

# Kamu İç Denetçilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi\*

## Investigation Of Internal Auditors Of Working Public Communication Skills

Ayhan SERTTAŞ\*

Nural İMİK TANYILDIZI\*\*

### Öz

Araştırmanın amacı, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim becerilerinin yaş, cinsiyet, medeni durum, iç denetçilik kadrosundaki toplam çalışma süresi, öğrenim durumu, mezun olduğu fakülte ve çalışmakta olduğu kurumun bütçe türü değişkenleri açısından anlamlı düzeyde farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesidir. Araştırmaya Türkiye’de görev yapan 221 Kamu İdaresine atanmış toplam 798 iç denetçiden bu araştırmayı kabul eden 521 tanesi katılmıştır. Araştırmaya katılan personelin iletişim beceri düzeyleri Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen İletişim Becerileri Envanteri ile ölçülmüştür. Araştırma bulgularına göre kamu iç denetçilerinin iletişim beceri düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Kamu iç denetçilerinin, medeni durum, iç denetçilik kadrosundaki toplam çalışma süreleri, öğrenim durumları ve mezun oldukları fakülte değişkenlerine bağlı olarak, iletişim becerilerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklara ulaşamamıştır. Elde edilen bulgular literatür ışığında yorumlanmış ve önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** İç Denetçi, İletişim, İletişim becerileri, SPSS.

### Abstract

The aim of the research is to examine communication skills of public internal auditors working in Turkey, whether differed significantly in terms of age, gender, marital status, total working time in the internal audit staff, educational status, budget type of faculty he graduated from and working institution variables. A total of 521 internal auditors from 798 Public internal auditors participated in the survey. Communication skill levels of the personnel participating in the research were measured by Communication Skills Inventory developed by Ersanlı and Balcı (1998). According to the findings of the internal auditors of public communication skill levels determined to be high. Statistically significant differences were not achieved in the communication skills, depending on the marital status, the total working hours in the internal audit staff, the educational status and the faculty variables they graduated who serving as public internal auditors. Findings were interpreted and suggested in the light of the literature.

**Keywords:** Internal Auditor, Communication, Communication skills, SPSS.

### Giriş

İletişim, insanların fikir ve düşünceleri zihinlerinden açığa çıkarmalarını, değerlendirmelerini ve paylaşımlarını sağlamaktadır. Diğerlerine tesir etmek ve onlardan yararlanmak, başarı göstermek ve yararlı olmak iletişim yoluyla mümkün olmaktadır. İletişim, öğrenmek, öğretmek, anlamak, anlatmak, paylaşmak ve sahip olmak, etkilemek, etkilenmek için kurulmaktadır. Kısacası insan ilişkilerinin temeli iletişime dayanmaktadır. Bireyin gereksinimlerini karşılamada ve davranışlarını yönlendirmede kullandığı iletişim, yaşamın daimi bir parçasıdır ve sosyalleşme sürecinin temelini oluşturmaktadır. İletişim becerileri duygu ve düşüncelerin değişiminde, kişilerarası iletişimde mesajların doğru algılanmasını ve ilişkilerin kurulmasını sağlamaktadır. İletişim becerileri ile iletilen mesajlar, insanlara sağlık ve şifa verme özelliklerinin yanı sıra başkalarını anlamak ve onlara yardımcı olmak için en güçlü araçlardan biri olmak vasfındadır (Altıntaş ve Çamur, 2004; Roper ve ark., 1996,s. 103; Zıllıoğlu, 2003, s.10-12).

Örgütsel ve yönetsel yapının düzenli işleyişini de sağlayan da iletişimdir. İletişim süreci olmadan herhangi bir organizasyonu düşünmek olası değildir (Kaya, 1996, s.107). Bir

\* Bu çalışma Ayhan Serttaş'ın " Türkiye’de Görev Yapan Kamu İç Denetçilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi" Yüksek lisans tezinden faydalanılarak yapılmıştır.

\* Fırat Üniversitesi İç Denetim Birimi Başkanı, aserttas@firat.edu.tr.

\*\* Doç.Dr. , Fırat Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, nimik@firat.edu.tr.

işletmenin denetim sistemi, denetleyen ile denetlenen arasında doğrudan bir ilişki olacak biçimde kurulmalıdır (Uygur ve Güral, 2005, s.142). İnsanı kapsamına alan bütün denetim sistemleri, insanların psikolojik durumlarından ve sisteme ilişkin görüşlerinden çok etkilenebilir. Teknik olarak eksiksiz bir biçimde tasarlanmış bir denetim sistemi, insanların olumsuz tutum ve davranışlarından dolayı başarısız olabilecektir (Uygur ve Güral, 2005, s. 143).

İnsanı tanımak için en sağlıklı yol, ona teveccüh etmek, önyargı olmadan onu açmak için, ikna edici iletişim kurmaktır. Bu bağlamda denetçi, kendisi ile denetlenen arasındaki iletişimi geliştirmeyi denemelidir. Sergileyeceği iyi insan ilişkileri aracılığıyla tarafından kontrol edilen grubun desteğini de sağlayacak olan denetçi, gücünü artırarak etkin bir lider davranışı sergileyecektir (Başar, 2000, s.49-50). İletişim, iç denetimin temel ilkeleri arasında bulunmaktadır. İç denetçilik mesleği iletişim becerileri üzerine kurulmuştur. İç denetçi, denetim alanının risklerini ve kontrollerini ortaya çıkarabilme, etkili testler yapabilme, denetim sonuçlarına ulaşabilme, önerilerini kabul ettirebilme ve durumu raporlayabilme süreçlerinde her zaman iletişim becerilerini kullanmaktadır.

Kamu iç denetçilerinin sosyo-demografik özelliklerine göre iletişim beceri düzeylerinin anlamlı düzeyde değişip değişmediğinin incelenmesi araştırmanın problemi oluşturmaktadır. Araştırmanın amacı, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim becerilerinin yaş, cinsiyet, medeni durum, iç denetçilik kadrosundaki toplam çalışma süresi, öğrenim durumu, mezun olduğu fakülte ve çalışmakta olduğu kurumun bütçe türüne göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemektir. Bunun sonucunda Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim beceri düzeylerinin artırılması için bazı önerilerde bulunmak ve bu konuda yapılacak yeni çalışmalara öncü olmak araştırmanın yapılmasına gerekçe sayılabilir. Bunun yanı sıra çalışmanın, kamu iç denetçilerinin iletişim beceri düzeyini yükseltmek için iletişim becerileri konusunda hazırlanacak olan hizmet içi eğitim programlarına bilimsel veriler ışığında katkıda bulunulacağı düşünülmektedir. Yapılan literatür taramasında Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçileri ile ilgili bu tür bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Bu da araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

### **İletişim Becerileri Kavramı ve Önemi**

Yenilikçi iletişim teknolojilerinin ortaya çıkışı, genişletilmiş takım tabanlı yönetim ve gittikçe çeşitlenen iş gücü iş hayatında büyük değişikliklere neden olmuştur. Çalışanların çeşitli özelliklerin yanında sözlü iletişim becerilerine de sahip olmaları beklenmektedir (Subramaniama ve Harun, 2012, s. 283). İletişim becerilerini, bireyin gönderdiği mesajları doğru şekilde kodlaması, iletmesi ve aldığı mesajları da doğru şekilde anlamlandırmasına yarayan etkili bir dinleme ve tepki verme becerileri olarak tanımlamak mümkündür (Deniz, 2003, s.8). Omololu (1984), iletişim becerileri; dinleme, anlaşılır konuşma, göz teması kurma, konuşmayı özendirme, methiye ve sözel olmayan davranışları uygun şekilde kullanma olarak tanımlanmaktadır (akt: Cihangir, 2004, s.8). Bu anlamda iletişim becerileri en genel olarak, sosyal iletişim, sosyal etkileşim ve kişilerarası iletişimidir ve çoğu zaman bu kavramlar birbirleri yerine kullanılabilir (Kılıçgil vd. , 2009, s.20).

Terminoloji açısından, farklı ifadeler, kişilerarası ilişkiler alanını tanımlamak için eş anlamlı olarak kullanılır. Sosyal beceriler, kişiler arası ilişki kurma becerileri ve iletişim becerileri ifadeleri sık sık birbirlerinin yerine kullanılır. İletişim becerileri, kişilerarası beceriler ve yazma becerilerinin ikisini de içermektedir. Sosyal beceriler genellikle gelişimsel ya da klinik uygulamaları anlatmak için kullanılır. Kişilerarası ilişki kurma becerileri, global olarak diğer insanlarla etkileşim içinde kullandığımız maharetler şeklinde tanımlanmaktadır (Hargie ve Dickson, 2004, s.4).

