

Çalışanların İletişim Kaygılarının Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma

A Research on the Determination of Employees Communication Apprehension

Yrd. Doç. Dr. Altan Ayan - Prof. Dr. Ağâh Sinan Ünsar - Kadir Gülbahar

Öz

Çalışmada kamu sektörü çalışanlarının iletişim kaygılarının demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmaktadır. Araştırmanın örneklemini Edirne'deki kamu sektörü çalışanlarıdır. Araştırmanın evreni ise Marmara bölgesi genelindeki kamu çalışanlarıdır. Bu kapsamda 202 kişiden veriler toplanmıştır. Araştırmada McCroskey'in çalışmaları temelinde geliştirilen iletişim kaygılarının kişisel değerlendirme ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada çalışanların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin frekans dağılımı, faktör analizi, güvenilirlik testi, kolmogorov-smirnov normal dağılım testi, t-testi ve tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Sonuç olarak kadınların grup içinde konuşma kaygısının erkeklerden daha fazla olduğu ve anne eğitim durumu lise olanların toplum içinde konuşma kaygısını daha fazla yaşadığı gözlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İletişim, İletişim Kaygıları, Demografik Özellikler, Kamu Sektörü

Abstract

In this study it is investigated that whether or not the communication apprehension of public sector employees exhibit differences according to demographic characteristics. The sample of research are public sector employees in Edirne. Population of the study are public sector employees in the Marmara region. In this scope, it is gathered data for 202 employees. In the research it

is used Personal Assessment of Communication Apprehension scale by developed McCroskey. In this study, the frequency distribution of employees socio-demographic characteristics, factor analysis, reliability test, Kolmogorov-smirnov normality test, t-test, one-way anova was applied. As result of research, the group communication apprehension of women are more than men and the community communication apprehension of high school of mother's educational status are more than others.

Keywords: Communication, Communication Apprehension, Demographic Characteristics, Public Sector

Giriş

Günümüzde örgütler için en önemli konulardan birisi çalışanların uyum içinde çalışmasını sağlayacak bir yapı geliştirebilmektir. İşletmeler çalışanlarına uygun bir iletişim ve çalışma ortamı sağlayabildikleri takdirde insan kaynakları potansiyelini kullanabilmiş olacaktırlar. Şirketler çalışanlarının rahat iletişim kurabilecekleri bir ortam sağlayarak ve bu yönde adımlar atarak örgüt içi iletişimi kolaylaştırmalıdır. Örgüt içi iletişimi kolaylaştırmak adına şirketler çeşitli destekleyici faaliyetler sürdürmelidir. Örgütteki çalışanların iletişim kaygısı yaşadığı durumlarda örgütsel işleyiş sağlıklı bir şekilde yürümeyebilir. Böyle durumlarda örgütlerin çalışanların iletişim kaygısı yaşamala-

rına yol açan durumları belirlemesi ve buna yönelik önlemler alması örgütsel işleyişin daha iyi olmasını sağlayabilir.

Çalışanların iletişim kaygılarının belirlenmesi kamu sektörü ve çalışanları için de önemli bir unsurdur. Kamu sektöründe çalışanların iletişim kaygılarının engellenebilmesi ve buna yönelik faaliyette bulunması sayesinde daha uygun bir çalışma düzeni sağlanabilecektir. Bu çalışmada kamu sektöründe görev yapanların iletişim kaygılarının demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Konu öncelikle teorik olarak açıklanmış ardından elde edilen veriler tablolar aracılığıyla değerlendirilmiş ve yorumlanmıştır.

Örgütlerde İletişim

İletişim, iki veya daha fazla tarafın bilgi alışverişi ve anlam paylaşımını sağlayan bir sosyal süreç olarak açıklanabilir. İletişim birçok çalışmada çok farklı açılardan incelenmiştir (Griffin ve Moorhead, 2014, s. 295). İletişim, hem anlamın kavranmasını hem de aktarımını içermektedir (Robbins ve Judge, 2013, s. 336). İletişim, iki veya daha fazla kişinin ya da grubun ortak anlayışa erişmesindeki bilgi paylaşımı olarak tanımlanabilir (George ve Jones, 2012, s. 403). İletişim; düşüncelerin yazılı, sözlü veya sözlü olmayan yollarla alışverişi ve paylaşılması olarak ifade edilebilir (Helms, 2006, s. 85). İletişim, kişinin kendisini ifade etmesi, kendini tanımlaması ve diğerlerini anlaması ile ilgili bir süreç olarak değerlendirilebilir. Bireyler birbirlerini anlayabilmek ve kendilerini anlatabilmek için iletişim kurmaktadır. Diğer bir ifadeyle iletişim, kişinin kendini, duygu ve düşüncelerini, ihtiyaçlarını ifade edebilme ve diğerlerini anlama biçimidir. Kısaca iletişim, iki kişinin duygu, düşünce ve bilgilerini paylaşmak suretiyle birbirlerini anlayabilmesiyle ilgili bir durumdur (Örücü ve Kıvrak, 2013).

