



İNFORMEL İLETİŞİMİN İŞ BECERİKLİLİĞİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE İYİMSERLİĞİN ARACILIK ROLÜ

MEDIATING ROLE OF OPTIMISM IN THE EFFECT OF INFORMAL COMMUNICATION ON BUSINESS SKILL

Şükriye KILIÇ AKSOY¹, Derya GÜVEN², Hüseyin ÇİÇEK³



1. Doktora Öğrenci, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, skaksoy@mehmetakif.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-6865-6298>
2. Yüksek Lisans Öğrenci, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, deryaguvn1@icloud.com, <https://orcid.org/0000-0002-0370-2978>
3. Doç. Dr., Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim Organizasyon Bölümü, hcicek@mehmetakif.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-8284-7955>

Öz

Bu çalışmada informal iletişimin iş becerikliliğine etkisinde iyimserliğin aracılık rolü araştırılması amaçlanmıştır. Çalışmada Isparta'da faaliyet gösteren bir alışveriş merkezi çalışanlarına kolayda örnekleme yoluyla 84 kişiye anket uygulanmıştır. Veriler SPSS 25.0 Paket Programı kullanılarak analiz edilmiştir. Betimsel analizler, t-testi, anova, korelasyon, regresyon analizleri yapılmış ve SPSS Process Modülü ile Bootstrapp Regresyon analizi ile aracılık etkisine bakılmıştır. Yapılan analizlerin sonuçlarına göre; informal iletişimin iş becerikliliği üzerinde; informal iletişimin iyimserlik üzerinde ve iyimserliğin iş becerikliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Çalışmanın konularını kapsayan informal iletişim, iş becerikliliği ve iyimserlik konuları başka çalışmalarda farklı konularla birlikte çalışılmış fakat çalışma bu üç konuyu birlikte kapsamı açısından özgün bir nitelik taşımaktadır. Çalışmanın sonucunda informal iletişimin iş becerikliliği üzerindeki etkisinde iyimserliğin aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *İnformel İletişim, İş Becerikliliği, İyimserlik.*

Abstract

In this study, it is aimed to investigate the mediating role of optimism in the effect of informal communication on job resourcefulness. In the study, a questionnaire was applied to 84 people through convenience sampling to the employees of a shopping center operating in Isparta. Data were analyzed using SPSS 25.0 Package Program. Descriptive analyzes, t-test, anova, correlation, regression analyzes were performed and the mediation effect was examined with Bootstrapp Regression analysis with SPSS Process Module. According to the results of the analysis; on business resourcefulness of informal communication; It has been determined that informal communication has a significant and positive effect on optimism and optimism on job resourcefulness. Informal communication, business resourcefulness and optimism, which cover the subjects of the study, have been studied together with different subjects in other studies, but the study is unique in that it covers these three subjects together. As a result of the study, it was determined that optimism had a mediating role in the effect of informal communication on job resourcefulness.

Keywords: *Informal Communication, Job Resourcefulness, Optimism.*

Makale Türü Article Type
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi Application Date
15.12.2022 12.15.2022

Yayına Kabul Tarihi Admission Date
26.03.2023 03.26.2023

DOI

<https://doi.org/10.30798/makuiibf.1219644>

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

The aim of the study is to investigate whether optimism has a mediating role in the effect of informal communication on job resourcefulness.

Research Questions

Within the scope of the research, the effect of informal communication on job resourcefulness, the effect of informal communication on optimism and the effect of optimism on job resourcefulness were investigated.

Literature Review

In order for organizations to achieve their goals, there must be a well-functioning communication link. Informal communication is the informal communication link between colleagues working in the workplace, which arises as a result of the need between the employees in the organizations and because the official communication channels cannot meet the needs. Job resourcefulness is a concept in which employees change their tasks or job characteristics on their own initiative. Informal communication is a force that brings individuals together in organizational communication. Communication in organizations is divided into two as formal and informal and there is a difference between them, formal communication is written, while informal communication is shaped according to needs. The concept of informal communication manifests itself in connection with the illegal structuring within the enterprises and the decision processes within the enterprise and even the decisions taken in the direction of interpersonal relations. By completing their structures, plans and processes, the informal structure in organizations can accelerate and develop responses to unexpected events, provide innovation management and highlight talented people in matters that require business resourcefulness. The main function of this type of communication is the preservation of social relations and the dissemination of individual information, rumors and gossip in the workplace. Informal communication is inevitable in the organizational environment. However, it is also considered as a process that is not approved by the top management and is considered a waste of time. The positive aspects of this communication; It is possible to list them as increasing the interaction between people, preventing monotony, influencing the attitudes and behaviors of other people, structuring and maintaining social relations. Informal communication eliminates the deficiencies of formal communication, accelerates decision making and encourages innovation. Studies have revealed that short conversations and interviews help create social interaction, reduce uncertainty, and bring social choices along. Task resourcefulness is when employees change the style, number, and size of their tasks. The concept of relational resourcefulness

should redefine the relational constraints that define the interpersonal interactions that occur in the performance of employees' tasks. It refers to differences in the frequency and extent of interaction with colleagues, managers, other individuals in the workplace, and customers. The concept of cognitive resourcefulness explains the change in personal perceptions of employees about their job. They change cognitive boundaries by attributing purpose and meaning to the jobs and relationships that make up their task. With this dimension, job resourcefulness refers to the effort of interpreting and perceiving the elements that change the employee's job and work. People with job resourcefulness try to make their jobs more enjoyable by making some changes in accordance with their own initiative. Job resourcefulness is an approach that not only responds to the personal needs of employees in their job but also allows changes in job design to be made from the bottom up in order to adapt to the challenge of the job. Optimism means the individual's positive approach to all the events he encounters from certain events and events and inclination to expect the best of the results. The concept of optimism can be explained as an expectation that good things will happen in such a way that people strive to achieve a goal. They stated that people who are optimistic take into account external conditions when explaining possible negative events, and they tend to look for constantly changing external causes. Just as optimism motivates people and makes them healthy and successful, optimism has many effects. People who are optimistic may be more beneficial in professions such as public relations, sales representative, advertising, customer service, social services, and the healthcare industry. Optimistic individuals expect everything to go well in their lives and believe that they will encounter positive situations instead of negative ones. While individuals who interpret events from the good side can easily cope with their problems; Individuals who approach the events badly cannot cope with their problems. The frequency and size of the interaction of the employees with their colleagues, shaping the task and time according to their own initiative, changing the cognitive boundaries by giving a different meaning to the task they perform are among the dimensions of work resourcefulness.

Methodology

Within the scope of the study, the mediating role of optimism in the effect of informal communication on job resourcefulness was examined. The research was conducted in a shopping center operating in the province of Isparta, and 84 people were reached through convenience sampling. Factor Analysis was applied to the data using SPSS 25.0 Package Program. The Informal Communication Scale developed by Uğurlu (2014) was used, it has four dimensions. The Job Proficiency Scale, which was developed by Slemple and Vella-Brodrick (2013) and tested for validity and reliability by Kerse (2017), was used. It has three dimensions: task resourcefulness, cognitive resourcefulness, and relational

resourcefulness. The optimism scale developed by Balcı and Yılmaz (2009) and validated and reliable by Çalık (2008) was used. The scale is one-dimensional. Correlation and regression analyzes were performed using SPSS 25.0 Package Program. The mediating role of optimism in the effect of informal communication on job resourcefulness was realized with SPSS 25.0 Process Module and Bootstrapp Regression analysis.

Results and Conclusions

According to the analysis results; It has been determined that informal communication has a significant and positive effect on job resourcefulness, informal communication has a significant and positive effect on optimism and optimism on job resourcefulness. Informal communication, business resourcefulness, and optimism, which cover the subjects of the study, is unique in that other studies cover different subjects together. As a result of the study, it has been determined that optimism has a mediating role in the effect of informal communication on job resourcefulness. In organizations where many people come together, informal communication is of great importance at every stage of the work. Employees who communicate well with their colleagues increase their relational, task and cognitive strengths, which are dimensions of job resourcefulness. People who are optimistic will show their optimistic attitude towards co-workers, managers or customers. Employees' informal communication in the workplace should be improved and appropriate task should be given to the person to display an attitude of job resourcefulness.

