



**T.C. İSTANBUL TİCARET
ÜNİVERSİTESİ**

**DIŞ TİCARET ENSTİTÜSÜ
WORKING PAPER SERIES**

Tartışma Metinleri

WPS NO/ 50/2017-01

ÖRGÜTSEL İLETİŞİM ile İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Neslihan ELMAS*

* neslihanemas@windowslive.com, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yüksek Lisans Programı Öğrencisi

Özet

Bu çalışmada işletmelerdeki örgütsel iletişim ile iş tatmini arasındaki ilişkinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu amaçla iletişim kavramının tanımından yola çıkarak, örgütsel iletişim, örgütsel iletişimin amaçları ve işlevleri, örgütsel iletişimin kanalları ve örgütsel iletişimin işleyiş çeşitleri kavramları ele alınmıştır. Bir diğer konu olan iş tatmini kavramsal olarak açıklanmış olup, iş tatmininin boyutları, iş tatminini etkileyen faktörler ve iş tatmininin önemi araştırılmıştır. Araştırma konusu olan çalışmada bu kavramlardan yola çıkılarak örgütsel iletişim ile iş tatmini arasındaki ilişki ele alınmıştır. Çalışmada ana merkez olarak İstanbul’ da otomotiv sektöründe faaliyet gösteren örgütlerde anket yöntemiyle alan çalışmaları yapılmış olup, sonuçlar değerlendirilmektedir.

Anahtar Kelimeler: İletişim, Örgütsel İletişim, Örgüt, İş Tatmini)

Abstract

This paper focuses on the relation of organizational communication and job satisfaction in enterprises. In order to that, organizational communication, aims and functions of organizational communication, channels of organizational communication and operating types of organizational communication have been discussed. In addition to that, job satisfaction is explained conceptually and also dimensions of job satisfaction, factors affecting job satisfaction and the importance of job satisfaction have been researched. In the light of these terms, organizational communication and job satisfaction relation has been discussed. Field studies have been carried in organisations operating in automotive sector in Istanbul by using questionnaire method and results are evaluated.

Key Words: Communication, Organizational Communication, Organization, Job Satisfaction

Giriş

Örgütsel yönetimler günümüz küresel gelişmelere bağlı olarak bulunduğu sektör veya sektörün dışında oluşan ekonomik, sosyal, kültürel faktörler ve rekabet koşullarıyla başa çıkabilmek için yeni yöntemlere başvurarak geliştirmek durumundadır. Bu durumda başvuru ve geliştirilen yöntemlerin sonucu pozitif ya da negatif olsa da iletişim faktörü toplumsal yaşamın bir parçasıdır. Bu nedenle örgüt amaçlarına ulaşmak için iletişim, örgütün tüm faaliyetlerinde büyük bir rol oynar. Örgütlerde iletişim faaliyetlerini gerçekleştirebilmek adına çalışma ortamında engel oluşturacak faktörler en aza indirgenmelidir. Bu sayede çalışanlar arasında iletişim en üst düzeye çıkarılarak örgüte fayda sağlayacaktır. İletişim örgüt içerisinde sağlıklı bir şekilde gerçekleştiğinde bu durum bireyin iş tatminine de etki etmektedir. İş tatmini yüksek olan çalışanların performansı da artış göstererek iş verimliliği artacaktır. Bu konuda yapılan araştırma sonucunun, örgütsel iletişim ile iş tatmini arasındaki ilişkiye ışık tutacağı öngörülmektedir.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. İletişim

İletişim topluluk halinde yaşayan insanların konuşabilmeleri, anlaşabilmeleri ve ilişki kurabilmeleri için gereklidir. İletişim, bireysel olduğu kadar toplumsal olarak da ön plana çıkar ve topluluk içinde iletişimin önemi artar. İnsanlar iletişim kurdukça toplum içindeki varlıklarını sürdürebilmektedirler. İnsanlar, iletişim sayesinde bilgiyi diğer insanlarla paylaşabilirler. Bu paylaşım sayesinde toplumlar gelişim göstermektedirler.