İletişim; kişiler, gruplar veya toplumlar arasında farklı yöntemlerle bilgi, düşünce ve inanç alışverişini gerçekleştiren bir etkileşim süreci olarak tanımlanabilir. İletişim, kişilerin kendilerinden farklı rolleri, tutumları, değer ve davranışları olan kişilerle ve gruplarla nasıl ilişki kurulacağına öğrenilmesine yarar. Kişilerarası etkili ilişkiler gerçekleştirebilmek için iletişim becerilerinin geliştirilmesi gerekir. İletişim faaliyetini etkin bir şekilde kurabilmek ve sürdürmek için ileti-

şim becerilerine sahip olmak gerekir (Erözkan, 2013, s. 731). İletişim becerileri kısaca, sözel olan ve olmayan mesajlara duyarlılık, etkili biçimde dinleme ve etkili biçimde tepki vermeyi içerir. İletişim becerilerinin doğuştan ve sezgi yoluyla gerçekleştiğini düşünenlerin yanı sıra birçok çalışmada iletişim tekniklerinin çoğunun öğrenilebilir ve öğretilebilir nitelikleri olduğu ifade edilmektedir. İletişimin sağlıklı olarak gerçekleşmediği durumlarda kişiler kendilerini yalnız, dışlanmış ve başarısız olarak görebilirler (Çetinkaya ve Alparslan, 2011, s. 367). İletişim hayatın merkezinde olan bir unsurdur. Etkili iletişim mesleki yaşamdaki problemlerin çözülmesi ve kişisel hayatta ilişkilerin geliştirilmesini sağlar. Zayıf iletişim birçok problemin kaynağı iken etkili iletişim bu problemlerin çözümünü sağlar (Pearson vd., 2011, s. 5). Etkili iletişim hem kişiler hem de işgörenlerin çalıştığı organizasyon için olmazsa olmaz bir unsurdur. Aynı zamanda etkili iletişim hem bireylere hem de organizasyonlara birtakım faydalar sağlar (Krizan vd., 2008, s. 4). İletişim; karşılıklı anlam alışverişinin olduğu, çoklu mesajların alınması ve verilmesinde eşzamanlı yanıtların mevcudiyetini içeren, döngüsellik ve çok sayıda iletişim kanalının olduğu bir süreç olarak ifade edilebilir. İnsan iletişiminin herhangi bir biçimi, anlam oluşturmak amacıyla gerçekleştirilen bir girişimdir (Harris, 2002, s. 18).

Kişilerarası iletişimin çeşitli zorlukları vardır. Kişilerarası süreç karmaşıktır, sürekli değişir ve birbiriyle ilişkili çok sayıda faktörden doğrudan etkilenir (Hargie, 2006, s. 7). Kişilerarası iletişim iki veya daha fazla insan arasındaki bilgi alışverişi olarak açıklanabilir. Kişilerarası iletişim iki yönlü bir iletişim biçimi olarak paylaşmak, tartışmak, görüşmek ve etkileşim gibi sözcüklerle ifade edilebilir. Kişilerarası iletişim toplantılarda, telefonda, yüz yüze görüşmelerde ve hatta öğretmen ile öğrenciler arasında ders boyunca gerçekleşen tartışmaları kapsayan bir unsurdur (Reece, Brandt ve Howie, 2011, s. 27). Etkili iletişim belirli bir durumda en çok arzu edilen hedefleri ve sonuçları başarıyla elde edebilmek anlamına gelmektedir. İletişim yeteneği durumdan duruma değişiklik gösterebilir (Morreale, Spitzberg ve Barge, 2007, s. 4).

Üstün iletişim becerileri geliştirebilmek kişilerin geleceği ve kariyeri için son derece önemlidir. Genellikle örgütler, iletişim becerilerini işe yerleştirme, kariyer planlama ve örgütsel başarı gibi alanlarda et-

kin bir biçimde değerlendirmektedir (Guffey, 2007, s. 2). Örgüt sağlığının en önemli göstergelerinden biri de örgütteki iletişim yapısıdır. Örgütlerde bilginin birimlere aktarılması örgütün işleyişi açısından çok önemli bir durumdur. Bir örgütte etkili ve sürekli işleyen bir iletişim yapısı mevcutsa, o örgütün sağlıklı yürüdüğü ve başarılı işlediği ifade edilebilir (Gökçe ve Başkan, 2012, s. 201-202). Örgütsel iletişim, işyerinde formüle edilen mesajın ilgili kişilere çeşitli kanalları kullanarak iletilme ve alınma süreci olarak açıklanabilir. İletişim organizasyonu bütünleştiren ve bir arada tutan yaşamsal bir faaliyetir (Bakan ve Büyükeş, 2004, s. 3).

