



# Effective Communication Skills: A New Conceptual Framework and Scale Development Study

Mustafa Buluş<sup>1</sup>, Abdullah Atan<sup>2</sup> and Hatice Erten Sarıkaya<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Pamukkale University, Faculty of Education, Denizli, Turkey

<sup>3</sup> Minister of National Education, Denizli, Turkey

## ARTICLE INFO

### Article History:

Received 26.01.2017

Received in revised form

14.02.2017

Accepted 09.03.2017

Available online

26.03.2017

## ABSTRACT

The purpose of this study was to propose a new conceptual framework to evaluate the effective communication skills in different perspectives and develop a scale assessing the communication skills proposed in that framework. In accordance with the proposed conceptualization, in the study five basic communication skills namely ego supportive language, active-participative listening, self-recognition/self-disclosure, empathy and I-language, were focused on. The draft form of the scale aimed to develop in order to evaluate those skills was applied to a group of students (n=445) studying in 3. and 4. grades at the faculty of education in Pamukkale University. Within the scope of validity analysis, Item analysis, Explanatory Factor Analysis, Scale Intercorrelation analysis were used. Reliability of the scale was analyzed through Cronbach's alpha coefficient. Results showed that the scale classified into 5 factors as proposed in the conceptual framework, and psychometric qualifications were seen acceptable. The findings of the study were discussed and recommendations were given.

© 2017 IOJES. All rights reserved

### Keywords:

Effective communication skills conceptual framework, effective communication skills scale, validity and reliability.

## Extended Abstract

### Introduction

The concept of communication comes from the Latin root of "communis, communicare" and is considered as a process of trying to understand and interpret the messages participants send to each other by constructing knowledge or symbols (Dökmen, 1998). This concept is described in different ways by many researchers (Adair, 2013; Baltaş & Baltaş, 1992; Cüceloğlu, 2000; Çilenti, 1984; Planalp, 1999). It can be said that the common aspect of those descriptions includes processes of understanding others and explicating themselves to others such as transferring and connecting. Skill is described as "the ability of accomplishment and expedient finalization of a task depending on one's predisposition and learning (Türk Dil Kurumu [TDK], 2016). Accordingly, communication skills include searching and combining descriptions and possible perspectives related to events one faces, and the person having gained those skills will own the ability of giving meaning multi-perspective rather than single-perspective to warning, criticism or complains directed to himself/herself (Özer, 2000). Besides, communication skills form a basis for a great deal of other skills, and can be summarized as sensibility to verbal and non-verbal messages, active listening and active responding (Bayram, 2013).

Due to the complex and multifactorial structure of communication, it is vital to construct a congruent conceptual framework of communication skills, develop and use a scale, get those skills acquired and measure

<sup>1</sup> Corresponding author's address: Pamukkale University, Faculty of Education, Denizli, Turkey.

Telephone: +90 (258) 296 11 13

e-mail: [mbulus@pau.edu.tr](mailto:mbulus@pau.edu.tr)

DOI: <https://doi.org/10.15345/iojes.2017.02.020>

current situation. In recent years, it is seen that various scales have been developed related to communication skills for people having different developmental qualities and roles, in literature in Turkey (Çetinkanat, 1997; Ersanlı & Balcı, 1998; Karagöz & Kösterelioğlu, 2008; Korkut, 1996; Şahin, 2007). Nevertheless; there is not any clear argument upon which of those conceptual frameworks and scales were used to describe and assess communication skills most effectively. Scales aimed at assessing communication skills are seen in the studies conducted abroad as well (Barnes & Olson, 1995; Burluson & Samter, 1990; McCroskey & McCroskey, 1988; Rubin & Martin, 1994). In those studies, different approaches to measure communication skills were used, yet there was not enough emphasis on effective communication skills.

Based on literature studies, theoretical explanations and acceptances, five basic communication skills (Ego Supportive Language, Active-Participative Listening, Self-recognition/Self-disclosure, Empathy and I-language) were described in the conceptualized communication skills framework in this study. Of those, Ego Supportive Language is a type of expression which has a positive effect on self in interpersonal relationships. Without causing a weak and insufficient feeling in the person being communicated by prioritizing sufficiency, deficiencies are mentioned; thus, the person can eliminate those deficiencies (Whirter & Voltan-Acar, 2005). The second skill, Active-Participative Listening, is active participation to the current moment with enough motivation and attention in order to contribute to understand the message of the person. The third skill, Self-recognition/Self-disclosure, is knowing about himself/herself, establishing sufficient relationship between thoughts and emotions and disclosure himself/herself willingly. The fourth skill, Empathy, is handled as an approach in literature and it is the most emphasized basic skill of them all. This skill is understanding the other person through his/her own subjective point of view; thus, transmitting those understood emotions, thoughts and expectations to that person in return. The last skill in the framework, I-language, is resending the effects of unwanted behaviors on the listener to the source of the message. I-language does not include statements of judgment, criticism, accusation etc.

Hence, it can be said that there is a need of a scale which handles communication in many subscales, can be used on any adult groups, includes a conceptual framework for basic effective communication skills and enables to assess those skills emphasized in the framework. Accordingly, two fundamental aims were described. These are;

1. Propose a new Effective Communication Skills Conceptual Framework to evaluate communication skills in different dimensions.
2. Develop a scale to assess the skills in the proposed conceptual framework.

## **Method**

The participants of the study consist of 445 students [% 84.7 of girls (n=377) and % 15.3 of boys (n=68)] majoring at faculty of education in Pamukkale University in the academic year 2015-2016. Students' chronological age was ranging from 19 to 35.

In the study, a range of steps were followed in the process of scale development. Before all else the communication skills (Ego Supportive Language, Active-Participative Listening, Self-recognition/Self-disclosure, Empathy and I-language) were determined in the direction of constructed conceptualized framework by analyzed literature related to communication. Later on, effective communication skills items were written by researchers in the light of relevant literature. After some procedures and ongoing applications, collected data were analyzed for reliability (Cronbach's alpha coefficient) and validity (item, explanatory and correlation analyses) of the scale and final shape of the scale was formed.

## **Results and Discussion**

In this study, a new Effective Communication Skills conceptual framework was proposed to evaluate the communication skills in different perspectives and a scale was developed to assess the communication skills proposed in that conceptualization. Accordingly, within the context of conceptualized framework, five effective communication skills were dwelled on which were Ego Supportive Language, Active-Participative Listening, Self-recognition/Self-disclosure, Empathy and I-language. Then, a range of reliability and validity analyzes were conducted through the process.

Firstly, Effective Communication Skills Scale (ECSS)'s construct validity was examined by item analysis. ECSS's item-total correlations were calculated and was found that 0.32-0.60 for Ego Supportive Language, 0.52-.64 for Active-Participative Listening, 0.50-0.60 for Self-recognition/Self-disclosure, 0.54-0.64 for Empathy and 0.41-0.68 for I-language.

Then for the construct validity, Explanatory Factor Analysis (EFA) was performed to verify the factor structure. The Kaiser-Meyer-Olkin Test and the Barlett's Test of Sphericity were performed to check suitability of data for factor analysis as well. Through the process, Principal component analysis (PCA) and rotations revealed the presence of five components with eigenvalues exceeding 1 for ECSS, explaining %51.05 of the total variance. Factor loadings of factors were found 0.40 and higher which means "very good" (Tabachnick & Fidell, 2001).

