



Turkish Studies Educational Sciences

Volume 14 Issue 2, 2019, p. 107-120

DOI: 10.7827/TurkishStudies.14793

ISSN: 2667-5609

Skopje/MACEDONIA-Ankara/TURKEY



INTERNATIONAL
BALKAN
UNIVERSITY

EXCELLENCE FOR THE FUTURE
IBU.EDU.MK

Research Article / Araştırma Makalesi

Article Info/Makale Bilgisi

✍ Received/Geliş: Ocak 2019

✓ Accepted/Kabul: Nisan 2019

✍ Referees/Hakemler: Doç. Dr. Alpaslan OKUR - Doç. Dr. İ. Seçkin AYDIN – Doç. Dr. Zekerya BATUR – Dr. Öğr. Üyesi Mehtap ÖZDEN

This article was checked by iThenticate.

EMPATİ TEKNİĞİNİN KONUŞMA TUTUMU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ*

Fulya TOPÇUOĞLU ÜNAL** - Muharrem Kürşad YANGİL***


ÖZET

Günümüzde özellikle ön plana çıkan bir kavram olan empati tüm alanlarda sıklıkla incelenmeye ve araştırılmaya başlanmıştır. Kişinin kendisini karşısındakinin yerine koyup onun duygu ve düşüncelerini hissetmeye ve anlamaya çalışması, onun bakış açısıyla olaylara ve durumlara bakması sürecine empati denilmektedir.

İletişim bir anlamda bireyin iç dünyasından kaynaklanan bakış açısındaki esnekliktir. Bu nedenle kişiler arası iletişimin gerçekleşmesi esnasında iletilmek istenen mesajın doğru verilmesinin yanında karşıdaki tarafından anlamlandırılması da son derece önemlidir. İletişimde anlama ve anlatmayla kişilerarası ortak paydalar esas olduğu için, konuşma kadar empati kavramı da önem kazanmaktadır.

Bireyler iletişim sürecinde sıklıkla konuşmadan faydalandıkları için konuşmaya yönelik tutumlarının olumlu olması beklenmektedir. Bireyin bir fikir, obje ya da konu üzerindeki duygu, düşünce ve davranışlarını etkileyen bir eğilim olan tutumun, gözle görülmesi de davranışlarda tespit edilmesi mümkün olmaktadır. Bu davranışlar kişinin konuşma esnasında gerginlik yaşaması, korkması, heyecandan titremesi, söyleyeceklerini unutmaması, kilitlenmesi gibi farklı şekillerde tezahür edebilir. Bu sebeple bir kişinin konuşmaya karşı tutumunu olumlu yönde değiştirebilmek için empati tekniğini kullanmak yerinde

* Bu çalışma 18-22 Nisan 2018'de Antalya'da düzenlenen 27. Uluslararası Eğitim Bilimleri Kongresi'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

**  Doç. Dr., Dumlupınar Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Türkçe ve Sosyal Bilimler Eğitimi Bölümü, Türkçe Eğitimi Ana Bilim Dalı, E-posta: fulyatopcuoglu@gmail.com

***  Dr. Öğr. Üyesi, Dumlupınar Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Türkçe ve Sosyal Bilimler Eğitimi Bölümü, Türkçe Eğitimi Ana Bilim Dalı, E-posta: mkursad.yangil@dpu.edu.tr

olacaktır. Bu sebeple çalışmada empati tekniğinin konuşma tutumuna etkisi incelenmiştir.

Araştırma zayıf deneysel desende tasarlanmıştır. Çalışma grubu, 2017-2018 öğretim yılında, bir devlet üniversitesinde Türkçe Eğitimi Ana Bilim Dalında öğrenim gören toplam 45 katılımcıdan oluşmaktadır. Araştırmanın verileri Konuşma Becerisi Tutum Ölçeği ile toplanmıştır. Araştırma sürecinde, empati tekniği dikkate alınarak oluşturulan 6 haftalık ders planı hazırlanmış ve uygulanmıştır. Verilerin analizinde bağımlı gruplar t-testi kullanılmıştır.

Araştırmanın sonucunda sontest lehine anlamlı farklılık bulunmuştur. Empati tekniğinin konuşma becerisi tutumunu olumlu yönde etkilediği ancak cinsiyete göre anlamlı bir değişiklik olmadığı söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Empati, Empati Tekniği, Konuşma, Konuşma Tutumu, Eğitim.

THE EFFECT ON THE SPEAKING ATTITUDE OF THE IMPERATIVE TECHNIQUE

ABSTRACT

Nowadays, empathy, which is a concept which is especially prominent, has been started to be examined and investigated in all areas. It is called empathy in that the quiche puts himself in the face of the other and works with his feelings and thoughts to feel and understand, and to look at events and situations with his point of view.

Communication is, in a sense, the flexibility in the perspective of an individual's inner world. For this reason, it is extremely important that the message to be conveyed during the realization of the interpersonal communication is given correctly, as well as its meaning by the opposite side. As communication is based on interpersonal common denotations in understanding and expression, the concept of empathy as much as speech becomes important.

The attitudes towards speech are expected to be positive because individuals often benefit from the conversation during the communication process. It is possible to determine the attitude, which is a tendency affecting the emotions, thoughts and behaviors of an individual on an idea, object or subject, even if it is not visible. These behaviors can manifest in different ways such as experiencing tension, fear, excitement, locking and locking. For this reason, it would be appropriate to use the technique of empathy in order to positively change a person's attitude towards speech. The effect of the empathy technique on speech attitude was studied in the study.

The research is designed to be experimental. The study group consists of a total of 45 participants who are studying at the Department of Turkish Education at a state university in the 2017-2018 academic year. The results of the study were collected by the Speech Skill Attitude Scale. In the research process, a 4-week lesson plan was developed and

implemented taking into account the empathy technique. In the analysis of the data, dependent groups t-test was used.

A significant difference was found in favor of posttest as a result of the research. It can be argued that the empathy technique influenced the attitude of speech skill positively, but there was no meaningful change according to sex.

