

İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması

Kurtman Ersanlı*
Seher Balcı**

ÖZET

Bu araştırmada, üniversite öğrencilerinin sahip oldukları iletişim beceri düzeylerini; davranışsal, bilişsel ve duygusal boyutlar bakımından ölçebilecek bir araç geliştirilmesi amaçlanmıştır. 500 üniversite öğrencisi üzerinde yapılan bu çalışmada 45 maddelik bir ölçek geliştirilmiştir. Testi yarılama yöntemiyle yapılan güvenilirlik çalışmasında $r = .64$, test tekrar test sonucunda ise $r = .68$ olarak bulunmuştur. Korkut (1996)'un İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği ile yapılan geçerlik çalışmasında benzer ölçekler katsayısı .70'tir.

ANAHTAR SÖZCÜKLER: *İletişim Becerisi, Kişilerarası İletişim, İletişim Becerileri Envanteri, İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği.*

SUMMARY: *Developing a Communication Skills Inventory: Its Validity and Reliability*

The aim of this study is to develop a scale to measure the levels of university students' communicating skills from the view point of behavioral, cognitive and emotional dimension. In this research, a scale that consists of 45 items has been developed. 'Split Half Coefficient is .64, test-retest coefficient is .68. In the validity study that was done through Korkut's "Communication Skills Evaluation Scale", the coefficient of similar scale is .70.

KEY WORDS: *Communication skills, interpersonal communication, Communication Skill Inventory, Communication Skills Evaluation Scale.*

GİRİŞ

İnsan, doğduğu andan itibaren çevresiyle iletişim kurmaya çalışır. Gelişen teknoloji bir yandan iletişimi kolaylaştırırken, diğer taraftan karmaşıklaşan dünya ise, iletişimi giderek zorlaştırmaktadır. Bu nedenle günümüzde iletişim, bir insanın teknik olarak bilmesi ve becerilerini iyice geliştirmesi gereken bir araç olmuştur.

İnsan, sosyal yapısı gereği diğer bireylerle iletişim kurma ihtiyacı içindedir. Bireyler arasındaki iletişim, bireylerdeki ilişki kurma ihtiyacından ve karşılıklı olarak birtakım hedeflere ulaşma çabasından doğar (Johnson, 1990). Karşılıklı iletişim, karşılıklı etkileşime yol açar. İnsanlar gönderdikleri mesajlarla başkalarını etkiledikleri gibi, başkalarından gelen mesajlarla da kendileri etkilenmektedirler (Baymur, 1990).

İnsanlar arasındaki iletişim, herkesin bir takım mesajlar gönderdiği, aldığı, yorumladığı ve aynı anda hepsiyle ilgili sonuçlar çıkardığı, başlangıcı ve sonu olmayan bir süreçtir. İletişimde, insanlar birbirlerine bir takım anlamlar yükledikleri semboller gönderirler. Bu semboller sözel ya da sözel olmayan türdendir. İnsanların güdü, algı, eğilim ve tutumları çevresindekilerle kuracağı iletişimi şöyle ya da böyle etkilemektedir (McWhirter ve Voltan-Acar, 1984; Johnson, 1990).

İnsanların ihtiyaçlarını karşılamak için kullandıkları değişik iletişim şekilleri, onların davranış örüntülerini oluşturur. Şöyle ki, bazıları çevreyle ilişkilerinde ihtiyaçlarını karşılamak için saldırgan, daha açık deyimle başkalarını kırma, küçük görme ve dikkate almama eğilimleri vardır.

* Prof. Dr., Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, PDR Anabilim Dalı Öğretim Üyesi.

** Yrd. Doç. Dr., Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, PDR Anabilim Dalı Öğretim Üyesi.

limi gösterirler. Bazıları ise, o kadar çekingendirler ki, amaçlarına ulaşamama, ihtiyaçlarını karşılamakta güçlük çekme, bu nedenle de çoğu kez ya eksiklik kaygısına kapılma ya da etrafındakilere öfke ve kin duyma eğilimindedirler (Voltan, 1980).

