

Dumlupınar Üniversitesi Kütahya Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu  
Öğretim Görevlisi  
E-posta: acburan@yahoo.com

### **Özet**

*İş ortamında, çalışanların kendini ve duygularını iyi ifade etmesi sağlıklı ilişkiler kurabilmesi açısından önemlidir. Kişinin duygularını doğru şekilde ifade etmesi, bilgi aktarımında kullandığı yöntemler etkili iletişimde önemli rol oynar. İletişim basit bir süreç gibi görünse de bireyler ve/veya örgütler için daha karmaşık bir süreci ifade etmektedir. İşte bu süreçte iletişimin birçok engelle karşılaşması söz konusudur. Sözlü ve/veya sözsüz tutarsız mesajlar, etkin olmayan dinleme yetkinliği, kişilik özellikleri, algılama farklılıkları, duyguları iyi ifade edememe iletişimi engellemektedir. Bu araştırma, duyguları ifade etme ve iletişim becerileri ölçeği kullanılarak eğitim sektöründe çalışanlara yönelik, anket yöntemiyle uygulanmıştır. Araştırma sonucunda yapılan regresyon analizinde duyguları ifade etme ve iletişim becerileri arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Ayrıca evli olanların bekâr olanlara göre zihinsel ve duygusal iletişim becerileri farklıdır sonuçlarına ulaşılmıştır.*

**Anahtar Kelimeler:** *İletişim, iletişim becerileri, duyguları ifade etme.*

**Alan Tanımı:** Yönetim ve organizasyon, örgütsel davranış

## **A RESOURCE ON EXPRESSING FEELINGS AND COMMUNICATION SKILLS IN THE BUSINESS ENVIRONMENT**

### **Abstract**

*A better expressing of employees themselves and their feelings are important for healthy relationships in the business environment. The right way to express one's feelings, methods that are used to transfer information plays an important role in the effective communication. Even communication may seem like a simple process, it refers to the complex process for individuals and/or organizations. In this process, communication may encounter many obstacles. Inconsistent messages which are verbal and / or nonverbal, inactive listening competence, personality traits, differences in perception, inability to express feelings prevent the communication. In this resource, the survey was applied using the scale to express employees that are in education sector feelings and communication skills. With the regression analysis that is used for the results of the research has been found a significant relationship which is in the positive direction between the expressing feelings and communication skills. In addition, result has been obtained that is 'peoples' who are married mental and emotional communication skills are different than unmarried .*

**Key Words :** Communication ,Communication Skills ,Expressing feelings

**JEL Code:**M10,M12,M54

### **GİRİŞ**

Günümüzde en çok kullanılan kavramlardan birisi iletişim sözcüğüdür. Öyle ki, içinde bulunduğumuz çağ, artık bu kavramla ifade ediliyor: iletişim çağı. İletişim; kişiler arasında duygu, düşünce ve bilgi alışverişini sağlayan bir etkileşimdir. Bu nedenle, Mevlana “*aynı dili konuşanlar değil, aynı duyguları paylaşanlar anlaşabilir.*” Diyerek duyguları ifade etmenin iletişim açısından önemini vurgulamaktadır (Ergül, 2010).

Toplumsal yaşamın her alanında olduğu gibi, iş yaşamında da iletişim becerileri, büyük bir öneme sahiptir. İletişim kurabilme becerisi, neredeyse her iş tipi için gerekli olan kişiler arası beceriler, diğer bir deyişle bir işteki başarı için gerekli olan genel iş boyutları arasında yer almaktadır. İletişim becerileri, hemen hemen

her meslek ve her konum için önemlidir. İletişim becerilerinin iş yaşamında taşıdığı önem dolayısıyla, işverenler de işe alımlarda iletişim becerilerine önem vermektedirler. Böylece bir işin iyi yapılması için gerekli beceriler arasında, sıklıkla iletişim becerileri anılmaktadır. Mesleklerin genelinde, başarı ve doyum için, temel düzeyde de olsa kendini ifade etme, karşı tarafı doğru anlayabilme gibi iletişim becerilerine gerek duyulmaktadır. Sosyal ilişkilerin ön planda olduğu işlerde ise yüksek düzeyde iletişim becerisi, büyük önem taşımaktadır (Gürgen, 1997).

