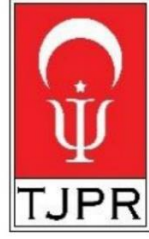




**Türk Din Psikolojisi Dergisi**  
Turkish Journal for the Psychology of Religion

Sayı: 5 • Haziran 2022 • 81-101  
Issue: 5 • June 2022 • 81-101



**Din Hizmetlerindeki İletişim Becerilerinin Bazı  
Değişkenler Açısından İncelenmesi:  
Diyamet İşleri Başkanlığı Personeli Örnekleme**

Examination of Communication Skills in Religious Services  
in Terms of Some Variables: Sample of Presidency of  
Religious Affairs Personnel



**Mustafa Memiş**

Dr.

Diyamet İşleri Başkanlığı  
Manavgat İlçe Müftülüğü

E-posta: mustafamemis\_69@hotmail.com

Orcid: 0000-0003-1811-5677

Antalya / Türkiye

PhD.

Presidency of Religious Affairs  
Religious Office of Manavgat

E-mail: mustafamemis\_69@hotmail.com

Orcid: 0000-0003-1811-5677

Antalya / Turkey

**Türk Din Psikolojisi Dergisi**  
Turkish Journal for the Psychology of Religion

Makale Türü • Article Type Araştırma • Research  
Geliş Tarihi • Received 03 Mart 2022 • 03 March 2022  
Kabul Tarihi • Accepted 06 Haziran 2022 • 06 June 2022

## Ö z e t

Bu çalışmanın amacı, kurum içinde farklı unvan ve statülerde görev yapan Diyanet İşleri Başkanlığı personelinin iletişim becerilerini ölçmektir. Araştırmanın örneklemini, Diyanet İşleri Başkanlığı'nda görev yapan müftü, müftü yardımcısı, daire başkanı, vaiz, murakıp, veri hazırlama kontrol işletmeni, Kur'an kursu öğreticisi, imam-hatip, müezzin, kayyum ve memur gibi çeşitli kadrolardaki kurum çalışanları (n=345) oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak çalışmada, araştırmacı tarafından oluşturulan Kişisel Bilgi Formu ve Ersanlı & Balcı (1998) tarafından geliştirilen İletişim Becerileri Envanteri kullanılmıştır. Sosyal medya kullanan ve çevrimiçi araştırmaya destek olmak isteyen katılımcılar anket formunu çevrim içi platform üzerinden doldurmuştur. Ulaşılan veriler ise SPSS 22 istatistik programıyla analiz edilmiştir. Bağımsız t testi, tek yönlü Anova ve Betimsel Analiz Tekniklerinin kullanıldığı istatistiksel analizler sonucunda 'medenî durumu, aile gelir durumu, hafızlık durumu, kurumsal kadro türü ve meslekî statü' gibi bağımsız değişkenlere ilişkin veriler, istatistiksel olarak anlamlı ilişki ve farklılık oluşturulmaması nedeniyle istatistiksel değerlendirme dışında bırakılmıştır. Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin 'cinsiyet ve eğitim durumu' bağımsız değişkenlerine yönelik elde edilen anlamlı veriler İletişim Becerileri Envanteri'yle ilişkilendirilmiştir. Katılımcılara ait 'yaş, yaşamının büyük çoğunluğunu geçirdiği yer ve meslekî kıdem' değişkenlerine göre iletişim becerilerinde anlamlı farklılaşma olmaması nedeniyle tabloya aktarılmamıştır. Araştırma sonuçlarına göre; kurum personelinin genel olarak orta seviyenin üzerinde bir iletişim becerisine sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Söz konusu değişkenlerden cinsiyet ve eğitim durumu değişkenlerinin dışındaki sosyo-demografik değişkenlerin, araştırmaya katılan kurum personelinin iletişim becerileri üzerinde anlamlı düzeyde farklılaşmaya neden olmadığı görülmüştür. Değişkenlere bağlı anlamlı farklılaşmamanın olmaması, kurum personeli için olumlu bir durumdur. Cinsiyet değişkenine göre erkek personelin iletişim becerileri düzeylerinin, zihinsel ve duygusal ölçek alt boyutları yönünden farklılaşmadığı, ancak davranışsal alt boyutuna göre kadın personelden daha yüksek olduğu görülmüştür. Yine benzer biçimde post-hoc testinden elde edilen iletişim beceri ölçeği toplam puanı sonuçlarına göre lisansüstü eğitim gören kurum personelinin iletişim becerileri düzeylerinin, kurum personelinin büyük çoğunluğunu oluşturan ön lisans ve lisans mezunu kurum çalışanlarına oranla daha yüksek olduğu bulunmuştur.

### A n a h t a r   K e l i m e l e r

Manevi danışmanlık ve rehberlik • Din hizmetleri  
İletişim becerileri • Diyanet İşleri Başkanlığı • Personel

## **A b s t r a c t**

The aim of this study is to measure the communication skills of the Presidency of Religious Affairs personnel working in different positions assuming different titles within the institution. The sample of the research was carried out with employees (n=345) of various positions such as mufti, deputy mufti, head of department, preacher, inspector, data control operator, Qur'an course instructor, imam, muadhdhin and officer working in the Presidency of Religious Affairs. In this empirical study, the communication skills inventory developed by Ersanlı & Balcı (1998) was used as a tool to measure the communication skills of the personnel of various titles. Participants who use social media and want to support on-line research completed the questionnaire through an on-line platform. The obtained data were analyzed with SPSS 22 statistical program. As a result of statistical analyzes using Independent t-test, one-way Anova and descriptive analysis, data on independent variables such as 'marital status, family income, hafiz status, personnel cadre type in the organization and occupational status' were excluded from the evaluation because there wasn't statistically significant relationship and difference. The meaningful data obtained for the independent variables of 'gender and educational status' regarding the socio-demographic characteristics of the participants were associated with the Communication Skills Inventory. The age of the participants, the place where they spent most of their life, and the 'professional seniority' variables weren't included in the table because there wasn't any significant difference in their communication skills. According to the results; it was concluded that the personnel of the institution generally have medium level for communication skills. It was observed that socio-demographic variables other than gender and educational status, among the variables in question, did not cause a significant difference in communication skills of the personnel of the institution participating in the research. The absence of significant differentiation depending on the variables is a positive situation for the personnel of the institution. According to the gender variable, it was observed that the communication skill levels for the male personnel did not differ in terms of mental and emotional scale sub-dimensions, but higher than the female personnel according to the behavioral sub-dimension. Similarly, according to the results of the communication skill scale total score obtained from the post-hoc test, it was found that the communication skill levels for the institution personnel who received postgraduate education were higher than those of the associate and undergraduate who constitute the majority of the institution personnel.

## **K e y w o r d s**

Spiritual counseling and care • Religious services  
Communication skills • Presidency of Religious Affairs • Personnel

## Giriş

Yaşadığımız dünyadan haberdar olabilmek, bilgi alışverişinde bulunabilmek, anlaşabilmek, duygu ve düşüncelerimizi karşımızdaki bireylere sağlıklı bir şekilde aktarabilmek için iletişim şarttır. İçerisinden geçmekte olduğumuz dönemin, etkin bir bilgi ve iletişim çağı olduğu herkesçe malumdur. İletişim ve teknolojik gelişmelerin üst düzeylere ulaştığı, gelişen iletişim teknolojileri sayesinde dünyanın adeta küçüldüğü günümüzde, insanların istedikleri anda dünyanın bir başka yerindeki birey ve kurumlara anında ulaşabildikleri bir dönem yaşanmaktadır.

