

Kişiler Arası İletişim Engelleri Ölçeği Geliştirme

Developing a Scale on Obstacles in Interpersonal Communication

Zeynep BAŞERER, E-posta: z.baserer@gmail.com

Dilek BAŞERER, E-posta:dilek.baserer@atauni.edu.tr

Pervin Naile DEMIRKAYA, E-posta: pervindemirkaya.84@hotmail.com

Anahtar Kelimeler:

İletişim, İletişim
Engelleri, Ölçek
Geliştirme .

Öz

Bu çalışmanın amacı kişiler arası iletişim engellerinin neler olabileceğini belirlemeye yönelik ölçme aracı geliştirmektir. 47 maddeden oluşan ölçeğin nihai formu rastgele seçilen 20-40 yaş arası yetişkinlere uygulanmıştır. Elde edilen veriler üzerinden ölçeğin geçerliğine ilişkin bilgi elde edebilmek için döndürülmüş temel bileşenler analizi kullanılmıştır. Açımlayıcı faktör analizi ile elde edilen bulgular analizi sonucunda, ölçeğin 30 madde ve 5 alt boyuttan oluştuğu belirlenmiştir. Bu boyutlar literatür taraması dahilinde “Dilsel-Davranışsal, Kişisel, Duyuşsal, Algısal ve Psikolojik” ifadeler olarak adlandırılmıştır. Ölçeğin geçerliliğine kanıt sağlamak için kapsam geçerliliği ve yapı geçerliliğine bakılmıştır. Kapsam geçerliliğine ilişkin literatür taraması ile uzman görüşü alınırken, yapı geçerliliğine ilişkin bilgi toplamak için de “döndürülmüş temel bileşenler analizi” kullanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda ise KMO değeri 0,956 olarak bulunmuştur. Ayrıca ölçeğin güvenilirliğine kanıt sağlamak amacıyla Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı hesaplanmış ve ölçeğin tamamı için Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0,946 olarak bulunmuştur. Her bir alt faktör için Cronbach alfa güvenilirlik katsayılarının ise 0,931 ile 0,657 arasında olduğu görülmüştür.

Keywords:

Communication,
Communication
Obstacles, Scale
Development.

Abstract

The aim of this study is to develop an assessment instrument to identify what could be the obstacles in interpersonal communication. The final version of the scale consisting of 47 items was applied on randomly selected adults between the ages of 20 and 40. Rotated principal component analysis was used to obtain data on the validity of the scale based on the data acquired. It was established that the scale was comprised of 30 items and 5 sub-dimensions as a result of the findings analysed based on exploratory factor analysis. These dimensions were named as “Linguistic-Behavioural-Personal-Affective-Cognitive and Psychological” according to literature review. Content validity and construct validity were investigated in order to provide evidence for the validity of the scale. While expert opinions were taken through literature review on concept validity, “rotated principal component analysis” was used to obtain data on construct validity. KMO value was found 0,956 as a result of the analysis conducted. Cronbach’s alpha reliability coefficient was also calculated to provide evidence for the reliability of the scale, and Cronbach’s alpha reliability coefficient for the entire scale was found to be 0,946. Cronbach’s alpha reliability coefficient ranged between 0,931 and 0,657 for each sub factor.

Giriş

İnsanı toplumsal bir varlığa dönüştüren onun diğer insanlarla kurduğu iletişimidir. Toplum içinde varlığını sürdürmeye çalışan bireyin bu özelliği düşünüldüğünde, iletişimin insanlar için ne kadar önemli bir unsur olduğu ortaya çıkmaktadır.

Bütün bireyler kaçınılmaz olarak sürekli bir biçimde iletişim kurar. Örneğin okul sıralarında öğretmeni dinlerken, kitap veya dergi okurken, arkadaşlarla konuşup televizyon izlerken ya da internet aracılığıyla diğer insanlarla haberleşirken her daim iletişim gerçekleşir (Worth, 2004: 1). Ancak kurulan iletişim her zaman sağlıklı olmayabilir. Sağlıklı bir iletişim için bireylerin birbirlerini doğru olarak anlaması ve anladıklarını da doğru bir şekilde iletmesi gerekir (Kocayörük, 2012; Korkut- Owen & Bugay, 2014). Ancak bu şekilde etkili ve sağlıklı iletişim gerçekleşmiş olur.

Etkili ve sağlıklı iletişimi etkileyen pek çok etmen bulunmaktadır. İletişim halindeki bireylerin kişilikleri, iletişimin gerçekleştiği fiziksel ve psikolojik ortam, iletişimin içeriği ve önemi, kültürel farklılıklar, iletişimle ilgili ilkelere uyup uymama ve etkili iletişim becerilerini kullanıp kullanma gibi durumlar etkili ve sağlıklı iletişimi etkileyen temel etmenlerdir (Korkut- Owen & Bugay, 2014: 52). Söz konusu bu etmenler kişiler arası iletişimin yönünü belirleme hususunda oldukça önemli bir yere sahiptir. İletişim sürecinin içinde yer alan kişiler arası iletişim ise, küçük ya da büyük gruplar arasında karşılıklı ilgi, samimiyet ve güven çerçevesinde oluşan ilişkiler ağıdır (Ruffnerr ve Burgoon, 1981; Tabak, 1999). Bu ilişkiler ağı zaman zaman iletilmek istenilen mesajın alıcısına doğru bir şekilde ulaşamamasına yani kişiler arası iletişim engellerine takılmasına bağlı olarak bozulabilir.