Araştırmanın birinci bölümde iletişim becerileri ikinci bölümde duyguları ifade etme ve iletişim becerileri arasındaki ilişki üçüncü bölümde ise araştırma verileri ve bulguları yer alacaktır.

## **1.İLETİŞİM BECERİLERİ**

İletişimdeki başarısızlıklar, iletişim sürecindeki bazı aksaklık ya da eksikliklerden kaynaklanabilmektedir. Alıcı tarafından mesajın kod açımının yapılamaması, ortak bir dilin olmaması iletişimi daha baştan kesen problemlerdir. İletişimin en temel amacı anlaşmayı sağlamaktır. Gönderici ve alıcı arasında anlam uyumsuzluğunun olması iletişimde sorunlar yaratmaktadır. İletişimde yanlış kanal seçimi, geribildirim verilmemesi ya da geribildirimde yapılan hatalar iletişimi olumsuz yönde etkileyen sürece ilişkin diğer etmenlerdendir. İletişim sürecinde yer alan birimler açısından bakıldığında bireylerin etkili bir iletişimi gerçekleştirebilmesinin, değişik etmenlere bağlı olduğu görülmektedir. Bunlar; iletişim becerisi, bireylerin tutumu, iletişim kurulan konuya ilişkin bilgi ve deneyim ve toplumsal ve kültürel etmenlerdir (Gürgen, 1997).

Kişilerin aralarında doğru bir iletişim kuramamaları ise çatışmaların doğmasına neden olmaktadır. Dökmen (2002) iletişim çatışmalarının nedenlerini “başlangıç faktörü” olarak isimlendirdiği on bir maddede sıralamıştır. Bunlar, iletişimde bulunan kişilerin bilişsel, algısal, duygusal, bilinçdışı süreçleri, kişisel ihtiyaçları, iletişim becerisi, kişisel faktörler, kültürel faktörler, roller, sosyal ve fiziksel çevre ve mesajın niteliğidir. Doğru ve etkili bir iletişimin kurulmasında, iletişim çatışmalarının yok edilmesinde veya azaltılmasında iletişim becerisi büyük bir öneme sahiptir. İletişim becerileri, konuşma, yazma, okuma, dinleme ve düşünme ile ilgilidir. İletişim becerilerinin doğuştan ve sezgi yoluyla gerçekleştiğini düşünenler olsa da pek çok çalışma iletişim tekniklerinin çoğu öğesinin öğrenilebilir ve öğretilebilir özellikler gösterdiğini göstermektedir (Egan, 1994). İletişim becerilerinin ne tür beceriler içerdiğine ilişkin görüşler farklılıklar

gösterebilmektedir. Bunlardan birisinde iletişim becerilerinin sözel, sese dayalı, bedensel, dokunsal, hareket içeren mesajları ve bu mesajların çeşitli karışımlarını içerdiği belirtilmektedir (Korkut, 2005: 144).

Ceyhan (2006), etkili iletişim için gereken becerileri genel olarak ele almış ve özetlemiştir. Bunlar; karşılıklı konuşmada yanıt verme ve verilen yanıtta konuşmacının duygu ve düşüncelerini yansıtmaya, yönlendirici olmayan açık sorular sorma, sözel olmayan ipuçlarının kodlarını çözme, mesajlara doğru yanıtlar verme, dinlemeye istekli olma, göz teması kurma, anlamaya yoğunlaşma, doğru geribildirim verme, “ben” mesajlarıyla yanıt verme, kendini açma, empatik anlayış sergileme, eleştirilere olumlu yanıt verme, girişken davranışlar sergileme, çatışmaları yöneterek problemleri uygun şekillerde çözme ve koşulsuz kabuldür.

## **2.DUYGULARI İFADE ETMEK ve İLETİŞİM BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ**

İş ortamı insanlardan oluşan karmaşık sosyal bir birimdir. Bu nedenle duygulardan bağımsız bir ortam olarak görülmesi mümkün değildir. Geçmişte iş ortamında duyguları ifade etmek zayıflık işaretiydi. İş ortamında duyguların yeri olmamalıydı. Duygular saklanmalı ve duygulardan kaçmalıydık. Duygular karışıklık oluşturur, dikkati dağıtır ve muhakemeyi engellediği düşünülürdü. Modern yönetim yaklaşımı ise duyguları ifade etmek sağlıklı iletişim açısından ve ortak amaçları gerçekleştirmek açısından çok önemlidir.