İletişim, bireylerin biyolojik gereksinimlerini karşılamada başvurduğu yol ve yöntemlerden birisidir. İnsanlık tarihiyle birlikte var olduğu söylenebilen iletişim, bireylerin biyolojik ihtiyaçlarında olduğu kadar psikolojik ve toplumsal süreçleri açısından da büyük öneme sahiptir. Bireylerin beden ve ruh sağlığının korunması açısından etkin iletişimin var olması bir gerekliliktir.

İletişimin ne olduğuna ve nasıl işlediğine, ne zaman ve nasıl başladığına dair konular, iletişim bilimciler açısından da cevaplandırılması zor konular arasında yer alır (Güngör, 2020: 43). İletişim kavramı, Batı dilindeki (communication) sözcüğünün karşılığı olarak dilimizde kullanılmakta olup temelde, Latince 'communis' sözcüğünden türemiş bir kavramdır ve birçok kişi ve nesneye ait ortaklaşa gerçekleştirilen eylemleri kapsayan bir kavramdır. Dolayısıyla iletişim olgusunun yalnızca mesajları aktarmaktan ziyade, toplumsal bir etkileşim ve iletişimi de kapsadığı söylenebilir (Zıllıoğlu, 2007: 22). İletişim kavramı, bir ortamdan yararlanarak bilgi aktarma süreci olarak tanımlanabilir. Bireysel düzeyde ele alındığında ise, bireyin aklı ve duygularıyla çevresinden edindiği iletişimleri çözümlenme ve bu iletilere göre yeni düşünce ve davranışlar geliştirme sistemi olarak tanımlanabilir (Rigel, 2000: 145). Ayrıca iletişim kavramını, kaynak ve alıcı arasında bir ilişki yoluyla gerçekleşen duygu-düşünce ya da bilgi alışverişi (Yüksel, 2010: 11); kurumlar arasında toplumsal düzenin temini amacıyla irtibat kurulması ve bu sayede toplumsal hayatın devamının temin edilesini sağlayan bir mesaj alışverişi (Öz, 2017: 119); insanlar arasındaki duygu ve düşüncenin akışı, bireyler arasında anlamları ortak kılma süreci, bir kaynağın bir mesajını bir kanal üzerinden bir alıcıya iletme olgusu, ya da seçilmiş bir haberin, bir haber kaynağından bir mesafeye iletim süreci ya da etrafımızda gerçekleşen olay, olgu ve süreçlerin farkına vararak bizim de onlar tarafından algılanmamız (Yığiter, 2007: 125) olarak tanımlayabilmek mümkündür.

Bireylerin her davranışı, konuşması, susması, duruşu ve oturuşu kendini ifade etmesinde bir araç vazifesi görmektedir (Gümrükçüoğlu,

2014: 25). Bu nedenle bireylerin günlük yaşamlarının her aşamasında etkileyen ve etkilenen konumda olması, bireyin toplumsal bir varlık olarak kendini ifade edebilmesini sağlamaktadır (Oskay, 2005: 7). Kendini ifade etme süreci içerisinde iletişime başvuran bireyler, karşı tarafa duygu, düşünce ve bilgilerini aktarmak için değişik semboller üretir ve bu sembollerini kullanırlar (Dökmen, 1994: 19). İletişim bir davranış ve semboller bütünüdür ve insan ürünüdür. İletişim genel olarak, bireyler arasında bilgi, fikir, duygu, beceri vb.nin simgeler kullanılarak iletilmesi (Mutlu, 1998: 168) şeklinde tanımlanabileceği gibi, insanları birbirine bağlayan ve onların sosyal bir grup halinde ve dengeli bir şekilde çalışmalarını sağlayan bir bağ olarak da ifade edilebilir (Karaçor & Şahin, 2004: 98). Ayrıca iletişim kavramı, insanın varlık sürdürme biçiminin bir ürünü ve insanın varlık sürdürme biçimindeki gelişmelere göre değişimlere uğrayan insana özgü bir olgu (Oskay, 1999: 7) veya konuşma, işaret (sinyal) veya yazı yoluyla mesaj veya düşüncelerin değişimi (Kaya, 2003: 49) olarak da ifade edilebilir.

İletişimin meydana gelebilmesi için mesajı veren bir kaynak, verilen mesaj, mesajın kodlanması, mesajın verilme şekli ya da kanalı (Sabuncuoğlu & Gümüş, 2008: 16), mesajı alıcı bir hedef ve mesaja muhatap bireyin mesaja dair geri dönüşü yani tepki (Türkmen, 2000: 17) iletişimde gerekli unsurlar olarak sıralanabilir. İletişimde her iki taraf (kaynak-hedef) arasındaki iletişimi ya da sağlıklı ve başarılı bir etkileşimin gerçekleşmesini engelleyen veya mesajın farklı anlamlandırılmasına neden olan unsurlara ise “gürültü” adı verilir (Zıllıoğlu, 2003: 8).

İletişim, bireylerin kendi içlerinde kendileriyle ya da kendileri dışında farklı bireylerle ve farklı yöntemlerle ve iletişim öğeleri bağlamında gerçekleştirdikleri mesaj alışverişi olarak da ifade edilebilir. Sözlü yani bizzat konuşma ile ya da sözsüz yani jest ve mimiklerle, vücut dili aracılığıyla; yazılı ya da görsel vasıtalarla (Güngör, 2020: 46-49) gerçekleşir.

İletişimin amacı, bireylerin ya da iletişim kurma girişiminde bulunan grup veya kurumların sorunlarını çözmek, ihtiyaçlarını karşılamak olarak özetlenebilir (Doğan, 2017: 10). Etkili ve başarılı bir iletişim kurulabilmesi için karşıdaki muhatap birey ya da grubun varlığını kabul etme, ona saygı duyma, değerli olduklarını onlara hissettirme ve muhatap olduğu gibi kabullenme şarttır (Toluç, 2020: 22). Bu açıdan iletişim kurma girişiminde bulunan bireyin kendini tanıması, duygu-düşünce ve aktarmak istediklerini dışa aktarabilmesi, kendini doğru ifade edebilme becerisi, iletişimdeki muhatabını dinlemekteki başarısı ve ona gösterdiği ilgi iletişim becerisi için gerekli hususlardandır. Bunun yanında iletişim kurulan birey ya da gruba karşı önyargılı olmaksızın, hoşgörü ve empatik

tavır sergileyebilme ile karşıdan gelebilecek eleştirilere açık olma, jest-mimikleri etkin kullanabilme gibi hususlar, başarılı bir iletişim için gerekli unsur ve beceriler olarak sıralanabilir (Sezer, 2010: 54-66).

İletişim becerileri, “Sözel mesajlarla sözel olmayan mesajları uyumlu olarak kullanarak açık ve öz “ben” diliyle konuşabilme, etkin dinleyebilme, bireyin karışısındaki kişilerle etkin ve etkili ilişkiler kurabilmesini sağlayan, bireyin toplum içinde yaşamını kolaylaştıran saygı ve empati temelli davranışlar bütünü”(Sezer, 2010: 35) şeklinde ve “İletişime belli bir düzen verme, konuşma, yazma ve okuma becerileri, sözcüklerin yan anlamlarını anlama ve karşısındakinin sözel olmayan davranışlarını yorumlayabilme becerileri”(Budak, 2009: 377) olarak ifade edilebilir.