Zillioğlu' na (1993, s.4) göre, iletişim kavramı ile ilgili yapılan çalışmaların çoğunda, bu kavramın bireyler ve örgüt yaşamı üzerindeki etkisine değinilmiştir. Günümüzde terim olarak kullandığımız iletişim kavramı; geçmiş yıllara göre daha çok ulaşılabilir, detaylı bilgi paylaşımını ifade etmektedir. İletişim kavramının kullanım olarak 4560 farklı çeşidinin olduğu belirlenmiştir. Bu kavramlardan bazıları şöyledir: bireyde benlik duygusunun ortaya çıkması, iletişim kavramı düşünce ile konuşmanın karşılıklı alışverişi, bireylerin kendisini anlatabilmesi ve karşısındakini anlaması, süreç olarak bilgi, düşünce, duygu ve becerilerin aktarılmasıdır. (Erogluer, 2011, s.1)

İnsan iletişimi bir kişi veya grupların sözlü/sözsüz veya mesaj yolu ile ilişkilerinin süreci olarak değerlendirilebilir. (Wrench, McCroskey, & Richmond, 2008, s.173)

İnsanların varlıklarını sürdürebilmeleri için gerekli olan temel yapı taşlarından birisi de iletişimdir. Oskay' a (2005, s.3) göre, iletişim insanoğluna özgü bir olgudur. Varlığını sürdürme tarzına bakıldığında iletişim insanoğlunun yaşam biçimine göre değişime uğramaktadır. İnsanlar, diğer tüm canlılar gibi varlığını sürdürmek için doğa ile etkileşim içine girmektedir. İletişim süreci sadece dil ile gerçekleşmez. İletişim olgusunun ortaya çıkması için, mekân, durum, yer, zaman fark etmeksizin iki insanın ilişki kurmasıdır. Süreç olarak dil biçimi farklı bir şekilde kodlanmıştır. (Haman, 2016, s.41)

İletişim her ne kadar basit gözükse de insanlar için gerçekleştirilmesi zor ve karmaşık bir yapıya sahiptir. Talatus' a (2007, s.76) göre, günümüzde hızla değişim gösteren ve karmaşık bir yapıya dönüşen dünyamızda, bilgi toplama ve iletme, düşünce, duygu, beceri gibi olguları paylaşma ya da bu olguları değiş tokuş etme ve bu bilgiler ışığında iletişim olgusuna dayanarak sorun çözme yaşamımızın kaçınılmaz bir bütünüdür. Günümüz tanımıyla iletişim, hayata farklı açıdan bakabilirken ortak sorunların çözümünde konunun bir parçası olup diğer bireyler arasında uzlaşma ve iş birliği sağlamak için yapılan çabaların tümüdür. (Candar, 2015, s. 15). Bireyler karmaşık olan bu süreci yönetebilmek ve karşısındakini anlamak için uğraş vermek durumundadır.

İletişim kavramı için yapılan tanımları incelediğimizde; iletişim bir süreçtir ve insanların yaşamlarını sürdürebilmeleri için iletişim olgusuna ihtiyaç duymaktadırlar. İletişim insanoğlunun bulunduğu her çevrede büyük rol oynamaktadır. Karşısındaki insanı anlaması, kendisini doğru bir şekilde ifade edebilmesi, oluşabilecek sorunlara çözüm üretebilmesi ve yeni fikirler ortaya koyabilmesi için iletişim kurması gerekmektedir.

1.2. Örgütsel İletişim

Örgütsel iletişim, bir amaç etrafında toplanan insanların birbirleriyle konuşabilmesi, aynı amaç doğrultusunda çözümler üretip, bilgi alışverişinde bulunmasını ifade etmektedir. Örgütsel iletişim, organizasyonlarda karar verme ve bu kararların uygulanmasında etkili olmaktadır. Aynı zamanda çalışanlar ve yöneticiler arasında bağ kurulmasını sağlamaktadır.

Gürüz' e (1998, s.22) göre, tüm yapılan işlerde iletişim kurmaya ihtiyaç duyulur. Çünkü iletişim, örgüt içerisinde bireylerin anlaşabilmesi için ihtiyaç duyulan bir araçtır.

Örgütlerde kendilerine has bir sistem bulunduğundan örgütsel iletişim, yönetim fonksiyonlarında temeli oluşturan bir süreç olarak önemli bir yer almaktadır. (Dinçer Aydın, 2012, s.6)