Örgüt içi iletişim yöneticiler ve işgörenler arasında meydana gelen bir iletişim ve etkileşim ortamı biçiminde açıklanabilir. Örgütün iç çevresi kapsamında gerçekleşen örgüt içi iletişim sürecinin tarafları, örgüt içindeki tüm yöneticiler ve tüm işgörenlerdir. Örgüt içi iletişim, yöneticinin işe ilgili iletileri iletişim kanallarını kullanarak işgören ve işgören gruplarına iletilmesidir. Örgüt içi iletişim sürecinde yöneticiler kaynak, işgörenler ise alıcı durumundadır. Örgütün bütün hiyerarşik kademelerini, alt sistemlerini ve yönelimlerini içeren iletişime örgüt içi iletişim denir. Örgüt içi iletişim örgütteki herkesi birbirine bağlayan ve örgütsel amaçlar istikametinde yönlendiren bir prosestir (Gürüz ve Gürel, 2009, s. 350-351). İletişim kişilerin sosyal ihtiyaçlarından biri olarak değerlendirilebilir. Örgüt içerisinde iletişim bilgilendirme, değerlendirme ve motivasyon amaçlarına hizmet eder. İşgörenler örgütlerinin amaçları, çalışma biçimleri ve bunlarda oluşan değişikliklere ilişkin bilinçli veya bilinçsiz olarak bilgi sahibi olmayı istemektedir (Özkan, 2013, s. 72).

Örgütlerde yönetici ve işgörenler, iletişim ve işbirliği gerçekleştirerek örgütsel rollerinde daha fazla başarı gösterebilir. İletişim ile işbirliği seviyesinin geliştirilmesi ancak kişinin duygularına ilişkin değişkenleri öğrenmesi ve kullanması ile mümkün olabilir (Tuna, 2009, s. 84). Örgütteki iletişim, bir yöneticiden diğerine, bir işgörenden diğerine aktarılarak gerçekleşir. Örgütler büyüdükçe ve karmaşıklıkça örgüt içi iletişim zorlaşmakta ve örgütsel iletişimin kalitesi önem kazanmaktadır. Örgütsel iletişimde bilginin aktarılmasının haricinde göndericinin alıcıyı etkileme isteğinin olması önem taşımaktadır (Eroğlu, 2011, s. 122). Günümüzde yöneticilerin çalışma arkadaşlarından, üstlerinden ve astlarından aldıkları en kötü eleştiri etkili bir şekilde iletişim gerçekleştiremedikleri yönündedir. Yöneticilerin amaçlarını gerçekleştirebilmesi her şeyden önce beraber çalıştığı kişilere amaçlarını iletmesine bağlıdır. Günümüzde amaçlar ile gerçekleştirilenler arasında bir farklılık varsa bunun en önemli nedenlerinden biri iletişim kopukluklarıdır (Can, 2005, s. 324).

Yönetim daima iletişim ile yapılır. Yönetimde en küçük iletişim hatası yönetimin hatası şeklinde değerlendirilmektedir. Bundan dolayı her yöneticinin iletişim becerilerine sahip olması, iletişim becerilerini ilerletmesi ve örgütte etkili bir iletişim sistemi tasarlanması gerekir. Günümüzde örgütsel ve yönetsel hayatta bir yöneticinin etkinlik ve başarısının ölçütü iletişim olarak görülmektedir. Yönetimin başarısı sürekli olarak başarılı bir iletişimle beraber yürür (Aytürk, 2010, s. 201). İletişimin temel amacı kişilerin kolayca anlayacakları ve kabul edecekleri mesajlar ileterek etkileme suretiyle bir davranışı göstermeleridir. Örgütlerde etkili iletişim becerilerine sahip olmayan yöneticiler çoğunlukla işgörenlerle iletişim gerçekleştirilmede başarısızdır. Bazı yöneticiler gerçekten iletilmesi gereken mesajdan çok sistemin yürümesi için iletilmesi gereken mesajlara odaklanırlar. Bir örgütte işgörenler dinlemiyorlar ise, ilgisizlik gösteriyorsa ve sorumluluktan kaçırıyorsa burada iletişim sorunu mevcuttur (Mısırlı, 2004, s. 24).

Araştırma

Amaç, Örneklem ve Ölçüm Araçları

Kamu sektöründeki çalışanların demografik özelliklerine göre iletişim kaygılarının farklılık gösterip göstermediğini belirlemek araştırmanın amacıdır. Başka bir deyişle çalışanların demografik özelliklerinin iletişim kaygıları algılarını etkileyip etkilemediğini belirleyebilmek çalışmanın amacını teşkil etmektedir. Araştırmanın örneklemini Edirne'de kamu sektöründe çalışanlar, evrenini ise Türkiye genelindeki kamu sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Bu kapsamda 202 kişiden veriler toplanmıştır. Araştırmada McCroskey (1970); McCroskey ve Richmond (1978); McCroskey ve Richmond (1979); McCroskey (1982) tarafından geliştirilen ve Daft ve Marcic (2006) tarafından düzenlenen iletişim kaygılarının kişisel değerlendirmesi (Personal Assessment of Communication Apprehension) ölçeği kullanılmıştır. Araştırma verileri 2014 yılı içerisinde toplanmıştır. İletişim kaygıları ölçeği için 5'li likert kullanılmıştır. Bu kapsamda "kesinlikle katılmıyorum=1", "katılmıyorum=2", "kararsızım=3", "katılıyorum=4" ve "kesinlikle katılıyorum=5" olarak puanlama gerçekleştirilmiştir.

