

# İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlilik ve Geçerlik Çalışmaları

Fidan KORKUT  
Hacettepe Üniversitesi  
Eğitim Fakültesi

**Özet :** Bu araştırmada İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği'nin (İBDÖ) geliştirilmesi aşamaları ile güvenirlik ve geçerlik çalışmaları sunulmaktadır. Yapılan maddelerarası korelasyon çalışmaları sonucu 25 madde haline gelen ölçeğin testin tekrarı yöntemi ile elde edilen güvenirlik katsayısı .76; iç tutarlık katsayısı ise .80 olarak bulunmuştur. Yapı geçerliği amacıyla gerçekleştirilen faktör analizi çalışmaları ölçeğin tek boyutlu olarak değerlendirilebileceği biçiminde yorumlanmıştır. Kız ve erkek gruplarının puanlarının karşılaştırılması ile yapılan geçerlik çalışmasında puanlar arasında kızların lehine anlamlı düzeyde fark olduğu bulunmuştur. İBDÖ'nün güvenirlik ve geçerlik çalışmalarının sonuçları ölçeğin kullanılabilir olduğunu göstermektedir.

**Summary:** This study reports the steps undertaken for the development of "The Communication Skills Scale" and its reliability and validity studies. An item pool was developed and then was reduced to 25 after inter-item analysis. The test-retest reliability .76, and Cronbach alpha coefficient was .80, both significant at .001 level. Principal components analysis which was carried out for the construct validity showed that one factor explained the variance. The results of t test showed a significant sex difference. Girls scored higher than the boys.

Bütün kişilerarası ilişkiler iletişime dayalı olarak gerçekleşmektedir. Kişilerarası sorunların çoğu da iletişime dayanmaktadır. İletişimin sağlıklı olması, kişiler için ilişkilerin derin, anlamlı ve doyurucu olmasını sağlarken, sağlıklı olması anlaşılama duygusu veya istenmeyen yalnızlıktan başlayarak, çok daha derin sorunlara kadar gidebilen bir sıkıntı kaynağı oluşturmaktadır. İnsan yaşamında bu denli önemli olan iletişim, farklı yazarlarca farklı tanımlanmaktadır. Tanımların birine göre iletişim iki birimin arasında birbirleriyle ilgili mesaj alışverişini içeren bir süreçtir (Spencer ve Wilson, 1988). Bir diğer tanıma göre iletişim birey ya da bireyler arasında anlam(lar) yüklü simgeler gönderilmesi, alınması, işlenmesi, yeniden gönderilmesi, yeniden alınması, yeniden işlenmesi sürecidir (İnceoğlu, 1993). Kişilerarası iletişim ise bir

kişinin mesajı alan kişinin (kişilerin) davranışlarını etkilemek amacıyla bir mesaj yollaması biçiminde tanımlanmaktadır (Johnson ve Johnson, 1987).

Yapılan tanımlara göre iletişim, mesajı veren ve mesajın verilmiş biçimi öğelerinden oluşmaktadır. İletişimde mesajın verilmesi ise sözel olmayan mesajlar iletişimin niteliğini arttırmaktadır. İnsanlar, kendilerini ifade etme, anlaşılma ve başkalarını anlama gibi gereksinimlerini farklı iletişim kurma yollarına doyurmaya çalışılmaktadır. Kullanılan iletişim kurma yolları kişilerarası ilişkilerin etkinliğini artırıcı veya azaltıcı olabilmektedir.

İletişimin daha sağlıklı olmasını sağlayan beceriler, etkili dinleme ve etkili tepki verme olarak özetlenebilmektedir. Bu beceriler; ayrıntılı olarak uygun sorular

sorma, özetlemeler yapma, başka sözcüklerle tekrarlama, anahtar sözcüklerle tepki verme, karşısındakinin davranışını, sözlerini ve duygularını tanımlama ve uygun biçimde yansıtma, anlayıp anlamadığını sınama, etkili geri bildirim verme olarak sıralanabilmektedir (Coursen ve Thomas, 1989). İletişim becerilerini Gordon (1992) edilgin sessizlik, kabul tepkileri, kapı aralayıcılar, konuşmaya çağrı ve etkin dinleme olarak adlandırmakta ve bunların iletişimi kolaylaştıran etmenler olduğunu belirlemektedir.

