

ETKİLİ İLETİŞİM ÖZYETERLİK ENVANTERİ'NİN GELİŞTİRİLMESİ: GEÇERLİK – GÜVENİRLİK ÇALIŞMASI

Ömer Yahşi¹ İbrahim Seçkin Aydın²

Anahtar Kelimeler

Etkili İletişim
Özyeterlik
Envanter
Geçerlik
Güvenirlilik

Özet

İş yaşamında bulunan bireylerin performansı, aynı zamanda diğer insanlarla kurdukları etkili iletişimle de bağlantılıdır. Performansın düzeyi aynı zamanda kişinin kendine dair taşıdığı özyeterlik inanışıyla da benzerlik gösterir. Sosyal Bilişsel Öğrenme teorisinin kurucusu Bandura'ya göre insanların başarıları, ilgileri ve özyeterlik algıları arasında ilişki bulunmaktadır. Etkili iletişime yönelik algıların belirlenmesi, bireylerin motivasyonları, ilgileri ve başarılarına yönelik olarak da ipuçları vermektedir. Bu çerçevede eğitim ortamı da etkili iletişim açısından son derece önemli bir yere sahiptir. Okul ortamında görev yapan eğitimcilerin, kendilerini etkili iletişim yönünden nasıl gördükleri, eğitimin niteliğini göstermesi bakımından ayrı bir önem taşır. Bu araştırmanın amacı belli bir meslekte çalışan insanların etkili iletişim özyeterliklerini belirlemeye yardımcı olacak bir envanter geliştirmektir. Çalışmada ölçek yerine envanter geliştirmenin tercih edilme sebebi, araştırmacılara envanterde yer alacak alt ölçekleri ayrı ayrı kullanabilme şansı sunmaktır. Böylece araştırmacılar envanterde yer alan alt ölçeklerden amaçlarına uygun olanı seçip kullanabileceklerdir. Yani çalışma kapsamında aynı yapıya hizmet eden üç farklı ölçek geliştirmiştir. Farklı alanlarda iletişim becerilerine yönelik ölçme araçları bulunsun da özyeterlik temelinde ölçme aracına ender rastlanmıştır. Araştırma okul yöneticileri ve öğretmenlerden oluşan örneklem grubu üzerinde yapılmıştır. Toplanan veriler üzerinde Açıklayıcı Faktör Analizi (n=727), Doğrulayıcı Faktör analizi (n=210) ve Cronbach Alfa Güvenirlilik analizleri kullanılmıştır. Başlangıçta 72 maddeden toplanan veriler, yapılan analizler sonucunda 41 maddeye inmiştir. Birinci alt ölçekte (Bilişsel) 13, ikinci alt ölçekte (Duyuşsal) 17 ve üçüncü alt ölçekte (Psikomotor) 11 madde bulunmaktadır. Yapılan analizler sonucunda Bilişsel, Duyuşsal ve Psikomotor biçiminde 3 alt ölçekten oluşan bir envanter geliştirilmiştir. Elde edilen sonuçlar, envanterle elde edilen verilerin geçerli ve güvenilir olduğu yönündedir. Geliştirilen bu ölçme aracılığıyla çeşitli değişkenlerin ölçülmesi ve farklı örneklemelerde kullanılması önerilmektedir.

Makale Bilgisi

Gönderim Tarihi: 11.05.2020

Kabul Tarihi: 22.06.2020

Elektronik Yayın Tarihi:28.06.2020

APA'ya göre alıntılama: Yahşi, Ö. ve Aydın, İ.S. (2020). Etkili iletişim özyeterlik envanteri'nin geliştirilmesi: geçerlik- güvenirlilik çalışması. *Uluslararası Dil, Eğitim ve Sosyal Bilimlerde Güncel Yaklaşımlar Dergisi (CALESS)*, 2(1), 257-275.

Cited as (APA): Yahşi, Ö., & Aydın, İ.S. (2020). Development of effective communication self-efficacy inventory: a validity – reliability study. *International Journal of Current Approaches in Language, Education and Social Sciences (CALESS)*, 2(1), 257-275.

¹ Dr., İzmir İl Milli Eğitim Müdürlüğü, İzmir, Türkiye e-posta: oyahsi@gmail.com

² Doç.Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, Buca Eğitim Fakültesi, İzmir, Türkiye e-posta: se.aydin@windowslive.com

DEVELOPMENT OF EFFECTIVE COMMUNICATION SELF-EFFICACY INVENTORY: A VALIDITY – RELIABILITY STUDY

Keywords

Effective communication
Self-efficacy
Inventory
Validity
Reliability

Abstract

The performance of individuals in professional life is linked to the effective communication they have with other people. The level of performance shows similarity to one's self-efficacy belief. According to Bandura, the founder of the Social Cognitive Learning Theory, there is a relationship between people's achievements, interests and self-efficacy perceptions. The identification of effective communication perceptions also gives clues about the motivations, interests and achievements of individuals. In this context, the educational environment has an extremely important position in terms of effective communication. Self-perception of the educators, working in the school environment about effective communication has a special importance in terms of showing the quality of education. The purpose of this research is to develop an inventory that will help to determine the effective communication self-efficacy of individuals in certain professions. The reason for developing an inventory instead of a scale in the study is to offer researchers the opportunity to use the sub-scales separately. Thus, researchers will be able to select and use the sub-scales in the inventory that are suitable for their purposes. In other words, three different scales that serve the same structure within the scope of the study has been developed. Although there are measurement tools for communication skills in different fields, a measurement tool on the basis of self-efficacy has been rarely seen. The research was carried out on a sample group of school administrators and teachers. Exploratory Factor Analysis (n = 727), Confirmatory Factor analysis (n = 210) and Cronbach Alpha Reliability analyzes were used on the collected data. The data collected with 72 items at the beginning decreased to 41 items as a result of the analyzes. There are 13 items in the first subscale (Cognitive), 17 in the second subscale (Affective) and 11 items in the third subscale (Psychomotor). As a result of the analyzes, an inventory consisting of 3 subscales in the form of Cognitive, Affective and Psychomotor was developed. The results obtained show that the inventory is valid and reliable. It is recommended to measure various variables and use them in different samples through this developed measurement.

Article Info

Received: 11.05.2020

Accepted: 22.06.2020

Online Published:28.06.2020

1. Giriş

Başta dil olmak üzere iletişim anında harekete geçen birçok unsurun nasıl olması gerektiği ve bunların iletişime sağlamış olduğu katkılar uzunca bir süredir araştırmacıların çalışma konularının başında yer alır. İletişim sözcüğü kavramsal olarak bakıldığında bir bağlam içerisinde birden fazla iletişim ögesinin (konuşucu-dinleyici) karşılıklı olarak bir iletiyi aktarma durumu şeklinde tanımlanabilir. Bu noktada "Etkili İletişim" ifadesi iletişimin niteliğini olumlayan bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır. Etkili bir iletişim; dilin tek düze kullanımıyla sınırlı olmayıp dille birlikte bilişsel, duyuşsal ve psikomotor beceri alanlarını da devindiren, alıcı-verici odaklı bir eylemi işaret etmektedir.

