

Örgütlerde İletişim Kalitesini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi

Evaluation of The Factors Which Affect The Communication Quality in Organizations

Erhan EROĞLU*

ÖZET

İnsanlığın büyük bir bölümü için çalışmak, yaşam içinde başka herhangi bir etkinlikten çok daha fazla yer tutmaktadır. Modern toplumlarda bir iş sahibi olmak kendine güveni oluşturmak ve korumak konusunda temel taşlardan biri olarak kabul edilmektedir. Çalışma koşullarının görece kötü, iş sürecinin basit, rutin ve sıkıcı olduğu durumlarda bile çalışmak, bir işi olmamak kadar mutsuzluğa yol açmamaktadır. Açık ki; yaşantının önemli bir alanını kaplayan çalışma yaşamından sağlanan doyum, genel olarak yaşam doyumunu etkilemektedir. Öte yandan yaşam doyumunun düzeyi de iş doyumunun belirleyicilerinden birisi olarak görülmektedir. Çalışmayı sadece maddi kazanç getirisi ile tanımlamanın olanaksızlaştığı günümüzde, bir işte çalışıyor olmak aynı zamanda sosyalleşmek anlamını da taşımaktadır. Bireylerin yaşam doyumlarını arttıran en önemli unsurlardan birinin tatmin edici bireyler arası ilişkiler ve kaliteli sosyal paylaşımlar olduğu gerçeğinden hareketle, iletişim doyumunun da yaşam doyumunu üzerinde etkili bir değişken olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışma yaşam doyumunu, iş doyumunu ve iletişim doyumunu değişkenlerinin birbirleriyle olan ilişkisi konusunda teorik bir çerçeve sunmaya çalışmaktadır. Buradan hareketle çalışma dâhilinde bahsi geçen kavramlar ve kavramlar arası ilişkiler açıklanmaya çalışılmış, literatürde yer alan ilgili araştırmaların sonuçlarına yer verilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Yaşam doyumunu, iş doyumunu, iletişim doyumunu

Çalışmanın Türü: Araştırma

ABSTRACT

The basic task of a manager, in all types of organizations and at all levels, is defined as "the achievement of harmony of individual effort toward the accomplishment of group goals" Most managers have a variety of experiences of communicating with colleagues, superiors and teams during the first half of their careers: some may have given presentations to internal or external clients; others may even have addressed large audiences at meetings or conferences. Communication is vital for coordination and collaboration within a firm, and for establishing relationships with clients. It is an essential skill for a manager. Today's business world places greater expectations on those who seek to lead. When recruiting new employees, increasingly companies say they look for people with razor-sharp communication skills more than analytical ability. Boundaries have fallen at the national level, and this has been mirrored by an equivalent effect at the personal level. It is not enough to say what you want people to do - they want to know why. "Knowing why" is as important as "knowing how".

Beyond the extensive research done in job performance the past few decades, researchers have done some work on the organization communication--job satisfaction construct. The prevailing evidence indicates these factors relate positively. Only three studies, though, have documented correlations specifically between. Jain's (1973) early study used a questionnaire interview format to examine the relationship between communication effectiveness of hospital supervisors and their job performance as perceived by their subordinates. Effectiveness criteria were supervisor communication behavior, supervisor-subordinate communication frequency and amount, employee knowledge of policies and procedures, employee communication satisfaction, and non-supervisory formal communication channels use. Results showed positive correlations between communication effectiveness and job performance, communication frequency and amount and job performance, and employee communication satisfaction and supervisor job performance. the positive relationship between organizational communication and job satisfaction appears to be well documented, while there is less reason to say this about the relationship between organizational communication and job performance. Nor do we know much about the factors that compose organizational communication satisfaction and their interrelationships. Strong, continuing interest in the construct has appeared in books, conference proceedings, and doctoral dissertations. In summary, investigation of the organizational communication-job performance research indicates a need for further empirical study Pearce and Segal, 2004).

Life consists of every single factor affecting a person's life conditions. All the details in a person's life compose his life itself. For working people that composition is more mingled as working life comes with a number of different subtitles. As the thinkers state the mostly sought target of humanbeings is happiness. Happiness has always been the best motive of many actions. It is most powerful incentive to make people perform their tasks. That vital emotion can be gained through some certain satisfactions, including life satisfaction, work satisfaction, communicational satisfaction and so on. Those are also interrelated, so one of those affect the other one or two or all directly and intensely. In other words, with a deep dissatisfaction in one course, it is almost impossible to reach absolute satisfaction in another one. Life satisfaction can be associated with health, wealth, achievements, relations etc by and large; however, the ranking varies for people and they set different standards for happiness according to their personal traits, life conditions such as their gender, age, educational background, religion, nation etc. and their voluntary controls

* Doç. Dr., Anadolu Üniversitesi

on their lives (not like genetic and environmental factors). As to job satisfaction, it is more easy to define and confine it when it is compared to life satisfaction as it is associated with small number of factors such as, salary, promotion opportunities, the administrators, extra amendments, rewards, work flow, co-workers, the work itself and the organizational communication matter. In today's world the working people spend most of their times in working areas, so one can not deny the fact that job satisfaction has a major role in the perception of life satisfaction. A person's job also determines a working person's social circle to a big extent, so job satisfaction inserts itself in the center of life satisfaction. Communicational satisfaction is also attached a lot importance in literature on the satisfaction issue. Communicational satisfaction consists of three main titles as satisfaction with interpersonal communication, satisfaction with a group communication and satisfaction with the organizational communication..

The amount of information a working person receives, organizational communication climate, the transparency of vertical communication and the frequency of interaction among the working people are some of the factors affecting communicational satisfaction. There exists a strong relationship between job satisfaction and communicational satisfaction. Being able to communicate in a healthy way has a great impact at a work place, it makes the people have confidence and create a sense of security. This study suggests that there is a need to do more research to find out the relation between the life satisfaction and communicational satisfaction. Alas, there is not satisfactory evidence to show that correlation.

Working prevails upon all the activities people perform for the big percentage of populations. In a modern world, having a job is regarded as having confidence and retaining it. Working even in hard and poor conditions can be preferable to being unemployed. It is obvious that the satisfaction with the job has a lot impact on the satisfaction with the life itself. Similarly, the satisfaction with life has a lot to do with the job satisfaction. Today, it is impossible to take job satisfaction only as the financial satisfaction as having a job means having a social life within its circle which determines a person's likes and dislikes, ethics and principles, most of his world views etc. . Creating healthy interpersonal relations and having qualified social sharings are vital factors to improve life satisfaction, so communicational satisfaction is a direct variation for life satisfaction.

From this point of view, this study is important to show effects of communication on the workers. This study aims to form a frame to show the relatedness of life, job and communicational satisfaction. The key words, phrases and relations of the phrases have been clarified, and also, the analysis of related studies in literature have been placed.

Keywords: Life satisfaction, job satisfaction, communication satisfaction

The Type of Research: Research

1. Giriş

Yaşam, doğum ile ölüm arasında yaşanan süre, ömür, hayat olarak tanımlanırken; yaşantı, içinde yaşanılan şartların tümünü içermekte, bireyin hayat tarzını ifade etmektedir. Bireyin o anda sahip olduğu tüm detaylar yaşantıyı meydana getirmektedir. Aile, iş, arkadaşlık ilişkileri, akrabalık ilişkileri, içinde bulunulan gruplar, sağlık, refah düzeyi, hobiler, toplumsal ilişkiler ve bunun gibi daha birçok öge, bu ögelerin hem birbirleriyle hem de diğer birey, grup ve yapılarla olan karşılıklı ilişkileri ve bu ilişkiler ağından doğan yeni durumların tamamı yaşantıyı oluşturmaktadır.

Doyum ise, var olandan, elindekinden hoşnut olma durumu olarak tanımlanmaktadır. Beklentilerin, gereksinimlerin, istek ve dileklerin karşılanması durumunda yüksek doyum düzeyi, karşılanmaması durumunda ise düşük doyum düzeyi görülmektedir.

Çalışmanın saçıaklarından ilkinin oluşturan, literatürde genel kabul gördüğü haliyle "yaşam doyumunu" ile ifade edilmek istenenin yaşamaktan, hayatta olmaktan duyulan hoşnutluk değil; yaşantıdan, yaşantıyı oluşturan şartlardan duyulan hoşnutluk olduğunu belirtmekte yarar bulunmaktadır. Çalışmanın tümünde yaşam doyumunu tek tek ögeler temelinde değil, bireyin farklı roller üstlendiği genel yaşantısından doyumunu ifade etmek üzere kullanılacaktır.