Yapılan bu çalışmada, ülkemizde İslam dini inançlarının yaşanması, ibadet ve ahlak esasları ile ilgili işleri yürütmenin yanında, dinî konularda toplumu bilgilendirme, ülkemizde ve yurtdışında soydaşlarımızın yoğun olarak yaşadıkları bölgelerde kuruma bağlı olarak faaliyet göstermekte olan İslam ibadet mekânlarını yönetme ve denetleme görevini bünyesinde barındıran Diyanet İşleri Başkanlığı çalışanlarının etkin iletişim becerilerinin, belirlenen bazı demografik değişkenler bağlamında ölçümü amaçlanmıştır. Bir devlet kurumu olması yanında hizmet ağının ve muhatap kitesinin geniş olması nedeniyle Diyanet İşleri Başkanlığı, etkin bir kurumsal iletişime (Gürüz & Eğinli, 2020: 175) gereksinim duyar. Dolayısıyla etkili iletişim, kurum hizmetlerinden yararlanmak isteyen bireyler ve hizmet sunanlar açısından önemli olduğu kadar kurumlar arası ilişkiler bakımından da oldukça önemlidir. Bir başka deyişle Diyanet İşleri Başkanlığı gibi toplumla iç içe olan bir kurum için, kurum içi ve kurum dışı etkili bir iletişimin bir zaruret olduğunu söylemek daha doğru olacaktır.

Kurumsal anlamda iletişim becerileri denildiğinde, hizmet anlamında kendini ve hedeflerini tanıyabilme, hizmet sunulacak olan kitleye karşı önyargılardan arınmış bir tutumla, saygı ve hoşgörü çerçevesinde tutum sergileme, çözüm odaklı bir yaklaşımla kuruma başvuran bireylerle empati kurabilme, hizmet noktasında muhataplardan gelebilecek eleştirilere açık olma ve gelen eleştiriler doğrultusunda hizmet kalitesini artırma ve kurum personelinin tutum ve davranışlarını istenen yönde revize edebilme, kurum içinde ve din hizmeti verilen kurumlarda vücut dilini etkin ve verimli kullanabilme, kurumdan hizmet talep eden kadın-erkek her bireyle çekingenlikten, sıkılganlıktan uzak bir tarzda etkileşim kurabilme, iş birliğine ve önerilere açık olabilme, kurum içerisinde diğer personelle çalışma koşullarında uyumlu ve verimli çalışabilme (Köknel,

1997: 345) anlaşılabilir. Bu anlamda Diyanet İşleri Başkanlığı, kadın-erkek, genç-yaşlı din hizmeti almak isteyen toplumdaki tüm bireylerle çalıştığından, kurum olarak muhatap olduğu kitle ile sağlıklı iletişim kurması zorunludur.

Bu bağlamda araştırmada, Diyanet İşleri Başkanlığı çalışanlarının ne ölçüde etkili iletişim becerilerine sahip oldukları araştırılmıştır. Elde edilen veriler doğrultusunda yapılacak olan değerlendirme ve önerilerin, çalışanların kurum içi ve kurum dışı iletişim becerilerini geliştirmelerine ve daha etkin kullanmalarına, ayrıca din hizmetlerin daha kaliteli sunulmasına katkı sağlaması beklenmektedir.

### **a. Amaç**

Yapılan bu çalışmada, ülkemizde etkin din hizmeti sunma, halkı dinî meselelerde aydınlatma ve ibadethaneleri idare etme, denetleme hususunda yetkili tek kurum olan Diyanet İşleri Başkanlığı'nda istihdam edilmiş olan her kademedeki personelin etkili iletişim becerilerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Dolayısıyla, Diyanet çalışanlarının iletişim beceri düzeylerini tespit etmek için yapılan bu araştırmada aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

1-Diyanet çalışanlarının iletişim beceri düzeyleri cinsiyet değişkenine bağlı olarak farklılaşmakta mıdır?

2- Diyanet çalışanlarının iletişim beceri düzeyleri yaş değişkenine bağlı olarak farklılaşmakta mıdır?

3- Diyanet çalışanlarının iletişim beceri düzeyleri medenî durum değişkenine bağlı olarak farklılaşmakta mıdır?

4- Diyanet çalışanlarının iletişim beceri düzeyleri eğitim durumu değişkenine bağlı olarak farklılaşmakta mıdır?

5- Diyanet çalışanlarının iletişim beceri düzeyleri aile gelir durumu değişkenine bağlı olarak farklılaşmakta mıdır?

6- Diyanet çalışanlarının iletişim beceri düzeyleri yaşamının büyük çoğunluğunu geçirdiği yer değişkenine bağlı olarak farklılaşmakta mıdır?

7- Diyanet çalışanlarının iletişim beceri düzeyleri hafızlık durumu değişkenine bağlı olarak farklılaşmakta mıdır?

8- Diyanet çalışanlarının iletişim beceri düzeyleri kurumdaki istihdam türü değişkenine bağlı olarak farklılaşmakta mıdır?

9- Diyanet çalışanlarının iletişim beceri düzeyleri meslekî pozisyon değişkenine bağlı olarak farklılaşmakta mıdır?

10- Diyanet çalışanlarının iletişim beceri düzeyleri meslekî kıdem değişkenine bağlı olarak farklılaşmakta mıdır?

## b. Yöntem

### b.a. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, Diyanet İşleri Başkanlığı'nda çeşitli düzeylerde din hizmetleri sunan bireylerden oluşmaktadır. Çalışmanın yapıldığı dönemde salgınla ilgili duyarlılıklar devam ettiği için katılımcılara internet ve sosyal medya üzerinden ulaşılmıştır. Bu sebeple evren; araştırmacının sosyal medya etki alanıyla sınırlanmıştır. Araştırmanın örnekleme ise sosyal medya kullanan ve çevrimiçi ortamda araştırmaya destek olmayı kabul eden basit seçkisiz örnekleme yöntemiyle ulaşılabilen kişilerden oluşmaktadır. Çalışmanın örneklemini 345 kişi gönüllü oluşturmuştur. Katılımcılara ilişkin tanımlayıcı bilgiler Tablo 1'de sunulmuştur.

### b.b. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmanın nicel verileri, “Kişisel Bilgi Formu” ile “İletişim Beceri Envanteri” aracılığı ile elde edilmiştir.

(i)-*Kişisel Bilgi Formu*: Araştırmada kullanılan ve araştırmacı tarafından hazırlanan “Kişisel Bilgi Formu”nda, “cinsiyet, yaş, medenî durum, eğitim durumu, aile gelir durumu, yaşamının büyük çoğunluğunun geçtiği yerleşim yeri, hafızlık durumu, kurumdaki istihdam türü, kurum içindeki meslekî pozisyonu ve meslekî kıdem” gibi katılımcılara ait demografik değişkenler yer almaktadır.

(ii)-*İletişim Beceri Envanteri*: Araştırmada, Ersanlı & Balcı tarafından 500 üniversite öğrencisine uygulanarak ve doktora çalışmasında kullanılmak üzere geliştirilen, zihinsel, duygusal ve davranışsal alt boyutlara sahip 45 maddeden müteşekkil “İletişim Becerileri Envanteri” kullanılmıştır. Ölçek geliştirilirken, testi yarılama yöntemi kullanılarak güvenilirlik çalışması yapılmış olup  $r=64$ , test tekrar test sonucunda ise  $r=68$  olarak bulunduğu ifade edilmiştir. Ters puanlama bulunmayan beşli likert tipi ölçekten alınabilecek en düşük puan 45, en yüksek puan ise 225'tir. Araştırmadan elde edilen puan yüksekliği, iletişim beceri düzeyinin yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir. Envanterin güvenilirliğini test etmek amacıyla envanter, Ersanlı ve Balcı tarafından 170 kişilik gruba test-tekrar tekniğiyle bir ay arayla iki kez uygulanmıştır. Test-tekrar yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışması sonucunda güvenilirlik katsayısı .68, test yarılama yöntemi ile yapılan çalışmada güvenilirlik kat sayısı .64 olarak bulunmuştur. Ölçeğin iç tutarlılığını belirlemek amacıyla hesaplanan Cronbach alpha katsayısı ise, .72 olarak bulunmuştur. Bu bulgular doğrultusunda, ölçeğin güvenilirliğinin kullanılabilir düzeyde olduğu ifade edilmiştir (Ersanlı & Balcı, 1998: 7-11). Bu araştırmada ise ölçeğin ölçeğin Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı tekrar hesaplanmış olup, ölçeğin



tümü için elde edilen Cronbach alfa değerinin .89 olduğu görülmüştür. Alt boyutlara ait iç tutarlılık katsayı değerleri de şu şekildedir: Zihinsel alt boyut .75, duygusal alt boyut .81, davranışsal alt boyut .78 olarak ölçülmüş olup, üç alt boyutun da veri toplanabilecek güvenilirliğe sahip olduğu görülmüştür.

