

İletişim Engellerini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma: Bartın Üniversitesi Örneği

Özkan AVCI, Çağrı SÜRÜCÜ
Bartın Üniversitesi, Bartın Meslek Yüksekokulu, Bartın, TÜRKİYE

E-Posta: ozkanavci@bartin.edu.tr

Özet

Bireyler arasında çeşitli kanallar vasıtasıyla sözlü veya sözsüz olarak mesajların iletilmesi sürecinde aksaklıklar yaşanabilmektedir. Bu durumda kişilerarası iletişim sürecini engelleyen unsurlar ortaya çıkmaktadır. Kişilerarası iletişimi engelleyen unsurlar bireylere bağlı özelliklerden kaynaklı olabileceği gibi, iletişimin içinde olduğu ortamın özelliklerinden kaynaklı olarak da ortaya çıkabilmektedir.

Yapılan çalışmada “Kişilerarası İletişim Engelleri Ölçeği” kullanılmış ve iletişim çatışmalarına yol açan aksaklıklar doğrultusunda öğrencilerin kişilerarası iletişim engelleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Bartın Üniversitesinde öğrenim gören toplam 383 öğrenciden gönüllü olarak elde edilen veriler SPSS programı yardımıyla analiz edilerek incelenmiştir. Sonuç olarak öğrencilerin nadiren kişilerarası iletişim engeli yaşadığı tespit edilmiştir. Yaşanılan iletişim engelleri incelendiğinde ise en çok algısal sebeplerle sorun yaşandığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: iletişim, kişilerarası iletişim, iletişim engelleri.

A Research to Measure Communication Barriers: The case of Bartın University

Abstract

There may be disruptions in the communication process between the individuals through verbal or non-verbal messages through various channels. In this case, elements that interfere with the interpersonal communication process emerge. The factors that interfere with interpersonal communication may arise from the characteristics connected to individuals, as well as from the characteristics of the environment in which communication occurs.

In the study “Interpersonal Communication Barriers Scale” was used and interpersonal communication barriers were tried to be determined in accordance with the disruptions that cause communication conflicts. The data obtained from 383 students studying at Bartın University were analyzed and analyzed with the help of the SPSS program. As a result, it was found that students rarely experienced interpersonal communication disability. When the communication barriers were examined, it was observed that most of the problems were perceptual.

Keywords: communication, interpersonal communication, communication barriers

1. Giriş

İnsanlar yaşamlarını iletişim kurarak sürdürmektedir. Hayat bir bakıma iletişim kurma döngüsü olarak devam etmekte ve insan ilişkileri için iletişim vazgeçilmez bir unsur olarak öne çıkmaktadır (Avcı, 2017:1). İletişim, bireyleri ilişki içerisine sokan psiko-sosyal bir süreçtir. Diğer bireylerden bağımsız olarak hiç kişilerarası iletişim kurmayan bir birey düşünülemez. Kişilerarası ilişkilerin niteliğini bireylerin yaşam kalitesi belirlemektedir. Bireylerin birbirlerinin görüşlerine saygılı ve hoşgörülü olmayı öğrenmeleri ile toplumsal yaşamda ortaya çıkabilecek iletişim aksaklıklarının önüne geçilebilecektir (Cüceloğlu, 2005:13).

Ancak farklı kişilik özelliklerinden ötürü bireylerin her açıdan birbirleriyle uyumlu bir iletişim kurması mümkün değildir. Çeşitli teknik engeller, dil engelleri, psikolojik ve duygusal engeller, kültürel ve sosyolojik engeller kurulan iletişimi aksatabilmektedir. İletişim engellerine mazur kalan

bireyler, anlattıklarının ve kendisinin önemli olmadığını düşüneceklerdir. Dolayısıyla kendisi ile ilgilenilmediğini, kendisine saygı duyulmadığını düşünen bireyler ya kişilerarası iletişim kurduğu kişiyle etkileşim kurmaktan vazgeçecek ya kuracağı iletişimi erteleyecek ya da kendisini anlayacağını düşündüğü başka bir kişiyle iletişim kurmak için yönünü değiştirecektir (Aytekin, 2018:30-41).