Kişiler arası iletişim engelleri, esas itibari ile kişilerin birbirleriyle tam ve doğru bir şekilde iletişim kurmalarını ve anlaşmalarını engelleyen her türlü faktörü içine alan bir durumdur (Gürüz & Eğinli, 2008: 209). Kişiler arası iletişim engellerine sebep olan bu faktörler ise yapılan alan yazı çalışmalarında farklı farklı ele alınmaktadır. Örneğin Elgünler ve Fener (2011) ile Sabuncuoğlu ve Gümüş (2008) kişiler arası iletişim engellerini fiziksel ve teknik (iletişim kanalları ve kanalları etkileyen çevresel koşullar), psikolojik ya da sosyal (bireylerin, kendi kişisel özelliklerinden kaynaklanan iletişim engelleri) ve örgütsel (gruplarda oluşan iletişim engelleri) olarak sınıflandırmışlardır. Bunun yanında Eren (2001) kişiler arası iletişim engellerini kişisel engeller, dil güçlükleri, dinleme yetersizliğinden doğan güçlükler, ifade açıklığının bulunmamasından doğan engeller ve geri beslemeden doğan güçlükler olarak belirlemiştir. Solmuş (2004) ise kişiler arası iletişim engellerini fiziksel mesafe, bakış açısındaki farklılıklar, yargılara varma, anlamsal problemler, süzgeçten geçirme, grup içi dili (jargon), seçici dinleme, statü farklılıkları, zaman baskısı, göndericinin kredisi, aşırı iletişim yükü olarak ortaya koymuştur. Yazıcı ve Gündüz (2010) ise kişiler arası iletişim engellerini statü farklılıkları, kişisel engeller, dil güçlükleri, dinleme yetersizliği, açık olmayan ifade, empati kuramama, gürültü, aşırı bilgi yüküleme, zaman baskısı, kesintiler, bilgi eksikliği, geçmiş deneyimler, seçici algılama, önyargı ve varsayımlar ile fiziksel mesafe şeklinde belirlemişlerdir. Demir (2003) de kişiler arası iletişim engellerini iletişimin bireysel engelleri, süzgeçten geçirme, seçici algılama, gürültü, duygular, dil, dürüstlük ve güvenirlilik, aşırı bilgi yüküleme, zaman

ve yer, iletişim ortamı, statü farklılıkları olarak ele almıştır. Bunlara ek olarak yabancı literatür tarandığında kişiler arası iletişim engellerini; Mosley, Megginson ve Pietri (2001) hiyerarşi kademeleri, otorite ve statü, uzmanlaşma olarak; Sayers, Bingamin, Graham ve Wheeler (1993) kesintiler, zaman kısıtlaması, bilgi eksikliği, geçmiş deneyimler, fiziksel ve örgütsel uzaklık, ilgi, kişisel ihtiyaçlar, seçici algılama, önyargı ve varsayımlar olarak; Sullivan ve Glanz (2000) ise yargılama, çözümler (emir verme, tehdit etme, ders verme gibi) başkalarının ilgisinden kaçma olarak nitelendirmişlerdir.

Tam ve doğru bir biçimde iletişim kurmak için ya da bir başka ifade ile iyi bir iletişim becerisine sahip olmak için öncelikle bireylerde mevcut olan kişiler arası iletişim engellerini ortaya koymak gerekir. Çünkü bireylerin kişiler arası iletişim engellerinin neler olabileceğini belirlemek kişiler arasındaki iletişimin daha etkili bir şekilde gerçekleştirilmesine yardımcı olacaktır. İletişimle ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında iletişim becerilerini belirlemeye yönelik çalışmaların yapıldığı görülmüştür. Örneğin Rees, Sheard ve Davies (2002) tarafından geliştirilen “İletişim Becerileri Tutum Ölçeği” daha sonra Harlak, Dereboy ve Gemalmaz (2008) tarafından Türkçe’ye uyarlanmıştır. Korkut (1996) 25 maddeden oluşan “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ)”ni, Eranlı ve Balcı (1998) 45 maddeden oluşan “İletişim Becerileri Envanteri (İBE)”ni, Karagöz ve Kösterelioğlu (2008) 25 maddeden oluşan “İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeğini”, Korkut Owen ve Bugay (2014) ise 25 maddeden oluşan “İletişim Becerileri Ölçeği”ni geliştirmişlerdir. Yapılan bu ölçekler ise pek çok araştırmada kullanılmıştır. Bunlardan da anlaşılacağı üzere yapılan çalışmaların büyük bir çoğunluğunun iletişim becerilerine yönelik olduğu tespit edilmiştir. Ancak kişiler arası iletişim engellerine yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde bu çalışmalara yönelik sadece anket formlarından geliştirilen araştırmalar tespit edilmiştir. Oysa ki etkili bir iletişim becerisine sahip olmak için ilk olarak kişiler arası iletişim engellerinin neler olduğunu ortaya koymak gerekir. Dolayısıyla da yapılan bu çalışma ile bu alandaki eksikliği gidermek amaçlanmaktadır. Bu çalışma ile ortaya çıkan ölçeğin kişiler arası iletişim engellerini ölçmek isteyen araştırmacılara da yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

Yöntem

Araştırma bir ölçek geliştirme çalışmasıdır “Kişiler Arası İletişim Engelleri Ölçeği” geliştirme çalışmasının hangi aşamalarda gerçekleştiği ve çalışma grubunun özellikleri aşağıda sunulmuştur.

