



Global Business Research Congress (GBRC), May 24-25, 2017, Istanbul, Turkey

DETERMINATION OF THE LEVEL OF COMMUNICATION SKILLS OF EMPLOYEES IN THE BANKING SECTOR

DOI: 10.17261/Pressacademia.2017.628

PAP- GBRC-V.3-2017(54)-p.533-540

Ismail Atabay¹, Bayram Alamur², Mustafa Melkin Oder³

¹Balıkesir University. atabay@balikesir.edu.tr

²Balıkesir University. bayramalamur@balikesir.edu.tr

³Balıkesir University. mstfoder@gmail.com

To cite this document

Atabay, I., B. Alamur and M. M. Oder, (2017) Determination of the level of communication skills of employees in the banking sector. PressAcademia Procedia (PAP), V.3, p.533-540.

Permanent link to this document: <http://doi.org/10.17261/Pressacademia.2017.628>

Copyright: Published by PressAcademia and limited licenced re-use rights only

ABSTRACT

Communication is transfer, notification, correspondence of feelings, thoughts or knowledge to others in any way that may come to mind. Communication skills can be summarized as the form of sensitivity to verbal and non-verbal messages, effective listening, and effective response. Communication skills are very important, especially in the sense of understanding others and gaining sensitivity to seeing their feelings and thoughts by identifying with them. The issues that are gaining importance in the work environment are how the individuals form a relationship and communicate with one another as well as the need for having them possessing the professional knowledge and skills. Though communication skills are of particular importance in all occupational groups, it is more important in professions where people are in intensive communication. In the banking sector, which is part of the service sector, the communication skills of employees are extremely important because of the intensive communication with the people. Thus, the purpose of this research, is to determine the level of communication skills of the employees in the banking sector. In the implementation stage of this research face-to-face surveys were conducted with employees in the banks that are active in Edremit Bay region (including Edremit, Burhaniye, Gömeç, Ayvalık, Havran) of Balıkesir province. To determine communication skills The Communication Skills Inventory (IBE) which was developed by Ersanlı and Balcı (1998) was used. SPSS statistical package program was used for the analyses. As a result of the analyses, various suggestions have been made to practitioners and academicians.

Keywords: Banking sector, communication, communication skills, service industry, banking employee

JEL Codes: M30, M31, L82

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN İLETİŞİM BECERİLERİ DÜZEYİNİN TESPİTİ

ÖZET

İletişim; duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirim, haberleşme ve iletişimdir. İletişim becerileri sözel olan ve olmayan mesajlara duyarlılık, etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme biçiminde özetlenebilir. İletişim becerileri, özellikle başkalarını anlamada, onların duygu ve düşüncelerini onlarla özdeşleşerek görme duyarlılığı kazanmada çok önemlidir. Çalışma hayatında sadece kişinin hangi mesleki bilgi ve becerilere sahip olması gerektiğinin yanı sıra birbirleriyle nasıl ilişki kurdukları ve nasıl anlaşabildikleri konuları da önem kazanmaktadır. İletişim becerisi, tüm meslek gruplarında belli düzeyde gerekmele beraber, insanlarla yoğun iletişimde bulunulan mesleklerde çok daha önemlidir. Hizmet sektöründe yer alan bankacılık sektöründe de insanlarla yoğun iletişim gerektiğinden, çalışanların iletişim becerileri son derece önemlidir. Buradan hareketle bu araştırmanın amacı, bankacılık sektöründe çalışanların iletişim beceri düzeylerini belirlemektir. Bu araştırmanın uygulama aşamasında Balıkesir ili Edremit Körfezi bölgesinde (Edremit, Burhaniye, Gömeç, Ayvalık, Havran) faaliyet gösteren bankalardaki çalışanlarla yüz yüze anket çalışması yapılmıştır. İletişim beceri düzeylerinin tespitine yönelik olarak Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilmiş İletişim Becerileri Envanteri (IBE) kullanılmıştır. Analizler için SPSS istatistik paket programı kullanılmıştır. Analizler sonucunda uygulayıcılara ve akademisyenlere çeşitli öneriler getirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Bankacılık sektörü, iletişim, iletişim becerileri, hizmet sektörü, bankacılık çalışanı