Yazılı veya sözlü herhangi bir kanalın kullanılarak iletişim ortamındaki etkin katılımın gerçekleştirilip duygu ve düşüncelerin karşı tarafa daha doğru ve uygun ölçütlere bağlı olarak aktarılmasını sağlamak, gündelik yaşamın başlıca beklentileri arasında yer alır. Bununla birlikte iletişim, ortak bir amaç için bir araya gelen insanların birbirleriyle aynı dilin (değişke-jargon) üst düzey kullanımlarını da kapsamaktadır. Böylece iletişim, insanların gündelik yaşamı dışında, mesleki yaşamında da özel bir

yer edinmektedir. Hangi meslek türünde olursa olsun çalışma hayatının içerisinde yer alan bireylerin ast-üst-eş değer özellikler taşıyan diğer bireylerle kurduğu iletişim, onların mesleki yaşantısının temel ölçütlerinden birini oluşturmaktadır. Sağlık, hukuk, eğitim, spor vb. tüm alanların içinde yer alan paydaşların kendi içinde oluşturduğu iletişim düzlemi, onların gerçekleştirdiği performansların da ana belirleyicileri olmuştur. Kısaca etkili iletişim, insanların mesleki yaşamlarında sorunları çözmelerine yardımcı olurken kişisel yaşamlarını da iyileştirmeye yardımcı olur (Güven, 2013: 18).

Sistemlerin başarısını belirleyen en önemli ölçütlerden biri olan iletişim, belli birtakım kurumsal yapıların işleyişi açısından vazgeçilmez bir unsurdur. Özellikle örgütlerdeki üyeler arası etkileşim, iletişim süreçleri aracılığıyla sağlanır. Bir örgütün başarısı, o örgütte meydana gelen iletişimin başarısına bağlıdır (Arslan ve Arslan, 2007: 176). Örgüt yapısı içerisinde her bireyin kendine ait görevlerinin yanında o örgütün diğer bireyleriyle de iş birliği içerisinde olması kaçınılmazdır. Kan dolaşımının insan vücudunda oynadığı rol ve önem ne ise iletişimin örgütteki rol ve önemi aynıdır (Tutar ve Yılmaz, 2005: 136). Açıklık ve Turan'a göre (2018: 30), örgütsel kimliğin en gelişmiş yapılarından biri olan eğitim sistemi de üst basamaktan aşağıya doğru iletişime gerek duyar. İletişimin örgütsel, toplumsal ve bireysel yaşam üzerinde etkisi büyüktür. Bütün okul paydaşları arasında bir anlam köprüsü kurmak, ortak amaç, beklentiler oluşturmak ve çocuğun üstün yararını gözetmek için etkili bir iletişim zorunludur. Pozitif okul atmosferi oluşturmak, öğrenme, öğretme sürecinin niteliğini artırmak, öğrenci öğrenmelerini en üst düzeye çıkarmak ve bu konularda ortak beklenti oluşturmak ancak etkili bir iletişimle mümkündür.

1.1. Etkili İletişim Özyeterliği

Herhangi bir meslek dalında çalışan bireylerin yeterliklerini belirlemek son derece güçtür. Yeterliklerin belirlenmesinde hangi ölçütlerin kullanılacağı ve söz konusu yeterliklerin nasıl geliştirileceği o alanın uzmanları tarafından tartışılan konuların başında yer alır. Diğer yandan kişinin kendine yönelik taşıdığı özyeterlik inancı da önemli bir performans değerlendirme ölçütü olarak kullanılmaktadır. Kuramsal alt yapısı Bandura'nın "Sosyal Bilişsel Öğrenme" teorisine dayanan özyeterlik, kişilerin herhangi bir konudaki kendi yeterliğine dair inancı ya da algısı olarak tanımlanmaktadır. Özyeterlik, içinde bilişsel, sosyal, duyuşsal ve davranışsal becerileri barındıran ve sayısız amaçlar doğrultusunda yöneltmek ve organize edilmek zorunluluğu olan genel bir kapasitedir (Bandura, 1997).

Yine Bandura'ya göre, özyeterlik algısı yükselen bireylerin o işi yapabilme performansları da benzer biçimde yüksektir. Bandura'ya göre (1995) insanların yeterlik algıları; düşünme, hissetme, kendilerini motive etme ve davranış biçimlerini etkilemektedir. Özyeterlik teorisi, mesleki yargıların geliştirilmesinde yeterlik kararlarının nedensel rolünü ortaya koymaktadır. Buna bağlı olarak performansın artmasının yeterlik inançlarını ve zamanla yeterliğin güçlü olduğu ilgi alanlarını ortaya çıkarabilir.

Özyeterlik algısını belirlemek, insanların bir işi yapabilirliğini belirlemenin yanı sıra, bireylerin kendi eksikliklerini görmesine ve özdüzenleme yapmasına da olumlu katkı sağlamaktadır. Günümüzde öğrenme ve öğretme süreçlerine yönelik özdüzenleme stratejilerinin kullanımı da aynı zamanda özyeterliğin ana unsurlarından birini oluşturmaktadır. Dolayısıyla çalışma hayatında çalışanlara özdeğerlendirme olanağı sunmak hem kendi yeterliğine dair farkındalığı belirlemek hem de kendinde olan eksiklikleri gözden geçirerek düzeltmesine olanak tanımak, çalışma ortamını ve bu ortamda yer alan tüm bileşenleri etkin hâle getirme bakımından bir gereksinimdir.

Türkiye'de Millî Eğitim Bakanlığı son yıllarda bu konuda öğretmen yeterliklerini önemsemiş ve bu doğrultuda çalışmalar yapmıştır. 2000'li yıllardan itibaren öğretmen yeterliklerinin belirlenmesinde hem özel alan yeterliği hem de genel alan yeterliği üzerinde durulmaktadır. Buna bağlı olarak 2008 yılında yayınlanan Öğretmen Yeterlikleri Raporu'nda (MEB, 2008) yer alan Genel Yeterlikler çerçevesinde performans göstergelerinin birçoğu doğrudan ve dolaylı olarak öğretmenin iletişim becerilerine dayanmaktadır. Yine MEB (2017) tarafından belirlenen son yeterlik değerlendirmesinde, 11 yeterlik alanından birini "İletişim ve İş Birliği" oluşturulmaktadır ve bu alana bağlı olarak 6 yeterlik göstergesi belirlenmiştir. "Öğrenci, meslektaş, aile ve eğitimin diğer paydaşları ile etkili iletişim ve iş birliği kurar." kazanımını temel ölçüt olarak belirleyen bu yeterlik alanına bağlı olarak öğretmen eğitimi ve donanımının iletişim düzleminde de öne çıkarıldığı görülmektedir. Öğretmenlerin gerek genel yeterlikleri gerekse özel alan yeterlikleri göz önünde bulundurulduğunda etkili bir iletişimin çalışan bireyler açısından bir performans göstergesi olduğu söylenebilir. Bu bağlamda kişilerin kendilerini iletişim boyutunda hangi yeterlik düzeyinde gördükleri de önem kazanmaktadır.