Araştırma Modeli ve Hipotezler

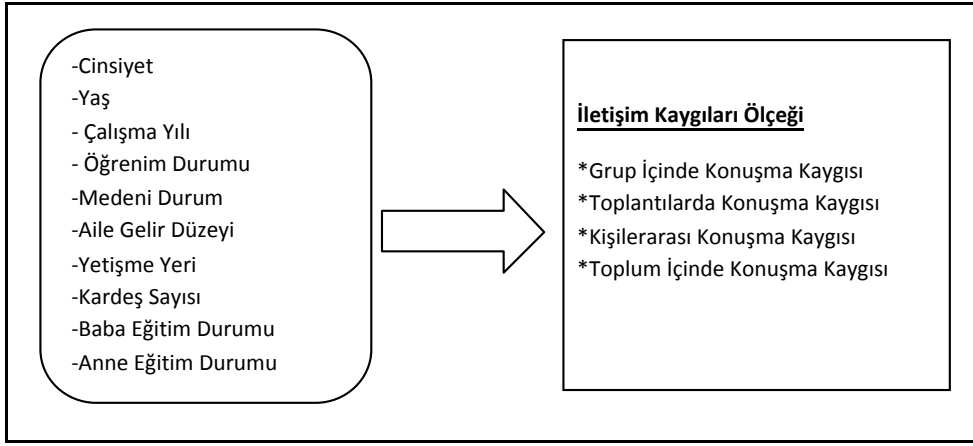
Araştırma modeli iletişim kaygıları ölçeğinin dört alt boyutu ve çalışanların demografik özellikleri üzerine kurulmuştur. Bu kapsamda iletişim kaygıları ölçeğinin alt boyutlarının çalışanların demografik özelliklerine göre bir farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Başka bir ifade ile çalışanların demografik özelliklerinin iletişim kaygıları algılarını etkileyip etkilemediği incelenmiştir.

Araştırma modeline göre oluşturulan ana hipotezler şunlardır:

H₁: İletişim kaygıları ölçeği alt boyutları çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H₂: İletişim kaygıları ölçeği alt boyutları çalışanların yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H₃: İletişim kaygıları ölçeği alt boyutları çalışanların çalışma yılına göre farklılık göstermektedir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

H₄: İletişim kaygıları ölçeği alt boyutları çalışanların öğrenim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H₅: İletişim kaygıları ölçeği alt boyutları çalışanların medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.

H₆: İletişim kaygıları ölçeği alt boyutları çalışanların aile gelir düzeyine göre farklılık göstermektedir.

H₇: İletişim kaygıları ölçeği alt boyutları çalışanların yetiştirme yerine göre farklılık göstermektedir.

H₈: İletişim kaygıları ölçeği alt boyutları çalışanların kardeş sayısına göre farklılık göstermektedir.

H₉: İletişim kaygıları ölçeği alt boyutları çalışanların baba eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H₁₀: İletişim kaygıları ölçeği alt boyutları çalışanların anne eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

Veri Analizi

İletişim kaygıları ölçeği verileri SPSS programı kullanılarak analiz edilmiştir. İlk olarak araştırmaya katılan kamu sektörü çalışanlarının sosyo-demografik

özelliklerine ilişkin frekans dağılımı gerçekleştirilmiştir. Daha sonra iletişim kaygıları ölçeği verilerine faktör analizi ve güvenilirlik testi uygulanmıştır. Faktör analizi sonucu ortaya dört alt boyut çıkmıştır. Bu boyutlar; grup içinde konuşma kaygısı, toplantılarda konuşma kaygısı, kişilerarası konuşma kaygısı ve toplum içinde konuşma kaygısı olarak isimlendirilmiştir. Bunun akabinde iletişim kaygıları ölçeği alt boyutlarının normal dağılıp dağılmadığını belirleyebilmek için Kolmogorov-smirnov normal dağılım testi uygulanmıştır. Bu test sonucunda normal dağılımın mevcut olduğu ve parametrik testlerin uygulanması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda t-testi ve tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır.

İletişim kaygıları ölçeğinin alt boyutlarının çalışanların cinsiyet ve medeni durumuna göre farklılık gösterip göstermediği t-testi ile sınanmıştır. Ayrıca İletişim kaygıları ölçeğinin alt boyutlarının çalışanların yaş, çalışma yılı, öğrenim durumu, aile gelir düzeyi, yetiştirme yeri, kardeş sayısı, baba eğitim durumu ve anne eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediği tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir.