JEL Kodları: D23, G21, O14

1. GİRİŞ

Dünya üzerinde ekonomik sistemlerin gelişmesi ve finans hareketlerinin serbestlik kazanmasının ardından bu alanda etkin bir rol oynayan bankaların ve bankacılık sektörünün önemi gittikçe artmıştır. Banka kavramı, Türkçe karşılığı masa, sıra veya tezgâh anlamına gelen İtalyanca “Banco” deyiminden gelmektedir (Akgüç, 1992:7). Literatürde banka ve bankacılık sektörü ile ilgili birçok tanımlama yapılmaya çalışıldığı görülmektedir. Şendoğdu (2006) bankayı, sermaye, para ve kredi konularına giren her türlü işlemleri yapan ve düzenleyen kamusal ve özel kişilerle, işletmenin bu alandaki her türlü ihtiyaçlarını karşılama faaliyetlerini esas çalışma konusu olarak seçen bir ekonomik birim olarak tanımlamıştır. En gelişmiş tanımıyla banka, mevduat kabul eden, bu mevduatı en verimli şekilde çeşitli kredi işletmelerinde kullanmak amacı güden veya kısaca; faaliyetlerinin esas konusu düzenli bir şekilde kredi almak ve kredi vermek olan bir ekonomik kuruluş olarak ifade edilebilir(Altuğ, 2000: 3). Ancak günümüzdeki bankalar öyle çok çeşitli konularda faaliyet göstermektedirler ki, bugünkü özelliklerinin tamamını kapsayan genel bir tanım vermek oldukça güçtür (Eyüpgiller, 2000: 22). Bankalar günümüzde ekonominin temel aktörlerinden biri olduğu kadar, devletlerin iktisat politikalarının etkinliğinin artırılmasında da önemli bir görev üstlenmektedirler. Bankacılık sektörünün bu aryan ve gelişen önemi, sektörde birden fazla bankanın faaliyette bulunmasını sonucunu doğurmuştur. Önceleri daha az sayıda ve ölçeklerde bankalardan bahsedilirken, günümüzde zaman zaman küresel boyutlarda faaliyet gösteren bankaların da yer aldığı çok sayıda banka işletmesi sayılabilmektedir. Bankacılık faaliyetlerinin başladığı ve sürdüğü ilk zamanlarda klasik bir şekilde, belirli zaman ve mekânlar içinde faaliyet gösteren bankalar, ilerleyen zamanlarda teknolojik gelişmelerin de katkısıyla mekân ve zaman kısıtlarını büyük ölçüde aşarak faaliyetlerini sürdürmektedirler. Teknolojik yenilenmenin bankacılık sektöründe de kendine yer bulmasına ve insan gücüne duyulan ihtiyacın giderek azalmasına karşın, sektörün çalışan işgücüne katkısı önemli boyutlara ulaştığı görülebilir.

Mayıs 2017 itibariyle ülkemizde 3 kamu sermayeli, 9 özel sermayeli, 21 yabancı sermayeli 13 kalkınma ve yatırım ve 5 katılım bankası olmak üzere toplamda 51 banka faaliyet göstermektedir. 2016 yıl sonu baz alındığında, 10.781 şubede toplam 196.699 banka çalışanı sektörde hizmet sunmaktadır. Rakamlar, sektörün büyüklüğünü ve ulusal ve küresel bir rekabetin varlığını göz önüne sermektedir. Yapısı gereği hareketli ve stresli bir ortama sahip bankalarda iletişim becerileri gibi örgütsel davranış konuları çalışandan sağlanan verimin artırılması noktasında ayrıca önem arz etmektedir. Bankacılık sektöründe çalışanların, sektördeki konumları, çalıştıkları bankalar bazında değişiklik gösterse de mesleki bilgileri kadar önemli ölçüde iletişim ve iletişim becerilerinin de ön plana çıktığı izlenebilir. Bankacılık mesleği, yapısı gereği insan ilişkilerinin ve iletişim gerekliliğinin üst düzeyde arandığı bir sektör olarak karşımıza çıkmaktadır. Literatürde farklı şekillerde tanımlanan iletişim; etimolojik olarak Latince’de ortak anlamına gelen “communis” ve “ortak kılma” anlamına gelen “communicare” sözcüklerinden türemiş İngilizce “communication” kavramının karşılığıdır(Gürgen, 1997: 11). İletişim ile ilgili çeşitli tanımlamalara yapılmıştır. İletişim, istenen sonuçları başarmak ve davranışları etkilemek amacıyla insanlar arasında sözlü ya da sözlü olmayan diğer araçlarla anlayış sağlamadır (Can, 1999: 254). İletişim, bireyin birtakım semboller kullanarak karşısındakini etkileme süreci olarak da tanımlanabilir(Dökmen, 1994: 10). İletişim birbirlerine ortamdaki nesnelere, olaylar, olgularla ilgili değişimleri haber veren, bunlara ilişkin bilgilerini birbirine aktaran, aynı olgular, nesnelere, sorunlar karşısında benzer yaşam deneyimlerinden kaynaklanan, benzer duygular taşıyıp bunları birbirine ifade eden insanların oluşturduğu topluluk ya da toplum yaşamı içinde gerçekleştirilen tutum, yargı, düşünce ve duygu bildirimleridir(Oskay, 2001: 9).