1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, Bandura'nın özyeterlik kavramından hareketle iş yaşamında yer alan bireylerin etkili iletişime yönelik özyeterlik algılarını belirleyecek bir envanter geliştirmektir. Alanyazın incelendiğinde iletişim becerilerine yönelik farklı alanlarda çeşitli özyeterlik araçlarının geliştirildiği görülmektedir. Bu alanlara bakıldığında

çalışmaların sağlık (Shama, Meky, El Enein ve Mahdy, 2009; Parle, Maguire ve Heaven, 1997; Costa, Gonzales, Marin ve Roman, 2016; Takahashi, Tanaka ve Mıyaoka, 2006; Padilla, vd. 2019; Wolf, Chang, Davis ve Makoul, 2005), eğitim bilimleri (Ihmeideh, Al-Omari ve Al-Dababneh, 2010; Axboe, Christensen, Kofoed ve Ammentorp, 2016), spor bilimleri (Sullivan ve Feltz, 2003) gibi farklı alanlara yönelik ölçme araçlarıyla karşılaşılmaktadır. Türkiye’de de iletişim becerileriyle ilgili farklı alanlarda birçok çalışmanın yapıldığı görülmektedir (Koca ve Erigüç, 2017, Buluş, Atan ve Sarıkaya, 2017, Şahin, 2010, Özgan, Çelik ve Bozbayırdır, 2011, Yıldız, Kılıç ve Yavuz, 2018, Karagöz ve Kösterelioğlu, 2008, Ersanlı ve Balcı, 1996).

Alanyazın incelendiğinde katılımcıların görüşlerini belirlemek üzere iletişim becerilerine yönelik geliştirilen çoğu ölçme aracının özü itibariyle özdeğerlendirme odaklı olduğu görülmektedir. Bu çalışmalarda nicel araştırmaya bağlı olarak anket, ölçek, envanter ya da nitel araştırmaya bağlı açık uçlu ve yarı yapılandırılmış görüşme formları kullanılarak veri toplama işlemi yapılmıştır. Geliştirilen Etkili İletişim Özyeterlik Envanteri'nin hem alanyazına katkı sağlayacağı hem de konuyla ilgili yapılacak olan çalışmalarda kullanılacak geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğu varsayılmaktadır.

2. Yöntem

Bu araştırmanın amacı eğitim ortamında görev yapan eğitimcilerin etkili iletişim becerilerine yönelik özyeterlik algılarını belirleyecek bir envanter geliştirmektir. Çalışma İzmir İl Millî Eğitim Müdürlüğüne bağlı devlet okullarında görev yapan müdür, müdür yardımcısı ve öğretmenler üzerinde yapılmıştır. Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ile güvenilirlik için araştırmaya katılan kişilerin demografik özellikleri Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. AFA ve Güvenirlik için Katılımcıların Demografik Özellikleri

Görevi	Cinsiyet		Hizmet Yılı					Toplam
	Kadın (n)	Erkek (n)	1-5 Yıl (n)	6-10 Yıl (n)	11-15 Yıl (n)	16-20 Yıl (n)	21 Yıl ve Üzeri (n)	
Müdür	42	107	2	5	13	20	109	149
Müdür Yardımcısı	70	64	5	13	33	20	63	134
Öğretmen	342	103	28	54	78	62	222	444
Toplam	454	274	35	72	124	102	394	727

Tablo 1’de görüldüğü gibi katılımcıların çoğunluğunu kadınlar (n=454) oluştururken müdür pozisyonunda yer alan eğitimcilerin yarısından fazlasını erkek personel (n=107) oluşturmaktadır. Hizmet yılları açısından bakıldığında ise 21 yıl ve üzeri olan personelin müdür (n=109) ve müdür yardımcısı (n=63) ve öğretmenden (n=222) oluştuğu görülmektedir. Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) için araştırmaya katılan kişilerin demografik özellikleri ise Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. DFA ve Güvenirlilik için Katılımcıların Demografik Özellikleri

Görevi	Cinsiyet		Hizmet Yılı					Toplam
	Kadın (n)	Erkek (n)	1-5 Yıl (n)	6-10 Yıl (n)	11-15 Yıl (n)	16-20 Yıl (n)	21 Yıl ve Üzeri (n)	
Müdür	29	32	-	1	6	11	28	46
Müdür Yardımcısı	20	8	3	9	14	13	15	54
Öğretmen	91	30	5	22	25	16	42	107
Toplam	140	70	8	32	45	40	85	210

Tablo 2’de görüldüğü gibi toplam 210 katılımcıdan oluşan örneklemin çoğunluğunu kadınlar (n=140) oluştururken hizmet yılı 21 yıl ve üzeri olan personelin (n=85) daha fazla olduğu görülmektedir.

2.1. Veri Toplama Aracı

Araştırmanın madde havuzunu oluşturmak üzere öncelikle iletişim ve etkili iletişim becerilerine yönelik alan yazın taraması yapılmış, geliştirilen ölçek ve çalışmalar gözden geçirilmiştir. Bununla birlikte katılımcı küme dışında kalan 25 öğretmen ve idareciye “Kendinizde iletişim becerileri yönünden yeterli gördüğünüz ve görmediğiniz ne gibi özellikler bulunmaktadır?” sorusu yöneltilerek görüşlerini yazılı olarak ifade etmeleri istenmiştir. Elde edilen görüşler içerik çözümlemesi yapılarak madde havuzuna girebilecek deneme cümlelerine dönüştürülmüştür. Toplamda 102 madde oluşturulmuş, daha sonra dört araştırmacı tarafından Bilişsel (1. Ölçek), Duyuşsal (2. Ölçek) ve Psikomotor (3. Ölçek) biçiminde alt ölçek kategorileri sınıflandırılmıştır. Cümlelerin anlaşılabilirliği açısından 5 uzman Türkçe öğretmeninden görüşler alınmış, daha sonra maddelerin kapsam geçerliği bakımından değerlendirilmesi için 1 Ölçme ve Değerlendirme (Dr.Öğr.Üyesi), 1 Program Geliştirme (Dr. Öğr.Üyesi) ve 1 Eğitim Yönetimi (Dr.) ve 1 Türkçe Eğitimi (Doç.Dr.) alanında uzman öğretim elemanından görüş alınmış, görüş birliğine

varılmayan maddeler atıldıktan sonra envanterin kalan toplam 72 maddesiyle deneme formu oluşturulmuştur. Deneme formu 30 öğretmene sunularak maddelerin anlaşılabilirliği test edilmiş, bu kapsamda herhangi bir düzeltme yapılmamıştır. Ölçeğin Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) ile Cronbach alfa (α) analizlerini yapmak üzere 750 eğitime 72 madde çevrim içi ortamda hazırlanan form aracılığıyla ulaşılarak veriler toplanmış, yapılan ölçümler sonucunda kalan maddeler için yine benzer örneklem kümesinden seçilen eğitimcilere 41 maddelik form verilerek Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) için veriler toplanmıştır.

2.2.Verilerin Analizi

Online ortamda toplanan verilerde kayıp veriye rastlanmayıp envanterin toplam maddelerinde -2 - +2 aralığı (Karaatlı, 2010) dışındaki uç değerler atılmıştır. AFA için $n=727$, DFA için $n=210$ katılımcı değerlendirilmeye alınmıştır. Etkili İletişim Özyeterlik Envanteri'nin yapı geçerliğini belirlemek üzere AFA ve DFA yapılmış, güvenilirliğine yönelik olarak da Cronbach Alfa, madde toplam korelasyonları ve alt ölçekler arası toplam puanlarına yönelik korelasyon analizleri bilgisayar programları aracılığıyla (SPSS 22, LISREL 8.7) yapılmıştır.

