



An Analysis of Education Supervisors' Empathetic Tendencies and Communication Skills¹

C. Teyyar UĞURLU

Cumhuriyet University, Faculty of Education

M. Cevat YILDIRIM

Mardin Artuklu University, Faculty of Literature

Mehmet SİNCAR

Gaziantep University, Faculty of Education

Niyazi ÖZER

Inönü University, Faculty of Education

Kadir BEYÇİOĞLU

Dokuz Eylül University, Buca Faculty of Education

Abstract

In this study, empathetic tendencies and communication skills of education supervisors was investigated. It was also aimed to explore the relation between supervisors' communication skills and empathetic tendencies. The study group of this descriptive study was 306 supervisors chosen through cluster sampling method. In the analysis of data, ANOVA, t test, and regression analysis were used. Results showed that there was no meaningful difference in terms of participating supervisors' gender, branch and seniority. According to the satisfaction with job variable, however, a meaningful difference was observed in support of the supervisors satisfied with their jobs. Results also showed that communication skills of supervisors predict their empathetic tendencies. As communication skill and empathetic tendency levels are evaluated together, it can be said that supervisors' perceptions of empathetic tendencies are lower. It can be asserted that workshops and seminars aiming to increase city education supervisors' both communication skills and empathetic tendencies will affect their behaviors positively.

Keywords: Supervision, education supervisor, communication, empathy.

SUMMARY

Communication is a process of gathering meanings, producing and interpreting knowledge. It is to speak with someone. It is also television, newspaper, a literary critic and picture. Sometimes it is to see, to hear and touch. Empathy is to understand others' emotions and thoughts correctly by putting oneself into his/her place. It is a process of putting oneself into his/her place and understanding thoughts, emotions, feeling and telling it to him / her. The reason why there is a relation between communication and

¹ This study is an extended version of the paper presented at the 7th National Education Management Congress held by Inönü University on 24-26 May 2012.

empathy is that empathy is affected by the nature of communication. Many researches are met in literature about the relation between communication skills and empathetic tendencies. There is not a research about supervisors' communication skills and empathetic tendencies.

Purpose of the Study

In this study, empathetic tendencies and communication skills of city education supervisors are determined and the relation between communication skills and empathetic tendencies is described. For this purpose, with the scale of communication skills and empathetic tendencies, it is aimed to examine managers' communication skills and empathetic tendencies in terms of some variables by applying city education supervisors' views.

METHOD

It is a descriptive study based on relational screening model. The research population consists of 2875 education supervisors. The study group is 306 participants chosen through cluster sampling method and education supervisors working in İstanbul, İzmir, Manisa, Kütahya, Sivas, Antalya, Hatay, Adıyaman, Gaziantep, Kahramanmaraş, Mardin, Eskişehir, and Konya. ANOVA, t test, and regression analysis are used in the analysis of data. Research data is collected with "Scale of Empathetic Tendency", "Personal Information Form" and "Evaluation Scale of Communication Skills". Views of city education supervisors are analyzed according to the variables; gender, branch, seniority and "are you pleased with your work?". Evaluation scale of communication skills is developed by Korkut (1996). It is a 5 point likert scale. There are 25 items in scale. Empathetic tendency scale is developed by Dökmen (1989). Twenty items about empathetic tendency scale is graded with 5 point likert scale.

FINDINGS & RESULTS

There is not a meaningful difference in city education supervisors' gender, branch and seniority variables. According to the variable "Are you pleased with your work?", as a result of t-test to detect whether there is a difference between evaluation of communication skills and empathetic tendencies of city education supervisors, there is a meaningful difference in support of the ones saying "Yes" for communication skills and empathetic tendencies among city education supervisors. It is seen that there is a difference about behaviors towards communication skills and empathetic tendencies of city education supervisors having more positive senses towards their jobs. Predictor of empathetic tendencies and communication skills of city education supervisors is ($R=0,496$; $R^2=0,246$; $p<.005$). Communication skills of supervisor explain almost 25% of empathetic tendencies.

DISCUSSIONS & CONCLUSIONS

Evaluating points of communication skills and empathetic tendencies, empathetic tendency perceptions of supervisors are lower. There is not a meaningful difference in terms of gender, branch and seniority variables in communication skills and empathetic tendencies of supervisors, while there is a difference in terms of "Are you

pleased with your work” variable. According to result of the research, communication skills of supervisors are predictors of empathetic tendencies. From this result, although communication skills of city education supervisors are more than medium, it is important that they be trained in this topic. It can be accepted as an important necessity that there should be in – service training programs about empathetic tendencies which are lower. From supervision principles, the obligation of performing supervisions by taking present structure and conditions into consideration increase the importance of empathetic tendencies in supervisions. Permanently changing legislation of city education supervisions should be stable, the uncertainty about the future of supervision should be removed, and these will affect both communication skills and empathetic tendencies of supervisors in a positive way.

İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ EĞİTİM FAKÜLTESİ DERGİSİ
Aralık 2012 ♦ Özel Sayı / Cilt 13, Sayı 3, ss. 91-106

ISSN: 1300-2899



Eğitim Denetmenlerinin İletişim Becerileri ile Empatik Eğilim Düzeylerinin İncelenmesi¹

C. Teyyar UĞURLU
Cumhuriyet Üniversitesi, Eğitim Fakültesi

M. Cevat YILDIRIM
Mardin Artuklu Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi

Mehmet SİNCAR
Gaziantep Üniversitesi, Eğitim Fakültesi

Niyazi ÖZER
İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi

Kadir BEYÇİOĞLU
Dokuz Eylül Üniversitesi, Buca Eğitim Fakültesi

Özet

Bu çalışmada il eğitim denetmenlerinin iletişim becerileri ve empatik eğilim düzeyleri ve iletişim becerileri ile empatik eğilimleri arasındaki ilişki betimlenmiştir. Araştırma, ilişkisel tarama modeline dayalı betimsel bir çalışmadır. Araştırmanın çalışma grubunu oransız küme örnekleme yöntemiyle belirlenen 306 katılımcı oluşturmaktadır. Araştırma verilerinin çözümlenmesinde, t testi, ANOVA ve regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırmada il eğitim denetmenlerinin cinsiyet, branş ve kıdem değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık görülmemiştir. İşten memnun olma değişkenine göre, il eğitim denetmenlerinden “evet” cevabı verenlerin lehine anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. İl eğitim denetmenlerinin iletişim becerileri, empatik eğilimlerini yordamaktadır. İletişim beceri puanları ile empatik eğilim puanları birlikte değerlendirildiğinde, denetmenlerin empatik eğilim algılarının daha düşük olduğu söylenebilir. İl eğitim denetmenlerinin hem iletişim becerilerinin niteliği hem de empatik eğilimlerinin niteliğini artırıcı çalıştay ve seminerler, il eğitim denetmenlerinin davranışlarını olumlu yönde etkileyecektir.

Anahtar Kelimeler: Denetim, eğitim denetmeni, iletişim, empati,

GİRİŞ

Birlikte yaşamın en önemli unsurlarından birisi iletişim olarak gösterilebilir. İletişim yoluyla topluma özgü birçok özellik (tarih, kültür vb.) karşılıklı olarak paylaşıldığı gibi gelecek nesillere de aktarılır. İletişim, anlamları ortak kılma, bilgi üretme ve anlamlandırma süreci olarak tanımlanmaktadır (Dökmen, 2003; Kayaalp, 2002). Birçok yazar iletişimi emirlerin, enformasyonun, düşüncelerin, açıklamaların aktarılma, iletilme süreci olarak tanımlanmış ve bireyler arası etkileşim ile iş yaşamı için kritik bir role sahip olduğunu vurgulamıştır (Aydın, 1994; Bülbül, 2001; Mark ve Wulf, 1999).

¹ Bu araştırma, 24-26 Mayıs 2012 tarihleri arasında İnönü Üniversitesinde düzenlenen 7. Ulusal Eğitim Yönetimi Kongresi'nde sunulan sözlü bildirin geliştirilmiş şeklidir.

Atak (2005) örgütsel açıdan iletişimin; insanların bir araya gelmesini sağlayan bir güç olduğunu, çalışanların işbirliğini ve uyumunu sağlayan bağlayıcı bir süreç olduğunu ve örgütün çevresiyle olması gereken uyumunu olumlu etkilediğini belirtmiştir. Alanyazındaki araştırma sonuçlarında iletişim süreçlerinin işleyişine ya da iletişim becerilerinin düzeyine ilişkin görüşler genellikle yüksek bulunmuştur (Chur-Hansen ve Winefield, 2000; Günbayı, 2007; Keçeci ve Taşocak, 2009; Korkut, 2005; Yavuz ve Yüce, 2010). İletişim sürecinin işleyişini etkileyen birçok faktör vardır. Bu faktörlerden biri de empatidir.

Empati, bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakarak, karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini anlaması, hissetmesi ve ona iletmesi sürecidir. Empati sürecinde karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini doğru anlamak ve empati kuran kişinin zihninde oluşan anlayışın karşıya iletilmesini sağlamak önemlidir (Albiero, Matricardi, Speltri ve Toso, 2009; Dökmen, 2003; Koçel, 2010; Redmond, 1989). Empatik becerilerin yüksekliği karşdakileri daha iyi anlamaya yardımcı olur (Barr, 2011). Farklı çalışmalarda empati ile ilişkili değişkenlerin incelendiği görülmektedir. Birçok durumda empatik eğilimlerin etkilendiği ya da bazı değişkenleri etkilediği belirlenmiştir. Bu ilişkilerden biri de iletişim ve empatik eğilimler arasındaki ilişkilidir (Barr, 2011; Barut, 2004; Baykara Pehlivan, 2005; Çelik ve Çağdaş, 2010; Çiftçi, Arıdağ ve Yüksel, 2010; Ekinci, 2009; Eva Lu, Dare ve Gellman, 2005; Korkmaz, Şahin, Kahraman ve Öztürk, 2003; Pala, 2008; Tuncay ve İl, 2009).

