



**Ahmet Haktan SİVRİKAYA<sup>1</sup>**

**Nahit ÖZDAYI<sup>2</sup>**

**Gamze Elif ADİLOĞULLARI<sup>3</sup>**

**Fatih Mehmet UĞURLU<sup>4</sup>**

**Murat ŞAKAR<sup>5</sup>**

**BEDEN EĞİTİMİ ve SPOR YÜKSEKOKULU ÖĞRENCİLERİNİN  
İLETİŞİM BECERİLERİ ile PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİ  
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ<sup>6</sup>**

**Özet**

Bu çalışmanın amacı, beden eğitimi ve spor yüksekokulunda öğrenim gören öğrencilerin iletişim becerileri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesidir.

Araştırma tanımlayıcı bir araştırma olup, 1 Mart-31 Mayıs 2015 tarihleri arasında yapılmıştır. Araştırmanın evrenini 2014-2015 eğitim ve öğretim döneminde öğrenim gören Balıkesir Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu öğrencileri oluşturmaktadır. Örneklemi ise çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden 1., 2., 3. ve 4. sınıfta Öğretmenlik Bölümü ve Spor Yöneticiliği bölümünde öğrenim gören toplam 112 öğrenci oluşturmuştur. Araştırmanın verilerini toplamak için öğrencilerin sosyo-demografik özelliklerini belirleyen kişisel bilgi formu, Korkut (1996), tarafından geliştirilen, geçerlik ve güvenilirliği yapılmış “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği” (İBDÖ) ile, Heppner ve Peterson tarafından geliştirilen (1982), Taylan (1997) tarafından Türkçe’ye uyarlanan Problem Çözme Becerileri Envanteri (PÇB) ölçeği kullanılmıştır. İBDÖ ‘nin Cronbach Alpha Katsayısı .89’ dur. Bu çalışmada İBDÖ ‘nin Cronbach Alpha

<sup>1</sup> Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, haktan35@hotmail.com

<sup>2</sup> Öğr. Gör., Balıkesir Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, hakem23@gmail.com

<sup>3</sup> Okt. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, gamzeelifadilogullari@gmail.com

<sup>4</sup> Arş. Gör., Adıyaman Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu, fugurlu@adiyaman.edu.tr

<sup>5</sup> Arş. Gör. Adıyaman Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu, msakar@adiyaman.edu.tr

<sup>6</sup> Bu Çalışma 10-13 Eylül Tarihinde Uluslararası Spor Bilimleri Araştırma Kongresinde (USBK) Bildiri Olarak Sunulmuştur.

güvenilirlik katsayısı .90 olarak bulunmuştur. PÇÖ'nin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı .88'dir. Bu çalışmada PÇÖ'nin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı .84 olarak bulunmuştur. Araştırmadan elde edilen verilerin analizi SPSS 20.0 paket programında yapılmıştır. İstatistiksel verilerin değerlendirilmesi için analizler de yüzdellik, Pearson Korelasyon Metodu, t- testi, Oneway-Anova kullanılmıştır. İstatistiksel testlerde anlamlılık düzeyi 0.05 olarak alınmıştır.

Çalışmaya katılan öğrencilerin %44.6'sı kadın, %55.4'ü erkek, %56.3'ü 21-23 yaşları arasında ve %38.4'ünün branşı futboldur. Öğrencilerin %40.2'sinin baba eğitimi ve %49.1'inin anne eğitimi ortaokul düzeyindedir. Öğrencilerin %34.8'inin baba mesleği serbest, %74.1'inin anne mesleği ev hanımıdır. Öğrencilerin %78.6'sının yaşamının en çok geçtiği yer şehirdir. İletişim becerileri ve problem çözme becerileri açısından öğretmenlik ve spor yöneticiliği bölümü arasındaki fark öğretmenlik bölümü lehine anlamlı bulunmuştur. Sınıf değişkenine göre iletişim becerileri arasında fark 2. Sınıflar lehine yakın anlamlı değer bulunurken, problem çözme becerileri arasında 4. sınıflar lehine anlamlı bulunmuştur ( $p < 0.05$ ).

Sonuç olarak Öğrencilerin PÇÖ puan ortalaması yüksek fakat İBDÖ puan ortalaması ise düşük bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** İletişim, Problem Çözme, Beden eğitimi

### THE INVESTIGATION of RELATIONSHIP BETWEEN COMMUNICATION SKILLS and PROBLEM SOLVING SKILLS of the STUDENTS IN A PHYSICAL EDUCATION and SPORTS SCHOOL

#### Abstract

The aim of this study, the relationship between physical education and sport communication skills of students in schools with problem-solving skills is examined.

