# Yükseköğretimde Örgütsel İletişim Eğilimlerinin Yüksek-Düşük Bağlam Ayrımı ile Ölçülmesi: Süleyman Demirel Üniversitesi’nde Bir Araştırma

## Nezihe TÜFEKCİ [[1]](#footnote-1)

## Ömer Kürşad TÜFEKCİ [[2]](#footnote-2)

# Özet

İletişim insan yaşamının tüm alanlarını kuşatan temel bir boyut olarak değerlendirildiğinde örgütsel çerçevede ele almak kaçınılmazdır. Örgüt çalışanlarının birbirleriyle kurdukları iletişim biçimi, örgüt kültürünün etkisini göstermektedir. Örgütlerde iletişimin kültürel bir çerçevede ele alınması, örgütsel etkinliği artırmada işletme yöneticilerine farklı bakış açıları kazandırabilir. Bu yönüyle düşünüldüğünde örgütsel iletişimin önemi ve gerekliliği vurgulanması gerekir. Bu araştırmada örgütsel iletişim eğilimlerinin araştırılabilmesine yönelik olarak bir Yükseköğretim Kurumu seçilmiştir. Bu kapsamda Süleyman Demirel Üniversitesi’nde idari personel kadrosunda bulunan enstitü, fakülte ve yüksekokul sekreterlerine yönelik olarak Hall (1976) tarafından geliştirilen “yüksek bağlam-düşük bağlam” modelini Türkçeye çevirerek Erdem (2006) tarafından geliştirilen “Kültürel İletişim Ölçeği-Türkiye” ölçeği kullanılmıştır. Araştırma sonucunda yüksek bağımlı iletişim değişkeninin örgütsel iletişim değişkenini etkilediği belirlenmiştir.

***Anahtar Kelimeler:*** *İletişim, Örgütsel İletişim, Örgüt Kültürü, Kültürel İletişim Ölçeği, Yükseköğretim.*

# EVALUATING OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION PREFERENCES IN HIGHER EDUCATION WITH DIFFERENCES OF HIGH-CONTEXT AND LOW-CONTEXT: A STUDY IN THE UNIVERSITY OF SULEYMAN DEMIREL

# ABSTRACT

It’s inevitable to address the organizational context when the communication is evaluated as a fundamental dimension encompassing all aspects of human life. The form of communication founded by Employees of the organization shows the effect of organizational culture. Addressing communication within the cultural framework in organizations, different perspectives can be acquired by the business managers in enhancing organizational effectiveness. When it’s considered with this aspect, it needs to emphasize the important and necessity of this aspect of organizational communication. In this study, a higher education institution have been selected for researching trends in organizational communication. In this context, The model of “high context-low context”, which was improved by Hall (1976), was translated by Erdem (2006) and was improved as “Cultural Communication Scale- Turkey” and it was used for institute, faculty and college’s secretaries who have a staff of administrative in the university of Suleyman Demirel. At the result of the study, It was determined that high dependent communication variable affects organizational communication variable.

***Key Words:*** *Communication, Organizational Communication, Organizational Culture, Cultural Communication Scale, Higher Education.*

1. **GİRİŞ**

Günümüzde iletişim gerek kişisel ilişkilerin yönetilmesi, gerekse örgütsel ilişkilerin sürdürülmesi açısından son derece önemli bir yer edinmiştir. Kişisel ilişkilerin yönetilmesi bireysellik ile açıklanabilecekken, örgütsel ilişkiler bütünsel bir yapıyı içermektedir. Bu nedenle örgütsel ilişkilerin açıklanması için örgütsel iletişim eğilimlerinin belirlenmesi ile mümkün hale gelmektedir. Literatürde örgütsel iletişim eğilimlerinin farklı şekillerde ölçüldüğüne rastlanmıştır. İletişim biçimleri açısından farklı kültürleri karşılaştırmada en çok kullanılan yöntemlerden birisi Hall (1976)’ ın Yüksek Bağlam-Düşük bağlam ayırımıdır (Erdem, 2006).

