

# ***Sağlık Sektöründe Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma***

***Ayla BEKTAŞOĞLU<sup>1\*</sup>, Haluk ŞENGÜN<sup>2</sup>***

## **ÖZ**

Günümüz sağlık çalışanlarında örgütsel iletişimin örgütsel bağlılığı üzerinde etkileri incelenmiş ve bu anlamda pozitif bir örgüt içi iletişimin, örgütsel bağlılığı sağlayan ve bu bağlılığı arttıran bir unsur olduğu görülmüştür. Bu bilgilerden yola çıkılarak yapılan bu çalışmada örgütsel iletişime bağlı olarak örgütsel bağlılık oluşumunun nasıl etkilendiği araştırılmıştır. Bu araştırma, sağlık alanında hizmet veren Özel Şişli Memorial Hastanesi'ndeki sağlık çalışanlarından toplam 118 sağlık personeli (25 doktor, 55 hemşire, 21 sağlık memuru, 17 diğer) üzerinde örgütsel iletişimin örgütsel bağlılığa etkilerini araştırmaya yönelik anket çalışması ile gerçekleştirilmiştir. Anketimiz demografik sorular, örgütsel iletişim ölçeği, örgütsel bağlılık ölçeği soruları olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır. Elde edilen veriler SPSS 21.0 Paket programında değerlendirilmiştir. Çalışmamızın amacı, çalışanların aralarındaki iletişime bağlı olarak, örgütsel bağlılıklarının nasıl etkilendiğini incelemektir. Çalışmamızda elde edilen bulgular, örgütsel iletişimin olumlu işleyişinin bağlılık algılamasını etkilediğini ortaya koymaktadır. Son olarak yapılan çalışma sonucu değerlendirilmiş ve bazı öneriler getirilmiştir. İstatistik analiz sonuçlarına göre, çalışanların, örgütsel iletişim ve örgütsel bağlılık bakımından farklı olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, araştırmada örgütsel iletişim arttıkça örgütsel bağlılık seviyesinin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

***Anahtar Kelimeler: İletişim, Örgütsel İletişim, Örgütsel Bağlılık***

<sup>1\*</sup> İstanbul Aydın Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Anabilimdalı,  
Sorumlu Yazar / Corresponding author: ayla\_lore@hotmail.com,  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3986-436X>

<sup>2</sup> Doç. Dr., İstanbul Aydın Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü,  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6830-6418>  
Makale Geliş Tarihi / Received: 17.1.2020 – Makale Kabul Tarihi / Accepted: 25.4.2020  
Doi Num: 10.17932/IAU.ASD.2015.007/asd\_v06i2005

## **A Research of The Effects of Organizational Communication on The Organizational Commitment in Healthcare Sector**

### **ABSTRACT**

The effects of organizational communication on the organizational commitment of healthcare workers in contemporary societies have been examined and it has been found that a positive communication within an organization is a factor which provides both the organizational commitment and the enhancement of it. Based on this finding, how is the formation of the organizational commitment influenced by the organizational communication has been studied within the scope of this research. In this research, a survey on the effects of organizational communication on the organizational commitment was carried out with 118 healthcare professionals (consisting of 25 doctors, 55 nurses, 21 health care staff and 17 others) working in Private Şişli Memorial Hospital. The survey comprises of three main parts; demographic questions, organizational communication scale and organizational commitment scale questions. The obtained data was assessed by using the SPSS 21.0 packet program. The aim of our study is to examine the influence of the communication among employees on their organizational commitment. The data gathered in our study reveals that there is a positive relationship between the organizational communication and the perception of organizational commitment. Finally, the findings of the study have been evaluated and some suggestions have been made. According to the statistical analysis results, a difference has been found between the organizational communication of employees and their organizational commitment. Also, it is concluded in the study that as the organizational communication increases, the level of organizational commitment increases, too.

***Keywords:*** *Communication, organizational communication, organizational commitment*

## Giriş

Zamanımızdaki piyasa koşullarında firmalarının devamlılığını sürdürebilmeleri için iletişim kavramına önem vermeleri gerekmektedir. Kurum içi başarısının sağlanması çalışanlar arasında etkili bir iletişim ile gerçekleşir. İletişimi kontrol edemeyen gruplar arasında iletişim kopukluğu oluşur ve zamanla bu iletişim sıkıntısı kuruma zarar verebilecek seviyeye ulaşır. Kişilerin beraberliklerini uyum içerisinde sürdürebilmek için iletişim önemli bir yer kaplar. Örgütler birbirinden farklı duygu ve düşünce yapısında olan kişilerin bir amaç etrafında birleşmesiyle oluşur. Bu amacın varlığını sürdürebilmesi için, örgüt içi iletişimin kişilerini başarılarına, grup içerisinde uyumlarına, örgütlerine bağlılıklarına etki etmesinden dolayı çalışmanın konusu örgütsel iletişimin örgütsel bağlılığa etkisi olarak belirlenmiştir.

Yapılan bu çalışmada amaç; sağlık sektöründe örgütsel iletişimin örgütsel bağlılık üzerine etkilerini belirlemektir. Bu amaçla, örgütsel iletişim ve örgütsel bağlılık kavramlarına değinilmiş ve arasındaki ilişkinin boyutları açıklanmaya çalışılmıştır. Örgütsel iletişim, örgütler arası belirlenen amaca ulaşılabilme için kişilerin uyum içerisinde çalışmalarına uygun koşulları sağlamaktır.

İletişimi etkili bir firmanın izlemesi gereken yol, amacı belirlenmiş ve kişiler arası kabul edilmiş, bireylerin örgüt içerisinde görevlerinin bilincinde olan, kendini o örgütün parçası gibi görüp sorumluluklarını yerine getiren bir davranış şekli oluşturmaktır (Güllüoğlu , 2012).

Örgütsel bağlılık tanımı, kişilerin değişik açılardan birleşmesiyle oluşur. Gerekli olan öğeleri; çalışanlar arası belirlenen ortak hedefe duyulan inanç, kurumun başarılarının devamlılığını sağlamak adına beklenenin üzerinde bir istekle çalışma arzusudur (Reichers,1985).

Daha verimli olan personelin, örgütsel bağlılık seviyesi daha yüksek, bağlılık duygusu sorumluluklarının farkında olarak çalışmakta ve bunun sonucunda örgüte katkısı daha fazla, maliyeti daha az seviyede olacaktır (Bayram, 2005).

