

# UFAK İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği'nin Geliştirilmesi ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi

## Development of UFAK's Communication Skill Scale and Investigating its Psychometric Properties

Aysun AKÇAM<sup>1</sup>, Hakan Serhan SARIKAYA<sup>2</sup>, Sevil ÇINAR ÖZBAY<sup>3</sup>, Meryem FIRAT<sup>4</sup>  
Yalçın KANBAY<sup>5</sup>, Mehmet UTKAN<sup>6</sup>

### ÖZ

**Amaç:** Bu çalışma 15-65 yaş grubu bireylerin iletişim becerilerini ölçmek için geçerli ve güvenilir bir ölçüm aracı geliştirmeyi amaçlamaktadır.

**Materyal ve Metod:** Çalışmanın amacına uygun olarak 513 kişi çalışmanın örneklemini oluşturmuştur. Çalışma teorik yapının incelenmesi, etik uygulamalar, madde yazımı, taslak formun oluşturulması, pilot uygulama, uzman görüşü, deneme formunun oluşturulması, deneme formunun örnekleme uygulanması, bulgular (geçerlik ve güvenilirlik) ve ölçeğin son şeklinin verilmesi aşamalarından oluşmuştur.

**Bulgular:** Ölçeğin geçerliği, yapı geçerliliği ve iç geçerliği incelenerek sınınmıştır. Elde edilen ölçek 4 alt boyuttan oluşmakta olup iletişim becerilerine yönelik toplam varyansın %56,4'ünü açıklamaktadır. %27'lik alt-üst grup karşılaştırmasına göre ölçek yüksek ve düşük puan ortalamasına sahip grupları doğru bir şekilde ayırt edebilmektedir. Ölçeğin geneli için ise Cronbach a değeri.85 olarak belirlenmiş olup bu değer yüksek düzeyde güvenilirliği ifade etmektedir.

**Sonuç:** İstatistiki analizler sonucunda ölçeğin 19 maddesi için dört faktörlü olarak tanımlanan modele ait uygunluk istatistiklerinin uyum indekslerine göre kabul edilebilir aralıkta olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İletişim, İletişim Becerileri, Ölçek Geliştirme, Psikometrik Özellik

### ABSTRACT

**Aim:** This study aimed to develop a valid and a reliable measurement tool to assess the communication skills of individuals in the 15-65 age group.

**Materials and Methods:** Five hundred and thirteen persons compatible with the study aim constituted the study sample. The study consisted of the stages including the examination of the theoretical framework and ethical practices, writing out the items, creating a draft form, conducting a pilot survey, taking expert opinions, creating the trial form, administering the trial form to the sample, evaluating the data with respect to validity and reliability and finalizing the scale.

**Results:** The validity of the survey was verified by using the construct validity and internal validity. The obtained scale consisted of 4 subdomains, explaining 56,4% of the total variance for communication skills. The scale can distinguish between the groups with higher and lower average scores, according to the lower 27% and 27% upper group comparisons. Cronbach a reliability coefficient was calculated to test the reliability of the scale, which was determined as .85 for the overall scale, representing a high level of reliability.

**Conclusion:** As a result of the statistical analysis, the fitness statistics of the model defined as having four factors for 19 items of the scale were within acceptable range according to fit indexes.

**Keywords:** Communication, Communication Skills, Development of Scale, Psychometric Properties

### GİRİŞ

İletişim her insanın hayatında önemli bir yere sahiptir. İnsanı esas alan ve insana yardımcı olan profesyonellerin başarısı da iletişim becerilerine bağlıdır (1-3). İletişim kısaca bir kişiden/kişilerden başka bir kişiye/kişilere bilgi aktarımıdır (4). İletişim, bilginin üretilmesi, aktarılması ve anlamlandırılmasını içeren bir süreçtir (5). Dolayısıyla iletişimin, esas olarak bilgi ve haberi paylaşmanın kendisini anlatabilme ve yarattığı etki sayesinde dinletebilme yeteneğini ifade ettiği de söylenebilir (6). Sosyal bir varlık olan insan içinse konuşma yolu ile kendini anlatabilme ve dinlemenin önemi tartışılmazdır.

1-Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Türkçe Eğitimi Anabilim Dalı, Konya E-posta: akcamaysun1@gmail.com  
ORCID: 0000-0001-9428-3942

2-Dr. Öğr. Üyesi, , Artvin Çoruh Üniversitesi Eğitim Fakültesi

E-posta: sarikeyaserhan@gmail.com ORCID: 0000-0002-6066-2730

3-Dr. Öğr. Üyesi, Artvin Çoruh Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi E-posta: cinarsevil87@gmail.com

ORCID: 0000-0002-9281-1614

4-Dr. Öğr. Üyesi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Ruh Sağlığı ve Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, Erzincan E-posta: meryemfirat@hotmail.com

ORCID: 0000 0002 4193 2299

5-Doç. Dr., Artvin Çoruh Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Ruh Sağlığı ve Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, Artvin

