

İLETİŞİM YETERLİLİK ÖLÇEĞİ'NİN GEÇERLİK VE GÜVENİLİRLİĞİ

Arş. Gör. Gülsüm Şeyma KOCA

Hacettepe Üniversitesi, İİBF, (g.seymakoca@hacettepe.edu.tr)

Doç. Dr. Gülsün ERİĞÜÇ

Hacettepe Üniversitesi, İİBF, (geriguc@hacettepe.edu.tr)

ÖZET

Bu araştırmada, Wiemann (1977) tarafından geliştirilen İletişim Yeterlik Ölçeğinin (İYÖ), geçerlik-güvenilirliğinin incelenmesi ve bireylerin genel anlamda iletişim becerilerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. İYÖ'nin orijinal dilden Türkçe'ye çevirisinde beş aşamalı bir yöntem kullanılmıştır. Ölçeğin geçerliği, yapı geçerliği ile güvenilirliği; test tekrar test yöntemi ile incelenmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda 30 maddeli, sekiz faktörlü bir ölçek geliştirilmiştir. Ölçeğin iç tutarlık katsayısı 0,87 olup, test tekrar test analizi sonucunda güvenilirliği 0,93'tür. İYÖ'nin Türkçe versiyonu, sağlık çalışanlarının ve genel anlamda bireylerin iletişim becerilerini ölçme durumlarını değerlendirmek için geçerli ve güvenilir bir araçtır.

Anahtar Kelimeler: İletişim Yeterliliği, Sağlık Çalışanları, Geçerlik, Güvenilirlik.

VALIDITY AND RELIABILITY OF COMMUNICATION COMPETENCE SCALE

ABSTRACT

In this research, it is aimed to examine the validity-reliability of the Communication Competence Scale developed by Wiemann (1977) and to evaluate the communication skills of individuals in general terms. A five-step method was used to translate the communication skill scale from original to Turkish. The construct validity was used for the validity of the scale, reliability of the scale was examined by test re-test method. As a result of the factor analysis, a scale of 30 items and eight factors was developed. The internal consistency coefficient of the scale was 0.87, the reliability of the test retest analysis is 0.93. The Turkish version of the communication skills scale is a valid and reliable tool for assessing the communication skills of healthcare workers and individuals in general.

Keywords: Communication Competence, Health Workers, Validity, Reliability.

1. Giriş

Yeni teknolojiler, artan hasta beklentileri, toplumda yaşanan değişimler, sağlık ve bakım için bir vizyon belirlenmesini gerektirmektedir (Louise vd., 2016). Sağlık bakım süreçlerinde bu vizyonun sağlanabilmesinde iki önemli nokta olan profesyonel değer ve her bir bireyin eşsiz, değerli kabul edilmesinin iletişim becerileri açısından önemli olduğu ifade edilmektedir (Moss, 2015). Moss (2015) iletişim becerilerinin tanım olarak hala yeni gelişmeler, yeni değişimler ve yeni fırsatlar ile zenginleştirilebileceğini ifade etmektedir. Bu anlamda iletişim becerileri kavramı, bireylerin sözlü ya da yazılı olarak aralarında kurulan ilişkinin doğru bir şekilde oluşması ve kişilerin birbirlerini kavrayabilme becerisi olarak ele alınmaktadır (Öztekin, 2016). Diğer insanlar ile ilişki kurmada en önemli ve en zor süreçlerden birisi olan iletişim becerileri, sağlık sisteminde becerilerin bütünleşmesinde bir anahtar olmaktadır (Nielsen, 2008; Arnold & Boss, 2015). Bütün alanlarda önemli bir role sahip olan iletişim becerileri sağlık alanında fıkırsel, pratik ve uygulamada arzu edilen sağlık hizmetinin sunulmasını sağlamaktadır (Servellan, 2009). Sheldon (2009) sağlık profesyonelleri ve hemşirelerin, hastalar ile yüz yüze iletişim kurmalarının hasta sağlığı ve değerlendirmelerinde, hastanın tedavisinde önemli bir role sahip olduğunu ifade etmekte ve dolayısı ile sağlık çalışanlarının iletişim becerilerini etkili kullanmalarının önemli olduğunu ifade etmektedir. Kissane vd. (2017) iletişim becerilerinin sağlık hizmeti sürecinde hasta ve sağlık hizmeti sağlayıcılar arasındaki farklı bilgi, perspektif, kaynak ve hedeflerden kaynaklanan iletişim zorluklarının üstesinden gelinmesinde fayda sağlayacağını ifade etmektedir. Bütün bunlar iletişim becerilerinin ölçülmesini gerektirmektedir.