İletişim becerileri psikolojik danışmanlık, psikoloji, psikiyatri gibi yardım etme mesleklerinin uygulamaları sırasında son derece önemli bir yer tutar. Sağlıklı terapötik ilişki kurabilmek için temel iletişim becerilerine sahip olmak gerekir. Carkuff (1983) terapötik becerilere temel oluşturan iletişim becerilerini dikkat etme, tepki verme, kişiselleştirme ve başlatma olarak özetlemektedir. Bir kısmı tamamen terapötik amaçlı olan bu becerilerin ilki olan dikkat etmede empati, saygı, içtenlik, somutluk, etkili dinleme becerileri yer almaktadır. Tepki verme boyutunda içeriğe, duyguya ve anlama tepki verme; kişiselleştirmede anlamı, duyguyu, sorunu ve amacı kişiselleştirme becerileri yer alırken, başlatma becerisinde amaçların tanımlanması, amaçlara ulaşılacak programların yapılması ve programın aşamalarının kişiselleştirilmesi becerileri yer almaktadır. Terapötik iletişim becerileriyle ilgili bazı kuramcıların (Patterson, 1974; Akt. Voltan Acar 1994; Egan 1994) yaptıkları ayrımlar da bazı sınıflama farklılıklarına rağmen Carkuff'un belirttikleri ile benzerlikler görülmektedir. Günlük ilişkilerde ve terapötik ilişkilerde yer alan iletişim becerilerinin son derece benzer olduğu görülmektedir. Aralarındaki fark günlük ilişkilerde karşılıklılık varken, terapötik olanlarda bu niteliğin olmaması ve rollerin açık olmasıdır (Egan 1994).

İletişim kurma biçimleri yaşantılar yoluyla öğrenilmektedir. Bu öğrenme sürecinde iletişimi zenginleştiren ve geliştiren yollar kadar zayıflatan ve zehirleyen yollar da öğrenilmektedir. Dolayısıyla sağlıklı iletişim kurmaya yarayan bazı gözlenebilir, ölçülebilir, tekrarlanabilir, öğretilebilir davranışlar, kısaca beceriler de öğrenilmektedir. Literatürde bu becerilerin öğrenilmesi sürecinde cinsiyet farklılıkları sıklıkla vurgulanmaktadır.

Bilinen tüm insan toplumlarında kadın ve erkek davranışları, birincil ve ikincil cinsiyet özellikleri açısından farklılık göstermektedir (Munroe ve Munroe 1975). Bu farklılaşmada sosyalleşmenin payı büyüktür. Sosyalleşme süreci sırasında kız ve erkeklerin farklı davranışları desteklenmektedir. Browerman ve arkadaşları tarafından (1972) gerçekleştirilen cinsiyetler arasındaki davranış farklılıklarıyla ilgili çalışmada yapılan faktör analizi sonuçlarına göre erkeklerin davranışları yeterlik olarak adlandırılabilen bağımsızlık, kararlılık, güven, mantıklılık özelliklerini gösteren bir faktörde toplanmışlardır. Kadınların davranışlarının ise sıcaklık ve ifade edebilme biçiminde adlandırılan, sempatik, şefkatli, sözel ve sanatçı olma özellikleriyle açıklanabilen bir faktörde toplandığı bulunmuştur (Akt. Seward ve Seward 1980). Yapılan araştırmalar kadınların beklentilerini, düşündüklerini, kaygularını daha sık ve açık olarak ifade edebildiklerini göstermektedir (Mc Croskey, Larson, Knapp 1971; Yorborg 1974). Bunun yanında kızların derin arkadaşlık ilişkilerine daha fazla önem verdiklerini (Lever 1978; Akt. Woolfolk 1993); diğer insanlara karşı duyarlı, sevgi dolu, kibar, sosyal, insanlarla olmayı seven özellikler gösterdiklerini vurgulayan çalışmalara da rastlanmaktadır (Seward ve Seward 1980). Sonuç olarak bu bilgiler, sosyalleşme sürecinde kızların iletişim becerilerini öğrenmelerinin daha fazla

desteklendiğini ve dolayısıyla iletişim becerilerinin erkeklere oranla daha iyi olduğu yorumunun yapılabileceğini göstermektedir.