Yapılan tanımlamalardan anlaşılacağı üzere iletişim, insanların birbirini anlamalarının ilk adımı olarak görülebilir. Özellikle insanlarla daha çok bir arada olmayı gerektiren meslek alanlarında çalışanların iletişim becerilerine daha fazla hâkim olmaları gerekmektedir (Korkut, 2005, 143). Bu açıdan bankacılık sektöründe de iletişim ve çalışanların iletişim becerileri, onlardan beklenen işletme içi başarının artması açısından önemli bir yer tutmaktadır. Gökçe vd. (2001) başarılı bir iletişim için, bireylerin iletişim şartlarını bilmesi gerektiğini, bireylerin sosyal olabilmesi için etkileşimde bulunmaları ve sürekli olarak iletişim yeteneklerini geliştirmeleri gerektiğini ve dolayısıyla da sosyalleşmenin iletişim yeteneğiyle ilgili olduğunu vurgulamaktadırlar. Çağımızın iş dünyasında yaşanmakta olan değişimlerle birlikte, yeni yaklaşımlar ve yeni bakış açıları ortaya çıkmakta, çalışan bireyden beklenenler, başarı ölçütleri ve çalışma düzeni bunlardan etkilenmektedir(Erigüç vd., 2013: 46). Bankacılık sektöründe çalışanların, her ne kadar teknolojiyi yoğun olarak kullandıkları görülsede gerek ticari hayat gerekse bireylerin finansal işlemleri açısından, iletişime ve bu alandaki becerilerini geliştirmeye ihtiyaç duyacakları açıkça görülebilir. Etkili iletişim becerileri, her türlü insan ilişkisinde ve her türlü meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı olabilmektedir(Korkut, 2005:143). İletişim becerilerinin iş hayatındaki önemi ile ilgili farklı sektörlerle yönelik olarak çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Literatürde, genel olarak iş hayatına(Keenan ve Brady, 2002; Taylor, 2000), sağlık sektörüne ve özellikle çalışanlardan hemşirelere (Dickson, 1989; Sellick 1991), güvenlik güçlerine(Bauer, 1989), öğretmen ve öğretmen adaylarına (Uğurlu, 2013; Saraçoğlu vd., 2009; Çam, 1999) yönelik çalışmalarda bulunulmuştur.

2. ARAŞTIRMA

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, bankacılık sektöründe çalışanların iletişim beceri düzeylerini belirlemek ve demografik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmektir.

2.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma Balıkesir ili Edremit Körfezi bölgesinde (Edremit, Burhaniye, Gömeç, Ayvalık, Havran) faaliyet gösteren bankalardaki çalışanlar üzerinde yapılmış olup, farklı sektörlerde çalışanların ve ülkemizin diğer bölgelerinde faaliyet gösteren banka çalışanlarının zaman ve imkânlar nedeniyle araştırmaya dâhil edilememiş olması bu araştırmanın kısıtlarını oluşturmaktadır.

2.3. Araştırmanın Örnekleme

Balıkesir ili Körfez bölgesinde (Edremit, Burhaniye, Gömeç, Ayvalık, Havran) faaliyet gösteren banka çalışanları bu araştırmanın ana kitlesini oluşturmaktadır. Balıkesir ili Körfez bölgesinde (Edremit, Burhaniye, Gömeç, Ayvalık, Havran) 53 ulusal banka şubesi bulunmaktadır. Kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen ve araştırmaya katılmayı kabul eden 240 çalışan araştırmanın örneklemini oluşturmuş ve bu anketlerden eksiklikleri bulunmayan 224 adeti kullanılmıştır.

2.4. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları ve Verilerin Analizi

Araştırmada; Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen 45 maddeden oluşan “İletişim Becerileri Envanteri” ve kişisel bilgi formu kullanılmıştır.

Ölçek zihinsel, duyuşsal ve davranışsal olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Her bir boyutu ölçen 15 madde vardır. Her alt boyut ayrı ayrı değerlendirileceği gibi ölçeğin toplamına bakarak bireyin genel iletişim beceri düzeyi de belirlenebilir. Hangi alt ölçekteki puanı yüksek ise iletişim becerisi açısından bireyin o alt boyutta daha iyi olduğu söylenebilir. Ölçeğin tamamı için ise puanların yüksekliği o bireyin iletişim beceri düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir (Ersanlı, Balcı 1998).