İletişim becerilerine ilişkin yapılan çalışmalar, iletişim becerilerinin çeşitli araçlarla ölçülebileceğini göstermektedir (Wiemann, 1977; Rees vd., 2002; Costa vd., 2016). Türkiye’de iletişim becerilerine ilişkin alan yazını incelendiğinde, iletişim becerilerinin çeşitli boyutlarla incelendiği çalışmalar; (Korkut, 1996; Çetinkanat, 1998; Eranlı & Balcı, 1998; Korkut, 2005; Topluer, 2008; Karagöz & Kösterilioğlu, 2008) bulunmaktadır. Bu çalışmalardan Korkut (1996) tarafından geliştirilen iletişim becerileri ölçeğinin tek boyutlu bir yapı gösterdiği görülmektedir. Korkut (1996) ölçeğin tek boyutlu bir yapı göstermesini öğrencilerin yaş ve deneyim azlığı ile ifade etmekle birlikte, bu faktörlerin öğrencilerin iletişim becerilerine yönelik bir ayrışmaya neden olmaması ile açıklamaktadır. Çetinkanat (1998) tarafından geliştirilen ölçeğin ise öğretmenlerin iletişim becerilerine odaklanan spesifik bir ölçek olduğu görülmektedir. Kösterilioğlu & Karagöz (2008) tarafından geliştirilen iletişim becerileri ölçeği, daha çok öğretim elemanlarından beklenen iletişim becerilerinin ölçülmesinde kullanılabileceği ifade edilmektedir. Eranlı & Balcı (1998) tarafından geliştirilen ölçek ise üniversite öğrencilerine uygulanmış ve iletişim becerilerini zihinsel, davranışsal ve duygusal olarak üç boyut ile ölçmektedir. Bu çalışmaların daha çok eğitim bilimleri alanına odaklanmakta olduğu görülmektedir. Ayrıca, iletişim becerilerinin oldukça geniş bir kavram olması dolayısıyla iletişim becerilerini, diğer boyutlarla ölçen çalışmaların da yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur. Bu anlamda bu çalışma iletişim becerilerine ilişkin alan yazınındaki çalışmalara odaklanmakla birlikte, özellikle spesifik bir alan olan sağlık hizmetlerinde çalışan bireylerin iletişim becerilerinin incelenmesi açısından oldukça büyük bir öneme sahiptir. Alan yazınındaki bu boşluktan yola çıkılarak, bu araştırmanın yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur. Bu kapsamda, bir sonraki başlıkta İletişim Yeterlilik Ölçeği (İYÖ)’nin geçerlik ve güvenilirlik analizlerine yönelik bilgilere yer verilecektir.

2. Yöntem

Araştırmanın bu bölümünde; araştırmanın yapıldığı çalışma grubu, veri toplama aracı ve çalışmanın işlem basamaklarına yönelik bilgiler sunulmuştur.

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmada Wiemann (1977) tarafından geliştirilen İletişim Yeterlilik Ölçeğinin, geçerlik-güvenilirliğinin incelenmesi ve bireylerin genel anlamda iletişim becerilerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu çalışmada kullanılan ölçeğin bireyin kendisini değerlendirildiği ve başkasının bireyi değerlendirdiği iki versiyonu bulunmaktadır. Alan yazınında değerlendirilen ölçeklerin bir kısmının başkalarının kişinin iletişim becerilerini değerlendirdiği versiyonlardan olması ve bireyin genel anlamda iletişim becerilerinin kendisini değerlendirdiği versiyonlarına ilişkin çok boyutlu bir yapının ölçülmek istenmesi nedeni ile bu çalışmada kullanılan ölçek tercih edilmiştir. Ayrıca, bu çalışma iletişim becerilerinin sağlık çalışanlarında ölçülmesi açısından önem taşımaktadır.

2.2. Çalışma Grubu

Araştırma grubu, Ankara metropolitan bölgede Sağlık Bakanlığı'na bağlı beş eğitim ve araştırma hastanesinde 30 Temmuz 2015-18 Eylül 2015 tarihleri arasında görev yapan yöneticiler (Hastane Yöneticisi, Başhekim, Başhekim yardımcısı, İdari ve Mali Hizmetler Müdürü, İdari ve Mali Hizmetler Müdür Yardımcısı, Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü, Sağlık Bakım Hizmetleri Müdür Yardımcıları, Hasta Hizmetleri ve Sağlık Otelciliği Müdürü, Hasta Hizmetleri ve Sağlık Otelciliği Müdür Yardımcıları, kliniklerden sorumlu hemşireler), hekim ve hemşirelerden oluşmaktadır. Ankara'nın sosyokültürel yapısı ve sağlık altyapısı kapsamında Türkiye'de önemli merkezi illerden olması ve çevre illerle bağlantısı dolayısı ile araştırma Ankara ilinde yapılmıştır. Çalışma grubunun belirlenmesinde, hastane rolü ve tescilli yatak sayılarına göre karar verilmiştir. Bu anlamda hastane rolü ve tescilli yatak sayıları bakımından birbirine benzer hastaneler alınmıştır. Buna göre Ağız ve Diş Sağlığı Merkezleri, Devlet Hastaneleri, Eğitim ve Araştırma Hastanelerinden Dal Hastaneleri; hastane rolüne göre A1 dal hastaneleri, A2, B ve C hastaneleri araştırma kapsamına alınmamış ve A1 hastane rolünde Eğitim Araştırma Hastaneleri araştırma kapsamına alınmıştır (Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2009: 3-8). Araştırmanın yapıldığı tarihlerde A1 hastane statüsüne sahip ve tescilli yatak sayısına birbirlerine benzer yedi hastane bulunmaktadır. Bu hastanelerden ikisi ön uygulama hastanesi olarak belirlenmiş olup, kalan beş hastanede ise uygulama yapılmıştır. Bu hastanelerden yatak sayısı bakımından benzer olan beş hastane çalışma grubuna alınmıştır. Çalışma grubundaki hastanelerden ne kadar kişiye (yönetici, hekim ve hemşire) ulaşılması gerektiğini belirlenmesinde yöneticiler için örneklem seçilmemiş, evrenin tamamına ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda araştırmanın yapıldığı tarihlerde 97 yönetici fiili olarak görev yapmaktadır. Bu yöneticilerden 43'üne evrenin % 44'üne ulaşılmıştır. Ayrıca 20 kliniklerden sorumlu hemşirede yönetici grubunda değerlendirilmiş olup, toplam 64 yöneticiye ulaşılmıştır. Hekim ve hemşirelerden sayılarının belirlenmesinde, araştırma örneklemini dışından A1 hastane rolü ve tescilli yatak sayısı dikkate alınarak birbirine benzer iki hastane seçilerek bu hastanelerde 29 Haziran 2015-10 Temmuz 2015 tarihleri arasında ön uygulama yapılmıştır. Ulaşılması gereken sayının belirlenmesinde ön uygulama sonrası

