

YAŞAM DOYUMU ÜZERİNDE ÖRGÜTSEL İLETİŞİMİN ROLÜ VE ETKİSİ

The Role And Effect Of Organizational Communication On Life Satisfaction

Ö. Okan FETTAHLIOĞLU ¹ Zahide AKDOĞAN ²

Reference: Fettahlioğlu, Ö.O. & Akdoğan, Z. (2020). "Yaşam Doymu Üzerinde Örgütsel İletişimin Rolü Ve Etkisi", *International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies*, Vol:6, Issue:14; pp:31-41.

ÖZET

Bu çalışmanın genel amacı; örgütsel iletişimin çalışanların yaşam doyumları üzerinde etkisinin olup olmadığını belirlemeye yöneliktir.

Çalışmanın alt amaçları ise;

- ✓ Örgütsel iletişim ile yaşam doymu arasında ilişki olup olmadığını ortaya koymak,
- ✓ Örgütsel iletişimin, yaşam doymu üzerinde etkisinin olup olmadığını ortaya koymaktır.

Yöntem: Bu çalışmada, örgütsel iletişimin yaşam doymu algısı üzerinde etkili olup olamayacağı tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu nedenle de çalışma, etkileşimsel bir model şeklinde desenlenmiştir. İki değişkenin, arasındaki korelasyon bağı sonrası regresyon analizi ile etkileşim olup olmadığı araştırılmıştır.

Araştırmanın ana kütlesi Eskişehir ilinde bankacılık sektöründe çalışan 1.739 personelden oluşmaktadır. Örneklem kütle ise, Eskişehir ilinde bankacılık sektöründe çalışan 307 personel oluşmaktadır. Araştırmada veri elde edebilmek adına Gürgen, (1997) tarafından geliştirilen 9 soru ve tek boyuttan oluşan "örgütlerde iletişim kalitesi ölçeği" ile Diener, Emmons, Larsen ve Griffin tarafından 1983 yılında geliştirilmiş ve Köker (1991) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış, 5 soru ve tek boyuttan oluşan "yaşam doymu ölçeği" kullanılmıştır. Söz konusu ölçeklerle toplanan verilerin istatistiksel çözümleri için veri analizi programı olan SPSS 22.0 kullanılmıştır.

Bulgular: Elde edilen bulgulara göre örgütsel iletişim ile yaşam doymu arasında orta düzeyde istatistiksel yönden anlamlı bir ilişki olduğu ($r=,580$, $p<0,00$) belirlenmiştir. Ayrıca örgütsel iletişimin yaşam doymu üzerinde %62,4 [$(\beta=,624)$, ($p<0,05$)] ($R^2: ,336$; $\beta: ,624$; $p: ,000$) oranında pozitif yönde etkisinin olabileceği sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen verilere göre, örgütsel iletişim kalitesinin artması durumunda, çalışanların yaşam doymu düzeylerinin artabileceğini söylemek mümkündür.

Tartışma ve Sonuç: Örgütsel iletişimin, yaşam doymu üzerindeki etkisinin incelendiği bu çalışma verilerine göre, örgütsel iletişim açısından yapılacak iyileştirmelerin, çalışanların yaşam doymu düzeylerini olumlu yönde etkileyeceği için, bu etkileşimin çalışanların verimlilik ve etkinlik düzeylerine de olumlu etkiler ortaya çıkarabileceği dikkate alınmalıdır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel İletişim, Yaşam Doymu,

Jel Kod: M10, M12, M19, L21

ABSTRACT

The general objective of this study is; organizational communication has no effect on the lifestyle satisfaction of the employees.

The sub-objectives of the study are to reveal the followings:

- ✓ To reveal whether there is a relationship between organizational communication and life satisfaction,
- ✓ To determine whether organizational communication affects life satisfaction.

In the study, an interactive model was figured since it is intended to determine whether organizational communication activities and its sub-dimensions have effect on perception of life satisfaction and its sub-dimensions. The correlation between the two variables was investigated by regression analysis.

The main population of the research consists of 1,739 employees working in the banking sector in Eskişehir. The sample mass is composed of 307 personnel working in the banking sector in Eskişehir. In order to obtain data within the scope of the research, 9-item "Organizations Communications" scale, which was developed by Gürgen (1997) and the 5-item " Life Satisfaction" scale which was developed by Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1983) and adapted to Turkish by Köker (1991) were used. SPSS SPSS 22.0 program was used for statistical analysis of data.

Results: According to the findings, there was a statistically significant relationship between organizational communication and life satisfaction ($r =, 580$, $p < 0.00$). In addition, it was concluded that organizational communication may have a positive effect on life satisfaction at a rate of 62.4% [$(\beta =, 624)$, ($p < 0.05$)] ($R^2: , 336$; $\beta: , 624$; $p: 000$). According to the data obtained, it is possible to say that if the quality of organizational communication increases, life satisfaction levels of employees may increase.

Discussion and Conclusion: According to the results of this study, the effects of organizational communication on life satisfaction should be taken into consideration, since the improvements in organizational communication will positively affect the life satisfaction levels of the employees, this interaction can have positive effects on the productivity and efficiency levels of the employees.

Key Words: Organizational Communication, Life Satisfaction,

Jel Kod: M10, M12, M19, L21

1. GİRİŞ

İnsanların mutlu olması, yaşamlarında doyum sağlayabilmesi insanlık tarihi kadar eskilere dayanmaktadır. Araştırmacılar tarafından farklı şekillerde tanımlanan yaşam doyumunu insanlar için neyi ifade ettiğini açıklamaya çalışmışlardır. Yaşam doyumunu, kişilerin sosyal ilişkilerinde önemli rol oynayarak, bireylerin mutluluk ve esenlikleriyle ilgilenmektedir.

Yaşam doyumunu bir bütün olarak yaşamın kalitesinin, pozitif olarak gelişiminin derecesi olarak tanımlarken, yaşam doyumunun belirleyicileri olan yaşamdaki değişimler yani toplumun kalitesi, bireyin toplumdaki yeri, kişisel becerileri, tecrübeli olmak, gelişimin içsel ilerlemesi yani sonuç çıkarmak, duyguların temelindeki anlamları irdelemek, yaşam doyumunu ve doyum alanı arasındaki ilişkiyi ifade etmek olarak belirtmektedir.