STRUCTURED ABSTRACT

Introduction

It is a process in which people use common symbols and signs to share feelings and thoughts, including communication, transfer and meaning. Communication is done with the person, not the person, because the reaction is expected to be effected. In this context, there is a need for a common ground to meet in order for communication to take place. Communication is in a sense the flexibility of the point of view originating from the inner world of the individual. For this reason, it is very important that the message to be conveyed during interpersonal communication is given correctly, as well as being understood by the other person. For this reason, the concept of antiphlogistic empathy emerges. Empathy is defined as emotionality in the classical sense. A communication process created using empathy technique will lead to a mutual increase in the quality of information acquisition. Teachers who will train future generations will use the empathy technique efficiently and will lead them to know their students more closely and to plan lessons according to their characteristics, and as a result, to implement a more effective teaching process. In the research, it is aimed to examine the effect of the empathy technique on the speaking attitudes of the teacher candidates.

Method

Research is weak designed experimental design. This is the only group pre-test post-test used. In the 2017-2018 academic year, the study group consists of a total of 45 teacher candidates who are studying in a public university, Faculty of Education Turkish and Social Sciences Education Department, and Turkish Language Education Department and taking the Effective Communication course. The data of the study were collected by "Speaking Skill Attitude Scale". The Cronbach's alpha internal consistency coefficient of the scale was found as 0.812. Internal consistency coefficients of our scale; the first dimension "Interest and Love of Speaking Skills ", and .865 for the second dimension, "Anxiety and Concern Against Speaking." In the research process, a 4-week lesson plan was developed and implemented taking into account the empathy technique. The lesson plan created with the empathy technique is organized as follows: 1.Week: Speaking skills attitude scale was applied. 2.Week: It is desirable that a student who fails the exam reflects his/her feelings and speaks with the attention of the other person's empathy steps. 3.Week: The student is asked to describe the feelings of someone who has had trouble with the teacher and to approach him/her by talking to the person's empathy technique. 4.Week: It is requested that the foreign student of the school reflects the problems of local cultural harmony and directs the audience to speak using the empathy technique.

5th week: A person who has lost one of their parents is asked to transfer their living, and the other person is asked to speak using empathy technique. Week 6: As a final test, the speaking skill attitude scale is applied. In the analysis of the data, statistical program was used and data-dependent groups were analyzed by t-test.

Findings

1. "The difference between the pretest-posttest point averages of speaking attitude levels of the course created with empathy technique is significantly higher" is as follows.

Table 1: t-Test Results Of Pretest-Posttest Of The Level Of Speaking Skill Attitude Of The Course Created By The Empathy Technique

Measurement	N	X	S	Sd	t	p
Pre-test t-Test Results of the Level of Speaking Skill Level of the Lesson Created by Empathy Technique	50	3,8252	,31			
Posttest t-Test Results of the Level of Speaking Skill Attitude Level of the Lesson Created by Empathy Technique	50	4,4393	,23	49	12,1	.000

Significant difference was found in favor of posttest. The result is that the empathy technique affects the tone of speaking skill positively.

Table 2: t-Test Results Of Speaking Skill Attitude Pre-Posttest Mean Scores According To Gender By The Empathy Technique

Measurement	Gender	N	X	SS	Sd	t	p
Gender according to interest-love dimension	Male	16	4,5875	,303			
	Female	34	4,5971	,280	48	,109	,913
Gender according to anxiety-concern dimension	Male	16	3,9732	,305			
	Female	34	4,0084	,294	48	,390	,698
The attitude of speaking according to gender	Male	16	4,4282	,234			
	Female	34	4,4444	,233	48	,229	,820

According to gender, there was no significant difference in favor of posttest. It can be argued that the empathy technique does not change the attitude of speaking skill significantly according to the gender.

Conclusion and Discussion

As a result of the research, the lesson which was constructed with empathy technique has reached the result that the students have a positive effect on the speaking skill. In parallel with our study, Karaca,

Açıkgöz and Akkuş (2013) achieved the empathic skills development program and the result of empathic skills of first year nursing students increased significantly. Engin and Young (2015) emphasized the importance of empathy development of teachers and prospective teachers in their study to determine the empathic tendencies of class teacher candidates, emphasizing that empathy skills can be improved.

As a result of our research, it has been found that there is no significant difference in the positivity of the speaking style of the gender, which is constructed by empathy technique. Likewise our study, Çeleç and Çağdaş's (2010) study did not affect the empathic tendencies of the teachers; they did not show any meaningful difference according to their occupational seniority, age, number of students, marital status, institutions they work with, the number of children they have, and their working styles. On the other hand, Ekinçi and Aybek (2010) stated that teacher candidates differed in their empathic tendencies according to gender, program, class level, perceived socio-economic level, mother's education level and father's education level.

Considering the results of the research conducted, it can be said that the empathy has come to the forefront as an important factor in understanding each other better and positively influenced the speaking attitude. From here, it is suggested to increase the number of lessons developed with empathy and to give the teachers the opportunity to be involved in the lessons together.

Keywords: Empathy, Empathy Technique, Speaking, Conversation Attitude, Education.

1. Giriş

İçinde yaşamakta olduğumuz zaman diliminde birey, sürekli bir şekilde farklı durumlar, olgular, kavramlar ve bireyler/topluluklarla etkileşim içindedir. Bu nedenle günümüz insanının toplum içinde gerek kendi varlığını gerekse de toplumsal ilişkilerini düzenleyebilmesi için birçok açıdan donanımlı olması gerekmektedir. Bu donanım toplumsal yaşam içerisinde bireyin sosyalleşmesinde etkin bir rol oynar. Sosyallik yalnız yaşayamama, bir tür karşılıklı tamamlanma halidir (Metin, 2011, s.178). Sosyal bir varlık olan insanın bu karşılıklı tamamlanma hali içerisinde en büyük yardımcısı ise iletişimdir.