Bu tartışmalar, gözlenebilir, tekrarlanabilir ve öğretilbilir davranışlar olan iletişim becerilerinin ölçülebileceğini göstermektedir. Bu konuda geliştirilmiş olan bazı ölçme araçlarına gereksinim vardır. Nitekim ülkemizde iletişim ve kişilerarası ilişkilerin farklı niteliklerini ölçmeye yönelik bazı ölçekler vardır. Bunlardan birisi Öztan (1994) tarafından Türkiye için güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları yapılan Lorr'un Kişilerarası İlişki Stili Ölçeği'dir. Bu ölçek üniversiteler düzeyinde sosyal olma, yardım isteme, destekleyici, duyarlı, güvenen, toleranslı, yönlendirici, bağımsız, soğukkanlı, kararlı ve temkinli olma alt boyutlarını kapsayan 55 sorudan oluşmaktadır. Diğer ise Hisli Şahin, Durak ve Yasak (1994) tarafından uyarılma ve kısaltma çalışmaları yapılan ve daha çok kişilerarası ilişki sorunlarını ölçmeye yönelik olarak hazırlanan Kişilerarası İlişkiler Ölçeği'dir.

Bu araştırmada, psikolojik danışma ve rehberlik alanının en fazla hizmet verdiği orta öğretim düzeyindeki bireylere yönelik bir araç geliştirmeye çalışılmıştır. Geliştirilen ölçek, lise öğrencilerinin iletişimi zenginleştirici olan bazı niteliklerin ne kadarına sahip olduklarını belirlemeye yöneliktir.

### **Yöntem**

**Örnekleme:** Ölçek ilk olarak 1994-95 öğretim yılı bahar dönemi başında Ankara ilindeki Çankaya Lisesinin normal eğitim veren kısmında okuyan 143 öğrenciye uygulanmıştır. Ölçeğin 42 maddelik deneme formu kullanılarak yapılan bu uygulamadan sonra, maddelerarası korelasyon çalışmaları sonucunda oluşturulan 25 maddelik ölçek bu kez 191 öğrenciye tekrar uygulanmıştır. Ancak ikinci uygulamaya gelenlerin sayısının daha az olması ve bazı yanıt kağıtlarının iptal edilmesi sonucunda ölçeğin güvenilirlik ve

geçerlik çalışmaları 126 öğrenci üzerinden yapılmıştır. Öğrencilerin 61'i kız, 65'i erkektir. Grubun yaşı 14 ile 17 arasında değişmektedir (x:15.22).

**Ölçeğin geliştirilmesiyle ilgili çalışmalar:** Ölçek çalışmalarına Bacanlı (1991) tarafından hazırlanmış olan sıfat listeleri taranarak başlanmış ve uzman kanısına da başvurularak sıfatların ifadeler haline getirilmesinin daha uygun olduğu kararlaştırılmıştır. Böylece 72 madde olarak oluşturulan bu ilk taslak 11 öğretim elemanına verilmiş ve kendilerinden ifadeleri, ilişkileri geliştirici ya da engelleyici olmaları açısından uygun ya da uygun değil biçiminde değerlendirmeleri istenmiştir. Uygun olmadığı konusunda fikir birliği olan ifadeler elendikten sonra 54 maddelik hale gelen ikinci taslak bu kez 14 öğretim elemanına sunulmuştur. Öğretim elemanlarının maddeleri uygun (U), uygun değil (UD) ve değiştirildiğinde uygun olabilir (D) biçiminde değerlendirmeleri istenmiştir. Uygun bulunmayan maddelerin elenmesinden sonra 48 maddelik üçüncü taslak 10 öğretim elemanına verilmiş bu kez maddeleri çok iyi (3), iyi (2) ve kötü (1) olarak değerlendirmeleri istenmiştir. Bu değerlendirmeler sonucunda en yüksek puan alan 42 madde, ölçeğin deneme formuna alınmıştır.

İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği'nin (İBDÖ), maddeleri bireylerin ilişkilerinde genelde nasıl olduklarını düşünerek yanıtlayabilecekleri 5-li Likert tipindedir. Bireylerden ölçekteki herbir maddenin karşısında yer alan (4) her zaman, (3) sıklıkla, (2) bazen, (1) nadiren ve (0) hiç bir zaman seçeneklerinden birisini seçmeleri istenmektedir.