Örgütler yaşamlarını devam ettirebilmeleri için etkili iletişim kurmak zorundadırlar. Etkili iletişim ise, çalışanların belirli yaşam doyumuna ulaşmış, mutlu olmalarıyla sağlanmaktadır. İş tatmini duyarak, örgütün amaçlarını, kültürünü benimseyen çalışanların belirli doyuma ulaşarak örgütte daha verimli çalışmasını sağlamaktadır.

Dünyada yaşam doyumunu ile ilgili çalışmalara baktığımızda Biswas-Diener ve Diener (2006), çok düşük yaşam koşullarına sahip olan Hindistan-Kalküta'daki evsizlerin Amerika'da daha iyi koşullarda yaşayan ve devletten destek alan evsizlerden daha mutlu olmalarını, sahip oldukları sosyal ilişkilerle açıklamıştır.

Camfield, Choudhury ve Devine (2007), Bangladeş'in dünyanın en yoksul ve en düşük yerleşim yoğunluklu ülkelerinden birisi olmasına karşın, aralarında gelir düzeyi çok daha yüksek olan gelişmiş ülkeler de olmak üzere birçok ülkeden niçin daha mutlu olduğunu araştırmıştır. Sonuçta, bireylerarası ilişkilerin yaşam doyumunda en etkili değişken olduğunu belirlemiştir.

Diener, Emmons, Larsen, & Griffen, (1985) yılında yapmış oldukları çalışmada yaşam doyumunu; bireyin kendi yaşamına ilişkin öznel ve bilişsel değerlendirerek yaşam doyumunu kavramını çoğunlukla "öznel iyi olma hali" yapısının altındaki bilişsel bileşen olarak incelenmektedir. Öznel iyi olma, bireyin yaşamına ilişkin duyuşsal ve bilişsel değerlendirmelerdir. Öznel iyi olmanın duyuşsal bileşeni ise hedonik düzeyde haz, duygular, hisler ve ruh halidir.

Türkiye'de Yaşam doyumunu ve örgütsel iletişim kavramlarını ele alan Şimşek (2011) çalışmasında örgütsel iletişime ilişkin olumlu deneyimlerin örgüt açısından değil birey açısından değerlendirilmesine dayanan bu çalışma, olumlu psikolojideki yeni yaklaşımların örgütsel iletişim alanıyla hem kuramsal hem de uygulamalı olarak bütünleştirilmesinde öncü ve disiplinler arası bir niteliktedir. Anadolu Üniversitesi'ndeki öğretim elemanlarına yapılan bu çalışma da örgütsel iletişim doyumunu ve yaşam doyumlarının orta değerinde olduğu, örgütsel iletişim doyumunu ile yaşam doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı ve güçlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Uluslararası ve ulusal yayındaki önceki araştırmalardan hareketle yaşam doyumunun öznel iyi oluş ve mutluluk kavramıyla birlikte değerlendirilerek, yaşam doyumunun işgörenler açısından olumlu sonuçlar ortaya çıkardığı görülmektedir. Bu çalışmada yaşam doyumunu ve örgütsel iletişim kavramlarıyla doyum sağlayan bireylerin sosyal ilişkilerinde ve örgüt başarısını etkileyeceği konusu ve alana katkı sağlayacağı düşünülerek bu doğrultuda oluşturulan hipotezler test edilecektir.

Bu noktadan hareketle araştırmada yaşam doyumunu sağlayan çalışanların örgütsel iletişim algısı üzerinde olası bir etkinin söz konusu olup olmadığının tespiti için.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Yaşam Doyumu

Rivayete göre bir gün mutluluğu nasıl saklasalar da insanlık ona erişemese, bulamasa diye tartışılıyormuş. Dağların tepesi, denizin dibi, güneşe ya da aya derken, insanlığın merakı ile tüm buralara ulaşır mutluluğun bulunacağı konusunda hemfikir olunmuşken ve bu arayışlarına çözüm

bulamazken, bir öneri gelmiş. İnsanın içine saklayalım, oraya bakmayı akıl edemezler. İnsanoğlu her zaman mutluluğun kendisinde saklı olduğu fark edemeyerek mutluluğa giden bir yol arayışına girmişlerdir. Çağlar boyunca sosyal varlık olan insanın mutluluğu ve mutsuzluğa neden olan faktörler araştırmacıların ilgi odağı olmuştur.

2016 TÜİK Araştırmalarına göre mutlu olduğu iddia eden kişilerin sayısı %61,3 iken 2017 yılında ise, %58 oranında görülmüştür (www.tuik.gov.tr.). Yıllar boyunca insanlar “nasıl mutlu olacağız?” sorusunun cevapları aranmaya çalışılmıştır. Sonuçlara bakıldığında kişilerin verdikleri cevaplar çoğunlukla maddi unsurla ilgili olup dubleks evler, son model arabalar ya da pahalı kıyafetler bütün bunlar ve sayamadığımız daha birçok istekleri barındırmaktadır. Ancak tüm bunlar mutlu olmayı değil nelere para harcayabilirim sorusunun yanıtlarıdır.

Yaşam doyumu kavramı çok sık duymadığımız lakin yaşamdan çok beklediğimiz bir terim olarak karşımıza çıkmıştır. Çoğu zaman yaşam doyumu “mutluluk” kavramı olarak tanımlanmıştır (Özer ve Karabulut, 2003;73). Yaşamdan doyum almak nedir? İnsan ne şekilde doyuma ulaşır? Bu soruların cevabını öğrenmek için doyum kelimesinden işe başlamak gerekmektedir (Dilmaç ve Ekşi, 2008;282). Bireylerin hayata dair isteklerinin, gereksinimlerinin, beklentilerinin ve dileklerinin yerine gelmesine “doyum” denilmektedir (Neurgarten, 1961;140). Budak (2003;124)’a göre doyum organizmada fizyolojik veya psikolojik gereksinimlerin giderilmesiyle organizmanın tekrardan eski dengesine kavuşma durumudur.