3. Bulgular

Araştırmanın birinci bulgusu olarak her bir alt ölçeğin faktörleşme açısından uygun olup olmadığını belirlemek için yapılan KMO ve Bartlett sonuçları Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. *Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları*

KMO ve Bartlett Testleri		1. Ölçek	2. Ölçek	3. Ölçek
Kaiser-Meyer-Olkin		0,94	0,94	0,90
Bartlett Küresellik Testi	Ki-Kare	4369,69	5311,78	2693,31
	Serbestlik derecesi	78,00	136,00	55,00
	P	.00	.00	.00

* $p<0.001$

Tablo 3 incelendiğinde 727 katılımcının KMO değerlerinin mükemmel (Büyüköztürk, 2011) olduğu saptanmış, örneklemin faktörleştirmeye uygunluğu görülmüştür. Tablo 4'te ise alt ölçeklere ilişkin AFA'yla ilgili temel bilişenler analizi yapılmış, faktör yük değerleri, madde toplam korelasyonları, özdeğerler ve açıklanan varyans yüzdeleri verilmiştir.

Tablo 4. *Alt Ölçeklere Yönelik Faktör Yük Değerleri, Madde Toplam Korelasyonları Özdeğerler ve Açıklanan Varyans Yüzdeleri*

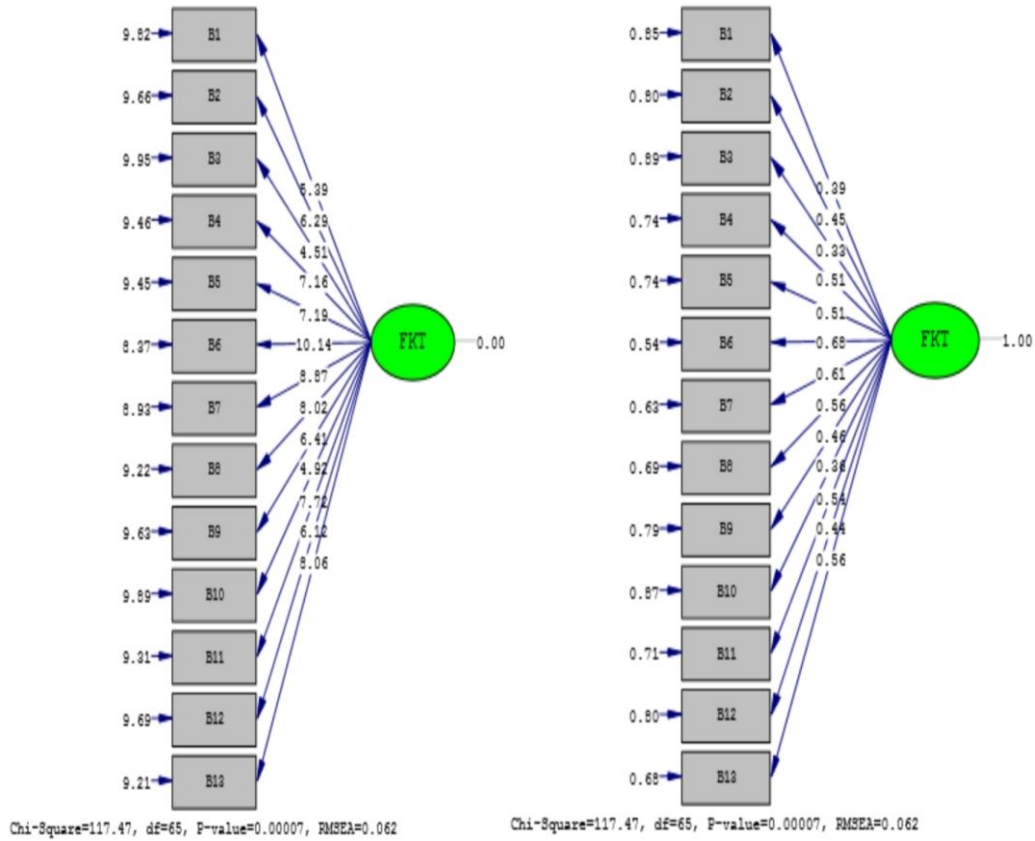
1. Ölçek	Faktör Yük Değeri	Madde Toplam Korelasyonları	Özdeğer	Açıklanan Varyans Yüzdesi (%)
Madde No			6,475	49,804
m51	0,77	0,72		
m52	0,76	0,71		
m49	0,75	0,69		
m71	0,73	0,67		
m47	0,72	0,66		
m55	0,71	0,65		
m67	0,71	0,64		
m69	0,69	0,63		
m41	0,69	0,63		
m40	0,69	0,62		
m26	0,67	0,60		
m57	0,65	0,58		
m58	0,63	0,56		
2. Ölçek	Faktör Yük Değeri	Madde Toplam Korelasyonları	Özdeğer	Açıklanan Varyans Yüzdesi
Madde No			7,421	43,654
m34	0,72	0,67		
m33	0,71	0,65		
m19	0,70	0,64		
m35	0,69	0,63		
m17	0,69	0,63		
m20	0,68	0,62		
m15	0,68	0,63		
m62	0,67	0,61		
m68	0,66	0,61		
m14	0,66	0,60		
m21	0,65	0,59		
m36	0,65	0,60		
m18	0,65	0,59		
m44	0,63	0,58		
m50	0,62	0,57		
m43	0,59	0,54		
m64	0,57	0,51		

3. Ölçek	Faktör Yük Değeri	Madde Toplam Korelasyonları	Özdeğer	Açıklanan Varyans Yüzdesi
Madde No			4,759	43,262
m63	0,72	0,63		
m61	0,72	0,63		
m60	0,70	0,61		
m70	0,69	0,60		
m65	0,67	0,58		
m66	0,67	0,57		
m72	0,66	0,57		
m42	0,66	0,57		
m29	0,61	0,52		
m12	0,57	0,48		
m10	0,56	0,48		

Tablo 4 incelendiğinde alt ölçeklerin faktör yükleri (1. Ölçek: 0.63-0.77; 2. Ölçek: 0.57-0.72; 3. Ölçek: 0.56-0.63) ile madde toplam korelasyonları (1. Ölçek: 0.56-0.72; 2. Ölçek: 0.51-0.67; 3. Ölçek: 0.48-0.63) kabul değeri .32'nin (Büyüköztürk, 2011) üzerinde bulunmaktadır. Birinci ölçeğin özdeğeri 6,475, toplam varyansa yaptığı katkı ise %49,804'tür. İkinci alt ölçeğin özdeğeri 7,421, toplam varyansa yaptığı katkı %43,654 ve son alt ölçeğin özdeğeri 4,759, toplam varyansa yaptığı katkı ise %43,262 olarak saptanmıştır. Bu sonuçlardan hareketle ölçme aracına ait AFA değerlerinin yüksek olduğu söylenebilir.

AFA'dan sonra geçerlikle ilgili ikinci işlem olarak DFA yapılmıştır. Geçerliğe ilişkin her alt ölçeğe yönelik yapılan doğrulayıcı faktör analizi t değerlerini gösteren yol diyagramları ile faktör yükleri ve hata varyanslarını gösteren yol diyagramı aşağıda sunulmuştur.