Tablo 1. Çalışanların Sosyo-demografik Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımı Sonuçları

Değişkenler	n	Yüzde
Cinsiyet		
Kadın	121	59,9
Erkek	81	40,1
Yaş		
20-29	73	36,1
30-39	73	36,1
40-49	36	17,8
50-59	20	9,9
Çalışma Yılı		
0-1 yıl	20	9,9
2-5 yıl	66	32,7
6-10 yıl	52	25,7
11-15 yıl	26	12,9
16-20 yıl	10	5
21 ve üzeri	28	13,9
Öğrenim Durumu		
Lise	40	19,8
Yüksekokul	56	27,7
Lisans	93	46
Yüksek Lisans	13	6,4
Medeni Durum		
Evli	138	68,3
Bekâr	64	31,7
Aile Gelir Düzeyi		
1500-2000	44	21,8
2001-2500	21	10,4
2501-3000	19	9,4
3001-3500	24	11,9
3501-4000	46	22,8
4001 ve üzeri	48	23,8
Yetiştirme Yeri		
Köy	19	9,4
Belde	10	5
İlçe	41	20,3
İl	107	53
Büyükşehir	25	12,4
Kardeş Sayısı		
1 kardeş	20	9,9
2 kardeş	80	39,6
3 kardeş	38	18,8
4 kardeş	28	13,9
5 ve üzeri kardeş	36	17,8
Baba Eğitim Durumu		
Okuryazar değil	10	5
İlk-Orta	130	64,4
Lise	44	21,8
Üniversite	18	8,9
Anne Eğitim Durumu		
Okuryazar değil	32	15,8
İlk-Orta	126	62,4
Lise	31	15,3
Üniversite	13	6,4

Tablo 2. İletişim Kaygıları Ölçeği İçin Faktör Analizi ve Güvenirlilik Testi

	Sorular	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)	Cronbach's Alpha
Faktör 1, Grup İçinde Konuşma Kaygısı	s2	,764	15,443	0,76
	s7	,761		
	s8	,692		
	s5	,648		
	s1	,596		
	s24	,411		
Faktör 2, Toplantılarda Konuşma Kaygısı	s16	,706	12,098	0,66
	s19	,697		
	s14	,571		
	s12	,564		
	s9	,541		
Faktör 3, Kişilerarası Konuşma Kaygısı	s3	,832	10,618	0,64
	s4	,788		
	s6	,504		
Faktör 4, Toplum İçinde Konuşma Kaygısı	s11	,756	10,254	0,58
	s18	,614		
	s17	,516		
	s10	,475		
	s13	,441		
KMO Değeri: 0,743; Bartlett's Testi Sonucu: 0,000; Cronbach's Alpha(tümü):0,80				

0,40'lık bir faktör yükünün anlamlı olabilmesi için gözlem sayısının 200 ve daha fazla olması gerekir (Alpar, 2011: 283). Katılımcı sayısı 202 olduğundan 0,40'lık faktör yükünün anlamlı olduğu kabul edilmiştir. İletişim kaygıları ölçeği verilerine faktör analizi uygulaması yapılmıştır. Bunun öncesinde KMO değerinin 0,743 ve Bartlett's testi sonucunun $0,000 < 0,05$ olarak çıkması veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Farklı faktör ağırlıkları altında yakın değerler alan soru 15, 20, 21, 22 ve 23 analizden çıkarılmıştır. Faktör analizi sonucu dört boyut ortaya çıkmış ve literatüre paralel adlandırma yapılmıştır. Bu kapsamda faktör 1 grup içinde konuşma kaygısı, faktör 2 toplantılarda konuşma kaygısı, faktör 3 kişilerarası konuşma kaygısı ve faktör 4 toplum içinde konuşma kaygısı olarak adlandırılmıştır. Faktör 1 toplam varyansın %15,443'ünü açıklarken, faktör 2 %12,098'ini, faktör 3 %10,618'ini ve faktör 4 %10,254'ünü açıklamaktadır. Belirtilen dört faktör toplam varyansın %48,413'ünü açıklamaktadır.

Ayrıca iletişim kaygıları ölçeği alt boyutlarına güvenirlilik testi uygulaması yapılmıştır. Bu kapsamda faktör 1'in cronbach's alpha değeri 0,76 olarak, faktör 2'nin cronbach's alpha değeri 0,66 olarak, faktör 3'ün cronbach's alpha değeri 0,64 olarak ve faktör 4'ün cronbach's alpha değeri 0,58 olarak bulunmuştur.

H_0 = İletişim kaygıları ölçeği alt boyutları normal dağılım göstermektedir.

H_1 = İletişim kaygıları ölçeği alt boyutları normal dağılım göstermemektedir.

Tablo 3'te görüldüğü gibi $p > 0,05$ olduğundan H_0 hipotezi desteklenmektedir. Diğer bir deyişle iletişim kaygıları ölçeği normal dağılım göstermektedir. Bundan dolayı parametrik testleri uygulamak doğrudur. Parametrik testler olarak t-testi ve tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır.