This study is a descriptive study was conducted from March 1 to May 31, 2015 period. The population of the investigation 2014-2015 academic year studying education and Balıkesir University School of Physical Education and Sports students. The sample who agreed to participate voluntarily in the study 1st, 2nd, 3rd, 4th grade Teacher at the Department of Sports Management section and has a total of 112 students attending. Personal information form that determines the students' socio-demographic characteristics of the study to collect data, Korkut (1996), which was developed by the validity and reliability made "Communication Skills Assessment Scale" (CSAS) is used and developed by Heppner and Peterson (1982), Taylor (1997) adopted by the Turkish Problem Solving Skills Inventory (PSSI) scale was used. CSAS The Cronbach's alpha coefficient is .89. In this study, CSAS Cronbach's alpha reliability coefficient was found to be .90. PSSI Cronbach's alpha reliability coefficient was .88. In this study, Cronbach's alpha reliability coefficient was found to be .84 PSSI. The data obtained from the study analysis was conducted in SPSS 20.0 software package. Analysis to assess the percentage of statistical data, Pearson's correlation method, t-test, Oneway-ANOVA was used. The level of significance was taken as 0.05 statistical tests.

The students who participated in the study 44.6% were female, 55.4% male, 56.3% between 21-23 years and 38.4% of the football branch. Students parent education and 40.2% of secondary school education level of mothers is 49.1%, 78.6% of the life of the city is the place where most. The difference between communication skills and problem-solving skills in terms of teaching and sports management department were significantly in favor of the teaching department. According to the class variables the difference between communication skills significant value close to secondary classes in favor, while forty classes in favor of problem-solving skills were significantly ( $P < 0.05$ ). PSSI point average of the students were high, but CSAS the average score of was lower

**Keywords:** Communication, Problem Solving, Physical Education

## GİRİŞ

Günümüz dünyasında değişimin hızla yaşandığı çoğu birey sorunlarla karşılaşmakta ve bu sorunları çözmekte sıkıntılar yaşamaktadır. Ayrıca bireylerin bir kısmı karşılaştıkları sorunlarda duygu, düşünce ve isteklerini anlatmakta ya da tam istedikleri şekilde iletememekten kaynaklanmaktadır. Bireylerin bu sorunların üstesinden gelebilmesi için bir takım becerilere sahip olması gerekmektedir. Bu beceriler de “iletişim” ve “Problem Çözme Becerisidir”.

Problem çözme becerisi bireylerin ve grubun içinde yaşadığı çevreye etkin bir şekilde uyum sağlamasına yardım eden bir beceri olduğu için bireylerin problem çözmeyi öğrenmeleri önem kazanmaktadır. Bazı problemlerin doğru cevapları veya kesin çözümleri varken, bazılarının çözümleri kesin değildir. Bu problemlerin çözümü disiplinler arası bilgiyi, sistematik yaklaşımı, çok yönlü düşünmeyi ve yaratıcılığı gerektirmektedir (Mertoğlu, 2004)

Problem çözme, bireyin bir bilgiyi almasını, süreçten geçirmesini ve bu bilgiyi kullanmasını gerektirmektedir. Bilgi bireyin bireysel yaşamı ile ilgili olabileceği gibi mesleki yaşamı ile ilgili de olabilmektedir (6, 7). (Tunç, 2009; Güner, 200),

Problem çözme, her aşamasında farklı yetenek ve beceriler gerektirdiğinden, en yüksek düzeydeki zihinsel süreçlerden biridir. İnsanlığın gelişimi ve refahı bu becerinin geliştirilmesine bağlıdır. Fakat her şeyden önce kişinin bireysel problem çözme becerilerinin geliştirilmesi gereklidir. Çünkü insan, çevresi ve sorumluluklarıyla kendi gücü çerçevesinde uğraşmak durumundadır ve çevresine uyum yaparken pek çok yeni yollar bulmak zorundadır (Fidan, 1985).

Problem çözme becerisine sahip olan kişilerin özelliklerini Koberg ve Bagnal şöyle sıralamaktadır: Bu kişiler; yenilikçidir, tercih ve kararlarını açıkça belirtir, sorumluluk duygusuna sahiptir, esnek düşünür, cesaretli ve maceracıdır, farklı fikirler ortaya koyar, kendine güvenir, ilgi alanları geniştir, mantıklıdır ve nesnel davranır, rahat ve duygusaldır, etkin ve enerji doludur, yaratıcı ve üreticidir, eleştirel bir yapıya sahiptir. Bu nedenlerden dolayı; problem çözme becerisi her insanın hayatını başarılı bir şekilde devam ettirebilmesi için gerekli özelliklerden biri olarak bilinmektedir (Germi, 2006: ). Problem çözme sürecinde başarılı olmak için gerekli olanlar; güven, zaman enerji ve temel iletişim becerileridir. İletişim son yılların en popüler kavramı haline gelmiştir. Nitekim son yılları ifade eden uzun bir dönem “iletişim çağı” adıyla tanımlanmaktadır (Tayfun, 2009).