Çalışma Grubu

Çalışma grubunu rastgele seçilen 20-40 yaş arası yetişkinler oluşturmaktadır. Çalışma grubunun 20-40 yaş aralığı olarak belirlenmesinin nedeni Erikson’un psikosoyal gelişim dönemlerinden kaynaklanmaktadır. Çünkü bu dönemler içerisinde yer alan genç yetişkinlik (20-40 yaş) ya da yakınlığa karşı yalıtılmışlık olarak da adlandırılan gelişim döneminde bireyde oluşan bazı kişilik özellikleri oluşmaktadır. Eğer birey bir önceki dönemi başarılı bir şekilde atlatmışsa olumlu atlatamamışsa olumsuz bir kişilik özelliği oluşur. Bu kişilik özellikleri de şu şekilde ifade edilir: “Başkalarına açık olabilmek ve

yetkin ilişkiler kurabilmek ya da; başkalarıyla anlamlı ilişkiler kurabilme konusunda başarılı ya da başarısız olmadır” (Yeşilyaprak, 2008:129). Aynı zamanda bu dönemde başkalarıyla sağlıklı ilişkiler kurabilmeleri yönünde gençleri cesaretlendirmek, onlar için bu hedeflerini gerçekleştirebilecekleri etkinlikler hazırlamak da bireyin yapacağı faaliyetleri gösterir. Bu nedenle çalışma 20-40 yaş arasında yer alan toplam 354 yetişkin ile yapılmıştır. Çalışma grubunun %31,6’sı (n=112) erkek, %68,4’ü (n=242) ise kadındır. Ayrıca çalışma grubu belirlenirken gönüllü olma ölçütü de dikkate alınmıştır.

Ölçeğin Geliştirilmesi

Ölçek geliştirmenin ilk aşamasında alan yazın incelenerek kişiler arası iletişim engelleri kavramına ilişkin göstergelerin neler olabileceği araştırılmıştır. Bu kapsamda yurt içi ve yurtdışında bu alanda yapılan çalışmalar incelenmiş ve ölçekte kullanılacak ifadeler belirlenmiştir. Çalışmada araştırmacılar tarafından oluşturulan göstergeler dikkate alınmış ve bu göstergeler çerçevesinde maddeler yazılmıştır. Kişiler arası iletişim engellerine ilişkin göstergeler, tanımlar ve bu tanıma ilişkin yazılan maddeler ise Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1: Kişiler Arası İletişim Engelleri Göstergeleri ve Göstergelere İlişkin Yazılan Maddeler

Kategori	Gösterge	Tanımlama	Kaynak	Göstergeye İlişkin Maddeler
Dilsel-Davranışsal	Hatalı Beden Dili Kullanımı	Konuşan kişinin söyledikleriyle uyum sağlamayan yüz ifadeleri, konuşanın dinleyiciye karşı yeterli göz teması kurmak konusunda hassas davranmaması ya da konuyla ilgisiz olduğunu gösteren hareketler, iletişime kapalı beden hareketleri	Moore, 2000; Yıldız, 2005 Altıntaş ve Çamur, 2005	M1, M2, M11, M17, M24, M31, M32, M37
	Dil ve Anlatım Engelleri	İletişimde kullanılan kelimelerin yan ve yabancı anlamlarını kullanmak, kelimeleri açık, seçik ve net bir şekilde ifade edememek, dikkat çekmek için yapılan çağrılar (hı hı, hey vb.) kullanmak, ses tonu ve konuşma hızını ayarlayamamak.	Aydın, 1994; Erdoğan, 2002; Eren, 1989; Gürüz ve Eğinli, 2008; Hartley, 2010	M3, M9, M16, M18, M28, M29, M40, M44
Kişisel	Düşünceleri Dayatma ve Kendine Odaklanma	Kişinin kendi göreceli doğrusunu veya farklılığını çevresindekilere zorla kabul ettirme çabası iletişimi tek açıya bağlı kalarak sürdürmesi veya iletişimde uzun cümleler kuma isteği ve tekrar etme çabası.	Özer, 1995	M10, M25, M26, M27, M34, M41
	Hatalı Çözüm Üretme	Öğüt vermek (kişiyi anlamak, problemlerini paylaşmak yerine ona karşı anne baba rolü oynamak), çözüm getirmek (Kendi sorunlarını çözmekten aciz olduğu mesajı içerir), teselli etmek (karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerine önem vermeyerek bir problem yokmuş gibi davranmak).	Cihangir, 2010; Gürüz ve Eğinli, 2008; Odabaşı, 2012	M14, M23, M35

Duyuşsal	Yargılama Hataları	Suçlamak(yaşanan olay ve durumlara ilişkin kişinin kendinde yad a diğerlerinde hata bulması) , eleştirmek, soru sormak (kişinin problemleri paylaşmak yerine onu sorgulamak), tehdit etmek (sert ve kırıcı sözlerde bulunmak).	Gürüz ve Eğinli, 2008; Odabaşı, 2012	M4, M5, M12, M20
	<i>Yanlış Mizah Kullanımı</i>	<i>Alay etmek (dalga geçmek), şakalaşmak, ad takmak (lakap takmak)</i>	Cihangir, 2010; Odabaşı, 2012	M6, M38, M46
Algısal	Zihinsel ya da duygusal olarak dikkat dağıtan etkenler	Kişinin yaşadığı zihinsel (zihni meşgul eden durumlar) ya da duygusal (korku, kaygı, gerginlik...) rahatsızlıklar nedeniyle yaşanan iletişim sorunu.	Umaz, 2010; Yıldız, 2005	M7, M8, M22
	Fiziksel olarak dikkat dağıtan etkenler	Kişinin yaşadığı kendine ait (yorgunluk, açlık, üşüme...) ve dış kaynaklı (ayak sesi, havalandırma, televizyon sesi...) fiziksel rahatsızlıkları.	Umaz, 2010; Yıldız, 2005	M13, M19, M39, M47
Psikolojik	Önyargılar	Bir kişi ya da grup hakkında öğrenilmiş, benimsenmiş kalıp yargılar, insanların kafalarında yer alan katılaşmış, çoğunlukla farkında olunmadan taşınan bir takım kesin düşüncelerdir.	Gürüz ve Eğinli, 2008; Dökmen, 1998	M15, M21, M30, M33, M45
	Hatalı Tutum	Kişinin kendisine olan tutumu (kişi kendisine ne kadar az güvenirse istediği mesajı iletme olasılığı o kadar azalır), iletişime katılanların birbirlerine karşı tutumu (olumsuz duyguların beslenmesi) iletişimi düşürür.	Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008	M36, M43