Construct validity of ECSS was also checked by inter-correlations of the subscales. Inter-correlations of the subscales were significantly correlated (0.25-0.58,  $p<0.01$ ). ECSS's Cronbach's alphas coefficients were ranging between .85 (highest for Empathy) and .73 (lowest for Ego Supportive Language) respectively.

Overall results indicated that ECSS is a reliable and valid assessment instrument that can be used to assess communication skills. Besides, it can be beneficial to add new items or editing some of them. Also, in later studies, it might be useful evaluating Self-recognition/Self-disclosure subscale into two different extent separately and using advanced statistic skills such as confirmatory factor analysis (CFA). In addition to these, it might be educatory doing researches on different age groups and occupations to re-test the psychometric qualities of ECSS.

# Etkili İletişim Becerileri: Bir Kavramsal Çerçeve Önerisi ve Ölçek Geliştirme Çalışması

Mustafa Buluş<sup>1</sup>, Abdullah Atan<sup>2</sup> ve Hatice Erten Sarıkaya<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Denizli, Türkiye

<sup>3</sup> Milli Eğitim Bakanlığı, Denizli, Türkiye

## MAKALE BİLGİ

*Makale Tarihi:*  
Alındı 26.01.2017  
Düzeltilmiş hali alındı  
14.02.2017  
Kabul edildi 09.03.2017  
Çevrimiçi yayınlandı  
26.03.2017

## ÖZ

Bu çalışmanın amacı, iletişim becerilerinin farklı boyutlar açısından değerlendirildiği bir Etkili İletişim Becerileri Kavramsal Çerçevesi önermek ve bu çerçevede önerilen becerileri ölçmek için ölçek geliştirmektir. Çalışmada önerilen kavramlaştırma doğrultusunda egoyu geliştirici dil, etkin-katılımlı dinleme, kendini tanıma-kendini açma, empati ve ben dili olmak üzere beş temel iletişim becerisi üzerinde durulmuştur. Bu becerileri ölçmek amacıyla geliştirilmek istenen ölçek taslak formu Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde 3. ve 4. sınıflarda öğrenim gören bir öğrenci grubuna (n=445) uygulanmıştır. Ölçeğin geçerlik analizleri kapsamında madde analizi, açımlayıcı faktör analizi ve ölçek içi korelasyon analizleri yapılmıştır. Ölçeğin güvenilirliği Cronbach's alpha katsayısı analizi yoluyla incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar ölçek maddelerinin kavramsal çerçevede önerildiği gibi beş faktörde toplandığını ve psikometrik özelliklerinin kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermiştir. Araştırmada elde edilen bulgular tartışılmış ve önerilerde bulunulmuştur.

© 2017 IOJES. Tüm hakları saklıdır

Anahtar Kelimeler:

Etkili iletişim becerileri kavramsal çerçevesi, etkili iletişim becerileri ölçeği, geçerlik ve güvenilirlik.

## Giriş

İletişim kavramı, Latince "communis ve communicare" kökünden gelmektedir ve katılanların bilgi ya da sembol üreterek birbirlerine ilettikleri iletileri anlamaya ve yorumlamaya çalıştıkları bir süreç olarak değerlendirilmektedir (Dökmen, 1998). Bu kavram birçok uzman tarafından farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Baltaş ve Baltaş (1992) iletişimi "duygu, düşünce veya bilgilerin her türlü yolla başkalarına aktarılması", Adair (2013) "bir kişinin başka bir kişiyle bağlantı kurma yoluyla kendini anlatması ve anlamların insanlar arasında ortak sembollerin kullanılmasıyla yer değiştirdiği bir işlem", Cüceloğlu (2000) "kişiler arasında yer alan düşünce ve duyu alışverişini dile getirme işlemi" olarak tanımlamaktadır. Bu tanımlara ek olarak Çilenti (1984, s. 43) iletişimin, "davranış değişikliği meydana getirmek üzere fikir, bilgi, tutum, duyu ve becerilerin paylaşılması", Planalp (1999) ise "hem iletişim kuran kişinin hem de iletiyi alan kişinin duygularını şekillendirme" süreçleri olduğunu ifade etmektedirler. Bütün bu tanımların aktarma ve bağlantı kurma gibi bireyin diğer bireyleri anlama ve kendisini onlara anlatma süreçlerini içerdiği söylenebilir. Bu temel odak etkileşim süreçlerinin sağlıklı gerçekleşebilmesi için iletişen her iki tarafın da etkili iletişim becerilerine sahip olmaları gereğine işaret etmesi bakımından önemlidir.

Beceri "kişinin yatkınlık ve öğrenime bağlı olarak bir işi başarma ve bir işlemi amaca uygun olarak sonuçlandırma yeteneği, mahareti" (Türk Dil Kurumu [TDK], 2016) olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla iletişim becerileri kişinin karşı karşıya kaldığı olayla ilgili, olası bakış açılarını ve tanımlamaları araştırmasını, soruşturmasını ve bütünleştirmesini içerir ve bu beceriyi kazanmış birisi kendisine yöneltilen uyarı, eleştiri veya yakınma karşısında, tek açı yerine çok açıdan anlam verme yeteneğine sahip olabilecektir (Özer, 2000). Aynı zamanda iletişim becerileri, pek çok beceri için temel oluşturmada ve sözel olan ve sözel olmayan mesajlara duyarlılık, etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme biçiminde özetlenebilmektedir (Bayram, 2013). İyi bir iletişim yeteneği olan birey, iletişim kurduğu kişinin bütün davranışları ve iç dünyası hakkındaki ipuçlarını fark eder ve değerlendirmeye çalışır (Canary ve Brain, 1987; Cüceloğlu, 2013; Gölönü ve Karcı, 2010). Etkili iletişim sürecinin gerçekleşebilmesi için genel olarak duyu ve düşüncelerini sembollerle aktaran bir gönderici ile bu sembolleri çözümleyip anlayan bir alıcıya, mesaja, kodlamaya, kanala, kod açmaya ve geri

<sup>1</sup> Sorumlu yazarın adresi: Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Denizli, Türkiye

Telefon: 0258 296 11 13

e-posta: mbulus@pau.edu.tr

DOI: <https://doi.org/10.15345/iojes.2017.02.020>

bildirime ihtiyaç duyulmaktadır (Dubrin, 2007; Eren, 2003; Gürgen, 1997). Bu bağlamda gerekli olan bazı yeterlilikler; etkileşim sürecinde konuşmacıların birbirlerinin duygu ve düşüncelerini yansıtmaya, açık sorular sorma, beden dili iletilerinin anlamlarını çözme, mesajlara doğru tepkiler verme, dinlemeye istekli olma, göz teması kurma, anlamaya yoğunlaşma, doğru geribildirim verme, "ben dili" tepkileri verme, kendini açma, empatik anlayış gösterme, eleştirilere pozitif bakma, girişimci olma, etkili çatışma çözme yaklaşımları kullanma ve koşulsuz kabul şeklinde sıralanabilir (Canary ve Brain, 1987; Çamlıyer ve Çamlıyer, 1997).

