

KURUMSAL İLETİŞİM ÜZERİNE: GEÇMİŞİ, BUGÜNÜ VE GELECEĞİ¹

Yusuf YÜKSEL*

Özet

Kurumsal iletişim alanının kapsamı ve bu alanı ilgili disiplinlerden ayıracak içerik, teori, yöntem ve uygulamalar üzerine akademik tartışmalar 1980'li yıllardan beri devam etmektedir. Bu tartışmaların temelinde, ana akım, işlevsel yaklaşıma yönelik eleştiriler yatmaktadır. Bu tartışmalar yorumlayıcı ve eleştirel yaklaşımların alanda daha fazla yer bulmasına katkı sağlamıştır. Tüm bu farklı yaklaşımlar, kurumsal iletişim alanının derinlemesine anlaşılması, sınırlarının belirlenmesi ve diğer disiplinlerden ayrılan özelliklerinin anlaşılması noktasında hayati öneme sahiptir. Bu temel tartışmalardan hareketle, bu makalede kurumsal iletişim alanının tarihçesi, sınırları, alandaki temel teorik yaklaşımlar (işlevsel, yorumlayıcı, eleştirel) ve gelecek eğilimlerini incelemektedir. Bu konuları tartışarak, bu makale, kurumsal iletişim alanını bütünsel bir şekilde sunmayı ve bu alanda çalışan akademisyenler için temel bir referans olmayı amaçlamıştır.

Anahtar kelimeler: İletişim, Kurumsal İletişim, Organizasyon, Kültür, Kurum Kültürü, Bilgi ve İletişim Teknolojileri.

* Doç. Dr., Rutgers Üniversitesi, yusufyukse1976@gmail.com

¹Graduate School, New Brunswick - Rutgers, The State University of New Jersey' tarafından 2013 yılında kabul edilen 'Understanding the Role of Culture and Communication in Implementing Planned Organizational Change: The Case of Compstat in Police Organizations' isimli doktora tezinden yararlanılmıştır.

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION: AN ANALYSIS OF ITS HISTORY, TODAY AND FUTURE

Yusuf YÜKSEL*

Abstract

There is a scholarly debate since the 1980s regarding the content, theory, methodology and application that define the scope of organizational communication and separate it from other related disciplines. These debates are based on the critics for the mainstream, functional perspective which led to increasing research in interpretive and critical perspectives. This debate on different perspectives is critical in the sense that it enables to identify organizational communication in a rich manner and helps us define the scope of the field and its unique characteristics. Based on this debate, this article provided the history and scope of the field, analysis of the major theoretical perspectives in the field (functional, interpretive, and critical) and future trends. By discussing these topics, this article aimed to provide a holistic view of organizational communication and become a basic reference for scholars in this field.

Keywords: *Communication, Organizational Communication, Organization, Culture, Organizational Culture, Information and Communication Technologies.*

* Assoc. Prof., Rutgers University, yusufyukse1976@gmail.com

KURUMSAL İLETİŞİM ÜZERİNE: GEÇMİŞİ, BUGÜNÜ VE GELECEĞİ

GİRİŞ

İletişim disiplininin en geniş alt alanlarından biri kurumsal iletişimidir. Bu alan kendi içinde oldukça geniş inceleme konularına sahip olmakla birlikte, iletişim, yönetim, örgütsel davranış, sosyal psikoloji gibi diğer disiplinlerin ilgi alanları ile kesişen konularda vardır. Aynı zamanda, alanın kendi içinde farklı teorik yaklaşımlar tartışılmaktadır. 1980'lerde başlayan bu tartışmaların temelinde, kurumsal iletişim konusunu diğer disiplinlerden çalışan akademisyenlerden ayıracak, iletişim alanına özgün bir içerik, yöntem ve uygulama alanı oluşturulup oluşturulamayacağıdır. İletişim alanından gelen akademisyenler, iletişimi kurumların temeli olarak gören bir perspektif ve teoriye olan ihtiyacı vurgulamışlardır (Putnam, 1983). Bu tartışma kurumsal iletişim alanının kendini özellikle yönetim okulundan ayırarak kendine özgü bir akademik perspektif, uygulama alanı ve teori geliştirip geliştiremeyeceği noktasında önemlidir (Taylor, Flanagin, Cheney & Seibold, 2001).

Bu temel tartışma ekseninde, bu makalede alanın kapsamı ve *işlevsel*, *yorumlayıcı* ve *eleştirel* olarak sınıflandırılan üç farklı yaklaşım ele alınacaktır. Alanda mevcut tartışmalara ışık tutacak şekilde tarihsel bir perspektif verilecek, alandaki mevcut tartışmalar üzerinden geleceğe yönelik projeksiyonlar sunulacaktır.

Kurumsal İletişim Alanının Kısa Tarihçesi

İletişim çalışmalarının tarihi geleneksel retorik çalışmalarına kadar götürülebilse de, modern anlamda kurumsal iletişimin tarihi 20. yüzyılın başlarına kadar uzanmaktadır. Ancak, bu dönemde yapılan çalışmalar iletişim alanında çalışan akademisyenlerden ziyade örgütsel psikoloji, örgütsel davranış, yönetim ve organizasyon çalışan akademisyenlerce yapılmıştır (Redding & Tompkins, 1988). Bu yüzyılın ilk yarısında yapılan araştırmalar, iletişim becerileri, yönetimin etkinliği ve alt-üst ilişkileri gibi konulara değinmiştir (Richetto, 1977). Ancak, 1950'lerin sonrasında, '*ticaret ve endüstriyel iletişim*' başlığı altında kurumsal iletişimin potansiyel bir özerk alan olması yönünde adımlar atılmış olmakla birlikte, yapılan araştırmalar genellikle farklı alanlardan akademisyenlerce gerçekleştirilmiştir (Ruben & Stewart, 2005).

Bu dönemde yapılan çalışmaların konusu bilgi akışı, network analizi, kurumiklimi analizi, mesaj içeriği ve sistem teorisinin kurumlara adaptasyonu olmuştur (Goldhaber, Porter, Yates & Lesniak, 1978; Redding & Tompkins, 1988; Richetto, 1977). Bu dönemde kurumsal iletişim alanında yapılan çalışmaların teorik altyapısı 4 kaynak üzerinde kurulmuştur: *Geleneksel retorik teorisi, kitle iletişim, insan ilişkileri ve yönetim ve organizasyon teorisi*. Bu 4 kaynaktaki faydacı bir felsefi bakışa sahip olup bireylerin ve kurumların etkililiğini sağlamak için betimsel ve didaktik bir dizi yönetim odaklı tavsiyede bulunmaktadır. Bu felsefenin temelleri pozitivist bir metodolojik yaklaşıma dayalıdır. Deney, anket ve benzeri veri toplama teknikleri kullanarak teorilerin test edilerek objektif ve bilimsel veriler üretilebileceği varsayımına dayalıdır. Bu felsefi ve metodolojik yaklaşıma uygun olarak çıktı odaklı (kültürel iklim, etkililik, iş memnuniyeti vb.) araştırma konularına yoğunlaşırken, süreç odaklı konular (bireylerin sosyalleşme sürecinde etkileşimleri vb.) üzerinde daha az durulmuştur (Berlo, 1960, Delia, 1987). 1980 yılına kadar modernist bir yaklaşıma sahip, deneysel çalışmalar alanda hâkim olmuştur.

Ancak, 1980 sonrası modernizm ve pozitivistliğe yönelik gelen eleştirilerinden etkisi ile kurumsal iletişim alanının içeriği, yöntemsel yaklaşımları, uygulamaları ve diğer ilgili bilim ve alanlardan ayırt edici özelliklerinin neler olabileceği konusu akademik dünyada daha fazla tartışılır olmuştur. Akademisyenler, iletişimin kurumların merkezine alacak şekilde kavramsallaştırılmasına olan ihtiyacı vurgulamışlardır. Bu tartışma kurumsal iletişim alanının sınırları, teorisi ve yönetim okulundan ayrılan yönlerinin ortaya çıkması noktasında önemlidir (Bullis, 2005, Kuhn, 2005; Putnam, 1983, Putnam & Krone, 2006).