E-posta: yalcinkanbay@hotmail.com ORCID: 0000-0002-8025-9877

6-Kafkas Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Kars E-posta: mehmetutkan-36@hotmail.com

ORCID: 0000-0003-4362-6903

Gönderim Tarihi:27.01.2022 - Kabul Tarihi: 01.11.2023

Literatür incelendiğinde bu çok boyutlu kavrama ilişkin birçok tanımın varlığını görmek mümkündür. İletişimi iki kişi arasındaki anlam alışverişi olarak tanımlayan Cüceloğlu, insanın doğası gereği kendini anlatma ve başkalarını anlama ihtiyacının da bireyleri iletişim kurmaya sevk ettiğini ileri sürmektedir (7). Dökmen'e göre ise (2002), insanın fizyolojik ve psikolojik olarak yaşamını sürdürebilmesi için canlı ve cansız varlıklarla süreç ilişkisi içinde olduğu gözlenir ve insanlar arası bu süreçler sosyal ve psikolojik iletişim şeklinde açıklanmaktadır (8). Tutar ve Yılmaz (2010), insanların iletişim kurmasındaki asıl amacın, anlaşılabilir mesajların gönderilmesi ve karşı tarafın tutum ve davranışlarında değişiklik yaratmak olduğunu savunur (9). Akçam (2019), iletişimin insanoğlunun sosyalleşme sürecinde vazgeçilmez bir olgu olduğunu ve toplumsal bir varlık olan insanın yaşamını sürdürmesi ve kendini gerçekleştirebilmesinin, ancak diğer insanların varlığıyla mümkün olabileceğini belirtir (10). Tayfun (2014) da Akçam'a (2019) koşut olarak iletişim olgusunun insanlar arasında tek taraflı olarak değil, karşılıklı olarak yaşandığını ve etkileşime dayalı olduğunu, başkalarına yararlı olmayı ve aynı şekilde başkalarından yararlanmayı da sağlayan dinamik bir süreç olduğunu savunur. Literatürde yer alan tanımlardan da anlaşılacağı üzere insan hayatı ve yaşamın devamı için iletişim vazgeçilmez bir ana unsurdur. Doğumdan ölüme kadar geçen süre boyunca insanın sosyalleşebilmesi ve yaşamın bir parçası haline gelebilmesi için sağlam bir iletişim becerisine sahip olması gerekir (11).

Beceri, "bireyin yatkınlık ve öğrenime bağlı olarak bir işi başarma ve bir işlemi amaca uygun olarak sonuçlandırma yeteneği" olarak tanımlanmaktadır (12). İletişim becerileri ise pek çok beceri için temel oluşturmakta ve sözel olan ve sözel olmayan mesajlara duyarlılık, etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme biçiminde özetlenebilir (13). Etkili iletişim becerileri, insan ilişkilerinde ve meslek alanındaki ilişkilerde kolaylaştırıcı rol oynamaktadır. İnsanın kendini gerçekleştirmesi ve sosyalleşebilmesi açısından oldukça önemli olan bu iletişim sürecinin en önemli amacı da zaten insanları anlamak ve yine insanlar tarafından anlaşılmasıdır (14).

İletişimin karmaşık ve çok faktörlü yapısı nedeniyle, iletişim becerilerine uygun bir kavramsal çerçeve oluşturmak, ölçek geliştirmek ve kullanmak, bu becerileri kazandırmak ve mevcut durumu ölçmek hayati önem taşımaktadır. Son yıllarda yapılan araştırmalarda iletişim becerilerini ölçmeyi amaçlayan ölçeklere rastlanmaktadır (15-18). Literatürde beş temel etkili iletişim becerisi önerisi yapılmıştır. Bunlar Egoyu Geliştirici Dil, Etkin-Katılımlı Dinleme, Kendini Tanıma-Kendini Açma, Empati ve Ben Dili becerileridir (13,14). Ancak, iletişim becerilerini en etkili şekilde tanımlamak ve değerlendirmek için bu kavramsal çerçeve ve ölçeklerden hangisinin kullanıldığına dair net bir tartışma yoktur. Bu çalışmalarda iletişim becerilerini ölçmek için farklı yaklaşımlar kullanılmış, ancak etkili iletişim becerilerine yeterince vurgu yapılmamıştır.

İletişim becerilerinin çoğu bileşeni öğrenilebilir beceriler olduğundan (21), bireylerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi ve eksikliklerin belirlenmesi, bireylerin iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik eğitimlerin hedeflenmesine yardımcı olacaktır (1). Bu çalışmada, 15-65 yaş grubu bireylerin iletişim becerilerini ölçmek için geçerli ve güvenilir bir ölçüm aracı geliştirilmesi amaçlanmıştır. Geliştirilmiş olan ölçme aracı vasıtasıyla toplumun genelinin iletişim beceri düzeylerinin ne seviyede ve ne yönde olduğu belirlenebileceği ve bundan sonra yapılacak olan çalışmalarda bireylerin iletişim becerileri ile ilişkili olan etmenler belirlenerek, onların daha sağlıklı iletişim kurabilmeleri için önlemler alınabileceği düşünülmektedir.