İletişim becerilerinin tam olarak hangi tür beceriler olarak gruplandırılabilceği konusunda farklı görüşler olmasına rağmen, genel olarak bu becerilerin sözel, sese dayalı, bedensel, dokunsal, hareket içeren mesajlar ve bu mesajları içeren karışımlar olduğu öne sürülmektedir (Korkut, 2005, s.143). Beynin duygusal parçası iletişim kurmada, ani gelişen özel olaylarda, iş hayatında mutlu ve başarılı olmada önemli rol oynamaktadır. (Avcı, 2017, s. 73). Yapılan çalışmaların çoğu duygusal zekanın bilişsel zeka kadar önemli olduğunu göstermektedir (Drigas ve Papoutsı, 2018, s. 10). Sosyal becerilerin içerisinde sayılan iletişim becerileri, kişilerarası empati, sözlü ve sözsüz iletişim, dinleme becerileri, doğru geribildirim, vücut dili vb. bir kısım mahareti içermektedir ve bu beceriler tek başına değil sıkça diğer beceriler ve duygularla bir arada açıklanmaktadır (Özerbaş vd. 2007, s.125). Bunun yanında iletişim becerileri, dinleme, anlaşılabilir biçimde konuşma, göz kontağı kurma, konuşmayı teşvik etme, övgüde bulunma, sözel olmayan davranışları uygun biçimde kullanma olarak da tanımlanabilir (Cihangir, 2004, s.8).

Farklı açılardan incelendiğinde iletişimin daha sağlıklı olmasını sağlayan beceriler olarak iletişim becerilerini, etkili dinlemek, etkili tepki vermek, uygun sorular sormak, kişinin karşısındakinin söz, duygu ve davranışlarını tanımlamak, anlaşılmadığında başka sözcüklerle tekrar etmek ve etkili bir şekilde geri bildirim yapmak olarak özetlemek mümkündür (Korkut, 1996, s.19). İletişim becerilerinin doğuştan gelen özellikler olduğuna inananlar olsa da pek çok çalışmada bu becerilerin öğrenilebilir ve öğretilebilir özellikler taşıdığı belirtilmektedir (Buckman, 2001, s. 989).

İletişim iki taraftan oluşur dolayısıyla her iki tarafın da bu becerileri etkin biçimde kullanması durumunda etkili iletişimden bahsedilebileceğinden, özellikle insan ilişkileri ile ilgili alanlarda çalışan herkesin başarısı, iletişim becerilerinin etkililiğine bağlıdır (Korkut, 1999, s.214). İletişimin başarısında iletişim becerileri, başkalarını anlama ve onların duygudüşüncelerini görme duyarlılığı sağlaması açısından önemlidir (Çetinkaya ve Alparslan, 2011, s.368).

İletişim becerilerini etkin bir şekilde kullanan kişiler, mevcut durumları doğru olarak algılayabilen ve hareket edebilen yüksek sosyal becerilere sahip bireylerdir (Hartley, 2010, s.103). İletişim becerileri gelişen bir insan, kendini diğer insanlara daha doğru ifade edip, onları daha doğru anlama imkanı bulurken (Gölönü ve Karcı, 2010, s.124); aynı zamanda hayatlarında karşılaştıkları sorunlarla daha sağlıklı başa çıkabilmekte, doyurucu ilişkiler geliştirebilmekte ve iş hayatlarında daha başarılı olabilmektedirler (Özerbaş vd. 2007, s.125).

Örgütlerin başarısının temelinde sahip olduğu insan kaynaklarının önemi büyüktür. Sahip olunan insan kaynağının yönetiminde en önemli unsur da iletişimdir (Turhan, Köprülü ve Helvacı, 2016, s.1486; Turhan, 2018, s. 90). Baz araştırmalar iletişim becerilerinin doğuştan ve sezgi yoluyla gerçekleştiği ileri sürülmektedir. Fakat yapılan pek çok araştırma iletişim unsurlarının öğrenilebilir ve öğretilebilir niteliklere sahip olduğunu ifade etmektedir (Korkut Owen ve Bugay, 2014, s. 51, Turhan 2018, 92). Etkili iletişim becerileri tüm insan ilişkilerinde ve meslek alanında ilişkileri kolaylaştırır ve çalışanların özellikle de insanlarla daha fazla işbirliği yapmaları gereken mesleklerde çalışanların iletişim becerilerini daha fazla ustalıkla geliştirmeleri gerekir. Buna örnek olarak psikiyatristler, sağlık çalışanları, öğretmenler, bankacılar, avukatlar veya satış görevlileri verilebilir (Bekcan, 2015, s.15). Etkili dinleme, etkili tepki verme, yakından ilgilenme, konuşmaya davet etme, teşvik etme, duyguları yansıtmaya ve özetleme yapabilmeye gibi iletişim becerileri kişilerarası iletişimi olumlu yönde etkilemektedir (Ersanlı ve Balcı, 1998, s.8). Etkili iletişim becerileri, insan ilişkilerinde ve meslek alanlarında ilişkileri kolaylaştırmakta ve özellikle halkla bir arada olmayı gerektiren tüm mesleklerde bu becerilerin gelişmiş olması çalışanların etkinliğini arttırdığı bilinmektedir (Korkut, 2005, s.143). Bu tanımlara göre iletişim becerileri, bireylere iletişim

süreçlerinde başkalarını anlama, duygularını ve düşüncelerini anlama ve onları görme yeteneği kazandırır.

### **İç Denetimin Kapsam ve Alanları**

İç denetim, bir kurumun tüm faaliyetlerini, iç sınırlardan veya coğrafi kısıtlardan bağımsız olarak kapsar. İç denetim kapsamı hem finansal hem de finansal olmayan işlemleri kapsamaktadır. Diğer bir deyişle, iç denetim çalışmaları mali denetim, uyum denetimi ve faaliyet denetimi içerir (Kepekçi, 2000, s. 3). Dünyada ve Türkiye’de kurumsal yönetimin artan önemi sonucu; kamu kuruluşları kurumsal yönetim kalitesini sağlamak amacıyla iç denetim faaliyetine ihtiyaç duymaktadırlar. Özel sektör firmaları tarafından eskiden beri kullanılan iç denetim sistemi, son yıllarda kamu yönetiminin ayrılmaz bir bölümü haline gelmiştir. Gelişmekte olan ülkeler iç denetim sistemini yakın zamanda tanıdımlar ve sistemi geliştirme çalışmaları yapmışlardır. Türkiye’de ise daha çok Avrupa Birliğine uyum süreciyle birlikte iç denetim sisteminin uygulanması bir zorunluluk haline almıştır (Gürkan, 2005, s.8).

Kamu idarelerinin yurt dışı ve yurt içi dâhil tüm birimlerinin işlem ve faaliyetleri, iç denetim faaliyetinin kapsamını teşkil etmektedir. Bu kapsam, risk bazlı denetim planları ve programları kapsamında sistematik, sürekli ve disiplinli bir yaklaşımla denetim standartlarına uygun olarak iç denetime tabi tutulmaktadır.

Konuya ilişkin, İç Denetçilerin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 6. Maddesinde: Kamu idarelerinin yurt dışı ve yurt içi dâhil tüm birimlerinin işlem ve faaliyetleri, iç denetim faaliyetinin kapsamını oluşturur. Bu kapsam risk esaslı denetim plan ve programları kapsamında sistematik, sürekli ve disiplinli bir yaklaşımla denetim standartlarına uygun olarak iç denetime tabi tutulur açıklaması yer almaktadır (İDÇUEHY, Md. 6, 2006, s. 4919).

İç denetimin çalışma alanları aşağıda sayılmıştır (Aslan, 2010, s.68; Bilge ve Kiracı, 2010, s. 11; Kurnaz ve Çetinoğlu, 2010, s. 33; Memiş, 2008, s.76):

- Finansal ve finansal olmayan çalışmaların verimliliğinin, etkinliğinin ve yeterliliğinin sağlanması amacıyla, finansal ve operasyonel bilgilerin ölçme ve raporlama yöntemlerinin doğruluğunu araştırmak.
- İç kontrol sisteminin gücü ve performans kalitesi hakkında yönetim ekibine bilgi vermek ve izlemeyi etkin bir şekilde yürütmek, kontrol risklerini belirlemek ve bu riskleri minimuma indirmek.
- Muhasebe kayıtlarıyla oluşturulan mali tabloların doğruluğu, güvenilirliğinin araştırılması ve analizi ile hata ve usulsüzlüklerin saptanması.
- Kurumun mal varlığını korumak ve kaynaklarını verimli kullanmak için hangi yöntemlerin kullanıldığını değerlendirmek.
- Geçmişe dönük kontrol faaliyetlerinin doğru çalıştığına garanti vermek ve gelecekte ortaya çıkabilecek potansiyel risklerle ilgili danışmanlık hizmetleri sağlamak.

Yapılan iç denetim tanımlarından da anlaşılacağı üzere iç denetimin temel unsurlarını; kurum faaliyetlerini geliştirme ve değer katma, güvence verme, danışmanlık, evrensel standartlara uygunluk, kurumsal bütünlük, kurumsal bağımsızlık, meslek ahlak kuralları ve risk odaklı denetim oluşturmaktadır.

### **Araştırmanın Konusu**

Bu araştırmanın konusu; Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin sosyo-demografik özelliklerine göre iletişim becerinin anlamlı düzeyde değişip değişmediğinin incelenmesidir. Araştırmanın temel problemi kamu iç denetçilerinin görevlerini yerine getirirken iletişim becerileri sorunu yaşayıp yaşamadığını ortaya koymaktır. Kamu iç

denetçilerinin görevlerini yerine getirirken doğru veriler elde edebilmesi için iletişim becerilerinin önemli olması nedeniyle bu araştırmaya gerek duyulmuştur. Araştırma ile Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim becerileri sorunu yaşayıp yaşamadıkları ve sebeplerinin neler olabileceğini ortaya koymak, alınabilecek önlemlere ışık tutmak istenilmiştir.