**Ölçeğin madde seçimi ile ilgili çalışmaları:** Ölçeğin 42 maddelik denemelik formu ilk olarak 143 öğrenciye uygulanmıştır. Madde seçimi için maddeler arası korelasyon tekniği kullanılmıştır. Birbirleriyle .25 ve

üstü korelasyon bulunan ve en az üç madde ile ilişki olan maddeler seçildiğinde ölçek 25 maddeden oluşmuştur. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 100, en düşük puan 0'dır. Puanın yüksekliği bireyin kendisini iletişim becerileri konusunda başarılı algıladığı biçiminde değerlendirilmektedir.

**Verilerin Çözümlemesi:** Ölçeğin tutarlılığı Cronbach alfa katsayısı ile saptanmıştır. Ayrıca ölçeğin testin tekrarı yöntemi ile güvenilirliğini saptayabilmek amacıyla ölçek 191 öğrenciye üç hafta ara ile iki kez uygulanmıştır. Ölçeğin yapı geçerliğini incelemek için faktör analizi çalışmaları dönüştürülmemiş temel bileşenler analizi kullanılarak yapılmıştır. Sosyalleşme sürecinde cinsiyetler arasında, kişilerarası ilişkilere verilen önemle ilgili farklar oluşmaktadır. Bu konudaki kuramsal bilgilerden ve araştırma bulgularından yola çıkılarak araştırmaya katılan kız ve erkek öğrencilerinin puanları arasındaki fark t testi ile sınanmıştır. Verilerin çözümlemesinde Windows için hazırlanmış SPSS programı kullanılmıştır.

### **Bulgular**

Ölçeğin güvenilirliği biri testin tekrarı, diğeri iç tutarlılık olmak üzere iki yolla hesaplanmıştır. Ölçeğin 126 öğrenciye üç hafta ara ile iki kez uygulanması sonucunda elde edilen korelasyon katsayısı .76'dır. Ölçeğin iç tutarlılığını saptamak amacıyla hesaplanan Cronbach alfa katsayısı ise .80'dir.

Ölçeğin maddelerinin yapı geçerliğini, diğeri bir değişle çok boyutlu olup olmadığını anlamak amacı ile temel bileşenler faktör analizi uygulanmıştır. Dönüştürülmeden yapılan analiz sonucunda maddeler dokuz faktöre yayılmış, ancak son beş faktöre çok az sayıda madde girmiştir. Faktörlerin öz değerleri (eigen) incelendiğinde birinci faktörün özdeğerinin 4.37; ikinci ve diğer faktörlerin özdeğerlerinin ise sırasıyla 1.91;

1.77; 1.56; 1.37; 1.27; 1.18; 1.13; 1.08 olduğu görülmüştür. Lord (1980), birinci faktör yüküne ait özdeğerin, ikinci faktör yüküne ait özdeğerden büyük olmasının ve ikinci ve diğer faktörlerin özdeğerlerinin birbirlerinden çok farklı olmamasının tek boyutluluk için yaklaşık bir ölçü olarak alınabileceğini belirtmektedir (Akt. Kelecioğlu 1995). Bu bilgiler ışığında, elde edilen faktör yükümleri ölçeğin tek faktör yapısını gösterdiği biçiminde yorumlanabilir.

Araştırmaya katılan kız ve erkek öğrencilerin İBDÖ'den aldıkları toplam puanlar arasındaki farklar t testi ile sınanmıştır. Tablo 1'de yapılan t testi sonuçları sunulmaktadır.

**Tablo 1**

Kız ve erkek öğrencilerin İBDÖ'den elde ettikleri toplam puanlara uygulanan t testi sonuçları

	n	x	sd	t	p
kızlar	61	78.77	9.17		
Toplam				3.00	0.01
erkekler	65	73.55	10.41		

Tablo 1'de de görüldüğü gibi yapılan t testi sonuçları, kızların lehine anlamlı fark göstererek sosyalleşme sürecinin bir sonucu olarak kızların iletişim becerilerinin daha iyi olduğu yönündeki kuramsal açıklamalara ve araştırma bulgularına uygun bir sonuç vermiştir.

### **Sonuç ve Tartışma**

Bireylerin iletişim becerilerini değerlendirmek amacı ile geliştirilen İBDÖ 25 maddelik, beşli likert tipi bir ölçektir. İBDÖ'nün lise düzeyindeki öğrenciler için iç tutarlılık katsayısı .80; testin tekrarı yöntemine göre güvenilirlik katsayısı .76 olarak bulunmuştur.