### **b.c. Verilerin Toplanması ve Analizi**

Araştırmanın verileri 01-30 Temmuz 2020 tarihleri arasında internet üzerinden çevrimiçi ortam aracılığıyla toplanmıştır. Verilerin analizinde SPSS 22.0 paket programı kullanılmıştır. Öncelikle katılımcıların iletişim becerilerine ilişkin betimsel istatistikler yapılmıştır. Elde edilen verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini anlamak için basıklık ve çarpıklık değerleri hesaplanmıştır. Veriler normal dağıldığı için analizlerde parametrik testler kullanılmıştır.

Verilerin çözümlenmesinde çeşitli istatistiksel tekniklerden yararlanılmıştır. Bunlar; iki değişkenli gruplar arası farklılıkları (cinsiyet gibi) tespit etmek için kullanılan bağımsız örneklem için t- testi (Independent-Samples T Tests) ve ikiden fazla olan gruplar arasındaki farklılıkların (yaş gibi) belirlenmesinde kullanılan tek yönlü varyans analizi (One-way ANOVA) teknikleridir. Bulguların anlamlı olup olmadığının değerlendirilmesinde .05 anlamlılık düzeyi ölçüt alınmış, gruplar arasında belirlenen anlamlı farkların kaynağının incelenmesinde ise post hoc çoklu karşılaştırma testlerinden olan LSD Tukey testi tekniğinden faydalanılmıştır.

Araştırma, on-line anket tekniği ile Google form anket linki üzerinden Haziran-Ağustos 2021 döneminde gerçekleştirilmiştir. Araştırmadaki bağımlı değişken “iletişim becerisi”, bağımsız değişken ise katılımcılara ait “cinsiyet, yaş, medenî durum, eğitim durumu, aile gelir durumu, orta ve yükseköğrenim döneminde nerede kaldığı, yaşamının büyük çoğunluğunun geçtiği yerleşim yeri, hafızlık durumu, kurumdaki istihdam türü, kurum içi meslekî pozisyonu ve meslekî kıdemi” olarak belirlenmiştir.

### **c. Bulgular**

Araştırmanın bu bölümünde örneklemin demografik özelliklerine ilişkin sonuçlar, İletişim Becerileri Envanteri ölçeğine ilişkin betimsel bulgular ve demografik değişkenler ile ölçekten elde edilen sonuçlara ilişkin t-testi ve ANOVA sonuçları tablolar halinde yer almaktadır. Analiz sonuçlarına göre değişkenler arasında anlamlı sonuçların bulunmadığı medenî durum, aile gelir durumu, hafızlık durumu kurumdaki istihdam

türü ve meslekî pozisyon değişkenlerine ait sonuçlara ise yer verilmiştir.

Araştırma verileri, yaş değişkeninin, örneklem grubunun iletişim beceri düzeyleri zihinsel ( $F=,102$ ;  $Sd=341$ ;  $p=,959$ ;  $p>0,05$ ), duygusal ( $F=,696$ ;  $Sd=341$ ;  $p=,555$ ;  $p>0,05$ ), davranışsal ( $F=1,938$ ;  $Sd=341$ ;  $p=,123$ ;  $p>0,05$ ) alt boyutlarda ve toplam puanda ( $F=1,134$ ;  $Sd= 341$ ;  $p=,335$ ;  $p>0,05$ ) anlamlı bir farklılaşmaya neden olmadığını göstermektedir. Diğer bir deyişle; farklı yaş gruplarına dâhil bireylerin iletişim beceri düzeyleri birbiriyle benzerlik arz etmektedir. Araştırmadan elde edilen sonuçlar, yaş değişkeninin iletişim becerileri üzerinde etkili bir faktör olmadığını göstermektedir. Bununla birlikte puan ortalamalarına göre iletişim beceri düzeyinin en yüksek düzeyde olduğu grup, 55 ve üzeri yaş grubundaki ileri yaş grubu bireylerdir ( $X=173,67$ ).

Katılımcıların iletişim becerileri yaşamlarının çoğunu geçirdikleri yer değişkenine göre değerlendirildiğinde, ölçeğe ait zihinsel ( $F=1,537$ ;  $Sd=340$ ;  $p=,191$ ;  $p>0,05$ ), duygusal ( $F=,980$ ;  $Sd=340$ ;  $p=,419$ ;  $p>0,05$ ), davranışsal ( $F=2,027$ ;  $Sd=340$ ;  $p=,090$ ;  $p>0,05$ ) alt boyutlarda ve toplam puanda ( $F=2,178$ ;  $Sd= 340$ ;  $p=,071$ ;  $p>0,05$ ) örneklem grubunun iletişim beceri düzeylerinde anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı görülmüştür. Bir başka ifadeyle, araştırmaya katılan bireylerin köy, kasaba, ilçe, şehir ya da büyük şehir gibi yerlerde ikamet etmiş olmaları açısından iletişim beceri düzeyleri birbiriyle benzeşmektedir. Araştırmadan elde edilen sonuçlar, yaşamının çoğunu geçirdiği yer değişkeninin iletişim becerileri üzerinde etkili bir faktör olmadığını göstermektedir. Bununla birlikte puan ortalamalarına göre iletişim beceri düzeyinin en yüksek olduğu grubun, kasabada ikamet ettiğini beyan eden grupta yer alan bireyler olduğu görülmüştür ( $X=173,18$ ).

Araştırmaya katılan bireylerin iletişim beceri düzeyleri mesleki kıdem değişkenine göre değerlendirildiğinde, ölçeğe ait zihinsel ( $F=1,420$ ;  $Sd=340$ ;  $p=,227$ ;  $p>0,05$ ), duygusal ( $F=,991$ ;  $Sd=340$ ;  $p=,412$ ;  $p>0,05$ ), davranışsal ( $F=1,946$ ;  $Sd=340$ ;  $p=,102$ ;  $p>0,05$ ) alt boyutlarda ve toplam puanda ( $F=1,314$ ;  $Sd= 340$ ;  $p=,264$ ;  $p>0,05$ ) örneklem grubunun iletişim beceri düzeylerinde mesleki kıdem değişkenine bağlı olarak anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı görülmüştür. Bir başka ifadeyle, araştırmaya katılan bireylerin kurumda görev yapmış oldukları süre yani mesleki kıdem açısından iletişim beceri düzeyleri birbiriyle benzeşmektedir. Araştırmadan elde edilen sonuçlar, mesleki kıdem iletişim becerileri üzerinde etkili bir faktör olmadığını göstermektedir. Elde edilen bu sonuçla beraber, puan ortalamalarına göre iletişim

beceri düzeyinin en yüksek olduğu grubun, kurumda 16-24 yıl arası çalıştıklarını beyan eden gruptaki bireyler olduğu görülmüştür (X=172,76).