1. GİRİŞ

Günümüz iş dünyasında örgütler, dinamik ve uluslararası bir platformda yaşamlarını sürdürmekte ve başarı sağlamaya çalışmaktadır. Örgütlerin, rekabetçi bir ortamda çevrelerine uyum sağlamaları ve üstünlük kazanmaları o örgütte kazanılan etkili iletişim yolu ile bütünleştirilmektedir (Sadia, Sallah, Kadir ve Sanif, 2016). Ortak bir hedefe ulaşmak amacıyla bir araya gelen tüm topluluk, grup ve kurumlar için iletişim şimdi olduğu gibi gelecekte de son derece önemli olacaktır. Yaşantımızın her safhasında olduğu gibi, kurumların da iletişimsiz hayatta kalması imkânsız görünmektedir. Bundan dolayı, örgütlerde sürekli bilgi alışverişi önem arz etmektedir. Örgütteki çalışanlar arasında olması gerekli olan, uygun etkileşimi sağlayan unsur da örgütsel iletişimidir (Erol ve Akyüz, 2015). Örgütün amacına ulaşması için iyi işleyen bir iletişim ağı olması gerekir. Örgütlerde iletişim sayesinde örgütle alakalı konularda yöneticiler ve çalışanlar arasında bilgi alışverişi olması ve alınan kararlara katılmasıyla çalışanlara değer verildiği hissedilir (Geçikli, Serçeoğlu ve Üst Can, 2011). Örgütlerde kullanılan bir iletişim türü olan informel iletişim, örgütlerdeki çalışanların birbirleri arasındaki ihtiyaç sonucu ortaya çıkan ve resmi iletişim kanallarının ihtiyacı karşılayamamasından meydana gelen iş arkadaşları arasında oluşan resmi olmayan iletişim bağıdır (Eroğlu, 2003).

Çalışanların iş ortamını veya işlerini değiştirdikleri proaktif davranış olan iş becerikliliği kavramı, organizasyonların diğer firmalar ile rekabet avantajı sağlamalarında gerekli bir davranış olarak gündeme yerleşmektedir (Aslan, 2021). İş becerikliliği, personelin işlerini ve iş niteliklerini onların inisiyatifleri neticesinde değiştirdiği bir kavramdır (Roczniowska ve Bakker, 2016). Çalışanlar iş yerlerinde işlerini yaparken bir işi ekleyip bir işi çıkarmayla işin biçimi ve etkinliği değişiyorsa onların iş becerikliliği davranışında bulunduğu ifade edilebilir.

Çalışmanın diğer konusu ise, pozitif psikolojinin temel konularından olan iyimserlik de, Gilham ve Reivich'e göre (2004) bireyin karşılaştığı birkaç olaydan çok daha fazla gerçekleşen tüm olaylarda olumlu bir bakış açısı sergilemesi ve oluşabilecek neticelerin en iyisini beklemeye eğimli olması anlamına gelmektedir. Buradan hareketle, informel iletişimin iş becerikliliği üzerinde etkisi olduğu düşünülmüştür. Literatürde informel iletişim, iş becerikliliği ve iyimserlik konularının birlikte veya ikisi birlikte çalışılmış bir konuya rastlanmamıştır. Bundan dolayı, literatürde bu üç konuyu birlikte ele alan bir çalışmaya ihtiyaç duyulmuştur. Çalışmada, iyimserliğin örgütlerdeki informel iletişimin iş becerikliliği üzerindeki etkisinde aracılık etkisinin bulunup bulunmadığı araştırılmıştır.

2. İNFORMEL İLETİŞİM

Örgütsel ilişkilerde de her alanda önemli olduğu gibi iletişim son derece önemlidir. Bu yüzden organizasyon içinde veya dışında insan ilişkilerinin sağlıklı bir biçimde yürütülmesi için güçlü bir iletişim ağının gerçekleştirilmesi gereklidir. Örgütsel iletişim bireylerin birbirleri ile aynı ortamda bulunmasını sağlayan ve onların aynı hedefler için birlikte olan bireylerin iş birliğinin ve uyumunun

sağlandığı süreçtir (Atak, 2005). Örgüt üyeleri arasında örgütsel iletişim paylaşılmış inanç, anlam ve değerlerin gelişmesinin bir kolaylaştırıcısı olarak görülür (Eisenberg, 1986). Örgütlerde iletişim resmi ve gayri resmi olarak ikiye ayrılır ve aralarında fark vardır, resmi iletişim yazılıdır, gayri resmi iletişim ise ihtiyaçlara göre şekillenmektedir. Amaçlara ulaşmak için kurumlarda informal iletişim süreci yani gayri resmi iletişim gereklidir (Ahsan ve Panday, 2013). İletişim süreci örgütlerde sadece formal iletişim şeklinde değil bilginin işyerinde dedikodu ve söylenti gibi resmi olmayan iletişim şeklinde yayıldığı informal iletişimi de kapsamaktadır. İnfornel iletişim şekli çalışanların birbirini çok iyi tanıdığı ve üst otoritenin haberi olmadan bilginin yayıldığı ortamlarda sık rastlanmaktadır (Erol ve Akyüz, 2015).

İnfornel iletişim, örgütlerde kişilerin yüz yüze iletişim kurmasıyla meydana gelen doğal bilgi paylaşımı anlayışını açıklamaktadır (Alparslan ve Kılınç, 2015). İnfornel iletişim, iş yerindeki kişilerin birbirleri ile istekli olarak geliştirdikleri, iş ve görev odaklı olmayan ve sosyal bir hedef ve sohbet özelliği taşıyan bir süreç olarak tanımlanmıştır (Fay ve Kline, 2012). Aynı zamanda örgüt üyelerinin aynı hedef doğrultusunda bir arada tutulmasına yarayan sosyal bir yapılandırıcıya benzetildiği açıklanmıştır (Bektaş ve Erdem, 2015). İnfornel iletişim, organizasyon içinde yasa dışı örgütlenmeyle bağlantılı olarak ve örgüt içinde alınan kararları kişilerarası ilişkilerin yönüyle kendini gösterir (Erdoğan, 2005). Organizasyonlarda dedikodu, söylenti ve havadis taşıma, şeklinde de nitelendirilen informal iletişim süreci basit bir bakış, gülümseme, jest ve mimikleri kullanma, sessiz kalma veya başını sallama gibi davranışlarla meydana gelmektedir (Deepa ve Seth, 2006). Örgütsel çevrede informal iletişim kaçınılmazdır fakat üst yönetimin onaylamadığı ve zaman kaybı olarak nitelendirilen bir süreç olarak da değerlendirilir (Subramanian, 2006).

İnfornel iletişim; çalışanların rahatlıkla fikirlerini sunabildiği bir ortam sunmakla beraber bireylerin sosyal ihtiyaçlarını da karşılayacaktır. Ayrıca, informal iletişimin sayesinde örgüt dışında gelişen ve örgütü ilgilendiren konularda da bilgi sahibi olunmasını sağlayabilmektedir. Bu durumda değişiklik gösteren çevre şartlarına uyum sağlayabilmek adına alınabilecek tedbirlerde avantaj sağlayacağı düşünülebilir (Subramanian, 2006). Örgütlerde örneğin bir proje kapsamında resmi yollarla bir araya getirilen çalışanlar formal iletişim aracılığıyla başlayan ilişkilerini zamanla kendi aralarında geliştirerek ilişki seviyelerine göre informal iletişime dönüştürebileceklerdir (Akkirman, 2004).

İnfornel iletişim kurum içinde iletişimi geliştirmek için değerli bir araçtır. Bu araç, örgüte katkı sağlayan ve değerini artıran yapılar olarak görülür. İnfornel yapı, örgütün planlarını ve örgütsel süreçleri tamamlayarak, ansızın gelişen olaylara verilen yanıtları hızlandırıp geliştirmekte ve yenilik yönetimini sağlayabilmektedir. İş birliğini zorunlu kılan hususlarda vasıflı bireyleri ön plana çıkarabilmektedir (White, Currie ve Lockett, 2016).

İnfornel iletişimin asıl işlevi sosyal ilişkilerin korunması ve bireysel bilgi, söylenti ve dedikodunun iş yerinde yayılmasıdır. İnfornel iletişim söylenti, dedikodu, rivayet, yalan, karalama yaniltma gibi kötü sonuçlar üretecek tarzda olduğu gibi bilgi paylaşımı, sorunları çözme, eş

güdülemeyi sağlama ve çatışmaları çözümü gibi örgüt başarısına yararı bulunacak neticeleri üreten tarzda da olabilmektedir (Erol ve Akyüz, 2015). İnformel iletişimin olumlu yönleri; kişiler arasındaki etkileşimi arttırması, monotonluğu önlemesi, başka kişilerin tutum ve davranışlarını etkilemesi, sosyal ilişkilerin yapılandırılması ve sürdürülmesi olarak sıralamak mümkündür (Himmetoğlu, Ayduğ ve Bayrakess, 2018). İnformel iletişim ayrıca, bilginin hızlı paylaşımı ile karar verme süreçlerini hızlandıran, belirsizliği ve stres düzeyini azaltan, yeniliğe destek veren ve sosyal yönden bağlılığın meydana gelmesini sağlayan bir rol oynar (Fay, 2011).