1980 sonrası yaşanan dönüşümün temelinde yorumlayıcı ve eleştirel akımların alanda etkili olmaya başlaması ve kurumlarda anlam üretimi, yorumlama ve güç ilişkileri konularının gündeme gelmesi olmuştur. Bu dönüşümün en temel yansıması, iletişimin kurumların içinde gerçekleşen bir süreç olarak görmenin yanında, kurumları oluşturan sosyal yapıları yeniden üreten bir kavram olarak görülmesidir (Eisenberg, 1984; Putnam, 1983, Smircich & Calas, 1987, Weick, 1995). Gerçekte, bu değişim diğer disiplinlerde yaşanan değişimden bağımsız ve özgün bir değişim değildir. Değişimin asıl kaynağı gerçekliğin ve sosyal düzenin doğasına ilişkin sosyal bilimlerin tamamını etkileyen yeni epistemolojik ve ontolojik eğilimlerin bir sonucudur. Özellikle, Newton ve Galileo'nun teorilerine dayalı olarak gelişen tüme varım /tümden gelim ve evrensel yasalara gelen tepkiler (Berger, 1977; Craig, 1983), Luckman'ın sosyal gerçekliğin inşası anlayışı, sembolik etkileşim ve fenomenoloji gibi teorik yaklaşımlar bu değişimin temellerini oluşturmaktadır. Ayrıca, Frankfurt okulunda ortaya çıkan eleştirel teori

ve Avrupa kaynaklı kültürel çalışmalar kurumlarda yaşanan güç ilişkileri, iletişimde yaşanan eşitsizlikler ve kurum kültürü odaklı eleştirel çalışmaların yoğunlaşması sonucunu getirmiştir (Delia, 1987).

Bu yeni yaklaşımların sonucu, kurumsal iletişim alanı 3 ayrı yaklaşıma ayrılmıştır: *İşlevsel*, *yorumlayıcı* ve *eleştirel*. Bu yaklaşımlar alanın gelişimine ve daha farklı konularda çalışmaların yapılmasına zemin hazırlamıştır. Bu farklı yaklaşımlar üzerinden alanın daha iyi anlaşılacağı düşünülerek, her bir yaklaşımın yönetsel ve teorik arka planı ve kendi içinde yapılan çalışmalara bir sonraki bölümde değinilecektir.

Kurumsal İletişim Alanında Farklı Yaklaşımlar

İşlevsel Yaklaşım

Sorumluluk işlevsel yaklaşım objektif bir gerçekliğe ulaşılabilirliğini savunur. İnsan doğasına ilişkin determinist bir bakış açısına sahiptir ve deney, anket gibi veri toplama teknikleri aracılığı ile toplanan '*objektif*' ve '*bilimsel*' bilgi ile teorileri test etmeyi hedefleyen mantıksal, pozitivist bir yönetsel duruşu vardır (Putnam, 1983; Delia, 1987; Redding & Tompkins, 1988). Araştırmacılar pozitivist metodolojiye uygun olarak geçerlilik, güvenilirlik, bağımlı ve bağımsız değişkenlere, örneklem stratejilerine ve genellemeleri merkeze alarak tahminde bulunma, kontrol etme, sebep ve sonuç ilişkisi ortaya koyma ve değişik durumlarda yönetilebilirliği hedeflerler (Smircich & Calas, 1987). Bu yaklaşımı benimseyen akademisyenler, kurumların büyüklüğü, yapısı, hiyerarşik yapısı ve iş pratikleri gibi özelliklerine bakılarak anlaşılabilirliğini savunur. Gücün kaynağı ise çalışanların belli bir bağlamdaki eylemlerinden ziyade kurumsal yapı içindeki pozisyonlarından kaynaklandığı belirtilir.

İletişim ise bu kurum içinde farklı iletişim kanalları ile gerçekleştirilen bilgi alışverişi olarak kavramsallaştırılır (Taylor, Flanagan, Cheney & Seibold, 2001). İletişim bir değişken olarak görülür ve bu değişken kullanılarak etkililik, koordinasyon ve işbirliği gibi çıktılar üretilebileceği varsayılır. Teorik olarak Laswell'in iletişim teorisini kurumsal iletişim alanına taşımaya yönelik bazı girişimler olsa da, bu teori daha çok kitle iletişim alanında kullanılmıştır (Delia, 1987). Kurumsal iletişim alanında belirleyici olan iletişim teorisi ise 1950'li yıllarda ortaya çıkan Shannon ve Weaver'in iletişim teorisi olmuştur. Bu teori, iletişimi bir kaynaktan gönderilen bilginin bir kanal üzerinden hedefe ulaştırılması olarak tanımlar. Bu model yukarıda kısaca bahsedilen pozitivist, deneyci bilim anlayışına uygun bir arka plana sahip olması ve kurumlara kolay biçimde uyarlanabilmesi nedeni ile ana akım iletişim çalışmaları ve dolayısıyla kurumsal iletişim çalışmalarının dayandığı temel

teoridir (Craig, 1999; Berlo, 1960). Bu teoride mesajın/enformasyonun gönderen ve alıcıdan bağımsız bir gerçekliği olduğu kabul edilir.

Bu kavramsallaştırma ile uyumlu olarak alanda yapılan çalışmalar, bilgi akışı, mesaj içeriği, iletişim becerileri, iletişim kanalları ve mesajın etkinliğini sağlayacak faktörler üzerinde yoğunlaşmıştır. Bu konularda yapılan çalışmalar, iletişim problemleri ve ast-üst ilişkilerinin doğasını anlamayı ve bu şekilde iletişimde etkililik sağlamayı hedeflemiştir (Greenbaum, Hellweg & Falcione, 1988). Bu yaklaşımda teknik olarak '*gürültü*', pratikte ise aşırı bilgi yüklenmesi, yanlış aksettirme, koordinasyon problemleri, iletişim becerileri ve tutum kaynaklı sorunlar ve mesajın net olup olmaması gibi bir dizi faktörün iletişim problemlerinin nedeni olduğu kabul edilir (Eisenberg & Goodall, 1993). Bu kapsamda, iletişimin etkililiğini artırmak için, mesajların net olması, açık iletişim ve farklı düzeylerde bulunan çalışanların daha fazla iletişimine imkân sağlayacak yapısal değişiklikler yapılması gibi bir dizi öneri yöneticilere pratik çözüm olarak önerilmektedir (Eisenberg, 1984; Dawson, 2004; Mcphee & Poole, 2001). Bu önerilerin altındaki varsayım iletişim problemlerinin aşırı bilgi yükleme, bilginin engellenmesi, gönderenin iletişim becerileri ve mesaj içeriğinden kaynaklanan istisnai bir durum olduğudur (Miller, Johnson, Grau, 1994; Taylor, 1993). Görüleceği üzere, bu çalışmaların amacı tahmin ve kontrolü artırarak kurumsal etkinliği artırmaktır. Bu yönüyle doğal olarak yönetici endeksli bir bakış açısına sahiptir. Orta ve alt düzey çalışanların beklenti, istek ve kaygıları dikkate alındığında dahi, arka plandaki amaç yöneticilere yönelik belli hatırlatmalar yapmak ve etkinliği nasıl artırabileceğini göstermektir (Mumby & Stohl, 1996; Redding & Tompkins, 1988).