İletişim engellerine ilişkin her bir gösterge göz önünde bulundurularak toplamda 47 maddelik bir havuz oluşturulmuştur. Oluşturulan deneme formunun tüm maddelerin anlaşılabilirliğinin kontrolü yapılmıştır. Maddelerin dil ve anlam açısından anlaşılır olup olmadığı, eğer maddeler anlaşılır değilse neden olduğu rastgele seçilmiş 5 kişiye sorulmuştur. Gelen cevaplar ve öneriler çerçevesinde maddeler düzenlenmiştir

Çalışma kapsamını içeren konu ile ilgili uzman görüşleri alınmak üzere maddeler konu alanında bilgi sahibi olan ve çalışma konusu hakkında bilgilendirilen uzmanlar tarafından incelenmiştir. Maddeler iletişim dersleri veren 2 uzman, kavram ve anlam üzerinde çalışmalarda bulunan 1 uzman ile dil yapısı ve Türkçe kuralları açısından Türkçe Eğitimi alanından 2 uzman tarafından değerlendirilmiştir. Uzmanların görüşlerinin alınabilmesi için üçlü derecelendirme (anlaşılır/kısmen anlaşılır/anlaşılmaz) kullanılmıştır. Hazırlanan uzman değerlendirme formunda her bir madde, kişiler arası iletişim engellerini ölçebilme, ilgili göstergelerle ilişkili olma, ifadenin anlaşılabilirliği ve dilin uygunluğu çerçevesinde değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmeler çerçevesinde ise başta 47 madde olarak belirlenen maddeler son durumda da dilsel düzenlemeleri yapıp 47 maddelik bir forma dönüştürülmüştür. Bireylerin, ölçekteki maddelere katılma düzeylerini belirlemek

üzere “Hiçbir zaman (1)”, “Nadiren (2)”, “Bazen (3)”, “Genellikle (4)” ve “Her zaman (5)” şeklinde likert tipi beşli derecelendirme ölçeği kullanılmıştır.

Verilerin Toplanması

Oluşturulan ölçek formu, çalışma hakkında bilgi içeren açıklayıcı bir yönerge dahilinde 20-40 yaş aralığındaki yetişkinlere sosyal ağlar aracılığı ve elden yapılan basılı formlar ile dağıtılmıştır. Veri toplama süreci bir ay boyunca sürmüştür. Bu süreç içerisinde toplamda 354 kişi formu doldurmuştur.

Verilerin Analizi

Verilerin analizine başlamadan önce uç (extreme), sapan (outlier), eksik (missing) veya hatalı değerler düzeltilmiştir. Bu işlem sunucunda araştırmaya katılan toplam 354 kişiden gelen yanıtlar doğrultusunda ölçeğin geçerlik ve güvenirlilik çalışmaları yapılmıştır. Geçerlik ve güvenirliliğe kanıt sağlamak amacıyla araştırma kapsamında öncelikle verilerin faktör analizine uygun olup olmadığı (Kaiser-Meyer Olkin [KMO] katsayısı ve Barlett Sphericity Testi) değerlendirilmiştir. Kişilerarası İletilişim Engelleri Ölçeği’nin yapı geçerliliğini belirlemek için promax döndürme ile temel bileşenler analizi kullanılarak Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılmıştır. Ölçeğin alt boyutları ve toplam güvenirlilikleri için Cronbach alfa katsayısı hesaplanmıştır.

Bulgular

Geçerliliğe İlişkin Bulgular

Ölçeğin kapsam geçerliliğine ilişkin literatür taraması ile uzman görüşü alınırken, yapı geçerliliğine ilişkin bilgi toplamak için de “döndürölmüş temel bileşenler analizi” kullanılmıştır. Verilerin temel bileşenler analizine uygunluğu Kaiser-Meyer Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Sphericity testi ile incelenmiştir. KMO katsayısı, verilerin ve örnekleme büyüklüğünün seçilen analize uygun ve yeterli olduğunu belirlemede kullanılan istatistiksel bir yöntemdir. Kaiser (1974) KMO değerinin 0.5’ten büyük olması durumunda faktör analizinin geerleştirilebileceğini söylerken Pallant (2001) ise KMO değerinin 0.6’dan büyük olmasını önermektedir. Temel olarak KMO katsayısının 1’e yaklařtıķça verilerin analize uygun olduğu görölr. Bu nedenle KMO katsayısının 1 olması durumunda uyumun çok iyi olduğu anlamına gelir (Çakmak, Çebi & Kan 2014; Kan&Akbaş, 2010). Yapılan analiz sonucunda ise KMO değeri 0,956 olarak bulunmuştur. Verilerin çok değişkenli normal dağılımdan gelip gelmediğini kontrol etmek için kullanılabilecek Barlett Sphericity Testi istatistiksel bir tekniktir. Bu test sonucunda elde edilen chi-square test istatistiğinin anlamlı çıkması verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldiğinin göstergesidir. Çalışma içerisinde yapılan analiz sonucunda Barlett Testi anlamlı bulunmuştur ($\chi^2=5234,569$; $p=0.00$).