Hızlı bir değişimin yaşandığı günümüzde, bu değişiklikler toplum yaşamını da etkilemektedir. Bu gelişmeler değişim süreci içerisinde kişiler arası ilişkilere de yansımaktadır.

İnsan, ancak başka insanlarla ilişkileri ile var olabilen toplumsal bir varlıktır. İnsanların düşünebilme, düşündüğünü karşısındakine anlatabilme yeteneği, toplumsal yaşamının temelini oluşturmaktadır. Kişiler arası ilişkiler ve bu ilişkilerin niteliği insan hayatında önemli bir yer tutmaktadır. Bu durumda insanların çevresi ile olan ilişkilerine etki etmektedir. İnsanlar çevresi ile ilişki kurma ve bu ilişkileri de geliştirme eğilimi içerisindedir. Dolayısıyla insanlar sosyal ilişkiler kurarak çevresi ile etkileşim içerisinde bulunurlar. İnsanların bu etkileşim sürecinde sağlıklı ilişkiler kurabilmeleri yeterince sosyal beceriler kazanmalarıyla mümkün olabilmektedir. Kazanılan sosyal beceriler insan ilişkilerinde duygusal, sosyal ve davranışsal uyum alanında da önemli bir rol oynamaktadır. Bu unsurlar insan ilişkilerinde yani sosyal ilişkilerde önem arz etmektedir (Akpınar, 2010).

İletişim, bireylerin amaçsız etkileşimleri olmaktan çok, bir etki oluşturmaya veya davranış nedeni olmaya yarayan bilgi, fikir ve duyguların aktarılması süreci olarak tanımlanabilmektedir (Eroğlu, 2006).

İletişim, bireyin kendini sosyal bir varlık olarak ifade etmesi için zorunludur ve birey çevresi ile sürekli iletişim halindedir (Tutar, 2005).

Eğitimin, insanlar arası gerçekleşen bir etkileşim, bir iletişim süreci olması öğretmenlerin de bu sürecin en etkili yönlendiricisi olması nedeniyle, öğretmenlerin iletişim becerilerini bu süreçte ne derece etkili kullandığı oldukça önemlidir. İnsanlarla yoğun bir etkileşim içerisinde olan öğretmenlerin sağlıklı ilişkiler kurabilmesi, karşılaşılan sorunların çözümü için gayret gösterebilmesi, olumsuz durumlar karşısında durabilmesi ve bunu çevresine yansıtması, iyi bir model olabilmesi, yeterli sosyal beceriler kazanması ile mümkündür. Bireyi birey yapan çevresiyle olumlu iletişimde belirleyici rol oynayan sosyal becerilerden biri problem çözme becerisidir. Öğretmenlerin problem çözme becerisine sahip olması ve bunu en güzel şekilde öğrencilere aktarabilmesi gelecek neslin gelişimine önemli katkıları olacaktır (Nacar, 2010).

### **Materyal Metod**

Araştırmanın evrenini 2014-2015 eğitim ve öğretim döneminde öğrenim gören Balıkesir Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu öğrencileri oluşturmaktadır. Örneklemi ise çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden 1., 2., 3. ve 4. sınıfta Öğretmenlik Bölümü ve Spor Yöneticiliği bölümünde öğrenim gören toplam 112 öğrenci oluşturmıştır.

### **Veri Toplama Aracı**

Araştırmada veri toplamak için öğrencilerin sosyo-demografik özelliklerini belirleyen kişisel bilgi formu ve Korkut (60), tarafından geliştirilen ve geçerlik ve güvenilirliği yapılmış “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği” (İBDÖ) kullanılmıştır. Ölçek 5’li likert tipi ölçektir ve 25 sorudan oluşmaktadır. Ölçek “her zaman(1), sıklıkla (2), bazen (3), nadiren (4) ve hiçbir zaman (5)” olmak üzere derecelendirilmiş seçeneklerden oluşmaktadır.

Tersine maddelerin olmadığı ölçekte yüksek puan, bireylerin kendi iletişim becerilerini olumlu yönde değerlendirdikleri anlamındadır.