Örgütsel iletişimin yüksek olması, örgütteki süreçlerin daha verimli çalışmasını ve başka informal iletişim süreci arayışları içinde bulunmamasını da beraberinde getirmektedir. Bu durum örgüt performansı için de kritik noktayı oluşturmaktadır. Bu araştırmanın amacı yükseköğretimde örgütsel iletişim eğilimlerinin yüksek-düşük bağlam ayrımı ile ölçülmesidir. Bu genel amaç çerçevesinde, önce çalışanların hangi tür iletişimi tercih ettikleri ortaya konulacak, daha sonra genel olarak örgütsel iletişime bakış açılarıyla karşılaştırılmıştır. Ayrıca demografik değişkenlere göre (görev, yaş, cinsiyet, eğitim durumu) de değerlendirme yapılmıştır. Bu kapsamda Süleyman Demirel Üniversitesi’ nde idari yönetici konumunda bulunan enstitü, fakülte ve yüksekokul sekreterlerine elektronik anket ile ulaşılmıştır. Yapılan alan araştırmasında elektronik anket tekniği uygulandığından, sonuçlar tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistik kapsamında değerlendirilmiştir.

1. **ÖRGÜTSEL İLETİŞİM**

Örgütte gerek insan faktörü çabalarının gerek diğer üretim faktörlerinin belirlenmiş amaç ve hedeflere göre yöneltilmesi ancak örgüt içerisindeki eşgüdüm ile olanaklı olabilir. (Mullins, 1999: 177). Örgüt içerisindeki eşgüdüm için kullanılan en önemli araç olarak ise iletişim, iletişim kanalları ve iletişim süreçlerinin olduğu tartışmasız bir gerçektir (Koçel, 2001: 417).

İletişim; bilgi, fikir, duygu ve düşünceleri semboller ve iletişim araçları yardımıyla insanlar arasında karşılıklı olarak aktarıldığı bir süreçtir (Himstreet ve Baty, 1969: 3; Eren, 2000: 333; Eroğlu, 2000: 206). İletişimin doğasını ifade eden; bilinçli/bilinçsiz olması, alıcı ve kaynağın farklı anlamlar verebilmesi, beden dilini içine alması, duyu organlarına yönelik olması, çift yönlü olması, çevreden etkilenmesi gibi özellikler bu sürecin karmaşıklığının ve çok boyutluluğunun göstergesidir (Munter, 1987: 9). Örgütte bilginin algılanması, yorumlanması, iletilmesi ve geri bildiriminin alınması yönetsel açıdan önemli bir işlev üstlenmekle beraber, her düzeydeki çalışanlar tarafından olumlu tutumlar edinilmesinde de etkili iletişim sürecinin etkin rolü bulunmaktadır (Orpen, 1997: 519).

İletişim sürecinde üst yönetime düşen ve iletişim sürecine yön veren önemli roller bulunmaktadır. Üst yönetimin iş akışını oluşturması, yönetmesi, denetlemesi, çevresinin oluşturulması ile çalışanlardan bilgi sağlanması ve geri bildirim alınması açısından iletişim süreçlerinin etkinliği belirleyici olmaktadırlar (Griffin vd., 2001: 538).

1. **ÖRGÜSEL İLETİŞİMDE YÜKSEK-DÜŞÜK BAĞLAM AYRIMI**

Kültür ile iletişim arasındaki ilişki, aktörlerin iletişim yoluyla ortaya çıkardığı yerleşmiş kalıpları sürdürmek için kullanılan bir yöntemdir (Graham ve Sano, 1986; Bavelas vd., 1990; Djursaa, 1994; Ting-Toomey ve Kurogi, 1998).

Bağlam, iletişim sürecini çevreleyen uyarıcı faktörler olarak değerlendirilebilmesinin yanında (Moorden, 1999) tecrübe, bilgi, davranış, vurgu ve mimikler gibi, mesajı kuşatan çevreyi ve koşulları da içerisine almaktadır (Dozier vd., 1998: 112). Bağlam, iletişim süreci ekseninde incelendiğinde bir kültürdeki insanların diğerleriyle nasıl ilişki kurduğunu anlamak açısından yarar sağlamaktadır (Kim vd., 1998; Erdem ve Günlü, 2006: 180). Aşağıdaki tabloda da gösterildiği gibi Hofstede (2001), yüksek bağlamlı iletişim daha çok geleneksel kültürlerde, düşük bağlamlı iletişim ise modern kültürlerde görüldüğünü ifade etmektedir.