Açımlayıcı faktör analizi uygulaması sonucunda, 47 maddeden oluşan ölçekten, ölçeğin yapısına uymayan ya da birden fazla faktöre yük veren 17 madde (10, 12, 13, 15, 17, 20, 21, 23, 24, 28, 29, 30, 33, 38, 40, 41, 46) ölçekten çıkarılmıştır. Geriye kalan 30 madde özdeğeri 1’den büyük olan 5 alt faktörde toplandığı görölmüştür. Bu 5 faktörün

ölçeğe ilişkin açıkladığı varyans ise %57,568'dir. Tablo 2'de maddelere ilişkin faktör yükleri ve ortak faktör varyansı sunulmuştur.

Tablo 2: Faktör Yük Değerleri ve Ortak Faktör Varyansı

Maddeler		Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4	Faktör 5	Ortak Faktör Varyansı
Dilsel- Davranışsal	M37	Konuşurken çekingen davranırım.	.923				.686
	M2	İlk kez karşılaştığım kişiyle konuşmada zorluk çekerim	.906				.715
	M3	Konuşurken çok fazla duraklarım.	.756				.683
	M11	Konuşurken göz temasından kaçınırım.	.746				.648
	M44	Konuşma esnasında söylemek istediğim şeyi açık bir şekilde ifade edemem.	.710				.659
	M32	Konuşurken karşımdaki kişinin gözleri yerine yüzünün başka bir noktasına bakarım.	.688				.645
	M1	Konuşurken karşımdakine bakmaktan çok çevreme bakarım.	.687				.644
	M18	Karşımdaki kişiyle kısık bir ses tonu ile konuşurum.	.645				.502
	M9	Karşımdakiyle çok yavaş konuşurum.	.612				.553
	M31	Konuşma esnasında genellikle kollarım bağlı dururum.	.515				.612
	M16	Konuşurken kullandığım kelimenin anlamını tam olarak bilmesem de o kelimeyi kullanırım.	.468				.657
Kişisel	M25	Konuşurken kendimi bilgili göstermek için uzun cümleler kurarım.		.805			.587
	M26	Konuşma esnasında kendimi anlatmayı severim.		.716			.600
	M35	Kendimi konuşan kişinin sorununu çözmeye mecbur hissederim.		.630		-.413	.506
	M27	Konuşurken cümlelerimi tekrar etme ihtiyacı duyarım.		.617			.585
	M34	Konuşma esnasında daha çok ben konuşmak isterim.		.602			.662
	M36	Karşımdaki kişiyle iletişime geçmek için önce onun konuşmasını beklerim.		.360			.364
	M14	Karşımdaki ile öğüt vererek konuşmak hoşuma gider.		.351			.453

Duyuşsal	M8	Gergin olunca konuştuğum kişiye gerginliğimi yansıtırım.	.644	.505	.592
	M5	Konusu ne olursa olsun. konuşurken olumlu ya da olumsuz eleştiri yapmayı severim.	.610		.520
	M7	Konuşmanın tamamı yerine belirli bir noktasına odaklanırım.	.570		.612
	M4	Karşımdaki kişinin bir hatası varsa ona karşı suçlayıcı bir dil kullanmaktan kaçınmam.	.483		.515
	M6	Konuşma esnasında karşımdaki kişi kim olursa olsun onunla şakalaşırım.	.476		.468
Algısal	M19	Konuşma esnasında ışığın yanıp sönmeye beni rahatsız eder.	.652		.435
	M47	Gürültülü ortamlarda konuşurken dikkatim çabuk dağılır	.584		.576
	M22	Konuşma esnasında aklımda bir konu var ise. o konuşmaya dikkatimi veremem.	.557		.560
Psikolojik	M39	Yorgun olduğumda konuşulan konuya dikkatimi veremem.	.490		.553
	M45	Tanımadığım kişilerin olduğu ortamda. iletişim kuracağım kişinin dış görünüşü benim için önemlidir.	.740		.566
	M42	Konu ne kadar önemli olursa olsun. hoşlanmadığım biriyle konuşmaktan kaçınırım.	.618		.529
	M43	Karşımdaki kişi konuştuğundan sonra geri bildirimde bulunmam.	.578		.582
Özdeğer: 11.996 1.706 1.44 1.084 1.044					-
Açıklanan Varyans: 39.987 5.688 4.801 3.613 3.479					-
Açıklanan Toplam Varyans:			57.568		-

Tablo 2’de görüldüğü üzere birinci boyut faktör yükü .47 ile .92 arasında değişen 11 maddeden oluşmuş ve her bir faktörün önem derecesi ve ağırlığına ilişkin bilgi veren birinci boyuta ait özdeğer 11.996 olarak bulunmuştur. İkinci boyut faktör yükü .35 ile .80 arasında değişen 5 maddeden oluşmuş ve bu boyuta ait özdeğer 1.706 olarak bulunmuştur. Üçüncü boyut faktör yükü ise .48 ile .64 arasında değişen 4 maddeden oluşmuş ve bu boyuta ait özdeğer 1.44 olarak bulunmuştur. Dördüncü boyut faktör yükü ise .49 ile .65 arasında değişen 4 maddeden oluşmuş ve bu boyuta ait özdeğer 1.084 olarak bulunmuştur. Beşinci boyut faktör yükü ise .58 ile .74 arasında değişen 3 maddeden oluşmuş ve bu boyuta ait özdeğer 1.044 olarak bulunmuştur. Birinci faktör toplam varyansın %39,98’ini, ikinci faktör toplam varyansın %5,68’ini ve üçüncü faktör de toplam varyansın %4,80’ini, dördüncü faktör toplam varyansın %3,61’ini, beşinci faktör de toplam varyansın %3,47’sini açıklamaktadır. Her bir faktör isimlendirilerek boyutları oluşturulmuştur. Birinci faktör dilsel-davranışsal ikinci faktör kişisel, üçüncü faktör duyuşsal, dördüncü faktör algısal, beşinci faktör de psikolojik olarak isimlendirilmiştir. Tüm bu bulgular ışığında tüm faktörlerin toplam varyansın %57,56’sını açıkladığı görülmüştür.