G Power analizi yapılmıştır. Buna göre 0,90 güç ile 0,05 anlamlılık düzeyinde 399 kişiye ulaşılmaması gerektiği bulunmuştur. Araştırmada her hastaneden hangi sayıda hekim ve hemşire alınması gerektiğinin belirlenmesinde tabakalı örneklem yöntemi belirlenmiştir. Böylelikle çalışma grubu 64 yönetici, 204 hekim ve 195 hemşire, toplam 463 sağlık çalışanıdır.

2.3. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada kullanılan İYÖ'ne ilişkin bilgiler bir sonraki başlıkta sunulmuştur.

2.3.1. İletişim Yeterlilik Ölçeği (Communication Competence Scale)

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak Wiemann, 1977 tarafından geliştirilen İYÖ kullanılmıştır. Wiemann (1977) tarafından geliştirilen İletişim Yeterlilik Ölçeğinin iki versiyonu bulunmaktadır. Bunlar bireylerin kendisinin cevaplandırabileceği versiyonu ve diğer bireylerin kişiyi değerlendirdiği versiyonudur. Diğer bireylerin kişiyi değerlendirdiği versiyonu Topluer (2008) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Bu çalışmada ise bireyin kendi iletişim becerilerinin değerlendirilmesine yönelik versiyonu ele alınmıştır. Ölçeğin orijinali 36 maddeden ve beş alt boyuttan oluşmaktadır. Bu beş alt boyut Genel İletişim Yeterliliği 1, 5, 6, 9, 20, 34 ve 23, Empati Yeterliliği 10, 12, 13, 14, 15, 17 ve 24, Bağlanma-Destekleme Yeterliliği 7, 8, 18, 22, 30 ve 33, Esnek Davranış Yeterliliği 2, 3, 19, 31, 36, Sosyal Rahatlık Yeterliliği 29, 32, 26, 16 ve 35 maddeler ölçeğin alt boyutlarını oluşturmaktadır. İletişim Yeterlilik Ölçeğinin 4, 8, 11, 12 ve 28. maddeler ölçeğin orijinalinde tersten puanlandırılmıştır. Fakat yapılan analizler sonrasında 4, 11, 21, 25, 27 ve 28. sorular ölçeğin alt boyutlarından çıkartılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçek Likert tipi bir ölçek olup, 1; Kesinlikle Katılmıyorum, 2; Katılmıyorum, 3; Kısmen Katılmıyorum, 4; Katılıyorum, 5; Kesinlikle Katılıyorum şeklinde ifade edilmektedir.