İşverenler ile işgörenler arasındaki ilişkiler kurulurken, örgüt içi iletişim ağının güçlü ya da güçsüz olması çalışanların işlerine de olumlu ve olumsuz olarak yansımaktadır. Bowes' a (2008, s.14) göre, iletişim kavramı sadece günlük yaşantımızın yanında örgüt hayatında da büyük önem taşımaktadır. Zayıf bir örgütsel iletişim yapısının sebep olduğu durumlara bakıldığında örgütsel iletişimin önemi anlaşılmaktadır. Bowes araştırmalarında kişiler arasındaki zayıf iletişimin, örgüt çalışanları arasında oluşabilecek sorunlara neden olduğuna değinmiştir. Bu durum örgüt çalışanlarının motivasyonunu düşürmekte ve bunun sonuçlarına bakıldığında çalışanların takım çalışmalarında, üretkenliklerinde düşüşe neden olmaktadır. İletişimi zayıf kişiler bu konuda iki sonuçla karşılaşılır. İlk olarak örgüte yakışmayan kaba davranışlar sergiler. Bu kaba davranış, kişisel güç oluşturduğunu düşünen çalışanlarda görülmektedir. İkinci olarak çalışanların lider departmanlarla çatışmaya girmesine destek çıkarak örgüt içinde hatalı iletişime neden olur. (Dereli, 2010, s.59)

İletişim, örgüt içinde işverenler ve işgörenler arasındaki bağı oluşturmaktadır. Bu nedenle örgüt içi iletişim çalışanlar için önemlidir. Torrington' a (1987, s.76) göre, iletişim doğru bir şekilde gerçekleştiğinde örgüte sağladığı bazı faydaları vardır: (Geçikli, Serçeoğlu, & Üst, 2011, s. 167)

- İş ortamında oluşan huzursuzlukları azaltır.
- Örgütsel bağlılık, iş tatmini gibi çalışan davranışlarını pozitif yönde etkileyerek örgütün performansını artırmaktadır.
- Yönetimin karar alma aşamasında doğru bilgiyi elde edebilme imkânı sağlar.

Dubrin' e (1997, s.294-295) göre, mesajlar örgüt içerisinde birçok farklı kanaldan iletilir. İletişim kanalları formel veya informal olarak iki şekilde sınıflandırılır.

Şimşek' e (1999, s.189) göre, formel iletişim kanalları, yetkili kişilerin önceden belirlediği kurallar kapsamında örgütün iç ve dış çevresinde bilgi akışının sürdürülmesidir. Informel iletişim kanalları ise, örgüt içindeki işleri hızlandırmak ve verimi yükseltmek, bazı durumlarda ise örgütte oluşan resmi olmayan grup

oluşumlarının sonucu olarak ortaya çıkar. Bu sistem örgütteki yetkili kişiler tarafından yapılmayan iletişim biçimidir. (Bakan & Büyükbeşe, 2004, s.4-5)

İletişim, örgütlerde gerçekleşmesi zor bir süreçten oluşmaktadır. Bu sürecin yönetilmesi için işverenler kadar işgörenlerin de önemli bir payı vardır. Cole' e (1996, s.211-212) göre, örgütsel iletişimin gerçekleşmesine engel olan birtakım faktörler bulunmaktadır. Örgütsel iletişimin şirketlerde etkili şekilde yapılamamasının temel nedeni, her insanın olayları değerlendirme şekli farklılık göstermesidir. Kültürel farklılıklar, statü farkı, fazla bilgi yüklemesi, fiziksel koşullar, kişisel farklılıklar, örgütsel hatalar, güvensizlik, yetersiz geri besleme, elektronik iletişimden kaynaklanan sorunlar örgütsel iletişimi etkileyen başlıca faktörlerdir. Örgütlerde etkin bir iletişim sistemini oluşturmak için bu engelleyici faktörler ortadan kaldırılmaya çalışılmalıdır. (Bakan & Büyükbeşe, 2004, s.6)

Örgüt, içinde birçok farklı görüş, düşünce ve kişilik yapısına sahip insanlardan oluşmaktadır. Bu nedenle örgüt içi iletişim sağlanması ve örgütün ortak bir dile sahip olması gerekmektedir. Örgütsel iletişim işveren kadar işgören içinde önemli bir unsurdur. Çalışma ortamındaki huzurun ve enerjinin sağlanabilmesi için örgütsel iletişimin iyi bir durumda olması gerekmektedir. İşgörenlerin performansını, verimliliğini arttırabilmesi için bu ortak dile uygun şekilde iletişim kurulmalıdır. Bu sayede örgüt içi iletişimin gerçekleşmesine engel olan faktörler ortadan kaldırılarak iletişim sağlanmalıdır.

1.3. İş Tatmini

İş tatmini, günümüz koşullarında bireylerin çevresel faktörler göz önünde bulundurularak işten sağladığı mutluluk olarak nitelendirilmektedir. İş tatmini, çalışanların işini sevmesiyle ve bu işten sağladığı faydayla doğrudan ilişkilidir. İşini seven ve tatmin olan çalışan aynı doğrultuda örgütün çalışma verimini artırarak örgüte katkıda bulunmaktadır.