İletişim engelleri veya iletişim hataları olarak ifade edilen olumsuz davranışlar hayatın olağan akışı içerisinde bireylerin iletişimlerinde aksaklıklara yol açmaktadır. Bu aksaklıkların bir kısmı etkisiz olarak dinleme yapmaktan kaynaklanmaktadır. Etkisiz dinlemeler; “yetersiz dinlenme, kalıplanmış dinleme, yüzeysel dinleme, görünüşte dinleme, seçerek dinleme, duyguya saplanmış dinleme, savunucu dinleme ve tuzak kurucu dinleme” olarak sıralanmaktadır. Ayrıca günlük yaşamda görülen olumsuz iletişim davranışları kapsamında “öğüt verme, çözüm getirme, yönlendirme, yargılama, eleştirme, ad takma, sorgulayıcı sorular sorma, konuyu didikleme, teşhis ve tanı koyma, tahlil etme, teskin ve teselli etme, konuyu değiştirme, kendine odaklanma, şaka yapma ve alay etme” sık olarak görülmektedir (Cihangir-Çankaya, 2016:102-106).

Dolayısıyla kişilerarasındaki iletişim, bilinçli veya bilinçsiz olarak birtakım sebeplerle bozulmakta veya yanlış yorumlanmaktadır. Burada dikkat edilmesi gereken nokta iletişimin kalitesine etki eden faktörlerin neler olduğunu sağlıklı olarak tespit edebilmektir (Elgünler ve Fener, 2011:35). Aksi durumda iletişim süreci sekteye uğrayacak ve çeşitli engellerin yaşanması kaçınılmaz olacaktır (Güven, 2016:64). Bu doğrultuda üniversite öğrencilerinin kişilerarası iletişim engellerinin bilinmesi önem arz etmektedir.

Bu çalışmanın amacı, üniversite öğrencilerinin karşılıklı iletişim kurarken yaşadıkları iletişim engellerinin nelerden kaynaklı olduğunu tespit etmeye yöneliktir. Alt amacı ise üniversite öğrencilerinin kişilerarası iletişim engellerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmeye yöneliktir.

2. Yöntem

Üniversite öğrencilerinin kişilerarası iletişim engellerini ölçmeye yönelik olarak yapılan bu çalışmada araştırma örneklemini olarak Bartın Üniversitesi önlisans ve lisans öğrencilerinden gönüllülük esaslı olarak veriler toplanmıştır.

Araştırmada katılımcıların cinsiyet, yaş ve medeni durumları tespit edilmiş ve kişilerarası iletişim içerisindeyken iletişim engellerinin neler olduğu belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırma verileri, yüz yüze anket yöntemi kullanılarak elde edilmiş ve veriler SPSS 22.0 paket programında analiz edilmiştir. Araştırmanın amacına uygun olan anket soruları için Başerer ve arkadaşlarının (2016) hazırlamış olduğu “Kişilerarası İletişim Engelleri Ölçeği”nden yararlanılmıştır. Ölçek 30 madde ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Alt boyutlar “Dışsal-Davranışsal (11 Madde), Kişisel (7 Madde), Duyuşsal (5 Madde), Algısal (4 Madde) ve Psikolojik (3 Madde)” iletişim engellerinden oluşmaktadır. Orijinal ölçeğin tamamı için Cronbach Alfa değeri 0,946, KMO değeri 0,956 ve Barlett test sonucu anlamlı olarak bulunmuştur.

Yapılan çalışmada ise KMO değeri 0,817 ve Barlett test sonucu anlamlı bulunarak Başerer ve arkadaşlarının hazırlamış olduğu orijinal ölçeğe ve açımlayıcı faktör analizi sonuçlarına sadık kalınmıştır. Güvenilirlik analizi sonucunda ise Cronbach Alpha değeri 0,825 olarak tespit edilmiştir. Durmuş ve arkadaşlarına göre (2013:89), Cronbach Alfa değeri 0,70 ve üstü olduğu durumlarda anketin güvenilir olduğu kabul edilmektedir.

Araştırmada kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcıların demografik özelliklerine yönelik 3 soru yer almaktadır. İkinci bölümde öğrencilerin kişilerarası iletişim engellerinin ölçümü ile alakalı 30 soru yer almaktadır. İkinci bölümde yer alan ölçekteki tüm değişkenler için “1-Hiçbir Zaman, 2-Nadiren, 3-Bazen, 4-Genellikle ve 5-Her zaman” olarak

belirlenen 5 seçenekli Likert kullanılmıştır. İstatistiksel analizlerde ise önemlilik seviyesi $p < 0,05$ değeri olarak normal dağılım gösterdiği kabul edilmiştir.