Yaşam doyumu ile ilgili ilk araştırmalar 1960’larda ABD’de yapılmış ancak o dönemdeki araştırmalarda zihinsel sağlık üzerine odaklanılmıştır. 1970’lerde yaşam doyumu birçok Amerikan toplumu sosyal belirteçleri ile ilgili çalışmaların ana konusu haline gelmiştir. (Şekeroğlu, 2013;52).

İlk kez 1961 yılında Neurgarten tarafından ortaya atılan yaşam doyumu kavramı, bireylerin beklentileri ve varolan mevcut hayatlarının olanakları ile karşılaştığında vardığı durum ya da sonuç olarak tanımlanarak birçok araştırmacıya da rehberlik görevi edinmiştir (Özer ve Karabulut, 2003;73). Yaşam Doyumu terimi “yaşam kalitesi”, “hayat kalitesi” gibi çeşitli adlar altında tetkik edilmiş ancak son zamanlarda yaşam doyumu kavramı araştırmacılar tarafından daha çok benimsenmiştir (Neurgarten ve ark. 1961;136).

Bireylerin yaşam kalitesini kendi benzersiz kriterlere göre değerlendiren yargısal bir süreç olarak tanımlanır. (Shin ve Johnson, 1978;478). Bireylerin yaşadıkları yerdeki kültürel ve değer sistemleri bağlamındaki konumlarını, gayelerini, isteklerini, standartları ve endişelerini algılamalarına denir (Emerson, 1985;282). Sung-Mook ve Giannakopoulos, (1994;548)’a göre yaşam doyumu, kişinin kendi yaşamından duyduğu memnuniyeti belirtmekle birlikte kişinin, iş, boş vakti ve diğer iş dışı vakti olarak tanımlanan yaşama gösterdiği duygusal reaksiyon olarak tarif edilir. Belirli bir duruma ya da olaya ilişkin doyum değil, genel olarak kişinin bütün yaşantıdaki iyi olma halini ve rutin işler içinde olumlu hissin olumsuz hisse hükmetmesidir (Vara; 1999;18). Kişinin genel olarak tüm yaşamında veya aile, arkadaş, çevre ve kendisini de içine alan belirli yaşam alanlarında memnun olup olmadığına ilişkin bilişsel değerlendirmeleridir (Suldo ve Hueber, 2006;185).

Genel bir yaşam doyumu tanımı yapmak gerekirse, bireyin hayattaki beklentisi, amaçları ile kendisine sunulan hayatı ile yaşadığı olaylardan edindiği tecrübelerin mukayese edilmesidir. Yani bireyin belirli durumdan ya da olaydan duyduğu spesifik bir doyum değil kişinin tüm yaşamından duyduğu doyumdur. Kısaca kişinin bilişsel ve duyuşsal olarak kendi hayattaki beklentisi ile elinde varolan durumu bir bütün olarak değerlendirmesidir.

Yaşam doyumunun birden fazla tanımı olmasına rağmen, üzerinde fikir birliğine varılmış bir tanımı bulunmamaktadır (Keser, 2005;80). Bütün bu tanımlar göz önünde bulundurulduğunda genel olarak yaşam doyumunu üç kategoride gruplandırılabilir. İlk grupta yaşam doyumu iyi oluş, erdem, kutsallık gibi dış ölçüt olarak belirlenmiştir (Vara, 1999;35). İkinci grup, insanların yaşamlarını pozitif bir şekilde değerlendirmelerine neyin rol oynadığı ve bireylerin kendi yaşamlarına ilişkin yargılarını etkileyen faktörler ele alınmıştır (Moles ve Bilgin, 1985;113–131). Üçüncü grupta ise,

mutluluk, günlük yaşamın akışı üzerinde temellenerek rutin ilişkilerde olumlu duygunun olumsuz duyguya hükmetmesi anlamına gelmektedir (Özer ve Karabulut, 2003;73).

Diener ve Seligman (2002;82) mutluluk için en önemli gereğin yüksek kalitedeki sosyal ilişkiler olduğu bulgusuna ulaşarak mutluluğu senfonik müziğe benzetmiştir. Birçok enstrümana gereksinim duyan orkestrada birinin eksikliği sonuca etki etmektedir (Vitterso, Biswas-Diener ve Diener, 2005;216). Ünlü Türk düşünürü Farabi (870-950), sosyal bir varlık olan insanın diğer insanlarla iletişim sağlamadan mutluluğa ulaşmanın mümkün olmadığını vurgulamaktadır (Şimşek, 2011; 24). Sözden de anlaşıldığı gibi, mutlu olan bireylerin kişiler ile ilişkilerinde başarılı olduğu ve kendi başlarına daha az zaman geçirmekten hoşlandığı bunun aksine mutsuz insanların ise, ailesi akrabaları, arkadaşları ya da yakın ilişkilerinde yeterince doyum sağlamadığı tespit edilmiştir. İnsanlar ile yakın ilişkilerin varlığı kadar kalitesi de mutluluk ve doyumla ilişkilidir.

Yaşam doyumunu araştırmalarının öncü isimlerinden olan Edward F. Diener 1984'de kaleme aldığı "subjective well-being" klasik makalesiyle yaşam doyumunu araştırmalarına ışık tutmuştur (Diener, 1984;545). Diener, 1984 yılında geliştirdiği yaşam doyum ölçeği tek boyuttan oluşmaktadır. Diener (1984;543-544)'a göre, yaşam doyumunu, öznel iyi olmanın bilişsel ve duygusal iki alt boyutundan bilişsel kısmını yansıtmaktadır (Pavot ve Diener, 1993;2). Öznel iyi oluşun, duygusal bileşeni, olumlu ve olumsuz duygulardan oluşmaktadır. Örneğin, olumlu duygular; isteklilik, enerjilik ve kararlılık ifadelerinin birleşimini belirtirken olumsuz duygular ise üzüntü, kaygı, korku, öfke, suçluluk ve küçümseme gibi nahoş duygu reaksiyonlarını yansıtmaktadır (Watson ve Pennebaker, 1989;150). Öznel iyi olmanın bilişsel bileşeni ise, yaşam doyumunu yansıtmaktadır ve kişinin, iş, evlilik gibi diğer alanlardaki durumunu değerlendirerek, yaşamını genel anlamda doyum verici olarak algılaması durumu söz konusudur (Myers ve Diener, 1995;11).