Tablo-1:  
Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin sonuçlar

Demografik Özellikler	Seçenekler	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	100	29,0
	Erkek	245	71,0
Yaş grubu	25-34 yaş	79	22,9
	35-44 yaş	135	39,1
	45-54 yaş	113	32,8
	55+ yaş	18	5,2
Medeni durum	Bekâr	29	8,4
	Evli	304	88,1
	Boşanmış	7	2,0
	Dul (eşi vefat etmiş)	5	1,4
Eğitim durumu	Lise	35	10,1
	Ön lisans	129	37,4
	Lisans	138	40,0
	Lisansüstü	43	12,5
Aile gelir durumu	Çok düşük	3	0,9
	Düşük	31	9,0
	Orta	182	52,8
	İyi	123	35,7
	Çok iyi	6	1,7
Yaşamının büyük çoğunluğunun geçtiği yerleşim yeri	Köy	50	14,5
	Kasaba	17	4,9
	İlçe	88	25,5
	Şehir	72	20,9
Hazırlık durumu	Büyük şehir	118	34,2
	Hafızım	129	37,4
Kurumdaki istihdam türü	Hafız değilim	216	62,6
	Kadrolu	272	78,8
	Sözleşmeli	61	17,7
	Ücretli	12	3,5
	Müftü	23	6,7
	Müftü yardımcısı	4	1,2
	Daire müdürü	4	1,2
Kurum içindeki mesleki pozisyonu	Vaiz / vaize	50	14,5
	Murakıp	3	,9
	Daire şefi / V.H.K.İ	7	2,0
	Kur'an kursu öğreticisi	65	18,8
	İmam Hatip	161	46,7
	Müezzin kayyım	19	5,5
	Mesleki kıdem	1-5 yıl	63
	6-10 yıl	75	21,7

	11-15 yıl	88	25,5
	16-24 yıl	74	21,4
	25 yıl ve üzeri	45	13,0
Toplam		345	100

Tablo 1 incelendiği zaman, araştırmaya katılanların %29'unun kadın, %71'inin erkek; %22,9'unun 25-34 yaş aralığında, %39,1'inin 35-44 yaş aralığında, %32,8'inin 45-54 yaş aralığında, %5,2'sinin 55+ yaş aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcıların %8,4'ü bekâr, %88,1'i evli, %2'si boşanmış, %1,4'ü dul (eşi vefat etmiş) din hizmetleri çalışanlarından oluşmaktadır. Katılımcıların %10,1'i lise mezunu, %37,4'ü ön lisans mezunu, %40'ı lisans mezunu, %12,5'i lisansüstü eğitim mezunu olduklarını beyan etmiştir. Katılımcıların %0,9'unun aylık geliri çok düşük, %9'unun düşük, %52,8'inin orta düzeyde, %35,7'sinin iyi, %1,7'sinin ise çok iyidir. Orta veya yükseköğrenim süresince katılımcıların %47'si ailesinin yanında kalıyorken, %3,2'si akrabalarının yanında, %20,3'ü devlet yurtlarında, %12,8'i cemaat / vakıf yurtlarında, %13,6'sı öğrenci evlerinde, %3,2'si pansiyon/apartta kaldıklarını beyan etmişlerdir. Araştırmaya katılanların %14,5'inin yaşamının büyük çoğunluğunun geçtiği yerleşim yeri köy, %4,9'unun kasaba, %22,5'inin ilçe, %20,9'unun şehir, %34,2'sinin ise büyük şehirdir. Katılımcıların %37,4'ü hafızdır ve %78,8'i kadrolu istihdam edilirken, %17,7'si sözleşmeli istihdam edilmekte, %3,5'i ücretli istihdam edilmektedir. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu İmam Hatip, Kur'an kursu öğreticisi ve vaiz/vaizedir. Katılımcıların %18,3'ünü mesleki kıdemi 1-5 yıl, %21,7'sinin mesleki kıdemi 6-10 yıl, %25,5'inin mesleki kıdemi 11-15 yıl, %21,4'ünün mesleki kıdemi 16-24 yıl ve %13'ünün mesleki kıdemi 25 yıl ve üzeridir.

Tablo-2:  
Katılımcıların iletişim becerileri envanteri alt boyut ve toplam puanlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler

Alt Boyut	n	Min	Max	X	Ss
Zihinsel	345	42	70	59,90	4,303
Duygusal	345	39	70	53,69	4,822
Davranışsal	345	35	67	57,43	4,558
Toplam Puan	345	134	198	171,03	9,866

Tablo 2 incelendiğinde, araştırmaya katılan bireylerin İletişim Becerileri Envanteri zihinsel alt boyutundan aldıkları ortalama puan 59,90, duygusal alt boyutundan aldıkları ortalama puan 53,69, davranışsal alt boyutundan aldıkları ortalama puan 57,43 ve ölçek ortalama toplam puanları ise 171,03 olduğu; ölçek alt boyutları ve toplam puanına

göre katılımcıların iletişim beceri düzeylerinin orta seviyenin üzerinde olduğu görülmektedir.

Tablo-3:

Katılımcıların iletişim becerileri envanteri alt boyut ve toplam puanlarının cinsiyet değişkeni açısından karşılaştırılması

Alt Boyut	Cinsiyet	n	X	Ss	T	p
Zihinsel	Kadın	100	60,22	3,741	,870	,385
	Erkek	245	59,78	4,513		
Duygusal	Kadın	100	53,19	3,786	-1,238	,217
	Erkek	245	53,90	5,179		
Davranışsal	Kadın	100	56,22	3,813	-3,189	,002
	Erkek	245	57,92	4,748		
Toplam Puan	Kadın	100	169,63	7,611	-1,684	,093
	Erkek	245	171,60	10,612		

Tablo 3 incelendiğinde, katılımcıların iletişim beceri düzeylerinin zihinsel, duygusal ve toplam iletişim beceri düzeylerinin cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı ( $p>0,05$ ), davranışsal alt boyutta ise anlamlı düzeyde farklılaştığı ( $p<0,05$ ), erkek katılımcıların davranışsal alt boyut iletişim beceri düzeyleri kadın katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo-4:

Katılımcıların iletişim becerileri envanteri alt boyut ve toplam puanlarının eğitim durumu değişkeni açısından karşılaştırılması

Alt Boyut	ED	n	X	Ss	F	p
Zihinsel	Lise	35	60,40	5,320	3,774	,011
	Ön lisans	129	59,01	4,503		
	Lisans	138	60,19	3,944		
	Lisansüstü	43	61,28	3,369		
Duygusal	Lise	35	54,77	5,951	1,368	,252
	Ön lisans	129	53,48	4,794		
	Lisans	138	53,35	4,807		
	Lisansüstü	43	54,56	3,756		
Davranışsal	Lise	35	58,11	5,069	,638	,591
	Ön lisans	129	57,06	5,062		
	Lisans	138	57,49	4,182		
	Lisansüstü	43	57,79	3,642		
Toplam Puan	Lise	35	173,29	12,629	2,607	,052
	Ön lisans	129	169,55	10,157		
	Lisans	138	171,02	9,153		
	Lisansüstü	43	173,63	7,916		

Tablo 4 incelendiğinde, katılımcıların duygusal alt boyutta ( $F=1,368$ ;  $Sd=341$ ;  $p=,252$ ;  $p>0,05$ ) davranışsal alt boyutta ( $F=,638$ ;  $Sd=341$ ;  $p=,591$ ;  $p>0,05$ ) ve ölçek toplam puanında ( $F=2,607$ ;  $Sd=341$ ;

$p=,052$ ;  $p>0,05$ ) iletişim beceri düzeylerinin eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı, zihinsel alt boyutta ise iletişim beceri düzeylerinin eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı ( $F=3,774$ ;  $Sd=341$ ;  $p=,011$ ;  $p<0,05$ ) görülmüştür. Yapılan Tukey post hoc test sonuçlarına göre lisansüstü eğitim mezunu olan katılımcıların zihinsel iletişim beceri düzeyinin ön lisans mezunu olanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu ( $p<0,05$ ) görülmektedir.