Tablo 1: Yüksek-Düşük Bağlam Ayrımı

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Değişken** | **Yüksek Bağlam** | **Düşük Bağlam** |
| Görüldüğü Yer | Geleneksel kültürlere yönelik | Modern kültürlere yönelik |
| Bilginin görünümü | Bilginin çoğu kişide özümsenmiş fiziksel göstergelerdedir ve çok azı mesaja yüklenmiştir | Bilginin hepsi mesajın kendisinde yüklüdür |
| Uyum alanı | Kolektivist kültürlerde | Bireyci kültürlerde |
| İletişim şekli | Kapalı, imalı ve dolaylıdır. Mesaj kişilere ve ortama göre farklı anlam ifade eder (sübjektif iletişim) | Açık, net ve direkttir. Mesaj herkes için ve her ortamda aynı anlamı ifade eder (objektif iletişim) |
| Ortam faktörleri | Fiziksel ortam, geçmiş deneyimler, ses tonu, yüz ifadesi, beden dili gibi unsurlara ihtiyaç vardır | Fiziksel ortam, geçmiş deneyimler, ses tonu, yüz ifadesi, beden dili gibi unsurlara ihtiyaç azdır. |
| İfade tarzı | Söylenmek istenenle söylenen farklıdır | Söylenmek istenenle söylenen aynıdır |

**Kaynak:** Hall (1976), Sümer (2001), Hofstede (2001), Erdem (2006)’ den yararlanılarak tablo haline dönüştürülüştür.

Tabloda belirtildiği gibi bilginin görünümü ile ilgili yapılan ayrımda yüksek bağlam bilginin çoğunun kişide özümsenmiş fiziksel göstergelere dayandığını ve çok azının mesajlara yüklendiğini açıklamaktadır. Düşük bağlam ise bilginin hepsinin mesajın kendisinde yüklü olduğuna vurgu yapmaktadır (Hofstede, 2001).

Konuya ilişkin olarak yapılan literatür incelemesinde yüksek-düşük bağlam ayrımına ilişkin farklı tanımlamaların yapıldığı görülmektedir. Farklı ifadelerle ayrıştırılan bu iki iletişim yönü temelde aynı odak üzerinden hareket etmektedir. Aşağıdaki tabloda bu ayrım gösterilmektedir.

Tablo 2: Yüksek-Düşük Bağlam Ekseninde Farklı Kültürel Değişim Oluşumları

| **Araştırmacı** | **Yüksek Bağlam** **ile İlişkili Özellikler**  | **Düşük Bağlam ile İlişkili Özellikler** |
| --- | --- | --- |
| Hall (1976) | Yüksek bağlam: kapalı, paylaşılan bilgiler, uzun vadeli ilişkiler | Düşük bağlam: açık bilgi gereklidir |
| Glenn (1981) | İlişkisel: Paylaşılan kalıplar ve anlamlar | Soyutlayıcı: gerçekçi tümevarım, açık bilgi gereklidir |
| Servaes (1989) | Asyalı: dolaylı, kapalı, duygusal değişim için etkileşim | Batılı: direk, açık akılcı tartışma, nihai ürün için etkileşim  |
| Hofstede (1980) | Kolektivizm  | Bireyselcilik |
| Gudykunst vd. (1988) | Yüksek bağlam kültürler - Kolektivist: Japonya, Çin, Yunanistan, İspanya ve Endonezya | Düşük bağlam kültürler - Bireysel: Almanya, ABD, İsviçre, Fransa, İngiltere ve Yeni Zelanda |
| Levine (1985) | Dolaylı: belirsiz | Doğrudan: kesin, net |
| Bhagat vd. (1990) | İlişkisel kültürler: Japonya, Çin, Yunanistan, İspanya ve Endonezya | Soyutlayıcı kültürler: Almanya, ABD, İsviçre, Fransa, İngiltere ve Yeni Zelanda |