Araştırmalara göre mutlu olan bireylerin sosyal ilişkilerde de başarılı oldukları saptanmıştır. Başkalarıyla anlaşamamak, asabiyetin ana nedeni mutsuz olmaktır. Hayatta karşılaştığımız mutsuzluğun temel nedeni ise insanlarla doğru iletişim kuramamaktan kaynaklanır. Yaşamımızı sürdürmek için insanlarla iletişim kurmak zorunda olduğumuz küreselleşen dünyada iletişim çok büyük öneme sahiptir. Hayatlarımızın büyük çoğunluğunu geçirdiği örgütlerde etkili bir iletişime büyük ihtiyaç vardır. Örgütün amaçlarına uygun, işlerin zamanında verimli ve etkili bir şekilde yapılabilmesi için çalışanların etkili bir iletişim kurmalarını gerektirir.

2.2. Örgütsel İletişim

İnsanlar varoluşlarının başlangıcından günümüze kadar çevrelerini etkilemiş ve doğal olarak da çevreden etkilenmişlerdir. İletişimsiz bir dünyada yaşamın mümkün olmadığı gibi, insanların hiç iletişim kurmadan hayatlarını idame ettirmeleri mümkün değildir. Çünkü sosyal bir varlık olan insanlar yaratılış gereği biyolojik olarak yoğun bir iletişim ağından oluşmuşlardır ve bu nedenle yaşamını devam ettirebilmesi için bilinçli veya bilinçsiz bir şekilde iletişim kurmaktadır. İletişim insan yaşamının vazgeçilmez bir parçasıdır.

Günümüzde her şeyin çok hızlı değişmesiyle birlikte hem bireyler hem de örgütler daha karmaşık bir yapıya dönüşmektedir. Bu karmaşık yapıyı harekete geçiren en temel unsur ise "iletişim"dir. Örgütsel iletişim ile koordinasyon ve dayanışmayı artırarak hem bireyler arasında hem de örgütle bütünleşmeyi sağlayarak örgütün belirlenmiş olduğu stratejik amaçlara ulaşarak örgütün proaktif yapıya sahip olmasını sağlayacaktır. Örgütler "insan" unsuruyla birlikte binalar, araç-gereçler, makineler gibi yapısal kapitale hayat vererek ona dinamik bir yapı kazandırır. Çalışanların bu dinamik örgüt yapısında formal ilişkilerin yanında informal ilişkilerde gelişmeye başlamaktadır.

Latince "Communis" sözcüğünden türetilmiş olan iletişim terimi toplumsallaşma, birliktelik anlamına gelen "Communication" kavramının karşılığı olarak kullanılmaktadır (Türkmen, 1992; 10). Günümüzde iletişim kavramı sadece haberleşme değil daha geniş kapsamlı bilgi alışverişidir (Zıllıoğlu, 1993;4). İletişim iki veya daha fazla kişi arasında bilgi, fikir, duygu ve düşüncelerin kapsayan anlamların kelimeler, harfler ve semboller yardımıyla insanlar arasında karşılıklı olarak alınıp verilmesidir (Himstreet ve Baty, 1969;3). İletişim, kişilerin kendini ifade edebilme ve

kendilerini dinletebilmeleri sonucunda ortaya çıkar (Dökmen, 1998;19). İletişim, anlaşılabilir mesajların alınması ve yollanması sanatıdır (Eroğlu, 2008;52).

İletişim, bireyin kendi öz benliğinde başlayan bireyler, gruplar ve örgütler arasında, kitlesel biçimde ve teknolojik düzeylerde olmak üzere yaşamın her alanlarında karşımıza çıkan bir unsurdur (Gürüz ve Yaylacı, 2004;46). Ortak bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelen bütün grup ve örgütler için, iletişim geçmişte olduğu gibi günümüzde de hayati bir öneme sahiptir. (Akıncı, 1998;111). Örgütteki bireyler ve gruplar arasında olması gereken en elverişli öge ise örgütsel iletişimdir (Vural, 2003;204). Örgütsel iletişim, çalışanların örgütün belirlenen amaçlarını gerçekleştirmek üzere eyleme geçmeleri sürecinde aktif bir yapıya sahip olması bağlamında önemlidir. (Dilek, 2007;46).

Örgütsel iletişim, birden fazla insanın ortak bir amaç etrafında toplanarak bu amaç çerçevesinde etkili biçimde çalışabilmeleri için aralarında olması gereken işbirliğini ve çevresiyle uyumlarını sağlamada önemli bir rolü olan her türlü bilginin paylaşılması şeklinde tanımlanmaktadır (Karakoç, 1989;83). Örgütsel iletişim bilginin karşılıklı paylaşımının yanında aynı zamanda bu bilgilerin iki veya daha fazla kişi tarafından anlaşılabilir olarak göndericinin alıcısı etkileme isteğinin olduğu bir süreçtir (Daft, 1997;560). Can ve diğerleri (2006;92)'a göre, örgütsel iletişim, bir örgütün çeşitli bölümleri ve personeli arasındaki bilgi, duygu, veri, anlayış ve yaklaşım aktarımını, bu aktarma işlemindeki her türlü araç-gereç ve metodu, söz konusu aktarma ile ilgili çeşitli kanalları ve mesaj biçimini barındırmaktadır

Örgütsel iletişimin çok farklı tanımları yapılmıştır. Bu tanımlamaların bir sentezini oluşturmak için literatürde iki farklı bakış açısına göre incelenmektedir (Ulukuş, 2010;37). Bunlardan birincisi, iletişim akışının yukarı ya da aşağı doğru olup olmadığını açıklayan bilgi akışı ya da süreç perspektifidir. Buna göre, sistemde gerekli olan iletişim rolleri, kanal ve kuruma etki eden mesaj faktörlerini içeren kurum yapısını da inceler. (Ulukuş, 2010;37). İkinci ise Downs ve Hazen (1977) tarafından araştırılan algı perspektifidir. Bu çalışmada iletişimden duyulan tatminin ölçütü olarak bireyin bilgi akışından ve ilişki değişkenlerinden duyduğu tatmin toplamı tanımı kullanılarak yola çıkılmıştır (Gray ve Laidlaw, 2002;213).