Ana akım olarak görülen bu yaklaşıma ve yaklaşımın dayandığı iletişim modeline özellikle son dönemde artan eleştirilere rağmen, bu yaklaşım kurumsal iletişim alanındaki popüler kitaplar ve ders kitaplarının büyük bir kısmının temel referansı olmuştur. Aynı şekilde, iletişim alanı içinden ve dışından akademisyenler ve yöneticilerde hâkim yaklaşım budur (Lewis, Schmisser, Stephens & Weir, 2006; Zorn, Page & Cheney, 2000). Özellikle iletişim modeline yönelik eleştirilere karşılık olarak modelin eksikliklerini gidermeye yönelik Westley ve Maclean, Dance, Thayer, Schramm gibi akademisyenler tarafından yeni modeller geliştirilmiştir. Bu modeller, orijinal modeli tamamlayıcı olarak geribildirim, alıcının, bağlamın ve ilişkilerin iletişimde rolü ve iki taraflı iletişimi dikkate alarak üretilmiştir. Ancak, bu modeller iletişimin matematiksel modelinin çizdiği temel varsayımlar içinde kalmıştır. Her ne kadar iletişimin farklı yönleri bu modellerde vurgulansa da, işlevsel yaklaşımın metodolojik ve teorik arka planına dayanmaktadır (Ruben & Stewart, 2005; Axley, 1984; Motley, 1990).

İşlevsel yaklaşım sınırları içinde kurumsal iletişim alanına getirilen önemli bir açılım ise sistem teorisi ile bağlantılıdır. Sosyal bilimlerde popüler hale gelen sistem teorisi kurumsal iletişim alanına da uyarlanmıştır. Sistem teorisi Shannon ve Weaver'ın iletişim teorisinin dayandığı bilgi paylaşımını kabul etmekle birlikte, iletişimin basit bir sebep sonuç ilişkisinin ötesinde bir kurumun yapılarını ve kurumu sosyal çevresine bağlayan karmaşık bir ilişkiler bütünü içinde tanımlar (Weick, 1979). Sistem teorisyenleri karşılıklı bağlılık (gevşek ya da sıkı) ve dış çevrenin doğal önemine vurgu yaparlar ve iletişimi bir kurumu kendi yapısal birimleri ve çevresi ile ilişkilendiren bir şekilde kavramsallaştırırlar (Ruben, 2005). Bu kavramsallaştırmada iletişim çok yönlü ve tanımlanabilir bir başlangıcı ve sonu olmayan bir süreçtir. "Bu süreçten geçerek ilişkilerin, grupların, kurumların ve toplumun sosyal yapısı ve dünyanın düzeni ve düzensizliği inşa edilir ve devam ettirilir" (Ruben, 2005, s. 294). Kısaca, sistem teorisi işlevsel yaklaşımın varsayımlarını önemli ölçüde takip etse de, kurumların dinamik, ilişkisel ve devamlı değişen doğasını ortaya çıkararak alana önemli katkılar yapmaktadır.

Sistem yaklaşımı iletişim sürecinde yaşanan sosyal etkileşimi ihmal etmesi, analize uygun bir metodolojik yaklaşıma sahip olmaması ve çok soyut düzeyde olup araştırma yapmak için uygulanabilirliği olmaması nedeniyle eleştirilmektedir (Pacanowsky & Trujilla, 1983). Weick (1979, 1995) ortaya koyduğu model ile eleştiri konusu olan bazı hususları ortadan kaldırdıysa da, sistem teorisi önemli ölçüde makro eğilimli kalmakta ve iletişim süreci ve içeriğine fazla yoğunlaşmamaktadır.

Yorumlayıcı Yaklaşım

Her ne kadar işlevsel yaklaşım kurumsal iletişim alanına hâkim olsa da, yorumlayıcı yaklaşımla yapılan çalışmalar son 30-40 yıl içinde artan biçimde literatürde yer bulmaktadır. Gerçekliğin doğası ve sosyal düzene ilişkin epistemolojik ve ontolojik yaklaşımlarda değişim yorumlayıcı yaklaşıma temel olmuştur. Bu yaklaşım sübjektif bir sosyal gerçekliğe, pozitivizm karşıtı bir epistemolojiye ve determinist bir yaklaşımın tersine anlamın oluşturulmasında insan unsurunun rolünü kabul eden volonatarizm (iradi müdahale) bir yaklaşıma sahiptir (Orlikowski, 1992). Tahmin ve kontrolden ziyade insanların kurumsal gerçekliği ve anlamı inşa ettiği süreç ve tecrübelerle ilgilenir (Geertz, 2000; Smircich, 1983). As Gioia ve Chittipeddi (1991) tarafından ifade edildiği gibi, insanların anlamlandırma ve eylemleri bir dizi yaşanan olaya yükledikleri anlamlara ve bunların yorumlanmasına bağlıdır. Bu bağlamda, bir olayda ne olduğunu anlamlandırmak için bağlamı ve her olayın farklı şekillerde yorumlanabileceği olasılığını düşünmek gerektiğini savunur (Smircich & Calas, 1987). Bunun sonucunda, kurumsal

iletişim alanında yorumlayıcı yaklaşımı benimseyen akademisyenler, anlamın sosyal inşası, anlam, sübjektiflik ve güç gibi konularla daha fazla ilgilenmiş ve iletişimin kavramsallaştırmasını bu yaklaşıma uygun olarak yeniden yapmışlardır (Putman 1983; Axley, 1984). Bu yeni yaklaşım kurumsal iletişim alanındaki araştırmalar için yeni bir açılım noktası, içerik, uygulama ve yöntemde esneklik kazandırmıştır.

İletişimin bilgi/mesaj paylaşımı olarak görüldüğü işlevsel yaklaşımın tersine, bu yaklaşımda “mesaj anlam, algı ve duyguların üretimini aktif bir unsurudur” (Deetz, 1994, s. 573). Diğer bir ifadeyle, iletişim ortak anlamların üretildiği ve yeniden üretildiği bir süreç olarak görülür (Craig, 1999). Bu kavramsallaştırmaya uygun olarak, iletişim sadece kurum içinde olan bir süreç olarak görülmez. Aynı zamanda, bir kurumu oluşturan sosyal yapının üretildiği bir süreçtir (Eisenberg, 1984). Bu bağlamda, kurumlar bu yaklaşımda durağan olmayan dinamik yapılar olarak görülür. Çalışanlarının sürekli devam eden aktiviteleri ile üretilmekte ve aktarılmaktadır (Mcphee & Zaug, 2001). Güç ilişkileri ise sadece hiyerarşik pozisyona bağlı değil, aynı zamanda çalışanların sosyal etkileşiminin bir sonucudur.

Bu yaklaşım, “anlamın evrensel ve sabit olmadığı, müzakere edilen ve durumsal olduğu, anlam merkezli bir yaklaşımdır” (Deetz, 2001, s.8). Bu kavramsallaştırma ile uyumlu olarak, anlaşamama ve istemeyerek yapılan iletişim bir istisna değil beklenen bir durumdur (Axley, 1984). Etkili iletişim için mesajın net ve açık olması gibi önermelerin yanıltıcı olacağı, çünkü anlamın belirli bir bağlamda oluşturulduğu ve bireyler tarafından inşa edildiğine inanılır. İletişim sürecinde mesajın kendisinden ziyade kaynak ve alıcının ilişkisi, mesaj ve bağlamı dikkate alarak yorumlanmalıdır (Eisenberg, 1983; Taylor 1993). İletişimin etkili olmasına yönelik herhangi bir önermede bulunmadan, iletişimin çıktılarında ziyade iletişim sürecinin gözlemlenmesi önerilir. Bu bağlamda, mesaj çıktıları, iletişim engelleri, aşırı bilgi yükleme, yanlış aksettirme, iletişim sıklığı ve biçimleri (dikey, yatay, çapraz vb.) gibi konularla sınırlandırılan kurumsal iletişim alanının kapsamını genişletir. Bu yaklaşım, iletişim sürecinden geçerek inşa edilen ve devam ettirilen güç ilişkileri, kimlik inşası ve kurum içi çatışmalara yönelik bir çalışma zemini sağlar (Berlo, 1960; Eisenberg & Goodall, 1993; Putnam & Krone, 2006). Genel itibariyle bu değişim nitel araştırma yöntemlerinin nicel araştırmaya göre öncelik kazanması olarak yansısı da, bu değişim daha çok epistemolojik ve ontolojik bir değişimini sonucu olarak düşünülebilir (Kuhn, 2005).