İletişim, aktarmayı ve anlamlandırmayı içeren, bireylerin duygu ve düşüncelerini paylaşmak için ortak sembol ve işaretler kullandığı bir süreçtir. Dökmen (2012, s. 37) iletişimi, "bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma süreci", Cüceloğlu (2012, s.68) ise "iki birim arasında birbiriyle ilişkili mesaj alışverişidir" şeklinde tanımlamaktadırlar. İletişim sürecinin en önemli noktası ise iletişimin iki yönlü olmasıdır. İletişimde etkiye tepki verilmesi beklendiği için kişiye değil, kişiyle yapılır. Bu bağlamda iletişimin gerçekleşmesi için ortak bir zeminde buluşulmasına ihtiyaç vardır. Ancak iletişim her zaman sağlıklı bir şekilde gerçekleşmez. Kitle iletişim araçlarına yansıyan şiddet olayları incelendiğinde, sorunların kaynağında düşünce ayrılıklarının yanında dili etkili kullan(a)mama, dolayısıyla etkili iletişi kur(a)mama olduğu da görülebilir (Akyüz, 2013, s.82). Bu nedenle iletişim becerisinin içinde bulunduğumuz zaman, mekân ve durumlar karşısında özen gösterilerek kullanılması birçok sorunun üstesinden gelinmesinde bireyler açısından hayati önem taşımaktadır.

İletişim bir anlamda bireyin iç dünyasından kaynaklanan bakış açısındaki esnekliktir. Bu nedenle kişilerarası iletişimin gerçekleşmesi esnasında iletilmek istenen mesajın doğru verilmesinin yanında karşıdaki tarafından anlamlandırılması da son derece önemlidir. Paydaşlar çeşitli iletişim

kanallarını kullanarak aktarımda bulunurlar. Bu sürecin sağlıklı bir şekilde işlemesi bireyin topluma hazır hale getirilebilmesi açısından öne çıkmaktadır. Şüphesizdir ki iletişim esnasında en çok kullanılan beceri konuşmadır. Konuşma, “duygu, düşünce ve dilekleri görsel, işitsel öğeler aracılığı ile karşımızdakine iletmek, açıklamak, dışavurmaktır” (Taşer, 2000, s.27). Konuşma, “duygu, düşünce, tasarım ve isteklerin sözle bildirilmesidir. Başka bir deyişle, bir konunun zihinde tasarlandıktan sonra karşımızdakilere sözle iletilmesi işidir. Konuşma, zihinsel gelişim, kişilik oluşumu ve toplumsal ilişkilerin bir yansıtıcısıdır” (Sever, 2011, s.21-22). Yapılan tanımlardan da anlaşılacağı üzere konuşma zihinsel ve fiziksel unsurları barındıran psikofizik bir süreç olma özelliği taşımaktadır. Konuşma becerisi iyi derecede gelişmiş bireyler etkili iletişim kurmada güçlük çekmediği gibi topluluk karşısında konuşmaktan da çekinmezler. Kişilerin konuşma tutumlarını ise konuşma becerisindeki gelişmeleri, olumlu ya da olumsuz anlamda etkilemektedir.

Günümüz insanı, çağın gerekleri uyarınca toplumdaki dönüşüm ve değişimden fazlaca etkilenir hale gelmiştir. Geniş aile yapısından çekirdek aileye, biz olmaktan ben olmaya ve kalabalık olmaktan yalnızlığa uzanan bu çizgide insan daha içe dönük ve kapalı bir yapıya evrilmiştir. Bu durum özellikle insanın toplumsal çizgide yerine getirmesi gereken rollerinde içsel-dışsal sorunlara ve çatışmalara yol açmaktadır. Bu çatışma ve sorunlardan biri de kaygı olarak ön plana çıkmaktadır. Sevim ve Gedik (2014, s.381) insanların kendilerini rahatça ifade edebilmelerini, zihinsel tasarımlarını akıcı bir şekilde dile getirebilmelerini olumsuz yönde etkileyen psikolojik engellerden birinin de kaygı olduğunu vurgulamışlar ve her insanın topluluk karşısında düşüncelerini ifade ederken kaygı duyabileceğini ifade etmişlerdir. Bu sorunları ve çatışmaları en aza indirmek için ise insan, iletişimi daha etkili kılacak birtakım farklı psikolojik ve sosyolojik zihinsel süreçleri de iyi analiz etmek ve kullanmak durumundadır. Bir bütün olan iletişimde öncelikle beden dili, sonrasında ses tonu ve en sonda sözcükler fazlasıyla önem taşımaktadır. Yani ne söylediğimizin yanı sıra nasıl söylediğimiz de iletişimi etkilemektedir. Etkili bir iletişimde hem beden dili hem de sözlü dilde vermek istediğimiz mesajların ve anlamların net olması, alıcının ise bu mesajları ve anlamları verilmek istendiği şekilde alabilmesi beklenmektedir. Bunun için de kişinin karşısındaki kişiyi anlayıp yeri geldiğinde kendini onun yerine koyabilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda karşımıza empati kavramı çıkmaktadır.

Empati, klasik anlamda duygudaşlık olarak tanımlanmaktadır. Ancak daha detaylı açıklanacak olursa; bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak, olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecidir (Dökmen, 2012, s.135); diğerini ‘başkası’ olarak anlamaya ve onun potansiyelini öngörmeye yönelik çaba harcamaktır (Lemaine, 1959, s.156-157). Günümüzde ayrışmaların, ötekileştirmelerin ve insanları kutuplara ayırmanın hatalı davranışlar olduğu anlaşılmış ve bunun önüne geçebilmek için popüler ve gerekli bir yaklaşım olan empati kavramı ön plana çıkmaya başlamıştır. Bireylerin bakış açıları, karakterleri ve iletişim becerileri üyesi buldukları toplumun sosyal ve kültürel değerleri neticesinde gelişir ve değişir. Bu gelişim ve değişim esnasında bireylerin birbirlerinin görüş ve düşüncelerine saygılı olmaları, hoşgörülü yaklaşımları sürecin bir parçası olmaktadır. Bu açıdan bakıldığında empatinin aslında duyarlılıkla önemli ölçüde ilişkili olduğu ortaya çıkar. Bu ilişkide duyarlı insanların başkalarının duygularını fark etme ve onlar gibi hissetme olasılığının fazla olduğu bilinmektedir (Pala, 2008, s.14). Empati kurma becerisi gelişmiş olan birey diğer bireylere ve topluma karşı olumlu davranışlar geliştirmek adına daha çok çaba gösterecektir. Diğer bir açıdan bakılacak olursa kendisiyle empati kurulduğunu anlayan birey anlaşıldığını ve kendisine önem verildiğini hisseder. Bu durum kişilerarası iletişimin daha sağlıklı bir zemine oturmasını sağlar.