## S o n u ç

Araştırmada, Diyanet İşleri Başkanlığı çalışanlarının “Zihinsel, Duygusal ve Davranışsal alt boyutları üzerinden İletişim Beceri Düzeylerinin”, “cinsiyet, yaş, medenî durum, eğitim durumu, aile gelir durumu, orta ve yükseköğretim dönemi süresince nerede kaldığı, yaşamının büyük çoğunluğunun geçtiği yerleşim yeri, hafızlık durumu, kurumdaki istihdam türü, kurum içindeki meslekî pozisyonu ve meslekî kıdem” değişkenleri ile etkileşimi ve kurum çalışanlarının iletişim beceri düzeylerinin demografik değişkenlere göre değişimi incelenmiştir. Araştırmaya Diyanet kurumunda çalışmakta olan farklı unvan ve statülerde görev yapmakta olan 100 kadın, 245 erkek olmak üzere toplamda 345 diyanet çalışanı katılım sağlamıştır.

Araştırmada dikkate alınan demografik değişkenlerin birçoğunun, kurum çalışanlarının iletişim beceri düzeyleri üzerinde anlamlı düzeyde farklılaşmaya neden olan önemli birer belirleyici etken olmadıkları görülmüştür. Dolayısıyla bu durum, kurum çalışanlarının genelinin iletişim beceri düzeyinin birbirine yakın olduğu anlamına gelmektedir. Kurum çalışanlarının iletişim beceri düzeyleri ise orta seviyenin üzerindedir ve iletişim problemi yaşamadıkları söylenebilir ki bu durum kurum çalışanları açısından pozitif bir durumdur.

Araştırmada, demografik değişkenlerden olan medenî durum, ailenin gelir durumu, hafızlık durumu, kurumdaki istihdam türü ve meslekî kıdem değişkenlerine ait veriler ile iletişim becerileri arasında anlamlı düzeyde ilişki kurulamadığından dolayı, verilere dâhil edilmemiştir.

Elde edilen araştırma verileri incelendiğinde, araştırmaya katılan kurum personellerinin zihinsel, duygusal ve ölçek toplam puanına göre iletişim beceri düzeyleri cinsiyet faktörüne bağlı olarak anlamlı düzeyde farklılaşmazken, davranışsal iletişim beceri düzeylerine göre farklılaşmanın olduğu, bu farklılaşmanın da erkekler lehine olduğu görülmüştür. Yani davranışsal iletişim beceri düzeyi puanına göre erkek Diyanet çalışanlarının iletişim beceri düzeylerinin kadın çalışanlardan daha yüksek

olduğu sonucu elde edilmiştir.

Araştırmadan elde edilen verilere göre, Diyanet çalışanlarının iletişim beceri düzeyleri, ölçek alt boyutları ve toplam puan bazında yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaşmamıştır. Bir başka deyişle yaş değişkeninin, kurum çalışanlarının iletişim beceri düzeylerine etki eden bir unsur olmadığı görülmüştür.

Araştırmada, Diyanet çalışanlarının iletişim beceri düzeylerine etkisi araştırılan bir diğer değişken, kurum çalışanlarının 'eğitim durumu' değişkenidir. Tukey post-hoc testi sonuçlarına bakıldığında, ölçek alt boyutlarından duygusal, davranışsal ve toplam puana göre kurum çalışanlarının iletişim beceri düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmazken, zihinsel boyutta lisansüstü eğitim düzeyine sahip çalışanlar lehine pozitif anlamlı düzeyde bir farklılaşmanın olduğu, lisansüstü mezunu çalışanların zihinsel iletişim beceri düzeylerinin, Diyanet çalışanlarının çoğunluğunu teşkil eden ön lisans mezunlarından ve lisans mezunlarından anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu görülmüştür. Eğitim seviyesinin yüksek olması, bu ve benzeri çalışmalarda iletişim beceri düzeyinin yükselmesine doğrudan etki edecek bir değişken olup, çalışmadan da elde edilen sonuç aslında beklenen bir durumdur.

Araştırmamızdan elde edilen veriler incelendiğinde, Diyanet çalışanlarının yaşamlarının çoğunun geçtiği yerleşim yeri ve meslekî kıdem demografik değişkenlerinin de tüm alt boyutlarda ve ölçek toplam puanında, kurum çalışanlarının iletişim beceri düzeyleri üzerinde anlamlı düzeyde bir farklılaşmaya neden olmadığı, söz konusu değişkenler dikkate alındığında kurum çalışanlarının iletişim beceri düzeylerinin benzerlik arz ettiği görülmüştür.

Konuyla alakalı literatür incelendiğinde, Diyanet ile alakalı iletişim beceri düzeylerini konu alan çalışmanın sınırlı oluşu nedeniyle hafızlık durumu, kurumdaki istihdam türü, yaşamının büyük çoğunluğunu geçirdiği yer değişkenlerini içeren alan çalışmalarının ve istatistikî verilerin mevcut olmadığı görülmüştür. Ancak yaş, cinsiyet, medeni durum, gelir düzeyi ve kurumda çalışma süresi değişkenlerine göre iletişim beceri düzeylerini konu alan ve katılımcıların iletişim beceri düzeylerinin yüksek olduğu farklı kurum persoelleri ile gerçekleştirilmiş benzer bir çalışmada, yaş değişkeni ile iletişim beceri düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı ilişki tespit edilmişken, mesleki kıdem (çalışma süresi) arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiş; cinsiyet, medeni durum ve gelir düzeylerinin ise katılımcıların iletişim beceri düzeyleri üzerinde anlamlı farklılaşmaya neden olmadığı tespit edilmiştir (Hakverdi, 2022: 19-20). Çalışmamızdan elde etmiş olduğumuz sonuçlar, yaş değişkeni haricinde

bu anlamda ilgili çalışma sonuçlarıyla benzerlik arz etmektedir. Bu durum, benzer değişkenlerin aynı ülkede yaşayan ve farklı kurumlar da olsa devlet kurumlarında hizmet sektöründe çalışan ve muhatap kitlesi halk olan kurum personellerinin iletişim becerilerine dair tutumlarının benzerlik arz ediyor olması ile açıklanabilir.

Sosyal Hizmetler Kurumu çalışanlarının iletişim beceri düzeylerini konu alan bir diğer çalışmada, ‘cinsiyet, medeni durum, gelir durumu, hizmet süresi (mesleki kıdem)’ değişkenlerinin kurum çalışanlarının iletişim becerilerini etkileyen bir faktör olmadığına, öğrenim düzeyinin yükselmesine paralel olarak iletişim beceri düzeylerinin de yükseldiğine dair sonuçlara ulaşılmıştır (Karapınar & Kılıç, 2021: 216-221). Bu anlamda ilgili çalışma ile çalışmamızdan elde sonuçlar benzerlik arz etmektedir. Literatürde, çalışmamızla ve karşılaştırma yapılan ilgili çalışmayla örtüşen veriler mevcuttur (Dilber & Akhan, 2019: 488; Dilekmen, 2008: 226). Bu durum, araştırmamıza katılan bireylerin devlet kurumu çalışanları olmaları ve hizmet edilen muhatap kitlenin benzerlik göstermesi nedeniyle iletişim beceri düzeylerinin de benzerlik arz etmesiyle ve kurumlarda görev yapan personelin öğrenim düzeylerinin yükselmesine paralel olarak iletişim beceri düzeylerinin benzer şekilde yükselmesiyle açıklanabilir.