Eleştirel Yaklaşım

Eleştirel yaklaşım temelinde Marksist teori bulunsa da, akademik

alanda birkaç farklı kaynaktan beslenerek yer bulmuştur. Kurumsal iletişim alanında eleştirel yaklaşımın teorik temelini Frankfurt Okulu ve Avrupa merkezli kültürel çalışmalar oluşturmaktadır (Delia, 1987; Lindlof & Taylor, 2002). Eleştirel teorini kurumsal düzeyde yapılan çalışmalara katkısı genelde güç ve hegemonya konulu araştırmalar ekseninde olmakla birlikte, söylem analizi konulu eleştirel çalışmalara artan bir ilgi görülmektedir. Eleştirel teorisyenlere göre “kurumlar bir mücadele alanıdır ve egemen ve marjinal gruplar arasında tercihler ve yorumların çatışması kaçınılmazdır” (Alvesson, 1993, s. 134). Bu teorisyenler çalışmalarında yönetici perspektifi dışına çıkararak, güç ilişkileri, azınlıkları görmezden gelinen veya susturulan sorunları, yeni kontrol türleri (kültür ve kimlik temelli), zor çalışma şartları gibi konulara yoğunlaşırlar (Cheney, 1995; Martin, 2002).

Bubağlamda, eleştirel teorisyenler ana akım kurumsal eleştirel çalışmaları eşitsizlikleri ve azınlıkları göz ardı etmeleri ve kurumun menfaati (etkililik, karlılık) adına belli sonuçlar üretmek için iletişimi ve kültürü manipüle edilebilen olgular olarak görmelerinden dolayı eleştirmektedir (Martin, 2002). Deertz (2001) ana akım çalışmalara yönelik getirdiği eleştirisinde; kurumsal çalışmaların amaçlarını yeniden düşünmeleri gerektiğini ifade etmektedir. Bu kapsamda, teknik çıkarlar, yönetici önyargıları, mevcut kurumsal şartların kayıtsız kabulü ve kurumsal çıkar odaklı çalışmalardan uzaklaşarak alternatif sesleri ve iş yaşamının çalışanların hayatlarına olan yansımalar üzerinde durulması gereğine işaret eder. Daha demokratik ve katılımcı bir yaşam oluşturma hedefleri ile uygun olarak, bilgilendirilmiş ve gerçek bir katılımın olduğu, çalışanların farklı zorlayıcı eylemlerden korunduğu demokratik bir iş ortamı kurulmasına katkı vermeyi amaçlarlar. Bu amaca uygun olarak, Habermas'ın '*ideal konuşma ortamı*' kavramında anlattığı gibi alınacak kararlardan etkilenenlerin kaygılarını özgürce ve açıkça, başka grupların baskın olmadığı bir ortamı oluşturmayı hedeflerler (Deertz, 2001). Temelde, eleştirel akademisyenler farkındalığı artırmak ve alt grup çalışanlar için daha demokratik, katılımcı çalışma ortamları yaratmak için anlama, eleştirme ve eğitmeyi amaçlarlar. Ancak, eleştirel teorisyenler içinde yaşadığımız sosyal, politik ve ekonomik ortam içindeki kurumsal çatışmaları anlamaya yoğunlaşırken, verili ortama da bu hedeflere nasıl ulaşılabileceğini gösterme konusunda ve yöneticilerin gündelik kaygılarını göz ardı etme noktasında eleştirilmektedir (Collins, 1998).

Kısaca ifade edildiği gibi, eleştirel yaklaşım kurumsal yapılar içinde güç ilişkileri ve ideolojik özelliklere vurgusu ile alanda yer bulmuş olsa da, mikro politik süreçlere, iletişim içeriği ve güç ve direnmenin iletişim boyutuna yoğunlaşan söylem çalışmalarına artan bir ilgi vardır (Conrad & Hynes, 2001). Deertz (2001) eleştirel yaklaşım içinde farklı bir sınıflandırma

yaparak, alanı 'eleştirel' makro eğilimli ve 'diyalog' mikro eğilimli olarak sınıflandırmıştır. Eleştirel akademisyenler bilgi paylaşımı eğilimli iletişim çalışmalarını gönderilen veya alınan bir mesajın objektif bir gerçekliğe gönderme yaptığı şeklindeki teorik varsayımlarından dolayı eleştirmektedir (Taylor, 1993). İletişim ana akım modellerin varsaydığı gibi basit bir şekilde mevcut olan gerçekliği resmetmez, daha çok gerçeği şekillendirir ve egemen sisteme meydan okuma ve kolektif eylem olasılıklarını sınırlandırır veya mümkün kılar (Deetz, 1994, Mumby & Stohl, 1996). İşlevsel yaklaşımın savunduğu gibi iletişimin tarafsız bir doğası olduğu varsayıldığında, iletişim doğal olarak mevcut anlamları üretecek ve mevcut güç ilişkilerinin yeniden üretilmesi sonucunu doğuracak ve egemen sisteme meydan okuma imkânı kalmayacaktır. Ancak, kurucu bir iletişim yaklaşımının ise farklı anlamlar üretme potansiyeli vardır (Eisenberg & Goodall, 1993). Bu tarz bir iletişim yaklaşımı ile eleştirel akademisyenler genelde demokratik olmayan politik süreçlerin ortaya konabileceğini ve demokratlaşmanın ve iş ortamında katılımın desteklenebileceğini düşünürler (Zorn, Page & Cheney, 2000).

Smith ve Eisenberg (1987) tarafından yapılan bir çalışmada, yukarıda bahsedilen iletişim süreçlerinde anlam üretimi ve anlam üretiminin güç ilişkileri içinde nasıl şekillendiğine yönelik güzel bir örnek verilmektedir. Kurumsal yaşamda sıklıkla kullanılan 'aile' metaforu, çatışma dönemlerinde çalışanlar ve yöneticiler tarafından farklı yorumlanmakta ve gerginliğe neden olmaktadır. Örnek verilen kurumda, aile metaforu uzun bir süre tüm çalışmalar arasında yakınlığı ve diğer benzer kurumlardan farklılığı anlatmak için kullanılmıştır. Ancak, bir grev esnasında bu durum değişir. Çalışanlar yönetim kademesinin aldığı ekonomik tedbirleri aile kavramına bir tehdit olarak algılamakta, yönetenler ise ailelerin zaman zaman zorluklar yaşayabileceği ve beraberliği korumak için bu zorluklara katlanmak gerektiği şeklinde bir yoruma gittiler (Smith & Eisenberg, 1987). Benzer bir tartışma 'etkililik' kavramı üzerinden yürütülebilir. Eleştirel akademisyenler, etkililik kavramının yönetim kontrolünü devam ettirmeyi sağlayan bir söylem haline getirildiğini ve bu kavramın çalışanlar için farklı anlamları olabileceği söylenebilir. Bu örnekler bu tarz metaforların birbiri ile farklılaşan yorumlarını göstermekle anlam üzerinde yaşanan mücadeleye güzel bir örnektir. Bu bağlamda, eleştirel yaklaşım iletişim, güç ve kurumların birbirine bağımlı olgular olduğunu ifade ederler (Mumby, 2001).

Eleştirel yaklaşım işlevsel yaklaşımın ısrarlı bir şekilde yöneticilere önerdiği güçlü kültür, yetki devri, takım çalışması, kurum kimliği gibi olguların değer temelli yeni bir tür kontrole dönüşebileceğini savunur. Takım çalışması içinde yaşanan arkadaş etkisi ve güçlü bir kuramsal özdeşliğin disiplin mekanizmalarını gizleyen ve kurumun faydası için çalışanların karar

opsiyonlarını sınırlandıran bir duruma gelmektedir (Barker, 1993; Kunda, 2006; Papa vd., 1997). Ayrıca, popüler yönetim kitaplarında yaygın biçimde kullanılan bazı kavramların (takım çalışması, katılım, yetki devri, güçlü kültür) yönetici söylemlerini ve biri dizi yönetici eylemlerini meşrulaştırılan rıza üretimi sağlayan olgular olduğu ifade edilmektedir. Bu rıza üretimini en iyi açıklayan ifade: “gücün en etkili olduğu konum ihtiyaç duyulmadığı konumdur” (Hardy & Clegg, 1996). Her ne kadar işlevsel yaklaşım alanda baskın olsa da, hem yorumlayıcı hem de eleştirel çalışmalar 1990’lı yıllardan başlayarak sayısal olarak artış göstermektedir.