Analiz sonuçlarına göre üç madde hariç diğer tüm maddelerin planlanan boyut altında olduğu görülmüştür. Üç maddeden ikisi (M7, M8) planlama aşamasında duyuşsal boyut altında yazılmasına karşın, AFA sonuçlarına göre algısal boyutu altında çıkmıştır. Diğer madde (M36) ise planlama aşamasında psikolojik boyut altında yazılmasına karşın, AFA sonuçlarına göre kişisel boyut altında çıkmıştır.

Aynı çalışma grubu üzerinde ölçeğin alt boyutları arasındaki ilişki sorgulanmıştır. Alt boyutlar arasındaki korelasyon katsayıları Tablo 3'te sunulmuştur. Analiz sonucuna göre boyutların birbirleriyle düşük ama anlamlı ilişki içinde olduğu görülmüştür.

Tablo 3: Alt Faktörler Arasındaki Korelasyon Katsayıları

Boyutlar	Dilsel-Davranışsal	Kişisel	Duyuşsal	Algısal	Psikolojik
Dilsel-Davranışsal	1.00	.595 **	.473 **	.377 **	.571 **
Kişisel		1.00	.432 **	.327 **	.519 **
Duyuşsal			1.00	.189 **	.439 **
Algısal				1.00	.257 **
Psikolojik					1.00

** $p < 0.01$

Tablo 3 incelendiğinde ölçeğin alt faktörleri arasındaki korelasyonların .19 ile .59 arasında değiştiği ve .01 düzeyinde anlamlı farklılığa sahip olduğu görülmektedir.

Madde Analizi ve Güvenirliğe İlişkin Bulgular

Ölçekte yer alan her bir maddenin, ölçmek istediği özelliği ölçüp ölçmediği ve ölçtükleri özellik açısından kişileri ayırt etmede ne kadar yeterli olduklarının belirlenmesi amacıyla madde-toplam korelasyonlarına ve Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısına bakılmıştır. Tüm ölçek için ve her bir faktör için ayrı ayrı Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır. Ölçeğin güvenirligine ve homojenliğine ilişkin olarak, Cronbach alpha güvenirligi hesaplanmıştır. Sonuçlar Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4: Maddelere İlişkin Madde-Toplam Korelasyonları ve Cronbach Alpha Güvenirlik Katsayıları

Faktörler ve Maddeler	\bar{X}	S	Madde Toplam Korelasyonu	Madde Çıkarıldığında Cronbach Alpha Güvenirlik Katsayısı
Faktör 1: Dilsel-Davranışsal $\alpha = 0.931$				
M37	2.56	1.17	.694	.926
M2	2.65	1.23	.720	.925
M3	2.45	1.10	.756	.923
M11	2.19	1.22	.751	.923
M44	2.44	1.14	.755	.923
M32	2.30	1.22	.746	.923

M1	2.33	1.19	.732	.924
M18	2.54	1.25	.643	.928
M9	2.50	1.20	.651	.928
M31	2.28	1.24	.697	.926
M16	2.03	1.19	.723	.924
Faktör 2: Kişisel $\alpha = 0.818$				
M25	2.95	1.05	.545	.796
M26	2.78	1.14	.590	.788
M35	3.10	1.14	.458	.810
M27	2.63	1.15	.635	.780
M34	2.36	1.19	.698	.768
M36	3.15	1.11	.432	.814
M14	2.75	1.23	.459	.795
Faktör 3: Duyuşsal $\alpha = 0.742$				
M8	3.27	1.05	.372	.741
M5	3.27	1.20	.510	.694
M7	2.83	1.16	.597	.661
M4	2.47	1.24	.547	.679
M6	2.68	1.19	.499	.698
Faktör 4: Algısal $\alpha = 0.714$				
M19	1.00	.353	.366	.739
M47	.278	.457	.521	.639
M22	.353	1.00	.592	.602
M39	.266	.530	.552	.622
Faktör 5: Psikolojik $\alpha = 0.657$				
M45	2.71	1.23	.473	.554
M42	2.91	1.26	.455	.580
M43	2.28	1.15	.478	.550

Cronbach's Alpha değerinin 0.70 ve üstü olduğu durumlarda ölçeğin güvenilir olduğu ifade edilmektedir (Durmuş, Yurtkoru & Çinko, 2011: 89). Tablo 4 incelendiğinde ölçeğin tümüne ait Cronbach alpha güvenirliliği; 0,95, birinci alt faktöre ilişkin Cronbach alpha .93, ikinci alt faktöre ilişkin Cronbach alpha .81, üçüncü alt faktöre ilişkin Cronbach alpha .74, dördüncü alt faktöre ilişkin Cronbach alpha .71, beşinci alt faktöre ilişkin Cronbach alpha .65 olarak bulunmuştur. Tüm bu bulgular ölçeğin tatmin edici düzeyde güvenirliliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Faktör analizi ile belirlenen beş boyuttan oluşturulan 30 maddenin madde analizleri yapılarak, seçilen maddelerin ölçülmek istenen özelliği ölçme amacına hizmet edip etmediği sorgulanmıştır. Bu amaç doğrultusunda Tablo 4'te özetlenmiş olan madde analizi sonuçları incelenmiştir. Buna göre; birinci alt faktörde madde-toplam test korelasyon değerleri ($r=.64$) ile ($r=.75$) arasında değişmektedir. İkinci alt faktörde madde-toplam test korelasyonları incelendiğinde değerler ($r=.43$) ile ($r=.69$) arasında değişim göstermektedir. Üçüncü alt faktörde madde-toplam test korelasyonları incelendiğinde değerler ($r=.37$) ile ($r=.58$) arasında değişmektedir. Dördüncü alt faktörde madde-toplam