İletişim becerilerini esas alan bir diğer benzer çalışmada, kurum yöneticilerinin iletişim beceri düzeyleri, araştırmamızda yer verilen benzer değişkenler açısından ele alınmış, ‘eğitim durumu, medeni durum, yaş, görev süreleri ve gelir durumları’ değişkenlerine göre grupların ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamış, cinsiyet değişkenine göre ise kadın yöneticilerin erkek yöneticilerden daha yüksek iletişim beceri düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir (Boz & Biçer & Serter & Kara & Şentuna, 2021: 498). Araştırmamızdan elde edilen verilerle ilgili çalışma sonuçları karşılaştırıldığında ‘yaş, eğitim durumu, görev süreleri (mesleki kıdem), medeni durum ve gelir durumu’ değişkenlerinden elde edilen sonuçlar örtüşmektedir. Cinsiyet değişkenine göre iletişim beceri düzeyleri incelendiğinde ise, davranışsal alt boyut hariç, ölçek toplam puanı dikkate alındığında cinsiyet değişkeninin kadın-erkek Diyanet personelinin iletişim beceri düzeyi üzerinde belirleyici bir faktör olmadığı görülürken, kadın spor yöneticilerinin iletişim beceri düzeyinin erkeklerden yüksek olduğu gözlenmiştir. Bu durum, spor alanında çalışan kadın yöneticiler ile Diyanet personelinin ve özellikle de kadın personelin ilgi ve çalışma alanlarının farklı oluşuyla izah edilebilir. Ayrıca, kadınların doğuştan gelen konuşma ve iletişim kurmada erkeklere nazaran daha başarılı olmalarını temin eden beceri düzeylerinin aksine, kadın Diyanet



çalışanlarının iletişim becerisi davranışsal alt boyutu itibariyle erkeklerden düşük olmalarının nedenlerinden bir diğerinin de, kadın çalışanların karşı cinsten bireylerle iletişim kurma konusunda çekingen davranması, ilişkilerde mahremiyet duygusunun ağır basması ve girişken davranma hususunda davranışsal olarak erkek personele nazaran daha düşük tutum düzeyine sahip olmalarının etkili olduğu düşünülmektedir. Literatürde, cinsiyet değişkenine göre iletişim beceri düzeyleri incelendiğinde, kadınların iletişim beceri düzeylerinin erkeklerden daha yüksek çıktığına dair benzer veriler mevcuttur (Korkut, 2005: 147; Çetinkaya, 2011: 572; Başer & Kırılıoğlu & Kalaycı Kırılıoğlu, 2014: 112; Erigüç & Şener & Eriş, 2013: 52-53).

Literatür incelendiğinde, yaş, medeni durum, görev süresi (mesleki kıdem) ve gelir düzeyi değişkenlerinin, katılımcıların iletişim becerileri üzerinde anlamlı fark oluşturmadığına dair elde edilen sonuçları içeren çalışmalar mevcuttur (Gülüm, 2019: 56-57; Erigüç & Şener & Eriş, 2013: 53; Özdayı, 2011: 67; Sert, 2018: 58; Çelik, 2013: 66; Atalay, 2018: 503; Akyol, 2019: 73). İlgili çalışmalarla araştırmamız bu anlamda benzerlik arz etmektedir. Yaş değişkeni yanında, çalışma süresi (mesleki kıdem) değişkenlerinin, bireylerin iletişim beceri düzeyleri üzerinde anlamlı farklılaşma meydana getiren etkili bir unsur olmadığına dair de farklı çalışmalara rastlamak mümkündür (Örücü & Kıvrak, 2013: 23-24).

Konuyla alakalı literatür incelendiğinde, eğitim durumu değişkeninin bireylerin iletişim beceri düzeylerini artırdığına dair sonuçların elde edildiği çalışmalar mevcutken (Kumcağız & Yılmaz & Çelik & Avcı, 2011: 53), eğitim durumunun bireylerin iletişim beceri düzeylerine herhangi bir etkisinin olmadığına dair verilerin elde edildiği çalışmalar da mevcuttur (Başer & Kırılıoğlu & Kalaycı Kırılıoğlu, 2014: 113; Çetinkaya, 2011: 572-573; Örücü & Kıvrak, 2013: 25; Serttaş & Tanyıldızı, 2019: 981; Atalay, 2018: 503). Ölçek toplam puanına göre düşünüldüğünde, katılımcıların eğitim durumunun iletişim beceri düzeyine etki etmediğine dair veriler içeren çalışmalarla araştırmamızdan elde edilen sonuçlar benzerlik arz etmektedir.

Çalışmamızda yer alan değişkenlerden birisi olan yaşamın büyük çoğunluğunun geçtiği yer değişkeni araştırmamıza katılan bireylerin iletişim beceri üzerinde anlamlı farklılaşmaya neden olmamakla beraber, yaşamının büyük çoğunluğunu kasabada geçirenlerin iletişim beceri düzeyleri, diğer katılımcılara göre daha yüksek çıkmıştır. Bu anlamda ilgili değişkenin, kurum personelinin iletişim beceri düzeyi üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı anlaşılmıştır. Bu durum da, kurum çalışanlarının

görev yapmış oldukları yerleşim yeri her nere olursa olsun farklılık göstermeksizin iletişim beceri düzeylerinin aynı olduğu, anlamlı farklılaşmadığı anlamına gelmektedir ki Diyanet çalışanları için de pozitif bir durumu ifade etmektedir. Literatürde yer alan çalışmalara bakıldığında ise, şehir ve büyük şehirde uzun süre görev yapmış olmanın, daha yüksek iletişim becerilerine sahip olmayı sağladığına dair veriler yanında (Dilber & Akhan, 2019: 489), araştırmamızla benzer sonuçların elde edildiği, yaşamının büyük çoğunluğunu geçirdiği yer değişkenine bağlı olarak iletişim beceri düzeylerinin anlamlı farklılaşma göstermediği çalışmalara da rastlanmıştır (Başer & Kırloğlu & Kalaycı Kırloğlu, 2014: 114; Eriğücü & Şener & Eriş, 2013: 54; Kayabaşı & Akcengiz, 2014: 98-99).

### Öneriler-

Araştırmadan elde edilen veriler ışığında aşağıda yer alan önerilerde bulunulması uygun görülmüştür:

1. Diyanet İşleri Başkanlığı, ülkemizde İslam Dinine ait inanç esaslarının inanan bireylerce yaşanmasını kolaylaştırmak, ibadet ve ahlakî prensipler ile ilgili işleri yürütmek, din konusunda toplumu aydınlatmak ve ibadet yerlerini yönetmek ve denetlemek üzere Cumhurbaşkanlığı makamına bağlı olarak çalışacak şekilde oluşturulmuş bir devlet kurumudur. Dolayısıyla kurum çalışanları geniş bir halk kitlesine hitap ettikleri için, din konusunda inananları aydınlatma ve dinin hayata aksettirdiği her noktada, inanan kadın-erkek, genç-yaşlı toplumdaki her bireylerle iletişim halinde olması gereklilik arz eder. Bu nedenle Diyanet çalışanlarının, hizmet potasında bulunan inanan tüm bireylerle sağlıklı iletişim kurabilme kabiliyetlerinin üst düzeyde olması gerekir. Zira daha kaliteli bir din hizmeti sunabilmenin en etkili yolunun, din hizmeti sunan kurumun ve kurum çalışanlarının, muhatap kitle ile etkili ve kaliteli iletişim kurabilmesinden geçtiği rahatlıkla söylenebilir. Bu nedenle iletişim beceri düzeyinin orta seviyenin üzerinde yer aldığı tespit edilen Diyanet personelinin daha etkin din hizmeti sunabilmesi adına, iletişim beceri düzeylerinin artırmasına yönelik daha fazla kurs ve seminerler düzenlenebilir, bölgesel hatta il-ilçe bazında alan uzmanlarından destek alınabilir.