Yurt içinde iletişim becerileri ile ilgili araştırmalar yetişkin bireyler (Özgit, 1992), işyeri çalışanları (Küçük, 1992), ebeveynler (Çağdaş, 1997; Işık, 1993; Ölmez, 2016; Tarkoçin, 2014), üniversite öğrencileri (Aydın, 2012; Yüksel-Şahin, 1997), kurumsal yöneticiler (Canlıer, 1997; Şimşek, 1997), ergenler (Yiğit, 2015), öğretmenler (Değer, 1998; Demirbaş, 1998; Evcimen- Selçuk, 1998; Özbek, 1998; Yurttakal-Bulut, 1998) gibi çeşitli çalışma gruplarında gerçekleştirilmiştir. Yapılan son araştırmaların ise okul yöneticileri üzerinde yoğunlaştığı söylenebilir (Fidan, 2013; Kılıç, 2013; Lal, 2012; Yılmaz, 2015; Yirmibeşçik, 2015).

İletişimin birçok ögeyi içeren karmaşık bir yapı olması nedeniyle iletişim becerileri ile ilgili uygun bir kavramsal çerçevenin yapılandırılması ve ölçeğin geliştirilip kullanılması, söz konusu becerilerin kazandırılması ve mevcut durumun ölçülmesi açısından önemlidir. Son yıllarda Türkiye’de alan yazında farklı gelişimsel özellikleri ve rolleri olan bireylere yönelik iletişim becerileri ile ilgili çeşitli ölçme araçları geliştirildiği görülmektedir (Çetinkanat, 1997; Ersanlı ve Balcı, 1998; Karagöz ve Kösterelioğlu, 2008; Korkut, 1996; Şahin, 2007). Ancak bu kavramsal çerçevelerin ve ölçeklerin hangilerinin iletişim becerilerini en etkili şekilde tanımladığı ve değerlendirdiği konusunda net bir görüş bulunmamaktadır.

İletişim becerilerinin kavramsallaştırılması ve ölçümü ile ilgili ilk çalışmalar iletişimin bir alt boyutu olan empatinin ele alınması ile başlamıştır (Alisinanoğlu ve Köksal, 2000; Kapıkıran ve Kapıkıran, 2000; Köksal, 2000; Öner, 2001; Özalp, 1993; Şimşek, 1995; Yılmaz-Yüksel, 2003). Sonraki çalışmalarda ise etkin dinleme ile ilgili tanımlamalar ve ölçümler karşımıza çıkmaktadır (Cihangir, 2000; Gürkan, 2011).

Ulusal alan yazında yapılan çalışmalar ile yetişkinler için Öğretmen İletişim Becerileri Ölçeği (Çetinkanat, 1997), İletişim Becerisi Değerlendirme Ölçeği (Karagöz ve Kösterelioğlu, 2008), İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (Korkut, 1996), İletişim Becerileri Envanteri (Ersanlı ve Balcı, 1998), İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Kişiler Arası İletişim Becerileri Ölçeği (Şahin, 2007) ve Okul Yöneticisi İletişim Yeterliği Ölçeği (Şimşek, 2003) gibi araçların geliştirildiği görülmektedir.

Yurt dışında yapılan araştırmalarda da iletişim becerilerini ölçmeyi amaçlayan (Barnes ve Olson, 1995; Burluson ve Samter, 1990; McCroskey ve McCroskey, 1988; Rubin ve Martin, 1994) ölçeklere rastlanmaktadır. Bunlardan McCroskey ve McCroskey’nin (1988) geliştirmiş olduğu Algılanan İletişim Yeterliği Ölçeği halk, büyük bir topluluk, küçük bir grup, bir kişi, yabancılar, tanıdıklar ve arkadaşlar ile konuşma alt boyutlarından oluşmaktadır. Burluson ve Samter’in (1990) geliştirdiği İletişim İşlevleri Ölçeği rahatlatma, çatışma yönetme, anlatım, ifade etme, dinleme, ikna etme, destek verme, sohbet etme, bilgilendirme ve düzenleme/düzeltilme alt boyutlarını içermektedir. Rubin ve Martin’nin (1994) geliştirdiği Kişilerarası İletişim Yeterliği Ölçeği kendini açma, empati, sosyal rahatlatma, kendine güven, karşıdakini merkeze alma, etkileşim yönetimi, anlamlılık, destekleyicilik, yalınlık ve çevresel kontrol alt boyutlarından oluşmaktadır. Barnes ve Olson’nun (1995) geliştirdiği Anne-Baba-Ergen İletişim Ölçeği ise açık iletişim ve iletişim problemleri alt boyutlarından oluşmaktadır. Bu çalışmalarda iletişim becerilerini ölçmeye yönelik farklı yaklaşımların kullanıldığı ancak etkili iletişim becerilerine yeterli vurgunun yapılmadığı görülmektedir.

Ülkemizde yetişkinlerin iletişim becerilerini ölçmek amacıyla geliştirilen ve yaygın olarak akademik çalışmalarda kullanılan yukarıda dile getirilen ölçeklerden bazıları sadece öğretmenler için kullanılabilirken (Çetinkanat, 1997; Karagöz ve Kösterelioğlu, 2008) bazıları da sadece okul yöneticileri için (Şahin, 2007; Şimşek, 2003) kullanılabilir. İletişimin çok boyutlu bir yapı olduğu düşünüldüğünde Korkut (1996) tarafından geliştirilen ölçeğin tek, Ersanlı ve Balcı’nın (1998) geliştirdiği ölçeğin ise bilişsel, duyuşsal ve davranışsal boyutlardan oluştuğu ve söz konusu boyutların beceri olup olmadığının da tartışılabilir olduğu görülmektedir. Dolayısıyla iletişimi birçok boyutta ele almayı sağlayan ve çeşitli yetişkin gruplarında kullanılabilmesi düşünülen, temel etkili iletişim becerilerini içeren bir kavramsal çerçeveye ve bu çerçeve kapsamında üzerinde durulan becerileri ölçebilecek bir ölçeğe ihtiyaç duyulduğu söylenebilir. Bu amaç doğrultusunda iletişim becerilerini etkileyen faktörler, alan yazındaki iletişim becerileri çalışmaları, geliştirilen ve uyarlanan ölçekler, yurt dışındaki konu alanı ile ilgili çalışmalar incelenmiş ve böylece bu

çalışmada, alan yazında üzerinde ortak bir anlayışın olduğu temel etkili iletişim becerilerini içermesi beklenen bir kavramsal çerçeve önerilerek bu doğrultuda bir ölçek geliştirilmesi amaçlanmıştır.