Örgütlerde kullanılan informel iletişim kanalları, kurum içi sohbetler, informel gruplar, yöneticilerin informel ziyaretleri, dedikodu ve söylenti ağı, laf taşıyıcılar, şakalar, informel sanal iletişim kanalları ve sosyal etkinliklerdir. İnformel iletişim kanallarının ortaya çıkma sebepleri olarak; yöneticilerin gücü ellerinde bulundurmamak istemeleri nedeni ile önemli hususlarda astlarına yeterli bilgilendirme yapmamaları, formel iletişim kanallarının katı bir biçimde kullanılması ve örgüt işleyişinde ortaya çıkabilecek olan değişim süreçlerinde çalışanlarda oluşan güvensizlik hissi sayılabilmektedir (Sarı ve Kırılmaz, 2022)

İnformel iletişim çalışanların moralleri ve sorunları hakkında muhteşem bir bilgi kaynağı sağlayarak yöneticilere onların motivasyonunu arttırmada ve başarısını sağlamalarında yardımcı olur. Dedikodu ve söylenti gibi informel iletişim kanalları formel iletişimin başarısızlıklarını engellemek ve yetersizliklerini tamamlamak için çoğu kez yararlı olabilmektedir (Esselami, Nader, Ali ve Abdollahi, 2010). İnformel iletişim formel iletişimin eksikliklerini giderir, karar almayı hızlandırır ve yeniliği teşvik eder. Yapılan araştırmalar kısa konuşma veya görüşmelerin sosyal etkileşimin meydana gelmesine yardımcı olduğunu, belirsizliği azalttığını sosyal seçimleri de beraberinde getirdiğini ortaya çıkarmıştır (Fay, 2011).

3. İŞ BECERİKLİLİĞİ

İş becerikliliği kavramının kökleri, işi en çok motive eden unsurun ne olduğunu çözmeye çalışan çalışmalara ve iş tasarımı çalışmalarına kadar dayanır (Dvorak, 2014). İş becerikliliği, çalışanların işlerini ve işinin niteliklerini kendi inisiyatiflerini göz önünde bulundurarak değiştirdiği (Roczniowska ve Bakker, 2016) onların işlerini tekrardan tasarlamalarına imkân veren işyerindeki proaktif bir davranış şeklinde tanımlanabilmektedir (Van den Heuvel, Demerouti ve Peeters, 2015). İş becerikliliği, personelin enerji ve motivasyon seviyelerini düzenlemek ve iş kaynaklarını ve taleplerini biçimlendirmek amacıyla kullandıkları taktikler olarak kavramsallaştırılır (Demerouti, Bakker ve Halbesleben, 2015). İş becerikliliği, çalışanların işlerini yaparken bazı ekleme ve çıkarma yapmaları, işlerin etkinliğini ve biçimini değiştirmesi olarak ifade edilir (Wang, Wang, ve Li, 2018; Kerse ve Babadağ, 2019).

İş becerikliliği kavramı, birçok şekilde boyutlandırılmıştır. Ancak çalışmada kullanılan Slemp ve Vella Brodrick'in (2013) boyutlandırması açıklanacaktır. Bu boyutlandırma, görev, ilişkisel ve bilişsel olmak üzere üç boyuta sahiptir (Aksoy, 2019).

Görev Becerikliliği (Task Crafting): Çalışanların görevlerinin tarzını, sayısını ve boyutunu değiştirmesidir. Ayrıca bu boyut, görev sınırlarının değişmesini de kapsar. Bununla birlikte, çalışanlar yaptıkları görevden farklı olarak başka bir görev, daha az veya daha çok sorumluluk alıp değişiklikler yaparak farklı bir iş meydana getirebilirler. Çalışanlar mecburi olarak ama istemeden yaptıkları işlerini başka bir iş arkadaşına devir ederek ya da bazı değişimler yaparak daha az gayret gösterip iş yükünü azaltırlar (Sözber ve Ergeneli, 2019). Görev becerikliliği, hatalı iş tanımı, işteki hatalı bazı süreçler ya da işlevsiz rol beklentisini tekrar tasarlamak olarak da tanımlanabilmektedir (Nielsen ve Abildgaard, 2012). Görev becerikliliği görevin kapsamını değiştirmeyi, görevin olumsuz taraflarını en aza indirmeyi ve işin kapsamını en ilgi çekici seviyeye çıkarmayı içermektedir (Nielsen ve Abildgaard, 2012). İlişkisel Beceriklilik (Relational Crafting): Çalışanların, görevlerini yaparken meydana gelen bireyler arası etkileşimleri tanımlayan ilişkisel sınırları yeniden tanımlamalarıdır. (Yalap, Sobacı, Baygın ve Ünüvar, 2021). İş yerindeki iş arkadaşları, yöneticiler, iş yerindeki diğer bireyler ve müşterilerle olan etkileşimin sıklığı ve boyutundaki farklılıkları ifade etmektedir (Kanbur ve Mazıoğlu, 2021). Bilişsel Beceriklilik (Cognitive Crafting): çalışanın görevi ile alakalı kişisel algıların değişimini açıklamaktadır (Nielsen ve Abildgaard, 2012). Çalışanların, görevlerini meydana getiren işlere ve ilişkilere amaç ve anlam yükleyerek bilişsel sınırları değiştirmeleridir.

İş becerikliliği, hem çalışanların görevlerinin kişisel ihtiyaçlarına cevap verir hem de görevin zorluğuna adapte olabilmek adına işin yapılmasındaki gereken değişimlerin uygulanmasına müsaade eden bir yaklaşımdır (Cullinane, Bosak, Flood ve Demerouti 2017). Personelin gerçekleştirdiği işe kendinden bir şeyler ekleme ve bu anlamda işi ile alakalı değişikliğe gitme faaliyeti şeklinde yorumlanabilmektedir (Yalap vd., 2021). Yani iş becerikliliği bu boyutuyla, çalışanın işini ve çalışmalarını değiştiren unsurları yorumlama ve algılama çabası olarak ifade edilmektedir (Kanbur ve Mazıoğlu, 2021). Bilişsel beceriklilikte kişi gerçekleştirdiği işi, insanların yardımı için kullanmaktadır (Aslan ve Güzel, 2020). Bilişsel beceriklilik iş tatmini ve işe bağlılığın duygusal yönden neticeleri ile son derece ilişkisi vardır. Bu boyutlara göre, çalışanlar iş tasarımı ve sosyal çevre değişimi ile işin anlamını çeşitlendirmek yoluyla motive olurlar (Aksoy, 2019).

İş becerikliliği olan kişiler, işlerini kendi inisiyatiflerine uygun bir şekilde bazı değişimler gerçekleştirerek işlerini daha eğlenceli bir hale getirmeye gayret gösterirler (Kanbur ve Mazıoğlu, 2021). Bu değişimler, çalışanın güçlenmesine, yoğun iş ortamında stresin azaltılmasına ve çalışanın kendine özel hareket alanı bulmasına imkân sağlayan gizli ve küçük değişiklikleri açıklar (Buluç ve Kart, 2020). İş becerikliliği davranışı sayesinde, çalışanlar farklı bölümlerde çalışanlar ile daha fazla iş birliği yapmak için rol farklılığı gerçekleştirdiğinde, takım çalışması için daha çok fırsat oluşmaktadır.

Bu tarz iş birliği sağlıklı ve mutlu bir iş yeri meydana gelmesinde avantaj olarak görülür (Çakıroğlu ve Başpınar, 2020).

4. İYİMSERLİK

Pozitif psikoloji akımı doğrultusunda ortaya çıkan psikolojik sermaye kavramı, kişinin gelişimine ilişkin olumlu psikolojik durum olarak tanımlanmakla birlikte, dört boyutu bulunmaktadır. Bunlar, öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılıktır. Öz yeterlilik, zor işleri başarabileceğine dair gereken gayreti gösterebileceğine güvenme hali; umut, amaçlara ulaşma için azim içinde olma; dayanıklılık, zorluk ve sıkıntılar karşısında hep ayakta kalabilme, her şeyin üstesinden gelip başarıya erişme ve iyimserlik ise, gelecekte veya şimdiki zamanda başarılı olmaya ilişkin olumlu beklenti içinde olmaktır (Keleş, 2011). Çalışmada psikolojik sermayenin boyutu olan iyimserlik kavramı ele alınacaktır. İyimserlik kavramı, uzun süreden itibaren hem toplum hem de psikologlar tarafından bilinip pozitif örgütsel davranış ile beraber ortaya çıkan bir kavramdır (Hırlak, Taşlıyan ve Sezer, 2017). Gilham ve Reivich'e göre (2004) iyimserlik, belli olaylardan bireyin karşı karşıya kaldığı bütün olaylara olumlu yaklaşması ve ortaya çıkacak neticelerin en iyisini beklemeye eğilimli olması anlamına gelmektedir ve bu olumlu yaklaşım da öz yeterlilik inancının neticesi olarak meydana gelmektedir.