## **MATERYAL VE METOT**

**UFAK iletişim beceri ölçeğinin geliştirilmesi;** teorik yapının incelenmesi, etik uygulamalar, madde yazımı, taslak formun oluşturulması, pilot uygulama, uzman görüşü, deneme formunun oluşturulması, deneme formunun örnekleme uygulanması, bulgular (geçerlik ve güvenilirlik) ve ölçeğe son şeklinin verilmesi aşamalarından oluşmuştur.

**Teorik yapının incelenmesi:** Bu aşamada iletişim becerisi ile ilgili literatür incelenerek konunun kavramsal çerçevesi belirlenmiş, konuyla ilgili daha önce yapılmış olan çalışmalar gözden geçirilmiştir (15,16,17,18).

**Etik uygulamalar:** Çalışmanın yürütülebilmesi için gerekli etik izinler Artvin Çoruh Üniversitesinin Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulundan alınmıştır (Tarih: 03.10.2021, Karar no: E-18457941-050.99-24244).

**Soru havuzunun oluşturulması:** Ölçeğe ait soru havuzunun oluşturulabilmesi için ilgili literatür incelenmiş (16,17,18,22,23) ve iletişim becerisi ile ilgili olabileceği düşünülen ifadeler soru havuzuna alınmıştır. Bu işlem sonucu soru havuzunda 40 ifade toplanmıştır

**Taslak formun oluşturulması:** Bu aşamada uzman görüşü doğrultusunda “Hiç Katılmıyorum”, “Katılmıyorum”, “Orta Düzeyde Katılıyorum”, “Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” tepkilerinin yer aldığı 5’li likert tipte bir taslak form oluşturulmuştur.

**Uzman görüşü:** Taslak form 2 hemşirelik, 3 eğitim bilimleri, 1 istatistik ve 1 ölçme değerlendirme alanından olmak üzere toplam 7 akademisyen tarafından değerlendirilmiştir. Uzman önerileri sonrası gerekli düzeltmeler yapıldıktan sonra taslak form 37 ifadeye düşürülmüştür.

**Pilot uygulama:** Taslak forma yer alan ifadelerin örneklem tarafından doğru anlaşıldığını test etmek amacıyla pilot uygulama yapılması gerekmektedir. Pilot uygulama için çalışma örneklemini ile benzer özellikler gösteren 30-50 kişilik bir örneklemin yeterli olabileceği belirtilmektedir (24). Bu nedenle 37 ifadeden oluşan taslak form çalışma örneklemine benzer özellikler gösteren 60 kişilik bir örnekleme uygulanmıştır. Uygulama sonucunda anlaşılmayan ya da yanlış anlaşılan ifadeler olduğu belirlenmiş ve düzeltmeler yapıldıktan sonra 30 ifadeden oluşan bir taslak form elde edilmiştir.

**Deneme formunun oluşturulması:** Taslak formdaki ifadeler 1 = “Hiç Katılmıyorum”, 2 = “Katılmıyorum”, 3 = “Orta Düzeyde

Katılıyorum”, 4 = “Katılıyorum”, 5 = “Tamamen Katılıyorum” şeklinde düzenlenmiştir.

**Deneme formunun örnekleme uygulanması:** Bu çalışmanın örneklemini çevrim içi ortamda kartopu örnekleme yöntemi ile ulaşılan 513 kişi oluşturmuştur. Katılımcıların % 60,8’i kadın ve 39,2’si erkek, yaş aralığı 15-65 yaş ve yaş ortalaması ise  $30,1 \pm 11,9$ ’dur.

**Çalışma örnekleminin belirlenmesinde;** örnekleme alınacak birey sayısının yeterliliği ve Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi temel alınmıştır. Örneklem büyüklüğü için Comrey ve Lee 100’ün zayıf, 200’ün orta, 300’ün iyi, 500’ün çok iyi ve 1000’in mükemmel olduğunu belirtmektedir (25). KMO’nun değerlendirilmesinde ise; KMO değeri 1’e yaklaştıkça mükemmel, 0,50’nin altında ise kabul edilemez olarak değerlendirilmektedir. Bu çalışmada örneklem sayısının 513 olması ve KMO değerinin ise 0,900 olması örneklem sayısının mükemmel yakın sayıda olduğunu ve örneklemden alınan verilerin ise gerekli yeterlilikte olduğunu göstermektedir.

## BULGULAR

Bu bölümde ön istatistikler, ölçeğin geçerlik ve güvenilirliğine ait bulgulara yer verilmiştir.