### **Etkili İletişim Becerileri Kavramsal Çerçeve Önerisi**

Kuramsal çerçeveler bir kavram ya da gerçeklik ile ilgili olarak alan yazında yapılan araştırmalardan, kuramlardan ve genel kabullerden yola çıkılarak oluşturulan, kendi içinde tutarlı ve araştırmalarda dayanak olarak kullanılacak bir tür değerlendirme ya da açıklama olarak tanımlanabilir. Bu tanımlamadan ve alan yazında yapılan çalışmalardan hareketle, araştırmada kavramsallaştırılan çerçevede, beş temel etkili iletişim becerisi önerisi yapılmıştır. Bunlar Egoyu Geliştirici Dil, Etkin-Katılımlı Dinleme, Kendini Tanıma-Kendini Açma, Empati ve Ben Dili becerileridir. Bunlardan Ego Geliştirici Dil, kişilerarası ilişkilerde benliği olumlu yönde etkileyen bir ifade türü olarak tanımlanabilir. Bu beceri ile iletişim sürecinde, bireyin olumlu özelliklerine ve performanslarına vurgu yapılarak, ihtiyaç duyulan değişimleri gerçekleştirmesi amaçlanır. Diğer bir ifade ile, iletişim kurulan kişinin kendisini zayıf ve yetersiz görmesine neden olmadan, yeterlilikleri öncelenecek eksiklikleri dile getirilir ve kişinin böylece eksik yönlerini giderebileceği algılatılmaya ve hissettirmeye çalışılır (Whirter ve Voltan-Acar, 2005). Bunun tersi ego zedeleyici dil olarak adlandırılabilir. Bu dil ile yapılan iletişimde bireyler kendilerini kırılmış, incitilmiş, küçük düşürülmüş ve aşağılanmış hissettikleri için bu türden tepkiler diğerlerinin davranışlarında değişime katkı sağlayamamaktadır (Whirter ve Voltan-Acar, 2005). İkinci beceri olan Etkin-Katılımlı Dinleme, bireyin mesajının anlaşılmasına katkı sağlayacak yeterli motivasyon ve dikkat ile o ana aktif bir şekilde katılma olarak kavramsallaştırılabilir. Bu beceri iletişimde büyük bir öneme sahip olmakla birlikte etkili iletişimin temelini de oluşturmaktadır. Etkin dinleme dinlenen kişide önemsendiği duygusunun oluşmasına katkı sağladığı için etkileşimin güvenle gerçekleşmesine de yol açmakta ve paylaşımları doyurucu kılmaktadır (Cüceloğlu, 2015). Kavramsal çerçevede yer alan üçüncü beceri Kendini Tanıma-Kendini Açma becerisidir. Bu beceri bireyin kendisine ilişkin farkındalığına, düşünce ve duygularıyla yeterli düzeyde ilişki kurmasına ve kendi iradesi ile kendisini açmasına ve şeffaflığına işaret etmektedir. Dördüncü beceri, alan yazında üzerinde en çok durulan temel bir beceri olmanın yanı sıra bir yaklaşım olarak da ele alınan Empatidir. Bu beceri karşıdaki kişinin öznel dünyasından yola çıkarak onu anlamaya ve böylece anlaşılabilir duygu, düşünce ve beklentilerinin kendisine aktarılmasına işaret etmektedir. Bu doğrultuda Dökmen (2015), empati kurabilmek için üç temel öğeden söz etmektedir. İlk olarak, empati kuracak kişi kendisini karşıdaki kişinin yerine koymalı, olaylara ve durumlara onun bakış açısıyla bakabilmelidir. Bir anlamda kişi empati kuracağı kişinin rolüne girmelidir. Ancak bu rolde fazla kalmadan, karşıdaki kişinin bakış açısından olayları gördükten sonra kişi kendi rolüne tekrar bürünmelidir. İkinci olarak, empati kurmada karşıdaki kişinin duygularını, düşüncelerini ve beklentilerini doğru olarak anlamaya ihtiyaç vardır. Son olarak, empati kuran kişide oluşan anlayışın, karşıdaki kişiye temel ya da ileri düzeyde tepkilerle iletilmesi gerekmektedir. Kavramsal çerçevede yer alan son beceri olan Ben Dili ise mesaj aktaran bireyin istenilir olarak algılanmayan davranışlarının dinleyen üzerindeki etkilerinin geri iletilmesi olarak tanımlanabilir. Ben dili kullanılırken yargılama, eleştirme, suçlama vb. yapılmaz. Ben dili iletileri yorum içermez, davranışların başkalarını nasıl etkilediğini açıklar, somut etkileri belirtir ve hissedilen duyguyu açıklar. Diğer taraftan sen dili iletilerinde ise tam tersi, kişiyi suçlama, rencide etme vb. anlamlar söz konusudur (Önder, 2003).

### **Araştırmanın Amacı**

Çalışmada iki temel amaca ulaşılmaya çalışılmıştır. Bunlar;

1. İletişim becerilerinin farklı boyutlar açısından değerlendirildiği bir Etkili İletişim Becerileri Kavramsal Çerçevesi önermek
2. Önerilen kavramsal çerçevedeki becerileri ölçmek için ölçek geliştirmektir.

### **Yöntem**

#### **Araştırma Modeli**

Etkili iletişim becerilerine ilişkin bir kavramsal çerçevenin sunulduğu ve bu çerçevede bir ölçeğin geliştirilmeye çalışıldığı bu çalışmada, nicel araştırma türlerinden tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modeli bir grubun belirli özelliklerini belirlemenin amaçlandığı durumlarda en uygun araştırma modeli olarak değerlendirilmektedir (Büyükoztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2014).



çıkartılmıştır. Ayrıca gözden geçirilmesi gerektiği düşünülen maddelere ilişkin gerekçeleri ve bu maddelere ilişkin düzeltme önerileri ile birlikte bazı ifadelerde düzeltmeler yapılmıştır. 109 maddeden oluşan ve kapsam geçerliliği sağlanan ölçekteki maddelerle ilgili katılma düzeyini ifade etmek için, “Hiç Uygun Değil”, “Çok Az Uygun”, “Kısmen Uygun”, “Çoğunlukla Uygun”, “Tamamen Uygun” aralığında 5’li Likert tipi dereceleme kullanılmıştır. Böylece ölçeğin taslak formu son halini almıştır. Daha sonra taslak form 2015-2016 akademik döneminde Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesinde 3. ve 4. sınıfta öğrenim gören gönüllü 515 öğrenciye uygulanmıştır. Formun uygulama süresi her bir öğrenci için yaklaşık 20 dakika sürmüştür. Ancak 70 katılımcının formları tamamen doldurulmadığından analizlere alınmamıştır.

### Verilerin Analizi

Çalışmanın ilk aşamasında 445 kişilik çalışma gurubundan toplanan veriler üzerinde madde analizi ve yapı geçerliği için açımlayıcı faktör ve korelasyon analizleri yapılmıştır. Daha sonra ölçeğin iç tutarlık güvenilirliği, Cronbach’s alfa katsayısı ile analiz edilerek incelenmiştir. Araştırmada analizler için SPSS 23 paket programı kullanılmıştır.

### Bulgular

#### Geçerlik Çalışmaları

Tablo 1. EİBÖ’nün Madde Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	Madde-Toplam Korelasyonları
M 1	3.95	.73	.320
M 2	3.96	.70	.383
M 3	3.98	.83	.319
M 8	3.91	.72	.400
M 12	3.84	.75	.379
M 14	4.04	.77	.432
M 25	4.24	.88	.429
M 26	4.37	.73	.550
M 31	4.36	.67	.477
M 32	4.06	.87	.428
M 35	4.12	.70	.531
M 36	4.22	.76	.438
M 38	4.10	.88	.467
M 42	4.10	.69	.513
M 48	3.83	1.10	.424
M 49	3.80	1.10	.395
M 53	3.67	1.00	.463
M 57	3.66	.94	.408
M 58	3.77	.94	.472
M 67	3.94	.74	.544
M 69	3.92	.75	.586
M 70	4.01	.73	.558
M 82	3.80	.72	.467
M 83	3.77	.76	.386
M 85	4.02	.73	.514
M 86	4.02	.70	.596
M 89	3.80	.80	.498
M 90	4.27	.91	.502
M 92	4.26	.91	.428
M 95	4.34	.91	.463
M 99	4.94	.95	.399
M 104	3.89	1.10	.385
M 106	3.88	1.05	.347
M 107	4.23	.83	.489