Allen ve Meyer, örgütsel bağlılığın var olması için bazı koşulların olması gerektiğini belirterek örgütsel bağlılığı, duygusal bağlılık, devam

bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üç bölümde incelemiştir (Kaya, O. 2007). Duygusal bağlılık, örgütsel bağlılık tanımı incelendiğinde en çok tercih edilen bağlılık türü olduğu görülmüştür. Bireyin örgütün amaçlarını duygusal bir bağ ile benimsemesidir. Bu bağlılıkta, örgüt, kişi açısından büyük önem taşımakta ve bu örgüt içerisinde bağlılığını sürdürmek için beklentilerin üstünde bir çaba sarf etmektedir (Allen, Meyer,1990). Devamlılık bağlılığı ise, kişinin sarf ettiği çaba, var olduğu konum, kazandığı maaş gibi durumların işten ayrıldığı zaman, yok olacağı düşüncesiyle oluşan bağlılık boyutudur (Yalçın ve İplik, 2005). Bu sebeple kurumların fazla tercih ettiği bir bağlılık boyutu değildir. Çünkü burada, kişinin kurumu kabullenmesine rağmen kazandığı olanakları kaybetmek istememesi düşüncesi yatar. Bu koşullarda çalışan, örgütte varlığını sürdürebileceği zamana kadar çaba sarf etmektedir (Benligiray ve Sönmez,2011). Normatif bağlılık boyutunda ise kişinin çalıştığı kuruma karşı oluşturduğu zorunluluk düşüncesidir. Bu düşünce iş yeri çalışanlarının oluşturdukları iş yeri kültürüyle bağlantılıdır. Kişinin zaman içerisinde bu kuruma bağlı kalma zorunluluğu düşüncesinin yüksek olduğu bir bağlılık boyutudur. Çalışanın kendini kurumuna karşı zaman içerisinde vicdan yaparak bırakamama düşüncesidir (Demirel., 2008).

Örgütsel iletişim, Örgütlerin devamlılıklarını sürdürebilmek ve örgüt hedeflerini gerçekleştirebilmek için, örgütü sürekli bir bilgi alışverişine tutan ve bölümler içerisinde ilişkilerin gelişmesine olanak tanıyan bir süreçtir (Gümüşsuyu, Sönmez , Oyur, 2008). Başarılı bir yönetim, sağlıklı kurulan bir iletişim sistemi demektir (Öztek, 2002). Zamanla örgüt içi sistemlerin zorlaşması, teknolojinin giderek gelişmesi, örgütsel iletişimin anlamını ve gerekliliğini önemli kılan etkiler arasındadır (Yüksel ve ark 2003)

## **Yöntem**

Bu çalışmada; sağlık kurumlarında örgütsel iletişim unsurları ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemek amaçlanmıştır.

Araştırmamız özel bir kurum olan Özel Şişli Memorial Hastanesi'nde yapılmıştır. Bu kurumu seçmemizin en belirgin sebebi, Memorial Hastanesi'nin sağlık alanında hizmet veren bir kurum olması ve bizim araştırma konumuzun da örgütsel iletişimle örgütsel bağlılığın ilişkilerine odaklanmasıdır.

Araştırma problemine uygun olarak belirlenen modelde, örgütsel iletişimin örgütsel bağlılığın üç alt boyutu olan duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devam bağlılığını nasıl etkilediği araştırılacaktır.

Bu araştırmanın yöntemi literatür taraması ve uygulamalı bir çalışmayı kapsamaktadır. Araştırmanın uygulama kısmında; Özel Şişli Memorial Hastanesi'nde çalışanların, örgütsel iletişimi nasıl değerlendirdiği ve örgütsel bağlılığın sağlanması için neler yaptığı ölçülecektir. Bu araştırmanın uygulamasında söz konusu hastanede 118 sağlık personeli üzerinde 17.12.2019 ile 01.01.2020 tarihleri arasında veri toplama formunu içeren anket uygulaması yapılmıştır.

Araştırma evrenini; İstanbul Avrupa yakasında faaliyet gösteren Özel Şişli Memorial Hastanesi, örneklemini ise Özel Şişli Hastanesi'nde tıbbi ve idari bölümlerde çalışan doktor, hemşire ve sağlık memurundan oluşan sağlık personeli oluşturmaktadır. Araştırma veri toplama aracı olarak kullanılan anket formu; uygulamanın gerçekleştirildiği özel hastanede çalışan 300 personelden, ulaşılabilecek azami örneklemeyle yüz yüze anket yöntemi ile uygulanmıştır (N=300).

$n=Nt^2p.q/d^2(N-1)+t^2p.q$  formülü kullanılarak evrenden örneklem çekilmesi işlemi yapılmıştır. Bu hesaplamayla yaklaşık 150 personele anket yapılması planlanmış, anketler dağıtılmıştır. Uygulamanın yürütüldüğü dönemde, araştırma evreninde tabakalı örnekleme yöntemi ile 150 kişiye anket uygulaması gerçekleştirilmiş, 120 anket doldurulmuş bir şekilde geri alınmıştır. 120 anket içerisinde eksik ve yarım doldurulan 2 anket elenip 118 anketin eksiksiz ve doğru olmasına bağlı olarak, araştırmanın örneklem büyüklüğü  $n=118$  olarak kabul edilmiştir.

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak literatür tarama ve anket yöntemi tercih edilmiştir. Literatür taramasından ve geçmiş yıllarda örgütsel iletişim ve örgütsel bağlılık üzerine yapılan bilimsel araştırmalardan elde ettiğimiz 16 soruluk Karlane ve Charles'in (Karlane, Charles 1974) örgütsel iletişim ölçeği ile Meyer ve Allen'in (Allen, Meyer,1990). üç boyutlu 23 soruluk örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Anketimizin 11 soruluk demografik özellikleri tarafımızca hazırlanmış ve hastanedeki sağlık personeline uygulanmıştır. Anket formununun birinci bölümünde; araştırmaya katılan

sağlık personelinin sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 11 soru yer almaktadır. Formun ikinci bölümünde; sağlık personelinin örgütsel iletişim ölçeğinde 16 soruluk Karlane ve Charles Örgütsel iletişim ölçeği kullanılmıştır. Üçüncü bölümde ise Meyer ve Allen'in üç boyutlu 23 soruluk örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmış olup toplamda 50 soru sorulmuştur.

Araştırma konusuyla ilgili geniş bir literatür taraması yapılarak konu ile ilgili kavramsal çerçeveler ve alt boyutları ele alınmıştır. Literatür taramasının ardından hazırlanan anket İstanbul'da faaliyet gösteren Özel Şişli Memorial Hastanesi 150 çalışanına dağıtılmış, eksik ve boş bırakılanlar çalışma kapsamından çıkarıldıktan sonra 118 anket verisi daha analiz için uygun görülmüştür.

Özel Şişli Memorial Hastanesi sağlık çalışanlarına uygulanan anket sonuçlarında elde edilen veriler, bilgisayar kullanılarak SPSS 22.0 istatistik paket programında işlenmiş ve değerlendirilmiştir. Araştırmanın ilk aşamasında anketin geçerlilik ve güvenilirlik (içsel tutarlılık) analizi için Cronbach Alpha istatistik testi yapılmış ve tanımlayıcı istatistik testler ile tablolar oluşturulmuştur. Hipotezlerin sınanmasında ve anlamlılık değerlendirilmesinde normallik testini müteakiben elde edilen verilerin normal dağılım göstermemesi nedeniyle ikili grup karşılaştırmalarında t testi yerine Mann Whitney U testi ve ikiden çok grup karşılaştırmalarında ise Varyans Analizi yerine Kruskal Wallis Varyans Analizi testi kullanılmıştır. Ayrıca değişkenler arası ilişki aranmasında ise Korelasyon Analizi ile test tamamlanmıştır.