### **Araştırmanın Amacı**

Araştırmanın amacı, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim becerilerinin yaş, cinsiyet, medeni durum, iç denetçilik kadrosundaki toplam çalışma süresi, öğrenim durumu, mezun olduğu fakülte ve çalışmakta olduğu kurumun bütçe türüne göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemektir. İç denetimin temel ilkeleri arasında iletişim bulunmaktadır. İç denetim anlayışı, iç denetçilerin denetlenen ile iki yönlü ve etkileşimli bir iletişim kurmasını gerektirmektedir. Bu çalışma iletişimin kamu yönetiminde ve denetimdeki rolüne de katkı sağlayacaktır.

### **Araştırmanın Önemi**

İç denetçilik mesleği iletişim becerileri üzerine kurulmuştur. İç denetçi, denetim alanının risklerini ve kontrollerini ortaya çıkarabilme, etkili testler yapabilme, denetim sonuçlarına ulaşabilme, önerilerini kabul ettirebilme ve durumu raporlayabilme süreçlerinde her zaman iletişim becerilerini kullanmaktadır. Bu nedenle araştırma iç denetçiler üzerinde yapılmıştır. Bu araştırmanın sonuçları, araştırma yapılan evrende iletişim becerileri sorunu yaşanıp yaşanmadığını ve sebeplerinin neler olabileceğini ortaya koyabilecek; alınabilecek önlemlere ışık tutabilecek ve yeni bakış açıları getirebilecek; bu konuda yapılacak yeni çalışmalara öncü olabilecektir. Bu nedenle çalışma önem arz etmektedir.

### **Sınırlılıklar**

1. Araştırma bulgularının sonuçları Maliye Bakanlığı Bütçe Mali Kontrol Genel Müdürlüğüne, 2014 yılı nisan-mayıs aylarında İzmir’de gerçekleştirilen Kamu İç Denetçileri Eğitim Programına katılan iç denetçilerin oluşturduğu ana kitleden elde edilenler ile sınırlıdır.
2. Araştırma İletişim Becerileri Envanteri Ölçeğinden (İBEÖ) den elde edilebilecek analiz sonuçları ile sınırlıdır.

### **Araştırmanın Evren ve Örneklemi**

İç denetim anlayışı, iç denetçilerin denetlenen ile iki yönlü ve etkileşimli bir iletişim kurmasını gerektirmektedir. İç denetçiler çalışmalarında denetlenenler için katma değer sağlamakta bunun için kontrol boşluklarını ve kötüye kullanma riskini dikkate alarak denetlenenler ve üst yönetimle karmaşık ilişkiler içerisinde yer almaktadır. Bu durum iç denetçilerin iletişim becerisinin önemini ortaya koymaktadır. Bu nedenle araştırmanın evreni iç denetçilerden oluşmaktadır. Maliye Bakanlığı Bütçe Mali Kontrol Genel Müdürlüğüne, İzmir’de 23 Nisan - 17 Mayıs 2014 tarihleri arasında üçer gün süreyle altı grup halinde Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerin tamamına yönelik Kamu İç Denetçileri Eğitim Programı düzenlenmiştir. Araştırma sonuçlarını elde etmek amacı ile bu eğitim programına katılan, değişik 221 Kamu İdaresine atanmış toplam 798 iç denetçinin oluşturduğu ana kitlenin tamamının katılımı ile anket çalışması yapılması hedeflenmiştir. Fakat bazı iç denetçilerin çeşitli nedenlerle araştırmayı kabul etmemesi nedeniyle ana kitlenin tamamı ile anket çalışması gerçekleştirilememiştir. Ana kitleyi temsilen bu araştırmayı kabul eden 521 iç denetçi ile anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Araştırma verilerini, bu araştırmayı kabul eden 521 kamu iç denetçisinin verileri oluşturmuştur.

## Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amacına dayalı olarak yanıt aranan hipotezleri aşağıda sıralanmıştır:

**H1:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim becerilerinde, yaşa göre anlamlı bir farklılaşma vardır.

**H2:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim becerilerinde, cinsiyete göre anlamlı bir farklılaşma vardır.

**H3:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim becerilerinde medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılaşma vardır.

**H4:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim becerilerinde, iç denetçilik kadrosundaki toplam çalışma sürelerine göre farklılaşma vardır.

**H5:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim becerilerinde , öğrenim durumlarına göre anlamlı bir farklılaşma vardır.

**H6:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim becerilerinde mezun oldukları fakülteye göre anlamlı bir farklılaşma vardır.

**H7:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim becerilerinde, çalışmakta oldukları kurumun bütçe türüne göre anlamlı bir farklılaşma vardır.

## Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırma, Türkiye’de kamu idarelerinde görev yapan iç denetçilerin iletişim beceri düzeylerini değerlendirmek ve iletişim beceri düzeylerini geliştirmeye yönelik önerilerde bulunmak amacıyla planlanmış betimsel bir çalışmadır. Veri toplama aracı olarak; kişisel bilgi formu ve iletişim becerileri envanteri ölçeğinden oluşan soru formu kullanılmıştır. Çalışmaya katılım gönüllü olmuş, anket formunda iç denetçinin ismine ve kişisel bilgilerine yer verilmemiştir. Araştırmada basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Tesadüfi örnekleme, bireyin çalışma evreninden seçilebilme olasılığının bilindiği ve bu olasılık oranının sıfır olmadığı örnekleme yöntemlerindedir.

Veriler, kullanılan veri toplama araçlarının tümünün deneklere dağıtılması ve toplanmasıyla elde edilmiştir. Araştırma verileri Erganlı ve Balcı tarafından geliştirilen İletişim Becerileri Envanteri ile elde edilmiştir (Erganlı ve Balcı, 1998, s.7-12). İletişim Becerileri Envanteri, ilk olarak Balcı (1996) tarafından geliştirilmiş ve kullanılmıştır. Erganlı ve Balcı tarafından son hali verilen envanter likert tipi 45 sorudan oluşmaktadır. Envanter zihinsel, duygusal ve davranışsal açıdan iletişim becerilerini ölçmektedir. Maddeler, Her Zaman, Genellikle, Bazen, Nadiren, Hiçbir Zaman olarak yanıtlanmaktadır. Her zaman 5, Hiçbir zaman 1, şeklinde puanlanmaktadır. Buna göre, olumlu maddeler (5,4,3,2,1), olumsuz maddeler ise (1,2,3,4,5) şeklinde puanlanmıştır. Her alt ölçek ayrı ayrı değerlendirileceği gibi, ölçeğin toplamına bakarak bireyin genel iletişim beceri düzeyine de bakılabilir. Ölçeğin genelinden alınabilecek en yüksek puan 225, en düşük puan ise 45’dir. Her bir alt ölçekten alınabilecek en yüksek puan 75, en düşük puan ise 15’dir. Bireyin hangi alt ölçekteki puanı yüksek ise, iletişim becerisi açısından o alt boyutta daha iyi olduğu söylenebilir. Ölçeğin tamamı için ise, puanların yüksekliği o bireyin iletişim beceri düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir.

### Araştırmada Kullanılan Ölçeğin Geçerlik ve Güvenirliği:

Erganlı ve Balcı, 500 üniversite öğrencisi üzerinde yaptıkları uygulamanın ardından güvenirliliği test etmek üzere bir ay sonra 170 kişilik bir gruba tekrar uygulama yapmışlardır. Test yarılama yöntemi ile yapılan güvenirlilik çalışmasında güvenirlilik katsayısı  $r=.64$  ve test tekrar test yöntemi ile yapılan güvenirlilik çalışmasında  $r=.68$  bulunmuştur. Ölçeğin iç

tutarlığını belirlemek amacıyla hesaplanan Cronbach Alpha katsayısı ise 0.72 olarak bulunmuştur. Yapılan faktör analizi sonucunda; maddelerin üç boyut altında toplandığı görülmüş ve bu boyutlar, içerikleri dikkate alınarak zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri adlarını almıştır. Boyutlardan her biriyle toplam iletişim becerileri puanı arasındaki korelasyonlar sırası ile zihinsel, 0.83, duygusal, 0.73 ve davranışsal, 0.82'dir. Bu korelasyonun yüksek olması envanterin homojen olduğunu ve güvenilirlik için kanıt olarak ele alınabileceğini göstermektedir. Korkut (1996, ss. 18-23) tarafından geliştirilen "İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği" ile yapılan geçerlik çalışmasında da ölçeğin geçerlik katsayısı 0.70 bulunmuştur. Bu değer, ölçeğin geçerli sayılabilmesi için yeterlidir (Ersanlı ve Balcı, 1998, ss. 10-11).