**Kaynak:** Korac-Kakabadse vd., 2001: 11.

1. **ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Örgütsel iletişim süreçleri çok yönlü araştırılması gereken bir yapıya sahiptir. Yükseköğretimde yüksek-düşük bağlam ayrımının yapılmasına yönelik herhangi bir çalışma olmamasından dolayı yükseköğretimde örgütsel iletişimin idari kadrolar açısından ele alınmasına yönelik olarak bu araştırmaya başlanmıştır. Araştırmanın amacı yükseköğretimde örgütsel iletişim eğilimlerinin yüksek-düşük bağlam ayrımı ile ölçülmesidir. Bu genel amaç çerçevesinde, önce katılımcıların hangi tür iletişimi tercih ettikleri ortaya konulacak, daha sonra genel olarak örgütsel iletişime bakış açılarıyla karşılaştırılmıştır. Ayrıca demografik değişkenlere göre (görev, yaş, cinsiyet, eğitim durumu) de değerlendirme yapılmıştır. Literatürden elde edilen kuramsal bilgilerin ışığında ikincil verilerin analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bilgilere dayanarak, alan araştırması kapsamında anket yöntemi kullanılmıştır. Bu araştırmada Hall (1976)’ın Yüksek Bağlam-Düşük Bağlam Modeli çerçevesinde ele alınan ve Erdem (2006) tarafından Türkçe’ ye kazandırılan ‘Kültürel İletişim Ölçeği-Türkiye (KİÖ-TUR)’ kullanılmıştır. Araştırma amacına yönelik olarak bir örneklem belirlenmiştir. Yükseköğretimde iletişim süreçlerini en yoğun yaşayan gruplardan biri olan enstitü/fakülte/yüksekokul sekreterleri araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Araştırmanın zaman, maliyet, ulaşılabilirlik gibi kısıtları göz önünde bulundurularak araştırma Süleyman Demirel Üniversitesi’ nde gerçekleştirilmiştir.

Süleyman Demirel Üniversitesi’ nde Haziran 2012 tarihi itibariyle 4 enstitü, 17 fakülte, 3 yüksekokul ve 18 meslek yüksekokulu bulunmaktadır. Toplam 42 enstitü/ fakülte/yüksekokul sekreterlerine yönelik olarak hazırlanan elektronik anket formunun linki enstitü/fakülte/yüksekokul sekreterlerinin elektronik posta adreslerine gönderilmiştir. 33 enstitü/ fakülte/yüksekokul sekreterleri elektronik anket formunu doldurarak örgütsel iletişim eğilimlerinin yüksek-düşük bağlam ayrımına yönelik belirlenmesine yönelik görüşlerini ifade etmişlerdir. Bu sonuç anketlerin geri dönüş oranının %78,57 oluğunu göstermektedir.

Araştırmada kullanılan ölçeğin geçerliliği Erdem (2006) tarafından sınanmış ve ölçekte Cronbach Alfa katsayısı yüksek bağlam boyutu için 0.775, düşük bağlam boyutu için 0.762 olarak bulunmuş; her bir boyuttaki maddelerin birbirleriyle negatif bir ilişkisi olmadığı saptanmıştır (Ayrıntılı bilgi için bkz. Erdem, 2006). KİÖ-TUR anketinde yüksek bağlam ve düşük bağlam birbirinden bağımsız boyutlar olarak ele alınmıştır. Ankette 15 ifade bulunmakta, bunlardan 8’iyüksek bağlamlı iletişim boyutu ve 7’si düşük bağlamlı iletişim boyutu ile ilgilidir. Çalışanlar her bir ifadeye ne ölçüde katılıp katılmadıklarını 5’li Likert ölçeğine göre cevaplandırmışlardır. Ankette demografik değerlendirme yapabilmek amacıyla demografik bilgileri içeren bir bölüm de bulunmaktadır.

Araştırmada, istatistiksel olarak veriler tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistik bazında ele alınmıştır. Bu nedenle demografik soruların frekans dağılımları ele alınmıştır. Verilerin öncelikle güvenilirliği (Cronbach alpha) test edilmiştir. Değişkenleri daha sağlıklı bir şekilde belirlemek amacıyla, verilere faktör analizi (Principal Component Analysis) uygulanmış ve veri azaltımına gidilmiştir. Bağımsız değişkenlerin toplam varyansı açıklama yüzdesini ve de bağımlı değişken üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

1. **BULGULAR**

Yapılan anketler SPSS (Statistical Package for Social Sciences, versiyon 15.0) programına aktarılmış ve araştırma analizleri bu programda tamamlanmıştır.