## Bulgular

**Tablo 1:** Demografik Değişkenlerin Dağılımı Özellikleri

Değişkenler	Gruplar	Sayı (n)	Yüzde (%)
<b>Görev</b>	Doktor	25	21,2
	Hemşire	55	46,6
	Sağlık Memuru	21	17,8
	Diğer	17	14,4
	<b>Toplam</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	79	66,9
	Erkek	39	33,1
	<b>Toplam</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>
<b>Yaş</b>	29 yaş ve daha küçük	69	58,5
	30-39 yaş arası	23	19,5
	40 yaş ve üzeri	26	22,0
	<b>Toplam</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>
<b>Eğitim Düzeyleri</b>	Sağlık Meslek Lisesi	31	26,3
	Lise	14	11,9
	Ön Lisans	24	20,3
	Lisans	21	17,8
	Lisans Üstü	7	5,9
	<b>Toplam</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>
<b>Medeni Durum</b>	Evli	55	46,6
	Bekâr	63	53,4
	<b>Toplam</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>
<b>Meslek Seçimi</b>	Evet	83	70,3
	Hayır	35	29,7
	<b>Toplam</b>	<b>120</b>	<b>100,0</b>

<b>Çalıştığı Bölüm</b>	Poliklinik	66	55,9
	İdari Bölüm	40	33,9
	Diğer	12	10,2
	<b>Toplam</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>
<b>Memnuniyet</b>	Evet	70	59,3
	Hayır	14	11,9
	Kısmen	34	128,8
	<b>Toplam</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>
<b>Çalışma Saatleri</b>	Sadece gündüz	81	68,6
	Nöbet usulü	37	31,4
	<b>Toplam</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>
<b>Kurumda Çalışma Süresi</b>	Bir yıldan az	30	25,4
	1-5 yıl arası	60	50,8
	6-10 yıl arası	17	14,4
	11 yıl ve üzeri	11	9,3
	<b>Toplam</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>
<b>Meslek Hayatında Toplam Çalışma Süresi</b>	Bir yıldan az	12	10,2
	1-5 yıl arası	53	44,9
	6-10 yıl arası	19	16,1
	11-15 yıl arası	16	13,6
	15 yıl ve üstü	18	15,3
	<b>Toplam</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>

Yapılan araştırmaya katılanların 79'u kadın 39'u erkektir. Kadınlar araştırmanın %66,9'luk kısmını, erkekler ise %33,1'lik kısmı oluşturmaktadırlar. Ankete katılanların yaş aralığına bakıldığında, %58,5'inin 29 yaş ve daha küçük, %19,5'inin 30-39 yaş arası, %22'sinin ise 40 yaş ve üzeri olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların eğitim durumu incelendiğinde; sağlık meslek lisesi mezunu olanların sayısı 31'dir. Yapılan araştırmanın %26,3'lük bölümünü, lise mezunu olanların sayısı ise 14 olup araştırmanın %11,9'luk kısmını, ön lisans mezunu olanların sayısı 24 ve araştırmanın %20,3'lük kısmını, Tıpta uzmanlık mezunu olanların sayısı ise 21 olup %17,8'lik bölümünü ve lisansüstü mezunlar ise 7 kişi olup %5,9'luk bölümü oluşturmaktadırlar.



Ankete katılan evli kişi sayısı 55 olup araştırmada % 46'lık bölümü oluşturmaktadırlar. Araştırmaya katılan bekâr katılımcı sayısı ise 63'tür. Araştırmanın % 53'lük kısmını oluşturmaktadırlar. Meslek seçimi kısmında ise evet diyenlerin sayısı 83 ve % 70,3'lük bölümü oluşturmakta ve hayır diyenler ise 35 kişi olup % 29,7'lik bölümü oluşturmaktadırlar. Kurumda çalışmaktan memnun olanlar 70 kişi olup % 59,3'lük bölümü, memnun olmayanlar ise, 14 kişi olup % 11,9'luk bölümü ve kısmen memnun diyenler ise 34 kişi olup % 28,8'lik bölümü oluşturmaktadır. Sadece gündüz çalışanların sayısı 81 personeldir ve % 68.6'lık kısmı ve nöbet usulü çalışanlar ise 37 olup araştırmanın % 31,4'lük kısmını oluşturmaktadırlar. Çalışma süresi bir yıldan az olanların sayısı 30 olup % 25,4'lük bölümü, 1-5 yıl arası olanların sayısı 60 olup % 50,8'lik kısmı, 6-10 yıl arası olanlar 17 kişi olup % 14,4'lük kısmı ve 11 yıl ve üzeri olanlar 11 kişi olup % 9,3'lük kısmı oluşturmaktadırlar. Ankete katılanların toplam çalışma süresi bir yıldan az olanlar 12 (% 10,2), 1-5 yıl arası olanlar 53 (% 44,9), 6-10 yıl arası olanlar 19 (% 16,1), 11-15 yıl arası 16 kişi (% 13,6), 15 yıl ve üstü 18 (% 15,3)'dir.

**Tablo 2:** Örgütsel İletişim, Örgütsel Bağlılık ve İlişkileri Ölçeğinin Güvenilirlik Analiz Sonuçları

Ölçek	Ölçekte yer alan soru sayısı	Cronbach's Alpha Değeri
Örgütsel iletişim	16	0,898
Örgütsel bağlılık	23	0,894
Örgütsel iletişim ve Örgütsel Bağlılık	39	0,917

İçsel tutarlılığı test edilen Örgütsel İletişim Ölçeğinin Cronbach's Alpha Değeri=0,898 olarak bulunmuştur. Ölçek yüksek düzeyde geçerlidir. Cronbach's Alpha Değeri=0,894 olarak çıkan Örgütsel Bağlılık Ölçeği de yüksek düzeyde güvenilirliğe sahiptir. Cronbach's Alpha Düzeyi =0,917 olarak bulunan Örgütsel İletişim ve Örgütsel Bağlılık ölçeği de yüksek düzeyde güvenilirliğe sahiptir.

**Tablo 3:** Araştırmadan Elde Edilen Verilerin Normallik Testi

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Örgütsel İletişim	0,111	118	0,001	0,938	118	0,000
Örgütsel Bağlılık	0,085	118	0,037	0,976	118	0,033
Duygusal Bağlılık	0,115	118	0,001	0,964	118	0,003
Devamlılık Bağlılığı	0,091	118	0,018	0,987	118	0,295
Normatif Bağlılık	0,086	118	0,032	0,970	118	0,010

Normallik testinde ( $p < 0,05$ ) normal dağılım göstermedikleri bulunduğu için verilerin analizinde non-parametrik testler ile istatistikî analiz yapılmıştır.