2.4. Çalışmanın İşlem Basamakları

İYÖ, öncelikle Türkçe'ye çeviri çalışması yapılmıştır. İletişim Yeterlilik Ölçeğinin Türkçe'ye çevirisinde (Çetin & Basım, 2012)'in de kullandığı ilk çeviri, çevirinin değerlendirilmesi, geri çeviri, geri çevirinin değerlendirilmesi, uzman görüşünü içeren beş aşamalı bir yöntem kullanılmıştır. Bu kapsamda Wiemann (1977) tarafından geliştirilen ölçeğin, Türkçe'ye uyarlama çalışması Türkçe ve İngilizce her iki dile de hâkim alanında uzman iki İngiliz dil bilimi akademisyeni tarafından ve alanında uzman bir akademisyen tarafından birbirlerinden bağımsız olarak Türkçeye çevrilmiştir. Birbirinden bağımsız yapılan tüm çeviriler iletişim alanında uzman başka bir akademisyen ve araştırmacı tarafından karşılaştırmalar yapılarak en uygun çeviri elde edilmiştir. Böylelikle çeviriye en uygun Türkçe form elde edilmiştir. Geri çevirisi (Back Translation) ise alanında uzman bir akademisyen tarafından tekrar İngilizce'ye çevrilerek yapılmıştır. Orijinal form ile İngilizce'ye çevrilen bu form karşılaştırılmıştır. Ölçeğin uygun olduğu belirlendikten sonra ön uygulama yapılmıştır. Ön uygulamada bireylere anlaşılmayan noktaları belirtmeleri istenilmiştir ve anlaşılır olduğu belirlendikten sonra uygulamaya geçilmiştir. Ölçeğin geçerliği ise yapı geçerliği ile ortaya konulmuş olup, güvenilirliği ise test tekrar test yöntemi ile tespit edilmiştir. Ölçek için yapılan ilk faktör analizinde on boyut elde edilmiştir ve varyansı % 59,664'tür. Yapılan bu faktör analizinde faktör yüklerine bakılarak 6, 10, 12, 16, 17, ve 22. soruların boyutlar bazında birden çok faktörde, birbirlerine yakın değerler aldığı için bu sorular ölçekten çıkarılarak tekrar faktör analizi yapılmış ve Equamax faktör döndürme yöntemi uygulanmıştır. Böylelikle bu çalışmada

kullanılan bireylerin kendisini değerlendirebildiği versiyonu için yapılan yapı geçerliliği sonucunda 30 maddeli 8 faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Ölçeğe ilişkin elde edilen faktör analizi sonucunda boyutlar *Sosyal Davranış Yeterliliği*, *İletişimde Bireysel Yönler*, *Empati Yeterliliği*, *Duyarlılık Yeterliliği*, *İletişime Teşvik*, *İnsan İlişkileri* ve *Dinleme Yeterliliği* olarak adlandırılmıştır. Ölçeğin güvenilirliği ise test tekrar test yöntemi ile ortaya konulmuştur. Yapılan ilk test ve ikinci test sonuçlarının ortalama \pm standart sapma değerleri ve sınıf içi korelasyon katsayıları incelenmiştir. İki ölçüm sonucunda da birbirine yakın değerler elde edilmiştir. Ölçeğin test tekrar test sonucu toplam güvenilirliği ise 0,93 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir. Bu kapsamda yapılan geçerlik ve güvenilirlik analizlerine ilişkin bilgiler bir sonraki başlıkta ele alınmıştır.

3. Bulgular

Araştırmamanın bu bölümünde araştırma sonucu elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

3.1. İletişim Yeterlilik Ölçeğinin Geçerliliği

Geçerlik, ölçülmek istenilen özelliğin doğru ve karıştırılmadan ölçülüp ölçülmediği ile ilgilidir. Söz konusu testin ölçülmek istenileni ölçüyor olması testin geçerliliğini ifade etmektedir. Bu çalışmada ölçeğin geçerliliği faktör analizi ile ortaya konulmuştur. Ölçeğe ilişkin yapı geçerliliği analizleri ise, 36 madde ve 463 kişi üzerinden faktör analizi ile yapılmıştır. Faktör analizi öncesi verilerin faktör analizine uygunluğu test edilmiştir. KMO testi örneklem büyüklüğünün uygunluğuyla ilgili bir testtir. KMO değerinin 0,868 olması bu veriler için faktör analizinin çok iyi bir biçimde kullanılabilceğini göstermektedir. Bartlett küresellik testi anlamlıdır, yani değişkenler arasında ilişki olduğunu göstermektedir ($p < 0.05$). İletişim yeterlilik ölçeği için yapılan ilk faktör analizinde on boyut elde edilmiştir ve varyansı % 59,664'tür. Boyutlardaki "*Diğer insanlarla etkili bir şekilde iş yaparım*" ifadesinin faktör yükü 1, 3, ve 7. boyutlarda birbirine çok yakın değerler aldığı için, "*Haklı olduğunda kanıtlamak için kimseyle tartışmam*" ifadesinin boyutta yer alan tek madde olması dolayısıyla, "*Diğer insanların duygularını önemsemem*" ifadesinin faktör yükü 6, 7, 10, "*Konuşurken rahat ve sakinimdir*" ifadesi 2, 6 ve 10., "*İnsanların bana ne söylediklerini dinlerim*" ifadesinin faktör yükü 5 ve 8. boyutta, "*Başkalarını destekleyiciyim*" ifadesinin faktör yükü 1, 3, ve 7. boyutlarda birbirine çok yakın değerler aldığı için, faktör yüklerine bakılarak 6, 10, 12, 16, 17, ve 22. maddeler çalışmadan çıkarılarak tekrar faktör analizi yapılmıştır. Soruların boyutları Equamax döndürme yöntemine göre belirlenmiştir. Ölçeğin toplam varyansı % 57,738; toplam ölçek güvenilirliği, Cronbach's Alpha=0,868 olarak elde edilmiştir. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda 30 maddeli, sekiz faktörlü bir ölçek geliştirilmiştir. Faktör analizi sonucu elde edilen boyutlar ve faktör yükleri sonuçları Tablo 1'de sunulmaktadır.