“İletişim Becerileri Envanterindeki” ifadelerden her biri; (1) Kesinlikle Katılmıyorum , (2) Kısmen Katılmıyorum, (3) Emin Değilim, (4) Kısmen Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum olmak üzere 5 basamaklı Likert tipi puanlanmıştır.

Kişisel bilgi formunda ise banka çalışanlarının demografik özelliklerine yönelik sorular yer almaktadır. Verilerin analizinde SPSS 22 istatistik paket programı kullanılmıştır.

3. Araştırma Bulguları ve Verilerin Analizi

3.1. Demografik Faktörlere İlişkin Bulgular

Aşağıdaki Tablo-1’de ankete katılan bankacı çalışanlarının demografik özelliklerini gösteren frekans dağılımları görülmektedir.

Tablo 1: Cevaplayıcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Değerler

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Yaş	Frekans	Yüzde
Kadın	83	37,1	25 yaş ve altı	29	12,9
Erkek	141	62,9	26-30 yaş	60	26,8
Toplam	224	100,0	31-35 yaş	65	29,0
Medeni Durum	Frekans	Yüzde	36-40 yaş	38	17,0
Evli	139	62,1	41-45 yaş	21	9,4
Bekar	85	37,9	46 yaş ve üzeri	11	4,9
Toplam	224	100,0	Toplam	224	100,0
Meslekte Toplam Süre	Frekans	Yüzde	Şu anki İşyerinde Toplam Süre	Frekans	Yüzde
1-5 yıl	98	43,8	1-5 yıl		
6-10 yıl	84	37,5	6-10 yıl		
11-15 yıl	22	9,8	11-15 yıl		
16-20 yıl	17	7,6	16-20 yıl		
21 yıl ve üzeri	3	1,3	21 yıl ve üzeri		
Toplam	224	100,0	Toplam		100,0
Çalışılan Pozisyon	Frekans	Yüzde	Eğitim	Frekans	Yüzde
Bireysel	46	20,5	İlköğretim	10	4,5
Güvenlik	23	10,3	Lise	49	21,4
Müdür	12	5,4	Üniversite	155	69,2
Operasyon	80	35,7	Yüksek Lisans	9	4,0
Ticari	38	17,0	Doktora	1	,4
Yan Hizmetler	25	11,2	Toplam	224	100,0
Toplam	224	100,0	Gelir	Frekans	Yüzde
			1.800TL ve Altı	66	29,5

1.801TL - 2.500TL	61	27,2
2.501TL – 3.500TL	55	24,6
3.501TL – 4.500TL	25	11,2
4.501TL ve Üzeri	17	7,6
Toplam	224	100,0

3.2. Faktör Analizleri ve Güvenilirlik Testleri

İletişim Becerileri Envanterine ilişkin olarak yapılan faktör analizinin ve güvenilirlik testlerinin sonuçları Tablo-2’de yer almaktadır. Yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda, 45 ifadeden oluşan İletişim Becerileri Envanterinden, ölçek yapısını bozan 10 soru çıkarılmış ve orijinal çalışma ile uyumlu 3 faktör elde edilmiştir. Ölçekten çıkarılan sorular Tablo-3’de verilmiştir.

Yapılan güvenilirlik analizi sonuçları incelendiğinde iletişim becerileri ölçeğindeki tüm boyutların güvenilirlik katsayısının 0,70’i geçtiği görülmüştür. Bu nedenle kullanılan ölçeğin güvenilir olduğu söylenebilir (Büyüköztürk, 2012).