Tiger (1979), tarafından iyimserlik, “maddi ve manevi boyutta gelecek ile alakalı kişinin kendisi için bir avantaja sahip olacağına ilişkin bir ruh hali ya da bir tutum şeklinde tanımlanmıştır (akt. Luthans ve Jensen, 2005; akt. Kyle, Lebsack ve Lebsack, 2008). İyimserlik, kişilerin bir amaca ulaşabilmek için gayret göstermesini sağlayacak şekilde iyi şeylerin olacağına ilişkin bir beklenti olarak da açıklanabilmektedir. Scheier ve Carver (1985) iyimserliği, bireyin ömrü boyunca karşısına çıkan olumsuz konular karşısında pozitif deneyimler yaşayacağına inanma eğilimi olarak ifade etmektedir (akt. Hırlak vd., 2017).

Buchanan ve Seligman (1995) ise, “iyimserliği”; kişilerin karşılaştıkları olumsuz durumları değerlendirme şekilleri olarak ele almıştır. Bu yaklaşımla iyimser olan kişilerin, muhtemel olumsuz olayları açıklarken dış şartları göz önüne aldığını, devamlı değişen dış sebepler aramaya eğilim gösterdiklerini ifade etmişlerdir (akt. Peterson, 2000). İyimserliği; her türlü sorun ve olumsuz durumlara karşın, yaşamda her şeyin iyi gideceğine ilişkin inanma durumu olarak tanımlayan Goleman'a (2009) göre iyimserlik, kişiyi depresyona, umutsuzluğa ve kayıtsızlığa karşı koruyan bir zar olarak ifade edilebilir (akt. Hırlak vd., 2017).

İnsanlara motivasyon sağlaması ve onların sağlıklı ve başarılı olması gibi, iyimserliğin, birçok alanda etkisi söz konusudur. Mesela, iyimser kişiler; iş yaşamında çok çalışmak için motive olabilen, beklenti ve moral seviyesi daha yüksek, kişisel eksiklikleri daha az olan, pozitif amaçları olan, daha tatminkâr, zorluklar karşısında yılmayan, zihinsel ve bedensel yönden canlı kişiler olabilmektedirler. Halkla ilişkiler, satış temsilciliği, reklâm, müşteri hizmetleri, sosyal hizmetler ve sağlık sektörü gibi bazı

mesleklerde iyimser olan kişiler daha faydalı olabilmektedir (Özkalp, 2009, s.494). İyimser bireyler, hayatlarındaki her şeyin yolunda gitmesini bekler ve olumsuz durumların yerine olumlu durumlarla karşılaşılacağına inanırlar (Hırlak vd., 2017). İyimser kişiler yüz yüze kaldıkları problemleri, sorunları kendi yaptıkları şeylerden değil ama o zaman için geçerli olan şartlara bağlı olarak gerçekleştirdiğini düşünürler. Anlayış, kendini kabul etme ve gayret, eyleme geçme ve gerçekleştirme ile aktif bir iyimserlik sağlanmış olur. Aktif iyimserlik sadece iyi şeylerin olacağına dair bir inancın olması değil ancak bu şeylerin olmasına yönelik gayret gösterilmesi ve harekete geçilmesidir (Günay ve Çelik, 2019).

Balcı ve Yılmaz'a (2022) göre insanların hayat şartlarına ve olaylara bakışları onların kişiliklerine ve olayları algılayıp yorumlamalarına göre değişiklik gösterebilir. Olayları iyi tarafından yorumlayan bireyler problemleri ile kolaylıkla baş edebilirken, olaylara kötü tarafından yorumlayan bireyler ise problemleriyle kolaylıkla baş edememektedirler. Böyle zamanlarda iyimserlik eğilimi çok değerli bir rol oynar.

5. LİTERATÜR TARAMASI

Bu bölümde, çalışmanın konuları olan informal iletişim, iş becerikliliği ve iyimserlik konuları ile ilgili çalışmalara yer verilmiştir.

Waldstrom (2001)'e göre, Hawthorn araştırmaları sonucunda çalışanların birbirleri ile arasındaki ilişkilerinde mekanik bakış açısı gelişmiş ve çalışanların akılcı davranmaları gerekliliği savunularak sosyal yapının temeli iletişim olmuştur. Marvel (2006)'a göre, çalışanların işyerinde öğrenmek istedikleri haberleri söylenti ve dedikodu sayesinde öğrenebilirler. Ayrıca Eroğlu (2005)'e göre yöneticilerin işletme içinde dedikodu ve söylenti yoluyla elde edilen bilgileri kendileri ve işletme yararına kullandıkları tespit edilmiştir.

Literatürde çalışmadaki konular olan informal iletişim, iş becerikliliği ve iyimserlik konularını birlikte ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ayrıca konulardan en az ikisinin birlikte ele alındığı bir çalışmaya da ulaşılamamıştır. Bu amaçla literatürdeki bu boşluğu doldurmak maksadıyla bu çalışma gerçekleştirilmek istenmiştir.

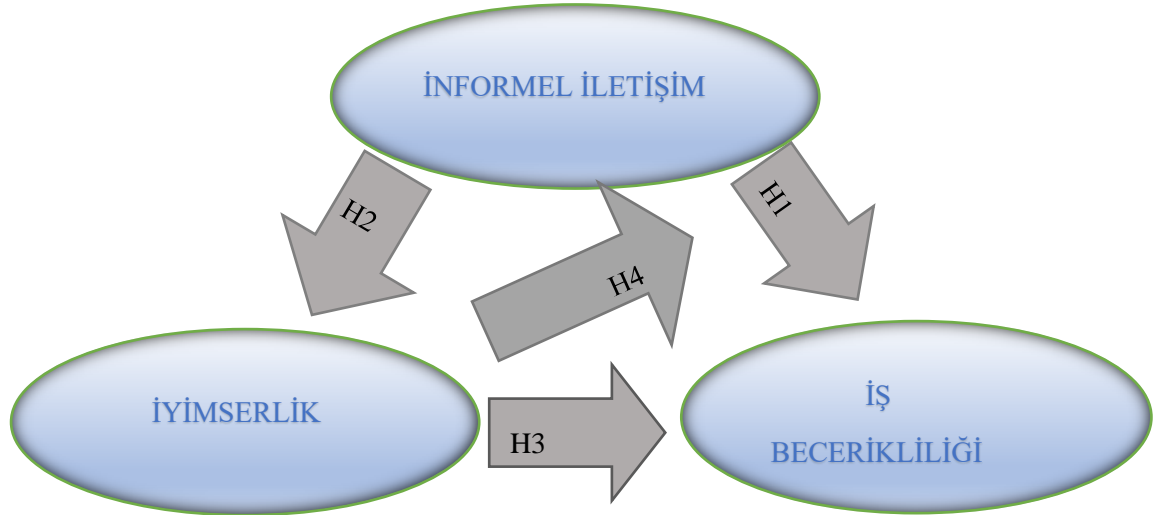
Konularla ilgili olarak literatür incelemesi yapıldığında, informal iletişim konusu örgütsel sinizm (Arslan ve Afat, 2019), özyeterlilik (Ay ve Uğurlu, 2016), rol ötesi davranışlar ve geri çekilme davranışları (Gümüştekin ve Varol, 2020) gibi konularla çalışıldığı görülmektedir.

İyimserlik konusu ise, akademik iyimserlik ve örgütsel bağlılık (Çoban ve Demirtaş, 2011), güç ve risk alma (Anderson ve Galinsky, 2006), öznel iyi oluş ve öz saygı (Eryılmaz ve Atak, 2011), yönetsel iyimserlik ve yatırım verimliliği (Chen ve Lin, 2012), özdenetim (Carver, 2014), mutluluk, yaşam anlamı ve yaşam doyumu (Demir ve Murat, 2017), ekonomik seçim (Puri ve Robinson, 2007) konuları ile birlikte çalışılmıştır.