1. Ölçeğe İlişkin Path Diyagramları:



Çizelge 1. Yol Diyagramı (t Değerleri)

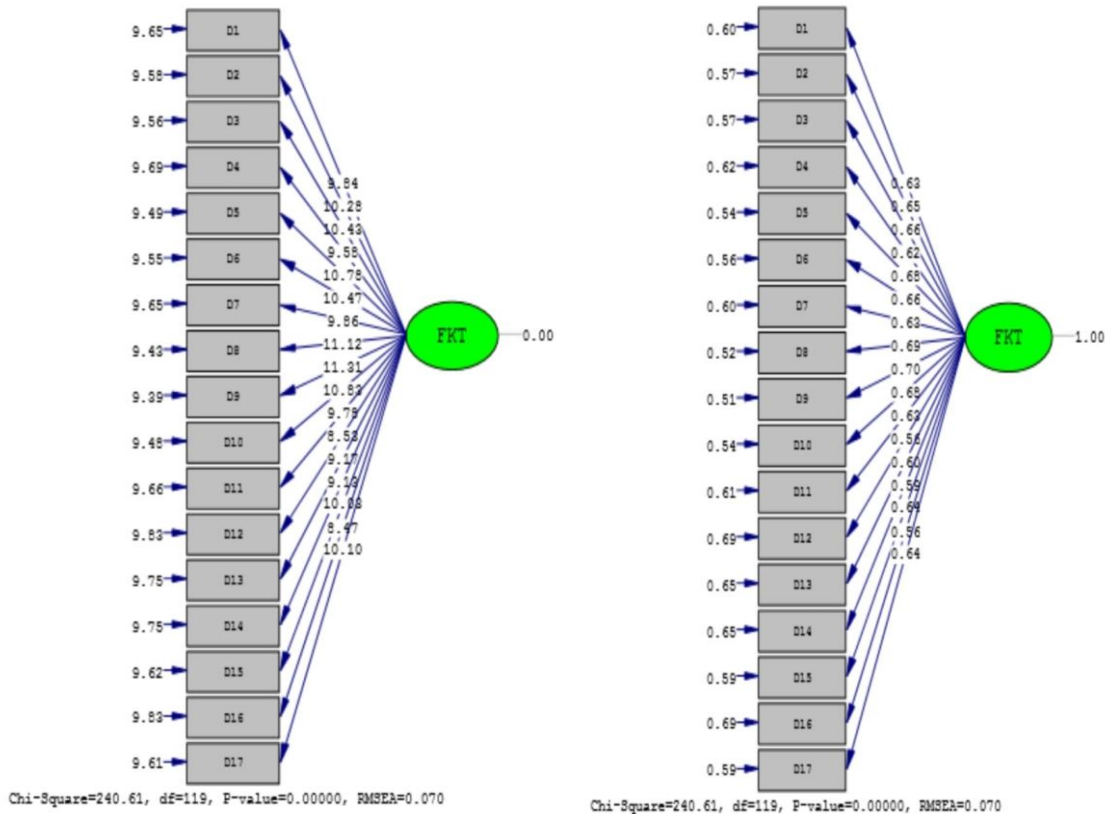
Çizelge 2. Yol Diyagramı (Faktör Yükleri)

Çizelge 1 ve 2'ye bakıldığında 1. Alt Ölçek'te görülen gizil değişkenlerin, gözlenen değişkenleri açıklayan t değerlerinin manidar olduğu, maddelere ilişkin her bir gözlenen değişken ile bağlı olduğu gizil değişken arasındaki korelasyonları gösteren standardize edilmiş faktör yük değerlerinin .30'un üzerinde olduğu görülmektedir. 1. Ölçeğin uyum İndeksleri ise Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Ölçeğin Uyum İndeksi Değerleri

Uyum İndeksi	χ^2/sd	RMSEA	SRMR	GFI	IFI	NNFI	CFI
Değer	1.80	0.062	0.058	0.92	0.94	0.93	0.94
Uyum	Mükemmel Uyum	İyi Uyum	İyi Uyum	İyi Uyum	İyi Uyum	İyi Uyum	İyi Uyum

Tablo 5'te yer alan uyum indekslerine bakıldığında χ^2/sd oranının (117.47/65) 1.80 olduğu görülmüştür. Saptanan oranın ≤ 3 olması mükemmel uyumu gösterir. Yol diyagramında RMSEA=0.062 olarak hesaplanmıştır. Bu değer ≤ 0.07 olması iyi uyuma sahip olduğunu, SRMR değerinin ≤ 0.08 olması iyi uyuma (Brown, 2006), GFI, IFI, NNFI ve CFI indekslerin ≥ 0.90 olması iyi uyuma sahip olduğunu göstermektedir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010). 2. Ölçeğe İlişkin Path Diyagramları:



Çizelge 3. Yol Diyagramı (t Değerleri)

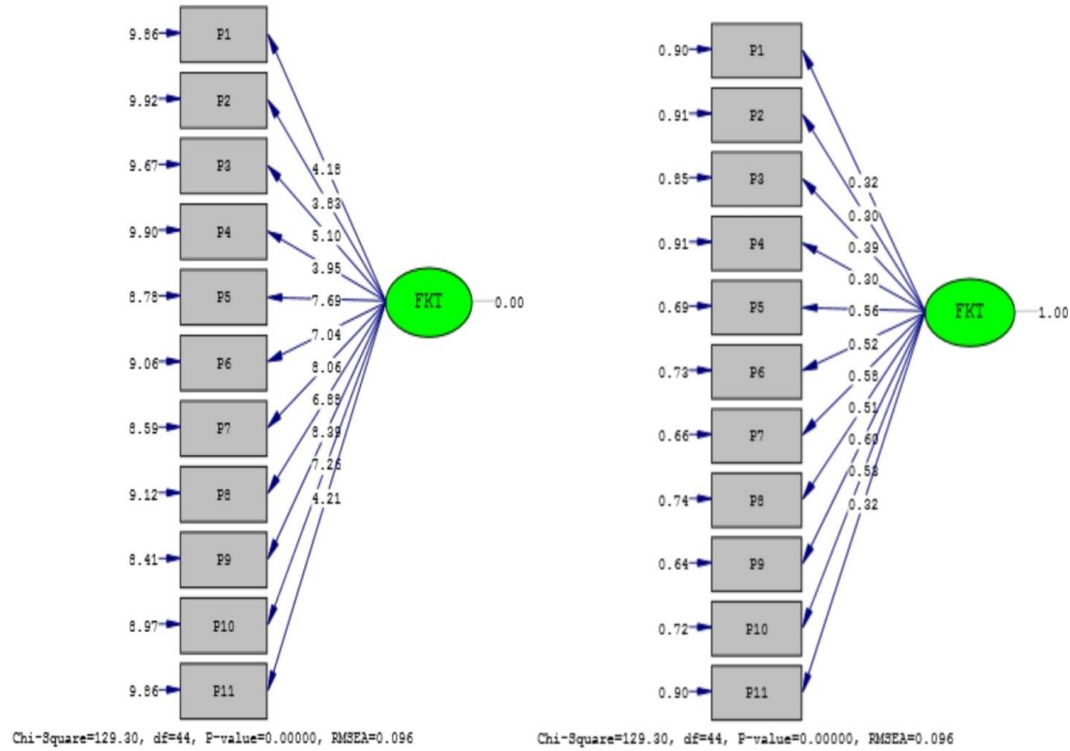
Çizelge 4. Yol Diyagramı (faktör yükleri)