Her toplumda iletişim becerileri yetersiz olan bireylere rastlanmaktadır. İnsanların bazıları aşırı derecede çekingen, bazıları ise aşırı derecede saldırgan eğilim içinde bulunmaktadır. İnsanların aşırı derecede çekingen ve saldırgan olmalarının temelinde, nerede nasıl bir iletişim kuracaklarını bilememelerinin yattığı söylenebilmektedir.

Her insanın başkalarını kırmadan duygularını iletme ve kendisi gibi olabilme hakkı vardır (Voltan-Acar, 1980). İnsanların genelde böyle bir hakkın tam olarak bilincinde olduklarını ve bu hakkı kullanabilmek için yeterli iletişim becerilerine sahip olduklarını söylemek güçtür.

Karşılaşılan kişilerarası ve kişisel sorunların bir kısmı bireylerin duygularını anlatma ya da ilgi ve isteklerini kendileri için önemli olan bireylere iletmede başarısız olmalarından kaynaklanmaktadır. Bu durum bireyler arasında "iletişim yoksunluğu" veya "iletişim kopukluğu" meydana getirmektedir. Bu yoksunluk ya da kopukluk ile birbirlerini dinlemeyi bırakıp ağız dalaşına girdikleri, zaman zaman da bunu terk ederek birbirleriyle hiç konuşmadıkları gözlenmektedir (Özer, 1995).

Dengeli ve sağlıklı ilişki kurabilen bireylerin; duygusal güvenlik içinde oldukları, olayları, durumları gerektiği biçimde yorumlayabildikleri ve çevrelerindeki insanlar kadar kendileriyle de olumlu iletişim kurabildikleri bilinmektedir (Bilen, Tarihsiz). Sağlıklı iletişimde bulunabilmek için kişilerin davranışsal ve duygusal tepkileri, düşünce ve inanç biçimleri ve olaylarla ilgili geliştirmiş oldukları bakış açıları önemlidir. Gerçekçi iletişimde, bir olayla ilgili mesajın tam olarak amacına

ulaşabilmesi için, kişinin paylaşılan olaya ilişkin tüm açılardan bir bakış açısı geliştirmesi gerektiğine inanılır. Bu sebeple, gerçekçi bir iletişimi benimsemiş bir kişinin amacı, kendi göreceli doğrusunu veya farklılığını çevresindekilere zorla kabul ettirmek değil, farklılıkları yakalamaktır. İletişim becerisi de olaylara farklı açılardan bakabilme esnekliğini gerektirmektedir. Olayı tek açıya bağlı kalarak açıklamak, başka deyişle "açı sadakati", iletişim becerisini, iletişimsizlik becerisine dönüştürmektedir (Özer, 1995).

İletişimin daha verimli olmasını sağlayan beceriler, etkili dinleme ve etkili tepki verme olarak özetlenebilmektedir. Etkin dinleme; karşımızdaki bireyin sözel olmayan davranışlarını (vücut duruşu, yüz ifadesi, hareketleri, ses tonu gibi) gözlemleme ve anlama; sözel mesajları dinleme ve anlama; içeriği dinlemeyi içermektedir (Egan, 1994). Bireylere etkin dinleme becerileri kazandırılırsa, bunu günlük yaşamlarına, aile yaşamlarına hatta tüm insanlarla olan iletişimlerine uygulayabilirler. Bu da onların iletişim çatışmalarına girmelerini biraz olsun ortadan kaldırmış olacaktır (Gordon, 1993).