test korelasyonları incelendiğinde değerler ($r=.37$) ile ($r=.59$) arasında değişmektedir. Beşinci alt faktörde madde-toplam test korelasyonları incelendiğinde ise değerler ($r=.45$) ile ($r=.48$) arasında değiştiği görülmüştür. Madde-toplam korelasyonlarının .30 ve daha yüksek olması ölçek maddelerinin geçerliğinde etkili olmaktadır (Çakmak, Çebi & Kan 2014: 762). Burada madde-toplam test korelasyonları incelendiğinde madde-toplam korelasyonlarının .30'dan yüksektir. Oluşan bu durum ise ölçek maddelerinin ölçülmek istenen özelliği ölçme amacına hizmet ettiğini göstermektedir.

Sonuç

Ulusal alanyazın incelendiğinde iletişim becerilerini değerlendiren ölçme araçlarına rastlanırken iletişim engellerini değerlendiren herhangi bir ölçme aracına rastlanmamıştır. Bu özelliğiyle geliştirilen ölçeğin alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ölçeğin geliştirilme sürecinde alan yazın tarandıktan sonra iletişim engelleri 5 başlık altında toplanmış, maddeler oluşturulmuştur. Maddelerin anlaşılabilirliğini değerlendirmek amacıyla 30 kişiden ölçek maddelerinin anlaşılabilirliğini “anlaşılır-anlaşılmaz “ olarak kodlamaları ve “anlaşılmaz” olarak nitelendirdikleri maddeler için öneride bulunmaları istenmiştir. Önerilere göre tekrar düzenlenen ölçek maddeleri, uzman görüşü kapsamında iletişim dersleri veren 2 uzman, kavram ve anlam üzerinde çalışmalarda bulunan 1 uzman ile dil yapısı ve Türkçe kuralları açısından Türkçe Eğitimi alanından 2 uzman tarafından değerlendirilmiştir. Uzman görüşünden sonra 20-40 yaş grubundan farklı sosyo-ekonomik düzeylerden gelen 354 kişiden veri toplanmıştır. Tüm veriler SPSS 17 programına girildikten sonra betimsel istatistik işlemleri yapılmış, verilerin normallik varsayımlarını sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Ölçeğin yapı geçerliliğine ilişkin sonuçlar incelendiğinde yapılan KMO değeri 0,956 olduğu, Barlett Test sonucunun ise anlamlı olduğu görülmektedir. ($\chi^2=5234,569$; $p=0.00$). Açıklayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin 5 faktör altında toplandığı 47 maddenin ise 30 maddeye düştüğü görülmektedir. 5 faktörünün ölçeğe ilişkin açıkladığı varyans %57,568'dir. Faktör analizinde binişik maddeler ve .35 altında kalan maddeler atılmış. Döndürme tekniklerinden ise promax kullanılmıştır. Madde Analizi ve güvenilirliğe ilişkin madde-toplam korelasyonlarına ve Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısına bakılmış, çıkan sonuçların yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Faktörlerin isimlendirilmesinde ise faktörlerin maddelerinin alanyazındaki konu başlıkları temel alınmıştır. Birinci faktör: Dilsel-Davranışsal, ikinci faktör: Kişisel, üçüncü faktör: Duyuşsal, dördüncü faktör: Algısal ve beşinci faktör: Psikolojik olarak adlandırılmıştır.

Geliştirilen ölçek geçerlik ve güvenilirlik analizine tabi tutulmuş ve geçerlik ve güvenilirlik sonuçları incelendiğinde; hem genel hem de faktörler bazında kabul edilebilir düzeyde güvenilir olduğu belirlenmiştir. İletişim engellerini belirlemeye yönelik geliştirilen ölçeğin maddelerinin ölçmek istediği özelliği ölçtüğü ve ölçülmek istenen özelliğe sahip olan bireylerle, olmayan bireyleri ayırt edebildiği bulgusuna ulaşılmıştır. Geliştirilen ölçeğin kapsam geçerliğinin belirlenmesinde alanyazın taraması ve uzman görüşleri; yapı geçerliğinin test edilmesinde ise açıklayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Yapılan analizle sonucunda modelin standartlaştırılmış faktör yüklerinin yeterli düzeyde

olduğu belirlenmiştir. Modelin değerlendirilmesinde ele alınan uyum indeksleri, veriler ile model yapısı arasında kabul edilebilir düzeyde uyum olduğuna göstermiştir. Bu alışma sonucunda ölçek için belirlenen maddeler ve boyutlar, ölçeğin geçerli ve güvenilir bir yapıda olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak geliştirilen bu ölçeğin geçerli ve güvenilir bir yapıda olması kişiler arası iletişim engellerinin hangi değişkenlerden etkilendiğini belirlemeye yönelik çalışmalar için kullanılabilir bir ölçek aracı olduğunu göstermektedir.

Sonuç olarak, ölçeğin geçerlik ve güvenirlik sonuçlarının kabul edilebilir düzeyde olduğu, maddelerin ölçmek istediği özelliği ölçmeye hizmet ettiği söylenebilir. Gelecekte lek farklı örneklem grubu ile Doğrulamalı Faktör Analizi yapılabilir. Böylelikle alanyazına dayandırılarak belirlenen 5 konu başlığının leği doğrulamalı doğrulamadığı da test edilmiş olur.