Neo Klasik dönemde kullanılmaya başlanılan iş tatmini kavramı 1930 yılında Elton Mayo ve arkadaşlarıyla birlikte yaptıkları bir ışık deneyinin sonucunda ortaya çıkmıştır. Bu deneyde insanların duygu davranışlarının önemi anlaşılmış olup örgüt davranışları literatüründe önemli konular arasına girmiştir. (Ayça, 2016, s.40)

İş tatmini kavramı, işgörenin çalışmaktan mutlu olduğu bireylerle çalışması ve çalışmalarının karşılığında maddi çıkarlar elde etmesi ile ortaya yeni bir ürün veya iş çıkardığındaki mutluluk olarak tanımlanır. İş tatmini, çalışanların hem bedensel ve fiziksel hem de fizyolojik ve ruhsal duyguların belirtisidir. (Budak, 2006, s.4)

İş tatmini, kişinin isteklerine göre değişmektedir. Kişinin düşünceleri ve hayata bakış açısı iş tatmin oranını olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir. Schneider and Snyder' a (1975, s.318) göre, iş tatmini, bireyin işi kendi algısı ve değerlendirmesi ile ilgilidir ve bu algı kişinin ihtiyaçları, değerleri ve beklentilerine göre değişir. (Sempane, Rieger, & Roodt, 2002, s.23)

Tutar ve Yılmaz'a (2014, s.158) göre, iş tatmini bireylerin, çalıştıkları örgütten ve organizasyon yapısından duydukları memnuniyet oranını ifade etmektedir (Özkan, 2016, s.32).

İş tatmini tanımları incelendiğinde, çalışanların özel hayatlarındaki durumları iş ortamındaki davranışlarına yansımaktadır. Özkalp ve Kirel' e (2001, s.129) göre, yönetim, organizasyon ve üretim yapısı aynı olan örgütlerde bile, çalışanların davranışları, tarzları bakış açıları farklılık gösterebilir. Çalışanlar, örgüt içinde yaptıkları işe yaşam tarzlarını yansıtırlar. Bireyin mutlu olması çalışmalarına pozitif yönde yansır iken, mutsuz olması negatif yönde yansır. (Bülbül, 2016, s.31). Bu nedenle iş tatmini, sadece iş ile ilgili olmayıp aynı zamanda çalışanların yaşantısının tümüyle doğrudan bağlantılıdır.

İş tatminin etkileyen faktörler, bireysel ve örgütsel olarak ikiye ayrılmaktadır.

-Bireysel Faktörler

Doğumdan itibaren gelen faktörlerin tecrübe ve deneyimlerin birleşmesi ile olur. Bireysel faktörler ile iş tatmini arasında güçlü ilişkiler olduğu kabul edilmektedir. Çalışanların örgüt amaçları ile kendi amaçlarını bir tutmaları ve aynı değeri vermeleri örgüt açısından önemi çok büyüktür. (Bülbül, 2016, s.32)

Kirel' e (2004, s.77) göre, bu durumda iş tatmin düzeylerini farklı olmasının nedeni, bireylerde örgüt şartları aynı bile olsa bireysel faktörlerin baskın çıkmasıdır. İş tatmini üzerinde etkisi olan bireysel faktörlerden bazıları; yaş, cinsiyet ve medeni durum, kıdem, eğitim, kişilik olarak ele alınmıştır. (Bülbül, 2016, s.33)

Yaş: Solmuş' a (2004, s.187) göre, yaş faktörünün iş tatmini üzerindeki etkileri hakkında yapılan araştırmalarda elde edilen verilere göre yaşça büyük olan işgörenlerin, yaşları daha küçük olan işgörelere oranlara iş tatmin düzeyleri daha yüksektir. (Emre,2016, s. 5)

Cinsiyet: Günümüzde örgütlerde cinsiyet eşitsizlikleri ortadan kaldırılmaya çalışılsa da cinsiyet faktörünün iş tatmini üzerinde etkileri bulunmaktadır. Baysal' a (1981) göre, kadınların erkeklere oranla daha kötü şartlarda çalışmasına rağmen kadın çalışanların memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu memnuniyet oranın yüksek olması, kadın çalışanların sosyal ilişkilere daha çok değer vermesinden kaynaklanır. (Çakmak, 2016, s.20)