İnsan ilişkileri ile ilgili mesleklerde çalışanların başarısı ise, iletişim becerilerini etkin olarak kullanabilmelerine bağlıdır. Yardım ilişkilerinde gerekli olan iletişim becerileri; yakından ilgilenme, konuşmaya açık davet, asgari düzeyde teşvik, duyguların yansıtılması ve özetleme olarak tanımlanmaktadır (Mc. Whirter ve Voltan-Acar, 1985; Tan, 1989; Voltan-Acar, 1994). Ayrıca, günlük yaşamda, çocuk yetiştirmede, öğretimde ve psikotrepide saygı, açıklık ve saydamlık gibi ilkelerin dikkate alınmasının kişilerarası iletişimde olumlu yönde etkili olduğu görülmüştür (Collingwood, 1971).

Bireylere, iletişim becerilerini geliştirmek için eğitim verilebileceği ve bu alanda yapılan çalışmaların işe yaradığı konusunda, (Collingwood 1971; Sweeney 1977; Avery 1978; Engler ve diğerleri 1981; Friedrich ve di-

ğeri 1985; De Carlo ve Mann 1985; Allen ve Willett 1986; Marteau 1991; Moorhead ve Winefield 1991) çeşitli bilimsel yayınlar bulunmaktadır. Uygun bir eğitimle insanlara, iletişim sırasında yaptıkları hataları gösterebilir ve nasıl iletişim kurmaları gerektiği kavratılırsa iletişim çatışmalarına girme olasılıkları azaltılabilir. Konuşurken karşısındakinin sözünü kesen, yüzüne hiç bakmayan ve davranışlarının da farkında olmayan bir kişiyi verebilecek eğitim sırasında, kişinin dikkati söz konusu davranışlara çekilirse, kişi kabul görmeyen davranışlarının olması gerekenler doğrultusunda değiştirebilir. Böylece, kuracağı iletişimin kalitesi yükselmiş ve çatışmalar da azalmış olur (Dökmen, 1994).

Anlaşıyor ki diğer beceriler gibi, iletişim becerisi de sonradan kazanılıp geliştirilen bir beceridir. O halde, bireye böyle bir beceriyi kazandırabilmek için, öncelikle onun sahip olduğu beceri düzeyinin belirlenmesi gerekmektedir. Bu nedenle, bir iletişim becerileri envanteri geliştirilmesi amaçlanmıştır.

YÖNTEM

Bu envanteri geliştirebilmek için, denemelik maddeleri belirlemek amacıyla, ilgili kaynakları ve konuyla ilgili envanterler gözden geçirilmiştir. Bu bilgiler ışığında, iletişim becerisini tanımlayarak, 100 üniversite öğrencisine "Başkalılarıyla etkili bir iletişimi nasıl kurarsınız?" sorusu sorularak bu soruya verilen cevaplar kendi içinde gruplanıp düzenlenerek 150 maddelik bir liste oluşturulmuştur. Bu liste, 205 kişilik bir gruba uygulanarak, grubun % 25' tarafından kabul görmeyen maddeler elenerek madde sayısı 135'e indirilmiştir. Bu ön çalışma sonunda elde edilen liste, yedi kişiden oluşan uzman görüşüne sunulmuştur. Uzmanlardan maddelerin iletişim becerilerini ölçüp ölçmediği konusundaki görüşleri doğrultusunda (en az üç uzman tarafından reddedilen madde) listeden 32 madde daha elenerek madde sayısı 103'e

düşürülmüştür. Ayrıca, uzmanların önerileri doğrultusunda da maddelerin ifadelerinde değişiklikler yapılmıştır. Bu düzenlemeden sonra 103 maddeden oluşan deneme formu 110 öğrenciye uygulanmış ve bu uygulama sırasında öğrencilerden açık ve anlaşılır olmayan ifadeler soru işareti koymaları istenmiştir. Öğrencilerin % 20 ve daha fazlasının soru işareti koyduğu 17 madde listeden çıkartılıp, 300 öğrenciye tekrar uygulanmış ve madde analizi yapılmıştır. Madde analizi sonunda, .05 düzeyinde anlamlı olmayan 16 madde daha elenerek 70 maddeden oluşan bir envanter hazırlanmıştır. Gerekli güvenilirlik ve geçerlik çalışması yapılan bu envanter "Danışma Becerileri Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerine Etkisi" konulu doktora tezinde kullanılmıştır.