3. Bulgular ve Yorum

Araştırmaya katılan toplam 383 öğrencinin %69,2'si kadın ve %30,8'i erkektir. Yaşlarına göre dağılımları incelendiğinde %95,6'sının 18-25 ve %4,4'ünün 26-35 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Medeni durumları açısından %96,9'unun bekâr ve %3,1'inin evli olduğu belirlenmiştir. Ankete katılanların demografik özellikleri Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

		N	%
Cinsiyetiniz	Kadın	265	69,2
	Erkek	118	30,8
Medeni Durumunuz	Bekar	371	96,9
	Evli	12	3,1
Yaş Aralığınız	18-25	366	95,6
	26-35	17	4,4

Araştırmaya katılan öğrencilerin kişilerarası iletişim engellerine yönelik verdikleri yanıtlara ilişkin yüzdeler dağılımlar, aritmetik ortalamalar ve standart sapmalar sunulmuştur. Öğrencilerin en çok kişilerarası iletişim engeli yaşadığı husus, algısal iletişim engelleri içerisinde yer alan “*Gürültülü ortamlarda konuşurken dikkatim çabuk dağılır (3,44)*” ifadesidir. Diğer boyutlarda yaşanan en yüksek iletişim engelleri ise dilsel-davranışsal engeller için “*İlk kez karşılaştığım kişiyle konuşmada zorluk çekerim (2,60)*”, kişisel engeller için “*Karşımdaki kişiyle iletişime geçmek için önce onun konuşmasını beklerim (3,09)*”, duyuşsal engeller için “*Konusu ne olursa olsun konuşurken olumlu ya da olumsuz eleştiri yapmayı severim (3,10)*”, psikolojik engeller için “*Konu ne kadar önemli olursa olsun hoşlanmadığım biriyle konuşmaktan kaçınırım (3,03)*” ifadeleri olmuştur. Ankete katılan öğrencilerin kişilerarası iletişim engellerine yönelik ayrıntılı tanımlayıcı istatistikleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Kişilerarası İletişim Engelleri Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Değişken		Cevapların Yüzdelerik Dağılımı					Art.Ort.	Std. Sapma
		Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Genellikle	Her zaman		
Dilsel-Davranışsal Engeller	Konuşurken çekingen davranırım.	123	90	123	34	13	2,27	1,108
	İlk kez karşılaştığım kişiyle konuşmada zorluk çekerim	82	90	134	52	25	2,60	1,155
	Konuşurken çok fazla duraklarım.	94	147	100	31	11	2,26	1,010
	Konuşurken göz temasından kaçınırım.	145	87	110	26	15	2,16	1,125
	Konuşma esnasında söylemek istediğim şeyi açık bir şekilde ifade edemem.	117	109	103	37	17	2,28	1,131
	Konuşurken karşımdaki kişinin gözleri yerine yüzünün başka bir noktasına bakarım.	134	106	85	39	19	2,22	1,174
	Konuşurken karşımdakine bakmaktan çok çevreme bakarım.	152	119	58	40	14	2,07	1,137
	Karşımdaki kişiyle kısık bir ses	101	102	112	43	25	2,44	1,180