İletişim ve Empati İlişkisi

Empati ve iletişim düzeyleri ilişkisi alanyazında fazla çalışılmamakla birlikte iletişim ve empatinin farklı değişkenlerle ilişkisinin araştırıldığı çalışmalara rastlamak mümkündür (Tutuk, Al ve Doğan, 2002). Alanyazında iletişim ile farklı kavramlar arasında ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Duygusal iletişim ve tükenmişlik (Miller, Birkholt, Scott ve Stage, 1995), iletişim ve memnuniyet (Meeks, Hendrick ve Hendrick, 1998; Wanzer, Butterfield ve Gruber, 2004), sınıf dışı formal ve informal iletişim ile memnuniyet ilişkisi (Aylor ve Oppliger, 2003), bireyler arası iletişim kanallarının niteliği ve sağlığının yöneticilerin empatik duyarlılığına etkisi (Töremen, Ekinci ve Karakuş, 2006) liderlik ve liderlerin empatik eğilimleri (Holt ve Marques, 2012) gibi araştırmalarla iletişim ve empati ile farklı değişkenlerin ilişkisi araştırılmıştır.

Birey ve toplum yaşamının devamlılığı iletişim üzerine kuruludur. Bu nedenle etkili iletişimi sağlayan koşulların bilinmesine ihtiyaç vardır. İletişim sürecinin etkili ve amaca dönük olması gönderilen mesajın alıcıya aktarılabilmesine bağlıdır. Bu durum iletişime gereksinim duyulan her koşulda empatiden de söz edilmesini zorunlu kılmaktadır (Doğuş, 2011). Okul denetimlerinde, denetmenlerin öğretmenlerle kurdukları iletişim düzeyi öğretmenlerin görevlerine ilişkin tutum ve davranışlarını etkileyebilmektedir. Eğitim denetmenlerinin iletişim becerileri öğretmenlerin iş doyumlarına, mesleki bağlılıklarına etki edebilmektedir. Bazen denetim sürecinde ilk tanışma sürecinin niteliği öğretmenin, denetmenden alacağı yardımı, rehberliği engelleyebilmektedir. Bu nedenle denetmenlerin iletişim becerilerine ilişkin yeterlikleri ve onların empatik eğilimleri denetmen-öğretmen ilişkisinin sonucunu belirleyebilmektedir. Şişman ve Turan'a göre (2004) iletişim örgütlerin varlığı için yaşamsal bir süreç olarak görülür. Ekinci, Bindak

ve Yıldırım'a göre (2012) sağlıklı bir iletişim ile empatik yaklaşım arasında olumlu bir ilişki vardır.

Liderlik ve yönetim eylemleri için empati önemli bir değişkendir. Diğerlerinin duygularını fark etme ve anlamak için empati gereklidir. Kişilerarası ilişkileri anlamak ve yönetmek için empati, liderlerin ve yöneticilerin sahip olması gereken niteliklerden birisidir (Badea ve Pana, 2010). Etkili bir iletişimin empatik davranışlarla anlam bulduğu düşünüldüğünde, iletişim ve empatik eğilim düzeylerini incelemek ve aralarındaki ilişkiyi açıklamak önemli görülebilir. Bu çalışmada, il eğitim denetmenlerinin iletişim becerileri ve empatik eğilim düzeylerinin belirlenmesi ve iletişim becerileri ile empatik eğilimleri arasındaki ilişkinin betimlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaca yönelik olarak; (i) Cinsiyet, branş, denetmenlikteki mesleki kıdem, iş memnuniyeti (işinden memnun olup olmama) değişkenlerinin il eğitim denetmenlerinin iletişim becerileri ve empatik eğilim düzeyleri için anlamlı fark oluşturan etken olup olmadığı ve (ii) iletişim becerilerinin empatik eğilimler için yordayıcı özellik gösterip göstermediği belirlenmeye çalışılmıştır.

YÖNTEM

Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, ilişkisel tarama modeline dayalı betimsel bir çalışmadır. Bu çalışmada, il eğitim denetmenlerinin iletişim becerileri ve empatik eğilim düzeyleri bazı değişkenlere göre incelenerek, iletişim ve empati arasındaki ilişkisi belirlenmeye çalışılmıştır.

Çalışma Grubu

Araştırmanın evreni, Türkiye genelinde görev yapan 2875 il eğitim denetmenidir. Araştırmanın çalışma grubunu oransız küme örnekleme yöntemiyle belirlenen ve İstanbul, İzmir, Manisa, Kütahya, Sivas, Antalya, Hatay, Adıyaman, Gaziantep, Kahramanmaraş, Mardin, Eskişehir, Konya illerinde görev yapan 306 il eğitim denetmeni oluşturmaktadır (Tablo 1).