İletişim karşılıklı gerçekleşen bir süreçtir. Dolayısıyla empati tekniği kullanılarak oluşturulan bir iletişim süreci bilgi edinmenin kalitesinin karşılıklı bir şekilde artmasına yol açacaktır. Özellikle iletişim esnasında gönderilen mesajların alıcı tarafından duygusal yönünün ve içeriğinin anlaşılmasının bu sürecin gerçekleşmesi açısından önemi büyüktür. Ancak bu sürecin gerçekleşebilmesi için öne çıkan diğer önemli husus iletişimin paydaşlarının etkili dinleme becerisine sahip olmalarının gerekmesidir.

Dökmen, bireyin empati kurabilmesi için gerekenleri şöyle sıralamıştır: Bireyin kendini karşısındaki kişinin yerine koyması, karşısındaki kişinin bakış açısından bakması, duygularını ve düşüncelerini doğru bir şekilde anlaması ve bunlar neticesinde oluşturduğu empatik anlayışı karşısındaki kişiye doğru şekilde aktarması (2000, s.135-137). Bu yönüyle bakıldığında empati kavramının aslında yalın bir süreç olmadığı birçok bileşenin ortaya çıkardığı önemli bir süreç olduğu ortaya çıkmaktadır. Süreç dikkate alındığında karşımıza “tutum” kavramı çıkmaktadır.

Bireyin bir fikir, obje ya da konu üzerindeki duygu, düşünce ve davranışlarını etkileyen bir eğilim olan tutumun, gözle görülmesi de davranışlarda tespit edilmesi mümkün olmaktadır. Bu davranışlar kişinin konuşma esnasında gerginlik yaşaması, korkması, heyecandan titremesi, söyleyeceklerini unutmaması, kilitlenmesi gibi farklı şekillerde tezahür edebilir. Bu sebeple bir kişinin konuşmaya karşı tutumunu olumlu yönde değiştirebilmek için empati tekniğini kullanmak yerinde olacaktır. Çünkü empati tekniği ile uygulanacak dersler sonrasında kişi kendini karşısındaki kişinin yerine koymayı öğreneceği için konuşan kişinin bunun bilinciyle rahatlaması ve konuşma tutumunun olumlu yönde değişmesi beklenmektedir.

Gelecek nesilleri eğitecek olan öğretmenlerin empati tekniğini verimli bir şekilde kullanmaları, öğrencilerini daha yakından tanıyıp onların özelliklerine göre ders planı yapmasına ve bunun sonucunda daha etkili bir öğretim süreci gerçekleştirmelerine yol açacaktır. Empatiyi geliştirmede eğitimcilerin empati yeteneklerinin, tutumlarının, değerlerinin, anlayışlarının ve model oluşlarının çok önemli olduğu bilinmektedir (Engin ve Genç, 2015, s.118). Sınıf içerisinde oluşturulan empatik atmosfer, bireyi daha sosyal ve gelişime açık yapmanın yanında katılımcı davranışlar sergilemesine de yardımcı olacaktır. Eğitim süreci içerisinde empatinin kullanılması azami önem taşımaktadır. Bulut ve Düşmez (2014, s.109), özellikle günümüzde gerek Türkiye’de gerek yurtdışında eğitim süreçlerinin uzunluğu düşünüldüğünde eğitim kurumlarının özellikle de kişisel bir unsur olarak öğretmen olan bireyin sağlıklı kişilik gelişiminde empatinin etkili olduğunu vurgulamaktadırlar. Ayrıca öğretmenleri tarafından anlaşıldığını hissetmek ve bilmek öğrenciler açısından oldukça önemlidir. Çünkü böylesine bir sınıf iklimi bütün paydaşlar açısından rahatlığı, açıklığı, öğrenme ve öğretim sürecinin daha kaliteli hale evrilmesine yol açacaktır. Bu sebeple çalışmanın öğretmen adayları üzerinde yapılması önem taşımaktadır.

Amaç

Araştırmada, empati tekniğinin öğretmen adaylarının konuşma tutumuna etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır.

2. Yöntem

2.1. Araştırmanın Modeli

Araştırma deneysel desende oluşturulmuştur. Deneysel desen "model" araştırmacının kontrolü altında değişkenler arasındakinden sonuç ilişkilerini keşfetmek için gözlenmek istenen verilerin üretildiği araştırma alanıdır (Büyüköztürk, 2000; Karasar, 2005).

Deneysel desenlerden zayıf deneysel desende tasarlanan araştırmada tek grup öntest-sontest desen kullanılmıştır. Bu desende işlemine etkisi tek grup üzerinde yapılan çalışma ile test edilir.

Tablo 1: Deneysel Desen İşlem Tablosu

Grup	Öntest	İşlem	Sontest
G	O ₁	X	O ₂

2. 2. Çalışma Grubu

Çalışma grubu 2017-2018 öğretim yılında, bir devlet üniversitesi, Eğitim Fakültesi Türkçe ve Sosyal Bilgiler Eğitimi Bölümü, Türkçe Eğitimi Ana Bilim Dalı Etkili İletişim dersini alan toplam 53 öğretmen adayından oluşmaktadır. Ancak araştırma verileri 53 öğrenci üzerinde yapılsa da verilerin tam toplanabildiği 45 katılımcı bulunmaktadır.

Bu 45 katılımcının 14'ü erkek 31'i kızdır. Katılımcıların cinsiyetlerine göre sıklığı aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 2: Katılımcıların Cinsiyetlere Göre Dağılımı

Cinsiyet	Sıklık (f)	Yüzde (%)
Erkek	14	31,2
Kız	31	68,8
Toplam	45	100,0

45 katılımcıdan 20'si 20; 11'i 19; 10'u 21; 2'si 22; 1'i 24 ve 1'i de 18 yaşlarındadır. Katılımcılar 2. sınıf oldukları için yaş aralıklarının 20-21 aralığında yoğunlaştığı görülmektedir.