Yöneticilerin ve bireylerin değişen koşullara ve örgüt yapılarına hızla uyum sağlayabilmeleri, değişimi takip edebilmeleri, bulunduğu ortamdan memnuniyet duyabilmeleri, işine karşı duygusal aidiyet hissedebilmeleri ve iş ortamında duygusal doyum sağlayabilmeleri için, duyguları iyi tanıyabilmeleri, duyguların davranışları nasıl etkileyebileceği, duyguların ifade ediliş biçimleri ve duyguların nasıl yönlendirilebileceği konularında daha donanımlı olmalarını zorunlu kılmaktadır (Töremen ve Çankaya, 2008.34).

Sosyal yaşamda ve örgütler içerisinde yöneticilerin ve iş görenlerin birbirlerine ve çalıştıkları örgüte karşı pozitif duygular taşımaları ve olumlu beklentilere sahip olabilmeleri için bazı temel prensiplerin işlevsel olması gerekmektedir. Bu prensipler şu şekilde sıralanabilir; fikirleri paylaşmak, düşünerek cevap vermek, dikkatli ve öğrenme amaçlı dinlemek, birlikte hareket etmek, önyargılı olmamak, özel yeteneklerin gelişmesine önem vermek, saygı göstermek ve genellikle onaylayıcı yaklaşmak, insanların düşüncelerini zorla değiştirmeye çalışmamak. (Albrecht, 2006):

Yöneticiler ve çalışanlar, yönetimin ve birbirlerinin ilgi ve beklentilerini iyi tanımalıdır. Bu temel prensipleri uygulamak ve sürekli davranış haline getirmek,

gerek bireylerin gerekse de örgütlerin olumlu bir atmosfer kazanmalarında tetikleyici rol oynamaktadır. Duygular, olumlu olarak iş ortamında kullanıldığında iletişim becerileri artacaktır.

### 3. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırma, çalışanların çalışma hayatında duygularını ifade etme ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin çeşitli yönlerini ortaya çıkarmak için yapılmıştır.

### 4.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ ve ÖRNEKLEMİ

Araştırma Kütahya’da ki özel okullarda çalışan öğretmenlerden oluşan toplam 74 kişiye anket yöntemiyle uygulanmıştır. King ve Emmons (1990) tarafından geliştirilen Duyguları İfade Etme Ölçeği (Emotional Expression Questionnaire)’nin Türk kültürüne uyarlanmış ve Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır (Kuzucu, 2011: 779). Duyguları İfade Etme Ölçeği sözel ve sözel olmayan biçimde hem kişiler arası ilişkilerde, hem de kişiler arası ilişkilerden bağımsız olarak duyguları ne kadar ifade ettiğimizi ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Toplam 15 maddeden oluşan ölçeğin maddeleri **“olumlu”** ve **“olumsuz”** ile **“yakınlık”** duygularının ne kadar ifade edildiğini değerlendiren maddelerden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan **6 ve 14. maddeler negatif maddelerdir ve bu nedenle ters puanlamayı gerektirmektedir.** Ölçek 5’li Likert tipi olup “kesinlikle katılmıyorum” (1) - “kesinlikle katılıyorum” (5) ifadelerine göre işaretlenmektedir. Ölçeğin puanları hesaplanırken, her bir madde toplanarak toplam puan elde edilmektedir; yüksek puan duyguları ifade etme eğiliminin yüksekliğini göstermektedir. Ölçekte yer alan 9, 13, 11, 4, 3 ve 15. maddeler birinci faktör olan **olumlu duygu ifadesinde**, 6, 12, 1, 7 ve 8. maddeler ikinci faktör olan **yakınlık duygu ifadesinde**, 2, 5, 14 ve 10. maddeler ise üçüncü faktör olan **olumsuz duygu ifadesinde** yer almıştır. **İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ)’nin Geçerlik ve Güvenirliği** Ersanlı ve Balcı tarafından 1998 yılında yapılmıştır. Likert tipi 45 sorudan oluşmaktadır. Envanter zihinsel, duygusal ve davranışsal açıdan iletişim becerilerini ölçmektedir. Her bir boyutu ölçen 15 madde vardır. Her boyuta giren maddeler aşağıda görülmektedir:  
**Zihinsel İletişim Becerileri:** 1,3,6,12,15,17,18,20,24,28,30,33,37,43,45  
**Duygusal İletişim Becerileri:** 5,9,11,26,27,29,31,34,35,36,38,39,40,42,44  
**Davranışsal İletişim Becerileri:** 2,4,7,8,10,13,14,16,19,21,22,23,25,32,41  
Boyutlarda ve genel (toplam) iletişim becerisinde yüksek puan, daha yüksek iletişim becerisine karşılık gelmektedir.