Araştırmada elde edilen verilerin analizi, IBM SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Statistics 21 programı kullanılarak yapılmıştır. İlk olarak, soru formunda yer alan bağımsız değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler, sayı ve yüzdeler elde edilmiş, tanımlayıcı tablolar sunulmuştur. Daha sonra, iletişim becerileri envanteri puanlaması yapılmış ve alt boyut ölçek skorları elde edilmiştir. Ölçek toplamına ve alt boyutlara ait ortalamaların, demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğine yönelik varsayımların test aşaması gerçekleştirilmiştir. Varsayımların testi, bağımsız iki grup ortalaması karşılaştırmalarında t- testi, ikiden fazla grup ortalaması karşılaştırmalarında ise tek yönlü varyans analiz testi ve scheffe testi ile gerçekleştirilmiştir. Hipotezlerin testinde anlamlılık düzeyi olarak  $p < 0.05$  kullanılmıştır.

## Bulgular

### Ankete katılanların kişisel özelliklerine (N=521) ilişkin bulgular

**Tablo 1:** Ankete katılanların yaşlara göre dağılımı

Yaş	f	%
26-35 yaş	61	11,7
36-45 yaş	219	42,0
46-55 yaş	188	36,1
56-65 yaş	53	10,2
<b>Toplam</b>	<b>521</b>	<b>100</b>

Tablo 1'de görüldüğü gibi araştırmaya katılan iç denetçilerin 61'i (%11,7) 26-35 yaş, 219'u (%42,0) 36-45 yaş, 188'i (%36,1) 46-55 yaş, 53'ü (%10,2) 56-65 yaş aralığındadır.

**Tablo 2:** Ankete katılanların cinsiyete göre dağılımı

Cinsiyet	f	%
Erkek	446	85,6
Kadın	75	14,4
<b>Toplam</b>	<b>521</b>	<b>100</b>

Ankete katılanların cinsiyetlerine göre dağılımı Tablo 2'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan iç denetçilerin 446'sını (%85,6) erkekler, 75'ini (%14,4) kadınlar oluşturmaktadır.

**Tablo 3:** Ankete katılanların medeni duruma göre dağılımı

Medeni Durum	f	%
Evli	485	93,1
Bekâr	36	6,9
<b>Toplam</b>	<b>521</b>	<b>100</b>

Ankete katılanların medeni durumlarına göre dağılımı Tablo 3’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan iç denetçilerin 485’ini (%93,1) evliler, 36’sını (%6,9) bekârlar oluşturmaktadır.

**Tablo 4:** Ankete katılanların iç denetçilik kadrosundaki toplam çalışma süresine göre dağılımı

İç Denetçilik Kadrosundaki Toplam Çalışma Süresi	f	%
1-2 yıl	107	20,5
3-4 yıl	38	7,3
5-6 yıl	107	20,5
7 yıl ve üzeri	269	51,6
<b>Toplam</b>	<b>521</b>	<b>100</b>

Ankete katılanların iç denetçilik kadrosundaki toplam çalışma sürelerine göre dağılımı Tablo 4’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan iç denetçilerin 107’si (%20,5) 1-2 yıl, 38’i (%7,3) 3-4 yıl, 107’si (%20,5) 5-6 yıl, 269’u (%51,6) 7 yıl ve üzeri yıl aralığındadır.

**Tablo 5:** Ankete katılanların öğrenim durumuna göre dağılımı

Öğrenim Durumu	f	%
Lisans	375	72
Yüksek Lisans	134	25,7
Doktora	12	2,3
<b>Toplam</b>	<b>521</b>	<b>100</b>

Ankete katılanların öğrenim durumuna göre dağılımı Tablo 5’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan iç denetçilerin 375’inin (%72,0) lisans, 134’ünün (%25,7) yüksek lisans, 12’sinin (%2,3) doktora mezunu olduğu görülmektedir.

**Tablo 6:** Ankete katılanların mezun olduğu fakülte durumuna göre dağılımı

Mezun Olduğu Fakülte	f	%
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	318	61
Siyasal Bilgiler Fakültesi	136	26,1
Hukuk Fakültesi	12	2,3
Mühendislik Fakültesi	28	5,4



<b>İktisat Fakültesi</b>	7	1,3
<b>Kara Harp Okulu</b>	6	1,2
<b>İşletme Fakültesi</b>	7	1,3
<b>Fen Fakültesi</b>	2	0,4
<b>Anadolu Üniversitesi</b>	1	0,2
<b>Ankara Tic. Turz. Yüksek Öğretmen Okulu</b>	1	0,2
<b>Sosyal Bilimler Fakültesi</b>	2	0,4
<b>Yüksek İslam Enstitüsü</b>	1	0,2
<b>Toplam</b>	<b>521</b>	<b>100</b>

Ankete katılanların mezun olduğu fakülte durumuna göre dağılımı Tablo 6'da incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan iç denetçilerin 318'inin (%61,0) İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 136'sının (%26,1) Siyasal Bilgiler Fakültesi, 12'sinin (%2,3) Hukuk Fakültesi, 28'inin (%5,4) Mühendislik Fakültesi, 7'sinin (%1,3) İktisat Fakültesi, 6'sının (%1,2) Kara Harp Okulu, 7'sinin (%1,3) İşletme Fakültesi, 2'sinin (%0,4) Fen Fakültesi, 1'inin (%0,2) Anadolu Üniversitesi, 2'sinin (%0,4) Sosyal Bilimler Fakültesi, 1'inin (%0,2) Yüksek İslam Enstitüsü mezunu olduğu görülmektedir.

**Tablo 7:** Ankete katılanların çalışmakta olduğu kurumun bütçe türüne göre dağılımı

<b>Çalışmakta Olduğu Kurumun Bütçe Türü</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Genel Bütçe</b>	174	33,4
<b>Özel Bütçe</b>	187	35,9
<b>Sosyal Güvenlik Kurumu</b>	12	2,3
<b>Mahalli İdare Bütçesi</b>	148	28,4
<b>Toplam</b>	<b>521</b>	<b>100</b>

Ankete katılanların çalışmakta olduğu kurumun bütçe türüne göre dağılımı Tablo 7'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan iç denetçilerin 174'ünün (%33,4) Genel Bütçe, 187'sinin (%35,9) Özel Bütçe, 12'sinin (%2,3) Sosyal Güvenlik Kurumu, 148'inin (%28,4)

### **Betimleyici İstatistik Sonuçları**

**Tablo 8:** Ankete katılanların iletişim beceri envanteri alt boyutları puanlarının minimum, maksimum, ortalama ve standart sapma değerleri

<b>İletişim beceri envanteri alt boyutları</b>	<b>N</b>	<b>Min.</b>	<b>Max.</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b>Ss.</b>
Zihinsel İB.	521	33,00	73,00	55,56	5,05
Duygusal İB.	521	38,00	74,00	55,74	5,95
Davranışsal İB.	521	40,00	75,00	58,07	5,56
<b>Genel İB. Ortalamalı</b>	<b>521</b>	<b>33,00</b>	<b>75,00</b>	<b>56,46</b>	<b>5,64</b>

<b>Genel İB. Toplam</b>	<b>521</b>	<b>118,00</b>	<b>219,00</b>	<b>169,38</b>	<b>14,71</b>
-------------------------	------------	---------------	---------------	---------------	--------------

Tablo 8’de ankete katılan Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim beceri envanteri puanlarının minimum, maksimum, standart sapma ve ortalama değerleri verilmektedir. Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçileri, iletişim becerileri envanteri alt ölçeklerinde, 33 ile 75 arasında puanlar elde etmişlerdir. Tabloya göre, iletişim beceri envanteri zihinsel iletişim beceri alt boyutunda minimum puan 33, maksimum puan 73’dür. Duygusal iletişim beceri alt boyutunda minimum puan 38, maksimum puan 74’dür. Davranışsal iletişim beceri alt boyutunda minimum puan 40, maksimum puan 75’dir. Genel iletişim beceri boyutunda minimum puan 118, maksimum puan 219 olarak bulunmuştur.

İletişim Becerileri Envanteri Ölçeğinin genelinden alınabilecek en yüksek puan 225, en düşük puan ise 45’dir. Tablo 19’da görüldüğü üzere, Genel iletişim beceri boyutunda Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim beceri puan ortalaması 169,38 olarak elde edilmiştir. Bu değer, iletişim becerileri envanteri ölçeğinde (5,4,3,2,1) puan sıralamasına göre 4=Genellikle seçeneğine düştüğü düşünüldüğünde, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim beceri düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir.

Her bir alt ölçekten alınabilecek en yüksek puan 75, en düşük puan ise 15’dir. Tablo 19’da görüldüğü üzere Alt boyutlar içerisinde en yüksek iletişim beceri puan ortalaması 58 olarak davranışsal iletişim beceri alt boyutunda, en düşük iletişim beceri puan ortalaması ise 55 olarak zihinsel iletişim beceri alt boyutunda elde edilmiştir. Alt boyutlar bazında elde edilen ölçek ortalamaları birbirine oldukça yakın olarak bulunmuştur. Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim becerileri envanteri alt boyutları içerisinde en yüksek puanı davranışsal iletişim beceri alt boyutunda aldığı için iletişim becerisi açısından davranışsal iletişim beceri alt boyutunda daha iyi oldukları söylenebilir.