Ölçeğin yapı geçerliğinin faktör analizi ile incelenmesi sonucunda aracın tek boyutlu olduğunu gösterir niteliktedir. İletişim

becerilerini değerlendiren ölçeklerde çok boyutlu olanlara da rastlanmaktadır (Öztañ 1994). Bu ölçeğin tek boyutlu olması, lise düzeyindeki gençlerin yaşlarının ve deneyimlerinin azlığı nedeniyle iletişim becerilerinin henüz ayrılmamış olmasından kaynaklanıyor olabilir. Kız ve erkek öğrencilerin İBDÖ'den elde ettikleri toplam puanların t testi ile karşılaştırılması sonucunda istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark bulunmuştur (t: 3.00; P<.01). Elde edilen bu bulgu, literatürdeki diğer bulgularla ve kızların empatik beceri konusunda erkeklerden daha iyi olduklarını gösteren araştırma sonuçlarıyla tutarlı görünmektedir (Seward ve Seward 1980; Kallioopuska 1983, Akt. Dökmen 1994; Ceyhan 1993). Bu sonuçlar aracın geçerliği için bir diğer kanıt olarak kabul edilmiştir. Ölçeğin psikometrik çalışmalarının devamı için öneriler ise şu şekilde sıralanabilir. Öncelikle iletişim becerilerinin iyi ya da kötü olduğu düşünülen bir grubun ölçüt olarak alındığı bir geçerlik çalışması ile benzer ölçekler geçerliliğinin hesaplanmasının uygun olacağı düşünülmektedir. Bunun yanında ayrı ayrı üniversite grubu ve yetişkinler için güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları ile faktör analizi çalışmaları yapılabilir.

Sonuç olarak henüz çalışmalar tamamlanmamış olsa da İBDÖ ile ilgili olarak yapılan bu geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarının, ölçeğin bireylerin iletişim becerilerini algılama düzeyini belirlemede veri toplamak için kullanılabilir özellikler gösterdiği söylenebilir.

#### Kaynakça

Bacanlı H. (1991). **Sıfat tarama listesi el kitabı**. Baskı Atlas. Konya.

Baker S.B., Shaw, M.C. (1987). **Improving counseling through primary prevention**. Merrill Publishing Com. A. Bell & Howell Com.

Carkhuff, R.R. (1983). **The art of helping**. Human Resource Development Press.

Ceyhan A.A. (1993). **Anababaların empatik eğilim düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi**. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Coursen, D., Thomas, J. (1989). **Communating**. In Smith S.C., Ptole P.K., Bridges E.M. (Ed). **School leadership. Hardwork for Excellence** Eric.

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

Egan, G. (1994). **Psikolojik danışmaya giriş**. Çev. Editör F. Akkoyun, Form Ofset, Ankara.

Gordon, T. (1992). **Etkili öğretmen eğitimi**. Çev. E. Aksoy ve B. Özkan, YA-PA Yayınları, İstanbul.

Hisli Şahin, N., Durak, A., Yasak Y. (1994). **Kişilerarası ilişkiler ölçeği: Psikometrik özellikler. VIII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bildiri Özetleri**, s. 75.

İnceoğlu, M. (1993). **Tutum, algı, iletişim**. V Yayınları, Ankara.

Johnson, D.W., Johnson, F.P. (1987). **Joining together: Group theory and group skills**. Prentice-Hall International Inc.

Kelecioğlu, H. (1995). **Öğrenci seçme sınavı puanlarının eşitlenmesi üzerine bir çalışma**. **Eğitim ve Bilim**. Cilt 19, Sayı 97, 59-66.

Munroe, R.L., Munroe, R.H. (1975). **Cross-cultural human development**. Brooks Cole Pub. Com.

Mc Croskey, J. C., Larson C.E., Knapp, M.L. (1971). **An introduction to interpersonal communication.** Prentice Hall Inc.

Öztañ, N. (1994). Kişilerarası ilişkiler ölçeği. **VIII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bildiri Özetleri**, s. 57.

Seward, J.P., Sewad, G.H. (1980). **Sex differences: Mental and temperamental.** Lexington Books.

Sperber, D., Wilson, D. (1988) **Relevance: Communication and cognition.** Harvard University Press. Massachusetts.

Voltan-Acar, N. (1994) **Terapötik iletişim: Kişilerarası ilişkiler.** Ertem Matbaacılık, Ankara.

Woolfolk, A.E. (1993). **Educational psychology.** Allyn & Bacon.

Yorburg, B. (1974). **Sexual identity.** John Wiley and Sons.