Tablo 3. Kolmogorov-Smirnov Normal Dağılım Testi Sonuçları

		Grup içinde konuşma	Toplantılarda konuşma	Kişilerarası konuşma	Toplum içinde konuşma
N		202	202	202	202
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2,6246	2,5228	1,7657	2,5139
	Std. Deviation	,87057	,91335	,82195	,83524
Most Extreme Differences	Absolute	,058	,074	,181	,087
	Positive	,057	,074	,181	,087
	Negative	-,058	-,064	-,176	-,076
Kolmogorov-Smirnov Z		,823	1,048	2,567	1,240
Asymp. Sig. (2-tailed)		,507	,222	,000	,092

Tablo 4. İletişim Kaygıları Ölçeğinin Alt Boyutlarının Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Farklılıklarına İlişkin t-testi Sonuçları

Değişken	Alt Boyut	Test Türü	t	p
Cinsiyet	Grup İçinde Konuşma Kaygısı	t-testi	2,009	0,046
	Toplantılarda Konuşma Kaygısı	t-testi	-0,448	0,655
	Kişilerarası Konuşma Kaygısı	t-testi	1,169	0,220
	Toplum İçinde Konuşma Kaygısı	t-testi	0,416	0,678
Medeni Durum	Grup İçinde Konuşma Kaygısı	t-testi	-0,293	0,769
	Toplantılarda Konuşma Kaygısı	t-testi	0,704	0,482
	Kişilerarası Konuşma Kaygısı	t-testi	-1,788	0,075
	Toplum İçinde Konuşma Kaygısı	t-testi	-1,547	0,124

Tablo 4'te iletişim kaygıları ölçeğinin alt boyutlarının çalışanların demografik özelliklerine göre farklılıklarına ilişkin gerçekleştirilen t-testi sonuçları yer almaktadır. Buna göre grup içinde konuşma kaygısı cinsiyete göre farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Ortalamalara bakıldığında ise kadınların ortalaması 2,7245 iken, erkeklerin ortalamasının 2,4753 olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle kadınların grup içinde konuşma kaygısının erkeklerden daha fazla olduğu söylenebilir. Böylece kadın çalışanların erkeklere göre grup içinde daha fazla konuşma kaygısı yaşadıkları görülmüştür. İletişim kaygıları ölçeğinin diğer alt boyutlarının cinsiyete göre bir farklılık gös-

termediği ifade edilebilir. Ayrıca İletişim kaygıları ölçeğinin alt boyutlarının medeni duruma göre farklılık göstermediği ifade edilebilir ($p > 0,05$).

Tablo 5'te İletişim kaygıları ölçeğinin alt boyutlarının çalışanların demografik özelliklerine göre farklılıklarına ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre iletişim kaygıları ölçeğinin alt boyutlarının çalışanların yaş, öğrenim düzeyi, çalışma yılı, gelir düzeyi, yetiştirme yeri, kardeş sayısı ve baba eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir ($p > 0,05$). İletişim kaygıları ölçeğinin alt boyutlarından olan toplum içinde konuşma kaygısı anne eği-

Tablo 5. İletişim Kaygıları Ölçeğinin Alt Boyutlarının Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Farklılıklarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Değişken	Alt Boyut	Test Türü	F	P
Yaş	Grup İçinde Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,137	,938
	Toplantılarda Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	1,491	,218
	Kişilerarası Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,291	,832
	Toplum İçinde Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	1,226	,301
Öğrenim Düzeyi	Grup İçinde Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	1,416	,239
	Toplantılarda Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	1,827	,143
	Kişilerarası Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,664	,575
	Toplum İçinde Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,904	,440
Çalışma Yılı	Grup İçinde Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,241	,944
	Toplantılarda Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	1,063	,382
	Kişilerarası Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	1,271	,278
	Toplum İçinde Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	1,099	,362
Gelir Düzeyi	Grup İçinde Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,618	,686
	Toplantılarda Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	1,759	,123
	Kişilerarası Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,459	,806
	Toplum İçinde Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,230	,949
Yetiştirme Yeri	Grup İçinde Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,761	,552
	Toplantılarda Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	1,187	,318
	Kişilerarası Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,490	,743
	Toplum İçinde Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	1,322	,263
Kardeş Sayısı	Grup İçinde Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,870	,483
	Toplantılarda Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,794	,530
	Kişilerarası Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	1,454	,218
	Toplum İçinde Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,522	,720

Tablo 5. İletişim Kaygıları Ölçeğinin Alt Boyutlarının Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Farklılıklarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları (Devamı)

Baba Eğitim Durumu	Grup İçinde Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,566	,638
	Toplantılarda Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	2,200	,089
	Kişilerarası Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,337	,799
	Toplum İçinde Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	1,761	,156
Anne Eğitim Durumu	Grup İçinde Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,199	,897
	Toplantılarda Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,279	,841
	Kişilerarası Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	,625	,599
	Toplum İçinde Konuşma Kaygısı	Tek yönlü varyans analizi	2,804	,041

tim durumuna göre farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Ortalamalara bakıldığında anne eğitim durumu okuryazar olmayanların ortalamasının 2,2438 olduğu, ilk-orta olanların ortalamalarının 2,4952 olduğu, lise olanların ortalamalarının 2,8387 olduğu ve üniversite olanların ortalamalarının 2,5846 olduğu görülmektedir. Buna göre anne eğitim durumu lise

olanların diğerlerine göre toplum içinde konuşma kaygısını daha fazla yaşadığı söylenebilir. İletişim kaygıları ölçeğinin diğer alt boyutları ise anne eğitim durumuna göre farklılık göstermemektedir ($p > 0,05$).