Tablo 3: Katılımcıların Yaşlara Göre Dağılımı

Yaşlar	Sıklık (f)	Yüzde (%)
18 yaş	1	2,2
19 yaş	11	24,4
20 yaş	20	44,4
21 yaş	10	22,2
22 yaş	2	4,4
24 yaş	1	2,2
Toplam	45	100,0

2. 3. Veri Toplama Teknikleri

Araştırmanın verileri “Konuşma Becerisi Tutum Ölçeği” ile toplanmıştır. Verilerin toplanmasında ölçek ön-test son-test olarak gruba uygulanmıştır. Topçuoğlu Ünal ve Özer (2017) tarafından geliştirilen ölçeğin verileri, 2015-2016 eğitim-öğretim yılında eğitim-öğretim yılında 210 öğrenciden elde edilmiştir. Açıklayıcı faktör analizi sonuçlarına göre 27 maddeli 2 alt boyutlu 5'li likert tipinde bir ölçek elde edilmiştir. Ölçeğin güvenilirliğini belirlemek için yapılan iç tutarlılık çalışmasında ölçeğin Cronbach Alfa İç Tutarlılık katsayısı 0,812 olarak bulunmuştur. Ölçeğin iç tutarlılık katsayıları; birinci boyut olan “Konuşma Becerisine Yönelik İlgi ve Sevgi” boyutu için .865 ikinci boyut olan “Konuşma Becerisine Karşı Kaygı ve Endişe” boyutu için .730'dur. Bu durumda ölçeği oluşturan maddelerin birbiriyle tutarlı olduğu ve ölçmek istediği tutumu yansıttığını söylemek mümkündür. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna varılabilir.

2. 4. Uygulama

Araştırma sürecinde, empati tekniği dikkate alınarak oluşturulan 6 haftalık ders planı hazırlanmış ve uygulanmıştır.

Empati tekniği ile oluşturulmuş ders planı

1.Hafta: Konuşma becerisi tutum ölçeği uygulanır. Ölçek sonrası empati tekniği ile ilgili aşağıdaki açıklamalar yapılır.

Empati sınıflandırması için “onlar, ben ve sen” basamakları olmak üzere üç temel empati basamağını kapsayacak biçimde Dökmen (2012, s.175) aşamalı olarak on altı basamak oluşturmuştur.

Bu basamaklar sırasıyla aşağıda görüldüğü biçimiyle sıralanmıştır. Aşamalı Empati Basamakları gereği empati kuracak olan kişinin aşağıdaki aşamaları izlemesi gerekmektedir.

1.Anlaşıma: Empati yapacağı kişiyi üyesi bulunduğu toplumun değerleri bakımından eleştirerek anlamaya ve yorumlamaya çalışır.

2.Yargılama: Empati yapacağı kişiyi kendi değer yargıları, düşünceleri, hayata bakış açısı vb. yönlerden değerlendirir.

3.Yol gösterme: Karşısındakine yol göstererek ilgili konuda yapılması gerekenleri ifade eder.

4.Tanı: Karşısındakinin ifade ettiği problemlere tanı koyarak konuyu sınıflandırır.

5.Yalnız Değilsin: Empati kurduğu kişiye yüzleştiği problemin ya da olayın sadece onun başında olmadığını hatta kendinin de benzer bir sorunla yüzleştiğini belirterek kendi problemini aktarır.

6.Hissettiklerim: Hissettiklerini, karşısındakine sözel ve sözel olmayan iletişim unsurlarıyla net bir şekilde ifade eder.

7.Arka çıkmak: Takınacağı tavır ve ifadeleriyle muhatabını anladığını ve ona arka çıktığını gösterir.

8.Problem analizi: Kendisine iletilen problemi daha iyi anlayabilmek açısından sorular sorarak problemi analiz eder.

9.Yansıtma: Bu aşamada dinlediği problemi kendi hislerini ve düşüncelerini katmadan karşıya yansıtır.

10.Anlamdaşlık: Sürecin son aşamasıdır. Empati kuran kişi bu aşamaya kadar sorduğu sorular, yapmış olduğu analizler ve yorumlamaları karşısındakinin konuya ilişkin duygu ve düşüncelerini de göz önünde bulundurarak muhatabına iletir.

Sürecin aşamaları açıklandıktan sonra bu sürecin doğru bir şekilde gerçekleşmesi için empati kurarken nelere dikkat etmeleri gerektiği konusunda öğrencilere bilgi verilir. (Öğrenciler ve konuşacakları konular belirlenerek araştırma yapmaları için bir hafta süre tanınır.)

2.Hafta: Dersten kalan bir öğrencinin duygularını yansıtması ve karşısındaki kişinin empati basamaklarına dikkat ederek konuşması istenir.

3.Hafta: Derste hocayla sorun yaşamış birinin sınıftan atılması sonucu yaşadıklarını anlatması ve karşıdaki kişinin empati tekniği ile konuşarak olaya yaklaşması istenir.

4.Hafta: Sınıftaki yabancı uyruklu öğrencinin yerel kültüre uyum sağlamada yaşadığı sorunlarını yansıtması ve onu dinleyen kişinin empati tekniğini kullanarak konuşmasını yönlendirmesi istenir.

5.Hafta: Ebeveynlerinden birini kaybetmiş bir kişinin yaşadıklarını aktarması ve karşısındaki kişinse empati tekniğini kullanarak konuşması istenir.

6.Hafta: Son test olarak konuşma becerisi tutum ölçeği uygulanır.

2. 5. Verilerin Analizi

Çalışmada elde edilen verilerin normal dağılıp dağılmadığının tespit edilmesi, bu verilerin analizinde hangi istatistiksel işlemin kullanılacağına belirlenmesini sağlayacaktır. Bu sebeple verilerin analizine geçilmeden önce normallik dağılımlarına bakılmış ve uygulanacak istatistiksel yöntemler buna göre belirlenmiştir. Verilerin normallik dağılımının tespiti için Shapiro-Wilks testinden faydalanılmıştır. Elde edilen değerlerin tamamı 0.05 anlamlılık seviyesinden büyük olduğu için grubun, bahsi geçen

testlerden aldıkları puanların normal dağılım gösterdiği söylenebilir. Grup normallik varsayımını karşıladığından t testleri uygulanmıştır.

3. Bulgular

Bu bölümde araştırmanın amacı doğrultusunda empati tekniğine dayalı eğitim alan katılımcıların konuşma tutumundaki “ilgi ve sevgi” ile “kaygı ve endişe” ye ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Aşağıda Tablo 4’te empati tekniğinin katılımcıların konuşma tutumlarının ilgi ve sevgi boyutuna ilişkin bağımlı gruplar t-testi sonuçları bulunmaktadır.