Çalışmanın diğer bir konusu olan iş becerikliliği de, işten ayrılma niyeti ve birey örgüt uyumu (Aslan, 2021), işte can sıkıntısı (Kerse, 2019), duygusal bağlılık, öz saygı ve lider üye etkileşimi (Yalap vd., 2021), psikolojik iyi oluş (Kanbur, 2021), iç denetim odağı, işin anlamlılığı (Seçkin, 2019), dönüştürücü liderlik (Kerse ve Babadağ, 2019), iş tatmini (Kerse, 2019), işe adanmışlık (Akçakanat, Uzunbacak ve Acar, 2019), kolektif empati, duygusal bulaşıcılık (Aksoy, 2019), işe adanmışlık ve işgören performansı (Karataş ve Aktaş, 2020), dışsal prestij, kişi-örgüt uyumu ve iş-aile çatışması (Sözber ve Ergeneli, 2019), işe yabancılaşma (Babadağ, 2020), işle bütünleme (Buluç ve Ersoy Kart, 2020), duygusal tükenme (Kerse, 2017), iş aile yaşam çatışması (Yeşiltaş, 2021), örgütsel özdeşleşme (Etilik, Yıldız ve Yıldız, 2019) gibi bir çok konu ile birlikte çalışılmıştır. Çalışmanın konuları olan iyimserlik, informal iletişim ve iş becerikliliği birlikte ilk defa bu çalışmada ele alınmıştır.

Araştırma modeli aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.

Şekil 1. Araştırma Modeli



Araştırmanın hipotezleri şunlardır:

H1: İnfornel iletişimin iş becerikliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

H2: İnfornel iletişimin iyimserlik üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

H3: İyimserliğin iş becerikliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

H4: İnfornel iletişimin iş becerikliliği üzerindeki etkisinde iyimserliğin aracılık rolü vardır.

6. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

Çalışmanın bu bölümünde çalışmanın örneklemini, analizleri ve bulguları yer almaktadır.

6.1. Araştırmanın Örnekleme, Ölçüm Araçları ve Analizleri

İnformel iletişimin iş becerikliliği üzerine etkisinde iyimserliğin aracılık rolünün araştırıldığı bu çalışmanın örneklemini Isparta'da bir alışveriş merkezi çalışanları oluşturmaktadır. Ancak, sınırlılıklardan ve pandemi sürecinden dolayı kolayda örnekleme yoluyla 84 kişiden oluşan örneklem, araştırma verimizi oluşturmaktadır. 11/05/2022 tarih ve GO 2022/662 sayılı karar ile etik kurul onayı alınarak anket yöntemi ile veri toplanmıştır.

Çalışma kapsamında katılımcıların informel iletişim ile ilgili düşüncelerini ölçmek amacıyla Uğurlu (2014) tarafından geliştirilen ve geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan İformel İletişim Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 5'li Likert tipindedir. Ölçeğin 4 boyutu vardır. Bu boyutlar sırasıyla; arkadaşlık, eğlenme, etkileme ve bilgi boyutlarıdır.

Bu çalışma kapsamında yapılan güvenilirlik analizi sonuçlarına göre informel iletişim ölçeğinin Cronbach Alpha İç Tutarlılık Katsayısı ,875 olarak bulunmuştur. Boyutların bağlamında ise, Arkadaşlık Boyutu Cronbach Alpha değeri ,797; Eğlenme Boyutu Cronbach Alpha Değeri ,908; Etkileme Boyutu Cronbach Alpha Değeri ,751; Bilgi Boyutunun Cronbach Alpha Değeri ,889 olarak tespit edilmiş ve güvenilir bulunmuştur (Can, 2013).

Skewness ve Kurtosis değerlerinin -1,96 ve +1,96 aralığında değişiklik göstermesi temel alınarak gerçekleştirilen normallik analizinde (Can, 2013); informel iletişim ölçeğinin Skewness değerinin -,666 ve ,263 aralığında, Kurtosis değerinin ,099 ve ,520 aralığında değişiklik gösterdiği bulgulanmıştır.

Çalışmaya katılanların iş becerikliliği ile ilgili düşüncelerini ölçmek amacıyla Slempp ve Vella-Brodrick (2013) tarafından geliştirilen Kerse (2017) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik testleri yapılan ve Türkçe'ye uyarlanan İş Becerikliliği Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 5'li Likert tipinde olup, 3 boyutu vardır. Bu boyutlar sırasıyla, görev becerikliliği, bilişsel beceriklilik ve ilişkisel becerikliliktir.

Bu çalışma için yapılan güvenilirlik analizi sonuçlarına göre, iş becerikliliği ölçeğinin Cronbach Alpha İç Tutarlılık Katsayısı ,949 olarak bulunmuştur. Boyutları kapsamında ise, Görev Becerikliliği Boyutu Cronbach Alpha Değeri ,878; Bilişsel Beceriklilik Boyutu Cronbach Alpha Değeri ,896; İlişkisel Beceriklilik Boyutu Cronbach Alpha Değeri ,904 olarak tespit edilmiş ve güvenilir olduğu bulgulanmıştır (Can, 2013).

Skewness ve Kurtosis değerlerinin -1,96 ve +1,96 aralığında değişiklik göstermesi temel alınarak gerçekleştirilen normallik analizinde (Can, 2013); iş becerikliliği ölçeğinin Skewness değerinin -,891 ve ,263 aralığında, Kurtosis değerinin ,345 ve ,520 aralığında değişiklik gösterdiği bulgulanmıştır.

Çalışmaya katılan çalışanların iyimserlik ile ilgili düşüncelerini ölçmek amacıyla Balcı ve Yılmaz (2009) tarafından geliştirilen Çalık (2008) tarafından geçerlilik ve güvenilirlikleri tekrardan

yapılan iyimserlik ölçeği kullanılmıştır. Ölçek tek boyutludur ve 5’li Likert tipindedir. İyimserlik ölçeğinin Cronbach Alpha İç Tutarlılık Katsayısı ,715 olarak bulunmuştur.

İyimserlik ölçeği kapsamında yapılan normallik analizlerine göre, Skewness değerinin -,884 ve ,263 aralığında, Kurtosis değerinin ,938 ve ,520 aralığında değişiklik gösterdiği sonucu ile normal dağılım gösterdiği bulgulanmıştır (Can, 2013).

Çalışmada SPSS 25.0 Paket Programı kullanılarak Açıklayıcı Faktör Analizi uygulanmıştır. Çalışmada kullanılan ölçeklere dair gerçekleştirilen AFA analizi sonuçları Tablo 2’de gösterilmiştir. İnformel İletişim Ölçeği dört boyutta toplanmıştır. İş Becerikliliği Ölçeği orijinal şeklindeki gibi üç boyutlu olarak tespit edilmiştir. İyimserlik Ölçeği ise tek boyutludur.

6.2.Araştırmanın Bulguları

Çalışmanın bu kısmında katılımcıların demografik bulguları, korelasyon ve regresyon analizleri ve bulguları verilmektedir.

6.3.Demografik Bulgular

Bu çalışmaya katılanların cinsiyet, medeni durumu, yaşı, eğitim durumu, çalışma süresi ve görevlerine ilişkin elde edilen veriler Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Çalışmaya Katılanların Demografik Özellikleri

	Örneklemin Dağılımı			Örneklemin Dağılımı	
	N	%		N	%
Cinsiyet			Eğitim		
Kadın	42	50,0	İlkokul	2	2,4
Erkek	42	50,0	Ortaokul	6	7,1
			Lise	20	23,8
			Önlisans	28	33,3
			Lisans	18	21,4
			Lisansüstü	10	11,9
Yaş			Çalışma Süresi		
18-25	30	35,7	1-10 yıl	76	90,5
26-35	36	42,9	10-20 yıl	8	9,5
36-45	14	16,7			
46-55	4	4,8			
Medeni Durum			Görevi		
Bekâr	60	71,4	Satış Temsilcisi	61	72,6
Evli	24	28,6	Müdür	11	13,1
			Müdür Yardımcısı	5	6,0
			Diğer	7	8,3

Tablo 1’den anlaşıldığı üzere, katılımcıların yarısı erkek yarısı kadındır. Yaş aralığı dağılımına göre katılımcıların çoğunluğunun 26-35 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Büyük bir farklılıkla bekârların evlilerden daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların çoğunluğu sırasıyla ön lisans mezunu ve lise mezunudur. Çalışanların çalışma süreleri 1 ila 10 yıl arası değişmektedir. Araştırmaya daha çok satış temsilcisi katılım sağlamıştır.

Sosyo-demografik bulgular kapsamında yapılan t-testi ve anova testi sonuçlarına göre, İformel iletişim, iyimserlik ve iş becerikliliği bağlamında, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışma süresi ve görev değişkenlerinin ortalamalarında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>.05$).