**Tablo 9:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin yaş gruplarına göre iletişim becerileri envanterinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri

İletişim becerileri envanteri alt boyutları	Yaş Faktörü	N	$\bar{X}$	SS
Zihinsel İB.	26-35	61	55,47	5,42
	36-45	219	55,43	4,90
	46-55	188	56,07	5,28
	56-65	53	54,37	4,17
	Toplam	521	55,56	5,05
Duygusal İB.	26-35	61	55,68	6,65
	36-45	219	55,02	5,81
	46-55	188	56,81	5,91
	56-65	53	54,96	5,33
	Toplam	521	55,74	5,95

	26-35	61	58,11	5,78
	36-45	219	57,68	5,50
Davranışsal İB.	46-55	188	59,13	5,47
	56-65	53	55,81	5,09
	Toplam	521	58,07	5,56
	26-35	61	169,27	16,49
	36-45	219	168,15	14,61
Genel İB.	46-55	188	172,03	14,58
	56-65	53	165,15	11,93
	Toplam	521	169,38	14,71

**Tablo 10:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin yaş faktörüne göre iletişim becerileri envanterinden aldıkları puanlarına uygulanan tek yönlü (faktörlü) varyans analizi one-way anova sonuçları

İletişim becerileri envanteri alt boyutları	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Zihinsel İB.	Gruplararası	127,555	3	42,518	1,673	0,172	
	Gruplarıçi	13136,541	517	25,409			
	Toplam	13264,096	520				
Duygusal İB.	Gruplararası	362,355	3	120,785	3,458	0,016*	(46-55)- (36-45)
	Gruplarıçi	18058,693	517	34,930			
	Toplam	18421,048	520				
Davranışsal İB.	Gruplararası	516,772	3	172,257	5,723	0,001*	(46-55)- (56-65)
	Gruplarıçi	15561,600	517	30,100			
	Toplam	16078,372	520				
Genel İB.	Gruplararası	2599,168	3	866,389	4,070	0,007*	(46-55)- (56-65)
	Gruplarıçi	110041,585	517	212,846			
	Toplam	112640,752	520				

\*p<0.05

Tablo 9 ve Tablo 10 incelendiğinde, yaş faktörüne göre Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin İletişim Becerileri Envanteri Ölçeğinden (İBEÖ) aldıkları puanlara göre duygusal ( $F_{(3, 517)} = 3,458$ ,  $p < .05$ ), davranışsal ( $F_{(3, 517)} = 5,723$ ,  $p < .05$ ) ve genel ( $F_{(3, 517)} = 4,070$ ,  $p < .05$ ) iletişim becerilerinde anlamlı farklılıklar görülmektedir. Zihinsel iletişim becerilerinde ise anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Başka bir deyişle, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin İletişim Becerileri yaş faktörüne bağlı olarak zihinsel iletişim becerileri hariç anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Gruplar arasında anlamlı fark olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan scheffe testinin sonuçlarına göre; Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin yaş faktörüne göre zihinsel iletişim becerilerinde anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden (46-55) yaş grubunda olanların ( $\bar{X}$  =56,81) duygusal iletişim becerilerinin, (36-45) yaş grubunda olanlara ( $\bar{X}$ =55,02) göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden (46-55) yaş grubunda görev yapanların, (36-45) yaş grubunda görev yapanlara göre; duygusal iletişim becerilerinin daha olumlu yönde olduğu söylenebilir.

Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden (46-55) yaş grubunda olanların ( $\bar{X}$  =59,13) davranışsal iletişim becerilerinin, (56-65) yaş grubunda olanlara ( $\bar{X}$ =55,81) göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden (46-55) yaş grubunda görev yapanların, (56-65) yaş grubunda görev yapanlara göre; davranışsal iletişim becerilerinin daha olumlu yönde olduğu söylenebilir.

Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden (46-55) yaş grubunda olanların ( $\bar{X}$  =172,03) genel iletişim becerilerinin, (56-65) yaş grubunda olanlara ( $\bar{X}$ =165,15) göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden (46-55) yaş grubunda görev yapanların, (56-65) yaş grubunda görev yapanlara göre; genel iletişim becerilerinin daha olumlu yönde olduğu söylenebilir.

Genel sonuç olarak, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden (46-55) yaş grubunda olanların duygusal, davranışsal ve genel iletişim becerilerinin, (36-45) yaş ve (56-65) yaş gruplarında olanlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bulgular hipotezi doğrulamaktadır. Bu yaş grubundaki anlamlı farklılığın nedenini orta yaş grubunda olmalarına bağlamak mümkündür. Sales ve Otis, çalışanlarda iş tatmininin sürekli olarak ileri yaşlara kadar yükseldiğinin ancak emekliliğin yaklaşmasıyla düşmeye başladığını belirtmektedirler (Kantar, 2010: 61). Alt yaş grubundakilerin tecrübelerinin az olması, üst yaş grubundakilerinde de yaşa bağlı oluşan sorunlar bu yaş grubundakilerin iletişimde daha başarılı olmasını sağladığını söylemek mümkündür.

**Tablo 11:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin cinsiyet faktörüne göre iletişim becerileri envanterinden aldıkları puanların aritmetik ortalama, standart sapma ve t değerleri

İletişim becerileri envanteri alt boyutları	Cinsiyet Faktörü	N	$\bar{X}$	SS	sd	t	p																																
Zihinsel İB.	Erkek	446	55,41	5,11	519	1,675	0,094																																
	Kadın	75	56,46	4,56				Duygusal İB.	Erkek	446	55,45	6,07	117,222	3,154	0,002*	Kadın	75	57,44	4,83	Davranışsal İB.	Erkek	446	57,80	5,63	519	2,725	0,007*	Kadın	75	59,68	4,80	Genel İB.	Erkek	446	168,67	14,94	519	2,691	0,007*
Duygusal İB.	Erkek	446	55,45	6,07	117,222	3,154	0,002*																																
	Kadın	75	57,44	4,83				Davranışsal İB.	Erkek	446	57,80	5,63	519	2,725	0,007*	Kadın	75	59,68	4,80	Genel İB.	Erkek	446	168,67	14,94	519	2,691	0,007*	Kadın	75	173,58	12,57								
Davranışsal İB.	Erkek	446	57,80	5,63	519	2,725	0,007*																																
	Kadın	75	59,68	4,80				Genel İB.	Erkek	446	168,67	14,94	519	2,691	0,007*	Kadın	75	173,58	12,57																				
Genel İB.	Erkek	446	168,67	14,94	519	2,691	0,007*																																
	Kadın	75	173,58	12,57																																			

\*p<0.05

Tablo 11 incelendiğinde, cinsiyet faktörüne göre Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin İletişim Becerileri Envanteri Ölçeğinden (İBEÖ) aldıkları puanlara göre duygusal, davranışsal ve genel iletişim becerilerinde anlamlı farklılıklar görülmektedir. Zihinsel iletişim becerilerinde ise anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden, kadın olanların ( $\bar{X}=57,44$ ) duygusal iletişim becerilerinin, erkek olanlara ( $\bar{X}=55,45$ ) göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir ( $t_{(117,222)}=3,154$ ;  $p<.05$ ). Bu sonuca göre, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden kadın olanların, erkek olanlara göre; duygusal iletişim becerilerinin daha olumlu yönde olduğu söylenebilir.

Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden, kadın olanların ( $\bar{X}=59,68$ ) davranışsal iletişim becerilerinin, erkek olanlara ( $\bar{X}=57,80$ ) göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir ( $t_{(519)}=2,725$ ,  $p<.05$ ). Bu sonuca göre, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden kadın olanların, erkek olanlara göre; davranışsal iletişim becerilerinin daha olumlu yönde olduğu söylenebilir.

Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden, kadın olanların ( $\bar{X}=173,58$ ) genel iletişim becerilerinin, erkek olanlara ( $\bar{X}=168,67$ ) göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir ( $t_{(519)}=2,691$ ,  $p<.05$ ). Bu sonuca göre, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden kadın olanların, erkek olanlara göre; genel iletişim becerilerinin daha olumlu yönde olduğu söylenebilir.

Genel sonuç olarak, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden kadın olanların duygusal, davranışsal ve genel iletişim becerilerinin, erkek olanlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bulgular hipotezi doğrulamaktadır. Bunu nedeni değişik beyin yapıları ve beyindeki sinir bağlantılarıyla açıklanabileceği gibi (BBC, 2013); yapılan araştırmalarda genel olarak kadınların iletişim becerilerinde erkeklere oranla daha yüksek olmasıyla da açıklanabilir (Gülbahçe, 2010; Koç vd., 2015; Uluköy ve Demirelli, 2014)

**Tablo 12:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin medeni durum faktörüne göre iletişim becerileri envanterinden aldıkları puanların aritmetik ortalama, standart sapma ve t değerleri

İletişim becerileri envanteri alt boyutları	Medeni Durum Faktörü	N	$\bar{X}$	SS	sd	t	p
Zihinsel İB.	Evli	485	55,63	5,08	519	1,243	0,215
	Bekâr	36	54,55	4,45			
Duygusal İB.	Evli	485	55,72	6,01	519	0,237	0,812
	Bekâr	36	55,97	5,05			
Davranışsal İB.	Evli	485	58,11	5,59	519	0,607	0,544
	Bekâr	36	57,52	5,17			
Genel İB.	Evli	485	169,47	14,84	519	0,559	0,576
	Bekâr	36	168,05	13,04			

p<0.05

Tablo 12 incelendiğinde, medeni durum faktörüne göre Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin İletişim Becerileri Envanteri Ölçeğinden (İBEÖ) aldıkları puanlara göre zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel iletişim becerilerinde anlamlı farklılıklar görülmemektedir. Bu bulgular hipotezi doğrulamamaktadır.