Tablo 1
Çalışma Grubuna İlişkin Sayısal Veriler

Değişkenler		Frekans	%
Cinsiyet	Kadın	45	14,7
	Erkek	261	85,3
Branş	Sınıf Öğretmeni	169	55,2
	Diğer Branşlar	137	44,8
Kıdem	14 yıl ve altı	91	29,7
	15-28 yıl arası	146	47,7
	29 yıl ve üstü	69	22,5

Veri Toplama Araçları

Araştırmaya ilişkin veriler, “Kişisel Bilgi Formu”, “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği” ve “Empatik Eğilim Ölçeği” ile toplanmıştır. Kişisel bilgi formu

kullanılarak, il eğitim denetmenlerinin cinsiyet, branş ve kıdemlerine ilişkin bilgiler ile iş memnuniyetlerine ilişkin görüşleri hakkında veriler toplanmıştır.

İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ): Bu ölçek, Korkut (1996) tarafından beşli likert tipi şeklinde geliştirilmiştir. Ölçekte toplam 25 madde yer almaktadır. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 125 en düşük puan ise 25'tir. Ölçek tek boyutlu bir ölçek olarak geliştirilmiştir. Ölçekten alınacak puanların yüksekliği, il eğitim denetmenlerinin iletişim becerilerinin olumlu yönde olduğunu göstermektedir. Korkut'un çalışmasında (1996) İBDÖ iç tutarlılık katsayısı (Cronbach alfa) ,80 olarak hesaplanmıştır. Bu çalışmada ise ölçeğin iç tutarlılık katsayısı (Cronbach alfa) ,91 olarak hesaplanmıştır.

Empatik Eğilim Ölçeği (EEÖ): Empatik eğilim ölçeği, bireylerin kendilerine yönelik duygusal duyarlılığını ölçmeye yönelik olarak Dökmen (1989) tarafından geliştirilmiştir. Empatik eğilim ölçeği ile ilgili 20 madde beşli likert tipi bir ölçektir. Olumlu empati cümleleri 1-5 arasında puanlanırken, olumsuz empati cümleleri için ters kodlama yapılmıştır. Dökmen (1989) tarafından geçerlik ve güvenilirliği yapılan çalışmada, güvenilirlik katsayısı ,91 olarak hesaplanmıştır. Bu çalışmada ise empatik eğilim ölçeği iç tutarlılık katsayısı (Cronbach alfa) ,78 olarak hesaplanmıştır. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 100 en düşük puan ise 20'tir. Ölçekten alınacak puanların yüksekliği, il eğitim denetmenlerinin empati becerilerinin olumlu yönde olduğunu göstermektedir.

Verilerin Analizi

Araştırma verilerinin analizinde, betimsel istatistiklerden aritmetik ortalama ve standart sapma kullanılmıştır. Bununla birlikte araştırma verilerinin parametrik analiz tekniklerinin ön koşullarını sağladığı görülmüştür ve parametrik analiz tekniklerinden *t* testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve regresyon analizinden yararlanılmıştır (Büyüköztürk, 2007; Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010).

BULGULAR

Bu bölümde il eğitim denetmenlerinin iletişim becerileri ve empatik eğilim düzeyleri, iletişim becerileri ile empatik eğilim düzeylerinin bazı değişkenler açısından karşılaştırılması ve iletişim becerileri ile empatik eğilim düzeyleri arasındaki ilişki açıklanmıştır.

Katılımcıların İletişim Becerileri ve Empatik Eğilim Düzeyleri

Katılımcıların iletişim becerileri ve empatik eğilim düzeylerine ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2
Katılımcıların İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeğinden Aldıkları Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler (n=306)

Değişkenler	n	İletişim Becerileri		Empatik Eğilim		
		\bar{x}	SS	\bar{x}	SS	
Cinsiyet	Kadın	45	103,80	9,06	72,44	7,00
	Erkek	261	105,19	10,03	72,12	7,89

Tablo 2
(Devamı)

Değişkenler	n	İletişim Becerileri		Empatik Eğilim		
		\bar{x}	SS	\bar{x}	SS	
Branş	Sınıf Öğretmeni	169	104,00	10,65	71,77	7,77
	Diğer Branşlar	137	106,19	8,75	72,65	8,05
Kıdem	1-14	91	104,70	8,47	73,41	7,24
	15-28	146	104,06	11,16	71,19	8,28
	29+	69	107,31	8,41	72,59	7,70
İş Memnuniyeti	Evet	236	106,05	8,49	73,11	7,42
	Hayır	70	101,38	13,03	69,00	8,64
Toplam		306	104,96	9,89	72,16	7,89

Tablo 2'deki veriler incelendiğinde, erkek katılımcıların (=105,19) kadınlara göre (=103,80); farklı çalışma branşlarına sahip olan katılımcıların ise (=106,19) branşı sınıf öğretmenliği olan katılımcılara göre (=104,0) daha yüksek iletişim becerilerine sahip oldukları görülmektedir. Kıdem değişkeni açısından veriler incelendiğinde ise katılımcıların iletişim becerileri puanlarının yakın ortalamalara sahip olduğu belirlenmiştir (1-14=104,70; 15-28=104,60; 29+=107,70). İşinden memnun olan katılımcıların ise (=106,05), işinden memnun olmayan katılımcılara göre (=101,38) daha yüksek iletişim becerileri puanlarına sahip oldukları görülmektedir. İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği kullanılarak toplanan verilerin aritmetik ortalamasının 104,96 ve standart sapma değerinin de 9,89; Empatik Eğilim Ölçeği ile elde edilen verilerin ise aritmetik ortalama değerinin 72,16 ve standart sapma değerinin de 7,89 olduğu görülmektedir. Bu durum katılımcıların iletişim becerilerinin empatik eğilimlerine göre daha geniş bir aralıkta farklılaştığını (SS= 9,89 ve empatik eğilimlerinin ise birbirlerine daha benzer (SS=7,89) olduğunu ortaya koymaktadır.