Tablo 1'de görülmekte olan otuz sorudan oluşan yeni düzenlenmiş ölçekte 8 boyut bulunmaktadır. Buna göre İYÖ'ne ilişkin faktör analizi sonuçları aşağıda ifade edilmektedir.

Birinci faktör toplam varyansın % 8,667'sini açıklamakta, bu boyuttaki ifadeler bireyin yeni durumlar ile karşılaşılması durumundaki davranışı üzerine odaklanmaktadır. Sosyal Davranış Yeterliliği boyutu olarak adlandırılmış olan bu boyut 23, 26, 29 ve 32. ifadelerden oluşmaktadır.

Tablo 1: İletişim Yeterlilik Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

İletişim Becerileri Boyutlar	Maddeler	Faktör Yüğü	Varyans	Cronbach Alfa
Sosyal Davranış Yeterliliğı	Yeni insanlarla tanışmak beni rahatsız etmez.	0,735	8,667	0,76
	Yeni tanıştığım biri ile konuşurken rahatımdır.	0,711		
	Yeni insanlarla tanışabileceğim sosyal ortamlardan hoşlanırım.	0,711		
	Yetkililerle konuşmaktan çekinmem	0,651		
İletişimde Bireysel Yönler	Sevilen bir kişiyim.	0,684	8,012	0,74
	Esnek biriyim.	0,491		
	İnsanlar sorunları olduğunda bana gelebilir.	0,553		
	Genellikle doğru zamanda doğru şeyi söylerim.	0,525		
	Sesimi ve vücut dilimi etkili bir şekilde kullanmayı severim	0,541		
	Başkalarının o anki ihtiyaçlarına karşı duyarlıyım.	0,597		
Empati Yeterliliğı	Genelde diğer insanların ne hissettiklerini anlarım.	0,661	7,836	0,72
	Başkalarını anladığımı onlara belli ederim.	0,685		
	Diğer insanları anlarım.	0,709		
	Kendimi kolaylıkla başkalarının yerine koyabilirim.	0,447		
Uyum Yeterliliğı	İnsanlarla iyi geçinirim.	0,660	7,443	0,70
	Değişen durumlara uyum sağlayabilirim.	0,730		
	İnsanlara birer birey olarak davranırım.	0,755		
Duyarlılık Yeterliliğı	Genellikle nerede, nasıl davranacağımı bilirim.	0,615	6,786	0,50
	Arkadaşlarımdan genelde beklenmedik isteklerde bulunmam	0,579		
	Etkili bir konuşmacıyım.	0,600		

Tablo 1: Devam

İletişim Becerileri Boyutlar	Maddeler	Faktör Yüğü	Varyans	Cronbach Alfa
İletişime Teşvik Yeterliliğı	İnsanları konuşmaya teşvik ederim.	0,339	6,661	0,50
	Konuşma esnasında konuşulanlara dikkat ederim.	0,588		
	Başkalarının söyledikleri ile ilgilerim.	0,621		
	Konuşulanları çok iyi takip edemem	0,534		
İnsan İlişkileri	Kişisel ilişkilerim soğuk ve mesafelidir.	0,766	6,366	0,56
	İnsanların rahatça konuşabileceğı bir kişiyim.	0,612		
	İnsanlara yakın ve ilgili olmayı severim.	0,534		
Dinleme Yeterliliğı	Başkaları konuşurken çok fazla sözlerini keserim.	0,759	5,967	0,54
	İyi bir dinleyiciyimdir.	0,496		
	Başkaları ile konuşma tarzım sakın değildir.	0,678		

İkinci faktör toplam varyansın % 8,012'sini açıklamakta, bu boyuttaki ifadeler bireyin bireysel becerilerine yöneliktir. İletişimde Bireysel Yönler boyutu olarak adlandırılmış olan bu boyut 30, 31, 33, 34, 35 ve 36. ifadelerden oluşmaktadır.

Üçüncü faktör toplam varyansın % 7,836'sını açıklamakta, bu boyuttaki ifadeler bireylerin duygusal olarak başkalarını anlamasına ilişkin ifadelerdir. Empati boyutu olarak adlandırılmış olan bu boyut 13, 14, 15 ve 24. ifadelerden oluşmaktadır.

Dördüncü faktör toplam varyansın % 7,443'ünü açıklamakta, bu boyuttaki ifadeler bireyin uyum sağlama beceresine odaklanmaktadır. Uyum boyutu olarak adlandırılmış olan bu boyut 1, 2 ve 3. ifadelerden oluşmaktadır.

Beşinci faktör toplam varyansın % 6,786'sını açıklamakta, bu boyuttaki ifadeler bireylerin duyarlılık kazanımına ilişkin odaklanmaktadır. Duyarlılık boyutu olarak adlandırılmış olan bu boyut 19, 20 ve 21. ifadelerden oluşmaktadır.

Altıncı faktör toplam varyansın % 6,661'ini açıklamakta, bu boyuttaki ifadeler bireylerin iletişimine katkısı üzerine odaklanmaktadır. İletişime Teşvik boyutu olarak adlandırılmış olan bu boyut 5, 25, 27 ve 28. ifadelerden oluşmaktadır.