Tablo 6'da iletişim kaygısı ölçeği alt boyutlarının ortalamaları ve standart sapmaları yer almaktadır. Buna

Tablo 6. İletişim Kaygısı Ölçeği Alt Boyutlarına İlişkin Ortalamalar

	N	Ortalama	Std. Sapma
Grup İçinde Konuşma Kaygısı	202	2,6246	,87057
Toplantılarda Konuşma Kaygısı	202	2,5228	,91335
Kişilerarası Konuşma Kaygısı	202	1,7657	,82195
Toplum İçinde Konuşma Kaygısı	202	2,5139	,83524
Valid N (listwise)	202		

göre çalışanların grup içinde konuşma kaygısı ortalaması 2,6246 olup diğerlerinden yüksektir. Başka bir deyişle çalışanların en çok grup içinde konuşma kaygısı yaşadığı söylenebilir. Ayrıca çalışanların kişilerarası konuşma kaygısı 1,7657 olup diğerlerinden düşüktür. Başka bir ifadeyle çalışanların en az kişilerarası konuşma kaygısı yaşadığı söylenebilir. Bu sonuç çalışanların diğer alt boyutlara göre grup içinde konuşmaktan sakındıklarını düşündürmektedir. Ayrıca çalışanların kişilerarası konuşma kaygısı yaşamadıkları ve kişilerarası konuşmaya daha yatkın oldukları söylenebilir.

Tartışma ve Sonuç

İletişim kaygıları ölçeğinin alt boyutlarının çalışanların demografik özelliklerine göre farklılıklarına ilişkin gerçekleştirilen t-testi sonucunda grup içinde konuşma kaygısının cinsiyete göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0,05$). Kadınların ortalamasının (2,7245), erkeklerden (2,4753) daha yüksek olduğu gözlenmiş ve kadınların grup içinde konuşma kaygısının erkeklerden daha fazla olduğu belirlenmiştir. Ayrıca iletişim kaygıları ölçeğinin alt boyutlarının medeni duruma göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p > 0,05$).

Tümkiye (2011), sınıf öğretmenliği öğrencileri üzerine gerçekleştirdiği araştırmada, öğrencilerin iletişim becerilerinin cinsiyete göre farklılık göstermediğini belirlemiştir. Başka bir deyişle iletişim becerileri üzerine cinsiyetin etkili olmadığını belirlemiştir. Çevik (2011), müzik öğretmeni adaylarının iletişim becerilerinin cinsiyete göre bir farklılık göstermediğini belirlemiştir. Çetinkaya (2011) ise Türkçe öğretmen adaylarının iletişim becerilerinin cinsiyete göre farklılık gösterdiğini belirlemiştir. Kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre iletişim becerilerinin daha olumlu olduğunu belirlemiştir.

Buna karşın araştırmamızda kadınların erkeklere göre daha fazla grup içinde konuşma kaygısı taşıdığı sonucuna ulaştık. Belirtilen araştırmalarla olan farklılık, uygulamaların farklı kesimlere yapılmış olmasından kaynaklanabilir.

İletişim kaygıları ölçeğinin alt boyutlarının çalışanların demografik özelliklerine göre farklılıklarına ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre iletişim kaygıları ölçeğinin alt boyutlarından olan toplum içinde konuşma kaygısı anne eğitim durumuna göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0,05$). Ortalamalara bakıldığında en yüksek ortalamaya anne eğitim durumu lise olanların (2,8387) sahip olduğu görülmektedir. Bu kapsamda anne eğitim durumu lise olanların diğerlerine göre toplum içinde konuşma kaygısını daha fazla yaşadığı söylenebilir. İletişim kaygıları ölçeğinin alt boyutlarının çalışanların demografik özelliklerine göre farklılıklarına ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre; iletişim kaygıları ölçeğinin alt boyutlarının çalışanların yaş, öğrenim düzeyi, çalışma yılı, gelir düzeyi, yetişme yeri, kardeş sayısı ve baba eğitim durumuna göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p > 0,05$).

İletişim kaygısı ölçeği alt boyutlarının ortalamalarına bakılması sonucunda çalışanların en çok grup içinde konuşma kaygısı (2,6246) yaşadığı söylenebilir. Ayrıca çalışanların en az kişilerarası konuşma kaygısı (1,7657) yaşadığı söylenebilir. Bu sonuç çalışanların grup içinde konuşurken rahat olmadıklarını gösterirken, çalışanların kişilerarası konuşmalara daha yatkın olduklarını göstermektedir.