Empati becerileri puanları incelendiğinde cinsiyet bağlamında kadın ve erkek katılımcıların (kadın=72,44; erkek=72,12); branş bazında ise sınıf öğretmenliği (sınıf=71,77) ve diğer branşlarda çalışan katılımcıların (branş=72,65) birbirlerine yakın ortalamalara sahip olduğu görülmektedir. Benzer şekilde kıdem değişkeni açısından da katılımcıların empati becerileri puanlarının birbirlerine yakın olduğu Tablo 3 incelendiğinde görülmektedir (1-14=73,41; 15-28=71,19; 29+=72,59). Kıdem değişkeni açısından dikkat çeken tek nokta, 14 yılın üzerinde kıdeme sahip olan denetmenlerin az da olsa daha düşük empati becerileri puanlarına sahip olduğudur. Bununla beraber işinden memnun olduğunu ifade eden katılımcıların ise (=73,11), işinden memnun olmadığını ifade eden katılımcılara göre (=69,00) daha yüksek empati beceri puanlarına sahip oldukları görülmektedir.

Cinsiyet Değişkeni Açısından Katılımcıların İletişim Becerileri ve Empatik Eğilim Düzeyleri

Cinsiyet değişkeninin il eğitim denetmenlerinin iletişim düzeyleri ve empatik eğilimleri üzerinde anlamlı fark oluşturup oluşturmadığını belirlemek amacıyla *t* testi yapılmıştır.

Tablo 3
Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeğinden Aldıkları Puanların *t* Testi Sonuçları

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	SS	sd	<i>t</i>	p
İletişim Becerileri	Kadın	45	103,80	9,06	304	-,871	,384
	Erkek	261	105,19	10,03			
Empatik Eğilim	Kadın	45	72,44	7,00	304	,252	,801
	Erkek	261	72,12	8,05			

Öğretmenlerin iletişim becerileri ($t_{(304)} = -,837$; $p=,384>,05$) ve empatik eğilim algıları ($t_{(304)} = -,837$; $p=,384>,05$) cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Branş Değişkeni Açısından Katılımcıların İletişim Becerileri ve Empatik Eğilim Düzeyleri

Branş değişkeninin il eğitim denetmenlerinin iletişim düzeyleri ve empatik eğilimleri üzerinde anlamlı fark oluşturup oluşturmadığını belirlemek amacıyla *t* testi yapılmıştır (Tablo 4).

Tablo 4
Branş Değişkenine Göre Katılımcıların İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeğinden Aldıkları Puanların *t* Testi Sonuçları

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	SS	sd	<i>t</i>	p
İletişim Becerileri	Sınıf	45	104,00	10,65	304	-1,935	,054
	Diğer Branşlar	261	106,19	8,75			
Empatik Eğilim	Sınıf	45	71,77	7,77	304	-,971	,332
	Diğer Branşlar	261	72,65	8,05			

Gerçekleştirilen *t* testi sonucunda kıdem değişkeninin katılımcıların iletişim becerileri ($t_{(304)} = -1,935$; $p=,054 >,05$) ve empatik eğilimleri ($t_{(304)} = -,971$; $p=,332 >,05$) üzerinde anlamlı fark oluşturan bir etken olmadığı belirlenmiştir.

Kıdem Değişkeni Açısından Katılımcıların İletişim Becerileri ve Empatik Eğilim Düzeyleri

Kıdem değişkeninin il eğitim denetmenlerinin iletişim düzeyleri ve empatik eğilimleri üzerinde anlamlı fark oluşturup oluşturmadığını belirlemek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır (Tablo 5). ANOVA testi sonucunda kıdem değişkeninin katılımcıların iletişim becerileri ($F=2,621$; $p>,05$) ve empatik eğilimleri ($F=2,377$; $p>,05$) üzerinde anlamlı fark oluşturan bir etken olmadığı belirlenmiştir.

Tablo 5
Kıdem Değişkenine Göre Katılımcıların İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeğinden Aldıkları Puanların ANOVA Testi Sonuçları

	Görev Süresi	n	\bar{x}	SS	ANOVA	
					F	p
İletişim Becerileri	1-14	91	104,70	8,47	2,621	,074
	15-28	146	104,06	11,16		
	29+	69	107,31	8,41		
Empatik Eğilim	1-14	91	38,03	7,24	2,377	,095
	15-28	146	38,34	8,28		
	29+	69	39,11	7,70		

İş Memnuniyeti Değişkeni Açısından Katılımcıların İletişim Becerileri ve Empatik Eğilim Düzeyleri

İş memnuniyeti değişkeninin il eğitim denetmenlerinin iletişim düzeyleri ve empatik eğilimleri üzerinde anlamlı fark oluşturup oluşturmadığını belirlemek amacıyla *t* testi yapılmıştır (Tablo 6).