Tablo 3: Demografik Değerlendirmeler

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Demografik Değişkenler | n | % |
| *Görev* |  |  |
| **Enstitü Sekreteri** | 1 | 3,03 |
| **Fakülte Sekreteri** | 15 | 45,45 |
| **Yüksekokul Sekreteri** | 1 | 3,03 |
| **Meslek Yüksekokulu Sekreteri** | 16 | 48,48 |
| **TOPLAM** | 33 | 100,00 |
| *Yaş* |  |  |
| **29 ve altı** | 0 | 0,00 |
| **30 - 39** | 2 | 6,06 |
| **40 - 49** | 21 | 63,64 |
| **50 - 59** | 10 | 30,30 |
| **60 ve üzeri** | 0 | 0,00 |
| **TOPLAM** | 33 | 100,00 |
| *Cinsiyet* |  |  |
| **Erkek** | 17 | 51,52 |
| **Kadın** | 16 | 48,48 |
| **TOPLAM** | 33 | 100,00 |
| *Eğitim*  |  |  |
| **Ön Lisans** | 2 | 6,06 |
| **Lisans** | 30 | 90,91 |
| **Yüksek Lisans** | 1 | 3,03 |
| **Doktora** | 0 | 0,00 |
| **TOPLAM** | 33 | 100,00 |

**Not:** Yüzdelerde virgülden sonra iki basamak gösterilmiştir. İki basamaktan fazla olan yüzdeler en yakın değere yuvarlanmıştır.

Araştırmaya katılanların demografik bulguları Tablo 3’ te gösterilmektedir. Katılımcılara ait demografik veriler incelendiğinde erkek katılımcıların (51,52) bayanlara (48,48) oranla az bir farkla da olsa fazla oldukları gözlenmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun 40-49 yaş aralığında (%63,64) olduğu, eğitim düzeylerinin ise çoğunlukla lisans düzeyinde (90,91) olduğu görülmektedir. Görevleri incelendiğinde ise üniversitede ağırlıklı olan birimlerin sekreterlerinin doğal olarak ankete daha çok katıldığı söylenebilir. Meslek Yüksekokulu Sekreterleri görevinde olanlar %48,48 ile temsi edilirken, Fakülte Sekreterleri %45,45 ile, Enstitü ve Yüksekokul Sekreterleri de %3,03 ile temsil edilmişlerdir.

Tablo 4: Faktör Analizi Sonuçları

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Faktör Yükü | Özdeğer | Ortalama | Tanımlanan Fark Yüzdesi | F Değeri | Alpha | p |
| Faktör 1: Yüksek Bağlamlı İletişim | **11,261** | **3,27** | **59,27** | **2,794** | **,96** | **0,002** |
| **İnsanlar eleştirilerini direkt olarak söylemekten kaçınırlar.** | 0,786 |  |  |  |  |  |  |
| **Verilen mesajın yanında söylenme biçimi, söyleyenin hal ve harekeleri de önemlidir.** | 0,781 |  |  |  |  |  |  |
| **İnsanların yüzünüze söyledikleri ile içlerinde sakladıkları farklıdır.** | 0,764 |  |  |  |  |  |  |
| **Astlar yöneticilerini açıkça eleştirmekten çekinirler.** | 0,719 |  |  |  |  |  |  |
| **Toplumumuzda iletişim kurarken karşıdakinin söylediğine değil, söylemek istediğine bakılmalıdır.** | 0,705 |  |  |  |  |  |  |
| **Toplumumuzda insanlarımız direkt konuşmak yerine imalı anlatımı tercih ederler.** | 0,638 |  |  |  |  |  |  |
| **Çevremizde insanların yüzüne başka, arkasından başka konuşulur.** | 0,635 |  |  |  |  |  |  |
| **İletişimde “kızım sana söylüyorum, gelinim sen anla” yöntemi kullanılır.** | 0,609 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faktör 2: Düşük Bağlamlı İletişim | **1,241** | **3,26** | **6,53** | **15,98** | **,78** | **0,001** |
| **Bir kişi size “evet” demişse, ondan yeterli cevabı almışsınızdır.** | 0,701 |  |  |  |  |  |  |
| **İnsanlarımız her ortamda eleştirilerini açıkça ve direkt olarak ifade ederler.** | 0,662 |  |  |  |  |  |  |
| **İnsanlarımız verdikleri mesajlarda açık ve net ifadeler kullanırlar.** | 0,612 |  |  |  |  |  |  |
| **İnsanların arkasından konuşmak yerine, her şey yüzlerine karşı söylenir.** | 0,546 |  |  |  |  |  |  |
| **İyi bir iletişim için, toplumuzdaki insanların vermek istedikleri mesajı satır aralarında aramaya gerek yoktur.** | 0,511 |  |  |  |  |  |  |
| **Mesajı anlamak için insanların söyledikleri dışında başka faktörlere ihtiyaç yoktur.** | 0,432 |  |  |  |  |  |  |
| **Toplumumuzda iletişim kurarken her zaman açık konuşmak olumludur.** | 0,383 |  |  |  |  |  |  |