6.4. Hipotezlere İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında yapılan korelasyon analizi sonucu elde edilen bulgular, ölçeklere ilişkin Cronbach’s Alpha değerleri, KMO ve Barlett’s Testi değerleri Tablo-2’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Ölçeklere İlişkin Korelasyon, Ortalamalar, Güvenirlik, KMO ve Barlett’s Testi Bulguları Tablosu

N:84	1	2	3	Ort.	S.S.	KMO	Barlett’s
İyimserlik	(,875)			4,07	,54	,874	,000
İformel İletişim	,505**	(,949)		3,79	,61	,904	,000
İş Becerikliliği	,509**	,509**	(,715)	4,12	,65	,850	,000

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen faktör analizi kapsamında iyimserlik ölçeğinin Açıklanan Toplam varyansı 7,076 ve Varyans Açıklama Yüzdesi 39,310’dur. İformel İletişim Ölçeğinin Açıklanan Toplam Varyansı 15,538 ve Varyans Açıklama Yüzdesinin 64,739’dur. İş Becerikliliği Ölçeğinin Açıklanan Toplam Varyansı ise, 12,734’tür ve Varyans Açıklama Yüzdesi de 67,024’tür.

Korelasyon katsayılarının aralığı yorumlanırken -1 ve -0,7 kuvvetli (-), - 0,7 ve -0,3 orta (-), - 0,3 ve 0,0 zayıf (-), 0,0 ve 0,3 zayıf (+), 0,3 ve 0,7 orta (+) ile 0,7 ve 1,0 aralığındaki katsayıların kuvvetli (+) olduğu varsayılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2018). Buna göre gerçekleştirilen analiz sonucundan elde edilen bulgulara göre, iyimserlik ile informel iletişim arasında pozitif ve orta düzeyde ($r=,505^{**}$); informel iletişim ile iş becerikliliği arasında pozitif ve orta düzeyde ($r= ,509^{**}$) ve iyimserlik ve iş becerikliliği arasında ise de pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=,509^{**}$) anlamlı ilişkisi olduğu tespit edilmiştir ($p<.01$).

Regresyon analizi için gereken şartlar dan biri, çoklu bağlantı probleminin bulunmaması, Tolerance değerinin 0,2'den büyük olması ve VIF değerlerinin 10'dan küçük olmasıdır (Gürbüz ve Şahin, 2018). Diğer bir şart ise otokorelasyon sorunudur. Bu sorunun olmaması için Durbin-Watson değerinin 1,5 ile 2,5 arasında olması beklenir (Kalaycı, 2010). Bu çalışmada ortaya çıkarılan bulguların uygun olan değerler olduğu tespit edilmiştir. Çalışmanın hipotezlerini test etmek amacıyla regresyon analizi uygulanmış ve bulgular Tablo-3'te verilmiştir.

Tablo 3. Değişkenlerin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken İş Becerikliliği			Bağımlı Değişken İyimserlik		
İnformel İletişim	β	S.H.	p	β	S.H.	p
	,544	,102	,509	,451	,085	,505
	R2=.259; Adj. R2=.250; F =28,675; p=.000 DW= 1,700			R2=.255; Adj. R2=.245; F =28,003; p=.000 DW= 1,851		
İyimserlik	β	S.H.	p			
	,608	,114	,509			
	R2=.259; Adj. R2=.250; F =28,665; p=.000 DW= 1,667					

Çalışmanın hipotezlerini test etmek için uygulanan regresyon analizi sonuçlarına göre informal iletişimin iş becerikliliği üzerindeki %25 seviyesinde 0,000 anlamlı ve pozitif etkisi vardır ($R^2=0,259$; $p<.05$). Böylelikle “İnformel İletişimin İş becerikliliği üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır” şeklindeki (H1) hipotez kabul edilmektedir. İnformel iletişimin iyimserlik üzerindeki etkisini tespit etmek için yapılan analizde de yine %25 seviyesinde 0,000 anlamlı ve pozitif etkisi bulunmuştur ve “İnformel iletişimin iyimserlik üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır” şeklindeki ikinci hipotez (H2) doğrulanmıştır ($R^2=0,255$; $p<.05$).

Araştırmanın üçüncü hipotezi olan “İyimserliğin iş becerikliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır” şeklinde açıklanan hipotez de %25 seviyesinde 0,000 anlamlılıkla (H3) doğrulanmıştır ($R^2=0,259$; $p>0,05$)

6.5. Process Modülü ile Bootstrapp Regresyon Analizi Bulguları

İnformel iletişimin iş becerikliliği üzerine etkisinde iyimserliğin aracılık rolünün olup olmadığını tespit etmek amacıyla process modülü ile bootstrapp regresyon analizi yapılmış ve bulguları Tablo-4'te Gösterilmiştir.

Tablo 4. İformel İletişimin İş Becerikliliği Üzerine Etkisinde İyimserliğin Aracılık Rolüne İlişkin Bulgular Tablosu

Bağımsız Değişken	İyimserlik (M)			İş Becerikliliği (Y)		
	β	SE	p	β	SE	p
İformel İletişim (X)	,4512	,0853	,0000	,3616	,1113	,0017
	R2=,2546 F=28,0030, P=,0000			R2=,2591 F=28,6752 P=,0000		
İyimserlik (M)	-	-	-	,4041	,1245	,0017
X'in,Y üzerine	β indirect effect = ,1823			β direct effect= ,3616		
M'nin aracı rolü	BootSE=,0821			LLCI=,0382 ULCI=,3639		

Tablo-4'te verilen bulgulara göre, informel iletişimin iş becerikliliği üzerindeki etkisinde iyimserliğin aracılık rolüne sahip olduğu ve aracılık etkisinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p < ,05$) ($\beta = ,1823$, %95, LLCI=,0382, ULCI=,3639). İformel iletişimin iş becerikliliği üzerindeki etkisinde iyimserlik üzerinden aracı etkiye sahip olduğu görülmektedir. Çünkü, iyimserliğin modele dahil edilmesiyle beraber informel iletişimin iş becerikliliğine olan etkisini kaybetmediği görülmüştür ($\beta = ,3616$; β direct effect= ,3616) Dolaylı etkinin, bootstrapp güven aralığının %95 güven düzeyinde alt ve üst sınırının sıfırın üzerinde olması (sıfırı kapsamıyor olması) sebebiyle anlamlı olduğu görülmektedir. İformel iletişimin iş becerikliliği üzerindeki değişimin %25'ini ($R^2 = ,2546$) açıklamaktayken, informel iletişim ve iş becerikliliği ile beraber iyimserlikteki değişimin %25'ini ($R^2 = ,2591$) açıkladığı görülmektedir. Bu sonuçla birlikte, "İformel iletişimin iş becerikliliği üzerindeki etkisinde iyimserliğin aracılık rolü vardır." şeklinde ifade edilen H4 hipotezinin desteklendiği ifade edilebilir.

7. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bir örgütte informel iletişim çalışanların kendi aralarında birbirleri ile resmi olmayan bir şekilde gelişen iletişim şeklidir. Çalışanların birbirleri ile bilgi paylaşımında bulunmaları, kurumda sohbet etmeleri, yöneticinin informel bir şekilde çalışanını ziyarete gitmesi, çalışanların sosyal etkinlikler düzenlemesi, birbirleri ile şakalaşmaları, belirli informel iletişim kanallarından bazılarıdır.

Çalışanların iş arkadaşları ile etkileşiminin sıklığı ile boyutu (ilişkisel beceriklilik), görev ve zamanını kendi inisiyatifine göre şekillendirmesi (görev becerikliliği), gerçekleştirdiği göreve farklı bir anlam yükleyerek bilişsel sınırları değiştirmesi (bilişsel beceriklilik) iş becerikliliği boyutlarındandır.

Psikolojik sermayenin bir boyutu olan iyimserlik, kişilerin yaşadıkları pozitif olayları ifade ederken onları pozitif bir şekilde değerlendirmeleridir. İyimserlik insanların gelişen olaylara olumlu bakış açısıyla bakabilmeleridir.

Bu çalışma, informal iletişim, iş becerikliliği ve iyimserlik arasında anlamlı bir ilişki bulunup bulunmadığının tespit edilmesi ve informal iletişimin iş becerikliliği üzerindeki etkisinde iyimserliğin aracılık rolünün bulunup bulunmadığının ortaya konması amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma, alışveriş merkezi çalışanları üzerinde uygulanmıştır.

Çalışma kapsamında, informal iletişimin iş becerikliliği üzerindeki etkisinde iyimserliğin aracılık rolü incelenmiştir. Çalışmanın analiz bulgularına göre, informal iletişimin iş becerikliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. İnformel iletişimin iyimserlik üzerinde, informal iletişimin iyimserlik üzerinde ve iyimserliğin iş becerikliliği üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Ayrıca, araştırmanın 4. hipotezi olan “informel iletişimin iş becerikliliği üzerindeki etkisinde iyimserliğin aracılık rolü vardır” hipotezi de doğrulanmıştır.