Tablo 6
*İş Memnuniyeti Değişkenine Göre Katılımcıların İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği ve Empatik Eğilim Ölçeğinden Aldıkları Puanların *t* Testi Sonuçları*

Değişkenler	İşinizden memnun musunuz?	n	\bar{x}	SS	sd	<i>t</i>	p
İletişim Becerileri	Evet	236	106,05	8,49	304	3,533	,000
	Hayır	70	101,38	13,03			
Empatik Eğilim	Evet	236	73,11	7,42	304	3,913	,000
	Hayır	70	69,00	8,64			

Gerçekleştirilen *t* testi sonucunda iş memnuniyeti değişkeninin katılımcıların iletişim becerileri ($t_{(304)} = 3,533$; $p = ,000 < ,05$) ve empatik eğilimleri ($t_{(304)} = 3,913$; $p = ,000 < ,05$) üzerinde anlamlı fark oluşturan bir etken olduğu belirlenmiştir. Ortaya çıkan bu anlamlı farkın işinden memnuniyet duyduklarını ifade eden katılımcılar lehine olduğu görülmektedir.

Katılımcıların İletişim Becerileri ve Empatik Eğilimlerine Yönelik Regresyon Analizi

İl eğitim denetmenlerinin iletişim becerileri ve empatik eğilimleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır (Tablo 7).

Tablo 7

Katılımcıların İletişim Becerileri ve Empatik Eğilimlerine Yönelik Regresyon Analizi

Yordanan	Model	B	ShB	β	t	p	r
	Sabit	30,592	4,162		7,298	,000	
Empatik Eğilim	İletişim Becerileri	,396	,040	,496	9,963	,000	,496

R= 0,496; R²=0,246; F= 99,257; p=,000

Tablo 7, il eğitim denetmenlerinin iletişim becerileri ile empatik eğilimleri arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. İl eğitim denetmenlerinin iletişim becerileri empatik eğilimlerinin anlamlı bir yordayıcısı (R=0,496; R²=0,246; p<0,005) durumundadır. İl eğitim denetmenlerinin iletişim becerileri empatik eğilimin yaklaşık %25'ini açıklamaktadır.

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada il eğitim denetmenlerinin iletişim becerileri ve empatik eğilimleri cinsiyet, branş, kıdem ve iş memnuniyeti değişkenlerine göre ele alınıp incelenmiştir. İl eğitim denetmenlerinin iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin söz konusu değişkenler referans alındığında benzer ortalamalara sahip olduğu görülmüştür. Ölçekten alınabilecek en yüksek puanın 125 olduğu düşünüldüğünde, katılımcıların yüksek düzeyde iletişim becerileri puanlarına sahip oldukları söylenebilir. Şimşek ve Altınkurt (2009) tarafından okul yöneticilerinin iletişim becerilerine ilişkin öğretmen görüşleri değerlendirilmiş ve okul yöneticilerinin orta düzeyde iletişim becerilerine sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Gürşimşek, Vural ve Demirsöz (2008) tarafından yapılan araştırmada ise öğretmen adaylarının iletişim becerilerinin ortanın üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Konuya denetmenler açısından bakıldığında ise gerek Şimşek ve Altınkurt (2009) tarafından, gerekse Gürşimşek vd. (2008) tarafından ulaşılan sonuçların bu araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

İletişim becerisi puanları ile empatik eğilim puanları birlikte değerlendirildiğinde, denetmenlerin empatik eğilim algılarının daha düşük olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre empatik davranış sergilemenin iletişim kurmaktan daha zor ve nitelik gerektiren bir durum olduğu yargısına varılabilir. Pala'nın (2008) yaptığı araştırmada eğitim fakültesi öğrencilerinin empati düzeyleri 5 üzerinden 3,5 olarak betimlenmiştir. Keçeci ve Taşocak (2009) tarafından sağlık örgütlerinde yapılan bir araştırmada ise sağlık çalışanlarının empatik eğilimlerinin bu araştırmada ulaşılan sonuçlar ile benzerlik göstermektedir.

Bu araştırmada ulaşılan bir başka sonuç ise il eğitim denetmenlerinin iletişim becerileri ve empatik eğilimleri üzerinde cinsiyet, branş ve kıdem değişkenlerinin anlamlı fark oluşturan etken olmadığıdır. Bozkurt Bulut'un (2003) sınıf öğretmenleri üzerine yapmış olduğu araştırmada, kadınların erkeklere göre iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu ve cinsiyet değişkeninin bu durum için anlamlı fark oluşturan bir etken olduğu belirlenmiştir. Korkut'un (2005) yapmış olduğu araştırmada ise cinsiyet değişkeni açısından kadınlar lehine iletişim becerilerinin anlamlı farklılaştığı bulunmuştur.