Yedinci faktör toplam varyansın % 6,366'sını açıklamakta, bu boyuttaki ifadeler bireylerin diğer insanlar ile iletişimlerine odaklanmaktadır. İnsan İlişkileri boyutu olarak adlandırılmış olan bu boyut 8, 9 ve 18. ifadelerden oluşmaktadır.

Sekizinci faktör ise toplam varyansın % 5,967'sini açıklamakta, bu boyuttaki ifadeler bireyin dinleme becerisine odaklanmaktadır. Dinleme boyutu olarak adlandırılmış olan bu boyut 4, 7 ve 11. İfadelerden oluşmaktadır. Ayrıca ölçekteki 4, 8, 11 ve 28. İfadeler ölçeğin orijinalindeki gibi tersten puanlandırılmıştır.

Tablo 2: Araştırmaya Katılan Hekim, Hemşire ve Yöneticilerin İletişim Yeterlilik Ölçeği Alt Boyutlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerleri, Ölçek Boyutlarından Alınabilecek En Yüksek ve En Düşük Değerler

	Ortalama	Standart Sapma	En Düşük	En Yüksek	Madde Sayısı
Sosyal Davranış Yeterliliği	14,87	2,84	1	20	4
İletişimde Bireysel Yönler	23,44	3,11	1	30	6
Empati Yeterliliği	16,21	2,11	1	20	4
Uyum Yeterliliği	12,68	1,68	1	15	3
Duyarlılık Yeterliliği	11,79	1,78	1	15	3
İletişime Teşvik Yeterliliği	15,49	2,10	1	20	4
İnsan İlişkileri	11,65	2,10	1	15	3
Dinleme Yeterliliği	11,61	2,20	1	15	3
Genel İletişim Yeterliliği	117,77	11,54	30	150	30

Tablo 2’de araştırmaya katılan hekim, hemşire ve yöneticilerin Genel İletişim Yeterliliği alt boyutlarından almış oldukları ortalama ve standart sapma değerleri bulunmaktadır. Ayrıca boyutlardan alabilecekleri en yüksek ve en düşük puanlar verilmektedir. İletişim Yeterliliğinde en yüksek ortalamaya sahip skor İletişimde Bireysel Yönler boyutudur. En düşük ortama ise Dinleme Yeterliliği ve İnsan İlişkileri boyutlarındadır.

3.2. İletişim Yeterlilik Ölçeğinin Güvenirliliği

Güvenilirlikte Cronbach alfa katsayısının yüksek olması maddelerin birbiri ile tutarlı ve aynı şeyi ölçtüğünü göstermektedir (Alpar, 2016). Bu çalışmada ölçeğin toplam güvenilirliği 0,868 olarak bulunmuş olmakla birlikte, boyutlar bazında Duyarlılık Yeterliliği, İletişime Teşvik Yeterliliği, İnsan İlişkileri ve Dinleme Yeterliliği boyutlarının 0,70’den daha düşük bulunmuştur. Bu durumun nedeni söz konusu boyutlardaki soru azlığı ile açıklanabilir. Bununla beraber bu boyutların güvenilirliğini yapmak ve ölçeğin güvenilirliğini belirlemek amacıyla test tekrar test yönteminden faydalanılmıştır. Yapılan test tekrar test sonucunda ölçeğin boyutlarına ilişkin Cronbach alfa değerleri; Sosyal Davranış Yeterliliği boyutunda 0,96, İletişimde Bireysel Yönler boyutunda 0,91, Empati Yeterliliği boyutunda 0,86, Uyum Yeterliliği boyutunda 0,96, Duyarlılık Yeterliliği boyutunda 0,78, İletişime Teşvik Yeterliliği boyutunda 0,87, İnsan İlişkileri boyutunda 0,86 ve Dinleme Yeterliliği boyutunda 0,91 şeklinde bulunmuştur. Ölçeğin

test tekrar test sonucu toplam güvenilirliği ise 0,93 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir.

3.2.1. Test-Tekrar Test (Test-re-test) Sonuçları

Ölçeğin güvenilirliğini ortaya koymak için uygulamadan bağımsız bireylere 14 gün baz alınarak uygulama hastanelerinde test tekrar test yapılmıştır. İlk test için 55 bireye ilk test yapılmıştır. Fakat 55 bireyden 17'si ikinci testde katılmak istememiştir. Bu yüzden ikinci testi kabul eden 38 kişi üzerinden test tekrar test analizleri yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda elde edilenler Tablo 4'de ifade edilmektedir. Test tekrar test sonucu iletişim yeterlilik ölçeğinin boyutların ilk test ve son test ortalama \pm standart sapma değerleri birbirlerine yakın ve korelasyon katsayıları yüksek bulunmuştur. Ölçeğin toplam güvenilirliği (Cronbach alfa) 0,93 bulunmuştur. Boyutlar bazında Cronbach alfa değerleri; Sosyal Davranış Yeterliliği 0,96, İletişimde Bireysel Yönler 0,91, Empati Yeterliliği 0,86, Uyum Yeterliliği 0,96, Duyarlılık Yeterliliği 0,78, İletişime Teşvik Yeterliliği 0,87, İnsan İlişkileri 0,86 ve Dinleme Yeterliliği 0,92 olarak son derece yüksek bulunmuştur. Bu değerler iletişim yeterlilik ölçeğinin zamana göre değişmezliğinin tutarlı olduğunu göstermektedir. Aynı zamanda bu sonuçlar ölçeğin geçerliğini de desteklemektedir.