Medeni Durum: İş tatmini ve medeni durum arasında tam olarak anlamlı bir ilişki bulunmasa da evli olan çalışanların işinden sağladığı tatmin daha yüksektir. (Emre, 2016, s. 6)

Kıdem: Kıdem, bireyin aynı işte aralıksız olarak çalıştığı süreyi ifade eder. Oshagbemi' ye (2000, s.332) göre, yapılan araştırmalarda kıdem ve iş tatmini arasında pozitif yönde ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Bireylerin emekli olduktan sonra da çalışmaya devam etmesi iş tatmininin yüksek olmasından kaynaklanır. (Çakmak, 2016, s.20)

Eğitim: İş tatmini üzerinde etkisi yüksek olan faktörlerden biri de eğitimidir. Maslach, Leiter ve Schaufeli' ye (2001, s.397-422) göre, eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların sorumlulukları, iş yükleri ve işten beklentileri daha fazla olduğundan işten tatmin olmaları daha güçtür. (Sat, 2011, s.27)

Kişilik: Erol'a (1998, s.40) göre, çalışanlarda kararlı, kendine güvenen, tek başına karar verebilen, kendi motivasyonunu kendi sağlayabilen, eleştiriye açık, güçlü bir kişiliğe sahip bireylerin iş tatmin düzeyleri daha yüksektir. (Sarıkamış, 2006, s.64)

-Örgütsel Faktörler

Çalışan insanlar hayatlarının büyük bir kısmını iş yerinde geçirirler. Çalışma hayatını sadece bireysel faktörler değil çalışanın dışında gelişen örgütsel faktörler de etkiler. Örgütler, çalışanların iş tatminlerini yükselterek onlardan maksimum verim elde edebilirler. (Bülbül, 2016, s.34)

İş tatminine etki eden örgütsel faktörlerden bazıları; ücret, çalışma arkadaşları, stres, iletişim, terfi, ücret dışı imkanlar olarak sıralanabilir. (Bülbül, 2016, s.34)

Ücret: İş gören aldığı ücreti diğer çalışanlar ve başka örgütlerde aynı veya benzer pozisyonda çalışanlarla karşılaştırmaktadır. Bu karşılaştırma sonucunda aldığı ücreti yeterli ve adil bulduğunda iş tatmin oranının yükseldiği görülmektedir. (İşcan & Sayın, 2010, s.199)

Çalışma Arkadaşları: George ve Jones'a (1996, s.23) göre, iş tatmin düzeyini, bireylerin çalıştığı grup ve bulunduğu ortama ait hissetmesi olumlu yönde etkilemektedir. Birey işe yeni başladığında, neleri yapması gerektiğini bilmediğinden çalışma arkadaşları iş tatmin düzeyini artırmaktadır. (Sat, 2011, s.11)

Stres: Stres, bireylerde mutsuzluk, huzursuzluk ve baskıya yol açmaktadır. Stres faktörü, çalışanda doğrudan iş tatmin düzeyinin düşmesine neden olur. (Sat, 2011, s.11)

İletişim: Tortop' a (1998, s.56-57) göre, çalışanlar örgüt içinde olan durumlardan doğrudan bilgi sahibi olmak isterler. Örgüt içi iletişimin kuvvetli olduğunda çalışanlarda kendilerini önemli ve örgütün bir parçası olarak hissederler bu da çalışanın iş tatmin düzeyini olumlu etkiler. (Sarıkamış, 2006, s.62)

Terfi: Robbins'e (2001, s.82) göre; işgörenin örgüt içinde daha yüksek bir pozisyona adil bir şekilde getirilmesidir. Terfi, çalışanlara sorumluluk artışı ve sosyal statü kazandırdığı için bireyin iş tatminini artıracaktır. (Karcıoğlu, Timuroğlu & Çınar, 2009, s.62)

İş tatminin sağladığı fayda ve önem için birbirinden farklı tanımlar yapılmıştır. Bu tanımlar ve düşünceler incelenerek konuya açıklık getirilmiştir. Kesici' ye (2006, s.33) göre; iş tatmininin örgütsel açıdan önemi yüksektir. (Türk, 2016, s.20)

- Çalışanlar kişisel yeteneklerini ortaya koydukları işlerde çalışmak isterler,
- İş tatmininin artış gösterdiği durumlarda psikolojik olgunlukta artış göstermektedir,
- Hayal kırıklığı iş tatminsizliğinin doğal sonuçlarındadır.
- İnsanların emek vererek çalıştığı işte mutlu olmak çok önemlidir,
- Bireylerin çalışması için ekonomik sıkıntı duymalarına gerek yoktur.