**Madde analizi.** Maddelerin ölçülmek istenen davranışları diğer değişkenlerden ayırt edilebilir düzeyde ölçüp ölçmediğini belirlemek için madde toplam korelasyonu analizleri yapılmıştır. Aiken'e göre .20 (akt. Öner, 1997), Özdamar'a (1997) göre .25 ve Büyüköztürk'e (2004) göre ise .30 ve üzerindeki ayırt etme göstergeleri bir maddenin kabul edilebilir düzeyde işlevsel olduğu anlamına gelir. Bu çalışmada madde toplam korelasyonu .30 ve üzerinde olan maddelerin ayırt edici özelliğinin yeterli olduğu kabul edilmiştir (Büyüköztürk, 2004). Buna göre 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 30, 33, 34, 37, 39, 40, 41, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 51, 52, 54, 55, 56, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 68, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 84, 87, 88, 91, 93, 94, 96, 97, 98, 100, 101, 102, 103, 105, 108, 109. maddelerin hesaplanan madde toplam korelasyon değerleri .30'dan düşük bulunmuş ve söz konusu maddeler ölçekten çıkarılıp analizler tekrar yapılmıştır. Geriye alan 34 maddeye ait değerler aşağıda Tablo 1'de verilmiştir. Bu değerler egoyu geliştirici dil için (1,2,3,8,12,14 numaralı maddeler) .32 - .43, etkin/katılımlı dinleme için (25,26,31,32,35,36,38,42 numaralı maddeler) .42 - .51, kendini tanıma/açma için (48,49,53,57,58 numaralı maddeler) .42 - .47, empati için (67,69,70,82,83,85,86,89 numaralı maddeler) .54 - .49, ben dili için (90,92,95,99,104,106,107 numaralı maddeler) .50 - .48 ve ölçeğin tümü için .31 ile .59 arasında değişmektedir.

**Açımlayıcı faktör analizi-AFA.** Araştırmada ölçeğin yapı geçerliğini test etmek için kullanılan bir diğer teknik açımlayıcı faktör analizi (AFA) dir. Bu bağlamda, örneklem büyüklüğünün analizler için yeterli olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Barlett Küresellik Testleri ile incelenmiştir. 34 madde üzerinden yapılan analizler sonucunda KMO değeri .89 ve Barlett Küresellik testi sonucu ise  $\chi^2 = 5955.697$ ;  $p < 0.001$  olarak bulunmuştur. Bu bulgular örneklem büyüklüğünün yeterli ve toplanan verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2005; Şencan, 2005).

Ölçeğin 34 madde üzerinden faktör yapısı temel-bileşenler yöntemiyle (principals-components analysis) analiz edilmiş ve 1'in üzerinde özdeğere sahip toplam varyansın %51'ini oluşturan 5 faktör bulunmuştur (Tablo 2). Elde edilen sonuçlar maddelerin faktör yüklerine göre her boyut için kendi aralarında öbekleştirmeyi göstermektedir (Tablo 3).

**Tablo 2.** EİBÖ faktör yapısı değerleri

Faktörler	1. Faktör (Empati)	2. Faktör (Ben Dili)	3.Faktör (Etkin/Katılımlı Dinleme)	4.Faktör (Kendini Tanıma/Açma)	5.Faktör (Egoyu Geliştirici Dil)
Varyans					
Yüzdesi	25.696	8.982	6.369	5.441	4.562
Toplam					
Varyans	25.696	34.678	41.047	46.488	51.050
Yüzdesi					
Özdeğer	8.737	3.054	2.165	1.850	1.551

EİBÖ'nün beş faktörlü bir yapıdan oluştuğu belirlendikten sonra maddelerin faktörlerle olan ilişkisini açıklayan faktör yük değeri katsayılarına bakılmıştır. Maddelerin oluşturduğu kümenin tek yapıyı ölçtüğünü belirlemede, faktör yük değerlerinin en az .30 ve üzerinde olması, tek bir faktör altında toplanması ve bir maddenin farklı faktörlerde olan iki yük değeri arasındaki farkın ise en az .10 olması ölçütleri kullanılmaktadır (Büyüköztürk, 2010). Buna göre, ölçekte yer alan 34 maddenin faktörlerdeki yük değerlerinin .30'dan büyük olduğu (.40 ile .80 arasında) ve her maddenin ilgili faktörde toplandığı görülmüştür (Tablo 3).

Bu faktörlerden ilkinde 67., 69., 70., 82., 83., 85., 86. ve 89. olmak üzere toplam sekiz madde yer almaktadır. Bu maddelerin faktör yük değerleri 0.53-0.78 arasında değişmektedir. Bunlardan 82. madde (*Karşımdaki kişinin ne düşündüğünü fark edebilirim*) en yüksek faktör yüküne sahip olan maddedir. Bu faktör toplam varyansın % 25.69'sünü açıklamıştır ve "Empati (E)" olarak isimlendirilmiştir.

Ölçekte yer alan ikinci faktörde toplam yedi madde bulunmaktadır. Bunlar 90., 92., 95., 99., 104., 106. ve 107. maddelerdir. Bu faktördeki maddelerin yük değerleri 0.42-0.77 arasında değişmektedir. En yüksek faktör yükünün 90. maddede (*Karşımdakinin olumsuz davranışını değiştirmek için onu suçlayıcı bir dille uyarırım*) olduğu görülmüştür. Bu faktör toplam varyansın % 8.98'sini açıklamaktadır ve "Ben Dili (BD)" olarak adlandırılmıştır.

Üçüncü faktörde 25., 26., 31., 32., 35., 36., 38. ve 42. olmak üzere toplam sekiz madde yer almaktadır. Maddelerin yük değerleri 0.55-0.71 arasında değişmektedir. Bunlardan 26. madde (*Biri benimle konuşurken onu*

anladığımı gösteren iletiler veririm) en yüksek faktör yüküne sahiptir. Bu faktör ölçeğe ilişkin varyansın % 6.36'unu açıklamaktadır ve "Etkin/Katılımlı Dinleme (E/K D)" olarak isimlendirilmiştir.

**Tablo 3.** EİBÖ maddelerine ait faktör yükleri

Maddeler	Faktör Yükleri				
	1.Faktör	2.Faktör	3.Faktör	4.Faktör	5.Faktör
M 82	.781				
M 83	.706				
M 70	.657				
M 89	.590				
M 85	.553				
M 69	.544				
M 67	.532				
M 86	.527				
M 90		.772			
M 92		.734			
M 106		.693			
M 99		.693			
M 95		.662			
M 104		.660			
M 107		.420			
M 26			.712		
M 25			.709		
M 31			.685		
M 38			.644		
M 36			.590		
M 35			.588		
M 32			.560		
M 42			.547		
M 58				.737	
M 57				.699	
M 53				.656	
M 48				.574	
M 49				.559	
M 2					.804
M 1					.740
M 3					.625
M 14					.545
M 8					.433
M 12					.403

Ölçekteki dördüncü faktör 48., 49., 53., 57. ve 58. maddelerden oluşmaktadır. Bu maddelerin yük değerleri 0.56-0.74 arasında değişmektedir ve 58. madde (*Düşüncelerimi başkalarına iletmekte zorluk çekmem*) en yüksek faktör yüküne sahiptir. Toplam varyansın % 5.44'ini açıklayan bu faktör "Kendini Tanıma/Açma (KT/A)" olarak kavramsallaştırılmıştır.