1. Empati tekniği ile oluşturulmuş dersin konuşma becerisi tutumu “ilgi-sevgi” düzeylerinin öntest-sontest puan ortalamaları arasındaki fark anlamlı düzeyde yüksektir” denencesine ait tablo aşağıdaki gibidir.

Tablo 4: Empati Tekniği ile Oluşturulmuş Dersin Konuşma Becerisi Tutumu İlgi-Sevgi Düzeylerinin Öntest-Sontest Ortalama Puanlarının t-Testi Sonuçları

Ölçüm	N	X	S	Sd	t	p
Öntest ilgi- sevgi boyutu	50	4,0960	,30	49	10,1	.000
Sontest ilgi-sevgi boyutu	50	4,5940	,28			

p<.05

Sontest lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Empati tekniğinin konuşma becerisi tutum ölçeği “ilgi- sevgi” boyutuna olumlu etki yaptığı söylenebilir.

2.“Empati tekniği ile oluşturulmuş dersin konuşma becerisi tutumu “kaygı-endişe” düzeylerinin öntest-sontest puan ortalamaları arasındaki fark anlamlı düzeyde yüksektir” denencesine ait tablo aşağıdaki gibidir.

Tablo 5: Empati Tekniği ile Oluşturulmuş Dersin Konuşma Becerisi Tutumu Kaygı-Endişe Düzeylerinin Öntest-Sontest Ortalama Puanlarının t-Testi Sonuçları

Ölçüm	N	X	S	Sd	t	p
Öntest kaygı endişe boyutu	50	3,9971	,29	49	10,6	.000
Sontest kaygı endişe boyutu	50	3,0514	,55			

p<.05

Kaygı-endişe düzeylerinin öntest-sontest ortalama puanlarının t-testi sonuçlarına göre sontest ortalama puanı öntestten daha düşüktür. Buradan da uygulama sonrası kaygı-endişe düzeyinin azaldığı tespit edilmiştir. Empati tekniği ile oluşturulmuş dersin konuşma becerisi tutumu kaygı-endişe düzeylerinin öntest-sontest ortalama puanlarının t-testi sonuçlarına göre sontest lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Empati tekniğinin konuşma becerisi tutum ölçeği kaygı-endişe faktörüne olumlu bir etki yaptığı söylenebilir.

3.“Empati tekniği ile oluşturulmuş dersin konuşma becerisi tutumu düzeylerinin öntest-sontest puan ortalamaları arasındaki fark anlamlı düzeyde yüksektir” denencesine ait tablo aşağıdaki gibidir.

Tablo 6: Empati Tekniği İle Oluşturulmuş Dersin Konuşma Becerisi Tutumu Düzeylerinin Öntest-Sontest t-Testi Sonuçları

Ölçüm	N	X	S	Sd	t	p
Empati Tekniği İle Oluşturulmuş Dersin Konuşma Becerisi Tutumu Düzeylerinin Öntest T-Testi Sonuçları	50	3,8252	,31			
Empati Tekniği İle Oluşturulmuş Dersin Konuşma Becerisi Tutumu Düzeylerinin Sontest T-Testi Sonuçları	50	4,4393	,23	49	12,1	.000

p<.05

Sontest lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Empati tekniğinin konuşma becerisi tutumunu olumlu yönde etkilediği sonucuna varılabilir.

4. “Empati tekniği ile oluşturulmuş dersin konuşma becerisi tutumu öntest-sontest puan ortalamaları arasındaki fark anlamlı düzeyde yüksektir” denencesine ait tablo aşağıdaki gibidir.

Tablo 7. Empati Tekniği İle Oluşturulmuş Dersin Konuşma Becerisi Tutumu Öntest-Sontest Ortalama Puanlarının Cinsiyete Göre t-Testi Sonuçları

Ölçüm	Cinsiyet	N	X	SS	Sd	t	p
İlgi-sevgi boyutuna göre	Erkek	16	4,58	,303	48	,109	,913
	Kız	34	4,59	,280			
Kaygı-Endişe boyutuna göre	Erkek	16	3,97	,305	48	,390	,698
	Kız	34	4,00	,294			
Konuşma tutumu	Erkek	16	4,42	,234	48	,229	,820
	Kız	34	4,44	,233			

Cinsiyete göre sontest lehine anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Empati tekniğinin konuşma becerisi tutumunu cinsiyete göre anlamlı bir şekilde değiştirmedeği söylenebilir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

İletişim yaşamın her alanında karşımıza çıkan, bilgi, deneyim ve sorunlarımızı paylaşmamıza imkân veren en etkili en etkili araçlardan biridir. İletişimde amaç anlama ve anlatmadır. Etkili iletişim ise empati becerisinin geliştirilerek açık ve samimi iletişimin sağlanması ile mümkün hale gelir. Kendisiyle empati kurulan ve empati ile yaklaşılacak kişi, kendini anlaşılmış hissedeceğinden, kendini daha rahat ifade edebilecek ve daha rahat konuştuğu için konuşma tutumunu olumlu yönde geliştirecektir.

İnsan kendisini karşısındakinin yerine koyduğunda onu anlamaya çalışır. Dünyaya ve olaylara onun gözüyle bakar, kendini o gibi hissetmeye başlar. Bu durum, kişilerin dünyalarını birbirlerine yaklaştırır. Meselelere bakarken sanki kendi meselesi imiş gibi bakar, samimi ve yakın ilişki kurarak etkili iletişimin zeminini hazırlar. Yakın ve samimi ilişkiler ise güven yaratır. Oluşan güven sayesinde insanlar birbirlerine kendi dünyalarını daha rahat bir şekilde açarlar. Bu tarafların birbirlerini daha yakından tanımasının ve anlamasının en etkili yoludur (Metin 2011). Bu açıdan bakıldığında bir kitle ya da bir birey karşısında konuşan kişinin konuşmaya karşı tutum geliştirirken daha olumlu tutum geliştireceği muhakkaktır.