**Ön istatistikler:** Bu aşamada öncelikle verilerin faktör analizine uygunluğu belirlemek için sırası ile madde güvenilirliği incelenmiş, KMO katsayısı hesaplanmış ve Barlett küresellik testi yapılmıştır. Literatürde madde güvenilirliği için madde toplam korelasyonlarının .30, KMO’nun ise .60 üstü değere sahip olması ve ayrıca Barlett testinin ise en az .05 düzeyinde anlamlı olması gerektiği belirtilmektedir (26,27). Madde güvenilirliği için; madde toplam korelasyonları incelenmiş ve 6 maddenin (M4, M5, M9, M10, M17, M21. madde) korelasyon katsayısı.30’un altında olduğu için ölçekten çıkartılmasına karar verilmiştir. Kalan 24 maddenin madde korelasyon değeri ise .301 ile .555 arasında değişmektedir. Buna ek olarak değerlendirmeye alınan 24 madde için KMO değeri .900, Bartlett testi sonucu 4529,931 ( $p<.001$ ) olarak bulunmuştur. Bu değerler deneme formunun faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

**Tablo 1.** Madde -Toplam Madde Test Korelasyonu Değerleri, 2021

Madde No	Madde Korelasyonu	Madde No	Madde Korelasyonu	Madde No	Madde Korelasyonu
M1	,496	M11	,301	*M21	,080
M2	,505	M12	,474	M22	,451
M3	,506	M13	,431	M23	,541
*M4	,029	M14	,328	M24	,426
*M5	,190	M15	,438	M25	,470
M6	,353	M16	,546	M26	,445
M7	,409	*M17	,215	M27	,450
M8	,555	M18	,394	M28	,506
*M9	,139	M19	,446	M29	,534
*M10	,278	M20	,370	M30	,499

\*Madde-madde toplam korelasyonu değeri .30'un altında olan ve ölçekten çıkarılan maddeler

### Geçerlik

Ölçeğin geçerliği incelenirken, yapı geçerliği ve iç geçerliği incelenmiştir. Yapı geçerliğini belirlemek için faktör analizi, iç geçerliği belirlemek için ise %27'lik alt grup- üst grup karşılaştırılması yapılmıştır.

**Yapı Geçerliği:** Yapı geçerliği faktör analizi ile incelenmiştir. Faktör analizinde madde seçim işlemi için literatürde çeşitli ölçütler önerilmektedir. Bunlardan ilki madde faktör yük değeri ile ilgilidir. Maddelerin faktör yük değerinin 0,45 ve üzeri olması seçim için uygun bir ölçüt olmakla birlikte bu değer 0.30'a kadar inebilir (26). Bu çalışmada ise madde seçiminde faktör yük değeri 0,45 ve üzeri olan maddeler seçilmiştir. İkinci ölçüt maddelerin tek bir faktörde yüksek yük değerine, diğer faktörlerde ise düşük yük değerine sahip olmasıdır. Yüksek iki yük değeri arasındaki farkın ise en az.10 olması önerilmektedir (26,28). Bu çalışmada bu kriter dikkate alınmış ve iki yük değeri arasında en az .10 değere sahip maddeler binişik maddeler olarak değerlendirilmiş ve işleme alınmamıştır.

Faktörler belirlenirken her bir faktörün öz değerinin 1'den büyük olması ve varyansın en

az %5'ini açıklayabilmesi, toplam varyansın ise %50'nin üzerinde olmasına ve yapıyı açıklayan yeterli ama minimum düzeyde madde sayısının olmasına özen gösterilmiş ve madde seçimi bu yönde yapılmıştır (26,28). Bu işlemler sonrasında her biri varyansın en az %5'ini açıklayan ve özdeğeri 1'den büyük olan 4 faktör ve 18 ifadeden oluşan bir yapı elde edilmiştir

Elde edilen mesleki tutum ölçeğinin faktör gruplarına göre özdeğer ve varyans yüzdeleri Tablo 2'de verilmiştir.

**Tablo 2.** Ölçeğe ait faktör değerleri ve varyans oranları, 2021

Faktörler	Özdeğer	Varyans Yüzdesi (%)	Toplam Varyans Yüzdesi (%)
Faktör 1	5,74	30,2	30,2
Faktör 2	2,28	12,0	42,2
Faktör 3	1,64	8,6	50,8
Faktör 4	1,06	5,6	56,4

Elde edilen 4 faktörlü yapıda, birinci faktör toplam varyansın %30.2'sini, ikinci faktör %12'sini, üçüncü faktör %8.6'sını ve dördüncü faktör ise %5.6'sını açıklamaktadır. Dört faktörün birlikte toplam varyansın % 56.4'ünü açıkladığı belirlenmiştir.

Birinci faktör 6 maddeden oluşmakta olup maddelerin faktör yük değerleri .664 ile .831 arasında değişmektedir. İkinci faktör 5 maddeden oluşmakta olup maddelerin faktör yük değerleri ,503 ile ,751 arasında değişmektedir. Üçüncü faktör 4 maddeden oluşmakta olup maddelerin faktör yük değerleri ,552 ile ,738 arasında değişmektedir. Dördüncü faktör 4 maddeden oluşmakta olup maddelerin faktör yük değerleri ,414 ile ,621 arasında değişmektedir.