**Tablo 4:** Sağlık Çalışanlarının Cinsiyet, Medeni Durum ve Meslek Seçimi Değişkeni Bakımından Örgütsel İletişim, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutları Puan Ortalamasını İncelemek İçin Yapılan Mann Whitney- U Testi Sonuçları

Değişkenler	n=118	Sıra Ortalaması	Test/p Değeri
<b>Cinsiyet</b>			
Örgütsel İletişim			
Kadın	79	56,85	U=1331,500 p=0,231
Erkek	39	64,86	
Örgütsel Bağlılık			
Kadın	79	56,42	U=1297,500 p=0,164
Erkek	39	65,73	
Duygusal Bağlılık			
Kadın	79	55,84	U=1251,000 p=0,097
Erkek	39	66,93	
Devamlılık Bağlılığı			
Kadın	79	59,63	U=1530,000 p=0,952
Erkek	39	59,23	
Normatif Bağlılık			

Kadın	79	57,25	U=1362,500 p=0,307
Erkek	39	64,06	
<b>Medeni Durum</b>			
<b>Örgütsel İletişim</b>			
Evli	55	57,08	U=1599,500 p=0,472
Bekâr	63	61,61	
<b>Örgütsel Bağlılık</b>			
Evli	55	62,09	U=1590,000 p=0,442
Bekâr	63	57,24	
<b>Duygusal Bağlılık</b>			
Evli	55	64,45	U=1460,500 p=0,141
Bekâr	63	55,18	
<b>Devam Bağlılığı</b>			
Evli	55	57,56	U=1626,000 p=0,565
Bekâr	63	61,19	
<b>Normatif Bağlılık</b>			
Evli	55	62,55	U=1564,500 p=0,300
Bekâr	63	56,83	
<b>Meslek Seçimi</b>			
<b>Örgütsel İletişim</b>			
Evet	83	64,03	U=1076,500 p=0,270
Hayır	35	48,76	
<b>Örgütsel Bağlılık</b>			
Evet	83	64,25	U=1058,500 <b>p=0,020</b>
Hayır	35	48,24	
<b>Duygusal Bağlılık</b>			
Evet	35	66,77	U=849,000 <b>p=0,000</b>
Hayır	83	42,26	
<b>Devamlılık Bağlılığı</b>			
Evet	83	60,73	U=1350,000 p=0,545
Hayır	35	56,57	
<b>Normatif Bağlılık</b>			
Evet	35	61,98	U=1247,000 p=0,225
Hayır	83	53,63	

Tablo 4’de, cinsiyet değişkeni bakımından örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık alt boyutları olan; duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık açısından elde edilen sağlık çalışanları puan ortalaması açısından fark olup-olmadığını test etmek için Mann Whitney U testi uygulanmış ve fark bulunamamıştır. Cinsiyet değişkeni bakımından örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ( $p>0.05$ ).

Yine, medeni durum değişkeni bakımından örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık boyutları olan duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık için elde edilen sağlık çalışanları puan ortalamasında fark olup olmadığını test etmek için Mann Whitney U testi uygulanmış ve fark bulunamamıştır. Medeni durum değişkeni bakımından örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ( $p>0.05$ ).

Meslek seçimi değişkeni bakımından, örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık alt boyutları olan; duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık açısından elde edilen puan ortalamaları bakımından fark olup olmadığını test etmek için Mann Whitney U testi yapılmıştır. Meslek seçimi değişkeni bakımından örgütsel bağlılık ve duygusal bağlılık puan ortalamaları açısından fark bulunmuştur ( $p=0,020$  ve  $p=0,000$ ). Örgütsel iletişim ve örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık açısından fark bulunamamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 5:** Sağlık Çalışanlarının Puan Ortalamalarını İncelemek İçin Yapılan Kruskal Wallis-H Testi sonuçları.

Gruplar		n=118	Sağlık Çalışanları Puanı			
			Sıra Ortalaması	x <sup>2</sup>	df	p
<b>Yaş Aralığı</b>						
Örgütsel İletişim	29'dan küçük	69	62,94	1,817	2	0,403
	30-39 yaş aralığı	23	56,52			
	40 ve üstü	26	53,00			
Örgütsel Bağlılık	29 dan az olanlar	69	60,62	0,181	2	0,914
	30-39 yaş aralığı	23	57,74			
	40 ve üstü	26	58,08			
Duygusal Bağlılık	29 dan az olanlar	69	57,46	0,973	2	0,615
	30-39 yaş aralığı	23	59,20			
	40 ve üstü	26	65,19			
Devamlılık Bağlılığı	29 dan az olanlar	69	64,44	3,488	2	0,175
	30-39 yaş aralığı	23	52,35			
	40 ve üstü	26	52,71			
Normatif Bağlılık	29 dan az olanlar	69	57,83	0,512	2	0,774
	30-39 yaş aralığı	23	63,59			
	40 ve üstü	26	60,33			
<b>Eğitim Durumu</b>						
Örgütsel İletişim	Sağlık Meslek Lisesi	31	55,48	2,574	5	0,765
	Lise	14	52,50			
	Ön Lisans	24	57,40			
	Lisans	21	63,21			
	Tıpta Uzmanlık	21	65,60			
	Lisansüstü	7	69,07			
Örgütsel Bağlılık	Sağlık Meslek Lisesi	31	65,44	10,425	5	0,064
	Lise	14	56,82			
	Ön Lisans	24	58,10			
	Lisans	21	71,50			
	Tıpta Uzmanlık	21	40,33			
	Lisansüstü	7	64,86			

*Sağlık Sektöründe Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*

<b>Duygusal Bağlılık</b>	Sağlık Meslek Lisesi	31	58,97	7,118	5	0,212
	Lise	14	52,07			
	Ön Lisans	24	48,25			
	Lisans	21	67,07			
	Tıpta Uzmanlık	21	63,76			
	Lisansüstü	7	79,79			
<b>Devamlılık Bağlılığı</b>	Sağlık Meslek Lisesi	31	73,56	31,070	5	<b>0,000</b>
	Lise	14	57,96			
	Ön Lisans	24	69,81			
	Lisans	21	67,83			
	Tıpta Uzmanlık	21	26,21			
	Lisansüstü	7	39,79			
<b>Normatif Bağlılık</b>	Sağlık Meslek Lisesi	31	66,16	9,421	5	0,093
	Lise	14	65,39			
	Ön Lisans	24	52,88			
	Lisans	21	69,71			
	Tıpta Uzmanlık	21	42,81			
	Lisansüstü	7	60,36			
<b>Göreviniz</b>						
<b>Örgütsel İletişim</b>	Hekim	25	59,92	4,507	3	0,212
	Hemşire	55	53,97			
	Sağlık Memuru	21	72,50			
	Diğer	17	60,71			
<b>Örgütsel Bağlılık</b>	Hekim	25	49,04	3,189	3	0,363
	Hemşire	55	63,53			
	Sağlık Memuru	21	61,64			
	Diğer	17	59,21			
<b>Duygusal Bağlılık</b>	Hekim	25	68,50	2,902	3	0,407
	Hemşire	55	54,76			
	Sağlık Memuru	21	61,79			
	Diğer	17	58,76			
<b>Devamlılık Bağlılığı</b>	Hekim	25	33,92	23,725	3	<b>0,000</b>
	Hemşire	55	73,02			
	Sağlık Memuru	21	52,33			
	Diğer	17	62,24			
<b>Normatif Bağlılık</b>	Hekim	25	52,00	4,706	3	0,195
	Hemşire	55	65,45			
	Sağlık Memuru	21	61,69			
	Diğer	17	48,59			