Araştırmada kullanılan anket formlarının başında araştırmanın ne amaçla yapıldığı, anket formunun nasıl işaretleneceği ve işaretlenirken cevaplayıcının nelere dikkat etmesi gerektiği, çalışmayı yürüten kişinin ve danışmanın adı-soyadı, unvanı, çalıştığı kurum gibi bilgiler yer almaktadır.

### Veri Toplama Aracının Güvenilirlik ve Geçerlik Analizleri

Genel güvenilirlik ve alt boyutların güvenilirliği için Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Güvenilirlik; bir ölçme aracı (test) bütün soruların birbirleriyle tutarlılığı, ele alınan oluşumu ölçmede türdeşliğini, yeterliliğini ortaya koyan bir kavramdır. Testlerin güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla geliştirilmiş yöntemlere güvenilirlik analizi ve bu testte yer alan soruların irdelenmesine ise soru analizi (İtem Analysis) denilmektedir. Güvenilirliğin incelenmesinde en yaygın kullanılan yöntem Cronbach's Alpha Katsayısı'dır. Cronbach's Alpha Katsayısı'nın değerlendirilmesinde kullanılan değerlendirme ölçütü; (151).

$0,00 \leq \alpha < 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$  ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Sonuçlar % 95 güven aralığında, anlamlılık  $p < 0,05$  düzeyinde çift yönlü olarak değerlendirilmiştir.

### İletişim Becerisi Ölçme Değerlendirme Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Çalışması

Cronbach's Alpha	Soru sayısı
0,89	25

İletişim Becerisi Ölçme Değerlendirme ölçeğinin güvenilirliği % 89 olarak bulunmuştur. Ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

### Verilerin Analizi

İstatistiksel verilerin değerlendirilmesi için analizler de yüzdellik, Pearson Korelasyon Metodu, t- testi, Oneway-Anova kullanılmıştır. İstatistiksel testlerde anlamlılık düzeyi 0.05 olarak alınmıştır.

### Bulgular

**Tablo-1.** Çalışmaya katılanların İBDÖ ve PÇB'ne ait tanımlayıcı istatistikleri

Tanımlayıcı İstatistikler	N	Ort.	SD
İBDÖ	112	1,96	0,53
PÇB	112	3,08	0,70

Tablo 1 bize araştırmaya katılan öğrencilerin PÇÖ puan ortalamasının yüksek fakat İBDÖ puan ortalamasının ise düşük olduğu sonucunu göstermektedir.

**Tablo-2.** Bölümlere göre İBDÖ ve PÇB puan ortalamalarının değişimi

**Tablo-2.** Bölümlere göre İBDÖ ve PÇB puan ortalamalarının değişimi

Bölüm	N	Ort.	SD	t	p	
İBDÖ	Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Bölümü	65	2,04	0,57	2.04	0,04*
	Beden Eğitimi ve Spor Yöneticiliği Bölümü	47	1,84	0,45		
PÇB	Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Bölümü	65	3,22	0,71	2.60	0.01*
	Beden Eğitimi ve Spor Yöneticiliği Bölümü	47	2,88	0,65		

Tablo 2 bize iletişim becerileri ve problem çözme becerileri açısından öğretmenlik ve spor yöneticiliği bölümü arasındaki fark durumunu göstermektedir ve sonuç olarak öğretmenlik bölümü lehine anlamlı bulunmuştur( $p<0.05$ ).

**Tablo-3.** Öğrencilerin okudukları sınıf değişkenine göre İBDÖ ve PÇB puan ortalamalarının değişimi

	Sınıf	N	Ortalama	SS	f	p
İBDÖ	1.sınıf	31	1,85	0,61	0.62	0.60
	2.sınıf	30	<b>2,04</b>	0,51		
	3.sınıf	22	1,95	0,41		
	4.sınıf	29	1,98	0,56		
PÇB	1.sınıf	30	3,00	0,64	4.30	0.00*
	2.sınıf	30	2,85	0,45		
	3.sınıf	22	3,00	0,88		
	4.sınıf	29	<b>3,45</b>	0,70		

Sınıf değişkenine göre iletişim becerileri arasında fark 2. Sınıflar lehine yakın anlamlı değer bulunurken, problem çözme becerileri arasında 4. sınıflar lehine anlamlı bulunmuştur ( $p<0.05$ ).

**Tablo-4.** İBDÖ puanları ile PÇB puanları arasındaki korelasyon tablosu

		<b>İBDÖ ORTALAMA</b>	<b>PÇB ORTALAMA</b>
<b>İBDÖ ORTALAMA</b>	r	1	0,26**
	p		0.00*
	N	112	112
<b>PÇB ORTALAMASI</b>	r	026**	1
	P		0.00*
	N	112	112

Tablo bize araştırmaya katılan öğrencilerin PÇÖ puan ortalamasının yüksek fakat İBDÖ puan ortalamasının ise düşük olduğu sonucunu göstermektedir

### **Sonuç**

Sonuç olarak Öğrencilerin PÇÖ puan ortalaması yüksek fakat İBDÖ puan ortalaması ise düşük bulunmuştur.