**Tablo 3.** Faktör maddeleri ve Madde faktör yük değerleri, 2021

Madde No	İfade	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4
29	İnsanlarla anlaşılır bir şekilde konuşmaya dikkat ederim.	,831			
19	Karşımdakinin anlayacağı düzeyde cümleler kurmaya özen gösteririm.	,764			
27	Anlattıklarımın karşımdakinin ne anladığı benim için önemlidir.	,750			
18	İnsanlarla konuşurken onların da söz hakkı olduğunu göz ardı etmem.	,709			
28	Jest ve mimiklerimi yerli yerinde kullanırım.	,681			
26	Aynı fikirde olmasam dahi insanlara kulak veririm.	,664			
20	Kalabalık bir ortamda söz almaktan korkarım/ utanırım/ çekinirim.		,751		
24	Samimi olduğum arkadaşlarım dışında kimseyle rahat konuşmam.		,748		
14	Duygu/düşüncelerimi karşımdakilere aktarırken sıkıntı (çekinme/utanma/korku) yaşarım.		,725		
3	Karşı cinsten olan bir kişiyle rahatlıkla konuşabilirim.		,573		
2	Yeni tanışacağım birine karşı ilk adımı atmaktan çekinmem.		,503		
11	Karşımdaki konuşurken onun sözünü kesmemeye özen gösteririm.			,738	
13	Karşımdakinin anlattıklarını anlamak için elimden gelen çabayı sarf ederim.			,667	
15	Hatalarımı kabul etmekten çekinmem.			,627	
7	Her insanı büyük bir sabırla dinlerim.			,552	
6	Karşımdakini ilgiyle dinlediğimi belli etmek için ona sorular sorarım.				,621
8	Konuştuğumda insanlara kendimi dinletebilirim.				,581
16	Duyularımı / düşüncelerimi beden dilimle net bir şekilde anlatırım.				,476
1	Karşımdaki ile konuşurken mutlaka göz iletişimi kurarım.				,414

**İç geçerlik:** Ölçekte kalmasına karar verilen maddelerin iç geçerliğe sahip olup olmadığı “bağımsız gruplarda t testi” ile sınanmıştır. Ölçekten alınan test puanları küçükten büyüğe doğru sıralanmış, örneklemin %27’sinin 138 kişi olduğu belirlenmiştir. Daha sonra ölçek puanına göre en düşük puana sahip 138 kişi “alt grup”, en yüksek puana sahip 138 kişi ise üst grup olarak yeniden kodlanmıştır. Arada kalan kişiler ise işleme dâhil edilmemiştir. Bu işlemten sonra alt grup ve üst grup arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı “bağımsız gruplarda t testi” ile incelenmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 4’te verilmiştir.

İletişim becerileri ölçeğine ait iç geçerlik için %27’lik alt grup / üst grup karşılaştırması yapılmıştır. Ölçekte en yüksek puan ortalamasına sahip %27’lik üst grup ile en düşük puan ortalamasına sahip %27’lik alt grup puan ortalamalarının birbirinden istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Elde edilen yapı, ölçeğin iletişim becerisi yüksek olan grup ile iletişim becerisi düşük olan bireyleri birbirinden doğru bir şekilde ayırdığı yani iç geçerliğe sahip olduğunu göstermektedir.

**Tablo 4.** UFAK İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği'nin iç geçerliğine ait bulgular, 2021

Faktör	Grup	n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Faktör 1	Alt Grup	138	20,4	3,510	29,275	,000
	Üst Grup		29,3	,756		
Faktör 2	Alt Grup	138	12,3	2,263	45,058	,003
	Üst Grup		22,7	1,510		
Faktör 3	Alt Grup	138	11,9	2,441	32,920	,000
	Üst Grup		19,1	,820		
Faktör 4	Alt Grup	138	12,3	2,157	33,038	,000
	Üst Grup		18,9	,919		
Toplam	Alt Grup	138	61,9	7,212	34,590	,000
	Üst Grup		86,2	4,015		

### Güvenilirlik

Ölçeğin güvenilirliği için iç tutarlılık incelenmiş ve Cronbach  $\alpha$  güvenilirlik katsayısı hesaplanmıştır.

**Cronbach Alpha:** Likert tipi bir ölçekte yeterli sayılabilecek güvenilirlik katsayısının .70'in üstünde olabildiğince 1'e yakın olması istenmektedir (29,30). Araştırma ölçekleri için Cronbach  $\alpha$  değeri ,60 altı kabul edilemez; ,60 ve ,65 arası istenilir değil; ,65 ve ,70 arası asgari düzeyde kabul edilebilir; ,70 ve ,80 arası kayda değer; ,80 ve ,90 arası çok iyi; ,90'ın çok üzeri ise araştırmacı ölçeği kısaltmayı düşünmelidir şeklinde önerilmektedir (29).

Bu çalışmada ölçeğin geneli için ise Cronbach  $\alpha$  değeri ,92 olarak belirlenmiştir. Alt boyutlar için Cronbach  $\alpha$  değeri sırası ile Faktör 1=,85, Faktör 2= ,73, Faktör 3= ,70 ve Faktör 4= ,70 olarak belirlenmiştir. Belirlenen bu değer ölçekteki maddelerin güvenilirliklerinin yüksek ve aynı tutumu ölçmeye yönelik olduklarını göstermektedir. Başka bir deyişle bu ölçeğin, iletişim becerilerini güvenilir bir şekilde ayırt ettiği söylenebilir.