Birey zekâ, duygu, algı, tutum ve davranışlarıyla bir bütündür. Bu nedenle birey yaşantısını oluşturan parçaları birbirinden bağımsız düşünmek ve incelemek olanaksızdır. Tıpkı yaşamın diğer alanlarından sağlanan doyum gibi iş yaşamından sağlanan doyum ile yaşantının genelinden elde edilen doyum birbirleri ile iç içe geçmiş, karşılıklı ve anlamlı ilişkiler barındırmaktadırlar.

Öte yandan yaşantının bütününi oluşturan parçaların sağlıklı işlemesi, iletişim ile mümkün olmaktadır. İletişimsiz bir yaşantıdan söz etmek olanaklı görünmezken, güçlü sosyal ilişkilerin, arkadaşlık bağlarının, aile yapısının yaşam doyumunu arttırdığı bilinmektedir. İletişimden doyum elde etme insan psikolojisinin sağlıklı olmasının önemli bir göstergesi olarak düşünülürken; iletişim doyumsuzluğu da patolojik sonuçların bir belirtisi olarak değerlendirilmektedir (Gülner 2007: 55). Hayatında iletişim doyumsuzluğu bulunan bireyin zorlu deneyimler yaşaması (Hecht 1978a: 350), buna bağlı olarak yaşam doyum düzeyinin de değişmesi muhtemeldir.

Alanda yapılan çalışmalar sıklıkla yaşam doyumunu-iş doyumunu veya iş doyumunu-iletişim doyumunu ilişkilerine odaklanmaktadır. Yaşam doyumunu ile iletişim doyumunu arasındaki ilişkinin varlığı, yönü ve gücü konusunda bilgi sıkıntısı yaşanmaktadır. Oysa iletişim doyumsuzluğunun aile içi problemlere, sağlıksız sosyal ilişkilere,

işyerinde motivasyon ve buna bağlı olarak performans düşüklüğüne, işe gelmeme günlerinin artışına, iş gücü devir hızının yükselişine yol açtığı bilinmektedir.

Bu noktadan hareketle çalışma alanında var olan boşluğu öncelikle teorik olarak doldurma amacı taşımaktadır. İlerleyen bölümlerde yaşam doyumu, yaşam doyumunu etkileyen ve ondan etkilenen bir değişken olarak iş doyumu ve hem iş doyumunu hem de yaşam doyumunu etkilediği varsayılan iletişim doyumunun örgütsel boyutu açıklanmaya çalışılmıştır.

2. YAŞAM DOYUMU

Tarih boyunca felsefecilerin temel uğraş alanlarından biri de, mutluluk ve esenlik olmuş, felsefeciler insan eylemlerinin en yüksek ve nihai güdüleyicisi olarak mutluluğu görmüşlerdir (Yetim 2001: 133). Geçtiğimiz yüzyılda yürütülen patoloji odaklı çalışmalar, insanın yaşamını pozitif yöne götürecektir gücünün olmadığını ortaya koyan modeller üretmiştir. Umut, erdem, cesaret, yaratıcılık, gelecek odaklı olma, maneviyat, sorumluluk ve barış gibi konular göz ardı edilmiş ya da olumsuz tepkiler bağlamında ele alınmıştır (Seligman ve Csikszentmihayli 2000: 7).

Yeni yüzyılın çalışma alanı olarak ise; insanın pozitif deneyimleri üzerine kurulmuş olan “pozitif psikoloji” kabul edilmektedir. Pozitif psikoloji, ilk olarak 1960’larda hümanistik psikoloji bağlamında Abraham Maslow ve Carl Rogers tarafından öne sürülmüş ancak Martin E. P. Seligman tarafından, insanlarda neyin yanlış olduğuna değil neyin doğru olduğuna vurgu yapan yeni psikoloji akımı olarak tanıtılmıştır. Pozitif psikolojinin amacı, psikolojinin olumsuz olayları onarmak bakış açısını içeren meşguliyetini bireylerde olumlu özellikler inşa etmeye doğru değiştirmesine önayak olmaktadır.

Öznel iyi olma alanı, insanların yaşamlarını değerlendirmelerini anlamaya çalışan bir psikoloji alanıdır. İncelenen bu yaşam değerlendirmeleri, temel olarak bilişsel yargılardan, olumlu duyguların ve nahos duyguların sıklığından oluşmaktadır. Öznel iyi olma; yaşam doyumu, aile doyumu depresyon, acı, elem, haz, hoşlanma gibi çok sayıda değişkeni kapsamaktadır (Yetim 2001: 134).

Öznel iyi olma durumunu hem yaşam doyumu hem de mutluluğu içine alan geniş bir kavram olarak değerlendirenler olduğu gibi (Diener 1984: 542-543; Eid ve Diener 2004: 245), her iki kavramı mutluluk ile birlikte eş anlamlı kabul edenler de bulunmaktadır (Lu 2000: 135). Ancak, her ne kadar mutluluk ve öznel iyilik ile eş anlamlı kullanılsa da yaşam doyumunun bu kavramlara göre farklı yönleri üzerinde de durulmaktadır. Mutluluk daha çok nesnel iyilik için kullanılırken, yaşam doyumunda öznel yargı söz konusu olmaktadır. Öznel iyilik durumunda ise bireyin belirli psikosomatik belirtilere ilişkin duyguları ön plana çıkarırken, yaşam doyumunda yaşam hakkında ayrıntılı ve topyekûn bir değerlendirme yapılmaktadır (Veenhoven 1996: 17).

Bu çalışmada öznel iyi olma alanının bileşenlerinden biri olan yaşam doyumu değişkeni ele alınacaktır. Yaşam doyumu, bireyin ölçütlerini kendisinin belirlediği bir skalaya göre hayatını değerlendirmesinden oluşan yargısal süreci ifade etmektedir (Shin ve Johnson 1978: 475). Bireyin ulaşmak istediği standartlar ile sahip oldukları arasındaki eşleşme ne kadar uyumlu ise yaşam doyumu o kadar artmaktadır. Bu nedenle yaşam doyumu, kişinin hayatına dair, sadece o kişinin değerlendirmesinden oluşan bilişsel yargıları içermektedir. Bu açıdan bakıldığında çoğu yaşam doyumunu ölçeğinin kendi kendini değerlendirme (self-report) yöntemi ile uygulanıyor olması şaşırtıcı olmayacaktır.

Mutlu bir hayatın sağlık, başarı, ilişkiler gibi önemli bileşenleri olduğu konusunda bir takım görüş birlikleri bulunsa da, bu bileşenlerin ağırlıkları bireylere göre farklılıklar göstermektedir (Diener ve ark. 1985: 71). Bireylerin mutlu yaşam ölçütleri değişiklik gösterdiği gibi, yaşam doyumunu oluşturan bileşenler bazında da farklı standartları bulunmaktadır. Örneğin; her bireyin başarı ölçütü ayrılaşmaktadır (Pavot ve Diener 1993: 164). Genel doyum yani yaşam doyumu, boş zaman, aşk, evlilik, dostluk, iş gibi çeşitli yaşam alanlarındaki doumlara ayrılabilir ve ayrılmış olan bu alanlar da kendi içinde ayrılaşabilir (Yetim, 2001: 138). Seligman (2007: 51) mutluluğun üç boyutu olduğunu dile getirmiştir. Bunlar; kalıtımla belirlenmiş alan (kişisel özellikler), yaşam koşulları (yaş, medeni durum, sağlık, eğitim düzeyi, cinsiyet, ırk, din)ve istemli denetim (genetik nitelikler ve çevresel faktörlerin dışında kalan) alanıdır.

2.1. Yaşam Doyumu Yaklaşımları

Yaşam doyumu, öznel iyilik, mutluluk, yaşam kalitesi adları verilen, bireyin kendini nasıl hissettiği ve nasıl daha iyi hissedeceği sorularına cevap arayan bu alan disiplinler arası bir yapıya sahiptir. Felsefe, sosyoloji, sosyal psikoloji, ekonomi ve tabii ki psikoloji alan ile ilgili çalışmaların yapıldığı çeşitli sonuçların ortaya konulduğu bilimler olmuşturlardır. Her bir bilim mutluluğu, yaşam doyumunu kendi disiplinine göre açıklamış ve formüle etmiştir. Burada bazı temel yaşam doyumu-öznel iyilik yaklaşımlarından bahsedilecektir.

2.1.1 Amaçsal Yaklaşımlar

Amaçsal yaklaşım en basit hali ile doyurulan gereksinimlerin mutluluğa, doyurulmayanların ise mutsuzluğa yol açacağını ileri süren yaklaşım olarak kabul edilmektedir (Telman 2001: 206).