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Ölçümü = 0,76; Toplam farkın (Varyans) açıklama oranı: 0,649.

Araştırmada çıkarımsal istatistik bazında verilere öncelikle güvenilirlik testi uygulanmıştır. Test sonucunda verilerin genel Cronbach Alpha’ sı 0,7482 olarak saptanmıştır. Bu sonuç kabul edilebilir sınırlar içindedir (Nunnally, 1967; Sekaran, 2000). Elde edilen Cronbach Alpha sonucuna göre, verilere faktör analizi uygulanmıştır. Barlett testi sonucu 809,74 değeri ve p< ,001 düzeyi ile Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0,76 olarak gerçekleşmiştir ki bu değer kabul edilebilir sınırların içindedir. Bununla birlikte, faktör analizinde elde edilen toplam farkın (varyansın) açıklanma oranı 0,649 gibi kabul edilebilir bir oranda gerçekleşmiştir. Bu verilerin kapsam dışına alınmalarının nedeni, öncelikli olarak tek ve ikili verilerin başlı başına birer faktör olarak analiz sonucundan çıkmalarındandır. Faktör analizinin özet sonuçları Tablo 4’ te sunulmaktadır.

Tablo 4’ teki değişkenler incelendiğinde literatürde de benzer şekilde ifade edilen (Bkz. Erdem, 2006) yapıya uygun olarak oluştuğu gözlemlenmektedir. Araştırmada bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki önemlerini belirlemek amacıyla, regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 5’ te iş doyumuna etki eden faktörlerin regresyon analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 5: Örgütsel İletişime Etki Eden Faktörlerin Regresyon Analizi Sonuçları

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Değişkenler** | **β** | **T** | **Sig. T** |
| Yüksek Bağlamlı İletişim | ,295674 | 3,093 | ,0024 |
| Düşük Bağlamlı İletişim | ,085699 | ,737 | ,4622 |
| SABİT | ,2572858 | 4,183 | ,0001 |

**Not:** Multiple R= ,3863; R Square= ,1531; Adjusted R Square= ,11236 F= 4,8211; Sig. F= , 0005

Araştırmada, bağımlı değişken olarak örgütsel iletişim kullanılmıştır. Örgütsel iletişimi değerlendirmeye yönelik ankette “Genel olarak üniversitemdeki iletişimden memnunum” ifadesi yer almıştır. Araştırmada bu ifade bağımlı değişken olarak yer alırken, faktör analizinde elde edilen bulgular sonucunda; yüksek bağlamlı iletişim ve düşük bağlamlı iletişim bağımsız değişkenler olarak kullanılmıştır. Tablo 5 değerlendirildiğinde F değerinin 4,8211, p=,0005 düzeyinde anlamlı olarak gerçekleştiği görülmektedir. Buna bağlı olarak Multiple R=,3863 ve R Square=,1531 olarak gerçekleşmiştir. R kare değerinin sosyal bilimlerde yapılan araştırmalar için yeterli düzeyde olduğu söylenebilir. Regresyon analizinden elde edilen bilgiler doğrultusunda bağımlı değişkene bağlı olarak bağımsız değişkenlerin önem düzeylerinin belirlenmesi amacıyla, Beta düzeylerinin değerlendirilmesi gerekmektedir. Regresyon analizinden elde edilen Beta değerlerinin önem dereceleri incelendiğinde yüksek bağımlı iletişim değişkeninin 0,0024 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir.