Tablo 3: Test-Tekrar-Test Sonuçları

Boyutlar	İlk Test Ort. \pm S.S.	Son Test Ort. \pm S.S.	Kolerasyon	Sınıf İçi Korelasyon (Cronbach Alfa)
Sosyal Davranış Yeterliliği	14,44 \pm 2,74	14,47 \pm 2,96	0,92	0,96
İletişimde Bireysel Yönler	22,81 \pm 2,24	22,65 \pm 2,62	0,84	0,91
Empati Yeterliliği	15,92 \pm 1,61	15,81 \pm 1,69	0,75	0,86
Uyum Yeterliliği	12,94 \pm 1,55	12,86 \pm 1,72	0,94	0,96
Duyarlılık Yeterliliği	11,44 \pm 1,32	11,39 \pm 1,40	0,64	0,78
İletişime Teşvik Yeterliliği	15,44 \pm 1,91	15,55 \pm 1,75	0,78	0,87
İnsan İlişkileri	11,76 \pm 1,77	11,60 \pm 1,91	0,76	0,86
Dinleme Yeterliliği	12,13 \pm 1,59	11,97 \pm 1,40	0,85	0,92
Genel İletişim Yeterliliği	109,86 \pm 7,45	109,60 \pm 7,30	0,88	0,93

N:38

4. Tartışma ve Sonuç

Bu çalışma kapsamında bireylerin iletişim becerilerinin genel anlamda belirlenmesini sağlayacak bir ölçek Türkçe'ye uyarlanmıştır. İYÖ'nin Türkçe versiyonu, genel anlamda bireylerin iletişim becerilerini ölçme durumlarını değerlendirmek için geçerli ve güvenilir bir araçtır. Araştırma kapsamındaki hastanelerde görev yapmakta olan yönetici, hekim ve hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesine yönelik bilgiler sunmaktadır.

Elde edilen bulgular kapsamında İYÖ'nin geçerliği yapı geçerliği ile ortaya konulmuş olup, orijinal ölçekteki beş boyuttan farklı olarak sekiz faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Türkçe'ye

uyarlanma aşamasında, İYÖ orijinalinden farklı olarak üç alt boyut eklenilmiştir ve toplamda sekiz boyutlu oluşmaktadır. Boyut isimleri Sosyal Davranış Yeterliliği, İletişimde Bireysel Yönler, Empati Yeterliliği, Uyum Yeterliliği, Duyarlılık Yeterliliği, İletişim Teşvik Yeterliliği, İnsan İlişkileri ve Dinleme Yeterliliği olarak adlandırılmıştır. Bu durumun Türkiye'deki sosyo-kültürel farklılıklardan kaynaklandığı düşünülmekte iken, örnekleme alınan bireylerin iletişim becerilerine yönelik değerlendirmelerinden de kaynaklandığı varsayılabilir. İletişim becerilerine yönelik bu farklılaşmanın temeli sağlık hizmeti sağlayıcıların göstermiş olduğu davranışlardan kaynaklanabilir. Sağlık hizmeti sürecinde arzulan hasta bakım sonuçlarının elde edilmesi hekimin, hemşirenin ve yöneticilerinin iletişim kurulurken sergilediği davranışları ile ilgilidir. Bu durum, bireylerin iletişim becerileri görüşlerinde farklılaşmaya neden olmuş olabileceği düşünülmektedir. Çünkü sağlık çalışanlarının zaman yönetimi ve etkili karar verme süreçlerinde bireylerin koordine olabilmeye ve ekip halinde çalışabilme gibi çeşitli iletişim becerileri kullanmaları gerekmektedir. Bu durum iletişim becerinin farklılaşmasına, bireylerin empati, dinleme, kişisel açılım, genel iletişim becerileri, davranışsal esneklik gibi iletişim becerilerine sahip olabilmelerini gerektirmektedir (Griffin, 2007; Servellan, 2009; Tardy, 1988).

İYÖ'nin yapı geçerliliği sonucunda varyansın %57,738'inin açıklandığı görülmektedir. Bu oran sosyal bilimlerde çalışmalar için kabul edilebilir bir oran olup, ölçeğin geçerli olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte ölçeğin genel güvenilirliği test tekrar test analizi ile ortaya konulmuş olup, 0,92 olarak elde edilmiştir. Ölçeğin güvenilirlik katsayısı % 80'in üzerinde olduğu için yüksek düzeyde güvenilirliğe sahiptir. Buna göre yapılan analizler sonucunda ölçeğin iç tutarlığının yüksek olduğu ve güvenilir bir ölçek olduğu görülmektedir. Ölçeğin güvenilirliğine yönelik elde edilen değerler ölçeğin geçerliliğini desteklemektedir.