Araştırmanın örneklemini 720 üniversite öğrencisi oluşturmaktadır. Tezde kullanılan 70 maddelik envanter yeniden gözden geçirilerek ve daha geniş bir gruba (n=500) uygulanmış ve faktör analizi yapılmıştır. Varimax yöntemi ile yapılan faktör analizi sonucunda, .30 üzerinde faktör yüklemesi olan maddeler alınarak 3 faktörlü ve 57 maddelik bir envanter taslağı hazırlanmıştır. Bu taslak 220 öğrenciye tekrar uygulanmış, madde analizi yapılmıştır. Dolayısıyla verilerin analizinde faktör analizi, madde analizi ve korelasyon kullanılmıştır.

BULGULAR VE YORUM

Bu kısımda ölçeğin güvenilirlik ve geçerlik çalışmalarına ilişkin olarak elde edilen bulgularına ve yorumlara yer verilmiştir. Tablo 1'de faktör analizi sonuçları sunulmaktadır. Madde sayısı 57 olan bu envanter taslağı yeniden uygulanarak yapılan madde analizi sonucunda anlamlılık düzeyi .05 ve üzerinde olan maddeler faktörler arası denge de dikkate alınarak, 3 faktörde 15'er madde olmak üzere 45 maddelik bir envanter haline getirilmiştir. Bu faktörler maddelerin içerikleri dikkate alınarak, bilişsel, duygusal ve davranışsal olarak adlandırılmıştır.

Tablo 1. Faktör analizi sonuçları.

Madde No: Faktör I	Madde No: Faktör II	Madde No: Faktör III
6. .30	1. .30	3. .48
15. .56	11. .52	7. .52
25. .52	13. .47	8. -.38
27. .55	14. .48	10. .44
31. .47	19. .42	20. .65
32. .56	22. .31	23. .43
34. .63	26. .43	24. .33
36. .49	29. .36	33. .59
38. .42	30. -.60	35. .54
40. .38	31. .47	42. .62
44. .45	37. .31	54. .45
46. .47	41. .45	57. .54
48. .68	43. -.38	60. -.40
51. .42	45. .48	65. .44
52. .51	47. .37	66. .49
55. .55	49. .67	67. .64
61. .44	50. .52	69. .48
68. .50	56. .43	70. .30
58. .48		
63. .35		
64. .48		

Güvenirlilik ile İlgili Bulgular ve Yorum

Araştırmanın bu bölümünde güvenirlik çalışması için; elde edilmiş olan 45 maddelik envanterin boyutlarının toplam puanları ile envanterin genel toplam puanları arasındaki korelasyonlara bakılmıştır. Elde edilen sayısal değerler Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. İletişim becerileri envanteri (İBE)'nin toplam puan korelasyonları.

Madde No: r	Madde No: r	Madde No: r
1. (34) .45***	16. (14) .30***	31. (65) .16*
2. (48) .40***	17. (13) .28***	32. (54) .46***
3. (61) .48***	18. (11) .28***	33. (8) .36***
4. (55) -.19*	20. (58) .44***	35. (69) .24***
6. (36) .38***	21. (1) .39***	36. (20) .33***
7. (9) .35***	22. (41) .15*	37. (3) .19**
8. (68) .25***	23. (29) .22**	38. (57) .37***
9. (51) .38***	24. (31) .34***	39. (23) .37***
10. (38) .30***	25. (37) .35***	40. (42) .53***
11. (6) .32***	26. (64) .40***	41. (42) .13*
12. (27) .30***	27. (63) .31***	42. (10) .40***
13. (45) .37***	29. (47) .22**	44. (33) -.25***
15. (32) .38***	30. (50) .25***	45. (67) .38***

*p < .05
**p < .01
***p < .001

Not: Önceki madde numaraları parantez içerisinde verilmiştir.