2. Kurumun üstlendiği görevler, sorumluluklar ve hizmet ağının genişliği dikkate alındığında, kurum içi her unvan ve statüde bulunabilme imkânına sahip olan kadın çalışanların iletişim beceri düzeylerinin de erkek çalışanlar kadar yüksek olması bir gerekliliktir. Etkili iletişim kurma ve iletişim becerileri bakımından erkek personele nazaran daha düşük düzeyde zihinsel iletişim becerisine sahip olan kadın çalışanların

her yönüyle daha etkili iletişim becerilerine sahip olmalarına yönelik kurum içi özel kurs ve eğitimler düzenlenebilir.

3. Eğitim düzeyinin yüksek oluşunun, personelin iletişim beceri düzeyini doğrudan etkilediği görüldüğünden, kurum çalışanlarının büyük çoğunluğu ön lisans mezunu olduğu bilinen Diyanet İşleri Başkanlığı, lisans mezuniyetinin dahi artık sıradanlaştığı bir dönemde hem elinde bulundurduğu personeli eğitim konusunda teşvik edip imkânlar sağlayarak, hem de kurum içerisinde görev yapmakta olan eğitim düzeyi yüksek personeli elinde tutabilmek ve diğer kurumlara geçişlerinin önüne geçmek adına, söz konusu personeli, aldıkları eğitimler sonucunda tatmin edici ücret ya da terfiler ile taltif edebilir.

4. Kurum müktesebat formu incelendiğinde, personele puan getiren eğitim ve kazanımlar içerisinde lisans ve lisansüstü öğrenim düzeylerine karşılık gelen puan getirisinin çok düşük olduğu gözlenmektedir. Bu durum kurumda görev yapan personelde, kurum içerisinde görevli bulunduğu unvan açısından öğrenim düzeyinin bir değer taşımadığı hissini uyandırmaktadır. Bu nedenle müktesebat formundaki öğrenim düzeylerine karşılık gelen puanlar güncellenebilir, personeli lisansüstü eğitime teşvik mahiyetinde, lisansüstü öğrenimin getirisi yükseltilerek iletişim becerileri yüksek düzeyde olan bu personeller için kurumda çalışmak cazip hale getirilebilir.

### **K a y n a k l a r**

Akyol, P. (2019). Farklı fakültelerdeki öğrencilerin iletişim becerilerinin karşılaştırılması. *Spor Eğitim Dergisi*, 3 (3), 71- 77.

Atalay, A. (2018). Doğu Anadolu Bölgesinde çalışan Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü personelinin iletişim becerileri. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 7 (1), 494-513.

Başer, D. & Kırılıoğlu, M. & Kalaycı Kırılıoğlu, H. (2014). Sosyal hizmet öğrencilerinin iletişim becerilerinin incelenmesi: Selçuk Üniversitesi örneği. *Munzur Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3 (5), 105-120.

Boz, C. & Biçer, T. & Serter, K. & Kara, K. E. & Şentuna, M. (2021). Spor yöneticilerinin iletişim beceri düzeylerinin işgörenlerin motivasyonu üzerine etkisi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10 (1), 492-502.

Budak, S. (2009). *Psikoloji sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

Çelik, M. (2013). *İstanbul ili Arnavutköy ilçesindeki ortaöğretim kurumlarında görev yapan yöneticilerin iletişim becerilerinin öğretmen motivasyonları ve akademik tükenmişlikleri üzerine etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çetinkaya, Z. (2011). Türkçe öğretmen adaylarının iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin belirlenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 19 (2), 567-576.

Dilber, F. & Akhan, O. (2019). Öğretmen adaylarının iletişim beceri düzeylerinin incelenmesi. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 7 (17), 473-493.

Dilekmen, M. & Başçı, Z. & Bektaş, F. (2008). Eğitim fakültesi öğrencilerinin iletişim becerisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (2), 223-231.

Doğan, A. (2017). İletişim kavramı ve süreci. [içinde] *İletişime giriş*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Yayınları, 4-22.

Dökmen, Ü. (1994). *İletişim çatışmaları ve empati*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Erigüç, G. & Şener, T. & Eriş, H. (2013). İletişim becerilerinin değerlendirilmesi: Bir meslek yüksekokulu öğrencileri örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 16 (1), 45-65.

Ersanlı, K. & Balcı, S. (1998). İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2 (10), 7-12.

Gülüm, R. (2019). *Beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin iletişim becerileri ile meslek tutum düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Kış Sporları ve Spor Bilimleri Enstitüsü.

Gümrükçüoğlu, S. (2014). *Kur'an'da iletişim dili*. İstanbul: Etkileşim Yayınları.

Güngör, N. (2020). *İletişim kuramlar yaklaşımlar*. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Gürüz, D. & Eğinli, A. T. (2020). *İletişim becerileri*. Ankara: Nobel Yayınları.

Hakverdi, Ö. A. (2022). Aile hekimlerinin iletişim becerileriyle hastaya yaklaşımları arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi. *Türk Aile Hekimliği Dergisi*, 26 (1): 17-24.

Karaçor, S. & Şahin, A. (2004). Örgütsel iletişim kurma yöntemleri ve karşılaşılan iletişim engellerine yönelik bir araştırma. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 8, 97-117.

Kaya, B. (2003). *Yönetmel ve İş İletişimi*. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Kayabaşı, C. & Akcengiz S. A. (2014). Eğitim fakültesinde okuyan öğretmen adaylarının iletişim becerilerinin farklı değişkenler açısından incelenmesi. *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 86-104.

Korkut, F. (2005). Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 143-149.

- Köknel, Ö. (1997). *İnsanı anlamak*. İstanbul: Altın Kitaplar.
- Kumcağız, H. & Yılmaz, M. & Çelik, S. B. & Avcı, İ. A. (2011). Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun ili örneği. *Dicle Tıp Dergisi*, 3 (1), 49-56.
- Mutlu, E. (1998). *İletişim sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Oskay, Ü. (2005). *İletişimin ABC'si*. İstanbul: Der Yayınları.
- Örücü, E. & Kıvrak, O. (2013). Telekomünikasyon sektöründe çalışan personelin iletişim becerileri düzeylerinin incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (1), 15-29.
- Öz, A. (2017). Kaynak ve alıcı yönünden etkili iletişimin odak noktaları ve bunların dinî iletişime etkileri. *Bilimname*, 33, 119-139.
- Özdayı, N. (2011). *Futbol hakemlerinin duygusal zekâ ve iletişim beceri düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Rigel, N. (2000). *İleti tasarımı haber*. İstanbul: Der Yayınları.
- Sabuncuoğlu, Z. & Gümüş, M. (2008). *Örgütlerde iletişim*. İstanbul: Arıkan Yayınları.
- Sert, A. (2018). *Kamu ve özel okul öncesi eğitim kurumu yöneticilerinin iletişim becerilerinin incelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara ve İstanbul Sabahattin Zaim Üniversiteleri Eğitim Yönetimi ve Denetimi Ortak Yüksek Lisans Programı.
- Serttaş, A. & Tanyıldızı, N. İ. (2019). Kamu iç denetçilerinin iletişim becerilerinin incelenmesi. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18 (3), 966-989.
- Sezer, N. (2010). *Etkili iletişim becerileri*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Yayınları.
- Toluç, G. (2020). *Üniversite öğrencilerinin sosyal kaygı düzeyleri ve iletişim becerileri arasındaki ilişkilerin cinsiyetlere göre incelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Türkmen, İ. (2000). *Yöneticiler için etkin iletişim modeli*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.
- Yiğiter, K. & Engin, A. O. & Yağız, O. (2007). Öğrenme sürecinde bireyler arası iletişim ve etkileşim. *Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15, 123-157.
- Yüksel, A. H. (2011). İletişimin tanımı ve temel bileşenleri. [içinde] *Etkili iletişim*. (ed. U. Demiray). Ankara: Pegem Yayınları.
- Zılhoğlu, M. (2003). *İletişim nedir?* İstanbul: Cem Yayınevi.