Kaynakça

- Alpar, R. (2011). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler*, 3. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aytürk, N. (2010). *Örgütsel ve Yönetimsel Davranış: Örgütlerde İnsan İlişkileri ve Yönetimsel Davranış Yöntemleri*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Bakan, İ. & Büyükbeşe, T. (2004). Örgütsel iletişim ile iş tatmini unsurları arasındaki ilişkiler: akademik örgütler için bir alan araştırması, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, (7), 1-30.
- Can, H. (2005). *Organizasyon ve Yönetim*, (7.Baskı), Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Çetinkaya, Ö. & Alparslan, A. M. (2011). Duygusal zekânın iletişim becerileri üzerine etkisi: Üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (1), 363-377.
- Çetinkaya, Z. (2011). Türkçe Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerine İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 19 (2), 567-576.
- Çevik, D. B. (2011). Müzik öğretmeni adaylarının iletişim becerileri, *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 31 (1), 1-13.
- Daft, R.L. & Marcic, D. (2006). *Understanding Management*, (Fifth Edition), Thomson South-Western, USA.
- Eroğlu, K. (2011). Örgütsel iletişim ile iş tatmini unsurları arasındaki ilişkiler: Kuramsal bir inceleme, *Ege Akademik Bakış*, 11 (1), 121-136.
- Erözkan, A. (2013). İletişim becerileri ve kişilerarası problem çözme becerilerinin sosyal yetkinliğe etkisi, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(2), 731-745.

- George, J.M. & Jones, G.R. (2012). *Understanding and Managing Organizational Behavior*, (Sixth Edition), USA: Prentice Hall.
- Gökçe, D. & Baskan, G.A. (2012). Eğitim Denetçilerinin İletişim Becerileri, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 42, 200-211.
- Griffin, R.W. & Moorhead, G. (2014). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*, (11th Edition), USA: South-Western Cengage Learning.
- Guffey, M. E. (2007). *Essentials of Business Communication*, (Seventh Edition), USA: Thomson South-Western.
- Gürüz, D. & Gürel, E. (2009). *Yönetim ve Organizasyon: Bireyden Örgüte, Fikirden Eyleme*, (2. Baskı), Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Hargie, O. (2006). *The Handbook of Communication Skills*, (Third Edition), USA: Routledge.
- Harris, T. E. (2002). *Applied Organizational Communication: Principles and Pragmatics for Future Practice*, (Second Edition), USA: Lawrence Erlbaum Associates.
- Helms, M. M. (2006). *Encyclopedia of Management*, (5th Edition), USA: Thomson Gale.
- Krizan, A. C. B, Merrier, P., Logan, J. & Williams, K. (2008). *Business Communication*, (Seventh Edition), Canada: Thomson South-Western.
- McCroskey, J. C. (1970). Measures of Communication-Bound Anxiety, *Speech Monographs* 37, 269-277.
- McCroskey, J. C. & Richmond, V. P. (1978). Validity of the PRCA as an Index of Oral Communication Apprehension, *Communication Monographs* 45, 192-203.
- McCroskey, J.C. & Richmond, V. P. (1979). The Impact of Communication Apprehension on Individuals in Organizations, *Communication Quarterly* 27 (1979): 55-61.
- McCroskey, J.C. (1982). *An Introduction to Rhetorical Communication*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Mısırlı, İ. (2004). *Genel ve Teknik İletişim*, (2. Baskı), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Morreale, S.P., Spitzberg, B.H. ve Barge, J.K. (2007). *Human Communication: Motivation, Knowledge, and Skills*, (Second Edition), Canada: Thomson Wadsworth.
- Örücü, E. & Kıvrak, O. (2013). Telekomünikasyon sektöründe çalışan personelin iletişim becerileri düzeylerinin incelenmesi, *Yönetim ve Ekonomi*, 20 (1), 15-29.
- Özkan, G. (2013). Çağrı merkezlerinde duygusal emek ve örgütsel iletişim, *Selçuk İletişim*, 7 (4), 64-80.
- Pearson, J.C., Nelson, P.E., Titsworth, S. & Harter, L. (2011). *Human Communication*, (Fourth Edition), USA: McGraw-Hill.
- Reece, B. L., Brandt, R. & Howie, K. F. (2011). *Effective Human Relations: Interpersonal and Organizational Applications*, (Eleventh Edition), USA: South-Western Cengage Learning.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*, (Fifteenth Edition), USA: Pearson Education.
- Tuna, Y. (2009). Örgütsel iletişim sürecinde yöneticilerin duygularını yönetebilme yeterlilikleri, *Selçuk İletişim*, 5 (4), 83-94.
- Tümkaya, S. (2011). Sınıf öğretmenliği öğrencilerinin iletişim becerileri ile öğretmenlik tutumlarının incelenmesi, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20 (2), 49-62.