Birey çalıştığı işten tatmin olmadığı durumlarda, performans düşüşü, verimlilikte azalış ve işten soğuma yaşayacaktır. Bu durumda topluma ve örgüte tehdit unsuru olacaktır. (Türk, 2016, s.20)

İş tatmini, bireylerin çalıştıkları ortam ve yaptıkları işle doğru orantılıdır. Bireylerin severek yaptıkları çalışmalar, yapılan işin verimi arttırmakla beraber kişinin de iş tatminini yükseltmektedir. Aynı zamanda bireyin istekleri, hayattan beklentileri ve bireysel faktörlerde iş tatminiyle ilişkilendirilmektedir. Bireysel ve örgütsel faktörler göz önünde bulundurulduğunda iş tatminini birçok unsurun etkilediği anlaşılmaktadır.

2. ÇALIŞMANIN YÖNTEMİ VE UYGULAMASI

2.1. Çalışmanın Konusu, Modeli ve Hipotezi

Bu çalışmanın konusu, örgütsel iletişim ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemektir. Çalışmanın modeli Şekil 1.'de belirtilmiştir. Çalışmanın analizlerle test edilecek hipotezi aşağıda yer almaktadır.

$H_1 =$ Örgütsel iletişim ile iş tatmini arasında anlamlı düzeyde ilişki vardır.



Şekil 1. Çalışma Modeli

2.2. Çalışmanın Örneklemi

Çalışmada kolayda örneklem yöntemi tercih edilmiştir. Anket formu, İstanbul'da aynı sektörde (otomotiv) faaliyet gösteren işletmelerde çalışan 200 kişiye verilmiştir. Araştırma için gerekli anket yöntemiyle alan çalışmaları yapılmış olup, sonuçlar değerlendirilmektedir.

Sonuç

İletişim kavramının toplum içindeki rolü düşünülduğünde, örgütlerdeki önemi yadsınmamaktadır. Örgütlerin rekabet ortamında varlığını sürdürebilmesi için örgüt içi iletişimin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi gerekmektedir. Örgütün amaçları çalışanlarla paylaşılmalı ve bu amaçlar çalışanlara benimsetilmelidir. Örgüt amaçlarını benimseyen çalışanlar kendilerini örgütün birer parçası olarak görmektedirler. Bu aitlik algısı nedeniyle işgörenler çalıştıkları ortamda kendilerini daha mutlu hissederler. Buda işgörenlerin iş tatmin oranlarının artmasını sağlar. İş doyumu yüksek olan çalışanlar sayesinde örgüt içerisinde verimlilik artışı olacaktır. Örgüt daha kuvvetli bir yapı haline gelerek dış çevresinde ve rekabet ortamında yaşamını sürdürebilecektir.

Bu çalışmanın sonucunda, örgütsel iletişim ve iş tatmini arasındaki ilişkinin önemi anlaşılmıştır. Örgüt içi iletişimin kurulduğu şirketlerde, iş tatmini yüksek işgörenler ile karşılaşmaktadır. Örgütsel iletişimin zayıf olduğu durumlarda ise daha düşük verimliliğin ortaya çıktığı ve işgörenlerin bulunduğu ortamdan mutlu olmadığı görülmüştür. Bu nedenle örgütler, iletişim kavramını ön planda tutup, iletişimsizliğe neden olacak faktörlerin ortadan kaldırılması için yeni yöntemler geliştirmelidir. Bu sayede örgüte, sağlıklı iletişim kurabilen, iş tatmini yüksek iş görenler kazandıracaktır.

Bu makaleye konu olan anket sonuçlarının analiz çalışmaları değerlendirilmekte olup, ilgili anket değerlendirilmeleri tamamlandıktan sonra makale tekrardan düzenlenecektir. İlgili makalede ki, anket sonuçları ayrıca analizler ile bir bütün olarak sonuçların değerlendirilmesinin ardından güncel hali ile yayımlanacaktır.

Kaynakça

Ayça, B. (2016). Otantik Liderlik Davranışının İş Tatminine ve Örgütsel Bağlılığa Etkisinin İncelenmesi ve Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Yayımlanmış Doktora Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Doktora Programı.

Bakan, İ., & Büyükbeşe, T. (2004). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması. Akdeniz İ.İ.B.F Dergisi (7), ss. 1-30.

Budak, A. (2006). Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi: Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal Ve Nato Pol Tesisleri' nde Bir Uygulama. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı.