İBE (İletişim Becerileri Envanteri)'nin alt ölçekleri ve madde toplam puanları arasındaki "nokta çift serili" korelasyon katsayıları, her alt ölçek için madde-toplam puan korelasyonlarının ortalamaları ve ranjları Tablo 3'de verilmiştir. Bu istatistiksel değerlere baktığımızda; İBE'nin alt ölçeklerinin iç tutarlılık düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 3. İBE'nin her maddesinin toplam puan boyutların toplam puanı korelasyonları.

Zihinsel		Duygusal		Davranışsal	
Madde No:	r	Madde No:	r	Madde No:	r
1.	.44***	5.	-.18*	2.	.45***
3.	.52***	9.	.49***	4.	.51***
6.	.28**	11.	.49***	7.	.34***
12.	.50***	27.	.29***	8.	.38***
15.	.50***	29.	.36***	10.	.32***
17.	.27**	31.	.47***	13.	.46***
18.	.34***	34.	.42***	14.	.43***
20.	.37***	35.	.32***	16.	.38***
23.	.45***	36.	.37***	19.	.45***
24.	.55***	38.	.45***	21.	.42***
26.	.46***	39.	.38***	22.	.25**
28.	.37***	40.	.45***	25.	.44***
33.	.46***	42.	.40***	30.	.35***
37.	.29**	43.	.36***	32.	.49***
45.	.55***	44.	-.15*	41.	.30***
Madde Sayısı= 15		15		15	
Ranj= .27-.55		Ranj= -.15-.49		Ranj= .25-.51	
X̄= 42.33		37.2		39.8	

**p < .001
*p < .01
p < .05

Tablo 4. İBE'nin toplam puanı ile her boyutun toplam puanları arasındaki korelasyon.

Boyut Adı:	r
Zihinsel	.83***
Duygusal	.73***
Davranışsal	.82***

***p < .001

Tablo 4'de İBE'nin toplam puanları ile boyutların toplam puanları arasındaki korelasyonun yüksek olması envanterin homojen olduğunu göstermektedir. Güvenirlik çalışmalarında tutarlılığın yüksekliği ve homojen oluşları güvenirlik için birer kanıt olarak ele alınabilir.

Tablo 5. İBE'nin boyut-boyut toplam puanları arasındaki korelasyon.

	Zihinsel	Duygusal	Davranışsal
Zihinsel	-		
Duygusal	.38***	-	
Davranışsal	.57***	.41****	-

***p< .001

Tablo 5'de İBE'nin alt boyutları arasındaki korelasyonun .001 düzeyinde anlamlı olması İBE'yi oluşturan 3 alt bölümün kendi içinde homojen olduğunu ve her bölümün kendi niteliğine uygun maddelerden oluştuğu söylenebilir.

Envanterin güvenilirliğini test etmek için ayrıca bir ay sonra envanter 170 kişilik gruba tekrar uygulanmıştır. Test-tekrar test yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışması sonucunda güvenilirlik katsayısı .68, test yarılama yöntemi ile yapılan çalışmada güvenilirlik kat sayısı .64 olarak bulunmuştur. Ölçeğin iç tutarlığını belirlemek amacıyla hesaplanan Cronbach alpha katsayısı ise, .72 olarak bulunmuştur. Bu bulgular, ölçeğin güvenilirliğinin kullanılabilir düzeyde olduğunu göstermektedir.