Kurumsal İletişim Alanında Farklı Yaklaşımlar Üzerine

Kurumsal iletişim alanını özetlemeyi hedefleyen bu makalenin temel argümanı, bu alanın bu üç yaklaşımın karşılaştırılması ile en iyi şekilde anlaşılabilirliği. Elbette, alanı farklı şekillerde sınıflandıran akademisyenlerde olmuştur. Örneğin, Deetz (2001) alanı normatif, yorumlayıcı, eleştirel ve diyaloglu olarak sınıflandırır. Deetz bu sınıflandırmasında son dönemde popüler hale gelen eleştirel söylem analiz ve metin analizini eleştirel çalışmalardan ayrı bir sınıfta değerlendirmiştir. Daha fazla bu ve benzeri sınıflandırmalar yapmak mümkünse de, hepsi kendi içinde bazı sınırlılıklara sahiptir. Örneğin, Kuhn (2005) 1980’li yıllarda yaşanan değişim ile nitel araştırmaların sayısı önemli ölçüde artmıştır, ancak bu değişim epistemolojik ve ontolojik bir değişimden ziyade sadece yöntemsel bir değişim olarak görülürse değerini önemli ölçüde kaybedeceğini ifade etmektedir. Yani, yaşanan değişim sadece yöntemsel bir değişim olarak görülmemeli, bu yaklaşımlar arasında epistemolojik ve ontolojik bir farklılık olduğu gözden kaçırılmamalıdır.

Eğer alan 1980 yılına kadarki olan işlevsel yaklaşım sınırları içinde kalsaydı, örgütsel iletişim alanını çalışan akademisyenlerin çalışma konuları önemli ölçüde sınırlı kalacak ve yönetim bilimi ve diğer alanlardan farklı olarak ne yaptıklarını ifade etmekte zorlanacaklardı. Bu dönüşüm ile iletişimi merkeze alan farklı çalışma konuları, yöntemsel yaklaşımlar (farklı veri toplama ve analiz) ve uygulama alanları açılmıştır. Kurumsal yapı içinde sesini duyuramayanların sesi olmuş ve yönetici merkezli bir dil ve yaklaşımın alanda tek hâkim yaklaşım olmasının önüne geçilmiştir (Mumby & Stohl, 1996). Bu bağlamda, kurumsal iletişim alanında çalışan akademisyenler farklı konularda yapacakları çalışma ve analizlerde farklı yaklaşımları yansıtarak önemli katkılar sunabileceklerdir. Bu makale, bir yaklaşımın diğerine olan üstünlüğü göstermek ten ziyade farklı yaklaşımların alana yaptıkları katkıları göstermeyi hedeflemektedir.

İletişimin Kurumlarda Rolü

İletişim kurumların merkezindedir. İletişim ile kurumsal anlamlar, ilişkiler yaratılır ve devam ettirilir (Putnam & Krone, 2006). İletişim ile bireyler, gruplar, kurumlar ve toplumlar birbiri ve çevreleri ile bağ kurarlar. İletişim ile ortak eylemler mümkün hale gelir. Zıtlasma ve işbirliği ve bilgi paylaşımı iletişim sürecinden geçerek yaşanır. Kurum içinde, liderlik, güç ilişkileri, kimlik ve kültür iletişimden geçerek oluşturulur ve devam ettirilir (Ruben, 2005). Kurum içinde bilgilendirme, talimat verme, eğitime, etkileme, ikna etme ve sosyalleştirme gibi işlevler iletişim ile sağlanır (Thayer, 1986). Aynı zamanda, iletişim kurumu bir arada tutmak, ilişki kurmak ve geliştirmek, koordinasyonu sağlamak, ortak bir vizyon oluşturmak, katılımı ve iş memnuniyetini artırmak, değişimi ve yeniliği teşvik etmek ve günlük pratikleri gerçekleştirmek için etkili ya da etkili olmayan biçimde kullanılabilir (Lewis & Seibold, 1998).

Bir önceki bölümde anlatıldığı gibi, farklı yaklaşımlar iletişimin farklı özelliklerini öne çıkarır. İşlevsel yaklaşım bilgi paylaşımını merkeze koyarken, yine işlevsel yaklaşım içinde anlatılan sistem teorisi iletişimin kurumsal yapının parçalarını birbirine ve çevreye bağlamasını öne çıkarır. Yorumlayıcı yaklaşım ise iletişimin kurucu rolüne dikkat çekerek, iletişimin olayları anlamlandırma, yorumlama ve yapılandırmasında oynadığı role yoğunlaşır (Orlikowski, 1992). Örneğin, yeni bir teknoloji kuruma geldiğinde, çalışanların bu teknoloji ile olan etkileşimi, iletişimden geçerek oluşturulan farklı anlamlandırma süreçleri ve bunun sonucunda aynı teknolojinin farklı kurumlarda farklı şekillerde kullanımı yorumlayıcı yaklaşımın üzerinde durduğu bir konudur (Orlikowski, 2000). Eleştirel yaklaşımda ise iletişim ve güç arasındaki ilişkiye dikkat çekmekte ve iletişimin düşük düzeydeki çalışanları manipüle etme ve baskı kurmada ve üst düzey yetkililer lehine anlam üretilmesi noktasındaki rolüne vurgu yapmaktadırlar (Mumby, 2001).

Farklı yaklaşımların iletişimin kurumlardaki rolüne ilişkin farklı varsayımları bulunmakla birlikte, bir kurumu anlamak için iletişimin işlevleri, nasıl kullanıldığı, kuralları, içeriği ve kullanılan iletişim kanallarını anlamak gerekir. Bir kurum içindeki iletişimi anlamak bir nevi o kurumu anlamaktır. Örneğin, Yates ve Orlikowski (1992) bir iletişim biçimi olarak kurumsal epostaları analiz etmiş ve bu analizin kurum içi genel iletişim pratiklerini ve kurumun genel yapısını (demokratik/hiyerarşik) anlamak için ne kadar yararlı olduğunu göstermişlerdir. Benzer biçimde, belli iletişim biçimlerinin tercih edilmesi (yazılı/sözlü; resmi/gayri resmi), dikey ve yatay iletişim biçimlerinin oranı ve iletişim içeriklerinin incelenmesi iletişimi anlamının ötesinde o kurumu ve kültürünü anlamının da yoludur. Sonuç

olarak, iletişimin kurumsal yaşamda bilgi paylaşımından çok daha öte işlevi bulunmaktadır.

Kurumsal İletişim Alanında Güncel Konular

Kurumsal iletişim alanında baskın hale gelen konular kurumlarda ve çevremizde yaşanan değişimin sonucudur. Özellikle, post modern bir anlayışla kurumların yapısı, işlevi ve iletişim kalıplarında yaşanan değişim ile birlikte yerel ve küresel düzeyde artan rekabet, küreselleşme ve teknolojik yenilikler bazı araştırma konularının öne çıkmasına neden olmuştur. Bu konular sırasıyla iletişim ve yeni teknolojiler, kurum kültürü ve liderlik konularıdır.

Teknolojik alanda yaşanan inanılmaz gelişmeler ve bu değişimin kurumsal yaşama yansımaları son dönemlerin en önemli çalışma konusu olmuştur. Kurumsal iletişim alanında yapılan çalışmaların birçoğunda yeni teknolojilerin yarattığı fırsatlar ve risklere gönderme yapılmaktadır. Bu teknolojiler kurumların ve kurumsal yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Özellikle iletişim teknolojileri dağınık, eş zamanlı olmayan iletişim imkânı sağlayarak farklı kurumsal yapıların kurulmasına imkân sağlamıştır (Jones, 2004). Örneğin, sanal takımlar, yatay kurumlar, farklı iletişim türleri (sosyal medya, eposta, telekonferans), bilgisayar üzerinden evde çalışma, bilgisayar merkezli karar verme sistemleri hem kurumları işleyişi hem de yapılarında değişim yaratarak akademisyenlerin ilgi alanına girmiştir (Zorn, 2002; Mcphee & Poole, 2001). Bu bağlamda, yeni iletişim teknolojileri kurumsal iletişim alanında tamamen yeni çalışmak konuları üzerinde durulmasını cesaretlendirmiştir.