### Ölçek yönergesi:

Bu çalışmada 15-65 yaş grubu bireylerin iletişim becerilerini ölçmek amacıyla "UFAK İletişim

Becerilerini Değerlendirme Ölçeği" geliştirilmesi amaçlanmıştır. Yapılan analizler ölçeğin; kapsam, içerik ve yapı olarak kabul edilebilir özellikte olduğunu göstermektedir. Geliştirilmiş olan "UFAK İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği" 4 alt boyut ve 19 maddeden oluşmakta olup, iletişim becerilerine ait toplam varyansın %56,4'ünü açıklayabilmektedir. Ölçeğe ait faktörler ayrıca isimlendirilmemiş Faktör 1, Faktör 2, Faktör 3 ve Faktör 4 olarak kodlanılmışlardır. Faktör 1, 6 maddeden oluşmakta olup (M5, M7, M10, M12, M14, M16) Cronbach  $\alpha$  güvenilirlik katsayısı ,85'tir. Faktör 2, 5 maddeden oluşmakta olup (M3, M9, M15, M18, M19) Cronbach  $\alpha$  güvenilirlik katsayısı ,73'tür. Faktör 3, 4 maddeden oluşmakta olup (M1, M4, M11, M17) Cronbach  $\alpha$  güvenilirlik katsayısı ,70 olarak belirlenmiştir. Faktör 4, 4 maddeden oluşmakta olup (M2, M6, M8, M13) Cronbach  $\alpha$  güvenilirlik katsayısı ,70 olarak belirlenmiştir. Ölçeğin genel Cronbach  $\alpha$  güvenilirlik katsayısı ,85 olarak hesaplanmış olup bu değer yüksek güvenilirliği ifade etmektedir. Ölçeğin puanlanmasında M3, M9 ve M18 Maddeler ters puanlanmaktadır. Ölçeğin genelinden alınabilecek toplam puan 19 ile 95 arasında değişmektedir. Puanın artması iletişim becerisinin artması anlamına gelmektedir.

**Tablo 5.** UFAK İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği'nin iç geçerliğine ait bulgular, 2021

Faktör	Faktör adı	Madde Sayısı	Cronbach $\alpha$ değeri
Faktör I		6	,85
Faktör II		5	,73
Faktör III		4	,70
Faktör IV		4	,70
<b>Toplam</b>		<b>19</b>	<b>,85</b>

## SONUÇ ve TARTIŞMA

Bu çalışma, Türkiye'deki 15-65 yaş grubu bireylerin iletişim becerilerini ölçmeye yönelik bir ölçek geliştirmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Yapılan çalışmalar sonucu geliştirilen ölçeğin 19 maddeli ve dört faktörlü bir yapı oluşturduğu belirlenmiştir. İstatistiksel analizler sonucunda ölçeğin 19 maddesi için dört faktörlü olarak tanımlanan modele ait uygunluk istatistiklerinin uyum indekslerine göre kabul edilebilir aralıkta olduğu tespit edilmiştir. Maddelere ait korelasyon değerleri incelendiğinde madde toplam puan korelasyonlarının .301 ile .555 arasında değiştiği belirlenmiştir. Literatür madde toplam korelasyonları için maddelerin alabileceği minimum değer .30 olduğunu belirtmektedir (27). Bu sebeple bu çalışmada elde edilmiş olan madde toplam korelasyonlarının literatürce önerilen sınırlar içerisinde olduğu söylenebilir. Analiz sonuçları, UFAK İBDÖ'nün dört faktörlü yapısının Türkiye'deki 15-65 yaş grubu bireylerin iletişim becerilerini belirlemek ya da geliştirmek amacıyla kullanılabilirliğini göstermektedir.

Literatür incelendiğinde, insanoğlunun varoluşundan beri süregelen iletişim becerileriyle ilgili çeşitli sorunlar yaşandığını gösteren veya bu becerilerin ne yönde olduğunu tespiti dayalı çeşitli araştırma bulgularına rastlanmaktadır (10,31-42). Geliştirilen UFAK İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği'nin, Türkiye'deki 15-65 yaş grubu bireyler ile yapılacak olan yeni çalışmalarda kullanılarak, insanların iletişimin hangi boyutunda daha fazla sorun yaşadıklarının belirlenmesi ve buna yönelik çözümlerin geliştirilmesi için kullanılabilirliği ön görülmüştür.

Elde edilmiş olan tek faktörlü yapının açıklayabildiği varyans yüzde oranı 56,4 olarak belirlenmiş olup bu oran tek boyutlu ölçekler için oldukça yeterli bir oran olarak gözükmektedir. Bu konu ile ilgili olarak literatür ölçeklerin açıkladığı varyans miktarının açıklayamadığı varyans miktarından fazla olması gerektiğini önermektedir (28). Elde edilmiş olan 56,4'lük açıklanabilen varyans miktarı bu anlamda yeterli bir varyans miktarı olarak değerlendirilmiştir.