Son olarak beşinci faktör ise 1., 2., 3., 8., 12. ve 14. olmak üzere altı maddeden oluşmuştur. Faktördeki maddeler 0.40-0.80 arasında değişen yük değerlerine sahiptir. 2. maddenin (*İnsanlara başarısızlıklarını ifade ederken başarılı yönlerine de muhakkak değinirim*) en yüksek faktör yüküne sahip olduğu görülmüştür. Bu faktör varyansın % 4.56'sini açıklamaktadır ve "Ego Geliştirici Dil (EGD)" olarak ifadelendirilmiştir.

Ölçek içi korelasyonlar. Bir ölçeğin yapı geçerliği, o ölçeği oluşturan alt ölçekler arası korelasyonların incelenmesi aracılığıyla da test edilmektedir. Bu amaçla İletişim Becerileri Ölçeği (İBÖ)' nün alt ölçekleri arasındaki basit doğrusal korelasyon katsayısı hesaplanmış ve sonuçlar Tablo 4'te verilmiştir.

**Tablo 4.** EİBÖ'nün alt ölçekleri arasındaki korelasyonlar ( $N = 445$ )

	1	2	3	4	5
1.Egoyu Geliştirici Dil	-				
2.Etkin/Katılımlı Dinleme	.406**	-			
3.Kendini Tanıma/Açma	.253**	.372**	-		
4.Empati	.425**	.579**	.492**	-	
5.Ben Dili	.364**	.297**	.343**	.336**	-

\*\* $p < 0.01$ **Güvenirlilik Çalışmaları**

34 maddelik ölçeğin her bir alt boyutu için iç tutarlık güvenirliği Cronbach's alfa katsayısı ile hesaplanmıştır. Bu doğrultuda Egoyu Geliştirici Dil, Etkin-Katılımlı Dinleme, Kendini Tanıma-Açma, Empati ve Ben Dili iletişim becerilerinin iç tutarlılık katsayısı ( $\alpha$ ), ortalama, standart sapma ve her bir alt boyutun kendi içinde madde toplam korelasyonu Tablo 5'te verilmiştir.

**Tablo 5.** EİBÖ'nün alt boyutlarının madde toplam korelasyonu ve güvenirlik analizi sonuçları

Egoyu Geliştirici Dil	X	SS	AFA Sonrası Korelasyonu	Madde-Toplam	Cronbach's Alpha ( $\alpha$ )
M 1	3.95	.73		.506	
M 2	3.96	.70		.605	
M 3	3.99	.83		.460	
M 8	3.91	.72		.387	
M 12	3.84	.75		.324	
M 14	4.05	.77		.482	
Toplam					.724
<b>Etkin/Katılımlı Dinleme</b>					
M 25	4.25	.88		.544	
M 26	4.37	.73		.634	
M 31	4.36	.67		.640	
M 32	4.06	.87		.520	
M 35	4.12	.70		.603	
M 36	4.22	.76		.543	
M 38	4.10	.88		.544	
M 42	4.10	.69		.567	
Toplam					.838
<b>Kendini Tanıma/Açma</b>					
M 48	3.84	1.05		.513	
M 49	3.80	1.09		.513	
M 53	3.67	1.00		.528	
M 57	3.66	.94		.507	
M 58	3.78	.94		.606	
Toplam					.763
<b>Empati</b>					
M 67	3.95	.74		.557	
M 69	3.92	.75		.590	
M 70	4.01	.73		.630	
M 82	3.81	.72		.643	
M 83	3.77	.76		.547	
M 85	4.03	.73		.573	
M 86	4.03	.70		.603	
M 89	3.80	.80		.550	
Toplam					.849
<b>Ben Dili</b>					
M 90	4.28	.91		.688	
M 92	4.27	.91		.625	
M 95	4.34	.91		.603	
M 99	4.95	.95		.565	
M 104	3.90	1.10		.545	
M 106	3.89	1.05		.573	
M 107	4.23	.83		.417	
Toplam					.827

## Puanlama

Analizler sonucunda Etkili İletişim Becerileri Ölçeği (EİBÖ)'nin alt boyutları ve içerdikleri maddelerin numaraları aşağıda verilmiştir.

1. Egoyu Geliştirici Dil: 1,2,3,8,12,14 numaralı maddelerden,
2. Etkin Dinleme: 25,26,31,32,35,36,38,42 numaralı maddelerden,
3. Kendini Tanıma-Kendini Açma: 48,49,53,57,58 numaralı maddelerden,
4. Empati: 67,69,70,82,83,85,86,89 numaralı maddelerden,
5. Ben Dili: 90,92,95,99,104,106,107 numaralı maddelerden oluşmaktadır.

Ölçekte yer alan her bir alt boyut farklı yapıları ölçtüğünden puanlama toplam üzerinden değil alt boyutlar üzerinden yapılmaktadır. Ölçekte yer alan 15, 16, 28, 32 ve 33 numaralı maddeler tersten puanlanmaktadır. Böylece her bir alt boyuttan alınan toplam puan yükseldikçe iletişim becerilerini kullanma düzeyi de yükselmektedir. Katılımcılar, maddelerdeki durumlara tepkilerini "Hiç Uygun Değil", "Çok Az Uygun", "Kısmen Uygun", "Çoğunlukla Uygun" ve "Tamamen Uygun" şeklinde derecelenen 5'li Likert tipi ölçek üzerinden vermektedirler.

## Sonuçlar ve Tartışma

Bu çalışmada iletişim becerilerinin farklı boyutlar açısından değerlendirildiği bir Etkili İletişim Becerileri Kavramsal Çerçevesi önerilmiş ve önerilen becerileri ölçmek için ölçek geliştirilmiştir. Bu doğrultuda, kavramsallaştırma kapsamında, Egoyu Geliştirici Dil, Etkin/Katılımlı Dinleme, Kendini Tanıma/Açma, Empati ve Ben Dili olmak üzere beş etkili iletişim becerisi üzerinde durulmuştur. Bu becerileri ölçmek amacıyla geliştirilmek istenen ölçek için oluşturulan madde havuzu taslak formunun uygulanması yoluyla elde edilen veriler bir dizi geçerlik ve güvenilirlik analizlerine tabi tutulmuştur.

EİBÖ'nün yapı geçerliği öncelikle madde analiziyle incelenmiştir. Madde ayırt edicilik indeks değeri .30 ve üzerinde olan maddelerin ayırt edici özelliğinin "iyi" derecede olduğu kabul edilmektedir (Büyüköztürk, 2013). Madde toplam korelasyonları incelendiğinde, EİBÖ'nün madde ayırt edicilik indeks değerlerinin oldukça yüksek olduğu gözlenmektedir (Egoyu Geliştirici Dil için 0.32-0.60, Etkin-Katılımlı Dinleme için 0.52-.64, Kendini Tanıma-Kendini Açma için 0.50-0.60, Empati için 0.54-0.64, Ben Dili için 0.41-0.68). Madde analizi, maddelerin toplam puanı yordama gücünü belirlemek amacıyla kullanılmakta ve böylece bir ölçeğin yapı geçerliğinin ve iç tutarlılığının bir kanıtı olarak değerlendirilmektedir (Büyüköztürk, 2013; Hovardaoğlu, 2007). Buna göre, EİBÖ'nün uygun yapı geçerliğine ve yeterli güvenilirlik düzeyine sahip olduğu söylenebilir.