## 5.ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırmanın hipotezleri aşağıda sıralanmıştır:

**H1:** Ankete katılan öğretmenlerin duyguları olumlu ifade etme boyutu ile zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**H2:** Ankete katılan öğretmenlerin duygusal yakınlık boyutu ile zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**H3:** Ankete katılan öğretmenlerden evli olanların bekâr olanlara göre zihinsel ve duygusal iletişim becerileri görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

## 6.BULGULAR ve ANALİZ

### 6.1.Anketin Güvenilirliği

Duyguları ifade etmek 15 adet sorunun (N of items=15 ) tutarlılık ve güvenilirliğinin saptanması amacıyla gerçekleştirilen analiz sonucunda Likert tipi anket verilerinin Cronbach's Alpha değeri 77,6 olarak belirlenmiştir. Ankette yer alan iletişim becerileri ile ilgili 45 adet sorunun (N of items= 45) tutarlılık ve güvenilirliğinin saptanması amacıyla gerçekleştirilen analiz sonucunda Likert tipi anket verilerinin Cronbach's Alpha değeri 74,7 olarak belirlenmiştir.

### 6.2.Deneklerin Demografik Özellikleri

**Tablo-1: Deneklerin Demografik Özellikleri**

| CİNSİYET | KADIN | ERKEK | ÜN VAN        | A.ÖĞ. | İ.ÖĞR | O.ÖĞR. |      | TOPLAM |
|----------|-------|-------|---------------|-------|-------|--------|------|--------|
| FREKANS  | 48    | 26    | FREKANS       | 6     | 45    | 23     |      | 74     |
| %        | 64,9  | 35,1  | %             | 8,1   | 61    | 30,9   |      | 100    |
| M.DURUM  | EVLİ  | BEKÂR | EĞİTİM DURUMU | LİSE  | ÜN.   | Y.LİS. | DOK. |        |
| FREKANS  | 57    | 17    | FREKANS       | 6     | 58    | 8      | 2    | 74     |
| %        | 77    | 23    | %             | 8,1   | 78,4  | 6,5    | 2,7  | 100    |

| YAŞ            | 20-25   | 25-30    | 31-35     | 36-40     | 41-45    | 45 --- | TOPLAM |
|----------------|---------|----------|-----------|-----------|----------|--------|--------|
| FREKANS        | 5       | 18       | 19        | 10        | 10       | 12     | 74     |
| %              | 6,8     | 24,3     | 25,7      | 13,5      | 13,5     | 16,2   | 100    |
| ÇALIŞMA SÜRESİ | 1-5 yıl | 5-10 yıl | 10-15 yıl | 15-20 yıl | 20---yıl |        |        |
| FREKANS        | 34      | 16       | 12        | 7         | 5        |        | 74     |
| %              | 45,9    | 21,6     | 16,2      | 9,5       | 6,8      |        | 100    |

## 7.ARAŞTIRMA ANALİZLERİ

**Tablo- 2 Duyguları Olumlu İfade Etme Boyutu ile Zihinsel, Duygusal ve Davranışsal İletişim Becerileri Arasındaki Çoklu Regresyon Analizleri**

| BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER | $R^2=48,5$ | AYARLANMIŞ $R^2=23,5$ | F=7,171 | P DEĞERİ=,000 |
|----------------------|------------|-----------------------|---------|---------------|
|                      | $\beta$    |                       | t       | P             |
|                      | KATSAYISI  |                       | DEĞERİ  | DEĞERİ        |
| ZİHİNSEL             | ,118       |                       | ,885    | ,379          |
| DUYGUSAL             | ,434       |                       | 3,803   | ,000          |
| DAVRANIŞSAL          | -,034      |                       | -,270   | ,788          |

Tablo-2’de Zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri duyguları olumlu kullanma boyutunun toplam varyansının % 23,5’luk kısmını açıklamaktadır.