Çizelge 3 ve 4'e bakıldığında 2. Alt Ölçek'te görülen gizil değişkenlerin, gözlenen değişkenleri açıklayan t değerlerinin manidar olduğu, maddelere ilişkin her bir gözlenen değişken ile bağlı olduğu gizil değişken arasındaki korelasyonları gösteren standardize edilmiş faktör yük değerlerinin .30'un üzerinde olduğu (0.56-0.70) görülmektedir. 2. Ölçeğin uyum indeksleri ise Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Ölçeğin Uyum İndeksi Değerleri

Uyum İndeksi	χ^2/sd	RMSEA	SRMR	GFI	IFI	NNFI	CFI
Değer	2.02	0.070	0.052	0.90	0.98	0.97	0.98
Uyum	Mükemmel Uyum	İyi Uyum	İyi Uyum	İyi Uyum	Mükemmel Uyum	Mükemmel Uyum	Mükemmel Uyum

Tablo 6'da yer alan uyum indekslerine bakıldığında; χ^2/sd oranının (240.61/110) 2.02 olduğu görülmüştür. Saptanan oranın ≤ 3 olması mükemmel uyumu gösterir. Yol diyagramında RMSEA=0.070 olarak hesaplanmıştır. Bu değer ≤ 0.07 olması iyi uyuma sahip olduğunu, SRMR değerinin ≤ 0.08 olması ve GFI indeksinin ≥ 0.90 olması iyi uyuma, IFI, NNFI ve CFI indekslerin ≥ 0.95 olması mükemmel uyuma sahip olduğunu göstermektedir (Yılmaz ve Çelik, 2009; Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010). 3. Ölçeğe İlişkin Path Diyagramları:



Çizelge 5. Yol Diyagramı (t Değerleri)

Çizelge 6. Yol Diyagramı (faktör yükleri)

Çizelge 5 ve 6'ya bakıldığında 3. Alt Ölçek'te görülen gizil değişkenlerin, gözlenen değişkenleri açıklayan t değerlerinin manidar olduğu, maddelere ilişkin her bir gözlenen değişken ile bağlı olduğu gizil değişken arasındaki korelasyonları gösteren standardize edilmiş faktör yük değerlerinin .30 ve üzerinde olduğu (0.30-0.69) görülmektedir. 3. Ölçeğin uyum İndeksleri ise Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7. Ölçeğin Uyum İndeksi Değerleri

Uyum İndeksi	χ^2/sd	RMSEA	SRMR	GFI	IFI	NNFI	CFI
Değer	2.93	0.096	0.074	0.90	0.90	0.91	0.92
Uyum	Mükemmel Uyum	Zayıf Uyum	İyi Uyum	İyi Uyum	İyi Uyum	Mükemmel Uyum	Mükemmel Uyum

Tablo 7'de yer alan uyum indekslerine bakıldığında; χ^2/sd oranının (129.30/44) 2.93 olduğu görülmüştür. Saptanan oranın ≤ 3 olması mükemmel uyumu gösterir. Yol diyagramında RMSEA=0.096 olarak hesaplanmıştır. Bu indeksin diğer alt ölçeklerdeki değerlere göre zayıf olduğunu göstermektedir. SRMR değerinin ≤ 0.08 olması; GFI, IFI, NNFI ve CFI indekslerin ≥ 0.90 olması iyi uyuma sahip olduğunu göstermektedir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010).

Açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi için veri toplanan gruptan elde edilen puanların güvenilirliğini belirlemek için hesaplanan Cronbach alfa iç tutarlılık katsayıları Tablo 8'de sunulmuştur.

Tablo 8. *Envanterin Cronbach Alfa Güvenirlik Katsayıları*

	Grup 1 (AFA)				Grup 2 (DFA)			
	Tüm	1. Ölçek	2. Ölçek	3. Ölçek	Tüm	1. Ölçek	2. Ölçek	3. Ölçek
Cronbach Alfa	0.96	0.92	0.92	0.87	0.91	0.89	0.90	0.83
Madde Sayısı	41	13	17	11	41	13	17	11

Her iki gruptan elde edilen puanlara ilişkin Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayıları incelendiğinde, ölçme aracının tümü (1.Grup: .96; 2. Grup: .91) ile alt ölçeklerden alınan puanların oldukça yüksek derecede güvenilir (Kayış, 2010) olduğu sonucuna varılmaktadır.

Güvenirliğe ilişkin son olarak alt ölçekler arası korelasyonlar analiz edilmiştir. Analize başlamadan önce verilerin norma dağılımdan gelip gelmediğini belirlemek için yapılan analiz sonucunda çarpıklık ve basıklığın -2 – + 2 aralığında (Skewness 0,090; Kurtosis 0,180) olduğu saptanmış, böylece Pearson Korelasyon Katsayısı'nın bulunmasına karar verilmiştir. Pearson Korelasyon Katsayıları Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9. *Pearson Korelasyon Katsayıları*

	Bilişsel	Duyuşsal	Psikomotor
Bilişsel			
Duyuşsal	0,86**		
Psikomotor	0,87**	0,85**	

p<0.001

Tablo 9 incelendiğinde alt ölçek arası pozitif yönde ve yüksek düzeyde bir ilişki olduğu saptanmıştır. Buna göre ölçekler arası ilişkinin .001 düzeyinde anlamlı olması hem alt faktörlerin kendi içinde dağılımı hem de bir alt ölçekten alınan puanın bir diğer alt ölçekten alınacak puanı yordaması bakımından önemlidir.

Analizler sonucu elde edilen güvenilirlik ve geçerlik kanıtları birlikte değerlendirildiğinde geliştirilen Etkili İletişim Özyeterlik Envanteri'nin sonraki çalışmalarda kullanılabilir, geçerli ve güvenilir ölçmeler yapabilen bir ölçme aracı olduğu görülmektedir.

4. Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Çalışma yaşamında yer alan bireylerin etkili iletişime yönelik özyeterlik algısını belirlemek amacıyla hazırlanan bu envanter, geçerlik ve güvenilirlik analizleri sonucunda 41 maddede toplanmıştır. Başta eğitim ortamında yer alan okul yöneticileri ve öğretmenler olmak üzere kurumsal niteliğe sahip ortamlarda çalışan bireylerin iletişime yönelik özyeterlik algıları, birçok sorunun çözümüne ve iletişim ortamının geliştirilmesine kaynaklık teşkil etmektedir. Faktörleşmeye uygun psikolojik testlerin

temelde bilişsel, duyuşsal ve psikomotor biçiminde sınıflandırılması, bu çalışmadaki alt ölçeklerin de oluşturulmasına zemin oluşturmuştur. Geliştirilen ölçme aracı Bilişsel, Duyuşsal ve Psikomotor biçiminde 3 alt ölçekten meydana gelmiştir. Yapılan AFA ve DFA sonuçları ölçme aracının geçerliğini, Cronbach Alfa analizlerinin ölçek iç tutarlığını, Pearson Korelasyon Katsayı analizinin de alt ölçekler arası korelasyonu ortaya koyması oluşturulan envanterin bütünsel güvenilirliğinin ispatı açısından önemlidir.