Madde sayısı fazla ve ifadelerin uzun olduğu ölçeklerin uygulamadaki zorluklarından dolayı (formun uzun olmasından dolayı bireylerin çalışmaya katılmayı kabul etmemesi ya da formu doldurmaya zaman ayıramaması, formların uzun olmasından dolayı zaman ve ekonomik maliyetlerin fazla olması vb) bu çalışmada tutum ifadeleri mümkün olduğunca kısa yazılmıştır. Ayrıca madde sayısının belirlenmesinde en yüksek varyansı ve iç tutarlılığı sağlayan ancak en az sayıda ifade içeren bir form olması tercih edilmiştir. Böylece araştırmacılar tarafından uygulanması kolay ve ekonomik, yanıtlayıcılar açısından ise cevaplaması kolay ve pratik bir form elde edilmiştir.

## Sınırlılıklar

Bu çalışmada bazı sınırlamalar bulunmaktadır. Birincisi, bu çalışmada kartopu örnekleme yöntemi kullanıldığından sonuçların genellenebilirliği sınırlıdır. İkincisi bu çalışma sadece Türkiye'de yapılmıştır. Bu nedenle ülkeler arasındaki farklılıkların ölçeğin geçerliğini nasıl etkileyeceği bilinmemektedir. Gelecekteki araştırmalarda, kültürler arası bir gelişme için başka ülkelerde de çalışmalar yapılmalıdır. Türkiye'de uygun örnekleme yöntemi kullanılarak farklı bölgelerde yapılması önerilir.

## KAYNAKLAR

1. Chen X, Luo L, Jiang L, Shi L, Yang L, Zeng Y, et al. Development of the nurse's communication ability with angry patients scale and evaluation of its psychometric properties. *J Adv Nurs*. 2021;77(6):2700-8.
2. Kourkouta L, Papathanasiou I V. Communication in nursing practice. *Mater Sociomed*. 2014;26(1):65.
3. Sımsek S, Erdem AR. Corelation between Communication

Skills and Motivation of Teachers. *Int Online J Educ Sci*. 2020;12(3):1-9.

4. Batur Z, Başar M, Şener N, Uygun K. The examination on communication and dissenting disputes in different nationalities' students. *Kastamonu Eğitim Derg*. 2019;27(6):2781-2794.

5. Karatekin K, Sönmez ÖF, Kuş Z. Investigation of primary school students' communication skills according to several variables. *Turkish Stud*. 2012;7(3):1695-708.

6. Uşaklı H. Drama ve iletişim becerileri. Ankara: Nobel Yayıncılık. 2007.

7. Cüceloğlu D. İyi düşün doğru karar ver. İstanbul Sist Yayıncılık. 1995;7.

8. Dökmen Ü. İletişim çatışmaları ve empati (20. Baskı). İstanbul Sist Yayıncılık. 2002.

9. Tutar H, Yılmaz MK. Genel İletişim Kavram ve Modeller, Seçkin Yayıncılık, 7. Baskı, Ankara. 2010.

10. Akçam A. Ortaokul öğrencilerinin iletişim becerileri ve Türkçe dersine yönelik tutumlarının çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sos Bilim Enstitüsü, Kırşehir. 2019.

11. Buluş M, Atan A, Sarıkaya HE. Effective Communication Skills: A New Conceptual Framework and Scale Development Study. *Int Online J Educ Sci*. 2017;9(2):575-590.

12. TDK. (2016). Türk Dil Kurumu. [www.tdk.gov.tr](http://www.tdk.gov.tr)

13. Korkut F. (2011). Okul Temelli Önleyici Rehberlik ve Psikolojik Danışma, 3. Baskı, Anı Yayıncılık, Ankara. 1-464.

14. Varol R. (2014). Sözden Öze, Özden Söze İletişim Becerileri (7. Baskı). Ankara: Nüve Yayınları

15. Karagöz Y, Kösterelioğlu İ. İletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin faktör analizi metodu ile geliştirilmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sos Bilim Derg*. 2008;(21):81-98.

16. Barnes HL, Olson DH. Parent-adolescent communication. In D. H. Olson, H. I. McCubbin, H. L. Barnes, A. Larsen, M. Muxen, and M. Wilson, (Eds). *Family Inventories* (pp. 55-70). St. Paul: University of Minnesota 1995.

17. Rubin RB, Martin MM. Development of a measure of interpersonal communication competence. *Communication Research Reports*. 1994;11(1), 33-44.

18. Sharifirad, G. R., Rezaeian, M., Jazini, A., & Etemadi, Z. S. (2012). Knowledge, attitude and performance of academic members regarding effective communication skills in education. *Journal of Education and Health Promotion*, 1(42):1-13.

19. Whirter JM, Voltan-Acar N. Çocukla İletişim, Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları. İstanbul; 2005.

20. Cüceloğlu D. İletişim Donanımları, Remzi Kitabevi. İstanbul; 2015.

21. Buckman R. Communication skills in palliative care: a practical guide. *Neurol Clin*. 2001;19(4):989-1004.

22. Korkut OJR, Bugay A. İletişim becerileri ölçeği'nin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Derg*. 2014;10(2):51-64.