Dinamik bir varlık olan örgütler kendine özgü fonksiyonları yerine getirebilmek için hem örgüt içerisine hem de örgüt dışına yönelik etkili bir iletişime gereksinim duymaktadır. (Karaçor ve Şahin, 2004;97). Örgütlerin iletişimde bulunmalarının, bir takım amaçları vardır(Takmaz, 2009;17). Örgütsel iletişimin en temel amacı “örgütsel amaçların başarılmasıdır”(Akıncı, 1998;113). Bu örgütsel amaçlarının başarılmasıyla, kolektif ruh ile örgütte dayanışma ve işbirliğini artırarak örgütte bütünleşme sağlanmalıdır (Akıncı, 1998;121-122).

Downs ve Hazen (1977), Örgütsel iletişimi; İletişim İklimi, Üstlerle İletişim, Astlarla İletişim, Yatay İletişim, Örgütsel Bütünleşme, Medya Kalitesi, Genel Bakış Açısı (Kurum Bilgisi), Bireysel Geribildirim olmak üzere 8 boyutta incelemiştir (Downs ve Hazen, 1977;69). Huseman ve arkadaşları (1980), Örgütsel iletişimi; Bilgilendirme, Hedef Belirleme, Eleştirel İletişim, Birincil İlişkiler, Geri Bildirim olmak üzere 5 boyutta ele almıştır. (Huseman ve ark., 1980;179). Gürgen (1997), Örgütsel iletişimi ise tek boyutta incelemiştir. (Gürgen, 1997;282)

Örgütsel iletişimin kurumun amaçlarına ulaşmada, örgütün ve etkinliğin artmasını sağlayarak kuruluşun dışarıda daha iyi temsilini sağlar (Ulukuş, 2010;107). Demirel, Seçkin ve Özçınar (2011:33-48), örgütsel iletişimin etkin bir şekilde yapılmasıyla çalışanların örgütsel amaçlarının gerçekleştirilmesinde ve aynı zamanda örgütlerin üretkenlik verimliliğini de pozitif yönde etkilediği bulunmuştur. Aynı şekilde Likert de çalışmalarında, yeterli ve doğru iletişim ile örgütlerde yüksek verimliliğin sağlanacağı saptanmıştır (Tosun, 2006: 96-97).

İletişim toplumların var oluşundan beri anahtar görevi olan bir süreçtir. Bireylerin duygularını paylaşarak gerekli bilgi alışverişinin sağlanması kısaca yaşamlarının devam ettirebilmesi için iletişime ihtiyaçları vardır. Bireyler gibi örgütlerde hayatta kalabilmek için belirli bilgiye gereksinimleri vardır ve bu gereksinimlerde iletişim yoluyla sağlanabilir. İletişim örgütü statik bir yapı olmaktan çıkararak ona dinamik bir yapı özelliği kazandırır. Bu dinamik örgüt yapısı içinde

örgütün amaçlarının gerçekleştirilebilmesi için, önceden belirlenen formal iletişim gerek vardır. Sosyal bir varlık olan insan, bu formal iletişimin yanında karşılıklı güvene dayalı informal iletişim kurmaktadır. Yaşadıklarından ve yaşamlarından memnun olan belirli doyuma ulaşmış kişilerin, hem örgütün belirli amaçlarını gerçekleştirmek için önceden belirlenmiş olan formal ilişkilerde hem de psikolojik ihtiyaçları gidermek için yaptıkları informal ilişkileri başarılı olmaktadır. Genel yaşamından belirli doyuma ulaşmış kişilerin iş içi ilişkilerinde başarılı olarak çalışanların iş tatmininin sağlayarak verimliliği ve etkililiğin arttırmaktadır. Bu yüzden çalışmamızda yaşam doyumu ve örgütsel iletişim kavramlarını birlikte ele alınmıştır.

3. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

3.1. Amaç ve Yöntem

Bu çalışmanın genel amacı, örgütsel iletişimin yaşam doyumu üzerinde etkisi olup olmayacağını belirlemektir. Bu doğrultuda söz konusu değişkenler arasında etkileşim söz konusu ise, ne yönde bir etkileşim olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. Anket formu ve analiz çalışmaları sonucu elde edilen bulgular ve alan yazındaki literatür ışığında çalışmanın kavramsal yapısı oluşturulmuştur. Elde edilen bulgular ile alan yazını incelemesi sonucu, çalışmanın verilere dayalı nicel araştırma bölümü tamamlanmıştır. Anket yolu ile elde edilmiş olan verilerin, frekans, korelasyon ve regresyon analizleri yapılması için SPSS programı kullanılarak, analizler sonucu elde edilen bulgular doğrultusunda da öneri ve sonuç kısmı ile çalışma nihai haline ulaşmıştır.

3.2. Ana Külte ve Örneklem

Araştırmanın ana evreni olarak, Eskişehir ilinde bankacılık sektöründe çalışan toplam 1.739 kişiden oluşmaktadır. Ana evreni temsil edebilme adına %95 güven seviyesi ve %5 kabul edilebilir hata oranları dikkate alınarak 301 örnekleme ulaşılması hedeflenmiştir. Bu hedef doğrultuda tesadüfi örneklem yöntemi ile belirlenmiş olan çalışanlara 400 adet anket formu dağıtılmıştır. Dağıtılmış olan anketlerden 338 adet (%84,5) geri dönüş sağlanabilmiştir. Eksik olarak doldurulan 31 adet anket formu analiz dışında bırakılmış olup, toplam 307 örneklem grubunun verdiği yanıtlar analize tabi tutulmuştur.