Bülbül, S. (2016). Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini: Bir Kamu Kurumunda Uygulanması. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Yönetimi Bilim Dalı.

Candar, M. (2015). Örgütsel İletişimin Verimliliğe Etkisi. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı MBA Bilim Dalı.

Çakmak, B. (2016). Biçimsel Örgütlerde İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Araştırma: Aras Kargo Örneği. KTO Karatay Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı.

Dereli, Ö. (2010). Örgütsel Kültürün Örgütsel İletişim Üzerine Etkisi: Örgütlerde Resmi Ve Gayri Resmi İletişim Dengelerini Ölçmeye Yönelik Bir Uygulama. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Bilimi ve Organizasyon Bilim Dalı.

Dinçer Aydın, H. U. (2012). Örgütsel İletişim Açısından Örgüt Kültürü Ve Bir Araştırma. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı.

Emre, G. (2016). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Etkileşimi: İstanbul İli Lojistik Firmaları Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Erogluer, K. (2011). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme. Ege Akademik Bakış, ss.121-136.

Geçikli, F., Serçeoğlu, N., & Üst, Ç. (2011). Örgüt İçi İletişim ve İletişim Tatmini Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi (33), ss. 163-184.

Haman, Ö. (2016). Örgüt Yapısı ve Örgütsel İletişim Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Programı.

İşcan, Ö. F., & Sayın, U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi (4), ss.195-216.

Karcıoğlu, F., Timuroğlu, K., & Çınar, O. (2009). Örgütsel İletişim Ve İş Tatmini İlişki: Bir Uygulama. Yönetim (63), ss.59-76.

Özkan, S. (2016). Taşeron Personel ile Kadrolu Personelin Örgütsel İletişim, Örgüt Kültürü ve İş Tatmini Değişkenleri Açısından İncelenmesi: Giresun Belediyesi Örneği. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Avrasya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Halkla İlişkiler ve İletişim Anabilim Dalı.

Sarıkamış, Ç. (2006). Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim Arasındaki İlişkinin Örgüte Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi ve Başarı A.Ş' de Bir Uygulama. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Anabilim Dalı.

Sat, S. (2011). Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya' da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Sempene, M., Rieger, H., & Roodt, G. (2002). Job Satisfaction In Relation To Organisational Culture. SA Journal of Industrial Psychology (28), ss.23.

Türk, F. (2016). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Kamu Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Yönetimi Bilim Dalı.

Wrench, J., McCroskey, J., & Richmond, V. (2008). Human communication in everyday life: Explanations and applications. Boston: MA: Allyn & Bacon, ss.173

Ekler

EK-1: Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Size sunulan anket formu İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yüksek Lisans programında Doç. Dr. Tuğba Karabulut danışmanlığında hazırladığım “**Örgütsel İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama**” isimli tez çalışmasının araştırma bölümünü meydana getirmektedir. Araştırma sonucunda sağlanan veriler tamamıyla bilimsel amaca hizmet edecek ve değerlendirmeye alınacaktır. Çalışmanın belirlenen amaçlara ulaşabilmesi, doğru ve geçerli sonuçlar verebilmesi adına hiçbir soru atlanmamalı ve düşüncenizi en iyi şekilde yansıtan seçenekler tercih edilmelidir. Tez çalışmamıza sağlayacağınız katkılardan ve zaman ayırmanızdan ötürü çok teşekkür eder, çalışma hayatınızda başarılar dileriz.

Neslihan ELMAS

İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yüksek Lisans Programı Öğrencisi

E-Posta: neslihanelmas@windowslive.com

Telefon: (0537) 765 84 24

Katılımcı Kişisel Bilgileri

Aşağıda yer alan kişisel bilgilerinize yönelik soruları size uygun seçeneğe (X) işareti koyarak cevaplandırınız.

1. Yaşınız: () 18-30 yaş arası () 31-40 yaş arası () 41-50 yaş arası () 51 ve daha fazla
2. Medeni durumunuz: () Evli () Bekar
3. Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek
4. Eğitim durumunuz: () Lise () Ön Lisans/Lisans () Lisansüstü
5. Toplam çalışma süreniz: () 0-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16 yıl ve daha fazla
6. Mevcut şirketteki çalışma süreniz: () 0-5 yıl arası () 6-10 yıl arası () 11-15 yıl arası () 16 yıl ve daha fazla
7. Mevcut şirketteki pozisyonunuz: () Alt Kademe Yönetici () Orta Kademe Yönetici () Üst Kademe Yönetici () Diğer.....