Hangi isteklerin ve amaçların daha önemli olduğu ve isteklerin birbirleri ile ilişkisinin ne türde olduğu sorusu kurama getirilen en önemli eleştiri niteliğindedir. Ayrıca mutluluğun isteklerin doyurulmasıyla mı, yoksa istenilen objeye ulaşma ile mi ilgili olduğu bu kuramda önemli bir sorundur. Scitovsky (1976), kişinin bu amaçlarına erişme yolunda olmasının daha doyurucu olduğunu ifade etmektedir.

Amaçsal yaklaşımlar içinde üç önemli yaklaşım dikkati çekmektedir. Bunlardan ilki Maslow tarafından ortaya konulan gereksinimler hiyerarşisidir. Bu hiyerarşinin bir basamağında bulunan bireyin mutluluğu, ancak o basamağın gereksinimleri karşılandığında ortaya çıkacaktır. Kuramı test eden çalışmalar, destekleyici kanıtlar elde edememişlerdir, burada temel neden gereksinimlerin birbirinden ayrı evreler olarak belirlenmiş olmasıdır (Telman 2001: 207).

Bir diğer yaklaşım ise kişi-çevre uyum yaklaşımıdır. Diener, Larsen ve Emmons (1983) , kişi çevre uyumu çerçevesinde, insanların gereksinimleri doyurulduğunda mutlu oldukları bulgusunu elde etmişlerdir. İnsanın yeterlilik, onay görme, beğenilme, anlaşılma gibi çeşitli evrensel gereksinimleri olduğu dile getirilmektedir. Kişi-çevre uyumu modeli bu evrensel gereksinimlerin karşılanmasının tüm kültürlerde mutluluğu, yaşam doyumunu sağladığını savunmaktadır (Telman 2001: 208). Uyum süreci içinde doğru iletişimin çok önemli bir rolü bulunmaktadır. Toplumu ilgilendiren amaçlarla kişinin kendisi için belirlediği amaçlar hiç bir alanda kesişmiyorsa ne o kişi o toplum içinde amaçlarına kolayca ulaşabilir, ne de toplum taleplerini o kişinin bilincine ulaştırabilir. Bir başka deyişle kişi ve toplum arasında uyumsuzluk başlar. Bu uyumsuzluğun başlamamasının ya da onu gidermenin yolu da iletişimden geçmektedir (Gençöz, ?: 4).

Amaçsal yaklaşımlar içinde irdelenecek bir diğer yaklaşım yaşam planı yaklaşımıdır. Bu yaklaşıma göre, yaşam doyumu iki temel etmene bağlıdır: amaçların bir sistem içerisinde uyumlu bütünleşmesi ve bu amaçların başarılması. Bu konu ile ilişkili olarak yapılan bir çalışmada, bireylerin kendilerine özgü plan ve projelerinin olduğu ve bunların bütün proje sistemi içinde olduğu varsayımını ileri sürülmüştür. Bu projeler ölçülmüş ve doyumsuz bireylerin uzun süre içinde ödüllendirilebilecek amaçları olduğu, kısa süreli doyumlardan ve eğlencelerden hoşlanmadıkları bulunmuştur. Doyumu daha yüksek olan bireylerin daha eğlenceli, zorluğu daha az ve o zaman için daha önemli projeler yapmakta oldukları saptanmıştır.(Köker, 1991: 65).

Amaçsal yaklaşımlar içinde değerlendirilecek son yaklaşım haz ve acı yaklaşımıdır. Tatarkiwicz, "bireyin haz ve acıya ilişkin önemli kaynakları vardır ".demektedir. Hoşlanım kaynakları arttıkça acının kaynakları da artacaktır. Bu kaynaklara ulaşmanın mutluluğu yaratmayacağı, ancak kaybında ise mutsuzluğun olacağı belirtilmektedir (Diener, 1984: 564). Bu yaklaşım belirli bir alışkanlığı temel almaktadır.

Birey haz ve acı veren objelere alıştıkça hazzın ve acının da düzeyi düşmektedir. Bireyin uyum sağladığı durumların varlığının doyumda değişiklik yaratmayacağı belirtilmektedir. Örneğin uzun süreli zenginlikler ya da fakirlikler doyumda değişiklik yaratmamaktadır (Costa ve McCrae, 1980). Solomon'un haz ve acı kuramına getirdiği önerme ise kötü şeylerin kaybedilmesinde duyulan mutluluğu ve iyi şeyleri kaybedilmesinde duyulan mutsuzluğu içermektedir.

Amaçsal kuramlara göre insanlar farklı amaçlara sahip olduğu ölçüde öznel iyi olmanın nedenleri de değişmelidir. Kişinin yaşam hedefleri veya amaçları gelişimsel dönem özelliklerinden, kültürel yapıdan ve bireysel gereksinimlerden etkilenmektedir (Cantor ve Kihlstrom, 1989 aktaran Telman 2001 : 211). Veenhoven (1991), uzun süreli öznel iyi olmayı ortaya çıkarma bakımından, evrensel insan gereksinimlerinin önemine değinmiştir. Bu yaklaşıma göre insanlar, süregelen açlık, tehlike veya yalıtılma

yaşarken mutlu olamazlar. Görüldüğü gibi bireylerin mutluluğunun önündeki üç etkenden biri yalnız kalma yani iletişimden ve etkileşimden mahrum bırakılmadır.

2.1.2. Ekinlik Yaklaşımları

Etkinlik kuramı, mutluluğun bireyin kendi etkinliklerinden kaynaklandığı varsayımına dayanmaktadır. Aristoteles bu kuramının ilk ve en önemli temsilcisidir. Ona göre mutluluk, bireyin erdemli etkinliklerinden beklenir. Modern anlayışa göre etkinlikler, hobiler, sosyal ilişkiler ve egzersizler gibi bütüncül terimlerle ifade edilir. Etkinlik kuramında en son tema bireyin kendini anlamasının mutluluğu azalttığı biçimindedir. Sürekli olarak mutluluğu elde etme üzerinde durma fikri yıkıcıdır. Bu yaklaşıma göre eğer bir birey önemli etkinlikler üzerinde yoğunlaşırsa mutluluk kendiliğinden gelecektir (Diener, 1984: 564).

Csikszentmihalyi (1982), etkinlik ile öznel iyiliğin ilişkisini gösteren bir formülasyon yapmaya çalışmıştır. Etkinlikler bireyin beceri düzeyiyle doğru orantılı olduğunda hoşlanım daha fazla olmaktadır. Etkinlik çok zorsa kaygı ortaya çıkabilir. Birey yoğunlaşma gerektiren bir etkinlik içinde ise ve bireyin becerisi bunu gerçekleştirebilecek düzeyde ise bireyin mutluluğu bu deneyim sonunda var olacaktır. Dağa tırmanma bu tür bir etkinliğe örnek olabilir (Diener, 1984: 564)

Yukarıdan Aşağıya Aşağıdan Yukarıya Yaklaşımı

Bu tarz yaklaşımlar çağdaş psikolojide oldukça popüler yaklaşımlardır, benzer soruların cevaplarının mutluluk üzerine çalışan akademisyenler tarafından arandığı da bilinmektedir. Bazı kuramcılar, mutluluğun küçük hoşlanımların bir araya gelmesinden doğduğunu belirtmektedirler (Aşağıdan Yukarıya). Bu görüşe göre, birey yaşamındaki mutluluğa bakarken kendisi için mutlu olan ve olmayan dönemlerin değerlendirmesini yapmaktır. Bu görüşe göre, mutlu bir yaşam mutlu dakikaların bir araya gelmesinden oluşmaktadır (Kozma ve Stones. 1980)

Yukarıdan Aşağıya (bottom up) yaklaşımına göre ise, olumluluğu görmek için bir potansiyel güç vardır. Birey mutlu olduğu için yaşamından doyumludur. Bunun tersi geçerli değildir. Birey kişiliğinin bütün özelliklerine göre olaylara yaklaşır. Örneğin, olaylara iyimser bir bakış açısı ile bakan bireyin dayanma gücü yüksektir.