1. **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Faktör analizinden elde edilen sonuçlar incelendiğinde teorik çerçevede kullanılan iki faktörün bu araştırmada da desteklendiği görülmektedir. Bu durum araştırmada ele alınan verilerin içerik geçerliliğinin faktör analizi ile desteklendiğini açıklamaktadır. Faktör analizinde elde edilen sonuçlar ışığında bağımsız değişkenlere regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizinden elde edilen Beta değerlerinin önem dereceleri incelendiğinde yüksek bağımlı iletişim değişkeninin örgütsel iletişim değişkenini etkilediği belirlenmiştir. Bu sonuç literatürde daha önce bu konuda araştırma yapmış olan araştırmacıların elde ettiği sonuçlarla uyuşmaktadır. Böylece Türkiye’nin kültürel olarak yüksek bağlamlı iletişimi tercih ettiğini savunan çalışmaları (Sümer 2000;Sargut 2001; Erdem 2005; Erdem ve Günlü, 2006) desteklediği söylenebilir. Araştırma sonuçlarına göre Süleyman Demirel Üniversitesi’ nde konunun kavramsal yönü de dikkate alınarak imalı, kapalı ve dolaylı bir iletişimin baskın olduğu, etkili bir iletişim kurabilmek için sadece mesaja bakmanın yeterli olmadığı, diğer ortamsal faktörlere de (söylenme biçimi, jest ve mimikler, vurgular vb.) dikkat etmek gerektiği söylenebilir.

Yüksek bağlamlı iletişim, çoğunlukla geleneksel kültürlere yöneliktir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular üniversitelerde iletişim süreçlerinin geleneksel kültüre yönelik olduğu sonucunu göstermektedir. Bu nedenle iletişim süreçlerinde geleneksel kültürü göz ardı etmek mümkün değildir. Geleneksel kültürü şekillendiren tüm faktörler üzerine örgütlerin daha çok çaba harcaması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Çünkü geleneksel kültürleri modern kültürlere uyumlaştırma sürecinde, değişime dirençle karşılaşılması muhtemeldir.

Kolektivist eğilimleri yüksek olan üniversitelerde yüksek bağlamlı iletişimin düşük bağlamlı iletişime göre daha fazla tercih edildiği araştırma sonuçlarına göre söylenebilir. Bu nedenle iletişimde açıklık ve doğrudan aktarılması yerine, dolaylı mesaj vermenin kültürel olarak teşvik edildiğini göstermektedir. Dolaylı aktarım yolunu seçen çalışanlar ya düşündüklerini tam olarak karşı tarafa aktaramamakta ya da kaynak ile hedef arasında sorunlar ortaya çıkmaktadır. Ayrıca iletişimin kapalı, imalı ve dolaylı olması mesajın kişilere ve ortama göre farklı anlamlar ifade etmesine neden olabilmektedir. Bu yönüyle değerlendirildiğinde iletişim süreçlerinin açıklık ve doğrudan aktarma ekseninde şekillenmesi örgütsel iletişimin etkinleşmesi açısından önem taşımaktadır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular iletişim sürecinde fiziksel ortam, geçmiş deneyimler, ses tonu, yüz ifadesi, beden dili gibi unsurlara ihtiyaç olduğunu göstermektedir. Bu durum iletişim sürecinin tamamlayıcısı olan tüm unsurları açıklamaktadır. Yüksek bağlamlı iletişimde söylenmek istenenle söylenen farklıdır. Bu nedenle iletişim sorunları oluşması kaçınılmaz gibi görünmektedir. Böyle bir durumun farkında olarak hareket etmek örgütsel iletişimin iyileştirilmesi, eksiklerin giderilmesi, gelecek planının ve stratejilerin oluşturulması açısından önem taşımaktadır.