Önceki bölümde bahsedilen farklı perspektiflerin bu alanda yapılan çalışmalarda da teorik olarak farklı kaynaklardan beslendiği görülmektedir. Özellikle, teknoloji ve insan etkileşiminde bu farklılık göze çarpar. Bu değişimi yansıtan farklı modeller vardır: Teknolojik zorunluluk modeli (O'Kane, Hargie & Tourish, 2004), stratejik seçim modeli ve teknolojinin yapısal değişimi tetikleme modeli (Desantis & Poole, 1994) ve yapılandırma modeli (Orlikowski, 1992). Teknolojik zorunluluk modeli teknolojik belirleyicilik anlayışına dayalıdır. Bu modele göre teknoloji objektif bir dış faktördür, kullanımından kaçınılmaz ve çalışanlardan bağımsız olarak kurumsal yapı üzerinde etkileri olacaktır. Stratejik seçim modeli ise çalışanların algıları ve yorumlamalarından yola çıkarak yaptıkları eylemler, seçimler ve uyarlamalardan bağımsız olarak teknolojinin etkilerinin anlaşılamayacağını önerirler (Conrad & Hynes, 2001). Yapılandırma modeli ise kurumun yapısal özellikleri ile insan aktörü arasında karşılıklı etkileşim sonucu

teknolojinin kurumlara uyarlanması ve etkilerinin anlaşılabilceğini öne sürer (Desantis & Poole, 1994).

Çalışanlar arasındaki iletişiminin teknoloji kullanımı ve sonuçlarında önemli bir faktör olarak gören modeller kurumsal iletişim akademisyenleri için önemli bir çalışma zemini sunmaktadırlar. Özellikle teknolojinin kullanımı, kurumlara adaptasyonu ve bu süreçte başarı ve başarısızlık nedenlerini yapısal değişkenler üzerinden inceleyen modeller aksine, iletişim alanında çalışan akademisyenler bu süreçlerde anlamlandırma, yorumlamada esneklik, uyumlandırma, canlandırma gibi insan etkileşimini merkeze koyan kavramlarla tüm bu süreçleri anlamamıza katkı sağlayabilir. Bu tarz bir araştırma ise teknoloji kullanımı ve adaptasyonunda yaşanan başarı ve başarısızlıkları daha derinden anlamamıza katkı sağlayabilir (Desantis & Poole, 1994; Orlikowski & Yates, 1994; Weick, 1979).

Özellikle, 1980 sonrasında artan biçimde üzerinde durulan bir başka popüler çalışma konusu ise kurum kültürüdür. Özellikle, kurum kültürü ile kurumsal etkililik, verimlilik ve karlılık arasında ilişki olduğunu öne süren çalışmalarla birlikte bu konu kurumları çalışan farklı disiplinlerden akademisyenlerin gündemine girmiştir. Kurum kültürü çalışmalarını popüler hale getiren işlevsel yaklaşım kapsamında öne sürülen savlardır. Buna göre liderler veya üst düzey yöneticiler güçlü bir kültürün yaratılmasında merkezi bir rol oynarlar. Bunlar bazı değer ve normları vurgulayarak, bazı politika, ritüel ve uygulamaları kuruma uyarlayarak ve bir vizyonu sürekli çalışanları ile paylaşarak güçlü bir kültür inşa edebilirler (Bryman, 1999; Mc Donald, 1991; Deetz, Tracy & Simpson, 1999). Bu güçlü ve birleşik kültürün kurumda daha güçlü bir adanmışlık ve etkililiğe yol vereceği beklenir (örn. Peters & Waterman, 1982). Metodolojik olarak, bu gelenekte yapılan çalışmalar kültürü kurumsal etkililiği ve verimliliği etkileyen bir değişken olarak görür (Martin, 1992). Aslında, bu varsayım nedeniyle kurum kültürü hem akademisyenler hem de yöneticilerin ilgisine neden olmaktadır.

Diğer yandan, kurum kültürünün bu işlevsel ve pozitivist yorumu son yıllarda artan biçimde eleştirilmektedir. Özellikle, kurum içinde olası farklı alt kültürleri görmezden gelerek bütüncül bir kültür yorumu ve kurum kültürü ile kurumsal etkinlik, adanmışlık ve verimlilik arasında kurduğu bağ nedeni ile eleştirilmiştir (Pacanowsky & Trujilla, 1983; Smircich, 1983).

Kurumsal iletişim alanında işlevsel yaklaşıma gelen eleştirilerin artması ve yorumlayıcı yaklaşıma olan ilginin artması ile birlikte, kurum kültürü kavramının farklı teorik ve yöntemsel düzeyde çalışılmasının önü açılmıştır. Bu yeni yaklaşımda kurum kültürü bütüncül ve yapısal bir birim olarak görülmez. Kurum kültürü iletişim üzerinden geçerek üretilen ve

sonrasında iletişim biçimlerini etkileyen bir kavram olarak tanımlanır. Yani, iletişim ve kültür arasında karşılıklı bir bağ kurulur (Smith & Eisenberg, 1987). Aynı zamanda, kurum kültürünü çalışmanın kurumu çalışmak ile eşdeğer görülür. Görüleceği üzere, bu yaklaşım iletişim alanında çalışan akademisyenlere kurum kültürünü kendi alanlarına özgü bir şekilde çalışma için teorik bir altyapıda sunmaktadır. Eleştirel yaklaşımlarda, kurum kültürünü çalışırken kurumlardaki hegemonyaya, güç ilişkilerine ve güçlü kültür gibi kavramların çalışanları kontrol eden zihinsel yönlendirme araçlarına dönüşmesi gibi konular üzerinde durur (Kunda, 2006; Alvesson 1993). Bu durum hakkında çalışanlarda farkındalık artırma ve bilinç oluşturma, daha demokratik, katılımcı bir iş ortamı geliştirmeyi hedeflerler. Hangi perspektif dikkate alınırsa alınsın, kurumsal kültür üzerine yapılan çalışmalar kurumları ve kurumların içindeki iletişimi anlamaya yönelik değerli bir bakış kazandırır. Özellikle, farklı yaklaşımları gelişmesi ile birlikte iletişim merkezli kültür çalışmalarını sayısı artmıştır (Pacanowsky & Trujillo, 1983; Smircich, 1983; Van Maanen, 1991).

Liderlik ise bir başka güncel ve popüler çalışma konusudur. Birçok farklı alanda çalışan akademisyenlerin ilgisini çekmektedir. Liderlik ile ilgili araştırmaların tarihi kişilik odaklı çalışmalardan başlamış, zaman içinde tutum, durum, görev ve ilişki biçimi odaklı liderlik modellerine doğru bir değişim göstermiştir. Son dönemlerde, etkileşimsel, dönüştürücü ve vizyoner liderlik gibi modeller daha fazla telaffuz edilir olmuştur (Witherspoon, 1997). Bu modellerde, iletişimin kurum içi ve kurum dışı ile ilişkilerin kurulması ve geliştirilmesinde, örgütsel değişimin teşvik edilmesinde ve yenilik ve vizyon oluşturulmasında merkezi bir rol oynadığına inanılmaktadır. Liderlik ile ilgili çalışmalarda da farklı yaklaşımların etkilerini görmek mümkündür.