**Tablo 13:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iç denetçilik kadrosundaki toplam çalışma sürelerine göre iletişim becerileri envanterinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri

İletişim becerileri envanteri alt boyutları	İç Denetçilik Kadrosundaki Toplam Çalışma Süreleri Faktörü	N	$\bar{X}$	SS
Zihinsel İB.	1-2 yıl	107	55,07	5,08
	3-4 yıl	38	55,13	4,97
	5-6 yıl	107	55,71	4,11
	7 ve üzeri	269	55,75	5,38
	Toplam	521	55,56	5,05
Duygusal İB.	1-2 yıl	107	55,24	6,09
	3-4 yıl	38	54,81	6,29
	5-6 yıl	107	55,83	5,43
	7 ve üzeri	269	56,04	6,04
	Toplam	521	55,74	5,95
Davranışsal İB.	1-2 yıl	107	57,56	5,79
	3-4 yıl	38	57,44	5,65
	5-6 yıl	107	58,14	4,86
	7 ve üzeri	269	58,33	5,71
	Toplam	521	58,07	5,56
Genel İB.	1-2 yıl	107	167,87	15,38
	3-4 yıl	38	167,39	15,17
	5-6 yıl	107	169,69	12,70
	7 ve üzeri	269	170,13	15,13
	Toplam	521	169,38	14,71

**Tablo 14:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iç denetçilik kadrosundaki toplam çalışma süreleri faktörüne göre iletişim becerileri envanterinden aldıkları puanlarına uygulanan tek yönlü varyans analizi one-way anova sonuçları

İletişim becerileri envanteri	Varyansın	Kareler	sd	Kareler	F	p
-------------------------------	-----------	---------	----	---------	---	---

alt boyutları	Kaynağı	Toplamı	Ortalaması		
Zihinsel İB.	Gruplararası	45,470	3	15,157	0,593 0,620
	Gruplariçi	13218,626	517	25,568	
	Toplam	13264,096	520		
Duygusal İB.	Gruplararası	84,133	3	28,044	0,791 0,499
	Gruplariçi	18336,915	517	35,468	
	Toplam	18421,048	520		
Davranışsal İB.	Gruplararası	516,772	3	20,612	0,665 0,574
	Gruplariçi	15561,600	517	30,980	
	Toplam	16078,372	520		
Genel İB.	Gruplararası	61,837	3	184,749	0,852 0,466
	Gruplariçi	16016,536	517	216,802	
	Toplam	16078,372	520		

p<0.05

Tablo 13 ve Tablo 14 incelendiğinde, iç denetçilik kadrosundaki toplam çalışma süreleri faktörüne göre Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin İletişim Becerileri Envanteri Ölçeğinden (İBEÖ) aldıkları puanlara göre zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel iletişim becerilerinde anlamlı farklılıklar görülmemektedir. Bu bulgular hipotezi doğrulamamaktadır.

**Tablo 15:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin öğrenim durumlarına göre iletişim becerileri envanterinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri

İletişim becerileri envanteri alt boyutları	Öğrenim Durumları Faktörü	N	$\bar{X}$	SS
Zihinsel İB.	Lisans	375	55,40	5,19
	Yüksek Lisans	134	56,00	4,67
	Doktora	12	55,83	4,60
	Toplam	521	55,56	5,05
Duygusal İB.	Lisans	375	55,66	6,05
	Yüksek Lisans	134	56,18	5,44
	Doktora	12	53,33	7,86
	Toplam	521	55,74	5,95
Davranışsal İB.	Lisans	375	57,88	5,73
	Yüksek Lisans	134	58,73	4,95

	Doktora	12	56,41	5,99
	Toplam	521	58,07	5,56
Genel İB.	Lisans	375	168,95	15,02
	Yüksek Lisans	134	170,91	13,58
	Doktora	12	165,58	16,74
	Toplam	521	169,38	14,71

**Tablo 16:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin öğrenim durumlarına göre iletişim becerileri envanterinden aldıkları puanlarına uygulanan tek yönlü varyans analizi one-way anova sonuçları

İletişim becerileri envanteri alt boyutları	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P
Zihinsel İB.	Gruplararası	36,429	2	18,215	0,713	0,491
	Gruplariçi	13227,667	518	25,536		
	Toplam	13264,096	520			
Duygusal İB.	Gruplararası	98,381	2	49,191	1,391	0,250
	Gruplariçi	18322,666	518	35,372		
	Toplam	18421,048	520			
Davranışsal İB.	Gruplararası	103,831	2	51,916	1,683	0,187
	Gruplariçi	15974,541	518	30,839		
	Toplam	16078,372	520			
Genel İB.	Gruplararası	558,603	2	279,301	1,291	,276
	Gruplariçi	112082,150	518	216,375		
	Toplam	112640,752	520			

p<0.05

Tablo 15 ve Tablo 16 incelendiğinde, öğrenim durumları faktörüne göre Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin İletişim Becerileri Envanteri Ölçeğinden (İBEÖ) aldıkları puanlara göre zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel iletişim becerilerinde anlamlı farklılıklar görülmemektedir. Bu bulgular hipotezi doğrulamamaktadır.

**Tablo 17:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin mezun oldukları fakülteye göre iletişim becerileri envanterinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri

İletişim becerileri envanteri alt boyutları	Mezun Oldukları Fakülte Faktörü	N	$\bar{X}$	SS
Zihinsel İB.	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	341	55,69	4,91
	Siyasal Bilgiler Fakültesi	138	55,22	5,30



	Hukuk Fakültesi	12	54,41	4,62
	Mühendislik Fakültesi	30	56,13	5,65
	Toplam	521	55,56	5,05
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	341	55,91	5,94
	Siyasal Bilgiler Fakültesi	138	55,36	6,00
Duygusal İB.	Hukuk Fakültesi	12	55,16	6,20
	Mühendislik Fakültesi	30	55,80	5,92
	Toplam	521	55,74	5,95
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	341	58,09	5,47
	Siyasal Bilgiler Fakültesi	138	58,05	5,72
Davranışsal İB.	Hukuk Fakültesi	12	57,16	5,20
	Mühendislik Fakültesi	30	58,30	6,10
	Toplam	521	58,07	5,56
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	341	169,69	14,47
	Siyasal Bilgiler Fakültesi	138	168,64	15,33
Genel İB.	Hukuk Fakültesi	12	166,75	14,67
	Mühendislik Fakültesi	30	170,23	15,10
	Toplam	521	169,38	14,71

**Tablo 18:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin mezun oldukları fakülte faktörüne göre iletişim becerileri envanterinden aldıkları puanlarına uygulanan tek yönlü varyans analizi one-way anova sonuçları

İletişim becerileri envanteri alt boyutları	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P
Zihinsel İB.	Gruplararası	47,008	3	15,669	0,613	0,607
	Gruplarıçi	13217,088	517	25,565		
	Toplam	13264,096	520			
Duygusal İB.	Gruplararası	33,068	3	11,023	0,310	0,818
	Gruplarıçi	18387,980	517	35,567		
	Toplam	18421,048	520			
Davranışsal İB.	Gruplararası	11,579	3	3,860	0,124	0,946
	Gruplarıçi	16066,793	517	31,077		
	Toplam	16078,372	520			

	Gruplararası	213,253	3	71,084		
<b>Genel İB.</b>	Gruplarıçi	112427,500	517	217,461	0,327	0,806
	Toplam	112640,752	520			

p<0.05

Tablo 17 ve tablo 18 incelendiğinde, mezun oldukları fakülte faktörüne göre Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin İletişim Becerileri Envanteri Ölçeğinden (İBEÖ) aldıkları puanlara göre zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel iletişim becerilerinde anlamlı farklılıklar görülmemektedir. Bu bulgular hipotezi doğrulamamaktadır.