23. Balcı S, Ersanlı K. İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolog Danışma ve Rehberlik Derg*. 2006;2(10):7-12.

24. Şeker H, Gençdoğan B. Psikolojide ve eğitimde ölçme aracı geliştirme. Nobel. 2006.

25. Çokluk Ö, Şekercioğlu G, Büyükoztürk, Ş. Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL uygulamaları: Pegem Akademi. 2014.

26. Buyukozturk S. Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı [Data analysis handbook for social sciences]. Ankara Pegem Akad. 2010.

27. Şencan H. Güvenilirlik ve geçerlilik. Hüner Şencan. 2005.

28. Sönmez V, Alacapınar G. Sosyal bilimlerde ölçme aracı hazırlama. Anı Yayıncılık; 2016.

29. DeVellis RF. Ölçek geliştirme. Kuram ve Uygulamalar (Çev Ed T Totan) Ankara Nobel Akad Yayıncılık. 2014.

30. Tezbaşaran AA. Likert tipi ölçek hazırlama kılavuzu (3. Sürüm). Mersin: e-kitap. 2008.

31. Kaynar İ. Ortaöğretim Öğrencilerinin Okuma Alışkanlığı Ve İletişim Becerileri. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yeditepe Üniversitesi/ Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul. 2007

32. Kocaman V. Çocuklarda İletişim Becerilerini Artırma Yöntemleri. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. 2006

33. Can Bilgin H. Ortaokul Öğrencilerinin Bilgisayar Oyun Bağımlılık Düzeyleri İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişki. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi/ Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Denizli. 2015

34. Özerbaş MA, Bulut M, Usta E. Öğretmen Adaylarının Algıladıkları İletişim Becerisi Düzeylerinin İncelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2007;8(1), 123-135.

35. Pelit E, Karaçor M. Turizm Öğrencilerinin İletişim Becerileri Üzerine Bir Araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 2015;14(4), 847-872.



36. Uça Güneş, E. P. Toplumsal değişim, teknoloji ve eğitim ilişkisinde sosyal ağların yeri. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 2016;2(2), 191-206.
37. Aktuğ G. Çocuk Eğitimlerinde Barındırılan Ergenlerin İletişim Ve Sosyal Beceri Düzeylerinin İncelenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi/ Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir. (2010)
38. Bingöl G. Demir A. Amasya Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri. *Göztepe Tıp Dergisi*, 2011;26(4), 152-159.
39. Dalkılıç M. İlköğretim Öğrencilerinin Sportif Faaliyetlere Katılım Düzeyi Ve İletişim Becerileri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman 2011.

40. Yılmaz Sarkın S. Çocuğa Yönelik Aile İçi Şiddetin İlköğretim 6. 7. Ve 8. Sınıf Düzeyindeki Öğrencilerin İletişim Becerileri Ve Öz güven Düzeylerine Etkisi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi/ Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya. 2012
41. Çakmak V. İletişim Kaygısının Sosyal Medya Kullanımı Üzerine Olan Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Örnek Olay İncelemesi. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya. 2014
42. Yıldırım F. Fen Lisesi Ve Spor Lisesi Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Fırat Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elazığ. 2015.

## EK

	UFAK İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
M1	Her insanı büyük bir sabırla dinlerim.					
M2	Karşımdakini ilgiyle dinlediğimi belli etmek için ona sorular sorarım.					
M3	Kalabalık bir ortamda söz almaktan korkarım/ utanırım/ çekinirim.					
M4	Hatalarımı kabul etmekten çekinmem.					
M5	Karşımdakinin anlayacağı düzeyde cümleler kurmaya özen gösteririm.					
M6	Konuştuğumda insanlara kendimi dinletebilirim.					
M7	Jest ve mimiklerimi yerli yerinde kullanırım.					
M8	Duygularımı / düşüncelerimi beden dilimle net bir şekilde anlatırım.					
M9	Duygu/düşüncelerimi karşımdakilere aktarırken sıkıntı (çekinme/utanma/korku) yaşarım.					
M10	İnsanlarla konuşurken onların da söz hakkı olduğunu göz ardı etmem.					
M11	Karşımdakinin anlattıklarını anlamak için elimden gelen çabayı sarf ederim.					
M12	Aynı fikirde olmasam dahi insanlara kulak veririm.					
M13	Karşımdaki ile konuşurken mutlaka göz iletişimi kurarım.					
M14	İnsanlarla anlaşılır bir şekilde konuşmaya dikkat ederim.					
M15	Karşı cinsten olan bir kişiyle rahatlıkla konuşabilirim.					
M16	Anlattıklarımın karşımdakinin ne anladığı benim için önemlidir.					
M17	Karşımdaki konuşurken onun sözünü kesmemeye özen gösteririm.					
M18	Samimi olduğum arkadaşlarım dışında kimseyle rahat konuşmamam.					
M19	Yeni tanışacağım birine karşı ilk adımı atmaktan çekinmem.					