**Tablo- 3 Duygusal Yakınlık Boyutu ile Zihinsel, Duygusal ve Davranışsal İletişim Becerileri Arasındaki Çoklu Regresyon Analizleri**

| BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER | $R^2=50,1$ | AYARLANMIŞ $R^2=25,1$ | F=7,820 | P DEĞERİ=,000 |
|----------------------|------------|-----------------------|---------|---------------|
|                      | $\beta$    |                       | t       | P             |
|                      | KATSAYISI  |                       | DEĞERİ  | DEĞERİ        |
| ZİHİNSEL             | ,186       |                       | 1,408   | ,164          |
| DUYGUSAL             | ,372       |                       | 3,296   | ,002          |
| DAVRANIŞSAL          | ,061       |                       | ,499    | ,619          |

Tablo-3’de Zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri duygusal Yakınlık Boyutunun toplam varyansının % 25,1’lik kısmını açıklamaktadır.

**Tablo-4: Medeni duruma göre iletişim becerileri farklılaşmakta mıdır?**

| Boyutlar                     | M.DR. | N  | X       | ss      | t     | p    |
|------------------------------|-------|----|---------|---------|-------|------|
| ZİHİNSEL İLETİŞİM BECERİLERİ | Evli  | 57 | 52,5462 | 5,69597 | ,899  | ,037 |
|                              | Bekâr | 17 | 50,9843 | 8,01448 |       |      |
| DUYGUSAL İLETİŞİM BECERİLERİ | Evli  | 57 | 46,8421 | 6,55231 | 1,420 | ,068 |
|                              | Bekâr | 17 | 44,4471 | 4,15497 |       |      |

Araştırmaya katılan öğretmenlerin zihinsel ve duygusal iletişim becerileri alt boyutu puanlarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda, evli ve bekârların

aritmetik ortalamalarının arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $t=,899$ ;  $p.037$  ve  $t=1,420$ ;  $p.068$ ).

## SONUÇ

Araştırma sonucunda yapılan regresyon analizinde duyguları ifade etme ve iletişim becerileri arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Ayrıca yapılan T- testinde evli olanların bekâr olanlara göre zihinsel ve duygusal iletişim becerileri aritmetik ortalamaları farklıdır sonuçlarına ulaşılmıştır. Bireylerin sahip olduğu iletişim becerilerinin diğer bireyler üzerindeki etkisini ve bireylerin sahip oldukları iletişim becerisi düzeyini ölçmek ve değerlendirmek amacıyla bazı çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalarda eğitim düzeyi (Eryüksel, 1996),(Vatansever, 2002),(Pehlivan, 2005),(İlaslan, 2001), yalnızlık (Korkut, 2004), sosyo-ekonomik düzey (Günay, 2003), (Saygıdeğer, 2004) ve benlik saygısı (Saygıdeğer, 2004) gibi faktörlerin iletişim becerileri üzerinde etkisi olduğu görülürken, cinsiyet faktörünün bazı çalışmalarda iletişim becerilerini etkilediği (Alkaya, 2004), (Bozkurt vd., 2003) bazı çalışmalarda etkilemediği (Bulut, 2004) görülmüştür. Ayrıca yapılan araştırmalara göre, iletişimde bulunan kişilerin tavır ve tutumlarının karşılarındaki kişilerin iletişim becerilerini etkiledikleri söylenebilmektedir (Alkaya, 2004).

Günümüz yönetim anlayışında bireysel üstün özellikler ve başarılar değil, ekiplerin üstünlükleri ve başarıları daha önemli hale gelmiştir. Ekipte birlikte çalışabilmenin, başarılı ve verimli olabilmenin yolu da, ekip üyelerinin duygusal zekâya sahip olmalarıyla yakından ilişkilidir. İnsan ilişkileri şirketler için, çalışanların zihinsel özelliklerinden daha fazla hayati öneme sahiptir. Günümüzde çalışmalar göstermektedir ki işletme içerisinde en iyi performans gösterenlerin başında zekâ düzeyi ya da teknik becerileri yüksek olan çalışanlardan ziyade, iş arkadaşlarıyla sağlıklı iletişim kurabilen, ekip çalışmasına yatkın duygusal zekâsı yüksek kişiler yer almaktadır. Günümüz örgütlerinde bireyler daha çok ekipler halinde faaliyet göstermekte, oluşan sinerji ile daha büyük başarılar gerçekleştirmektedirler (Çetinkaya ve Alparşlan, 2011).