Araştırma kapsamında demografik değişkenler incelendiğinde ise, iyimserlik, informal iletişim ve iş becerikliliği konularında, yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durumu, hizmet süresi ve görev değişkenleri ile ilgili anlamlı bir farklılık tespit edilemediği gözlenmiştir. Ay ve Uğurlu'nun (2016) çalışmalarında öğretmenlerin informal iletişimlerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık bulunmaması, bu çalışmanın cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık bulunmamasını destekler niteliktedir. Arslan ve Afat'ın (2019) çalışmalarına göre ise öğretmenlerin informal iletişimlerinin yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık bulunması bu çalışmayı desteklememiştir. Ancak, informal iletişimlerinin cinsiyet ve medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılığın bulunmamasıyla, bu çalışmayı desteklediği ifade edilebilir.

Seçkin'in (2019) çalışmasına göre de, iş becerikliliğinin demografik değişkenler olan yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durumu ve çalışma süresi üzerinde anlamlı bir farklılığının olmaması, çalışmayı desteklemiştir. Ayrıca, Etlik vd.'nin (2019) spor yöneticileri üzerinde yaptığı çalışması da iş becerikliliğinin cinsiyet değişkenine göre farklılaşmadığı konusunda bu çalışmayı desteklediği tespit edilmiştir.

İyimserlik konusunda Puri ve Robinson'un (2007) çalışması da cinsiyet değişkenine göre kadınlar ve erkekler arasında bir farklılığın bulunması bu çalışma ile çelişmektedir. Aynı zamanda, bu çalışma, Giderler Atalay'ın (2012) akademisyenler üzerinde yaptığı çalışmasında iyimserliğin çalışma süresi değişkenine göre farklılık gösterdiği sonucu ile çelişmektedir.

İnformel iletişimin sağlandığı örgütlerde, yönetimce desteklendiği sürece iş becerikliliği üzerindeki anlamlı ve pozitif etkisinin süreceği düşünülmüştür. İşyerinde iş arkadaşlarına, yöneticilerine, müşterilere ve iş ortaklarına karşı iyimser olan kişiler, resmi olmayan iletişim yollarıyla,

işlerinde görev ve zaman değişikliği, iş arkadaşları ile iletişim sınırını genişletmesi ve işine farklı bir anlam yüklemesi ile karşılaşılacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Ahsan, A. K., ve Panday, P. K. (2013). Problems of Coordination İn Field Administration İn Bangladesh: Does İnformal Communication Matter? *International Journal of Public Administration*, 36(8), 588-599.
- Akçakanat, T., Uzunbacak, H. H., ve Acar, O. K. (2019). İnsan Kaynakları Yöneticilerinin İş Becerikliliklerinin İşe Adanmışlıkları Üzerine Etkisi. *OPUS International Journal of Society Researches*, 10(17), 395-419.
- Akkirman, A. D. (2004). *Sanal İşyerinde Örgütsel Davranış*, İstanbul, Aktüel Yayınları.
- Aksoy, Y. (2019). Kolektif Empati, Duygusal Bulaşıcılık ve İş Becerikliliği Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Uygulama. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(2), 511-534.
- Aktaş, H. ve Karataş, M. T. (2019). İşe Adanmışlık, İş Becerikliliği ve İşgören Performansı Etkileşimi: Havacılık Sektöründe Bir Araştırma. *28. Yönetim Organizasyon Kongresi 2020*, Bildiriler Kitabı, Ankara.
- Alparslan, A. M. ve Kılınç, U. K. (2015). The Power of İnformal Communication And Perceived Organizational Support On Energy At Work And Extra-Role Behavior: A Survey On Teachers. *Journal Of Human Sciences*, 12(2), 113-138.
- Anderson, C. ve Galinsky, A. D. (2006). Power, Optimism, And Risk-Taking. *European Journal Of Social Psychology*, 36(4), 511-536.
- Aslan, A. (2021). Çalışanların İş Becerikliliğinin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisinde Birey-Örgüt-Uyumunun Aracı Rolü. *İktisadi ve İdari Yaklaşımlar Dergisi*, 3(2), 1-21.
- Aslan, Ş. ve Güzel, Ş. (2020). İş Becerikliliği, Çalışmaya Tutkunluk, Örgütsel Erdemlik, Duygusal Öz Yeterlilik ve Duygusal Zekâ Değişkenlerinin Sosyo-Demografik Açıdan Farklılıkları. *Ekev Akademi Dergisi*, 24(82), 435-462.
- Atak, M. (2005). Örgütlerde Resmi Olmayan İletişimin Yeri ve Önemi. *Journal Of Aeronautics and Space Technologies*, 2(2), 59-67.
- Atalay, C. G. (2012). Optimism Syndrome İn Business Life: A Research of Optimism About Academicians İn Turkey. *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 58, 964-970.
- Babadağ, M. (2020). İş Becerikliliğinin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 55(2), 1111-1128.
- Balcı, S. ve Yılmaz, M. (2002). İyimserlik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *OMÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14, 54-60.
- Bektaş, M. ve Erdem, R. (2015). Örgütlerde İnformal İletişim Süreci: Kavramsal Bir Çerçeve. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 125-139.
- Berg, J. M., Wrzesniewski, A. ve Dutton, J. E. (2010). Perceiving And Responding To Challenges İn Job Crafting At Different Ranks: When Proactivity Requires Adaptivity. *Journal of Organizational Behavior*, 31(2-3), 158-186.
- Buluç, B. ve Kart, M. E. (2020). Araştırma Görevlilerinde İş Becerikliliği ve İşle Bütünleşme Arasındaki İlişki. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 40(2), 591-620.
- Can, A. (2013). *SPSS İle Bilimsel Araştırma Sürecinde Nicel Veri Analizi*. Ankara: Pegem Akademi.

- Carver, C. S. (2014). Self-Control And Optimism Are Distinct And Complementary Strengths. *Personality And Individual Differences*, 66, 24-26.
- Chen, I. J. ve Lin, S. H. (2012). Will Managerial Optimism Affect The Investment Efficiency Of A Firm?. *Procedia Economics And Finance*, 2, 73-80.
- Cullinane, S. J., Bosak, J., Flood, P. C., ve Demerouti, E. (2017). Job Crafting For Lean Engagement: The İnterplay of Day And Job-Level Characteristics. *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 26(4), 541-554.
- Çakıroğlu, D.ve Öztürk Başpınar, N. (2020). *İş Becerikliliği-Kuram ve Uygulama*. Detay Yayıncılık, 1.
- Çalık, E. (2008). *İlköğretim Öğrencilerinin İyimserlik Düzeylerinin ve Okula İlişkin Algularının İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çoban, D. ve Demirtaş, H. (2011). Okulların Akademik İyimserlik Düzeyi İle Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılığı Arasındaki İlişki. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 3(3), 317-348.
- Deepa, S. ve Seth, M. (2016). Can Organizational Grapevine Be Beneficial? An Exploratory Study İn Indian Context. *English For Specific Purposes World*, 49 (17), 1-19. ISSN 1682-3257, Wwww.Esp-World.Info.
- Demerouti, E., Bakker, A. B. ve Halbesleben, J. R. (2015). Productive And Counterproductive Job Crafting: A Daily Diary Study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(4), 457.
- Demir, R. ve Murat, M. (2017). Öğretmen Adaylarının Mutluluk, İyimserlik, Yaşam Anlamı ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi. *OPUS International Journal of Society Researches*, 7(13), 347-378.
- Deniz, A. Y. ve Uğurlu, C. T. (2016). *Öğretmenlerin Kişilerarası Öz-Yeterlikleri ve İnformel İletişimleri: Nicel Bir Çalışma*. İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 3(5), 28-47.
- Dvorak, K. J. (2014). *The Theoretical Development And Empirical Testing of The Measure of Job Crafting (MJC)* (Master's Thesis). Colorado State University, Fort Collins, Colorado.
- Eisenberg, E. M. (1986). Meaning And İnterpretation İn Organizations. *Quarterly Journal of Speech*, 72(1), 88-97.
- Erdoğan, İ. (2005). *İletişimi Anlamak*, Ankara: Erk Yayınları.
- Eroğlu, E. (2005). Yöneticilerin Dedikodu ve Söylentiye Yönelik Davranış Biçimlerinin Belirlenmesi, Arfor Taşıma Hizmetleri AŞ'de Bir Uygulama. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(13), 203-218.
- Erol, Y. ve Akyüz, M. (2015). Dünyanın En Eski Medyası: Dedikodunun Örgüt Düzeyindeki İşlevleri ve Algılanışı: Sağlık Örgütlerinde Bir Alan Araştırması. *Zeitschrift Für Die Welt Der Türken/Journal of World Of Turks*, 7(2), 149-166.
- Eryılmaz, A. ve Atak, H. (2014). Ergen Öznel İyi Oluşunun, Öz Saygı ve İyimserlik Eğilimi İle İlişkinin İncelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(37), 170-181.
- Esselami, K., Nader, S.A., Ali, A.J. ve Abdollahi, A. (2010). Organizational Citizenship Behavior İn Concern of Communication Satisfaction: The Role Of The Formaland Informal Communication, *International Journal Of Business&Management*, 5(10), 51-61