Araştırma her ne kadar genelleme yapmaya yetecek bir örnekleme sahip olsa da, araştırmanın bazı kısıtları genelleme yapmayı engelleyecek niteliktedir. Burada ifade edilen kısıtlar aynı zamanda araştırmacılara gelecekte yapılması muhtemel çalışmalar için de ışık tutacağı söylenebilir. Araştırmanın en önemli kısıtlarından biri Süleyman Demirel Üniversitesi özelinde yapılmış olmasıdır. Bu nedenle tüm üniversiteleri kapsayacak şekilde yapılacak bir çalışmada çok daha anlamlı sonuçlar vereceği düşünülebilir. Araştırmada bir başka kısıt; sadece idari yönetici konumunda bulunan enstitü/fakülte/yüksekokul sekreterleri düzeyinde yapılmış olmasıdır. Tüm idari çalışanları, akademisyenleri ve öğrencileri içerecek bir çalışma konunun çok farklı boyutlarla değerlendirilmesine imkân tanıyacaktır.

 **KAYNAKLAR**

BAVELAS, J.B., Black, A., Chovıl, N., Mullet, J. (1990) Equivocal Communication, Sage, Newbury Park.

DJURSAA, M. (1994), “North European Business Cultures: Britain Versus Denmark And Germany”, European Management Journal, 12 (12), 136-146.

DOZIER J.B., Husted B.W. Ve Mcmahon J.T. (1998), “Need For Approval İn Low-Context And High-Context Cultures: A Communications Approach To Cross-Cultural Ethics”, Teaching Business Ethics, 2, 111-125.

ERDEM, R. (2006), “İletişim Eğilimlerinin Yüksek-Düşük Bağlam Ayırımı İle Ölçülmesi: Türkçe Bir Ölçek Geliştirme Çalışması”, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt:1, Sayı:2, 17-25.

ERDEM, R. Ve Günlü, E. (2006), “İletişim Eğilimlerinin Yüksek Bağlam-Düşük Bağlam Ayırımı İle İncelenmesi: Hastane Çalışanları Örneği”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:9, Sayı 2, 177-194.

EREN, E. (2000), Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, Beta Yayınları.

EROĞLU, F. (2000), Davranış Bilimleri, 5. Baskı, İstanbul, Beta Yayınları.

GRAHAM, J.L. Ve Sano, Y. (1986), “Across The Negotiating Table From The Japanese”, International Marketing Review, 3 (3), Autumn, 58-71.

Grıffın, M.A., Patterson, M.G. Ve West, M. (2001), “Job Satisfaction And Teamwork: The Role Of Supervisor Support”, Journal Of Organizational Behavior, 22, 537-550.

Hımstreet W.C. Ve Baty W.M. (1969), Business Communication: Principles And Methods, 3'd Ed., Califomia: Wadsworth Pub.Co.

Kım D., Pang Y. Ve Park H.S. (1998), “High-Versus Low-Context Culture: A Comparison Of Chinese, Korean, And American Cultures”, Psychology And Marketing, 15 (6), 507-521.

Koçel, T. (2001), İşletme Yöneticiliği, Yönetim Ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış Klasik-Modern-Çağdaş Ve Güncel Yaklaşımlar, 8. Bası, İstanbul, Beta Yayınları

Korac-Kakabadse N., Kouzmın A., Korac-Kakabadse A., Savery L., (2001), “Low-And High-Context Communication Patterns: Towards Mapping Cross-Cultural Encounters”, Cross Cultural Management: An International Journal, 8 (2), 3-24

Moorden T. (1999), “Models Of National Culture-A Management Review”, Cross Cultural Management, 6 (1), 19-44.

Munter M. (1987), Business Communication: Strategy And Skill, Nj: Prentice Hall Int.Int.

Nunnally, J.C. (1967), Psychometic Theory, New York: Mcgraw Hill.

Orpen, C. (1997), “The Interactive Effects Of Communication Quality And Job Involvement On Managerial Job Satisfaction And Work Motivation”, The Journal Of Psychology, 131 (5), 519-522.

Sekaran, U. (2000), Research Methods Dor Business: A Skill Building Approach, New York: John Wiley & Sons, Inc.

Tıng-Toomey, S. (1985), “Toward A Theory Of Conflict And Culture”, İçinde Gudykunst, W.B., Stewart, L.S. Ve Tıng-Toomey (Ed.) Communication, Culture And Organizational Processes, Sage, Beverly Hills, 71-86.

1. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Ağlasun Meslek Yüksekokulu, Öğr. Gör., [↑](#footnote-ref-1)
2. Süleyman Demirel Üniversitesi, Eğirdir Meslek Yüksekokulu, Yrd. Doç. Dr. [↑](#footnote-ref-2)