Alanyazında iletişime yönelik çalışmalar incelendiğinde Ersanlı ve Balcı (1996) ile Dilekman, Başçı ve Bektaş, (2008) tarafından geliştirilen ölçme araçlarında da benzer alt ölçeklerin kullanıldığı görülmektedir. Öte yandan probleme yönelik etkili yaklaşımlar ile duygulara yönelik etkisiz yaklaşımlar Razi, Kuzu, Yıldız, Ocakçı ve Arifoğlu (2009), egoyu geliştirici dil, etkin-katılımlı dinleme, kendini tanıma-açma, empati ve ben dili (Buluş, Atan ve Sarıkaya, 2017), sözlü iletişim, etkileşim ve iletişim sorunları ve beden dili (Memduhoğlu, Mazlum, ve Acar, 2014), kalıplaşmış düşünceler, algı, duygu, cinsiyet, giyim-kuşam ve dış görünüş, tutumlar, savunma davranışları, bilgi düzeyi ve bilgilendirme, gereksinimler, planlama, dinleme becerisi, empati kurma, dönüte verilen önem, iletişim zincirinde varolan kişilerin atlamaması, iletişimin zamanlaması, statü, alıcının seçimi (Şimşek ve Altınkurt, 2009), olumlu davranışsal, örgütsel-yönetimsel, yeterlilik, motivasyon, durumsallık, iletişim becerileri ve olumsuz davranış (Silkü, 2008), sosyal davranış yeterliliği, iletişimde bireysel yönler, empati yeterliliği, duyarlılık yeterliliği, iletişime teşvik, insan ilişkileri ve dinleme yeterliliği (Koca ve Eriğüç, 2017) biçiminde farklı değişkenler üzerinden geliştirilen ölçme araçları ve araştırmalar da bulunmaktadır.

Okul yöneticileri ve öğretmenlerden toplanan veriler üzerinden geliştirilen bu envanterin farklı örneklemelerden toplanan veriler üzerinde analizleri yapılarak eğitimcilerin cinsiyet, yaş, hizmet yılı, branş, görev türü vb. değişkenler açısından gerçekleştirilecek analizleriyle alana katkı sağlanabilir. Yine geliştirilen envanter aracılığıyla çalışma hayatındaki başka meslek alanlarında çalışanlar üzerinde de veri toplanarak analizler yapılabilir.

Kaynakça

- Açıkalin, A. ve Turan, S. (2018). *Okullarda Etkili İletişim*, Ankara: Pegem Akademi.
- Arslan, E. ve Arslan, B. (2007). *Genel İletişim. Örgütsel İletişim*, 2. Baskı, Ed. Demiray, U., Ankara: Pegem A Yayıncılık, 141-182.
- Axboe, M., Christensen K. S., Kofoed, P. E. ve Jette Ammentorp, J. (2016). Development and Validation of a Self-efficacy Questionnaire (SE-12) Measuring the Clinical

- Communication Skills of Health Care Professionals. *BMC Medical Education*, 16(1), 272. doi:10.1186/s12909-016-0798-7.
- Bandura, A. (1995). *Self-efficacy in Career Choice and Development-Self-efficacy in Changing Societies*. Cambridge University Press.
- Bandura, A. (1997) *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: W. H. Freeman And Company.
- Buluş, M., Atan, A., ve Erten Sarıkaya, H. (2017). Etkili İletişim Becerileri: Bir Kavramsal Çerçeve Önerisi ve Ölçek Geliştirme Çalışması, *International Online Journal of Educational Sciences*, 9(2), 575-590.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, Ankara: Pegem Akademi.
- Costa, C.L., Gonzales, S.T., Marin, J.R. ve Roman, C.J.H. (2016). Psychometric properties of the Health Professionals Communication Skills Scale (HP-CSS). *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 16(1), 76-86. doi:https://doi.org/10.1016/j.ijchp.2015.04.001.
- Çokluk, Ö. Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve Lisrel Uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi.
- Dilekman, M., Başçı, Z. ve Bektaş, F. (2008). Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerileri. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2), 223-231.
- Ersanlı, K. ve Balcı, S. (1996). İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(10). 7-17.
- Güven, B. (2013). *İletişim Kavramı ve İletişim Sürecinin Temel Öğeleri*. Etkili İletişim, Ed. Bülent Güven, Ankara: Pegem Akademi, 5-20.
- Ihmeideh, F. M., Al-Omari, A., Al-Dababneh, K. A. (2010). Attitudes Toward Communication Skills among Students'-Teachers' in Jordanian Public Universities. *Australian Journal of Teacher Education*, 35(4), 1-14. doi:http://dx.doi.org/10.14221/ajte.2010v35n4.1.
- Karaatlı, M. (2010). *Verilerin Düzenlenmesi ve Gösterimi*. SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 5. Baskı; Ed. Kalaycı, Ş., Ankara: Asil Yayın Dağıtım, 3-47.
- Karagöz, Y. ve Kösterelioğlu, İ. (2008). İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeğinin Faktör Analizi Metodu ile Geliştirilmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21, 81-97.

- Kayış, A. (2010). *Güvenilirlik Analizi*. SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 5. Baskı; Ed. Kalaycı, Ş., Ankara: Asil Yayın Dağıtım, 404-419.
- Koca, G. Ş. ve Erigüç, G. (2017). İletişim Yeterlilik Ölçeği'nin Geçerlik ve Güvenilirliği. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13(4), 789-799.
- MEB (2008). *Öğretmen Yeterlikleri-Öğretmenli Mesleği Genel ve Özel Alan Yeterlikleri*, Ankara: MEB Yayınları.
- MEB (2017). *Öğretmenlik Mesleği Genel Yeterlikleri*, Ankara: MEB Yayınları.
- Memduhoğlu, H. B., Mazlum, M. M. ve Acar, M. (2014). Eğitim Denetmenlerinin İletişim Becerilerine İlişkin Öğretmen Algıları. *Kastamonu Eğitim Dergisi*. 23(4). 1535-1552.
- Özgan, H., Çelik, Ç. ve Bozbayındır, F. (2011). Müzakere Becerileri Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(36), 65-76.
- Padilla, J. M. H., Rodriguez, A. E. C., Molina, J.G., Sola, C. F., Casodo, M.C., Medina, I. M. F. ve Rodriguez M. M. L. (2019). Design and Psychometric Evaluation of the 'Clinical Communication Self-E cacy Toolkit'. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(22), 4534. doi:10.3390/jiperh16224534.
- Parle, M., Maguire, P. ve Heaven, C. (1997). The Development of a Training Model to İmprove Health Professionals' Skills, Self-Efficacy and Outcome Expectancies When Communicating with Cancer Patients. *Social Science & Medicine*, 44(2), 231-40. doi: 10.1016/s0277-9536(96)00148-7.
- Razı, G. S., Kuzu, A., Yıldız, A. N., Ocakcı, A. F. ve Arifoğlu, B. Ç. (2009). Çalışan Gençlerde Benlik Saygısı, İletişim Becerileri ve Stresle Baş Etme. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 8(1), 17-26.
- Shama, M. E., Meki, F. A., Abou El Enein, N. Y. ve Mahdy, M. Y. (2009). The Effect of a Training Program in Communication Skills on Primary Health Care Physicians' Knowledge, Attitudes and Self-efficacy. *The Journal Of the Egyptian Public Health Accosiation*, 84(3-4), 261-83.
- Silkü, H. A. (2008). Halkla İlişkiler Açısından İletişim Becerileri ve Liderlik. *Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Yeni Düşünceler Hakemli E-Dergisi*, (6), 157-188.
- Sullivan, P. ve Feltz, D. L. (2003). The Preliminary Development of the Scale for Effective Communication in Team Sports (SECTS). *Journal of Applied Social Psychology*, 33(8), 1693-1715. doi:https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2003.tb01970.x