	tonu ile konuşurum.							
	Karşımdakiyle çok yavaş konuşurum.	116	119	98	33	17	2,25	1,113
	Konuşma esnasında genellikle kollarım bağlı dururum.	158	109	74	24	18	2,04	1,131
	Konuşurken kullandığım kelimenin anlamını tam olarak bilmesem de o kelimeyi kullanırım.	165	88	75	33	22	2,10	1,216
Kişisel Engeller	Konuşurken kendimi bilgili göstermek için uzun cümleler kurarım.	151	93	94	21	24	2,14	1,185
	Konuşma esnasında kendimi anlatmayı severim.	72	97	121	65	28	2,68	1,171
	Kendimi konuşan kişinin sorununu çözmeye mecbur hissederim.	38	79	158	74	34	2,96	1,073
	Konuşurken cümlelerimi tekrar etme ihtiyacı duyarım.	80	119	126	36	22	2,48	1,096
	Konuşma esnasında daha çok ben konuşmak isterim.	104	135	93	37	14	2,27	1,075
	Karşımdaki kişiyle iletişime geçmek için önce onun konuşmasını beklerim.	48	62	137	78	58	3,09	1,211
	Karşımdaki ile öğüt vererek konuşmak hoşuma gider.	69	110	108	63	33	2,68	1,193
Duyuşsal Engeller	Gergin olunca konuştuğum kişiye gerginliğimi yansıtırım.	63	82	126	64	48	2,87	1,236
	Konusu ne olursa olsun konuşurken olumlu ya da olumsuz eleştiri yapmayı severim.	41	66	133	96	47	3,10	1,154
	Konuşmanın tamamı yerine belirli bir noktaya odaklanırım.	75	110	134	48	16	2,53	1,070
	Karşımdaki kişinin bir hatası varsa ona karşı suçlayıcı bir dil kullanmaktan kaçınmam.	124	74	112	43	30	2,42	1,261
	Konuşma esnasında karşımdaki kişi kim olursa olsun onunla şakalaşırım.	101	95	109	55	23	2,48	1,195
Algısal Engeller	Konuşma esnasında ışığın yanıp sönmeye beni rahatsız eder.	54	61	95	77	96	3,26	1,365
	Gürültülü ortamlarda konuşurken dikkatim çabuk dağılır.	32	44	121	94	92	3,44	1,209
	Konuşma esnasında aklımda bir konu var ise o konuşmaya dikkatimi veremem.	41	53	139	82	68	3,21	1,203
	Yorgun olduğumda konuşulan konuya dikkatimi veremem.	35	66	123	94	65	3,22	1,188
Psikolojik Engeller	Tanımadığım kişilerin olduğu ortamda iletişim kuracağım kişinin dış görünüşü benim için önemlidir.	76	86	124	53	44	2,74	1,247
	Konu ne kadar önemli olursa olsun hoşlanmadığım biriyle	53	82	109	75	64	3,03	1,278

konusmaktan kaçınırım.								
Karşımdaki kişi konuştuktan sonra geri bildirimde bulunmam.	137	119	81	27	19	2,14	1,131	

Araştırmaya katılan öğrencilerin kişilerarası iletişim değişkenlerine ve toplam ölçeğe yönelik ortalama sonuçları incelendiğinde algısal iletişim engelleri (3,29) en yüksek düzeyde değerlendirilirken, dilsel-davranışsal iletişim engelleri (2,25) ise en düşük düzeyde değerlendirilen değişken olmuştur. Genel kişilerarası iletişim engelleri (2,58) olarak tespit edilmiştir. Ankete katılanların ayrıntılı alt değişken ve toplam ölçeğe yönelik ortalamaları Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3. Kişilerarası İletişim Engelleri Ölçeğine İlişkin Alt Değişkenlerin Ortalamaları

	Art.Ort.	Std. Sapma
Dilsel-Davranışsal İletişim Engelleri	2,25	0,681
Kişisel İletişim Engelleri	2,61	0,647
Duyuşsal İletişim Engelleri	2,68	0,709
Algısal İletişim Engelleri	3,29	0,927
Psikolojik İletişim Engelleri	2,64	0,821
Genel Kişilerarası İletişim Engelleri	2,58	0,474

Araştırmaya katılanların kişilerarası iletişim engelleri ölçeğine ilişkin algılanan önem derecelerinin, demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığına yönelik anlamlı seviyede yeterli örneklem sayısı sadece cinsiyet değişkeninde bulunmaktadır. Bu kapsamda cinsiyet değişkenine yönelik yapılan t testi sonuçları Tablo 4’de belirtilmiş ve katılımcıların ortalamaları arasındaki fark; dilsel-davranışsal, kişisel, algısal ve genel kişilerarası iletişim engelleri açısından anlamlı bulunmuştur. Bu durumda erkek öğrencilerin dilsel-davranışsal, kişisel ve genel kişilerarası iletişim engellerinin kadınlara göre yüksek olduğu, kadınların ise erkeklere nazaran algısal iletişim engellerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4. Değişkenlerin Cinsiyete Yönelik Araştırılması

	Cinsiyet	Mevcut	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t değeri	Anlamlılık Değeri (p)
Dilsel-Davranışsal	Kadın	265	2,19	0,682	-2,276	0,02*
	Erkek	118	2,36	0,668		
Kişisel	Kadın	265	2,55	0,640	-2,756	0,00*
	Erkek	118	2,75	0,645		
Duyuşsal	Kadın	265	2,64	0,713	-1,693	0,09
	Erkek	118	2,77	0,695		
Algısal	Kadın	265	3,35	0,965	2,210	0,02*
	Erkek	118	3,14	0,821		
Psikolojik	Kadın	265	2,59	0,830	-1,635	0,10
	Erkek	118	2,74	0,793		
Genel	Kadın	265	2,55	0,470	-2,236	0,02*
	Erkek	118	2,66	0,477		