Kaynaklar

Altıntaş, E. & amur, D. (2005). *Beden dili sözsüz iletişim*. İstanbul: Aktüel Yayınları.

Aydın, M., (1994). *Eğitim yönetimi, kavramlar, kurumlar, süreçler, ilişkiler*, Pegem A Yayıncılık, İstanbul.

Cihangir, Z. (2010). Kişilerarası ilişkiler ve ilişkilerde dinleme. Alim Kaya (Ed.), *Kişilerarası ilişkiler ve etkili iletişim* (s.105-122). Ankara: Pagem Akademi.

akmak, E.K., ebi, A. & Kan, A. (2014) E-ğrenme ortamlarına yönelik “sosyal bulunluşluk leği” geliştirme alışması. *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Bilimleri 14*(2), 755-768.

Demir, K. (2003). Örgütlerde iletişim yönetimi, Cevat Elma, Kamile Demir (Ed.), *Yönetimde ağdaş yaklaşımlar, uygulamalar ve sorunlar*, (s.135-161), Ankara: Anı Yayıncılık.

Dökmen, .(1998). *İletişim atışmaları ve empati*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Durmuş, B., Yurtkoru, E.S. & inko, M. (2011). *Sosyal bilimlerde spssle veri analizi*, (4. Baskı), İstanbul: Beta Yayıncılık.

Elgünler, T.. & Fener, T.. (2011). İletişimin kalitesini etkileyen engeller ve bu engellerin giderilmesi. *The Turkish Online Journal Of Design, Art And Communication – Tojdac*, 1(1). 35-39.

Erdoğan, İ.(2002). *İletişimi anlamak*. Ankara: Erk Yayınları.

Eren, E., (1989).*Yönetim Psikolojisi*, İstanbul: T.. İşletme Fakültesi Yayın No: 209.

Eren, E. (2001). *rgtsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Ersanlı K. ve Balcı S. (1998). İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: geçerlik ve güvenirlik alışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(10), 7-12.

Gürüz, D. & Eğinli, A. (2008). *Kişilerarası İletişim-Bilgiler-Etkiler-Engeller*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Harlak, H., Dereboy Ç. & Gemalmaz, A. (2008). Validation of a Turkish translation of the communication skills attitude scale with turkish medical students. *Education for Health, 21*(1).

Hartley, P. (2010). *Kişilerarası İletişim* (Ü. Doğanay, M. Yamanoglu, B.Şimşek, P. Özdemir, H. Şanlı, İ. Taştan, Çev.). Ankara: İmge Kitapevi.

Kan, A. & Akbaş, A. (2010). Lise Öğrencilerinin kimya dersine yönelik tutum ölçeği geliştirme çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 1* (2), 227-237.

Karagöz, Y. & Kösterelioğlu, İ. (2008). İletişim becerileri değerlendirme ölçeği'nin faktör analizi metodu ile geliştirilmesi. *Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, 21*, 81-98.

Kocayörük, E. (2012). *Etkili iletişim becerileri*. İstanbul: Kriter Yayınevi.

Korkut, F. (1996). İletişim becerilerini değerlendirme ölçeği'nin geliştirilmesi: Güvenirlik ve geçerlik çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 2*(7), 18-23.

Korkut-Owen, F. ve Bugay, A. (2014). İletişim becerileri ölçeğinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 10* (2), ss. 51- 64.

Mosley, D. C. , Megginson, L. C. & Pietri, P. H. (2001). *Supervisory management-the art of empowering and developing people*. Ohio: South Western Cincinnati College Publishing.

Odabaşı, H. (2012). *360 Derece İletişim*. (4.baskı). İstanbul: Babıalı Kültür Yayıncılık.

Özer, K. (1995). *İletişimsiz Becerisi*. İstanbul: Varlık Yayınları.

Rees, C., Sheard, C. & Davies, S. (2002). The development of a scale to measure medical students' attitudes towards communication skills learning: The Communication Skills Attitude Scale (CSAS). *Medical Education, 36*, 141-147.

Ruffner, M. & Burgoon, M. (1981). *Interpersonal communication*, U.S: Harcourt School Publication.

Sabuncuoğlu, Z. & Gümüş, M. (2008). *Örgütlerde İletişim*. İstanbul: Arıkan Yayıncılık.

Sayers, F., Bingamin, C. E., Graham, R. & Wheeler, M. (1993). *Yöneticilikte iletişim*. (Çev. Şahiner, D.) İstanbul: Rota Yayınları.

Solmuş, T. (2004). *İş yaşamında duygular ve kişilerarası ilişkiler*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Sullivan, S. & Glanz, J. (2000). *Supervision that improves teaching strategies and techniques*. California, USA: Corwin Pres, Inc.

Tabak, R. S. (1999). *Sağlık iletişimi*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.

Umaz, D., (2010). *Diyarbakır'daki İlköğretim Öğretmenlerinin Özyeterlik Düzeyi ve Yaşadıkları İletişim Sorunları*. Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Yazıcı, Ö & Gündüz, Y. (2010). Etkili eğitim denetiminde yaşanan iletişim engelleri ve bu engelleri aşma yolları. *Kuramsal Eğitimbilim*, 3 (2), 37-52.

Yeşilyaprak, B. (Editör). (2008). *Eğitim psikolojisi: Gelişim-öğrenme-öğretim*. (4.baskı). Ankara: Pagem Akademi.

Yıldız, E. (2005). Bir İletişimsizlik Nedeni: Dinliyoruz Ama Öylesine. Demet Gürüz ve Ayşen Temel (Editörler). *İletişime Yeni Yaklaşımlar* (s.133-159). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Worth, R. (2004). *Career skills library: Communication skills*. (Second edition). New York: Feguson.