Analiz sonucu elde edilen bulgulara göre, katılımcıların demografik özellikleri tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Demografik Özellik Bulguları (n:307)

Yaş	Sayı	%	Medeni Durum	Sayı	%
20 Altı	21	6,8	Evli	192	62,5
21-30	136	44,3	Bekâr	115	37,5
31-40	76	24,8	Cinsiyet	Sayı	%
41-50	58	18,9	Erkek	204	66,4
51-60	16	5,2	Kadın	103	33,6
Eğitim	Sayı	%	Çalışma Süresi	Sayı	%
Orta Öğretim	16	5,2	1 Ay - 1 yıl	52	16,9
Lise	67	21,8	1-5 Yıl	99	32,2
Ön Lisans	67	21,8	6-10 Yıl	63	20,5
Lisans	136	44,3	11-15 Yıl	57	18,6
Lisansüstü	21	6,8	16 Yıl +	36	11,8

Araştırma kapsamında anket sorularını cevaplayan kişilerin yaş dağılımlarına bakıldığında zaman, 21-30 (%44,3) yaş grubu ve 31-40 (%24,8) yaş grubu içinde yer alan kişilerin çoğunluğu oluşturduğu görülebilmektedir. Eğitim durumları incelendiğinde zaman, lisans seviyesinde öğrenim görenlerin çoğunlukta olduğu (%44,3) belirlenmiştir. Eğitim konusunda en az yığılma orta öğretim seviyesinde (%5,2)’dir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde %62,5’i evli, %37,5’i bekar olduklarını beyan etmiştir. Yine aynı şekilde katılımcıların cinsiyet dağılımlarına bakıldığında ise %66,4’inin erkek, %33,6’si kadındır. Son olarak çalışma süreleri açısından en çok 1-5 yıl arası çalışma süresine yığılma (%32,2) söz konusu iken, en az yığılma 16 yıl ve üstünde (%11,8) aralığındadır.

3.3. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Araştırmamıza ait araştırma modeli şekil 1’de sunulmuştur.



Şekil 1. Çalışmanın Model Yapısı

Araştırma kapsamında test edilmek istenilen hipotezler aşağıdaki gibidir:

Hipotez₁: Örgütsel iletişim ile yaşam doyumu arasında pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur.

Hipotez₂: Örgütsel iletişimin, yaşam doyumu üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

3.4. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Çalışma amacına yönelik örgütsel iletişimi ölçmek adına veri toplayabilmek için Gürgen (1997) tarafından geliştirilen 9 soru ve tek boyuttan oluşan “Örgütlerde İletişim Kalitesi” ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın ikinci değişkeni olan yaşam doyumunu ölçebilmek için ise Diener, Emmons, Larsen ve Griffin tarafından 1983 yılında geliştirilmiş ve Köker (1991) tarafından Türkçe’ye uyarlanmış, beş soru ve tek boyuttan oluşan “yaşam doyumu” ölçeği kullanılmıştır.

Araştırma kapsamında kullanılan anket formu içeriğinde katılımcıların demografik özelliklerini tespit edebilmek amacıyla “cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim ve çalışma süresi” gibi soru önermelerine de yer verilmiştir. Ölçek soru önermeleri katılımcılara 5’li likert yöntemi kullanılarak sunulmuş ve bu doğrultuda cevaplandırmaları istenmiştir.

4. BULGU ve TARTIŞMALAR

4.1. Doğrulayıcı Faktör Analizleri ve Güvenirlilik Bulguları

Araştırma kapsamında kullanılan yaşam doyumu ve örgütsel iletişim ölçeklerinin içinde yer alan soru önermelerinin doğrulayıcı faktör analizi ve yapısal geçerliliğini test etmek amacı ile Kaiser Meyer Olkin katsayısı ile birlikte Bartlett Sphericity değerleri incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda verilerin kullanıma uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ölçek içinde yer alan soruların iç güvenilirliği tespitinde Cronbach Alfa değerine bakılmıştır. Bulgular tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Yaşam Doyumu ve Örgütsel İletişim Ölçeklerinin Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Güvenirlilik Bulguları

Değişkenler	Soru Önermesi	Cronbach's Alpha	Değişkenler	Soru Önermesi	Cronbach's Alpha
Yaşam Doyumu	5	,851	Örgütsel İletişim	9	,879
Kaiser Meyer Ölçek Güvenirliliği		,845	Kaiser Meyer Ölçek Güvenirliliği		,850
Bartlett's Küresellik Testi Ki-Kare		675,430	Bartlett's Küresellik Testi Ki-Kare		1341,953
Sd		10	Sd		36
P Değeri		,000	P Değeri		,000

Yaşam doyumu ölçeği tek boyutta ele alınan ve 5 soru önermesinden oluşan bir ölçektir. Ölçek içinde yer alan soru önermelerinin doğrulayıcı faktör analizi bulguları incelendiğinde ,753 ile ,853 değer aralığında faktör yükü aldıkları tespit edilmiştir. Ölçek içinde yer alan soruların yeterli faktör yükü aldıkları belirlendiğinden dolayı hiçbir soru analiz kapsamından çıkartılmamıştır. Ölçeğin genel güvenilirlik derecesi ise ,851 (KMO: ,845; Ki-Kare: 675,430; sd: 10; p:,000)’dir.

Araştırmanın ikinci değişkeni olan örgütsel iletişim algısını ölçmek için kullanılan örgütsel iletişim ölçeği tek boyutta ele alınan ve 9 soru önermesinden oluşan bir ölçektir. Ölçek içinde yer alan soru önermelerinin doğrulayıcı faktör analizi bulguları incelendiğinde ,612 ile ,914 değer aralığında faktör yükü aldıkları tespit edilmiştir. Ölçek içinde yer alan soruların yeterli faktör yükü aldıkları belirlendiğinden dolayı hiçbir soru analiz kapsamından çıkartılmamıştır. Ölçeğin genel güvenilirlik derecesi ise ,879 (KMO: ,850; Ki-Kare: 1341,953; sd: 36; p:,000)’dir. Bu sonuçlar ışığında gerek

yaşam doyumu gerekse örgütsel iletişim ölçeklerinin yeterli düzeyde geçerlilik derecesine sahip olduğunu söylemek mümkündür.