Tablo 2: İletişim Becerileri Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yüğü	Cronbach's Alpha	
Faktör-1 Zihinsel İletişim Becerileri (ZİB)			
6. Dikkatimi karşımdakinin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim.	,939	,979	
28. Başkalarını dinlemek mecburiyetinde olmadığımı düşünürüm.	,931		
43. Öneride bulunduğün kişinin öneriye açık olup olmadığına dikkat ederim.	,921		
17. Karşımdakinin konuşmaya ve dinlemeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.	,916		
20. Anlaşılmazsam, yeni kelimelerle tekrar ifade eder, özetlerim.	,913		
24. Karşımdaki kişinin bana ters düşen duygu ve düşüncelerini eleştiririm.	,908		
12. Eleştirilerimi karşımdaki kişiyi incitmeden iletirim.	,904		
45. Kendimi karşımdakinin yerine koyarak, duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışırım.	,873		
03. Düşüncelerimi başkalarına tam olarak iletmede zorluk çekerim.	,872		
30. Tartışmada, savunduğüm düşüncelerin yanlış olduğunu kabul edebilirim.	,869		
18. Yanlış tutum ve davranışlarımı kolaylıkla kabul ederim.	,867		
15. Karşımdaki kişiyle aynı görüşü paylaşmasam bile fikirlerine saygı duyarım.	,863		
Faktör-2 Davranışsal İletişim Becerileri (DAB)			
32. İnsanları kontrol etmeye ve istediğim kalıba sokmaya çalışırım.	,873		,727
41. İnsanlara cevaplamada zorlanacakları ani sorular yöneltirim.	,823		
21. İnsanlarla görüşürken, konuşmada onları rahatlatacak şeyler söylerim.	,810		
14. Konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurarım.	,808		
23. Küs olduğüm birisiyle barışmak istediğimde ilk adımı atmaktan çekinirim.	,786		
22. Dinlerken, karşımdaki kişinin sözünü kesmemeye özen gösteririm.	,775		
13. Konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem.	,765		
16. İletişimde bulunduğüm kişinin yüzüne baktığım halde sözlerini dinlemediğim olur.	,705		
25. Ses tonumu konunun özelliğine göre ayarlayabilirim.	,635		
02. İletişimde bulunduğüm insanlardan gelen önerileri içtenlikle dinlerim.	,628		
19. Dinlediğim kişiyi daha iyi anlamak için sorular yöneltirim.	,624		
10. Başkaları konuşurken sabırsızlanır, onların sözünü keserim.	,456		
Faktör-3 Duygusal İletişim Becerileri (DUB)			
35. Çoğunlukla duygularımdan emin olamıyorum.	,875	,929	
34. Çevremdeki insanlara karşı ilgisiz kaldığım olur.	,841		
11. İnsanları dinlerken sıkıldığımı hissedirim.	,831		
44. İletişim kurduğüm insanlar tarafından anlaşıldığımı hissedirim.	,819		
40. İletişim kurduğüm kimselerle bilgi alışverişinde bulunurum.	,813		
38. Karşımdaki kişiye güvenmek beni mutlu eder.	,800		
27. Karşı cinsten biriyle iletişim kurduğümde rahatsızlık duyarım.	,774		
29. Özür dilemek bana zor gelir.	,770		
09. Karşımdaki kişiyi dinlerken hayal kurarım.	,713		
05. Genelde eleştirilmekten hoşlanmam.	,629		
42. Beni rahatsız eden duygularımı iletmede sıkıntı çekerim.	,556		

Çıkarım Metodu: Principal Component Analysis.
Döndürme Metodu: VarimaxwithKaiserNormalization
Keiser-Meyer-OlkinMeasure of SamplingAdequacy : ,874
Açıklanan toplam varyans: 65,823
Toplam Cronbach's Alpha : ,889

Tablo 3: İletişim Becerileri Envanterinden Çıkarılan Sorular

Madde No	İfade
1	İnsanları anlamaya çalışırım.
4	Konuşurken, etkili bir göz iletişimi kurabilirim.
7	Kişilerin, anlattıklarını dinlerken yeterince zaman ayırım.
8	Karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı veririm.
26	Genellikle insanlara güvenirim.
31	Konuşurken sözümün kesilmesinden rahatsız olurum.
33	İletişim kurduğum kişinin tutumundan daha çok, sorununu anlamaya çalışırım.
36	İletişim kurduğum kimse tarafından anlaşılma beni mutlu eder.
37	Karşımdaki kişiye güvenmek beni mutlu eder.
39	Her insanı olumlu beklentilerle karşılarım.

Ankete katılan banka çalışanlarının iletişim becerileri envanterine ait alt boyutlarının ve toplam iletişim becerileri puanlarının ortalamaları Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4: İletişim Becerileri Alt Boyutları Puanları

	Gözlem Sayısı	Ort.	Standart Sapma
Zihinsel İletişim Becerileri (ZİB)	224	3,9431	,82994
Davranışsal İletişim Becerileri (DAB)	224	4.0725	,29546
Duygusal İletişim Becerileri (DUB)	224	3.3994	,94647
Genel İletişim Becerileri (GEB)	224	3.8166	,43232

Tabloda yer alan sonuçlara göre anket kapsamındaki banka çalışanlarının iletişim becerileri alt boyutlarından “Davranışsal İletişim Becerileri (DAB)” boyutunun en yüksek skora sahip olduğu anlaşılmaktadır. Çalışmamızda iletişim becerileri alt boyutları için değerlendirme puanları yanı sıra “Genel İletişim Becerileri (GEB)” puanı da hesaplanmıştır. Ankete katılan banka çalışanlarının genel iletişim becerileri puanı 3,8166 olarak bulunmuştur.