Şirket Bilgileri

Aşağıdaki çalıştığınız şirkete yönelik soruları size uygun seçeneğe (X) işareti koyarak veya boşlukları doldurarak cevaplandırınız.

1. Şirketinizin çalışan sayısı: () 1-9 () 10-49 () 50-249 () 250 ve daha fazla
2. Şirketinizin cirosu: () 1 Milyon TL'ye kadar () 8 Milyon TL'ye kadar () 40 Milyon TL'ye kadar () 40 Milyon TL'den fazla
3. Şirketinizin faaliyet süresi: () 0-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16 yıl ve daha fazla
4. Şirketinizin sektörü

- 5.Şirkettinizde, yöneticiniz daha çok hangi yöntemi kullanarak size bilgi ve emir verir?
 Yüz yüze görüşerek Telefonla İnternetle Hoparlör Sisteminden
 Bilgi verme toplantıları Yazılı iş emirleri Diğer, açıklayınız.....

2. Örgütsel İletişim ve İş Tatmini Ölçeği

Aşağıdaki soruları bağlı bulunduğunuz kurumu düşünerek cevaplayınız. 5’li ölçekte düşüncenizi en doğru şekilde yansıtan seçeneğe (X) işareti koyarak belirtiniz.

ÖRGÜTSEL İLETİŞİM VE İŞ TATMİNİNE YÖNELİK İFADELER	Kesinlikle Katılmıyorum (1)	Katılmıyorum (2)	Karasızım (3)	Katılıyorum (4)	Kesinlikle Katılıyorum (5)
1. Yöneticiler çalışanlarla sadece iş ile ilgili konularda iletişim kurar.					
2. Çalışanlara kurumun amaçları, politikaları, hedefleri ve sorunları açıklanır.					
3. Yöneticilere işle ilgili konularda rahatça ulaşılır.					
4. Yöneticiler çalışanların düşünce ve fikirlerine önem verirler.					
5. Çalışanlar iş ile ilgili konularda birbirlerini destekler.					
6. Çalışanlar arasında deneyim ve fikirler paylaşılır.					
7. Çalışanlar üst kademe yöneticilerle yüz yüze görüşebilirler.					
8. Üst kademe yöneticilerle görüşmek hiyerarşik yapılar izlenerek gerçekleşir.					
9. Bu işyerinde yapılan birtakım işlerin gizli tutulması dedikodulara sebep olur.					
10. Bu işyerinde her türlü uygulamada açıklık ve şeffaflık vardır.					
11. Bu işyerinde yoğun olarak dedikodu yapılır.					
12. Yöneticiler çalışanlarla iletişim kurmaktan kaçınırlar.					
13. İşimle ilgili bilgilere kolaylıkla ulaşırım.					
14. Bu iş yerinde bilgi alışverişi için tüm iletişim teknolojilerinden (e-posta vb.) yararlanıyorum.					
15. Çalışanlar arasındaki çatışmalar daha çok kişiseldir.					
16. Çatışmalar yöneticilere kolay ulaşmamaktan kaynaklanır.					
17. Çalışanlar arası çatışma kültürel farklılıklardan kaynaklanır.					
18. Kurumun birimlerinin birbirine uzak olması iletişimi engeller.					
19. Bu kurumda statüsü yüksek olanlara ulaşmak zordur.					
20. İş ile ilgili yeterince toplantı yapılır.					
21. Çalışanlara iş ile ilgili eğitim programları düzenlenir.					
22. İşimi severek yapmaktayım.					
23. İşim yetenek ve becerilerimi kullanmamı sağlıyor.					

24. İşimde terfi etme ve ilerleme imkânım var.					
25. Bu kurumda terfiler kıdem esasına göre gerçekleşir.					
26. Yapığım işin sosyal hayatta saygınlığımı arttırdığını düşünüyorum.					
27. Bu kurumda çalışanlara yapılan işle ilgili teknik destek verilir.					
28. Çalıştığım ortamın fiziksel koşullarının (ısı, aydınlatma, temizlik, sağlığa uygunluk vb.) uygun olduğunu düşünüyorum.					
29. Bu işyerinde çalışanların iş güvenliği açısından gerekli tüm önlemlerin alındığını düşünüyorum.					
30. Aldığım ücret fizyolojik (yeme.içme, barınma, sağlık, vb.) ihtiyaçlarımı karşılamakta.					
31. Aldığım ücret sosyal ihtiyaçlarım (tatil, sinema, sosyal faaliyetler) açısından yeterlidir.					
32. Bu kurumda çalışmaktan memnunum.					