4.2. Değişkenler Arasındaki İlişkilere Ait Korelasyon Sonuçları

Çalışma konusu içinde ana değişkenlerden yaşam doyumunun, örgütsel iletişim üzerinde etkili olup olmayacağını tespit edebilmek için, değişkenler arasında korelasyon ilişkisinin olup olmadığı belirlemek adına parametrik nitelikteki veri setine bağlı olarak pearson korelasyonu yapılmıştır. Elde edilen veriler tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. Örgütsel İletişim ve Yaşam Doyumu Değişkenlerinin Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	x	Sd		Yaşam Doyumu	Örgütsel İletişim
Yaşam Doyumu	3,96	,756	Pearson Corr.	1	
			Sig.(2-tailed)		
Örgütsel İletişim	3,80	,622	Pearson Corr.	,580**	1
			Sig.(2-tailed)	,000	

** 0.01 seviyesinde korelasyon (2 kuyruklu) * 0.05 seviyesinde korelasyon (tek kuyruklu) (** p < 0,01, * p < 0,05)

Araştırma iki değişkenli, tek boyutlu, etkileşim modeline göre kurgulanmış bir çalışmadır. Yaşam doyumu ile örgütsel iletişim değişkeni arasında (r=,580, p<0,00) orta düzeyde pozitif yönlü bir korelasyon olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu bulguya göre “Örgütsel iletişim ile yaşam doyumu arasında pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur” olarak ifade edilen Hipotez₁ kabul edilmiştir.

4.3. Değişkenlere Ait Regresyon Sonuçları

Örgütsel iletişimin yaşam doyumu üzerinde etkisinin olup olmadığını incelemek için regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi bulguları tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4. Örgütsel iletişimin yaşam doyumu Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Katsayı		Sig.
	Beta (β)	t	
Yaşam Doyumu R= ,580 ^a R ² = ,336 F= 154,363, p= ,000	,624	12,424	,000
a.Predictors (Contant), Örgütsel İletişim Anova ^a :Sig.,,000 ^b	Coefficient ^a : Sig.,,000 ^b		

Örgütsel iletişim, yaşam doyumu değişkenine ait varyansı %33,6 oranında açıklamaktadır. Örgütsel iletişim algısının yaşam doyumu algısını %62,4 [(β= ,624), (p<0.05)] (R²:,336; β: ,624; p: ,000) oranında pozitif yönde etkilendiğini ifade etmek mümkündür.

Bu sonuçlar ışığında “örgütsel iletişimin yaşam doyumu üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır” olarak ifade edilen Hipotez₂ kabul edilmiştir. Elde edilen regresyon analizi bulgusuna göre, örgütsel iletişimde ortaya çıkabilecek olumlu artışların, yaşam doyumu algısı üzerinde de olumlu düzeyde artışlar ortaya çıkarabileceğini söylemek mümkündür. Bir başka ifade ile, örgütsel iletişim konusunda yöneticilerin alacağı kararlar doğrultusunda, çalışanlarda olumlu algılamalar ortaya çıkabilirse, çalışanların yaşam doyumuna ilişkin algılamaları da olumlu olarak etkilenebilecektir.

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Yapılan bu çalışmada, örgütsel iletişimin, yaşam doyumu üzerinde etkili olup olmadığı, herhangi bir etkileşim varsa bu etkileşimin hangi yönde ve ne derecede ortaya çıkabileceğinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırma amacına yönelik olarak hazırlanmış olan hipotez ve sonuçlarına ilişkin durum aşağıda açıklanmıştır.

Araştırmanın ikinci değişkeni olan örgütsel iletişim algısını ölçmek için kullanılan örgütsel iletişim ölçeği tek boyutta ele alınan ve 9 soru önermesinden oluşan bir ölçektir. Ölçek içinde yer alan soru önermelerinin doğrulayıcı faktör analizi bulguları incelendiğinde ,612 ile ,914 değer aralığında faktör yükü aldıkları tespit edilmiştir. Ölçek içinde yer alan soruların yeterli faktör yükü aldıkları belirlendiğinden dolayı hiçbir soru analiz kapsamından çıkartılmamıştır. Ölçeğin genel güvenilirlik

derecesi ise ,879 (KMO: ,850; Ki-Kare: 1341,953; sd: 36; p:,000)'dir. Bu sonuçlar ışığında gerek yaşam doyumu gerekse örgütsel iletişim ölçeklerinin yeterli düzeyde geçerlilik derecesine sahip olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırma iki değişkenli, tek boyutlu, etkileşim modeline göre kurgulanmış bir çalışma olduğundan, Yaşam doyumu ile örgütsel iletişim değişkeni arasında ($r=,580$, $p<0,00$) orta düzeyde pozitif yönlü bir korelasyon olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu bulguya göre "Örgütsel iletişim ile yaşam doyumu arasında pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur" olduğu gözlemlenmiştir.

Elde edilen regresyon analizi sonucunda örgütsel iletişim, yaşam doyumu değişkenine ait varyansı %33,6 oranında açıklamaktadır. Örgütsel iletişim algısının yaşam doyumu algısını %62,4 [$\beta=,624$], ($p<0,05$) [$R^2:,336$; $\beta: ,624$; $p: ,000$] oranında pozitif yönde etkilendiğini ifade etmek mümkündür.

Bu bağlamda hipotezlerin kabul/red durumunu içeren tablo aşağıda sunulmuştur.

Tablo 5. Hipotezlerin Kabul/Red Durumu

Hipotez ₁ : Örgütsel iletişim ile yaşam doyumu arasında pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur.	Kabul
Hipotez ₂ : Örgütsel iletişimin, yaşam doyumu üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.	Kabul

Bu çalışma Türkiye'nin Eskişehir ilindeki bankalarda görev yapan çalışanlar üzerinde uygulanmıştır. Bu nedenle de araştırma sonucunda örgüt içi iletişimin çalışanların yaşam doyumunu pozitif yönde etkileyebileceğini söylemek mümkün olsa dahi, sonuçların her sektör ve işletme için genelleme yapılabileceğini söylemek yanlış olacaktır. Ancak elde edilen bulguların yapılacak olan başka sektör ve işletmeler için kullanılabileceği umut edilmektedir.

KAYNAKÇA

Akıncı, Z. B., (1998). Kurum Kültürü ve Örgütsel İletişim, İletişim Yayınları, İstanbul. 160s.

Budak, S., (2003). Psikoloji Sözlüğü, Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara,1008s.

Daft, R. L., (1997). Management, Dryden Press, 862s.

Demirel, Y., Seçkin, Y., ve Özçınar, M. F., (2011). Örgütsel İletişim ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20(2), ss.33-48.

Diener, R.B., Vittersø, J., ve Diener, E., (2005). Most People Are Pretty Happy, But There is Cultural Variation: The Inughuit, The Amish, And the Maasai, Journal of Happiness Studies, 6(3), ss.205-226.