Çalışılan Bölüm						
Örgütsel İletişim	Poliklinikler	66	55,52	2,554	2	0,279
	İdari Bölümler	40	66,43			
	Diğer	12	58,29			
Örgütsel Bağlılık	Poliklinikler	66	54,12	3,760	2	0,153
	İdari Bölümler	40	66,91			
	Diğer	12	64,38			
Duygusal Bağlılık	Poliklinikler	66	60,61	0,313	2	0,855
	İdari Bölümler	40	59,10			
	Diğer	12	54,71			
Devamlılık Bağlılığı	Poliklinikler	66	51,24	9,183	2	0,010
	İdari Bölümler	40	71,64			
	Diğer	12	64,46			
Normatif Bağlılık	Poliklinikler	66	54,16	3,673	2	0,159
	İdari Bölümler	40	66,19			
	Diğer	12	66,58			
Memnuniyet						
Örgütsel İletişim	Evet	70	67,65	12,969	2	0,002
	Hayır	14	33,93			
	Kısmen	34	53,25			
Örgütsel Bağlılık	Evet	70	68,61	12,414	2	0,002
	Hayır	14	42,96			
	Kısmen	34	47,54			
Duygusal Bağlılık	Evet	70	72,58	26,191	2	0,000
	Hayır	14	33,14			
	Kısmen	34	43,43			
Devamlılık Bağlılığı	Evet	70	59,86	0,072	2	0,965
	Hayır	14	60,75			
	Kısmen	34	58,25			
Normatif Bağlılık	Evet	70	66,99	8,291	2	0,016
	Hayır	14	48,14			
	Kısmen	34	48,76			

<b>Çalışma Saatleri</b>						
<b>Örgütsel İletişim</b>	Sadece Gündüz	81	58,53	0,208	2	0,648
	Nöbet Usulü	37	61,62			
	Diğer	0				
<b>Örgütsel Bağlılık</b>	Sadece Gündüz	81	58,56	0,195	2	0,659
	Nöbet Usulü	37	61,55			
	Diğer	0				
<b>Duygusal Bağlılık</b>	Sadece Gündüz	81	59,88	0,033	2	0,857
	Nöbet Usulü	37	58,66			
	Diğer	0				
<b>Devamlılık Bağlılık</b>	Sadece Gündüz	81	55,83	2,994	2	0,084
	Nöbet Usulü	37	67,54			
	Diğer	0				
<b>Normatif Bağlılık</b>	Sadece Gündüz	81	57,25	1,127	2	0,288
	Nöbet Usulü	37	64,43			
	Diğer	0				
<b>Kurumda Çalışma Süresi</b>						
<b>Örgütsel İletişim</b>	Bir yıldan az	30	74,40	0,208	3	0,648
	1-5 yıl arası	60	55,38			
	6-10 yıl arası	17	44,18			
	11 yıl ve üzeri	11	65,00			
<b>Örgütsel Bağlılık</b>	Bir yıldan az	30	60,45	0,195	3	0,659
	1-5 yıl arası	60	55,11			
	6-10 yıl arası	17	57,85			
	11 yıl ve üzeri	11	83,41			
<b>Duygusal Bağlılık</b>	Bir yıldan az	30	59,08	0,033	3	0,857
	1-5 yıl arası	60	57,09			
	6-10 yıl arası	17	55,97			
	11 yıl ve üzeri	11	79,23			
<b>Devamlılık Bağlılığı</b>	Bir yıldan az	30	62,30	2,994	3	0,084
	1-5 yıl arası	60	56,36			
	6-10 yıl arası	17	59,82			
	11 yıl ve üzeri	11	68,50			
<b>Normatif Bağlılık</b>	Bir yıldan az	30	59,13	1,127	3	0,288
	1-5 yıl arası	60	54,84			
	6-10 yıl arası	17	59,91			
	11 yıl ve üzeri	11	85,27			



Meslek Hayatında Toplam Çalışma Süresi						
<b>Örgütsel İletişim</b>	Bir yıldan az	12	62,13	5,324	4	0,256
	1-5 yıl arası	53	63,99			
	6-10 yıl arası	19	51,97			
	11-15 yıl arası	16	66,56			
	15 yıl ve üstü	18	46,19			
<b>Örgütsel Bağlılık</b>	Bir yıldan az	12	44,79	3,024	4	0,554
	1-5 yıl arası	53	62,76			
	6-10 yıl arası	19	56,11			
	11-15 yıl arası	16	60,75			
	15 yıl ve üzeri	18	62,17			
<b>Duygusal Bağlılık</b>	Bir yıldan az	12	48,29	2,314	4	0,678
	1-5 yıl arası	53	58,94			
	6-10 yıl arası	19	59,13			
	11-15 yıl arası	16	61,34			
	15 yıl ve üstü	18	67,36			
<b>Devamlılık Bağlılığı</b>	Bir yıldan az	12	53,21	4,027	4	0,402
	1-5 yıl arası	53	66,18			
	6-10 yıl arası	19	53,29			
	11-15 yıl arası	16	51,34			
	15 yıl ve üzeri	18	57,83			
<b>Normatif Bağlılık</b>	Bir yıldan az	12	40,46	4,027	4	0,372
	1-5 yıl arası	53	62,08			
	6-10 yıl arası	19	59,55			
	11-15 yıl arası	16	62,75			
	15 yıl ve üzeri	18	61,64			

Tablo-5’de yaş değişkeni bakımından, örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık alt boyutları olan; duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık açısından elde edilen puan ortalamaları bakımından fark olup olmadığını test etmek için Kruskal Wallis-H Testi yapılmıştır. Yaş değişkeni bakımından örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır ( $p>0,05$ ).

Eğitim durumu değişkeni bakımından, örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık alt boyutları olan; duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık açısından elde edilen puan ortalamaları bakımından

fark olup olmadığını test etmek için Kruskal Wallis-H Testi yapılmıştır. Eğitim durumu değişkeni bakımından devam bağlılığı puan ortalaması açısından fark bulunmuştur ( $p=0,000$ ). Örgütsel iletişim örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık ve normatif bağlılık açısından fark bulunamamıştır ( $p>0,05$ ).

Sağlık çalışanlarının yaptıkları görev değişkeni bakımından, örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık alt boyutları olan; duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık açısından elde edilen puan ortalamaları bakımından fark olup olmadığını test etmek için Kruskal Wallis-H Testi yapılmıştır. Sağlık çalışanlarının yaptıkları görev değişkeni bakımından devam bağlılığı puan ortalaması açısından fark bulunmuştur ( $p=0,000$ ). Örgütsel iletişim örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık ve normatif bağlılık açısından fark bulunamamıştır ( $p>0,05$ ).

Çalıştıkları bölüm değişkeni bakımından, örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık alt boyutları olan; duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık açısından elde edilen puan ortalamaları bakımından fark olup olmadığını test etmek için Kruskal Wallis-H Testi yapılmıştır. Sağlık çalışanlarının çalıştıkları bölüm değişkeni bakımından devam bağlılığı puan ortalaması açısından fark bulunmuştur ( $p=0,010$ ). Örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık ve normatif bağlılık açısından fark bulunamamıştır ( $p>0,05$ ).

Çalışanlarının memnuniyet değişkeni bakımından, örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık alt boyutları olan; duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık açısından elde edilen puan ortalamaları bakımından fark olup olmadığını test etmek için Kruskal Wallis-H Testi yapılmıştır. Sağlık çalışanlarının memnuniyet değişkeni bakımından örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık, duygusal bağlılık ve normatif bağlılık puan ortalaması açısından fark bulunmuştur ( $p=0,002$ ,  $p=0,002$ ,  $p=0,000$  ve  $p=0,016$ ). Örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devamlılık bağlılığı açısından fark bulunamamıştır ( $p>0,05$ ).