Geçerlik Çalışmalarıyla İlgili Bulgular ve Yorum

Envanterin geçerlik çalışmasıyla ilgili olarak; Korkut (1996)'ın geliştirmiş olduğu "İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği" kullanılmıştır. Yapılan geçerlik çalışmasında; geçerlik katsayısı .70 bulunmuştur. Bu değer, ölçeğin geçerli sayılabilmesi için yeterli olduğu düşünülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Envanterin bu haliyle bireylerin iletişim beceri düzeylerini bilişsel, duygusal ve davranışsal olmak üzere

üç alt boyutta veri toplanabilecek geçerliliğe ve güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilir. Envanterin, daha da yeterli hale getirilmesi için başka örneklem gruplarına uygulanarak bu çalışmanın sürdürülmesinin yerinde olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Allen S ve Willett, N. (1986). Improving the communication skills of mentally handicapped adults, *British Journal of Occupational Therapy*, 49 (4), 130-132.
- Avery, A.W. (1978). Communication skills training for paraprofessional helpers. *American Journal of Community Psychology*, 6 (6), 583-591.
- Balcı, S. (1996). "Danışma becerileri eğitiminin üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeyine etkisi". *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Ondokuzmayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Baymur, F. (1990). Çağımızda insan ilişkilerinin artan önemi ve bu hususun eğitimde dikkate alınması. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 1 (1), 16-17.
- Bilen, M. (Tarihsiz). *Sağlıklı İnsan İlişkileri* (Geliştirilmiş Dördüncü Baskı). Sistem Ofset, Ankara.
- Carlo J.J. ve De ve Mann, W.C. (1985). The effectiveness of verbal versus activity self-perceptions of interpersonal communication skills. *American Journal of Occupational Therapy*, 39 (1), 20-27.
- Collingwood, R.T. (1971). Retention and retraining of interpersonal communication skills". *Journal of Clinical Psychology*, 27, 294-296.

- Dökmen, Ü. (1994). **İletişim Çalışmaları ve Empati**, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Egan, G. (1994). **The Skilled Helper: A Problem Management Approach to Helping**. Brooks/Cole Publishing Company, Adivision of Wadsworth, Inc.
- Engler, C.M. ve Diğerleri (1981). Medical student acquisition and retention of communication and interviewing skills. **Journal of Medical Education**, 56 (7), 572-579.
- Friedrich, R.M. ve Diğerleri (1985). Teaching communication skills in a integrated curriculum. **Journal of Nursing Education**, 24 (4), 164-166.
- Gordon, T. (1993). **Etkili Öğretmenlik Eğitimi**. Çev. E. Aksoy ve B. Özkan, YA-PA Yayınları, İstanbul.
- Johnson, D.M. (1990). **Reaching Out: Interpersonal Effectiveness and Self-actualization**. Prentice Hall International Inc.
- Korkut, F. (1996) İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlilik ve Geçerlik Çalışmaları. **Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi**. Cilt 2, Sayı: 7, s. 18-23.
- Marteau, T.M. ve Diğerleri (1991). Factors influencing the communication skills of first year clinical medical students. **Medical Education**, 25 (2), 127-134.
- Mc. Whirter, J. ve Voltan-Acar, N. (1985). **Çocukla İletişim**. Nüve Matbaası, Ankara.
- Moorhead, R. ve Winefield, H. (1991). Teaching counseling skills so fourth-year medical students: A dilemma concerning goals. **Family Practice**, 8, (4) 343-346.
- Özer, K. (1995). **İletişimsizlik Becerisi**. Varlık Yayınları, İstanbul.
- Sweeney, M.A. (1977). Evaluating the nonverbal communication skills of nursing students. **Journal of Nursing Education**, 16, (3) 5-11.
- Tan, H. (1989). **Psikolojik Yardım İlişkileri: Danışma ve Psikoterapi**. Milli Eğitim Basımevi, İstanbul.
- Voltan-Acar, N. (1980). Grupla atılganlık eğitiminin bireyin atılganlık düzeyine etkisi. **Yayınlanmamış Doktora Tezi**. H.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- _____ (1994). **Terapötik İletişim: Kişilerarası İlişkiler**. Ertem Matbaacılık, Geliştirilmiş İkinci Baskı, Ankara.