- Şahin, A. (2010). İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Kişiler Arası İletişim Becerileri ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişki. *Milli Eğitim Dergisi*, 40(188), 125-143.
- Şimşek, Y. ve Altinkurt, Y. (2009). Endüstri Meslek Liselerinde Görev Yapan Öğretmenlerin Okul Müdürlerinin İletişim Becerilerine İlişkin Görüşleri. *Akademik Bakış*, 17, 1-16.
- Takahashi, M., Tanaka, K. ve Miyaoka, H. (2006). Reliability and Validity of Communication Skills Questionnaire (CSQ). *Wiley Online Library*, 60(2), 211-218. doi:<https://doi.org/10.1111/J.1440-1819.2006.01488.x>
- Tutar, H. ve Yılmaz, M.K. (2005). *Genel İletişim Kavramlar ve Modeller*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Wolf, M. S., Chang, C. H., Davis, T. ve Makoul, G. (2005). Development and Validation of the Communication and Attitudinal Self-Efficacy Scale for Cancer (CASE-cancer). *Patient Education and Counseling*, 57(3), 333- 341. doi:10.1016/j.pec2004.09.005.
- Yıldız, D., Kılıç, M. Y. ve Yavuz, M. (2018). Öğretmenlerin İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği Geliştirme Çalışması. *Ana Dili Eğitimi Dergisi*, 6(1), 48-67.
- Yılmaz, V. ve Çelik, H. E. (2009). *LISREL ile Yapısal Eşitlik Modellemesi-1*. Ankara: Pegem Akademi.

EK: ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ ÖZYETERLİK ENVANTERİ

Önceki Madde No	Yen Madde No	MADDELER	Hiç iyi değilim.	İyi değilim.	Orta düzeyde iyiyim.	İyiyim.	Çok iyiyim.
		Etkili İletişime Yönelik Bilişsel Özyeterlik Ölçeği					
51	1	İletişim sorunu yaşadığımda uygun bir biçimde çözebilmede	1	2	3	4	5
52	2	Karmaşık bir durumu kolay anlaşılabilir biçimde aktarabilmede	1	2	3	4	5
49	3	Yaşanan sorunlara çözüm yolları bulabilmede	1	2	3	4	5
71	4	Vermek istediğim iletiyi doğru bir biçimde aktarabilmede	1	2	3	4	5
47	5	Yaşanan çatışmaları çözebilmede	1	2	3	4	5
55	6	Sabit düşüncelere bağlı kalmaksızın hareket edebilmede	1	2	3	4	5
67	7	İkna edici bir üslup kullanabilmede	1	2	3	4	5

69	8	İletişim odaklı bir kurum kültürü yaratmada	1	2	3	4	5
41	9	Karşımdakini işitmekten çok, anlamaya çalışabilmede	1	2	3	4	5
40	10	Konuyu dağıtmadan iletişim kurabilmede	1	2	3	4	5
26	11	Düşüncelerimi akla uygun kanıtlarla destekleyebilmede	1	2	3	4	5
57	12	Karşımdakilerin önerilerini dikkate alabilmede	1	2	3	4	5
58	13	Karşımdakini incitmeden ona yapıcı eleştiride bulunabilmede	1	2	3	4	5
		Etkili İletişime Yönelik Duyuşsal Özyeterlik Ölçeği					
34	1	Karşımdakinin sorununu anlamaya çalışabilmede	1	2	3	4	5
33	2	Karşımdakini değerli gördüğümü hissettirebilmede	1	2	3	4	5
19	3	İnsanların düşüncelerini baskı olmadan ifade etmelerini sağlayabilmede	1	2	3	4	5
35	4	İnsanlara, onlarla ilgilendiğimi hissettirmede	1	2	3	4	5
17	5	Karşımdakinin düşüncelerini önemsemiğimi onlara fark ettirebilmede	1	2	3	4	5
20	6	Kurduğum iletişimle güvenilir biri olduğuma inandırabilmede	1	2	3	4	5
15	7	Konuşurken karşımdakinin motivasyonunu artırabilmede	1	2	3	4	5
62	8	Başkalarının gereksinimlerine karşı duyarlı davranabilmede	1	2	3	4	5
68	9	Elimdeki yetkiyi dayatma olmadan kullanabilmede	1	2	3	4	5
14	10	İnsanları konuşmaya teşvik edici bir tavır sergileyebilmede	1	2	3	4	5
21	11	Benimle çekinmeden iletişim kurulabileceğini hissettirebilmede	1	2	3	4	5
36	12	İnsanların önerilerini dikkate alabilmede	1	2	3	4	5
18	13	Karşımdakine âdil olduğumu gösterebilmede	1	2	3	4	5
44	14	İletişim anında özeleştiri yapabilmede	1	2	3	4	5
50	15	İstenmedik bir sorunla karşılaştığımda onu yönetebilmede	1	2	3	4	5
43	16	Hatalı tutum ve davranışlarımı kabul edebilmede	1	2	3	4	5
64	17	Samimiyet ve resmiyet dilini ayarlayabilmede	1	2	3	4	5
		Etkili İletişime Yönelik Psikomotor Özyeterlik Ölçeği					
63	1	İçinde bulunduğum durumun koşullarına göre iletişim kurabilmede	1	2	3	4	5
61	2	Sesimi ve beden dilimi etkili bir biçimde kullanabilmede	1	2	3	4	5
60	3	Sesimin tonunu, konunun önemine ve özelliğine göre ayarlayabilmede	1	2	3	4	5
70	4	İletişim sürecinde zamanı iyi kullanabilmede	1	2	3	4	5
65	5	Dilin kurallarına özen göstererek konuşabilmede	1	2	3	4	5
66	6	Rahatsız edici söz, jest ve mimiklerle karşılaştığımda durumu kontrol edebilmede	1	2	3	4	5
72	7	Ast-Üst ilişkilerini dikkate alarak iletişim kurabilmede	1	2	3	4	5
42	8	Dinlerken konuşmacılara yeterince zaman ayırabilmede	1	2	3	4	5
29	9	Suçlayıcı ve yargılayıcı bir konuşma tarzından uzak tavır sergileyebilmede	1	2	3	4	5
12	10	Endişe etmeden iletişim kurabilmede	1	2	3	4	5
10	11	Karşımdaki kişilerin isteklerine olumlu geribildirim verebilmede	1	2	3	4	5