Araştırmanın sonucunda, empati tekniği ile kurgulanmış dersin, öğrencilerin konuşma becerisi tutumunu pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmaya paralel olarak Karaca, Açıköz ve Akkuş (2013) empatik beceri geliştirme programı ile hemşirelik birinci sınıf öğrencilerinin empatik becerilerinin önemli oranda arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Kesicioğlu ve Güven (2014) okul öncesi

öğretmeni adaylarının özyeterlik düzeyleri ile problem çözme, empati ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmalarının sonuçlarında, öğretmen adaylarının problem çözme, iletişim ve empati becerisinin, öğretmen adaylarının özyeterliklerinin anlamlı bir yordayıcısı olduğu saptamışlardır. Görücü ve Erdoğan (2017) yaptıkları çalışmalarında, okul öncesi öğretmenlerinin empatik eğilimleri ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu, yaş ve çalışma yılı değişkenlerinin okul öncesi öğretmenlerinin empatik eğilimleri ve iletişim becerilerine bir etkisinin olmadığı belirlemişlerdir. Engin ve Genç (2015) sınıf öğretmeni adaylarının empatik eğilimlerini belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmada öğretmenlerin ve öğretmen adaylarının empati geliştirmelerinin önemine vurgu yapmışlar, empati becerilerinin geliştirilebilir olduğunu vurgulamışlardır. Bununla birlikte araştırmacılar çalışmalarında, öğretmen adaylarının empatik eğilimlerinin yüksek ancak istenilen düzeyde olmadığı tespit etmişlerdir. Bu sebeple, empati becerilerinin kazanımı üzerinde öğretmen yetiştirme programlarında daha fazla durulması gerektiği ve bu amaca hizmet etmesi için empati becerileri ile bütünleştirilmiş programların uygulamaya konulabileceği ifade etmişlerdir. Bu da çalışmayı destekler niteliktedir.

Diyalog sürecinde empatik iletişimin önemine dikkat çeken Yıldız (2014), diyalog sürecinde sağlıklı bir iletişim kurulmasında, empatik iletişim modelinin önemli katkılar sağlayabileceğini, empatik iletişim becerilerinin öğrenilmesi ve öğretilmesinin çok önemli bir yönetsel süreç olduğunu vurgulamıştır. Ayrıca çalışmada iletişim çatışmaları ve önyargılar üzerinde durularak, bu olumsuzluğun azaltılmasında empatik iletişimin yapabileceği katkılar, dayanaklarıyla birlikte ana hatlarıyla da ele alınmıştır.

İlgar ve İlgar (2014) çalışmalarında psikolojik danışma açısından danışanın empatiyi bir teşvik ve destek aracı gibi algılaması sağlanabilirse empatinin aynı zamanda motivasyon aracı haline de getirilmiş olacağı sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca anlaşıldığını hisseden danışanın psikolojik danışmanının kendisine yardım edebileceğine dair inanç geliştireceğini, bunun direnci azaltacağını ve danışanın psikolojik danışma sürecine katılımını ve gönüllülüğünü arttıracaklarını tespit etmişlerdir. Buradan hareketle empati tekniğinin konuşma becerisi tutumu üzerinde de aynı etkiyi oluşturduğu araştırmamızın sonuçlarıyla örtüşmektedir.

Araştırmamızın bir diğer sonucunda empati tekniği ile kurgulanmış derste cinsiyetin konuşma tutumuna pozitif yönde anlamlı bir fark yaratmadığı tespit edilmiştir. Murrfay (1988) tarafından yapılan bir araştırmaya göre empati kurmada kadınlar erkeklere göre daha başarılıdırlar. Bununla birlikte, erkekler de eğitim alma yolu ile kadınlar kadar başarılı olabilirler. Buradan hareketle empati becerisinin geliştirilmesinde eğitimin önemli bir faktör olduğu ve iki cinsiyet arasındaki farklılığın eğitim yoluyla kapatılabileceği araştırmada cinsiyete yönelik anlamlı bir fark olmaması sonucunu destekler niteliktedir. Engin ve Genç (2015) Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde Sınıf Öğretmenliği lisans programında öğrenim görmekte olan 205 aday öğretmen ile yaptıkları çalışmalarında öğretmen adaylarının empatik eğilimlerinin cinsiyete göre anlamlı farklılaşma yaratmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Tarafımızdan yapılan çalışmaya benzer olarak Çelik ve Çağdaş (2010) öğretmenlerin empatik eğilim düzeylerinin; mesleki kıdem, yaş, eğitim düzeyleri, öğrenci sayıları, medeni durumları, çalıştıkları kurumları, sahip oldukları çocuk sayıları, çalışma biçimlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediğini sonucuna ulaşmışlardır. Akyüz (2013) de Türkçe öğretmeni adaylarının okuma durumları ile eşduyumsal (empatik) becerileri arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında, katılımcılara uygulanan sormacada yer alan maddelere verilen yanıtlar ile eşduyumsal (empatik) beceri düzeyleri arasında genel olarak belirgin bir ilişki bulunmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bulut ve Düşmez (2014) öğretmenlerin empatik eğilim becerilerini demografik ve mesleki değişkenler bakımından karşılaştırmış; kıdem, eğitim düzeyi, cinsiyet, mesleği isteyerek seçme ve meslekten memnuniyet durumları, mezun olunan fakülte, mesleki deneyim gibi değişkenlerin bireylerin empatik beceri düzeyleri bakımından bir farklılık oluşturmadığını tespit etmişlerdir. Elikesik (2013) sosyal bilgiler öğretmenlerinin empatik beceri puan ortalamalarının cinsiyete, öğrenim durumuna, mesleki kıdeme, son bitirilen alana, empati ile ilgili hizmet içi eğitim

kursuna katılma değişkenine göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır. Genç ve Kalafat (2008) yaptıkları çalışmada öğretmen adaylarının öğrenim gördükleri ana bilim dallarına göre empatik becerileri arasında farklılığın olduğu; cinsiyet, öğrenim gördükleri sınıf, öğrenim şekilleri, anne ve babalarının öğrenim durumlarına göre ise farklılığın olmadığını bulgulamıştır. Maden ve Durukan (2011) yaptıkları çalışmada Türkçe öğretmen adaylarının ortalamasının üstünde empatik eğilime sahip olduklarını, cinsiyet ve not ortalamasının anlamlı farklılık oluşturmadığını, sınıf düzeyinin ise empatik eğilim üzerinde anlamlı bir değişken olduğunu tespit etmişlerdir.