2.1.3. İlişkilendirici Yaklaşım

Bazı kişisel özelliklerin neden mutlu olma eğilimini arttırdığını araştıran çok sayıda model bulunmaktadır. Bu teoriler genellikle, hafıza, koşullanma ya da bilişsel ilkeler üzerinde durmaktadır. İlişkilendirici yaklaşımlarda birey için olumlu olaylar içsel etmenlerle destekleniyorsa, birey bunu en büyük mutluluk kaynağı olarak kabul etmektedir. Örneğin, Bower (1981), bireylerin içinde buldukları anı, geçmişte yaşadıkları ile ilişkilendirerek yorumladıklarını saptamıştır. Bu etkileşimsel yaklaşım, dışsal faktörler ile kişiliğin etkileşimi üzerinde durmaktadır. Özetle, bireyler yeni ilişkilerini ya da etkileşimlerini etkileyen az ya da çok geçirgen çağrışımsal bir ağ ile örülmüştür.

2.1.4. Yargı Yaklaşımı

Çok sayıda teori, mutluluğu gerçek koşulların istenen standartlarla karşılaştırılmasından elde edilen sonuç ile açıklamaktadır. Eğer şartlar standartları karşılamakta ise, mutluluk gerçekleşmektedir. Doyumun göz önüne alındığı durumlarda karşılaştırmaların bilinçli yapıldığı, duygusal karşılaştırmalarda ise, farkında olmama halinin hakim olduğu söylenebilir. Yargı kuramları genellikle olayların karşılaştırma bakımından olumlu ya da olumsuz olacağının tahmininden çok gerçekleşen olayın ortaya çıkaracağı duygu miktarını tahmin etmek üzerine çalışmaktadırlar (Diener, 1984: 565). Örneğin sosyal karşılaştırma kuramında kişi, çevresinde bulunan diğerlerini bir standart olarak alır. Karşılaştırma amacıyla seçilen kişinin belirlenen standartlara göre aşağıda ya da yukarıda olması doyumunu ve ya doyumsuzluğu oluşturacaktır (Telman 2001: 263).

2.2 Yaşam Doyumu Değişkenleri

Geçmişte ve günümüzde yaşam doyumunun nelere bağlı olduğu, hangi tip insanların daha mutlu olduğu ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Bu nedenle yaşam doyumunu ile ilişkili olması beklenen ve bu varsayım ile ilişkisellikleri araştırmalara konu olan çeşitli değişkenler bulunmaktadır.

2.2.1 Gelir

Yapılan bazı araştırmaların sonuçlarına göre gelir ile yaşam doyumunu arasında ilişkiye rastlanmıştır, ancak bu ilişki ülkelere göre farklılıklar göstermektedir (Alston, ve ark, 1974, Clement ve Sauer, 1976, Freudiger, 1980, Kimmel ve ark. 1978, Mancini ve Orthner, 1980, Riddick, 1980: aktaran Diener, 1984: 553).

2.2.2 Yaş

Yürütülen çalışmalarda yaş ile yaşam doyumunu arasında güçlü ve anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır (Alston ve ark 1974, Andrews ve Withey, 1976, Cameron, 1975, Sauer, 1977, Spereitser ve Snyder, 1974 : aktaran Diener, 1984: 554).

2.2.3 Cinsiyet

Çalışmalar cinsiyet ile yaşam doyumunu arasında tutarsız sonuçlar olduğunu bazı araştırmalarda ilişkiye rastlanırken (Braun, 1977, Cameron, 1975, Gurin ve ark. 1960) bazı araştırmalarda rastlanmadığını (Andrews ve Withey, 1976, Campbell ve ark. 1976, Goodstein ve ark. 1982, Guring ve ark. 1960: aktaran Diener, 1984: 554) göstermiştir.

2.2.4 Irk

Yapılan araştırmalar siyah bireylerin beyaz bireylerden daha mutlu olduğu sonuçlarını göstermektedir. Çünkü siyah bireyler eğitim, gelir, statü, kentleşme gibi değişkenler açısından beyaz bireylerden farklı koşullarda yaşamaktadırlar. Bu nedenle gerçekte yaşamdan sağlanan doyum ırktan değil, ırkçılıktan kaynaklanan ayrımcılıktan dolayı düşmektedir (Diener, 1984: 555).

2.2.5 Çalışma

Campell ve arkadaşlarının 1976 yılında yürüttükleri çalışma en mutsuz bireylerin işsiz bireyler olduğunu ortaya çıkarmıştır. İşsizlik getirdiği ekonomik zorluklar yüzünden bireylerin yaşam doyumunu tahrip edici, yıkıcı özellikler göstermektedir. Öte yandan iş doyumunun yaşam doyumunu ile doğrudan ilişkili olduğu vurgulanmaktadır (Campell, 1976).

2.2.6 Eğitim

Çoğu araştırmada başlı başına bir yaşam doyumunu faktörü olarak görülmemekle birlikte etkilediği bazı değişkenler nedeniyle (gelir vb.) etkin sayılmaktadır.

2.2.7 Din

Yaşam doyumunu ile yüksek düzeyde ilişkili bulunan bir değişken olarak değerlendirilmektedir.

2.2.8 Evlilik ve Aile

Birçok araştırmada evlilik ile yaşam doyumunu ya da öznel iyi olma arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Araştırmalara katılan çok sayıda evli denek, bekârlara oranla daha yüksek yaşam doyum düzeyi belirtmişlerdir. Evlilik ve ailesel tatmin yaşam doyumunu için en güçlü öngörücüdür. Öte yandan bazı araştırmalarda çocuk sahibi olmanın yaşam doyum düzeyini düşürdüğü sonucuna ulaşılmıştır.

2.2.9 Sosyal Etkileşim

Dışa dönük bireylerin daha mutlu olduğu yapılan araştırmalarla ortaya konmuştur. Ancak araştırmacılara göre bu sonuç sosyal etkileşimin yaşam doyumunu arttırmasından çok, mutlu kişilerin sosyal aktivitelere bağlı olmaksızın mutlu olduklarını göstermektedir. Yine de çok sayıdaki araştırma ile yaşam doyumunu ve arkadaşlık gibi sosyal ilişkiler arasında güçlü bir korelasyon olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ayrıca yaşamsal etkinlikler, aktiviteler, kişilik, biyolojik etkenler gibi değişkenlerin de yaşam doyum düzeyi üzerinde etkisi olduğu bilinmektedir.

3. İş Doyumu

İş, toplumsal bir ihtiyaç olmasının yanı sıra, bireyin kişiliğini şekillendiren belirleyici bir güçtür bu nedenle de iş doyumunu kavramı, örgütsel araştırmalarda geniş yer bulmuş bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır (Lukowsk, 2004: 45). İş doyumunu, iş şartlarının (işin kendisi, yönetimin tutumu) ya da işten elde edilen sonuçların (ücret, iş güvenliği) kişisel bir değerlendirmesi olarak; bireyin normlar, değerler, beklentiler sisteminden geçerek işlenen iş ve iş koşullarına ilişkin algılamalarına karşı geliştirdiği içsel tepkilerden oluşmaktadır (Çekmeloglu, 2005: 28). Bu anlamda iş doyumunu, “bireyin çalışma ortamına karşı reaksiyonu” dur (Berry, 1997 aktaran: Aşan ve Eenler 2008: 204). İş doyumunu bir ruh durumudur ve duygusal değerlendirmeleri olduğu kadar zihinsel değerlendirmeleri de kapsamakta, zaman içerisinde hem geçici hem de kalıcı olabilmektedir (Veenhoven 1996: 2). İş tatmininin kişilik, ücret, terfi, yöneticiler, ek imkânlar, olası ödüller iş akışı, iş arkadaşları, işin kendisi ve iletişim gibi boyutlardan oluştuğu genel olarak örgütleri konu alan literatürde kabul görmektedir.

Bireyin iş ortamını değerli, yaptığı işi anlamlı ve kendisini geliştirici bulması, iş doyumunu açısından önemli bulunmaktadır. Bu durum bireyin yaşamdan keyif alması ve yaşamında mutlu olmasını sağlamaktadır. Dolayısıyla işini anlamlı bulan bireylerin, işinden ve yaşamdan daha fazla doyum aldıkları düşünülmektedir. Bireyin iş yaşamından beklentilerinin karşılanması, iş doyumunu pozitif yönde etkileyen diğer bir unsurdur. Beklentilerin karşılanmaması durumunda ise yaşam doyumunu olumsuz etkilenmektedir (Loscocco ve Roschelle 1991: 182). İş ve yaşam doyumunu arasındaki ilişki ilk kez Braysfield, Wells ve Strate tarafından araştırılmıştır(Chacko 1983: 163). Örgütsel literatürde iş ve yaşam doyumunu arasındaki ilişki büyük dikkat çekmiş, son yıllarda iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasındaki ilişki çok sayıda deneysel araştırmanın ve niteliksel gözden geçirmenin konusu olmuştur. İş doyumunun örgütsel açıdan önemi iş tatmini ile verimlilik, performans, örgüte ve işe bağlılık ve devamsızlık, geç gelme, işe yabancılaşma, işten ayrılma gibi kavramlarla olan yakın ilişkisine dayanmaktadır (Nelson ve Quick 1994: 118, Robbins 2003: 19-20, Wilson 1995: 142-143). Konunun çalışanlar açısından önemi ise, bireyin yaşam doyumuna olan etkisinden, iş yaşamından doyum sağlayan kişilerin mutlu kişiler olmasından kaynaklanmaktadır.