Çalışma saatleri değişkeni bakımından, örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık alt boyutları olan; duygusal bağlılık, devamlılık

bağlılığı ve normatif bağlılık açısından elde edilen puan ortalamaları bakımından fark olup olmadığını test etmek için Kruskal Wallis-H Testi yapılmıştır. Sağlık çalışanlarının çalışma saatleri değişkeni bakımından örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık alt boyutları olan; duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık açısından fark bulunamamıştır ( $p>0,05$ ).

Kurumda çalışma süreleri değişkeni bakımından, örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık alt boyutları olan; duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık açısından elde edilen puan ortalamaları bakımından fark olup olmadığını test etmek için Kruskal Wallis-H Testi yapılmıştır. Sağlık çalışanlarının çalışma süreleri değişkeni bakımından örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık alt boyutları olan; duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık açısından fark bulunamamıştır ( $p>0,05$ ).

Meslek hayatında toplam çalışma süreleri değişkeni bakımından, örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık alt boyutları olan; duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık açısından elde edilen puan ortalamaları bakımından fark olup olmadığını test etmek için Kruskal Wallis-H Testi yapılmıştır. Sağlık çalışanlarının toplam çalışma süreleri değişkeni bakımından örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık alt boyutları olan; duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık açısından fark bulunamamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 6:** Örgütsel İletişim ve Örgütsel Bağlılık Ortalamaları

	Örgütsel İletişim Ortalaması	Örgütsel Bağlılık Ortalaması
N	118	118
Ortalama	3,8067	3,1746
Standart Sapma	0,56502	0,51271
Minimum	1,00	1,00
Maximum	5,00	5,00

Tablo-6'ya bakıldığında; sağlık çalışanlarının örgütsel iletişim ortalamasının 3,80 (%76) ve örgütsel bağlılık ortalamasının ise 3,17 (%63) olduğu sonucuna varılmaktadır. Bu verilerin sonucunda, sağlık çalışanlarının örgütsel iletişimi yüksek ve örgütsel bağlılığının biraz düşük olduğu anlaşılmaktadır.

**Tablo 7:** Duygusal Bağlılık, Devamlılık Bağlılığı ve Normatif Bağlılık Puanları Tablosu

	Duygusal Bağlılık Puanı	Devamlılık Bağlılığı Puanı	Normatif Bağlılık Puanı
N	118	118	118
Ortalama	28,42	21,53	26,19
Standart Sapma	5,85	4,73	5,04
Minimum	8,00	7,00	8,00
Maximum	40,00	35,00	40,00

Tablo 7 incelendiğinde; sağlık personelinin duygusal bağlılık puanlarının yüksek ve devamlılık bağlılığı ile normatif bağlılık puanlarının ise biraz düşük olduğu söylenebilir.

**Tablo 8:** Örgütsel İletişim ve Örgütsel Bağlılık Korelasyon Analizi

		Örgütsel İletişim	Örgütsel Bağlılık
Spearman's rho	Örgütsel İletişim	Correlation Coefficient	0,382**
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	118
	Örgütsel Bağlılık	Correlation Coefficient	0,382**
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	118
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Tablo 8'de Spearman's rho Korelasyon analizi yapılmış ve örgütsel iletişim ile örgütsel bağlılık puanı arasında pozitif yönlü ( $r=0,382$ ) ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir ( $p=0,000$ ). Örgütsel iletişim arttığında örgütsel bağlılığın da arttığı sonucuna varılabilir.

## **Tartışma, Sonuç ve Öneriler**

Yapılan araştırmada; cinsiyet, medeni durum, yaş, çalışma saatleri, çalışma süreleri ve toplam çalışma süreleri değişkeni bakımından örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır.

Meslek seçimi değişkeni bakımından örgütsel bağlılık ve duygusal bağlılık puan ortalamaları açısından fark bulunmuş, örgütsel iletişim ve örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık açısından fark bulunamamıştır.

Eğitim durumu değişkeni bakımından devam bağlılığı puan ortalaması açısından fark bulunmuş, ancak örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık ve normatif bağlılık açısından fark bulunamamıştır.

Sağlık çalışanlarının yaptıkları görev değişkeni bakımından devam bağlılığı puan ortalaması açısından fark bulunmuş, örgütsel iletişim örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık ve normatif bağlılık açısından fark bulunamamıştır.

Sağlık çalışanlarının çalıştıkları bölüm değişkeni bakımından devam bağlılığı puan ortalaması açısından fark bulunmuş, örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık ve normatif bağlılık açısından fark bulunamamıştır.

Araştırma konuları ile ilgili çalışmalar incelendiğinde, Yıldız'ın çalışmasında Örgütsel iletişimin, örgütsel bağlılık üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Yıldız, 2019). Korelasyon analizi neticesinde Örgütsel iletişim ve örgütsel bağlılık ölçekleri arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Araştırma sonucunda örgütsel iletişim arttıkça, örgütsel bağlılığın da artacağı söylenilmiş olup ulaştıkları sonuç neticesinde araştırmamızı destekleyen bir çalışma olduğu görülmüştür.

Öztürk'ün çalışmasında ise yapılan analiz neticesinde cinsiyet değişkeni ile duygusal bağlılık ve normatif bağlılık alt boyutları arasında istatistiksel anlamda bir farklılık bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ) (Öztürk, 2013). Tek yönlü

varyans analizi neticesinde yaş ile duygusal bağlılık alt boyutu arasında istatistiksel anlamda bir farklılık bulunmaktadır ( $p < 0,05$ ). Medeni durum değişkeni ile duygusal bağlılık alt boyutu arasında istatistiksel anlamda bir farklılık bulunmaktadır ( $p < 0,05$ ). Evli olanların ortalamasının bekâr olanların ortalamasından daha büyük olmasında, evli olanlarda, ailevi nedenlerden dolayı başlayan örgütsel bağlılığın zaman içerisinde duygusal bağlılık yönünün oluştuğu düşünülmektedir. Uygulanan tek yönlü varyans analizi neticesinde çalışma şekli ile duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık alt boyutları arasında istatistiksel anlamda bir farklılık bulunmamaktadır ( $p > 0,05$ ). Bu değerlendirmede “çalışma şekillerini benimsemiş, yaptıkları işten memnun durumda olduklarını göstermektedir” şeklinde çalışmamızı destekleyen bulgular görülmüştür.

Kıraç’ın araştırmasında ise (Kıraç, 2012), örgütsel iletişim ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi gösteren R değeri 0,660 olarak hesaplanmıştır. Örgütsel bağlılık bağımlı değişken, örgütsel iletişim bağımsız değişken olarak ele alınmış ve iletişimin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı pozitif yönlü bir etkisi olduğu bulunmuştur.