Diener, E. F., (1984). Subjective Well-Being, Psychological Bulletin. 95(3), ss.542-575.

Diener, E., ve Seligman M., (2002). Very Happy People, American Psychological Society, 13(1), ss.81-84.

Diener, E., Horwitz, J., ve Emmons, R., (1985). Happiness of Very Wealthy, Social Indicators Research, 16, ss.263-274.

Dilmaç, B. ve Ekşi, H., (2008), Meslek Yüksekokullarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Yaşam Doyumları ve Benlik Saygılarının İncelenmesi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20(2), ss.279-289.

Downs, C. W., ve Hazen, D., (1977). A Factor Analytic Study of Communication Satisfaction, The Journal of Business Communication, 14(3), ss.63-73.

Dökmen, Ü., (1998). İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, İstanbul. 392s.

Emerson, E. B., (1985). Evaluating the Impact Of Deinstitutionalization On The Lives Of Mentally Retarded People, American Journal Of Mental Deficiency, 90(3), ss.277-288.

- Eroğlu, K., (2008). Örgütlerde İletişimin Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisi ve Konuya İlişkin Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir.
- Görpe, S., (2007). Halkla İlişkiler Alanına Örgütsel Davranış Yansımaları, Ed. Yıldız Dilek Ertürk, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara. 344s.
- Gray, J., ve Laidlaw, H., (2002). Part-time Employment and Communication Satisfaction in an Australian Retail Organization, *Employee Relations*, 24, ss.211-218.
- Gürgen, H., (1997). Örgütlerde İletişim Kalitesi, Der Yayınları, İstanbul.
- Gürüz, D., ve Yaylacı, G.Ö., (2004). İletişimci Gözüyle İnsan Kaynakları Yönetimi, MediaCat Kitapları, İstanbul. 332s.
- Himstreet, W.C. ve Baty, W.M., (1969). *Business Communications, Principles and Methods*, Belmont, California. 468s.
- Hong S.M., ve Giannakopoulos E., (1994) The Relationship Of Satisfaction With Life To Personality Characteristics, *Journal of Psychology*, 128(5), ss.547-558.
- Huseman, R. C., Hatfield, J. D., Boulton, W. ve Gatewood, R., (1980). Development of A Conceptual Framework Analyzing the Communication-Performance Relationship. *Proceedings of The Academy of Management*, 1980(1), ss.178-182.
- Karaçor, S., ve Şahin, A., (2004). Örgütsel İletişim Kurma Yöntemleri ve Karşılaşılan İletişim Engellerine Yönelik Bir Araştırma, *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*,4,(8), ss.97-117
- Karakoç, N., (1989). Örgütsel İletişim ve Örgütsel Zaman Arasındaki İlişkiler, *Anadolu Üniversitesi Kurgu Dergisi*, 6, ss.81- 90.
- Keser, A., (2005). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama, *Çalışma ve Toplum*,4, ss.77-96.
- Moles, A.A. ve Bilgin, N., (1985). Yaşam Kalitesi ve Çevresel İstikrarlılık, *Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları*, 4, ss.113–131.
- Myers, D.G., ve Diener, E., (1995). Who is happy? *Psychological Science*, 6(1), ss.10-19.
- Neurgarten B. L., Havinghurt R. J. ve Tobin S., (1961). The Measurement of Life Satisfaction, *Journal Of Gerontology*, 16, ss.134-143.
- Özer, M. ve Karabulut, ÖÖ., (2003). Yaşlılarda Yaşam Doyumu, *Geriatric Dergisi*, 6(2), ss.72-74.
- Pavot, W. ve Diener E., (1992). The Affective and Cognitive Context Of Self-Reported Measures Of Subjective Well-Being, 28, ss.1-20.
- Shin, D.C. ve Johnson, D.M., (1978). Avowed Happiness as an Overall Assessment Of The Quality Of Life, *Social Indicators Research*, 5, ss.475-492.
- Suldo, S.M. ve Heuber, E.S., (2006). Is Extremely High Life satisfaction During Adolescence Advantageous, *Social Indicators Research*, 78, ss.179–203.
- Şekeroğlu, M. Ö., (2013). Gençlik ve Spor Bakanlığı, Spor Genel Müdürlüğü Merkez Teşkilatı Çalışanlarının İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Yaşam Doyumuyla İlişkisinin İncelenmesi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.
- Şimşek, E., (2011). Örgütsel İletişim ve Kişilik Özelliklerinin Yaşam Doyumuna Etkileri, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Eskişehir
- Takmaz, Ş.U., (2009). İlköğretim Okullarında Örgütsel İletişim Düzeyi İle Öğretmenlerin Karara Katılma Davranışları Arasındaki İlişki, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Tosun, C., (2006). Kamu Kurumlarındaki Örgütsel İletişim Biçimlerinin Verimliliğe Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.

Tuna, Y. ve Ergüven, S., (2006). Can Adman Sell Like the Salesman Sell? The Use of Emotional Intelligence Competencies On TV Commercials Of Private Pension Sector In Turkey, Paper Presented At Business And Economics Society International Conference, Florence, Italy.

Türkmen, İ., (1992). Etkin İletişim Modeli: Yöneticiler İçin, Milli Prodüktivite Yayınları, Ankara. 144s.

Ulukuş, K.S., (2010). Örgütsel İletişim Örüntüsünün Kurum İçi İlişkilerde Önemi (Aksaray İl Emniyet Teşkilatında Uygulamalı Bir Çalışma), Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya.

Vara, Ş., (1999). Yoğun Bakım Hemşirelerinde İş Doyumu ve Genel Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Vural, Z.B.A., (2003). Kurum Kültürü ve Örgütsel İletişim, İletişim Yayınları, İstanbul. 204s.

Watson, D., Pennebaker, J. W., ve Folger, R., (1987). Beyond Negative Affectivity: Measuring Stress And Satisfaction İn The Workplace, Journal Of Organizational Behavior Management, 8, ss.141-157.

Zılhoğlu, M., (2003). İletişim Nedir?, Cem Yayınevi, İstanbul.304s.

<http://www.tuik.gov.tr> (16.05.2018)