“İşinizden memnun musunuz?” değişkeni açısından bakıldığında, iletişim becerileri boyutu ve empatik eğilim boyutu için il eğitim denetmenlerinden “Evet” cevabı

verenlerin lehine anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. İşine karşı daha olumlu duygu taşıyan il eğitim denetmenlerinin iletişim becerilerine ilişkin davranışlarının ve empatik eğilimlerinin anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmektedir. İletişim becerileri ve empatik eğilimler arasındaki ilişkiye bakıldığında ise il eğitim denetmenlerinin iletişim becerileri ile empatik eğilimleri arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. İl eğitim denetmenlerinin iletişim becerileri empatik eğilimlerinin yordayıcısı durumundadır. Yani iletişim becerileri empatik eğilimi etkilemektedir.

Bu sonuçlardan hareketle, il eğitim denetmenlerinin iletişim becerileri her ne kadar ortamın üzerinde çıkmış olsa da, bu konuda yetiştirilmeleri gerekliliği önem arz etmektedir. Özellikle daha düşük algılanan empatik eğilimler konusunda hizmet içi eğitim çalışmalarının yapılması önemli bir gereksinim olarak kabul edilebilir. Denetim eylemlerinin, denetim ilkelerinden hareketle var olan yapı ve koşullar dikkate alınarak yapılması zorunluluğu, denetim eylemlerinde empatik eğilimlerinin önemini artırmaktadır. İl eğitim denetmeliğinin sürekli değişen mevzuat yapısının istikrara kavuşturulması, denetimin geleceğine ilişkin belirsizliğin ortadan kaldırılması denetmenlerin hem iletişim becerilerinin niteliğini hem de empatik eğilimlerini olumlu yönde etkileyecektir.

KAYNAKLAR / REFERENCES

- Albiero, P., Matricardi, G., Speltri, D., & Toso, D. (2009). The assessment of empathy in adolescence: A contribution to the Italian validation of the "Basic Empathy Scale". *Journal of Adolescence*, 32 (2), 393-408.
- Atak, M. (2005). Öğütlerde resmi olmayan iletişimin yeri ve önemi. *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, 2 (29), 59-67. http://www.hho.edu.tr/HutenDergi/2005TEMMUZ/10_ATAK.pdf
- Aydın, M. (1994). *Eğitim yönetimi*. Ankara: Hatipoğlu.
- Aylor, B. & Oppliger, P. (2003). Out-of-class communication and student perceptions of instructor humor orientation and socio-communicative style. *Communication Education*, 52 (2), 122-134.
- Badea, L. & Pana, N. A. (2010). The role of empathy in developing the leader's emotional intelligence. *Theoretical and Applied Economics*, 2 (543), 69-78.
- Barr, J. J. (2011). The relationship between teachers' empathy and perceptions of school culture. *Educational Studies*, 37 (3), 365-369.
- Barut, Y. (2004). *Öğretmenlerin empatik eğilim düzeyleri ile çatışma eğilimi düzeylerinin değişkenler açısından incelenmesi*. 13. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Baykara Pehlivan, K. (2005). Öğretmen adaylarının iletişim becerisi algıları üzerine bir çalışma. *İlköğretim Online*, 4 (2), 17-23.
- Bozkurt Bulut, N. (2003) İlköğretim sınıf öğretmenlerinin iletişim becerilerine ilişkin algılarının çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4 (2), 443-452.

- Bülbül, A. R. (2001) *İletişim ve Etik*. Ankara: Nobel.
- Büyüköztürk, Ş. (2007). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı, istatistik, araştırma deseni SPSS uygulamaları ve yorum* (8. Baskı). Ankara: Pegem.
- Chur-Hansen, A. & Winefield, H. R. (2000). Evaluating the outcome of communication skill teaching for entry-level medical students: Does knowledge of empathy increase? *Medical Education*, 34 (2), 90-94.
- Çelik, E. ve Çağdaş, A. (2010). Okul öncesi eğitim öğretmenlerinin empatik eğilimlerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23, 24–37.
- Çiftçi Arıdağ, N. ve Yüksel, A. (2010). Üniversite öğrencilerinin ahlaki yargı yetenekleri ile empati becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 10 (2), 683–727.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik, SPSS ve LISREL uygulamaları*. Ankara: Pegem.
- Doğuş, Y. (2011). Okul yöneticileri ve öğretmenlerin bakışı ile empatik iletişim. *e-Journal of New World Sciences Academy*, 6 (1), 697–707.
- Dökmen, Ü. (1989) Empatinin yeni bir modele dayanılarak ölçülmesi ve psikodrama ile geliştirilmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 21 (1–2) 155–190.
- Dökmen, Ü. (2003). *İletişim çatışmaları ve empati* (22. Baskı). İstanbul: Sistem.
- Ekinci, A., Bindak, R. ve Yıldırım, M. C. (2012). İlköğretim okulu yöneticilerinin öğretmenlerin mesleki sorunlarına empatik yaklaşımlarının ikili karşılaştırmalar metodu ile incelenmesi. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (3), 759–776.
- Ekinci, Ö. (2009). *Öğretmen adaylarının empatik eğilim ve eleştirel düşünme eğilimlerinin incelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Eva Lu, Y., Dare, B., & Gellman, A. (2005). An Experiential model: teaching empathy and cultural sensitivity. *Journal of Teaching in Social Work*, 25 (3-4), 89-103.
- Günbayı, İ. (2007). Okullarda bir yönetim süreci olarak iletişim. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 7 (2), 765–798.
- Gürşimşek, I., Vural, D. E. ve Demirsöz, E. S. (2008). Öğretmen adaylarının duygusal zekâları ile iletişim becerileri arasındaki ilişki. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8 (16), 1–11.
- Holt, S. & Marques, J. (2012). Empathy in leadership: Appropriate or misplaced? An empirical study on a topic that is asking for attention. *Journal Business Ethics*, 105 (1), 95–105.
- Kayaalp, İ. (2002). *Eğitimde iletişim dili*. İstanbul: Bilge.