İletişim becerileri ve problem çözme becerileri açısından öğretmenlik ve spor yöneticiliği bölümü arasındaki fark öğretmenlik bölümü lehine anlamlı bulunmuştur. Sınıf değişkenine göre iletişim becerileri arasında fark 2. Sınıflar lehine yakın anlamlı değer bulunurken, problem çözme becerileri arasında 4. sınıflar lehine anlamlı bulunmuştur ( $p < 0.05$ ).

Nacar (2010), yapmış olduğu çalışmada Öğretmenlerin iletişim becerileri ile kişilerarası problem çözme becerileri arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Kişilerarası problem çözme becerilerinin; Probleme Olumsuz Yaklaşma, Kendine Güvensizlik ve Sorumluluk Almama alt boyutları ile iletişim becerilerinin; Empati, Eşitlik, Etkililik ve Yeterlilik alt boyutları arasında negatif, Saydamlık alt boyutu ile pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yapıcı Problem Çözme ve Israrıcı Sebatar Yaklaşım alt boyutları ile Empati, Saydamlık, Eşitlik, Etkililik ve Yeterlilik alt boyutları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Öğretmenlerin iletişim becerileri ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarının okutulan sınıf düzeyine göre Empati, Saydamlık, Eşitlik, Etkililik ve Yeterlilik alt boyutlarının tamamında anlamlı bir şekilde farklılık bularak, öğretmenlerin kişilerarası problem çözme envanterinden aldıkları puan ortalamalarının okutulan sınıf düzeyine göre Probleme Olumlu Yaklaşma, Yapıcı Problem Çözme, Kendine Güvensizlik, Sorumluluk Almama ve Israrıcı-Sebatkâr Yaklaşım alt boyutlarının tamamında anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı sonucuna varmıştır.

Alakoç (2005), yaptığı çalışmada iletişim becerisi ile problem çözme becerisi yaklaşımı tüm alt boyutlarında ve problem çözme toplam puanları arasında negatif yönde bir ilişki bulmuştur. Bozkurt, Serin ve Emran (2004) yaptıkları çalışmada problem becerisi ile iletişim becerisi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulmuşlardır.

## KAYNAKLAR

- ALAKOÇ, D. (2005), Okulöncesi Eğitim Kurumlarında Görev Yapan Öğretmenlerin İletişim ve Problem Çözme Becerilerinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- AKPINAR, S., (2010), Spor Federasyonlarında Çalışanların, Sosyal Beceri, İş Doyumu ve Problem Çözme Yeterlilikleri Üzerine Bir Araştırma, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- BOZKURT, N., SERİN, O. ve EMRAN, B. (2004), “İlköğretim birinci kademe öğretmenlerinin problem çözme becerileri, iletişim becerileri ve denetim odağı düzeylerinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi”, XII. Eğitim Bilimleri Kongresi Bildirileri, c.2. ss.373-393, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Bölümü, Antalya.
- EROĞLU F. (2006), Davranış bilimleri. İstanbul, Beta Basım.
- FİDAN N., (1985), Okullarda Öğrenme ve Öğretme, Alkım Yayınevi, İstanbul, 240 s.
- GERMİ, H., (2006) Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğünde Görev Yapan Spor Yöneticilerinin Problem Çözme Becerilerinin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi (Yayınlanmamış), Ankara Üniversitesi, Ankara.
- GÜNER P. (2000), Sorunlarla etkili baş etme yolu: Problem çözme. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 3(1):62-67.
- MERTOĞLU H, ÖZTUNA A. (2004), Bireylerin teknoloji kullanımı problem çözme yetenekleri ile ilişkili midir? The Turkish Online Journal of Educational Technology (TOJET), 3(1): 83-92.
- NACAR F. S., (2010), Sınıf Öğretmenlerinin İletişim ve Kişilerarası Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sınıf Öğretmenliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Adana
- TAYFUN R. Etkili iletişim ve beden dili. Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2009.
- TUNÇ A, (2009), Kıyak M. Bir kamu hizmet hastanesinde çalışan hemşirelerin problem çözme becerilerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. VII. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Bildiri Kitabı, 168-173.
- TUTAR H., YILMAZ K. (2005) Genel iletişim kavramlar ve modeller. Ankara, Seçkin Yayıncılık.