Türkiye'de iletişim becerilerine ilişkin ölçeklerden; Korkut (1996) tarafından geliştirilen ölçek tek boyutlu bir faktör yapısı göstermektedir. Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından üniversite öğrencileri üzerinde geçerlik ve güvenilirliği yapılan ölçek ise iletişim becerilerini; zihinsel, duygusal ve davranışsal yönden ölçmektedir. Çetinkanat (1998) tarafından iletişim becerilerine ilişkin geliştirilen ölçek öğretmenlerin iletişim becerilerine yönelik, spesifik bir örneklemin iletişim becerilerine ölçmeye yöneliktir. Topluer (2008) tarafından geliştirilen iletişim becerileri ölçeği ise Wiemann (1977), tarafından geliştirilen ölçeğin diğer bireylerin başkalarını değerlendirmesine ilişkin bir versiyonudur. Bu çalışmalar belirli bir alana odaklanması dolayısı ile diğer alanlarda iletişim becerilerinin değerlendirilmesine yönelik kapsamlı saha araştırmalarının yapılması önerilmektedir. Ayrıca bu çalışma kapsamında geçerlik ve güvenilirliği incelenen İYÖ, sağlık çalışanların iletişim becerilerini ölçmek için ve bireylerin genel anlamda iletişim becerilerinin incelenmesine yönelik çalışmalar açısından kullanılabilir olup, bu yöndeki çalışmalar açısından bir altyapı oluşturmaktadır.

Kaynakça

- Alpar, R. (2016). *Spor, sağlık ve eğitim bilimlerinden örneklerle uygulamalı istatistik ve geçerlik-güvenilirlik*. 4. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Arnold, E. C., & Boggs, K. U. (2015). *Interpersonal relationships: Professional communication skills for nurses*. USA: Elsevier Health Sciences, St Louis.

- Costa, L. C., Sonia, T. G., Jesús, R. M., Carlos, J. V., & Hofstadt, R. (2016). Psychometric properties of the health professionals communication skills scale (Hp-Css). *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 16(1), 76-86.
- Çetin, F., & Basım, H. N. (2012). Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*. 45(1), 121-137.
- Çetinkanat, C. (1998). Öğretmen adayları ve müfettişlerin bakış açısından öğretmen iletişim becerileri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 4(2), 209-221.
- Ersanlı, K., & Balcı, S. (1998). İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(10), 7-12.
- Griffin, R. (2007). *Fundamental management*. Fifth edition, USA: Cengage Learning.
- Karagöz, Y., & Kösterilioglu, İ. (2008). İletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin faktör analizi metodu ile geliştirilmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 81-98.
- Kissane, D. W., Bultz., B. D., Butow, P. N., Bylund, C. L., Noble, S., & Wilkinson, S. (2017). *Oxford textbook of communication in oncology and palliative care*. Second edition, UK: Oxford University Press.
- Korkut, F. (1996). İletişim becerilerini değerlendirme ölçeğinin geliştirilmesi: güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7), 18-23.
- Korkut, F. (2005). Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi communication skills training program for adults. *Hacettepe Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 143-149.
- Louise, S., Robinson, P., Mark F., & Rob, W. (2016). *E-communication skills: A guide for primary care*. US: CRC Press.
- Moss, B. (2015). *Communication skills in health and social care*. London: Sage Publishing.
- Nielsen, J. (2008). *Effective communication skills*. USA: Xlibris Corporation.
- Öztekin, H. (2016). *Zor insanlar ile anlaşmak: Karşımıza kim çıkarsa çıksın anlaşmak zorundayız*. Antalya: Nokta e Kitap.
- Rees, C., Charlotte, S., & Susie, D. (2002). The development of a scale to measure medical students' attitudes towards communication skills learning: The communication skills attitude scale (CSAS). *Medical education*, 36(2), 141-147.
- Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (2009). *Sağlık Bakanlığı yataklı tesis rollerinin yeniden belirlenmesi ve gruplandırılmasına ilişkin kriterler*, Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Yayınları No: 46143. Ankara.
- Servellan, G. V. (2009). *Communication skills for health care professional: Concepts, practice and evidence*. Second Edition, USA: Jones & Barlett Publishers.
- Sheldon, L. K. (2009). *Communication for nurses: Talking with patients*. Jones & Barlett Publishers. USA: Jones & Barlett Publishers.
- Tardy, C. H. (1988). *A handbook for the study of human communication: Methods and instruments for observing, measuring, and assessing communication process*. USA: Greenwood Publishing Group.
- Topluer, A. (2008). *İlköğretim okulu yöneticilerinin iletişim yeterlilikleri ile örgütsel çatışma düzeyi arasındaki ilişki "Malatya ili örneği"*. Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Wiemann, J. M. (1977). Explication and test of a model of communicative competence. *Human Communication Research*, 3, 195-213.