*p<0,05

4. Sonuç ve Tartışma

Günlük hayat içerisinde bireylerin birbirlerine yönelik bilerek veya bilmeyerek, bazı uygun olmayan davranışlar sergiledikleri ve sağlıklı iletişim sürecinin önünü tıkadıkları görülmektedir. İletişim sürecinde karşılıklı olarak verilen mesajların doğru ve tam olarak anlaşılabilmesi iletişim engelleri olarak ifade edilen söz ve tavırların oluşmasına sebebiyet vermektedir (Odabaşı, 2009:169).

İletişim engelleri hayatın olağan akışı içerisinde sık karşılaşılan durumlar olarak dikkat çekmektedir. Bu yüzden etkili iletişim için bireylerin karşısındaki kişiye önem vermesi, karşısındakini olduğu gibi kabul etmesi, iletişimi başlatma davranışını gösterebilmesi, diğerleriyle iş birliği içerisinde hareket etmeye hazır olabilmesi, mesajı karşısındaki kişiye göre uyarlayabilmesi, etkili dinleme yapabilmesi, sözel ve sözsüz becerileri sahip olabilmesi olarak sıralanabilecek birçok faktör önem arz etmektedir (Aytekin, 2018:41). Dolayısıyla iletişim engellerinin önüne geçmek için öncelikle kalıplaşmış düşünce yapısından kurtularak, iletişim kurulan bireye saygı duyulması ve karşılıklı hoşgörü anlayışı ile hareket edilmesi gerekmektedir (Avcı, 2017:163).

Bartın Üniversitesi öğrencilerinin iletişim engellerinin nelerden kaynaklı olabileceğine yönelik olarak yapılan bu çalışmada, üniversite öğrencilerinin en az dilsel-davranışsal iletişim engeli yaşadığı ve en çok ise algısal iletişim engelleri yaşadıkları görülmektedir. Araştırma sonuçları doğrultusunda kadın öğrencilerin algısal olarak daha hassas oldukları görülmektedir. Ayrıca cinsiyet değişkeni yönüyle genel bazda incelendiğinde erkeklerin genel olarak kadınlara nazaran daha çok iletişim engeli yaşadığı görülmektedir. Bu durum cinsiyet faktörü bazında değerlendirildiğinde erkek öğrencilerin kişilerarası iletişim kurma becerileri eğitimine daha çok ihtiyaçları olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla yapılacak eğitim çalışmalarına cinsiyet faktörü bazında özel önem gösterilmesi ve daha sağlıklı sonuçlara ulaşabilmek için yapılan çalışmanın farklı örneklerle desteklenmesi önerilmektedir.

Kaynaklar

Avcı, Ö. (2017). *Duyusal Zekâ ve İletişim*. İstanbul: Beta Yayınevi.

Aytekin, H. (2018). *İnsan İlişkileri ve İletişim*. Ankara: Pegem Akademi.

Başerer, Z, Başerer, D. ve Demirkaya, P. N. (2016). Kişiler Arası İletişim Engelleri Ölçeği Geliştirme. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 43, 290-303.

Cihangir-Çankaya, Z. (2016). “Kişilerarası İlişkiler ve İletişimde Dinleme”. A.Kaya (Ed.), *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim* (s.94-108). Ankara: Pegem Akademi.

Cüceloğlu, D. (2005). *Yeniden İnsan İnsana*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Durmuş, B., Yurtkoru, E. S. ve Çinko, M. (2013). *Sosyal Bilimlerde SPSS’le Veri Analizi*. İstanbul: Beta Yayınevi.

Elgünler, T. Ç. ve Fener, T. Ç. (2011). İletişimin Kalitesini Etkileyen Engeller ve Bu Engellerin Giderilmesi. *The Turkish Online Journal of Design Art and Communication*, 1(1), 35-39.

Güven, A. Z. (2016). “Etkili İletişimin Kuralları ve Etkili İletişim Kurma Süreci”. B. Güven (Ed.), *Etkili İletişim* (s.53-66). Ankara: Pegem Akademi.

Odabaşı, H. (2009). *360 Derece İletişim*. İstanbul: Babıali Kültür Yayıncılık.