- Etlik, H., A. Yıldız., K. ve Yıldız, Y. (2019). Spor Yöneticilerinin İş Becerikliliği ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin İncelenmesi. *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 13(2), 128-136.
- Fay M.J. ve Kline S.L. (2012). The Influence of Informal Communication On Organizational Identification And Commitment İn The Context of High Intensity Telecommuting. *Southern Communication Journal*, 77(1), 61-76. Doi:10.1108/17465641111188394.
- Fay, M.J. (2011). Informal Communication of Co-Workers: A Thematic Analysis of Messages. *Qualitative Research İn Organizations And Management: An International Journal*, 6(3), 212-229, Doi: 10.1108/17465641111188394.
- Geçikli, F., Serçeoğlu, N. ve Üst Can, Ç. (2011). Örgüt İçi İletişim ve İletişim Tatmini Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, (33), 163-184.
- Günay, A., ve Çelik, R. (2019). Kariyer Stresinin Psikolojik İyi Oluş ve İyimserlik Değişkenleriyle Yordanması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(33), 205-218.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe Yöntem-Analiz*, (5. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hırlak, B., Taşlıyan, M. ve Sezer, B. (2017). İyimserlik ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki ve Demografik Özellikler Bağlamında Algı Farklılıkları: Bir Alan Araştırması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), 95-116.
- Himmetoğlu, B., Ayduğ, D. ve Bayrak, C. (2018). Eğitim Örgütlerinde İnfornel İletişim Araçları Olarak Söylenti ve Dedikodunun Yönetimi. *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi*, 6(3), 62-85.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kanbur, E. ve Mazıoğlu, V. (2021). Psikolojik İyi Oluşun İş Becerikliliği Üzerine Etkisi. *İtobiad: Journal of The Human & Social Science Researches*, 10(2).
- Keleş, H. N. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3 (2), 343-350. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/en/pub/oybd/issue/16338/171074>
- Kerse, G. (2017). İş Becerikliliği (Job Crafting) Ölçeğini Türkçe'ye Uyarlama ve Duygusal Tükenme İle İlişisini Belirleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(4), 283-304.
- Kerse, G. (2019). İş Becerikliliği ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: "İşe İlişkin Değişiklikler, Memnuniyeti Artırabilir Mi?". *İnsan ve İnsan*, 6(20), 205-218.
- Kerse, G. (2019). İş Becerikliliğinin İşte Can Sıkıntısı Üzerindeki Etkisi: İmalat Sektörü Bağlamında Bir İnceleme. *Third Sector Social Economic Review*, 54(1), 531-548.
- Kerse, G. ve Babadağ, M. (2019). Dönüştürücü Liderliğin İş Becerikliliği Üzerindeki Etkisi: Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama. *İş ve İnsan Dergisi*, 6(2), 133-143.
- Kyle W. L., Lebsack, S. A. ve Lebsack. R. R. (2008). "Positivity in Healthcare: Relation of Optimism To Performance", *Journal Of Health Organization And Management*, 22 (2): 178-188.
- Luthans, K. W. ve Jensen, S. M. (2005). The Linkage Between Psychological Capital And Commitment To Organizational Mission: A Study of Nurses. *JONA. The Journal Of Nursing Administration*, 35(6), 304-310.

- Marvel A.J. (2006). *The Experience of Followers: Investigating A Link Between The Informal Communication Network And Leadership*. Unpublished Doctoral Dissertation. Regent University. USA.
- Nielsen, K. ve Abildgaard, J. S. (2012). The Development And Validation of A Job Crafting Measure For Use With Blue-Collar Workers. *Work & Stress*, 26(4), 365-384.
- Nüket, A. F. A. T. ve Arslan, N. (2019). Öğretmenlerin İnfomal İletişim Düzeyleri İle Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İZÜ Eğitim Dergisi*, 1(2), 218-249.
- Özkalp, E. (2009). *Örgütsel Davranışta Yeni Bir Boyut: Pozitif (Olumlu) Örgütsel Davranış Yaklaşımları ve Konuları*, 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 21-23 Mayıs 2009, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İşletme Bölümü, 491-497.
- Peterson, C. (2000). The Future of Optimism. *American Psychologist*, 55(1), 44.
- Puri, M. ve Robinson, D. T. (2007). Optimism And Economic Choice. *Journal of Financial Economics*, 86(1), 71-99.
- Roczniewska, M. ve Bakker, A. B. (2016). Who Seeks Job Resources, And Who Avoids Job Demands? The Link Between Dark Personality Traits And Job Crafting. *The Journal of Psychology*, 150(8), 1026-1045.
- Sadia, A. Salleh, B.M, Kadir, Z.A ve Sanif, S. (2016). Etkili İletişim Akışının Yeni Boyutları İle Örgütsel İletişim ve Çalışanların Verimliliği Arasındaki İlişki. *Gelişmekte Olan Ekonomilerde İş ve Sosyal İnceleme Dergisi*, 2 (2), 93-100.
- Sapmaz, F. ve Doğan, T. (2012). Mutluluk ve Yaşam Doyumunun Yordayıcısı Olarak İyimserlik. Mersin Üniversitesi, *Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(3), 63-69.
- Scheier, M. F. ve Carver, C. S. (1985). Optimism, Coping, And Health: Assessment And Implications Of Generalized Outcome Expectancies, *Health Psychology*, (4) 219-247.
- Seçkin, Ş. N. (2019). İç Denetim Odağı, İş Becerikliliği ve İşin Anlamlılığı İlişisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 15(3), 889-903.
- Slemp, G. R. ve Vella-Brodrick. (2013). D. A. The Job Crafting Questionnaire: A New Scale To Measure The Extent To Which Employees Engage İn Job Crafting, *International Journal of Wellbeing*, 3(2), 126-146.
- Sözber, S. ve Ergeneli, A. (2019). Dışsal Prestijin, İş Becerikliliğinin ve Kişi-Örgüt Uyumunun İş-Aile Çatışması İle İlişkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(4), 3404-3420.
- Subramanian, S. (2006). An "Open Eye And Ear" Approach To Managerial Communication. *Vision*, 10(2), 1-10.
- Uğurlu, C. T. (2014). A Study of Reliability And Validity Of İnfomal Communication Scale. *Inonu University Journal of The Faculty of Education*, 15(3), 83-100.
- Van Den Heuvel, M. Demerouti, E. ve Peeters, M. C. (2015). The Job Crafting İntervention: Effects On Job Resources, Self-Efficacy, And Affective Well-Being. *Journal of Occupational And Organizational Psychology*, 88(3), 511-532.
- Varol, İ. ve Gümüştekin, G. (2020). İnfomal İletişimin Rol Ötesi Davranışlar İle Geri Çekilme Davranışları Üzerindeki Etkisi. *Management And Political Sciences Review*.2(1),132-150.
- Waldstrom, C. (2001). Informal Networks İn Organizations: A Literature Review. *Handelshojkolen*. 2, 1-44.
- Wang, H. Wang, X. ve Li, J. (2018). Is New Generation Employees' Job Crafting Beneficial Or Detrimental To Organizations İn China? *Participative Decision-Making As A Moderator*. *Asia Pacific Business Review*, 24(4), 543-560.

- White, L., Currie, G. ve Lockett, A. (2016). Pluralized Leadership İn Complex Organizations: Exploring The Cross Network Effects Between Formal And İnformal Leadership Relations. *The Leadership Quarterly*, 27(2), 280-297.
- Yalap, O., Sobacı, F. Baygın. E. ve Ünüvar, H. (2021). İş Becerikliliği, Duygusal Bağlılık ve Örgüt Temelli Öz Saygının Lider-Üye Etkileşimi Kapsamında İncelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(2), 1647-1665.
- Yeşiltaş, M. D. (2021). İş Becerikliliğinin İş-Aile Yaşam Çatışması İle İlişkisinde Rol Belirsizliğinin Rolü. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 30(1), 206-219.