Ankete katılan banka çalışanlarının iletişim becerileri envanterine ait alt boyutlarının ve genel iletişim becerileri puanlarının cinsiyet değişkenine göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan T-Testi sonuçları Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5: İletişim Becerileri Alt Boyutlarının ve Genel İletişim Becerileri Puanların Cinsiyet Değişkenine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin T-Testi Sonuçları

CINSİYET		ZİB	DAB	DUB	GEB
KADIN	Ortalama	4,0743	3,9598	3,9179	3,9859
	N	83	83	83	83
	Std. Sapma	,30159	,65389	,77421	,32972
ERKEK	Ortalama	4,0715	3,9332	3,0941	3,7169
	N	141	141	141	141
	Std. Sapma	,29287	,92003	,90697	,45501
T		,068	,231	6,921	4,705
P		,946	,817	,000**	,000**

**p<0,01

Tablo 5’de “Duygusal İletişim Becerileri (DUB)” puanının kadınlarda 3,9179 erkeklerde ise 3,0941 olduğu ve $p>0,01$ önem düzeyinde istatistiksel anlamda farklılık gösterdiği görülmektedir. “Genel İletişim Becerileri (GEB)” puanının ise kadınlarda 3,9858 olduğu, erkeklerde 3,7169 olduğu ve $p>0,01$ önem düzeyinde istatistiksel anlamda farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu durumda kadın banka çalışanlarının genel iletişim becerilerinin erkek çalışanlara göre daha olumlu görüldüğü söylenebilir.

İletişim becerileri envanteri alt boyutları arasındaki korelasyon analizi sonuçları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6: İletişim Becerileri Alt Boyutları Arasındaki Korelasyonlar

	(1)	(2)	(3)
(1) Zihinsel İletişim Becerileri (ZİB)			
(2) Davranışsal İletişim Becerileri (DAB)	,204**		
(3) Duygusal İletişim Becerileri (DUB)	,002	-,080	
(4) Genel İletişim Becerileri (GEB)	,707**	,313**	,670**

** p <0.01

Analiz sonuçlarına göre; iletişim becerileri alt boyutlarından “Zihinsel İletişim Becerileri (ZİB)” ile “Davranışsal İletişim Becerileri (DAB)” ve “Genel İletişim Becerileri (GEB)” arasında $p <0.01$ anlamlılık düzeyinde pozitif ilişki elde edilmiştir. İletişim becerileri alt boyutlarından “Duygusal İletişim Becerileri (DUB)” ile iletişim becerilerinin diğer alt boyutları arasında bir ilişki tespit edilemezken, “Genel İletişim Becerileri (GEB)” ile $p <0.01$ anlamlılık düzeyinde pozitif ilişki elde edilmiştir.

4. SONUÇ

Bu çalışmada Balıkesir ili Körfez bölgesinde (Edremit, Burhaniye, Gömeç, Ayvalık, Havran) faaliyet gösteren banka çalışanların iletişim becerileri düzeylerinin tespiti ve demografik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre banka çalışanlarının iletişim becerileri boyutlarından “Davranışsal İletişim Becerileri (DAB)” boyutunun en yüksek puana sahip olduğu, genel iletişim becerileri puanının ise 3,8166 olduğu görülmektedir. Literatürde, İletişim Becerileri Envanteri kullanılarak yapılan çalışmalarda, 5’li Likert tipi puanlama yapılarak her bir alt boyutun aldığı puanlar en düşük 15 ve en yüksek 75 olmak üzere farklı meslek grupları için iletişim becerileri puanları tespit edilmiştir. Bunlardan Toy (2007) tarafından yapılan çalışmada mühendislik ve hukuk fakülteleri öğrencilerinin zihinsel iletişim becerileri puanı 54,49, duygusal iletişim becerileri puanı 54,45, davranışsal iletişim becerileri puanı 56,33 ve genel iletişim becerileri GİB puanı da 165,27 olarak bulunmuştur. Gürşimşek vd. (2008) tarafından sınıf öğretmenliği ve okul öncesi öğretmenliği adaylarının iletişim becerileri puanları 146,53 olarak tespit edilmiştir. Acar (2009) tarafından yapılan çalışmada ise öğretmen adaylarının zihinsel iletişim becerileri puanı 53,10, duygusal iletişim becerileri puanı 48,01, davranışsal iletişim becerileri puanı 52,01 ve genel iletişim becerileri puanı ise 153,12 olarak bulunmuştur. Akyurt (2009) tarafından SHMYO öğrencilerinin iletişim becerileri düzeylerinin değerlendirildiği çalışmada, öğrencilerin davranışsal iletişim becerileri puan ortalamaları 36,64, zihinsel iletişim becerileri puan ortalamaları 42,15, duygusal iletişim becerileri ortalamaları 32,82 ve genel iletişim becerileri puan ortalamaları ise 111,62 olarak bulunmuştur. Çetinkaya (2011) Türkçe öğretmenliği adaylarının iletişim becerileri puanının 132 ile 210 arasında farklılaştığını ve katılımcıların iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin ortalamasının ise 177,94 olduğunu tespit etmiştir. Küçük (2011) tarafından yapılan diğer bir çalışmada ise müzik öğretmenliği adaylarının iletişim becerileri puan ortalaması 169,41 olarak bulunmuştur. Erigüç ve Eriş (2013) yaptıkları çalışmada ise SHMYO öğrencilerinin bilişsel iletişim becerileri puan ortalamalarını 56,80, duygusal iletişim becerileri puan ortalamalarını 52,63, davranışsal iletişim becerileri puan ortalamalarını 57,18, genel iletişim becerileri puan ortalamalarını ise 166,62 olarak bulmuşlardır. Erigüç vd., (2013) tarafından yapılan çalışmada ise Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Osmaneli Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin bilişsel iletişim becerileri puanı 55,14, duygusal iletişim becerileri puanı 53,41, davranışsal iletişim becerileri puanı 57,61 ve genel iletişim becerileri puanı ise 166,16 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda, bu araştırmaya konu edilen banka çalışanlarının iletişim becerileri düzeylerinin, literatürde farklı meslek ve grupları için hesaplanmış iletişim puanlarından çoğunlukla daha yüksek olduğunu söylenebilir.