Öztürk’ün araştırmasında (Öztürk, 2014) ise, verilerin analizi sonucunda, gelir durumu, yaş, şirkette çalışma yılı ve evlilik değişkenlerine göre anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Uygulama analizlerinin devamında değişkenlerinin birbirleriyle ilişkilerini belirlemeye yönelik korelasyon analizi yapılmış, buna göre örgütsel iletişimin bağımsız değişkeniyle örgütsel bağlılık bağımlı değişkeni arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere regresyon analizi yapılmış, bunun sonucunda örgütsel iletişimin örgütsel bağlılığı kısmen etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

İletişim, kişilerin duygu ve düşünce alışverişini sağlayan ögedir. Sosyal hayatın devamlılığı ve insan ilişkilerinin bir düzen içerisinde olabilmesi için etkili bir araçtır. Yöneticiler, örgütteki işlerin iş görenler tarafından yapılması için iletişimi araç olarak kullanmakta, iletişimle birlikte örgütte düşüncelerini aktarmakta, onlara talimatlar vermektedir. Yöneticiler, talimatların örgüt tarafından nasıl değerlendirildiğini anlamak için iletişimi kullanmaktadır. Yöneticilerin, çalışanlarıyla bilgi paylaşımında bulunması, çalışma koşulları içerisindeki belirsizlikleri azaltmakla birlikte, çalışanların işlerindeki motivasyon seviyelerinde artış sağlamayı amaçlamaktadır.

Örgütlerdeki birimlerde birbirinden farklı özelliklere sahip olan bireylerin bulunması, örgütün işleyiői açısından birtakım zorluklarla karşılaşılmasını sebep olmaktadır. Ancak örgütteki yönetimin iletişime gerekli önemi vermesi, çalışanlarına net ifadelerle görevlerini nasıl yapacakları konuları hakkında bilgilendirmeleri, işlerindeki performansları hakkında geri bildirimde bulunmaları, çalışanlarda örgütün kendilerine değer verdiği görüşünün oluşmasını sağlamaktadır. Örgütün iletişimde verimliliği sağlamak adına bu şekildeki uygulamalara yer vermesi, bireylerin kişisel başarılarının desteklenmesinin yanı sıra, çalıştıkları birimlerin başarılarını da olumlu yönde etkilemekte ve dolayısıyla bu durum örgütlerin başarı seviyesini de etkilemektedir. Örgütlerin iletişime gerekli önemi vermemeleri, çalışanlarına görevlerini nasıl yapacakları konusunda yeterli derecede açıklama yapmamaları, onların işteki motivasyonlarını, örgüte olan bağlılıklarını olumsuz yönde etkilemektedir.

Örgütsel iletişim ise, örgütün tamamını içine alan ve çalışanlar arasında gerçekleşen bilgi aktarım sürecidir. İnsan kaynakları yönetimleri örgütlerinin politikalarını, hedeflerini, çalışanlara sağlıklı iletişim sistemi ile iletirlerse çalışanların bu amaçları uygulamaları kolaylaşır. Çalışanlara sürekli bilgi akışının yapılması ile örgütün samimi, güven duyulan ortamı sağlanmış olur.

Etkili bir iletişim sistemi ile firmalar çalışanlarına hedeflerini, politikalarını düzgün bir şekilde aktarabilir ve çalışan sağlıklı iletişim sistemi ile bu bilgileri aldığı zaman örgüte duyduğu güveni artar, bununla birlikte net bir şekilde örgütün misyonunu öğrenmiş olur ve buna göre çalışma düzeni şekillenir. Birimler arasında görev dağılımlarının etkin bir şekilde öğrenilmesiyle bölümler arasında koordinasyon sağlanmış olunur.

Zayıf iletişimin oluşturduğu durumlar ise Őu şekilde açıklanabilir; çalışanların gerekli bilgileri alamaması kuruma karşı güven eksikliği oluşturur, bu da beraberinde işe duydukları bağlılıkların zayıflamasına neden olur. Bölümler arasında verimli iletişim kullanılmamasından kaynaklı sorunlar oluşur. Görev dağılımı ve görev tanımları karışıklığı yüzünden kuruma olan bağlılıkları azalır. İş kazaları, birtakım önüne geçilemeyecek olumsuz durumlar oluşur.

Sonuç itibariyle iyi bir iletişim düzeni ya da oluşturulmamış bir iletişim sistemi işletmelerin amaçları olan başarıya ulaşmalarını önemli derecede etkilemekte bu da uzun vadede işletmelerin amaçlarına ulaşmalarına engel olmaktadır. Yöneticiler bunun erken farkına varmalı bu konuda önlemler almalıdırlar. İletişim sistemleri bozuk ise bunu onarmaya çalışmalı ya da bunu oluşturacak faktörleri gidermelidirler.

Örgütsel iletişim ise, örgütün bütününe içine alan ve çalışanlar arasında gerçekleşen bilgi değişimi sürecidir. İnsan kaynakları yönetimleri; örgütlerinin politikalarını, hedeflerini, misyonunu çalışanlara sağlıklı iletişim sistemi ile duyururlarsa çalışanların bunları benimsemeleri uygulamaları kolaylaşır. Çalışanlara sürekli bilgi akışının yapılması aile ortamının oluşmasını sağlar. İyi bir örgütsel iletişim ile çalışanların örgütsel bağlılıkları artar ve bunun sonucunda işletmenin amaçlarını gerçekleştirmede birbirine bağlı bir örgüt ile başarıya ulaşması daha basit bir şekilde sağlanır.

Yapılan bu araştırmada araştırmanın konusu, sağlık sektöründe çalışanların insan ilişkilerini, iletişimlerini bunun beraberinde örgütsel iletişimlerini incelemeye almak ve örgütsel bağlılıklarının örgütsel iletişimle bağlantısını bulmak amaçlanmıştır.

Çalışanların her birinin demografik özelliklerinin farklı olması medeni halleri, yaşları, eğitim seviyeleri, çalışma süreleri, tecrübeleri, meslek gruplarının farklı olması, farklı kültürlerden geldikleri, duygu ve düşüncelerinin farklı olması, kendilerine has fikirlerinin olması onları diğer çalışanlardan farklı kılan özelliklerdir. Çalışanların iletişim şekillerinin birbirleri ile bağlantılı olduğu gözden kaçırılmayarak yönetim kademesinden alt kademelere doğru çalışma ile iletişimi ne şekilde sergilediği, örgütsel iletişime olan katkıları, örgüte olan bağlılıklarının seviyeleri en iyi şekilde ortaya konulup incelenmesi araştırılmıştır.

Çalışmamızın bulgularının neticesinde, çalışanların örgütsel bağlılıklarını artırmak amacı ile örgütsel iletişimi, örgüt içerisinde artırmak için sürekliliği olan çalışmalar yapılması gerekir. Çünkü örgütsel iletişim arttığında çalışanların örgütsel bağlılığı arttığı görülmüştür. İletişim ve örgütsel bağlılık kavram olarak çalışanların gündemine getirilmesi, açıklanması, anlatılması ve bunun sonucunda örgütün başarısının artacağını, ortak hedef



ve amaçların başarılmasında her birimin üstüne düşen görevleri yapması gerektiğinin açıklanması, örgüt yöneticileri tarafından çalışma merkezine alınmalıdır.