3.1. İş Doyumu Kuramları

İş doyumunu açıklamaya çalışan birçok kuramın temeli motivasyon teorilerine dayanmaktadır. İş doyumunu kuramları genel olarak kapsam ve süreç kuramları olarak iki ana bölüme ayrılmaktadır. Kapsam teorileri motivasyonun dış kaynaklardan değil bireyin kendisinden kaynaklandığı fikrine dayanmaktadır. Bu teoriler, kişinin bireyselliği, beklentileri, ihtiyaçları, motivasyonu ve deneyimleri gibi kişisel faktörlerden oluşur. Kapsam teorileri kişileri doyuma ulaştıracak ihtiyaçların neler olduğunu ortaya çıkarmaya çalışmaktadır (Gülnar 2007: 112). Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi, Herzberg’in Çift Faktör Teorisi, McGregor’un X ve Y Teorisi, Alderfer’in ERG Kuramı, Glasser’in Kontrol Teorisi kapsam teorileri içinde değerlendirilen teorilerdir. Öte yandan süreç teorilerinin esası, insan davranışlarının altında yatan güdülerini ve ihtiyaçları açıklamaktan ziyade, kişileri belli bir davranışa yönelten dış etkileri açıklamaya dayanmaktadır. Böylelikle de, süreç teorilerinin değişkenleri, bireye dışarıdan verilen dışsal faktörlerden meydana gelmektedir (Koçel 1982: 303). Süreç teorileri, davranışların nasıl istenen yöne sevk edilebileceğini açıklamaya çalışır. Bu teoriler eylemin altındaki belirli psikolojik süreçler üzerinde yoğunlaşır (Steers 1996: 9). Bu kuramlar insanların iş yerinde nasıl ve neden diğerlerinden farklı bir hareket tarzı seçiminde bulunduğu süreci ile ilgili düşünceyi önemser. Süreç teorileri davranışları etkileyen eylemleri algılama sürecini anlamak üzerine odaklanmıştır (Shermerhorn ve ark.1994: 187). Adams’ın Eşitlik Teorisi, Vroom’un Beklenti Teorisi, Locke’ın Farklılık Kuramı, Porter-Lowler Modeli süreç teorileri olarak kabul edilmektedir.

4. İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi

Çalışma yaşamından elde edilen doyumun, yaşamın geneline ilişkin doyumunu etkilediği bilinmektedir. Bireyin yaşamının kayda değer bir bölümünü oluşturan çalışma hayatında yaşanan olumlu ya da olumsuz

durumlar, iş dışındaki yaşam yansıtmakta, iş dışındaki yaşamı oluşturan aile, sosyal ilişkiler, dahil olunan grup süreçlerinin yansımaları da çalışma yaşamı üzerinde etkili olmaktadır. Bireyin yaşamı, hemen tümüyle, örgütsel eylemlerin örüntülerinden oluşur. Çağdaş insanın yaşamının büyük bir bölümü, örgütlerin etkinlik alanlarında geçmektedir. Böyle bir ortamda, iş yaşamı ve özel yaşam olarak ayrı ayrı tanımlanan süreçlerde, gerçekte yönetsel eylemlerin uç uca eklenmesinden ya da üst üste binmesinden oluşan bütünlüğü görmek mümkündür (Açıklık 1996:2).

Kişinin işinin yaşamının bölünmez bir parçası olduğu düşünülürse, zamanlarının önemli bir kısmını kapsayan işlerinin bireylerin tüm yaşantıları üzerinde etkisinin olması doğal karşılanacaktır. Çalışma yaşamındaki doyumsuzluk, mutsuzluk, hayal kırıklığı, isteksizlik halleri bireyin genel yaşamına etki ederken yaşamdan da doyum almamaya başlamasına neden olabilir. Bu durum bireyin çevresini, ailesini ve arkadaşlık ilişkilerini de olumsuz etkileyerek, fiziksel ve ruhsal sağlığını bozabilir (Çetinkanat 2000: 48). Çalışma yaşamı ile çalışma dışı yaşam ilişkisinde, bireyin çalışma yaşamına ilişkin rol ve davranışları ile çalışma yaşamı dışındaki rol ve davranışları önem kazanmaktadır. Bireyin çalışma yaşamına ilişkin rol ve davranışları ile çalışma yaşamı dışındaki rol ve davranışları, karşı karşıya gelirse, iki yaşam alanı arasında olumsuz bir etkileşim söz konusu olacaktır. Bu durumda birey, çalışma yaşamının öncelikleri ile çalışma yaşamı dışındaki öncelikleri arasında bir tercih yapmak durumunda kalmaktadır. Genellikle bu tercihi yapmak kolay olmamaktadır, dolayısıyla bireyin yaşadığı bu çelişki zaman zaman bireyin doyumunun düşmesine yol açabilmektedir (Keser 2005c: 901).

Bazı araştırmalarda iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu (Piccolo ve ark. 2005: 974, Heler ve ark. 2002: 819-823, Uyguç ve ark. 1998: 201-202, Keser 2005a: 56-61) bazı araştırmalarda ise negatif bir ilişkinin bulunduğu ifade edilmektedir (Şener 2002: 106, Iverson ve Maguire 1999: 10-15). İlişkinin yönü ister negatif ister pozitif olsun iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında var olan ilişki sezgisel olarak da tahmin edilebilir. Çünkü iş doyumunu, genel yaşam doyumunu oluşturan yaşam alanlarından biridir ve bir yaşam alanında meydana gelen bir gelişimin hem diğer yaşam alanlarını hem de genel yaşam doyumunu etkileyeceği açıkça görülmektedir.

4.1. Yaşam Doyumu ve İş Doyumu İlişisini Açıklamaya Yönelik Yaklaşımlar

Konu ile ilgili yazında yaşam doyumunu ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi açıklamaya yönelik ampirik olarak da desteklenmiş altı farklı yaklaşım bulunmaktadır. Bu yaklaşımların bazıları olumlu, bazıları olumsuz etkileşimi ifade ederken, bazıları da etkileşimin yokluğu üzerine kurulmuşlardır. Aşağıda bu temel yaklaşımlar kısaca açıklanmaya çalışılmıştır (Dikmen 1995: 123-126, Keser 2005c: 902-910, Özdevecioğlu 2003: 698). Taşma yaklaşımı; çalışma yaşamı ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmacıların ilk olarak tespit ettikleri ve yoğunlaştıkları yaklaşım olmuştur. Taşma kavramsal olarak, bir alandan diğer alana geçiş ve her iki tarafı benzeştirme şeklinde bir anlam içermektedir. Kısaca taşma yaklaşımı, "bir yaşam alanında örneğin çalışma yaşamında cereyan eden tutum, davranış ve tecrübelerin, diğer yaşam alanına (çalışma dışı yaşam alanına) geçtiğini" ifade eder. Örneğin iş yaşamında boşa zaman geçiren bir kişi çalışma dışı yaşamında da boşa zaman geçirmeye devam eder, iş yaşamında duyarsız olan bir kişi, politikaya da duyarsız olacak, bir alana yabancılaşan diğer alana da yabancılaşacaktır. Diğer yandan bu yaklaşıma göre, çalışma ortamında yoğun olarak makinalarla çalışan, iletişimin ve beşeri ilişkilerin kısıtlı olduğu işlerde çalışan bireylerin de, çalışma dışı yaşam alanlarında daha az sosyal ilişkilere dayalı boş zaman etkinliklere yönelmeleri ve gönüllü/sosyal organizasyonlarda görev almamayı tercih etmeleri doğaldır.

Taşma, çalışma yaşamının çalışma dışı yaşama ya da çalışma dışı yaşamdan çalışma yaşamına olabilmektedir. İki alandan birinde yaşanan olumsuzluğa ilişkin algının diğer alanı da olumsuz yönde etkilemesi olumsuz taşma adını alırken, olumlu deneyimlerin diğer yaşam alanına olumlu biçimde etki etmesi olumlu taşma olarak adlandırılmaktadır.