Araştırmada, iletişim becerileri alt boyutlarından “Duygusal İletişim Becerileri (DUB)” puanının kadınlarda 3,9179 erkeklerde ise 3,0941 olduğu ve $p>0,01$ önem düzeyinde istatistiksel anlamda farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. “Genel İletişim Becerileri (GEB)” puanının ise kadınlarda 3,9858 olduğu, erkeklerde 3,7169 olduğu ve $p>0,01$ önem düzeyinde istatistiksel anlamda farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu durumda kadın banka çalışanlarının genel iletişim becerileri puanının erkek çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Toy (2007) tarafından yapılan çalışmada üniversite öğrencilerinin duygusal iletişim becerileri alt boyutunda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık görülmezken, zihinsel, davranışsal ve genel iletişim becerilerinde kadın öğrenciler lehine anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Acar tarafından (2009) öğretmen adaylarının iletişim becerilerinin ele alındığı çalışmada, öğretmen adaylarının cinsiyetlerine göre iletişim becerileri toplam

puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamış, ancak iletişim becerileri alt boyutlarından davranışsal iletişim becerileri alt boyutunda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık bulunmuş ve erkek öğretmen adaylarının ortalamalarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Erigüç vd. (2013) tarafından yapılan çalışmada öğrencilerin cinsiyetlerine göre duyuşsal, davranışsal ve genel iletişim becerileri puanlarının farklılık gösterdiği görülmüş, kadın öğrencilerin duyuşsal, davranışsal ve genel iletişim becerileri düzeylerine ilişkin görüşlerinin erkek öğrencilerden daha olumlu olduğu tespit edilmiştir. İnsanlarla iletişimin yoğun olduğu tüm mesleklerde olduğu gibi bankacılık sektöründe de çalışanların iletişim becerileri örgüt içi çatışmanın yönetilmesini, iş gücü devir oranının azaltılmasını, motivasyonun yükseltilmesini, müşteri memnuniyetinin artırılmasını sağlayacak ve böylece örgüt performansına olumlu etki yapacaktır. Örgüt çalışanlarının iletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik eğitim programlarının düzenlenmesi ve bunun örgüt kültürünün bir unsuru haline getirilmesi faydalı olacaktır. Uygulamada özellikle bankacılık sektöründe bu tür eğitimlerin çalışanlara verildiği bilinmekle olup bu durumun da banka çalışanlarının iletişim becerileri puanına olumlu katkı sağladığı düşünülmektedir. Araştırmamız Balıkesir ili Edremit Körfezi bölgesinde (Edremit, Burhaniye, Gömeç, Ayvalık, Havran) faaliyet gösteren bankalardaki çalışanlar üzerinde yapılmış olup, farklı sektörlerde çalışanların ve ülkemizin diğer bölgelerinde faaliyet gösteren banka çalışanları üzerinde de benzer araştırmaların yapılması gelecekteki araştırmacılara önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- ACAR, V. (2009). *Öğretmen Adaylarının İletişim Becerileri. Yüksek Lisans Tezi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Burdur.*
- AKGÜÇ, Ö. (1992). *100 Soruda Türkiye'de Bankacılık (Üçüncü Baskı). Gerçek Yayın Evi.*
- AKYURT, N. (2009). *Sağlıkta İletişim ve Marmara Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 4, 11.*
- ALTUĞ, O. (2000). *Banka İşlemleri Muhasebesi, Türkmen Kitabevi, İstanbul.*
- BAUER, R. K. (1989). *An Evaluation of Communicative Skills as Enrichment Programs Taught in the Military Police Officer Basic Source. Dissertation Abstracts International Section a Humanities and Social Sciences 50(5-A) 1194.*