**Tablo 19:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin çalışmakta oldukları kurumun bütçe türüne göre iletişim becerileri envanterinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri

İletişim becerileri envanteri alt boyutları	Öğrenim Durumları Faktörü	N	$\bar{X}$	SS
Zihinsel İB.	Genel Bütçe	174	55,02	4,99
	Özel Bütçe	187	55,04	4,73
	Sosyal Güvenlik Kurumu	12	56,75	4,59
	Mahalli İdare Bütçesi	148	56,76	5,35
	Toplam	521	55,56	5,05
Duygusal İB.	Genel Bütçe	174	55,13	5,78
	Özel Bütçe	187	55,49	5,75
	Sosyal Güvenlik Kurumu	12	57,50	4,96
	Mahalli İdare Bütçesi	148	56,62	6,36
	Toplam	521	55,74	5,95
Davranışsal İB.	Genel Bütçe	174	57,40	5,38
	Özel Bütçe	187	57,74	5,32
	Sosyal Güvenlik Kurumu	12	60,00	5,49
	Mahalli İdare Bütçesi	148	59,11	5,92
	Toplam	521	58,07	5,56
Genel İB.	Genel Bütçe	174	167,56	14,46
	Özel Bütçe	187	168,28	14,02
	Sosyal Güvenlik Kurumu	12	174,25	14,50
	Mahalli İdare Bütçesi	148	172,50	15,43

Toplam 521 169,38 14,71

**Tablo 20:** Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin çalışmakta oldukları kurumun bütçe türü faktörüne göre iletişim becerileri envanterinden aldıkları puanlarına uygulanan tek yönlü varyans analizi one-way anova sonuçları

İletişim becerileri envanteri alt boyutları	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Zihinsel İB.	Gruplararası	331,557	3	110,519	4,418	0,004*	(Mahalli İdare Bütçesi)- (Genel Bütçe, Özel Bütçe)
	Gruplariçi	12932,539	517	25,015			
	Toplam	13264,096	520				
Duygusal İB.	Gruplararası	228,049	3	76,016	2,160	0,092	
	Gruplariçi	18192,999	517	35,190			
	Toplam	18421,048	520				
Davranışsal İB.	Gruplararası	303,807	3	101,269	3,319	0,020*	(Mahalli İdare Bütçesi)- (Genel Bütçe)
	Gruplariçi	15774,566	517	30,512			
	Toplam	16078,372	520				
Genel İB.	Gruplararası	2530,726	3	843,575	3,961	0,008*	(Mahalli İdare Bütçesi)- (Genel Bütçe)
	Gruplariçi	110110,026	517	212,979			
	Toplam	112640,752	520				

\*p<0.05

Tablo 19 ve Tablo 20 incelendiğinde, çalışmakta oldukları kurumun bütçe türü faktörüne göre Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin İletişim Becerileri Envanteri Ölçeğinden (İBEÖ) aldıkları puanlara göre zihinsel ( $F_{(3, 517)} = 4,418, p < .05$ ), davranışsal ( $F_{(3, 517)} = 3,319, p < .05$ ) ve genel ( $F_{(3, 517)} = 3,961, p < .05$ ) iletişim becerilerinde anlamlı farklılıklar görülmektedir. Duygusal iletişim becerilerinde ise anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Başka bir deyişle, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin İletişim Becerileri çalışmakta oldukları kurumun bütçe türü faktörüne bağlı olarak duygusal iletişim becerileri hariç anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Gruplar arasında anlamlı fark olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan scheffe testinin sonuçlarına göre; Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin çalışmakta oldukları kurumun bütçe türü faktörüne göre duygusal iletişim becerilerinde anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden çalışmakta oldukları kurumun bütçe türü, mahalli idare bütçesi olanların zihinsel iletişim becerilerinin ( $\bar{X}=56,76$ ), özel bütçe ( $\bar{X}=55,04$ ) ve genel bütçe ( $\bar{X}=55,02$ ) grubunda olanlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden çalışmakta oldukları kurumun bütçe türü, mahalli idare bütçesi olanların, özel bütçe ve genel bütçe olanlara göre; zihinsel iletişim becerilerinin daha olumlu yönde olduğu söylenebilir.

Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden çalışmakta oldukları kurumun bütçe türü, mahalli idare bütçesi olanların davranışsal iletişim becerilerinin ( $\bar{X}=59,11$ ), genel bütçe (

$\bar{X}=57,40$ ) grubunda olanlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden çalışmakta oldukları kurumun bütçe türü, mahalli idare bütçesi olanların, genel bütçe olanlara göre; davranışsal iletişim becerilerinin daha olumlu yönde olduğu belirlenmiştir.

Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden çalışmakta oldukları kurumun bütçe türü, mahalli idare bütçesi olanların genel iletişim becerilerinin ( $\bar{X}=172,50$ ), genel bütçe ( $\bar{X}=167,56$ ) grubunda olanlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden çalışmakta oldukları kurumun bütçe türü, mahalli idare bütçesi olanların, genel bütçe olanlara göre; genel iletişim becerilerinin daha olumlu yönde olduğu söylenebilir.

Genel sonuç olarak, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden çalışmakta oldukları kurumun bütçe türü, mahalli idare bütçesi grubunda olanların zihinsel, davranışsal ve genel iletişim becerilerinin, özel bütçe grubunda ve genel bütçe grubunda olanlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bulgular hipotezi doğrulamaktadır.

### Sonuç ve Öneriler

Çalışmadan elde edilen sonuçlar aşağıda maddeler halinde verilmiştir:

1. Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim beceri düzeyi yüksektir (Tablo 8).

2. Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden (46-55) yaş grubunda olanlar, (36-45) yaş grubunda ve (56-65) yaş grubunda olanlardan daha yüksek duygusal, davranışsal ve genel iletişim becerilerine sahiplerdir. Zihinsel iletişim becerileri açısından ise, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden yaş grupları arasında istatistiksel olarak fark bulunmamıştır (Tablo 9-10).

3. Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden kadın personel, erkek personelden daha yüksek duygusal, davranışsal ve genel iletişim becerilerine sahiptir. Zihinsel iletişim becerileri açısından ise, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden kadın personel ile erkek personel arasında istatistiksel olarak farklılığın olmadığı görülmüştür (Tablo 11). Elde edilen bulgular, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden kadın personelin, erkek personelden daha yüksek duygusal, davranışsal ve genel iletişim becerilere sahip olduğunu göstermektedir. Zihinsel iletişim becerileri açısından ise, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden kadın personel ile erkek personel arasında istatistiksel olarak fark bulunmamıştır. Kadınlar, erkeklere göre sosyal hayatta iletişime daha açık ve daha kolay iletişim kurabilmektedirler. Kadınlar arkadaşlık ilişkilerine erkeklerden daha fazla önem verip, diğer insanlara karşı da duyarlı, sevgi dolu, incelikli, insanlarla olmayı seven özellikler göstermektedir (Newman, 1994: 51).

4. Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin medeni durum değişkenine bağlı olarak, İletişim Becerileri Envanteri Ölçeğinden (İBEÖ) aldıkları puanları incelendiğinde; iletişim becerileri alt boyutlarından zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel iletişim becerilerinde, istatistiksel olarak anlamlı sonuçlara ulaşılamamıştır (Tablo 12).

5. Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iç denetçilik kadrosundaki toplam çalışma süreleri değişkenine bağlı olarak, İletişim Becerileri Envanteri Ölçeğinden (İBEÖ) aldıkları puanları incelendiğinde; iletişim becerileri alt boyutlarından zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel iletişim becerilerinde, istatistiksel olarak anlamlı sonuçlara ulaşılamamıştır (Tablo 13-14). İç denetçilik kadrosundaki toplam çalışma süreleri değişkeninin, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim becerilerine yönelik belirleyici bir değişken olmadığı tespit edilmiştir.

6. Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin öğrenim durumları değişkenine bağlı olarak, İletişim Becerileri Envanteri Ölçeğinden (İBEÖ) aldıkları puanları incelendiğinde; iletişim becerileri alt boyutlarından zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel iletişim becerilerinde, istatistiksel olarak anlamlı sonuçlara ulaşamamıştır (Tablo 15-16). Öğrenim durumları değişkeninin, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim becerilerine yönelik belirleyici bir değişken olmadığı görülmektedir.

7. Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin Mezun Oldukları Fakülte değişkenine bağlı olarak, İletişim Becerileri Envanteri Ölçeğinden (İBEÖ) aldıkları puanları incelendiğinde; iletişim becerileri alt boyutlarından zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel iletişim becerilerinde, istatistiksel olarak anlamlı sonuçlara ulaşamamıştır (Tablo 17-18). Mezun Oldukları Fakülte değişkeninin, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin iletişim becerilerine yönelik belirleyici bir değişken olmadığı görülmüştür.

8. Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinden çalışmakta oldukları kurumun bütçe türü, mahalli idare bütçesi grubunda olanların zihinsel, davranışsal ve genel iletişim becerilerinin, özel bütçe grubunda ve genel bütçe grubunda olanlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Duygusal iletişim becerileri açısından ise, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin çalışmakta oldukları kurumun bütçe türü faktörüne bağlı olarak istatistiksel olarak fark bulunmamıştır (Tablo 19-20). Kamu iç denetçilerinden çalışmakta oldukları kurumun bütçe türü değişkeninin, Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin zihinsel, davranışsal ve genel iletişim becerilerine yönelik belirleyici bir değişken olduğu belirlenmiştir.