Bu alışma, sağlık alışanlarında örgütsel iletişimin örgütsel bağlılık oluşumundaki etkisini ortaya koymaya çalışmıştır. Bu amaçla faaliyet alanı sağlık olan bir kurum seçilmiş ve anket alışması Özel Şişli Memorial Hastanesi'nde yapılmıştır. Yapılan anket çalışmalarında ve anket dağıtımı sırasındaki gözlemlerle elde edilen görüş, Özel Şişli Memorial Hastanesi alışanlarının çoğunluğunun işlerinden ve kurumlarından memnun olduğudur. Bu çalışmayla, ileride bu sahada yapılacak olan çalışmalara basamak teşkil edecek nitelikte katkı sağlamak amaçlanmıştır.

Örgütlerdeki iletişimin örgütsel bağlılık algılaması üzerindeki etkilerini incelediğimiz birinci varsayımımızda, örgütsel iletişimin anket ölçeğine göre iletişim boyutunun örgütsel bağlılık algılamasını etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel iletişime bağlı olarak, çalışanların örgütsel bağlılık algılamaları değişmektedir. Bu anlamda örgütsel bağlılığı sürekli kılmak adına yöneticiler, örgüt içi iletişim konusunda bilgi sahibi olmalıdırlar. Örgütte işten ayrılmalar, iş yerinde birimler arasında oluşan sorunlar gibi durumlar oluşursa, yöneticiler ilk olarak, örgütsel iletişimin olumsuz yönlerini bulmalı, bu olumsuz yönleri giderebilecek düzeltmeleri yapmalı ve tüm çalışanların da fikirlerini açık bir şekilde ifade edebilecek ortamı sağlamalıdır. Unutmamalıdırlar ki; örgüt içi iletişim sorunları giderildiğinde örgüte duyulan bağlılık o derece artacak ve örgütü rakiplerinden farklı kılan bu bağlılık derecesi örgütün gelecekteki başarisına önemli derecede etki edecektir.

Örgütsel iletişimin yönetim tarafında iyi bir şekilde iletilmesi ve örgüt tarafından verimli bir şekilde algılanması çalışanları tarafından iyi şekilde anlaşılabilmesi örgütteki bağlılık derecesi bakımından oldukça önemlidir. Örgüt yöneticileri, çalışanlar arasındaki bilgi alışverişi sürekliliği sağlanmalı ve bunun sonucunda kuruma duyulan bağlılık arttırılmalıdır. Böylece alışanlar örgüt içi etkin bir iletişim sistemi ile örgüte duygusal olarak bağlanmaya başlayacak ve örgüt başarılı bir şekilde işleyişini devam ettirecektir.

Memorial Hastanesi çalışanlarının örgütsel iletişimlerinin iletişim boyutunun, örgüte duygusal bağlılık üzerinde etkisi olduğu sonucuna ulaştığımız bu araştırmadan çıkarılabilecek en genel sonuç, çalışanların iletişim etkisiyle örgüte duyulan bağlılık hissettikleri ve örgütün başarısını ön planda tuttuklarıdır. Çalışanların genel olarak birbirleriyle iletişimleri olumlu olarak gözlemlenmiştir. Örgütlerde çalışanlar arasındaki iletişim yeterli olarak algılanmazsa, örgüte duyulan bağlılıkları da o yönde etkileneceği izlenilmiştir.

Bir örgütün iletişimi ve kişiler arası ilişkileri iyileştiremezse, verimlilik ve motivasyonları azalacaktır. Bu kopuk iletişim ve kişilerin olumsuz ilişkileri, örgütsel bağlılıklarını önemli derecede etkiler. Örgüt içi iletişimi azalan çalışan, zamanla örgütten uzaklaşma, işe geç kalma hatta örgütten ayrılmaya kadar varacaktır bu durum.

Yapılan araştırmada çalışanlar örgütsel iletişimin örgütsel bağlılığı etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sebeple yetersiz veya düzensiz bir iletişim oluşumu durumu varsa yöneticiler bunları önceden tespit etmeli ve gerekli önlemleri almalıdırlar.

Araştırmamın sonucu ile daha önceden yapılmış araştırmaların sonuçlarının örgütsel iletişim ile örgütsel bağlılık üzerinde olumlu bir etkisi vardır, anlamlı ilişkileri vardır şeklinde benzerlik göstermektedir. Yapılan diğer araştırmalarda da örgütsel iletişim arttığında örgütsel bağlılık seviyesi artmış, örgütsel iletişimin eksik olduğu durumlarda örgütsel bağlılık oranlarında düşüşler izlenmiştir.

Diğer sektörlerde çalışanlar için örgütsel iletişim çalışmalarının örgüte birçok değer kazandıracağı ve birçok sorunu önleyeceği düşünülmelidir. Yönetim, çalışanlarının birlik içerisinde ve örgütlenmiş şekilde çalışarak örgüte daha nasıl bir katkı sağlarını düşüncesine sahip olmasının araştırılması her zaman örgüt için belirli aralıklarda takip edilmesi gereken örgütsel iletişim kavramını sürekli güncel bilgilerle desteklemelidir.

## KAYNAKLAR

[1] Allen, N. J. ve Meyer, J. P. (1990). “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization”, *Journal of Occupational Psychology*, 63:1-18.

[2] Bayram L. (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık, *Sayıştay Dergisi*, 16(39), 125-139.

[3] Benligiray, S. ve Sönmez H. (2011). Hekimlerin ve Hemşirelerin Örgütsel Bağlılıklarını Arttırmayı Sağlayan Faktörler. İş Güç Endüstri İlişkileri ve *İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(3):49-64.

[4] Demirel, Y. (2008). Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2):179-194.

[5] Güllüoğlu, Ö.(2012). Örgütsel İletişim, *İletişim Doyumu ve Kurumsal Bağlılık*, Konya, Eğitim Kitabevi.

[6] Gümüşsuyu Ç, Sönmez S, Oyur E, (2008). *Genel ve Teknik İletişim*, Ankara, Savaş Yayınevi.

7 Karlene HR, Charles AO (1974). Measuring Organizational Communication. *Journal of Applied Psychology*, 59(3): 321-326.

[7] Kaya, O. (2007). Örgütsel Bağlılık: Emniyet Genel Müdürlüğü Merkez Biriminde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

[8] Kırış, E. (2012). Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılık Algılaması Üzerindeki Etkileri ve Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Denizli, Pamukkale Üniversitesi, Denizli.

[9] Öztekin, A.(2002). *Yönetim Bilimi*, Ankara, Siyasal Kitabevi.

[10] Öztürk, H.M. (2014). Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılığa Etkisi ve Bir Uygulama Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

[11] Öztürk M.(2013). Örgütsel Bağlılık ve Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeyleri (Kırklareli Örneği) ,Yüksek Lisans Tezi,, Beykent Üniversitesi, İstanbul.

[12] Reichers, A. E. (1985). A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment. *Academy of Management*, 465-476.

[13] Yalçın, A. ve İplik, F.N. (2005). Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1):95-412.

[14] Yıldız, P. (2019). Örgütsel Bağlılık Üzerinde Örgütsel Güven Ve Örgütsel İletişimin Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

[15] Yüksel, H. A., Künüçen H. H., Demiray E., Uztuğ F., Onursoy S., Vural İ., Arslan B., Arslan E., Ecevit E., Özen Ö. (2003). *Meslek Yüksekokulları İçin Genel İletişim*, Ankara, Pegem Akademi Yayıncılık.