Dengeleme yaklaşımında ise, yaşam doyumunu veya iş doyumundan birisinin yüksek olması durumunda, düşük olanın diğeri tarafından dengeleneceği düşünülmektedir. Örneğin kişi, işinde bir etkinlikten yoksun olduğu zaman, bu yoksun olma halini iş dışındaki yaşamıyla dengelemeye çalışacaktır. Sosyal etkinliklerde bulunmayı yasaklayan bir işte çalışan kişi, iş dışındaki yaşamında mümkün olduğunca çok sosyal etkinliklere girmeye çalışacaktır. Buna göre dengeleyici kişi şöyle tanımlanacaktır:

"... Detroit oto işçisi, montaj hattında 8 saat boyunca rutin, az beceri gerektiren. makinaya bağımlı bir biçimde çalışır. İş bitince fabrika kapısına koşar adımlarla ulaşır. Otobanda sekizinci el Cadillac Eldorado'su ile saatte 80 mil yapar, bir bira içmek için durur ve barda kavgaya karışır, eve gider, karısını döver ve kalan zamanında da evinin önünden geçmekte olan zenci komşusunun kafasına bir taş fırlatır."

Bir önceki yaklaşımda verilen örnekten hareket edilirse, çalışma yaşamında beşeri ilişkileri ve iletişimi sınırlı olan bir çalışma ortamına sahip olan bireyin, diğer yaşam alanı olan çalışma dışı yaşamında bu eksikliğini gidermeye çalışarak, yoğun bir şekilde sosyal aktivitelere zaman ayırarak bir dengelemeye gitmesi söz konusu olabilecektir. Böylece çalışma ortamındaki monotonluğu, çalışma dışı yaşamına hareketlilik getirerek dengelemeye çalışacaktır. Birey, böylece çalışma yaşamı ve yaşam doyumu arasında bir denge sağlamış olacaktır.

Bölünme yaklaşımı, çalışma yaşamı ile yaşam doyumu arasındaki ilişkinin varlığını reddeden bir yaklaşımdır. Çalışma ve çalışma dışı yaşamlarının birbirinden bağımsız olduğu görüşüne dayanmaktadır. Bu yaklaşıma göre, çalışma ve çalışma dışı yaşam alanları iki farklı alanı temsil etmekte ve aralarında da bir etkileşim söz konusu değildir.

Çalışma varsayımına göre, iş doyumu elde etme gereksinimi ve yaşam doyumu elde etme gereksinimi birbirleriyle rekabet içerisindedir ve bu iki gereksinim kolay kolay birbirleriyle uzlaştırılmamaktadır. Her iki gereksinim de kişiye kendisini en yoğun biçimde hissettirmektedir. Birey sınırlı enerji ve zamanını bazen bir yaşam alanı için harcamaktadır, bu durumda diğer yaşam alanına yönelik bir istismar söz konusu olmaktadır. Yani bireyin bir takım faaliyetlerden fedakârlık yaptığı görülmektedir. Bu noktadan itibaren bir çatışmanın çıkması muhtemeldir. Eğer kişi işi nedeniyle çalışma dışı yaşama ilişkin rollerinden ödün vermiş ise, örneğin oğlu için çok önemli bir maça zaman ayıracağına söz vermişken, yapacağı mesaiden dolayı bu sözünü yerine getiremiyorsa, çatışma bireyde hissedilmeye başlanmaktadır. Hatta kişi bu durumdan dolayı kendisini suçlama eğilimi de gösterebilmektedir.

Araçsallık ise, kişinin örneğin özel yaşamında doyum sağlayabilmesi için bilinçli bir kararla işindeki becerilerini, başarı düzeyini v.b. geliştirmesi olarak tanımlanabilir. Yani, bir alanda bir şeyin elde edilmesi için diğer alan araç olarak kullanılıyorsa araçsallık ortaya çıkmaktadır.

Yaşam doyumu ve iş doyumu arasındaki etkileşimi açıklamaya yönelik son yaklaşım dağılma yaklaşımıdır. Dağılma yaklaşımı, çoklu bir iş doyumu ve yaşam doyumu ilişkisinin aynı anda ortaya çıkabileceğini iddia eden bir yaklaşımdır. Bu durum bazı araştırmalarda saptanmıştır. Bu yaklaşıma göre, işin bireyin yaşamındaki önem düzeyi, iş yaşamı ile yaşam doyumunun yönünü belirlemektedir. Ayrıca, yaşamlarında çalışmaya daha fazla önem veren bireylerin iş ve yaşam doyumu ilişkisi de çok güçlü olacaktır.

5. İletişim doyumu

Redding (Redding 1972, Aktaran: Downs ve Hazen 1977: 64) iletişim doyumunu, bir çalışanın toplam iletişim çevresinden algıladığı tüm doyum derecesi olarak tanımlamaktadır. Downs ve Hazen iletişim doyumunun içinde, kişinin biriyle başarılı bir iletişim kurması ya da kendisiyle kurulan başarılı bir iletişim ile oluşan doyumunu barındırdığını dile getirirler (Downs ve Hazen 1977: 65). İletişim doyumunu bir örgütte, örgüt içi iletişimin ne kadar etkin, ne kadar verimli ve ne kadar kaliteli kullanıldığına örgüt üyelerinin bu sistemden ne kadar tatmin olduklarına bağlıdır. Bir birey tarafından iletişim doyum düzeyi bireyin becerileri değerlendirmesine ve diğer iletişim öğelerinin performansına bağlıdır. İletişim doyumunu, bireyin iletişim süreci beklentileri tarafından da etkilenir. Beklentiler karşılandığında yüksek bireysel iletişim doyumunu ortaya çıkarken, beklentiler karşılanmadığında ise düşük iletişim doyum düzeyi ortaya çıkmaktadır (Purvis 1997: 11). İletişim doyumunu, iletişim araştırmalarının odak noktasını oluşturmaktadır. Çalışanların iletişim açısından tatmin oldukları örgütlerde performans, verimlilik, karlılık ve müşteri odaklı çalışma alanlarında olumlu veriler kaydedilmiştir. Öte yandan stres, iş bırakma ve işe gelmeme oranlarında azalmalar görülmüştür (Eroğlu ve Özkan 2008: sayfa.).

İletişim doyumunu, üç ana başlık içermektedir; bireyler arası iletişimde doyum, grup iletişiminde doyum ve örgütsel iletişimde doyum (Hecht 1978b: 350). Bu ana alanların detaylarında, iç içe geçen başka birçok faktörün yer aldığı konusunda araştırmacıların görüş birliği bulunmaktadır. Çalışanın aldığı bilgi miktarı, örgütsel iletişim iklimi, dikey iletişimin şeffaflığı, çalışanların etkileşim sıklığı bu faktörler arasında sayılabilir (Konning ve DeJong 2006: 263).

Alanda örgütsel iletişim doyumunu ile ilgili kapsamlı çalışmalar Downs ve Hazen (1977) tarafından gerçekleştirilmiştir. Yazarlar örgütsel iletişim doyumunu; iletişim ikliminden doyum, üst ile iletişimden doyum, bireysel geribildirimden doyum, araç (medya) kalitesinden doyum, kurum bilgisinden doyum, kurumsal bütünleşmeden doyum, yatay ve biçimsel olmayan iletişimden doyum ve ast ile iletişimden doyum olmak üzere 8 temel boyutta tanımlamışlardır. Bu doyumlardan elde edilen toplam ise, genel olarak örgütsel iletişimden elde edilen doyum miktarını göstermektedir.

Örgütsel iletişim doyumunu, çalışanın çalıştığı kurumdaki iletilerden, ortamlardan ve ilişkilerden tatminkar olması gelmektedir. Memnuniyet iş performansını arttırmada genellikle başarısız olsa da o anda bireyleri işe yöneltme eğilimine sahiptir. Doyum bireylerin daha iyi performans göstermelerini teşvik etmeyebilir ancak iletişim doyumunu açık bir şekilde iş doyumuna katkıda bulunmaktadır (Pincus 1986: 412-413).

6. İş Doyumu ve İletişim Doyumu İlişkisi

Örgüt içinde iyi işleyen bir iletişim ağı, güdüleyici niteliğe sahiptir. Örgütle ilgili konularda bilgi sahibi olmak, yöneticileriyle işlerini ilgilendiren konularda özgürce tartışabilmek, kararlara katılmak, çalışanlarda kendilerine değer verildiği inancını güçlendirmektedir. Bu sebeple iletişim, çalışanlar üzerinde olumlu etkiler yaratarak onların kendilerine olan güvenlerini pekiştirici özelliğindedir.