Bu çalışmada elde edilen sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki öneriler yapılabilir;

1. Yapılan araştırma; Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin, iletişim becerileri ve iletişim problemleri ile ilgili farkındalıklarını arttırmak açısından önem taşımaktadır. Fakat literatürde kamu iç denetçilerinin iletişim becerilerini araştıran bir makaleye rastlanmamıştır. Bu çalışmanın konu itibari ile kamu iç denetçilerinin iletişim becerileri üzerine yoğunlaşması, çalışmayı okuyan iç denetçilerin de iletişim konusunu dikkate almasına ve iletişimde bulunurken kendisini sorgulamasına neden olabilir. Ayrıca örgütsel ve yönetsel yapının düzenli işleyişini de sağlayan iletişimdir. İletişim süreci olmadan herhangi bir organizasyonu düşünmek olası değildir (Kaya, 1996, s. 107). Kurumlarda kararlar alınır, çalışanlara çeşitli düzeylerde emir verilir, sonuçlar değerlendirilir, para cezası ve ödüller verilir, bunun için yazılar yazılır, konuşmalar yapılır veya mimiklerle reaksiyonların olumlu ve olumsuz olduğu ifade edilir. Bunların tümü bir çeşit iletişimdir. Bu açıdan; örgütte yönetim, bir iletişim kaynağı olarak işlevde bulunur. Çağdaş denetimde etkileşim önemlidir. Etkili bir etkileşim için sağlıklı bir iletişim zorunludur. Bu konu, denetimsel bir görev olarak düşünülmektedir. Bu nedenle bu tür çalışmaların iç denetçilerce bilinmesi ve okunmasını sağlamak iletişim becerilerini arttırmaya yardımcı olabilir.

2. Çalışma yaşamında iletişim becerilerinin büyük önemi vardır. Etkili iletişim becerileri, her türlü insan ilişkilerinde ve her türlü meslekte ilişkileri kolaylaştırabilmektedir. Özellikle insan ilişkilerinin baskın olduğu mesleklerde çalışanlar iletişim yeteneklerine daha fazla egemen olmalıdır. İletişim becerilerini geliştirmeye yönelik eğitimler, bireyler üzerinde olumlu değişiklikler ortaya çıkarmaktadır. Hayatı kolaylaştırmak için, insan ilişkilerinin hâkim olduğu mesleklerde çalışanlara iletişim becerileri eğitimi verilmesi çok yararlı olacaktır.

Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçilerinin mesleki yaşantılarında uygulanan hizmet içi eğitim programlarına iletişim becerileri eğitimi programı eklenerek personelin iletişim becerilerinin yükseltilmesi sağlanabilir. İletişim becerileri eğitiminin mutlaka uzman

personel tarafından verilmesi gerekir. Bunun için üniversitelerin Psikolojik Danışma ve Rehberlik bölümlerinden eğitimci talep edilebilir.

3. İç denetçilerin görev yaptıkları kamu idarelerince, iletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik seminerler, konferanslar vb. düzenlenebilir ve tüm iç denetçilerin katılımı sağlanabilir.

4. Kamu idarelerinin iç denetçi kadrolarına yapılacak atamalarda, iletişim becerileri de kriter olarak görülebilir.

5. Kamu iç denetçi sertifikası derecelendirilmesinde, Kamu iç denetçilerinin iletişim becerileri eğitimlerinden alacakları puan ve katsayılar yüksek tutularak, Kamu iç denetçilerinin iletişim becerilerinin geliştirilmesi teşvik edilebilir.

6. Bu çalışmada kullanılan kişisel veri formundaki parametrelerin sayısı artırılarak yeni araştırmalar gerçekleştirilebilir.

### Kaynakça

- Altıntaş, E. & Devrim Ç. (2004). *Beden dili sözsüz iletişim* (1.Baskı.). İstanbul: Aktüel Yayınları.
- Avcı, Ö. (2017). *Duygusal Zekâ ve İletişim*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Aslan, B. (2010). Bir yönetim fonksiyonu olarak iç denetim, *Sayıştay Dergisi*, 77, 63-86.
- Başar, H. (2000). *Eğitim denetçisi*. Ankara: Pegem yayıncılık.
- BBC. (2013). Kadın beyni ve erkek beyni arasındaki farklar, Erişim Tarihi:02.03.2019.[https://www.bbc.com/turkce/haberler/2013/12/131202\\_beyin\\_kadin\\_erkek](https://www.bbc.com/turkce/haberler/2013/12/131202_beyin_kadin_erkek).
- Bekcan, S. (2015). *İletişim becerileri, motivasyon ve sağlık çalışanları*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bilge, S. ve Kiracı, M. (2010). *Kamu sektöründe iç denetim ve iç denetimin başarıyla uygulanmasında rol oynayan faktörler.*, (1. Baskı). Ankara: Gazi kitapevi.
- Buckman, R. (2001). Communication skills in palliative care. *Neurologic clinics*, 19(4), 989-1004.
- Cihangir, Z. (2004). *Kişilerarası iletişimde dinleme becerisi*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Çetinkaya, Ö. & Alparslan, A. M. (2011). “Duygusal zekanın iletişim becerileri üzerine etkisi: üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 63-377.
- Deniz, İ. (2003). *İletişim becerileri eğitiminin ilköğretim 8. sınıf öğrencilerinin iletişim becerisi düzeylerine etkisi*, (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Drıgas, a. S. Papoutsi, C. (2018). A new layered model on emotional intelligence. *Behavioral Sciences*, 8, 45, 1-17.
- Ersanlı, K. ve Balcı, S. (1998). İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(10), 7-12.
- Gölönü, S. & Karcı, Y. (2010). İletişim meslek lisesi öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin incelenmesi. *Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi, İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 31, 123-140.

- Gülbahçe, Ö. (2010). K. K. eğitim fakültesi öğrencilerinin iletişim becerilerinin incelenmesi. *Atabesbd*, 12(2), 12-22.
- Hargie, O. (2004). *Skilled interpersonal communication: research, theory and practice*. 4th Edition, London: Routledge publishing.
- Hartley, P. (2010). *Kişilerarası iletişim*, (Ü.Doğanay, M.A.Yamanoğlu, B.Şimşek, P.Özdemir, H.K.Şanlı, İ.Ö.Taşan, Çev.) 1. Basım, Ankara: İmge Kitabevi.
- İDÇUEHY, “İç denetçilerin çalışma usul ve esasları hakkında yönetmelik”, Erişim Tarihi: 17.03.2016, <http://www.idkk.gov.tr/SiteDokumanlari/Mevzuat/Ikincil%20Duzey%20Mevzuat/icdenecalusulveesas.pdf>.
- Kantar, H. (2014). *İşletmede motivasyon*, İstanbul: Kum Saati Yayınları.
- Kaya, Y. K. (1996). *Eğitim yönetimi*. Ankara: Bilim Yayınları.
- Kepekçi, C. (2000). *Bağımsız denetim*. 4.b., Ankara: Avcıol Basım Yayın.
- Kılıcıgil, E., Bilir P., Özdiñç, Ö., Erođlu, K. & Erođlu, B. (2009). İki farklı üniversitenin beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 7(1), 19-28.
- Koç, B., Terzi, Y., & Gül, A. (2015). Üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri ile kişilerarası problem çözme becerileri arasındaki ilişki. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi*, 4(1), 369-390.
- Korkut, F. (1996). İletişim becerilerinin değerlendirilme ölçeğinin geliştirilmesi: güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları. *Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Dergisi*, 2(7), 18-23.
- Korkut, F. (1999). Etkili iletişim becerileri, çatışma çözme biçimleri ve takım çalışması. *Eğitim-Sen Bülteni Ekim Sayısı*, 214-227.
- Korkut, F. (2005). “Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi”. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 143-149.
- Kurnaz, N. & Çetinoğlu T. (2010). *İç denetim güncel yaklaşımlar* (1. Baskı). İzmit: Umuttepe.
- Memiş, M. Ü. (2008). Etkin ve başarılı bir iç denetim için gerekli koşullar. *Mali Çözüm Dergisi*, 85, 75-91.
- Newman, M. (1994). Stepfamily realities; how to overcome difficulties and have a happy family, dissertation abstracts international, ERIC: ED879237. Aktaran Durmuş Görür, a.g.e., s.51.
- Owen, F. Korkut; Bugay, A. (2014), İletişim becerileri ölçeği'nin geliştirilmesi: geçerlik ve güvenilirlik çalışması , *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(2), 51-64.
- Özerbaş, M. A., Bulut, M. & Usta, E. (2007). Öğretmen adaylarının algıladıkları iletişim becerisi düzeylerinin incelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(1), 123-135.
- Roper, N., Logan, W.W., Tierney, A. J. (1996). *The elements of nursing*. (4.Ed). Edinburg: Churchill Livingstone, 103.
- Subramaniama, G. J & Harun, R.N.S (2012). Marketing students perceptions and their experience during industrial training on English oral communication skills. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 66, 283 – 289.

- 
- Turhan, M. , Köprülü, O. , Helvacı, İ. (2015), The relationship between organizational culture and human resources management: a case study of Silifke. *Business Communication Quarterly*, 61(2), 88-99.
- Uluköy, M & Demireli, C. (2014). Cinsiyetin girişimcilik profili üzerine etkisi: erkek girişimcilik ve kadın girişimciliğin karşılaştırmalı analizi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 12, 47-55
- Uygur, A., Göral, R. (2005). *Yönetim ve organizasyon*. Ankara: Nobel Yayın.
- Zarif, G. N. (2005). *İç denetim*. 2. Baskı, Ankara: Maliye Bütçe Kontrolörleri Derneği Araştırma İnceleme Dizisi.
- Zıllıoğlu, M. (2003). *İletişim nedir?*. İstanbul: Cem Yayınevi.
-