Ölçeğin yapı geçerliği için ikinci olarak Açıklayıcı Faktör Analizi-AFA yapılmıştır. Örneklem büyüklüğünün veri analizi için uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett Küresellik Testleri ile analiz edilmiş ve elde edilen bulgular örneklemin AFA için uygun olduğunu ortaya koymuştur. AFA'dan elde edilen bulgular, EİBÖ'nün beş faktörlü bir yapıya sahip olduğunu göstermiştir. Bu faktörler Egoyu Geliştirici Dil, Etkin-Katılımlı Dinleme, Kendini Tanıma-Kendini Açma, Empati, Ben Dili olarak isimlendirilmiştir. Maddelerin faktör yük değerleri 0.40 ve üzerinde bulunmuştur. Tabachnick ve Fidell'e (2001) göre, bir ölçekteki maddelerin yük değerleri 0.40 ve üzerinde ise bu maddeler "çok iyi", 0.70 ve üzerinde ise "mükemmel" olarak değerlendirilebilir. Buna göre, ölçekteki maddeler ile ilgili faktörler arasında oldukça güçlü ilişkiler olduğu görülmektedir.

EİBÖ'nün yapı geçerliği alt ölçekler arası korelasyon analizi ile de test edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda alt ölçekler arasında orta düzeyde anlamlı ilişkiler bulunmuştur (0.25-0.58,  $p<0.01$ ). Alt ölçekler arası korelasyonların da ölçeğin yapı geçerliği için kanıt oluşturduğu söylenebilir.

EİBÖ'nün alt ölçeklerinin Cronbach's alpha katsayıları incelendiğinde Empati alt ölçeğinin .85 ile en yüksek, Egoyu geliştirici Dil alt ölçeğinin ise .73 ile en düşük katsayı değerlerini aldığı görülmektedir. Diğer alt ölçeklerin de bu değerler arasında değişen bir katsayıya sahip olması maddelerin ölçeğin bütünüyle tutarlı ve oldukça güvenilir bir yapıda olduğuna işaret etmektedir. Güvenirlik değerleri genel olarak değerlendirildiğinde, EİBÖ'nün araştırmalarda güvenle kullanılacak sınırlarda olduğu düşünülmektedir.

Elde edilen sonuçlar incelendiğinde, EİBÖ'nün psikometrik özelliklerinin genel olarak kabul edilebilir düzeyde olduğu ancak yeni maddelerin eklenmesinin ve bazı maddeler üzerinde düzenlemelere gidilmesinin yararlı olacağı değerlendirilmektedir. Ayrıca daha sonraki çalışmalarda Kendini Tanıma/Kendini Açma alt ölçeğinin Kendini Tanıma ve Kendini Açma olmak üzere iki farklı boyutta ele alınmasının ve Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) gibi ileri düzey istatistiksel teknikler kullanılarak ölçek geliştirme sürecinin desteklenmesinin gerekli olduğu düşünülmektedir. Katılımcıların cinsiyet oranlarının birbirine yakın olmaması eldeki çalışma için bir sınırlılık olarak kabul edilebilir. Bu nedenle sonraki çalışmalarda cinsiyetler arası farkın farklı örneklemelerde tekrar test edilmesinde fayda görülmektedir. Bunlara ek olarak, EİBÖ'nün psikometrik özelliklerinin, başta iletişim becerilerinin düşük, orta ya da yüksek olduğu daha önceki araştırmalarda tespit edilmiş alt gruplar olmak üzere, farklı nitelikteki bireyler üzerinde tekrar test edilmesinin de yararlı olabileceği düşünülmektedir.

### Kaynakça

- Adair, J. (2013). *Etkili iletişim*. (Ö. Çolakoğlu, Çev. ) İstanbul: Babıâli Kültür Yayıncılığı.
- Akbulut, N., & Aslan, S. (2016). Örtük program ölçeği: Ölçek geliştirme çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(56), 169-176. doi: 10.17755/esosder.89734.
- Alisinanoğlu, F., & Köksal, A. (2000). Gençlerin ben durumları (ego state) ve empatik becerilerinin incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18, 11-16.
- Aydın, E. (2012). *Üniversite öğrencilerinin boş zamanlarını değerlendirmeleri sosyal uyum ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.
- Baltaş, Z., & Baltaş, A. (1992). *Beden dili*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Barnes, H. L. & Olson, D. H. (1995). 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.
- Bayram, L. (2013). *Düzenli spor yapmanın ıslahevlerindeki çocuk ve gençlerin sosyal uyum ve iletişim becerileri üzerindeki etkisi*. Yayımlanmamış doktora tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Burleson, B., & Samter, W. (1990). Effects of cognitive complexity on the perceived importance communication skills in friends. *Communication Research*, 30, 113-146. doi:10.1177/009365090017002002.
- Büyüköztürk, Ş. (2010). *Veri analizi el kitabı: İstatistik, araştırma deseni spss uygulamaları ve yorum* (11. Baskı). Ankara: Pegem Akademik Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş. (2013). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı: İstatistik, araştırma deseni, SPSS uygulamaları ve yorum* (18. Baskı.). Ankara: Pegem Akademik Yayıncılık.
- Canary D. J., & Brian H. S. (1987). Appropriateness and effectiveness perceptions of conflict strategies. *Human Communication Research*, 14(1), 83-118.
- Canlıer, V. (1997). *Yönetimde iletişim ve başarı*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Cihangir, Z. (2000). *Üniversite öğrencilerine verilen etkin dinleme becerisi eğitiminin başkalarını dinleme becerisine etkisi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Cüceloğlu, D. (2000). *İnsan insana*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu D. (2013). *Yeniden insan insana*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (2015). *İletişim donanımları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çağdaş, A. (1997). *İletişim dilinin 4-5 yaş çocuklarının sosyal gelişimlerine etkileri*. Yayımlanmamış doktora tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Çamlıyer H., & Çamlıyer, H. (1997). *Eğitim bütünlüğü içinde çocuk hareket eğitimi ve oyun*. İzmir: Can Ofset.