İş doyumunu ve iletişim doyumunu arasındaki ilişkinin varlığını, yönünü ve alt boyutlarını gözler önüne sermek üzere yapılan çok sayıda ampirik çalışma bulunmaktadır. Örneğin Munchinsky'nin (1977: 592), 695 kamu çalışanı ile yaptığı çalışmada iletişim doyumunu oluşturan faktörlerden aşağı doğru iletişim ve yatay iletişimin ikisinin de iş doyumunu ile anlamlı bir korelasyon gösterdiği bulunmuştur. Çalışanın üstle iletişim doyumunu, üstlerin yeni fikir ve düşüncelere açık olma, çalışanın karar alma sürecine katılımının çalışanın memnuniyet düzeyi üzerine olan etkisi Wheless (1984) tarafından araştırılmıştır. Çalışmadan elde edilen sonuç iletişim değişkenlerinin iş tatmini varyansının %76'sını açıkladığını ortaya koymuştur.

Teas ve Horrell (1981 aktaran Gülnar 2007: 137) satış elemanları üzerinde yaptıkları incelemede üstleri tarafından duygu ve düşüncelerine önem verildiğinde ve katılımcı bir politika izlendiğinde daha fazla iş doyumunu elde ettiklerini ortaya çıkarmışlardır.

Öte yandan Bakan ve Büyükbeşe (2004) tarafından yürütülen çalışmada 133 üniversite öğretim elemanı ile çalışılmış iletişim ile; işin niteliğinden tatmin, kurum imajından tatmin, yöneticiden tatmin, yönetsel yaklaşımdan tatmin, çalışma arkadaşlarından tatmin arasında anlamlı ilişki bulunmuş, ancak iletişim ve ücret tatmini arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanamamıştır.

7. Yaşam Doyumu ve İletişim Doyumu İlişkisi

Yaşam doyumunu bireyin yaşantısının bütünü değerlendirmesi sonucu ulaştığı bir çıktı olarak tanımlanmaktadır. Yaşam standartları, sağlık, başarı, sosyal ilişkiler, güvenlik, aitik ve dinsel inançlar yaşam doyumunu oluşturan alanlar olarak kabul edilmektedir. Yaşamın bütünü bu alanların uç uca eklenmesinden ya da üst üste binmesinden oluştuğu açıkça ortadadır. Bu nedendir ki, bir alanı diğerinden kesin sınırlarla ayırmak mümkün görünmemektedir.

İş doyumunun yaşam doyumunun bütününe, iş dışında kalan diğer yaşam alanlarının da iş doyumunu etkisi hem bilinen bir gerçek olarak açıktır hem de yapılan deneysel çalışmalarla tekrar tekrar kanıtlanmaktadır. İletişim doyumunun iş doyumuna yansımaları, iş doyumunu artırıcı etkisi çalışmanın önceki bölümlerinde açıklanmış ve görüşler çeşitli araştırma sonuçlarıyla desteklenmiştir.

Öte yandan iletişim doyumunu ile yaşam doyumunu arasındaki etkileşim konusunda henüz yeterli araştırma yapılmamış ve araştırma sonuçlarına dayanan bilgi konusunda sıkıntı yaşanmaktadır. Yapılan sınırlı sayıdaki çalışma bireyler arası iletişim doyumunu ve sağlıklı bireysel bütünlük değişkenleri özelindedir. İş yaşantısının bireyin genel olarak tüm yaşantısını etkilediği gerçeğinden hareket ile çalışma yaşamındaki örgütsel iletişim doyumunun, genel yaşam doyumunu etkileyeceği sezgisel olarak tahmin edilebilir niteliktedir.

Çalışmanın sadece maddi kaynaklara ulaşmak için bir araç olduğu zamanlar artık oldukça eskilerde kalmıştır. Bir işe sahip olmak ve sahip olunan işten tatmin olmak, bireyler için, kendine güven, genişleyen sosyal ilişkiler, başarı hazzı anlamına gelmektedir. Yaşamın tüm alanlarında olduğu gibi çalışma yaşamında da iletişimin yokluğu tüm öğelerin yokluğu anlamına gelmektedir. Çalışma ortamında temelleri sağlam bir iletişim ağı, mutlu çalışanlar, iletişim doyumunu sağlayan bireyler demektir.

Yaşam doyumu araştırmalarının yaşlılarla yapılan uygulama sonuçlarında ileri yaşlardaki bireylerin en çok bir işe yaramadıkları düşünceinden dolayı doyum düzeylerinin düştüğü görölmektedir. Sadece çalışmak başlı başına bir mutluluk sağlayıcı olsa da yeterli görünmemektedir. Çalışanın o kurum için önemli olduğunun kurumun hayati bir parçası olduğunun hissettirilmesinin ve uygun iletişim kanalları, yöntemleri ile bunun kendisine bildirilmesinin kişinin yaşam doyumunu arttıracığı bireyi mutlu edeceği şüph e götürmeyen bir gerç ek olarak karşımızda durmaktadır. Bilgi almak kurum hakkında detayları bilmek kurumun tarihi geçmişi hedefleri amaçları ile ilgili bilgilendirilmek kurum kültürünün oluşması ve pekişmesi için bir araç iken, kişinin kendini bir kuruma bir gruba ait hissetmesi anlamında da birey için amaca dönüşmektedir. Yaşam doyumu ile örgütsel iletişim doyumu etkileşimi, yaşam doyumu-iş doyumu, iş doyumu-iletişim doyumu alan yazınına ve deneysel çalışmalara bağlı olarak kestirimsel biçimde açıklanmaya çalışılmıştır. Bu ilişkinin alanda yapılacak sonraki çalışmalarda ampirik yöntemler ile ortaya çıkarılması gerekliliği tartişma götürmeyen bir gerçektir.

8. Sonuç

Yaşam doyumu, iş doyumu ve iletişim doyumu arasındaki ilişkinin ve etkileşimin teorik olarak açıklanmaya çalışıldığı bu çalışma bu üç doyum türünün birbirleriyle ilişkilendiren ilk çalışma olma özelliğini taşımaktadır. Yaşam doyumu, bir insanın beklentileriyle (ne istediği), elinde olanların karşılaştırılması (neye sahip olduğu) sonucu elde edilen durum ya da sonuç olarak kabul edilmektedir. Yaşam doyumu ile kişi kendi hayatının hoşlandığı ya da hoşlanmadığı yönlerinin özet bir değerlendirmesini yapmaktadır. Bu değerlendirme alanına yaşantının diğer tüm alanları gibi çalışma alanı da girmektedir.

Yaşam doyumu-iş doyumu etkileşimi, çalışma yaşamının hem zamansal açıdan gündelik yaşamın büyük kısmını işgal etmesi, hem de sosyo-psikolojik olarak içerd içi anlamlar nedeniyle psikoloji, endüstriyel psikoloji ve örgüt yönetimi disiplinlerinin en sık araştırılan konularından biri olma özelliğini göstermektedir. Yapılan araştırmalar ve ortaya konulan yaklaşımlar yaşam doyumu ile iş doyumunun çeşitli boyutlarda etkileşimsel bir nitelik taşıdığını göstermektedir.

Öte yandan iş doyumu-iletişim doyumu ilişkisi ölkemizde yeni araştırma alanlarından biri olsa da yabancı literatürde öteden beri geniş yer bulan çalışma konularından biridir. Yürütölen araştırmalar iş doyumu ve iletişim doyumu ilişkisinin varlığını kanıtlamakta, genellikle iletişim doyum düzeyi yüksek olan çalışanların iş doyum düzeylerinin de yüksek olduğu sonucunu bildirmektedirler. Yaşam doyumu-iş doyumu, iş doyumu-iletişim doyumu ilişkilerine dayanarak yaşam doyumu-iletişim doyumu arasındaki ilişki konusunda kestirimsel bazı varsayımlara ulaşılmıştır. Bu sonuçlar öz olarak řu şekilde belirtilebilir:

- Yaşam doyumu kendi kendini değerlendirme işi sonundaki çıktı ise; kendini değerlendirme öncesinde belirlenen kriterlere göre değişiklik göstermesi beklenmektedir. Bu nedenle bireylerin kalıtsal, çevresel ve yaşamsal koşullarına göre de çeşitlenmektedir. Sosyal ilişkilerini merkeze almış, iletişim, paylaşım vb eylemlere üst düzeyde önem veren bireylerin iletişim doyumunun yaşam doyumlarını etkilemesi şaşırtıcı bir sonuç olmayacaktır.
- İş doyumunun yaşam doyumunu etkileyen bir değişken olduğu gerçeğinden hareket ile, iş doyumu ile güçlü ilişkisi belirtilen iletişim doyumunun yaşam doyumunu da etkilemesi muhtemeldir.
- Çalışma yaşamı sosyal bir ortam olarak değerlendirildiğinde bu ortamı oluşturan ve şekillendiren iletişimin yaşam doyumundan ayrı düşünölm esi olanaksız görölmektedir.
- Yaşam doyumu ve iletişim doyumu arasındaki etkileşimi ortaya çıkarmak üzere ampirik çalışmaları yürütölm esi bir zorunluluktur.