Fairhurst 'un (2001) ikicilik yaklaşımı liderlik alanında farklı yaklaşımları anlamak için bir zemin sunmaktadır. Buna göre liderlik literatüründe temel ikicilikler şunlardır: Bireysellik ve kolektivizm; iletişimin bilgi paylaşımı ve anlam paylaşımı gören teorik yaklaşım; yöntemsel olarak pozitivizm ve sosyal inşacı yaklaşımlar. İşlevsel yaklaşım bireysel merkezli, iletişimin bilgi paylaşımı gören ve pozitivizm odaklı çalışmalar ile öne çıkmaktadır. Bu yaklaşım grupları etkileme ve yönlendirme ve kurumsal vizyon, misyon ve değerler oluşturmada liderin öncelikli rolü olduğunu ifade eder (Fairhurst, 2001; Bryman, 1999). Liderlik takipçilerini kutsal bir amaç etrafında toplar, değişimin öncüsüdür ve güçlü bir kültürün sağlayıcısıdır.

Yorumlayıcı ve eleştirel yaklaşımlar ise sosyal inşacı ve anlam merkezli bir iletişim kavramını kabul eder ve liderliğin etkileşimsel yönüne yoğunlaşır. Liderlik kurumsal pozisyona bağlı, üstten alta tek yönlü

değildir. Bu yaklaşımlarda, liderlik karşılıklı etkileşim ile inşa edilen bir yapıdır (Bryman, 1999; Fairhurst 1993; Fairhurst 2001, Witherspoon, 1997). İşlevsel yaklaşım daha yönetici bir dile sahiptir. Beklendiği gibi, eleştirel ve yorumlayıcı yaklaşımlar güce olan bakışı farklıdır. Lider-Üye Etkileşimi Modeli bu yaklaşımların uygulamaya yansımış halidir. İşlevsel yaklaşım ise dönüştürücü liderlik ve vizyoner liderlik gibi bireysel merkezli modellere daha yakındır.

Elbette, alanda popüler güncel konuları bu üç konu ile sınırlandırmak mümkün değildir. Özellikle, teknolojinin gelişme ve küreselleşme ile birlikte ortaya çıkan sosyal medya gerçeği, yeni kurumsal yapılar ve iletişim pratikleri, yeni iş yapma biçimleri, bilgisayarın iş yaşamına etkileri ve kültürler arası çalışmalar popüler konular olarak ilgi çekmektedir. Aynı şekilde, küreselleşen dünyada hızla değişen çevresel şartlara uyum sağlama amacıyla ortaya konacak liderlik yaklaşımları, kurumsal değişim modelleri ve kriz ve çatışma zamanlarında iletişim ve kurumsal kimlik gibi konulara akademisyenlerin ilgisini çekmektedir. Konu ne olursa olsun, farklı yaklaşımları merkeze alarak bu konuların çalışılması mümkündür ve bu durum alana anlam ve zenginlik katmaktadır.

Alanda Boşluklar

Kurumsal iletişim alanı birçok disiplinin yaşadığına benzer sınırlılıklar ve eleştirilerle karşılaşabilmektedir. İlk olarak alanda teori ve uygulama arasında etkileşim yeterli düzeyde değildir. İletişim kurumsal yaşamda merkezi role sahip olan bir alandır. Bu nedenle uygulamaya yansımaları daha fazla olmalı ve yönetici ve takipçilerinin kaygılarını giderecek anlamlı çıktılar ortaya koyması önemlidir (Ruben, 2000). Kurumlar genel itibari ile kar veya misyon endekslidir ve bu noktaları hedeflemeyen araştırmalar uygulayıcıların ilgisini kolayca çekmemektedir. Bu noktada çözüm bir dönem olduğu gibi tamamen yönetici endekli ve etkililik ve verimlilik üzerine araştırmalar yapmak değildir. Tüm tarafların bakış açısını dikkate almak ve farklı sesleri öne çıkarmak bu alanın ayırt edici özelliği olmaya devam etmelidir. Alanda birçok örneği görüldüğü üzere, yönetici önyargısından uzak, kuruma ilişkin derinlemesine bilgiler sağlayan, yöneticilerin kendini tekrar gözden geçirmesine katkı sağlayan, tüm grupların sesi olacak bir anlayışa ihtiyaç vardır (Barker, 1999; Barge, 2004; Hylmo & Buzzanell, 2001; Van Maanen, 1991 vb.). Özellikle, sonuç ve öncül değişkenlere odaklanan araştırmalardan ziyade sürece odaklı bir araştırma iletişimcilere özgünlük kazandıracaktır. Eğer iletişim alanında çalışan akademisyenler bunu yapmazlarsa, uygulama alanı akademik altyapısı bulunmayan piyasa yazarlarına kalacaktır. Hâlihazırda piyasaya bakıldığında bu tarz yayınlara

fazlasıyla rastlandığını görmek mümkündür. Ancak, yazılan bu kitapların birçoğunun kurumsal yaşamın karmaşıklığını ve farklılıklarını göz ardı eden yüzeysel ve kes kopyala çözümler üreten kitaplarla dolu olduğu görülecektir. Bu nedenle, akademisyenler teori gibi uygulama alanını boş bırakmayarak, kendi özgün yaklaşımları ile uygulayıcılara katkı sağlayacak yayınlar ortaya koymayı hedeflemelidir.

İkincisi, iletişim doğal olarak geniş, disiplinler arası bir alandır ve farklı alanlardan birçok akademisyen çalışma yapmaktadır. Alan dışından olanların çalışmaları hiçbir şekilde alanda çalışan akademisyenlerin çalışmalarının değerini azaltmaz. Kurumsal düzlemde (yönetim, kurumsal davranış, kamu yönetimi, iletişim vb.) çalışan akademisyenlerin her biri kurumları anlamamıza katkı sağlamaktadır. Kurumsal sorunları çözmek için sihirli bir anahtar yoktur ve en anlamlı çözümler bu farklı alanların kesiştiği noktalarda bulunmaktadır. Bu nedenle, sadece bir yöntem ve yaklaşım üzerinde durarak diğer alanların katkılarını göz ardı etmek doğru bir tercih olmayacaktır. İletişim alanında çalışan akademisyenler disiplinler arası bir yaklaşımla kendi araştırmalarına değer katabilirler. Eisenberg ve Goodall (1993) tarafından önerildiği gibi, akademisyenler amaçlarına ulaşmak için bağımsız çalışmaların yanı sıra kurum ve kurumsal davranış teorisyenleri ile çalışmalarını koordine ederek idarecilerin, yöneticilerin ve diğer çalışanların beklentilerini karşılamayı düşünmelidir.

Bir başka önemli konu ise, alandaki mikro düzeyli ve makro düzeyli analizler arasındaki farklılıklardır. Son dönemlerde, kurumları çevreleyen makro düzeyli güç ilişkileri, ideoloji, ekonomi ve kültürel faktörleri göz ardı ederek kurumsal düzeydeki iletişim kalıplarını, pratiklerini ve kişilerarası iletişimi analiz eden çalışmaların sayısında çoğalma vardır. Sistem teorisyenlerince ortaya konduğu gibi, kurumlar izole yapılar değildir ve buldukları çevreden bağımsız olarak anlaşılabilirler. Bu nedenle, kurumları anlamak için hem makro hem de mikro yapılar dikkate alınmalı ve mikro düzeyde analizleri yapılırken makro yapılar ile etkileşimi unutulmamalıdır (Weick, 1976, 1979).

Gelecek Eğilimleri

Yeni teknolojilerin gelişimi ile birlikte, teknoloji ile aracılanmış iletişim ve sosyal medya kurumsal yaşamın önemli bir parçası olmuştur. Bu durum kurumsal iletişim çalışan akademisyenlere yönelebilecekleri ve katkı sunabilecekleri geniş bir alan sağlamaktadır. Özellikle, sosyal medyanın iş yaşamına yönelik kullanımı, sanal kurumlar ve takımlar, dağınık kurum ve çalışma grupları ve uluslararası kurumlar geleceğin önemli bir parçası

olacaktır (Fulk & Jarvis, 2001). Bu yeni tür iletişim biçimleri ve kurumlar iş yerlerinin fiziki ortamdan bağımsız ve dağınık hale gelmesine zemin hazırlamış ve bu durum kurumsal çatışma, kurumsal kimlik ve kültür ve iletişim pratiklerinin doğal olarak değişimini getirmiştir. Bu konularda iletişimi merkeze alarak yapılacak çalışmalar alandaki akademisyenlere yeni açılımlar sağlayabilecektir.