- BÜYÜKÖZTÜRK, S., KILIÇ ÇAKMAK, E., AKGÜN, Ö. E., KARADENİZ, S., & DEMİREL, F. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri (18. Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.*
- CAN, H. (1999). *Organizasyon ve Yönetim (5.baskı). Ankara: Siyasal Kitabevi.*
- ÇAM, S. (1999). *İletişim Becerileri Eğitimi Programının Öğretmen Adaylarının Ego Durumlarına ve Problem Çözme Becerisine Etkisi. Türk PDR Dergisi, 12,16-27.*
- ÇETİNKAYA, Z. (2011). *Türkçe Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerine İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi. Kastamonu Eğitim Dergisi, 19-2, 567-576.*
- DICKSON, D. A. (1989). *Interpersonal Communication in the Health Professions: A Focus on Training, Counseling Psychology Quartely, 2(3), 345-366.*
- DÖKMEN, Ü., (1994). *Okuma Becerisi, İlgisi ve Alışkanlığı Üzerine Psiko-Sosyal Bir Araştırma, M.E.B. Yayınları, No.2531, İstanbul, s.10.*
- ERİGÜÇ, G., & ERİŞ, H. (2013). *Communication Skills of Students at Vocational Health High School: Harran University Sample. Electronic Journal of Social Science, Summer, 12(46), 232-254.*
- ERİGÜÇ, G., ŞENER, T. & HÜSEYİN, E. (2013). *İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi: Bir Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Örneği. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 16(1).*
- ERSANLI, K., & BALCI, S. (1998). *İletişim Becerileri Envanterinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenirlik çalışması.[Examination the perception of problem-solving skills of university students whose irrational thoughts are different]. Turkish Psychological Counseling and Guidance Association, 22 (10), 7, 12.*
- EYÜPGİLLER, S. (2000). *Bankalar İçin Banka İşletmeciliği Bilgisi, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Ankara.*
- GÖKÇE, O., FİDAN, M. & SUMMAK, E., (2001) *Halkla İlişkiler Ders Notları, Selçuk Üniversitesi, İİBF Yayınları, Konya.*
- GÜRGEN, H., (1997). *Örgütlerde İletişim Kalitesi, İstanbul: Der Yayınları.*
- GÜRŞİMŞEK, I., VURAL, D. E., & DEMİRSÖZ, E. S. (2008). *Öğretmen Adaylarının Duygusal Zekâları İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişki. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 8(16), 1-11.*
- KEENAN, F. & BRADY, D. (2002). *Carees, News Analysis How Soft-Touch Ceos Get Hard Results. Retrieved March 25, From Business Week Online.*
- KORKUT, F. (2005). *Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 28, 143-149.*

KÜÇÜK, D. P. (2012). Müzik Öğretmenliği Anabilim Dalı Öğrencilerinin İletişim ve Problem Çözme Becerileri. Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 32(1).

OSKAY, Ünsal (2001), İletişimin ABC'si, İstanbul: Der Yayınları.

SARAÇOĞLU, A.S., YENİCE, N. & KARASAKALOĞLU, N.(2009). Öğretmen Adaylarının İletişim ve Problem Çözme Becerileri ile Okuma İlgisi ve Alışkanlıkları Arasındaki İlişki, Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi. Aralık 2009. Cilt:VI, Sayı:II, 187-206

SELLICK, K. J. (1991). Nurses' Interpersonal Behaviors and the Development of Helping Skills. International Journal of Nursing Studies, 28(1), 3-11.

ŞENDOĞDU, A. (2006), Bankacılığa Giriş, Nobel Yayınları, Ankara.

TAYLOR, S. (2000). Strategies for Success: Polishing Your Personal Skills. Career World, 28(6), 20.

TOY, S. (2007). Mühendislik Ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkiler. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.

UĞURLU, C.T. (2013). Öğretmenlerin İletişim Becerisi ve Empatik Eğilim Davranışlarının Çocuk Sevmeye Düzeyleri Üzerine Etkisi, Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi, 3(2),51-61