Kaynaklar

- Açıkalin A (1996) Çağdaş Örgütlerde İnsan Kaynağının Yönetimi, Pegem Yayın No: 7, Ankara.
- Aşan Ö ve Erenler E (2008) İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Faköltesi Dergisi, C.13, S.2 s.203-216. Bakan İ ve Büyökeşe T (2004) Örgütsel İletişim ve İş tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması, Akdeniz İ.İ.B.F Dergisi (7) 1-30. Campbell A (1976) Subjective Measures of Well-being, American Psychologist, 31 117-124

Chacko T I (1983) Job and Life Satisfactions: A Causal Analysis of Their Relationships, *Academy of Management Journal*, Vol: 26, No:1, s. 163-169.

Costa P T Jr ve McCrae R R (1980) Influence of Extraversion and Neuroticism on Subjective Well-being Happy and Unhappy People. *Journal of Personality and Social Psychology*.

Çetinkanat C (2000) Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu, Anı Yayıncılık, Ankara.

Çekmeloglu H G (2005) Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma”, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 6, No:2.

Diener E (1984) Subjective Well-being, *Psychological Review*, 95, 542-575.

Diener E, Emmons R A, R J Larsen, ve S Griffin (1985) The satisfaction with life scale, *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.

Diener E., Emmons R A, Larsen R J ve Levine S (1985) Intensity and Frequency: Dimensions Underlying Positive and Negative Affect, *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 1253-1265.

Dikmen A (1995) İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi, <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/42/473/5449.pdf>

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

Eid M ve E Diener (2004) Global Judgements of Subjective Well-Being: Situational Variability and Long-Term Stability, *Social Indicators Research*, 65, 245-277.

Eroglu E ve Özkan G (2008). “Analyzing The Relationship Between The “Organizational Culture” And “Communicational Satisfaction” And An Application In Eskisehir Woodlands Administration” 6th International Symposium Communication in the Millenium, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Mayıs 2008. ISBN: 978-975-404-833-9

Gençöz F (?) Uyum Psikolojisi, *Kriz Dergisi* 6 (2): 1-7.

Gülner B (2007) Araştırma Görevlilerinin İş Tatmini Sağlama Aracı Olarak Örgütsel İletişim ve İletişim Doyumu: Kamu ve Özel Üniversite Karşılaştırması, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı Araştırma Yöntemleri Bilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya.

Hecht M L (1978)a Measures of Communication Satisfaction, *Human Communication Research*, 4 (4), 350-368.

Hecht M L (1978)b The Conceptualization and Measurement of Interpersonal Communication Satisfaction, *Human Communication Research*, 4, (3), 253-264.

Heler D Timothy A. J Watson D (2002) The Confounding Role of Personality and Trait Affectivity in the Relationship Between Job and Life Satisfaction *Journal of Organizational Behavior*, 23, pp. 815-835.

Iverson R D Maguire C (1999) The Relationship Between Job and Life Satisfaction: Evidence From a Remote Mining Community, Department of Management Working Paper, Number 14.

Keser A (2005)a The Relationship Between Job and Life Satisfaction in Automobile Sector Employees in Bursa Turkey, *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt 7, Sayı 2, s. 52-63.

Keser, A (2005)b İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama”, *Çalışma ve Toplum Dergisi* s.77-96.

Keser A (2005)c Çalışma Yaşamı ile Yaşam Doyumu İlişkisine Teorik Bakış, İktisat Fakültesi Mecmuası, 55,1, 897-913.

Koçel T (1982) İşletme Yöneticiliği Yönetici Geliştirme Organizasyon ve Davranış, İstanbul, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No:132.

Konning K H ve De Jong M D (2006) Measurement of Communication Satisfaction: Evaluating the Communication Satisfaction Questionnaire as a Communicating Audit Tool paper presented at the annual meeting of International Communication Association, Dresden International Congress Center, Dresden, Germany.

Kozma A ve Stones M J (1980) The Measurement of Happiness: Development of the Memorial University Newfoundland Scale of Happiness (MUNSH), *Journal of Gerontology*, 35, 906-912.

Köker S (1991) Normal ve Sorunlu Ergenlerin Yaşam Doyumu Düzeyinin Karşılaştırılması, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Loscocco K A ve Roschelle A R (1991) "Influences on the Quality of Work and Nonwork Life: Two Decades in Review, Journal of Vocational Behavior, Vol: 39.

Lu L (2000), Gender and Conjugal Differences in Happiness , Journal of Social Psychology, 140(1), 132-141.

Lukowski A V (2004) The Relationship Between Employer-Employee Congruence of Values, Job Satisfaction and Life Satisfaction, University of Northern Colorado, Thesis.

Munchinsky P M (1977) Organizational Communication: Relationships to Organizational Climate, and Job Satisfaction, Academy of Management Journal, 20 (4), 592-607.

Nelson D L ve James C (1994) Quick; Organizational Behavior Foundations, Realities, and Challenges, West Publishing Company.

Özdevecioğlu M (2003) İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, 11.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Afyon.

Pavot W ve Diener E (1993) Review of Satisfaction with Life Scale, Psychological Assessment, Vol.5 No:2 164-172.

Pearce, C. Ve Segal, G. (2004) "Effects Of Organizational Communication Satisfaction On Job Performance And Firm Growth In Small Businesses" <http://www.sbaer.uca.edu/Research/sbida/1998/pdf/27.pdf>

Piccolo R F Timothy A J Takahashi K Watanabe N Locke E A (2005) Core Self Evaluations in Japan: Relative Effects on Job Satisfaction, Life Satisfaction, and Happiness, Journal of Organizational Behavior, 26, pp. 965-984.

Pincus J D (1986) Communication Satisfaction, and Job Performance, Human Communication Research, 12 (3), 395-419.

Purvis RG (1997) An Exploratory Study of The Relationship Among School Superintendent Communicator Style, Communicator Image, And Channel of Communication on Board President Satisfaction, Unpublished Doctoral Dissertation, Texas Tech University, UMI

Dissertation Service.

Robbins S P (2003) Organizational Behavior, Ninth Edition, Prentice Hall, New Jersey.

Schermerhorn, J R, HUNT J G ve OSBORN R N (1994) Managing Organization Behavior, Fifth Edition, New York, John Willey & Sons, Inc.

Scitovsky T (1976) The Joyless Economy, Oxford University Pres., Oxford.

Seligman M E P (2007) Gerçek Mutluluk: HYB Basım Yayın, Ankara.

Seligman, M E P ve Csikszentmihalyi M (2000) Positive psychology. American Psychologist, 55, 5-14.

Shin D C ve Johnson D M (1978). Avowed Happiness as an Overall Assessment of Quality of Life, Social Indicator Research, 5, 475-492.

Steers, R M (1996) Motivation And Leadership, Sixth Edition, New York McGraw Hill Book Company.

Şener E T (2002) Hemşirelerin İş Doyum Düzeyleri İle Genel Yaşam Doyum Düzeyleri İlişkisi: Ankara Atatürk Göğüs Hastalıkları ve Göğüs Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2002.

Uyguç N Duygulu E Arbak Y Çıraklar N H (1998) İş ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Üç Temel Varsayım Altında İncelenmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 13, Sayı II, s.193-204.

Veenhoven R (1996) The Study of Life Satisfaction, W E Saris, R Veenhoven, A C Scherpenzeel ve B A Bunting Eds., Comparative Study of Satisfaction with Life in Europe, Eötvös University Pres., pp.11-48.

Wheless L R, Wheless V E ve Howard R D (1984) The Relationship with Supervisor and Decision-Participation to Employee Job Satisfaction, Communication Quarterly, 32 (8), 222-232.

Wilson F M (1995) Organizational Behaviour and Gender, McGraw-Hill Book Company.

Yetim Ü (2001) Toplumdan Bireye Mutluluk Resimleri, Bağlam Yayıncılık, İstanbul.