- Keçeci, A. ve Taşocak, G. (2009). Öğretim elemanlarının iletişim becerileri: Bir sağlık yüksekokulu örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 2 (4), 131–136.
- Koçel, T. (2010). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul: Beta.
- Korkmaz, N. H., Şahin, E., Kahraman, M. ve Öztürk, F. (2003). U. Ü. Beden Eğitimi ve Spor Bölümü öğrencilerinin empatik becerilerinin yaşa göre karşılaştırılması. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17 (1), 95–103.
- Korkut, F. (1996). İletişim becerilerini değerlendirme ölçeğinin geliştirilmesi: Güvenirlilik ve geçerlik çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2 (7), 18–23.
- Korkut, F. (2005). Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 143–149.
- Mark, G. & Wulf, V. (1999). Changing interpersonal communication through groupware use. *Behavior & Information Technology*, 18 (5), 385-395
- Meeks, B. S., Hendrick, S. S., & Hendrick, C. (1998). Communication, love and relationship satisfaction. *Journal of Social and Personal Relationships*, 15 (6), 755-773.
- Miller, K., Birkholt, M., Scott, C., & Stage, C. (1995). Empathy and burnout in human service work: An extension of a communication model. *Communication Research*, 22 (2), 123-147.
- Pala, A. (2008) Öğretmen adaylarının empati kurma düzeyleri üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1 (23), 13–23.
- Redmond, M. V. (1989). The functions of empathy (decentering) in human relations. *Human Relations*, 42 (7), 593-605.
- Şimşek, Y. ve Altinkurt, Y. (2009). Endüstri meslek liselerinde görev yapan öğretmenlerin okul müdürlerinin iletişim becerilerine ilişkin görüşleri. *Akademik Bakış*, 17, 1–16.
- Şişman, M. ve Turan, S. (2004). Örgütsel semboller ve eğitimde sembolik liderlik. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 37, 96–117.
- Töremen, F., Ekinci, A., & Karakuş, M. (2006). Influence of managers' empathic skills on school success. *International Journal of Educational Management*, 20 (6), 490-499.
- Tuncay, T. ve İl, S. (2009). Sosyal hizmet uygulamasında empatiyi yeniden düşünmek. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 20 (2), 39–56.
- Tutuk, A., Al, D. ve Doğan, S. (2002). Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 6 (2), 36–41.

Yavuz, C. ve Yüce, G. (2010). Öğretim elemanlarının iletişim davranışlarına yönelik öğrenci algı ve beklentileri: Ordu Üniversitesi Ünye İ.İ.B.F'de bir araştırma. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 30, 225–240.

Wanzer, M. B., Butterfield, M. B., & Gruber, K. (2004). Perceptions of health care providers' communication: Relationships between patient-centered communication and satisfaction. *Health Communication*, 16 (3), 363–384.

İletişim / Correspondence

Yrd. Doç. Dr. C. Teyyar UĞURLU
Cumhuriyet Üniversitesi
Eğitim Fakültesi
Eğitim Bilimleri Bölümü, Sivas
celalteyyar@yahoo.com

Yrd. Doç. Dr. M. Cevat YILDIRIM
Mardin Artuklu Üniversitesi
Edebiyat Fakültesi
Eğitim Bilimleri Bölümü, Mardin
mcevatyildirim@gmail.com

Yrd. Doç. Dr. Mehmet SİNCAR
Gaziantep Üniversitesi
Eğitim Fakültesi
Eğitim Bilimleri Bölümü, Gaziantep
mehmetsincar@yahoo.com

Yrd. Doç. Dr. Niyazi ÖZER
İnönü Üniversitesi
Eğitim Fakültesi
Eğitim Bilimleri Bölümü, Malatya
niyaziozer@gmail.com

Yrd. Doç. Dr. Kadir BEYCIÖĞLU
Dokuz Eylül Üniversitesi
Buca Eğitim Fakültesi
Eğitim Bilimleri Bölümü, İzmir
beycioglu@gmail.com