- Çetinkanat, C. (1997). İnsan ilişkilerinde etkili iletişim. *Çağdaş Eğitim*, 21(223), 18-20.
- Çilenti, K. (1984). *Eğitim teknolojisi ve öğretim*. Ankara: Kadioğlu Matbaası.
- Değer, M. (1998). *İlköğretim okulu müdürlerinin öğretmenlerle kurdukları iletişim yeterlikleri ve iletişime engel teşkil eden davranışları*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Demirbaş, A. (1998). *Yönetici adaylarına iletişim yeterlikleri kazandırma amaçlı öğretim ve bir öğretim programı önerisi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Doğan, O., Bulut, Z. A., & Kökalan Çımrın, F. (2015). Bireylerin sürdürülebilir tüketim davranışlarının ölçülmesine yönelik bir ölçek geliştirme çalışması. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 29(4), 659-679.
- Dökmen, Ü. (1998). *Sanatta ve günlük yaşamda iletişim çatışmaları ve empati*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dökmen, Ü. (2015). *Sanatta ve günlük yaşamda iletişim çatışmaları ve empati*. İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Dubrin, A. J. (2007). *Fundamentals of organizational behavior*. Australia: Thomson South-Western.
- Eren, E. (2003). *Yönetim ve organizasyon çağdaş ve kültürel yaklaşımlar*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Ersanlı, K., & Balcı, S. (1998). İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(10), 7-12.
- Evcimen-Selçuk, H. (1998). *Lise müdürlerinin iletişim düzeyi ile öğretmenlerin iş doyumunu ve öğrencilerle sınıf içi iletişim düzeyi arasındaki ilişkiler*. Yayımlanmamış doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Fidan, M. (2013). *Öğretmen algularına göre ilköğretim kurumlarında yöneticilerin iletişim becerileri ve örgütsel değerler arasındaki ilişkiler*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Gölönü S., & Karacı Y. (2010). İletişim meslek lisesi öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin incelenmesi (Ankara il örneği). *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 31, 123-140.
- Gürgen H. (1997). *Örgütlerde iletişim kalitesi*. İstanbul: Dergâh Yayınları.
- Gürkan, N. (2011). *Hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özelliklerinin araştırılması*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Bilim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Hinkin, T. R. (1998). A belief tutorial on the development of measures for use in survey questionnaires. *Organizational Research Methods*, 1(1), 104-121.
- Hovardaoğlu, S. (2007). *Davranış bilimleri için araştırma teknikleri*. Ankara: Hatipoğlu Yayınevi.
- Işık, A. Z. (1993). *İletişim becerileri konusunda ebeveynlere verilen eğitimin iletişim çatışmalarına girme eğilimi üzerindeki etkisi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kalaycı, Ş. (2005). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kaner, S., & Bayraklı, H. (2010). Aile yılmazlık ölçeği: Geliştirilmesi, geçerliği ve güvenilirliği. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi*, 11(2), 47-62. doi: 10.1501/Ozlegt.
- Karagöz, Y., & Kösterelioğlu, İ. (2008). İletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin faktör analizi metodu ile geliştirilmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21, 81-98.
- Kapıkıran, N., & Kapıkıran, Ş. (2000). İletişim becerisi eğitiminin anaokulu öğretmenliği öğrencilerinin empatik eğilim ve empatik becerileri üzerindeki etkileri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8, 69-77.
- Kılıç, H. (2013). *Sosyal bilgiler öğretmenlerinin iletişim becerilerinin belirlenmesi ve bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Fırat Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.

- Korkut, F. (1996). İletişim becerilerini değerlendirme ölçeğinin geliştirilmesi: Güvenirlik ve geçerlilik çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7), 19-23.
- Korkut Owen, F., & Bugay, A. (2014). İletişim becerileri ölçeği'nin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(2), 51-64.
- Köksal, A. (2000). Müzik eğitimi alma, cinsiyet ve sınıf düzeyi değişkenlerine göre ergenlerin empatik becerilerinin ve uyum düzeylerinin incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18, 99-107.
- Küçük, B. (1992). *İşyerlerinde iç iletişim*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Lal, İ. (2012). *İlköğretim okulu müdürlerinin iletişim becerileri ile okul kültürü arasındaki ilişkiler*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Ahi Evran Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırşehir.
- McMroskey, J. C. & McMroskey, L. L. (1988). Self-report as an approach to measuring communication competence. *Communication Research Reports*, 5(2), 108-113. doi:10.13072/midss.503.
- Ölmez, D. (2016). *Aile içi etkili iletişimde drama teknikleri ve NLP uygulamaları*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Önder, A. (2003). *Ailede iletişim: konuşarak ve dinleyerek anlaşalım*. İstanbul: Morpa Kültür ve Yayınları.
- Önder, A., Dağal, A. B., & Şallı, D. (2015). 5-6 Yaş çocukları için iletişim becerileri ölçeği geçerlik-güvenirlik çalışması. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 1-13.
- Öner, N. (1997). *Türkiye'de kullanılan psikolojik testler*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınları.
- Öner, N. (2001). *Farklı cinsiyet yönelimli kız ve erkek üniversite öğrencilerinin empatik beceri düzeylerinin karşılaştırılması*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özalp, B. (1993). *Nevrotik ve normal kadın ve erkeklerin empatik becerilerinin karşılaştırılması*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Özbek, S. (1998). *İlköğretim öğretmenlerinin okul müdürlerinin iletişim ve motivasyon becerilerine ilişkin algı ve beklentileri*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Özdamar, K. (1997). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi I*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özer, A. K. (2000). *İletişimsizlik becerisi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Özgit, Ş. (1992). *İletişim becerileri konusunda verilen eğitimin iletişim çatışmalarına girme eğilimi üzerindeki etkisi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Patton, M. Q. (2015). *Nitel araştırma ve değerlendirme yöntemleri*. (M. Bütün ve S. Beşir Demir. Çev. Ed.). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Planalp, S. (1999). *The Intertwining of communication and emotion: a communications scientist's perspectives*. New York: Cambridge Univ. Pres.
- Poyraz, H., & Bayrakçı, M. (2014). Yaşam boyu öğrenmede öğretmenlerin kurumları tarafından desteklenmeleri: Ölçek geliştirme çalışması. *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 5(1), 114-126.
- Rubin, R. B., & Martin, M. M. (1994). Development of a measure of interpersonal communication competence. *Communication Research Reports*, 11(1), 33-44. doi: 10.1080/08824099409359938.
- Şahin, A. (2007). *İlköğretim okulu yöneticilerinin kişiler arası iletişim becerileri ve çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişki*. Yayımlanmamış yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve davranışsal ölçümlerde güvenilirlik ve geçerlilik*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Şimşek, Y. (1997). *Örgütsel iletişimde engel ve bozukluklar (Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi'nde bir uygulama)*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Şimşek, E. (1995). *Öğretmen ve öğrencilerin empatik becerileri ile öğrencilerin kendilerine verilmesini istedikleri empatik becerilerin karşılaştırılması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Şimşek, Y. (2003). *Okul müdürlerinin iletişim becerileri ve okul kültürü arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış yayımlanmamış doktora tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). *Using multivariate statistics*. Boston: Allyn and Bacon.
- Tarçoçin, S. (2014). *Okul öncesi eğitim kurumlarına devam eden 48-66 aylık çocukları olan ebeveynlerin çocukları ile iletişim kurma düzeyleri ve davranış sorunları arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- TDK. (2016). Türk Dil Kurumu. www.tdk.gov.tr (Erişim tarihi: 27.10.2016)
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Yılmaz Yüksel, A. (2003). *Empati eğitim programının ilköğretim öğrencilerinin empatik becerilerine etkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yılmaz, H. (2015). *Okul yöneticilerinin kişiler arası iletişim becerilerinin okul öncesi öğretmenlerinin görüşleri açısından incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Yiğit, Z. (2015). *13-18 yaş aralığındaki ergenlerde, problemlerini internet kullanımı, öz anlayış ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yirmibeşçik, S. (2015). *Sınıf öğretmenlerinin yöneticilerin iletişim becerilerinden dolayı kazandıkları motivasyonun iş durumuna etkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yurttakal Bulut, Y. (1998). *Öğretmen ve yöneticilerin iletişim sorunlarını algılama düzeyleri ve bu algılarıyla bazı kişisel değişkenler arasındaki ilişkiler*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Whirter, Mc. J. & Voltan-Acar, N. (2005). *Çocukla iletişim*. İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Yüksel Şahin, F. (1997). *Grupla iletişim becerileri eğitiminin üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerine etkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.