## KAYNAKÇA

Albrecht, K. , Sosyal Zekâ. İstanbul: Timaş Yayınları, 2006.

Alkaya, Y. , Lise Öğrencilerinin İletişim ve Empati Becerilerinin Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. *Yüksek Lisans Tezi*, İzmir, 2004.



Bozkurt, N., Serin, O., Emran, B. ,İlköğretim Birinci Kademe Öğretmenlerinin Problem Çözme, İletişim Becerileri ve Denetim Odağı Düzeylerinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi. *12. Eğitim Bilimleri Kongresi Bildirileri*. 1373-1392, Antalya, 2003.

Bulut, B. N. , “İlköğretim Sınıf Öğretmenlerinin İletişim Becerilerine İlişkin Algılarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi”. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*. 2004, Cilt:2(4), 443-452.

Ceyhan, A. A. , “An investigation of adjustment levels of turkish univeristy students with respect to perceived communication skill levels”. *Social Behaviour and Personality*, 2006, 34 (4), 367-379.

Çetinkaya Ö. ve Alparşlan M. , “Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2011, C.16, S.1 s.363-377.

Dökmen, Ü. , İletişim Çatışmaları Ve Empati (20. Basım). İstanbul: Sistem Yayınevi, 2002.

Egan, G. , Psikolojik Danışmaya Giriş. Akkoyun F. (Çev). Ankara: Form Ofset, 1994.

Ergin, H. , “İletişim Becerileri Eğitim Programı'nın Okul Öncesi Dönem Çocuklarının İletişim Beceri Düzeylerine Etkisi”. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. *Doktora Tezi*, İstanbul, 2003.

Ergül H. S. , *Aynı Dili Konuşanlar Değil, Aynı Duyguları Paylaşanlar Anlaşabilir* [http://akademik.semazen.net/news\\_detail.php?id=6338](http://akademik.semazen.net/news_detail.php?id=6338), (indirme tarihi 2010).

Ersanlı, K. ve Balcı, S. , “İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 1998, 10 (2), 7-12

Eryüksel, G. N. , Ana-Baba ve Ergen İlişkilerinin Problem Çözme İletişim Becerileri, Bilişsel Çarpıtmalar ve Aile Yapısı Açısından İncelenmesi. Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji A. B. D. *Doktora Tezi*, İzmir, 1996.

Günay, K. ,Sınıf Yönetiminde Öğretmenlerin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. *Yüksek Lisans Tezi*, Adana, 2003.

- Gürgen, H. , Örgütlerde İletişim Kalitesi, Der Yayınları, İstanbul,1997.
- İlaslan, Ö. , Orta Öğretim Öğrencilerinin Bazı Özlük Niteliklerinin ve Baskın Ben Durumlarının İletişim Becerileriyle İlişkisi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri A. B. D. *Yüksek Lisans Tezi*, Konya, 2001.
- King L.A. and Emmons R.A. , “*Conflict over Emotional Expression Psychological and Physical Correlates*”, Journal of Personality and Social Psychology, 58, 1990, 864- 877.
- Korkut F. ,“*Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi*” Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2005, 143-149.
- Korkut, F. , “*Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi*”. IV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi Bildirileri. Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, 1997, 208-218.
- Kuzucu Y. , “*Duyguları İfade Etme Ölçeği'nin Uyarlanması: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışmaları*” Kastamonu Eğitim Dergisi, Cilt:19 No:3, 2011,779-792.
- Saygıdeğer, A. , Benlik Saygısı Düzeyleri Farklı Genel Lise Öğrencilerinin Bazı Kişisel Özelliklerine Göre İletişim Becerilerine İlişkin Algılarının İncelenmesi. Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. *Yüksek Lisans Tezi*, Eskişehir, 2004.
- Töremen F. ve Çankaya İ. , “ *Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi*” Kuramsal Eğitim Bilim, 1 (1), 2008, 33-47.
- Vatansever, M., Farklı Liselerde Öğrenim Gören Öğrencilerin Okullara Girişte ve Bitirirken Sahip Oldukları İletişim Becerilerinin Belirlenip Kıyaslanması. Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. *Yüksek Lisans Tezi*, İzmir, 2002.