Buna karşılık Ekinci ve Aybek (2010) yapılan çalışmadan farklı olarak öğretmen adaylarının cinsiyet, öğrenim gördükleri program, sınıf düzeyi, algıladıkları sosyo-ekonomik düzey, anne eğitim düzeyleri, baba eğitim düzeylerine göre empatik eğilimlerinde farklılaşma olduğunu ifade etmişlerdir. Bunun gibi Barut (2004), Alver (2005), Rehber (2007) ile Akbulut ve Sağlam (2010) da çalışmamızdan farklı olarak yaptıkları araştırmalarda empatik eğilim düzeyi ve empatik beceri ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık belirlemişlerdir.

Yapılan araştırmanın sonuçları dikkate alındığında insanların birbirlerini daha iyi anlayabilmeleri açısından empatinin önemli bir faktör olarak ön plana çıktığı ve konuşma tutumunu olumlu yönde etkilediği söylenebilir.

Konuşma tutumunun geliştirilmesi ile ilgili yapılan araştırmamız sonucunda aşağıdaki öneriler getirilebilir:

- 1- Empati tekniğinin kullanıldığı ders içeriklerinin sayısının artırılması önerilmektedir.
- 2- Konuşma becerisinin ve tutumunun geliştirilmesi için konuşma becerisi ile ilgili yöntem ve tekniklerle oluşturulan yeni çalışmalar yapılabilir.
- 3- Konuşma kaygı ve endişesi yaşayan öğrencilerin ve öğretmen adaylarının görüşlerinin alınmasıyla yeni çalışmalarda bu kaygıları giderecek unsurlar ön plana çıkarılabilir.

KAYNAKÇA

- Akbulut, E. ve Sağlam, H., İ. (2010). Sınıf öğretmenlerinin empatik eğilim düzeylerinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, (7)2, 1068- 1083.
- Akyüz, E. (2013). Türkçe öğretmeni adaylarının okuma durumları ile eşduyumsal (empatik) becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *International Journal of Language Academy*, 1(1), 81-80.
- Alver, B. (2005). Psikolojik danışma ve rehberlik eğitimi alan öğrencilerin empatik beceri ve karar verme stratejilerinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 21, 55-70.
- Barut, Y. (2004). Ortaöğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin empatik eğilim düzeyleri ile çatışma eğilimi düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi, XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, Malatya.
- Bulut, H. ve Düşmez, İ. (2014). Öğretmenlerin empatik eğilim becerilerinin demografik ve mesleki değişkenler bakımından karşılaştırılması. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5, 105-115.
- Çelik, E. ve Çağdaş, A. (2010). Okul öncesi eğitim öğretmenlerinin empatik eğilimlerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23, 23-38.
- Dökmen, Ü. (2000). *Sanatta ve günlük yaşamda iletişim çatışmaları ve empati*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dökmen, Ü. (2012). *İletişim Çatışmaları ve Empati* (52. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Ekinci, Ö. ve Aybek, B. (2010). Öğretmen adaylarının empatik ve eleştirel düşünme eğilimlerinin incelenmesi. *İlköğretim Online*, 9(2), 816-827.
- Elikesik, M. (2013). *Sosyal bilgiler öğretiminde empati ve sosyal bilgiler öğretmenlerinin empatik becerilerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Engin, G. ve Genç, S. Z. (2015). Sınıf öğretmeni adaylarının empatik eğilimleri (Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi örneği). *International Journal of Language Academy*, 3 (2), 116-123.
- Genç, S. Z. ve Kalafat, T. (2008). Öğretmen adaylarının demokratik tutumları ile empatik becerilerinin değerlendirilmesi üzerine bir araştırma. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19, 211-222.
- Görücü, A. ve Erdoğan T. (2017). Okul öncesi eğitim öğretmenlerinin empatik eğilimleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, Volume 12/3, p. 797-814, DOI Number: <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.11621>, ISSN: 1308-2140, Ankara-Turkey
- İlgar, M. Z. ve İlgar S. C. (2014). Empatinin psikolojik danışma sürecinde motivasyonel bir güç olarak kullanılması: kuramsal bir bakış. *İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(4), 51- 74.
- Karaca, A., Açıköz, F. ve Akkuş, D. (2013). Eğitim ile empatik beceri ve empatik eğilim geliştirilebilir mi?: bir sağlık yüksekokulu örneği. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4(3), 118-122.
- Kesicioğlu, O.S. ve Güven, G. (2014). Okul öncesi öğretmen adaylarının özyeterlik düzeyleri ile problem çözme, empati ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Turkish Studies - International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, Volume 9/5 Spring 2014, p. 1371-1383, ISSN: 1308-2140, www.turkishstudies.net, Doi Number :10.7827/TurkishStudies.6784 Ankara-Turkey
- Lemaine, J.M. (1959). L'empathie et les problèmes de la perception d'autrui. *L'année Psychologique*, 59 (1), 143-161.
- Maden, S. ve Durukan, E. (2011). Türkçe öğretmeni adaylarının empatik eğilim düzeyleri üzerine bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3(40), 19-25.
- Metin, H. (2011). Empatik iletişim ve yönetim, *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 32, 177-204.
- Murphy, B. (1998). Does emotional intelligence matter in the workplace? *American Psychological Association*, 29 (7), 5-15.
- Pala, A. (2008). Öğretmen adaylarının empati kurma düzeyleri üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (1) 23, 13-23.
- Rehber, E. (2007). İlköğretim ikinci kademe öğrencilerinin patik eğilim düzeylerine göre çatışma çözme davranışlarının incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sever, S. (2011). *Türkçe öğretimi ve tam öğrenme*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Sevim, O. ve Gedik, M. (2014). Ortaöğretim öğrencilerinin konuşma kaygılarının çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *A. Ü. Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi*, 52, 379-393.
- Taşer, S. (2000). *Konuşma eğitimi*. İstanbul: Papirüs Yayınevi.
- Yıldız, M. (2014). Diyalog sürecinde empatik iletişimin önemi. *Karadeniz Uluslararası Bilimsel Dergi*, 1 (15), 71-77.