Kurumsal yaşamdaki bir diğer önemli değişim ise kurumsal yapılarda görülmektedir. Kurumsal yapıların önceki dönemlerde askeri yapılardan esinlenen ve emir komuta modelini merkeze alan, dikey, hiyerarşik yapılar olduğu görülmektedir. Ancak son dönemlerde değişen ihtiyaçlar ve teknoloji ile birlikte bu yapıların değişime uğramıştır. Bu durumun yöneticinin rolünü de daha karmaşık hale getirmektedir. Erken dönem yönetim teorisyeni Henry Mintzberg, yönetim okulunun teknokratlara verdikleri eğitimin yapısal problemleri çözme konusunda etkili olduğu, ancak yapısal olmayan problemleri çözmede çok etkili olmadığını ifade etmektedir (Pugh & Hickson, 1997). Benzer bir durumu kendi kitabında tartışan Donald Schön (1993) profesyonel bilgi ve gerçek dünyanın gereksinimleri arasında büyük bir boşluk olduğunu söylemektedir. Teknokratlara yönelik klasik yönetim eksenli eğitim anlayışının getirdiği bu boşluğu, kurumsal yaşamın karmaşası ve süreci anlamaya yönelik bir çaba içinde olan iletişimcilerin doldurabileceklerdir.

SONUÇ

Kurumsal iletişim alanının son 30-40 yıl içinde kendine özgün içerik, yöntem ve uygulama alanları geliştirmede önemli gelişmeler kaydettiğini söyleyebiliriz (Goldhaber vd., 1978). Bu süreçte, sadece yeni yaklaşımlar ortaya konmamış, aynı zamanda her bir yaklaşım içinde önemli bir bilgi birikimi oluşturulmuş ve yeni yönetsel yaklaşımlar geliştirilmiştir. Yönetim okulunun öncül değişkenlere ve çıktılara yoğunlaşan anlayışını süreç odaklı çalışmalar daha ileriye taşımışlardır. Bu durum alana yönetim okulundan farklı olarak ne katkı yaptığını ve kendini tanımlama zemini de sağlamıştır.

Kurumsal iletişim alanının genel bir resmini çizmeye çalışan bu makalede, yönetsel, teorik ve epistemolojik eğilimleri farklı olan 3 yaklaşımın karşılaştırılması yapılmıştır. Bu yaklaşımların hiçbiri alanın tamamını temsil etmemektedir. Her biri kurumları anlamak için özgün bir bakış açısı sağlamaktadır. Bu bağlamda, kurumsal iletişimin alanında farklı yaklaşımların gelişmesi alanın sadece işlevsel, pozitivist araştırmalarla doldurulduğu dönemlere göre zenginlik katmaktadır. Kurumsal iletişim çalışana akademisyenlerin büyük bir teori ile farklı yaklaşımların birleştirilmesi

talepleri anlamlı değildir. Sorun farklı yaklaşımların bulunması değil, her bir yaklaşımın birbirinden izole edilmesidir. Her akademisyen çalışmalarında bir yaklaşımı merkeze alabilir ve aynı zamanda diğer yaklaşımların geliştirdiği bilgi birikimi ve yöntemsel katkılardan da yararlanabilir. Bu nedenle, bu alanda çalışan akademisyenler diğer yaklaşımların genel varsayımları hakkında bilgi sahibi olmalı ve kendi çalışmalarında bu bilgi birikimini direk ya da dolaylı olarak yansıtmalıdır. Bu tarz bir yaklaşım, iletişim gibi kapsamlı ve karmaşık bir kavramın daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacaktır. Aynı zamanda, teorik arka planı olmayan kolay ve yüzeysel çözümlerin yeterli olmayacağı daha net anlaşılacaktır.

Sonuç olarak, kurumsal iletişim çalışan akademisyenler popüler yaklaşımlarında farklı yaklaşımların farkında olmalı ve araştırmalarında sosyal kaygılar ve kurumsal beklentileri de dikkate almalıdır (Jones, 2004). Eisenberg ve Goodall (1993, s. 338) tarafından ifade edildiği gibi, “insan potansiyelini maksimize eden, güç ilişkilerini dengeleyen, kendi kendine yönetimi ve kurumsal demokrasiyi teşvik eden gerçekten kaliteli bir kurum vizyonu hem arzu edilen hem de ulaşılabilir bir hedeftir”.

KAYNAKÇA

Alvesson, M. (1993). *Cultural Perspectives on Organizations*, New York: Cambridge University Press.

Axley, S. (1984). “Managerial and Organizational Communication in terms of the Conduit Metaphor”, *Academy of Management Review*, 9, 428-437.

Berlo, D. (1960). *The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice*, San Francisco: Rinehart Press.

Barge, J. K. (2004). “Reflexivity and Managerial Practice”, *Communication Monographs*, 71, 70-96.

Barker, J. (1993). “Tightening the Iron Cage: Concertive Control in Self-managing Teams”, *Administrative Science Quarterly*, 38, 408-437.

Barker, C. J. (1999). *Danger, Duty and Disillusion*, Illinois: Waveland Press.

Berger, R. C. (1977). “The covering law perspective as a theoretical basis for the study of human communication”, *Communication Quarterly*, 25, 7-18.

Bryman, A. (1999). *Leadership in Organizations*, London: Sage.

Bullis, C. (2005). “From Productivity Servant to Foundation to Connection”, *Management Communication Quarterly*, 18, 595-603.

Cheney, G. (1995). "Democracy in the Workplace: Theory and Practice from the Perspective of Communication", *Journal of Applied Communication Research*, 23, 167-200.

Craig, T.R. (1983). "Galilean Rhetoric and Practical Theory", *Communication Monographs*, 50, 395-412.

Craig, T. R. (1999). "Communication Theory as a Field", *Communication Theory*, 9, 119-161.

Collins, D. (1998). *Organizational change: Sociological perspectives*. London: Routledge.

Conrad, C. & Haynes, J. (2001). "Development of Key Constructs", In Fredric M. Jablin ve Linda Putnam (Eds.) *The New Handbook of Organizational Communication*, Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 44-77.

Dawson, P. (2004). "Managing Change", In Dannis Tourish ve Owen Hargie (Eds.) *Key Issues in Organizational Communication*, New York: Routledge, pp. 60-73.

Deetz, S. (1994). "Future of Discipline: The Challenges, the Research, and the Social Contribution", In Stanley Deetz (Ed.) *Communication Yearbook*, CA: Sage, pp.565-600.

Deetz, S. (2001). "Conceptual Foundations", In Fredric M. Jablin ve Linda Putnam (Eds.), *The New Handbook of Organizational Communication*, Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 3-46.

Deetz, S. A., Tracy, S.J. & Simpson, J. L. (2000). *Leading organizations through transition: Communication and cultural change*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Delia, J. (1987). "Communication Research: A History", In Charles R. Berger ve Steven H. Chaffee (Eds.) *Handbook of Communication Science*, Beverly Hills, CA: Sage, p. 20-98.

DeSanctis G. & Poole M. S. (1994), Capturing the Complexity in Advanced Technology Use: Adaptive Structuration Theory, *Organization Science*, 5, 121-147.

Eisenberg, E. (1984). "Ambiguity as Strategy in Organizational Communication", *Communication Monographs*, 51, 227-242.

Eisenberg, E. & Goodall, H. L. (1993). *Organizational Communication: Balancing Creativity and Constraint*, Bedford: St Martin's.

Fairhurst, G. T. (1993). The leader-member exchange patterns of women leaders in industry: A discourse analysis. *Communication Monographs*, 60, 321-351.

Fairhurst, G. T. (2001). Dualism in leadership research. In F. M. Jablin & L. L. Putnam (Eds.), *The new handbook of organizational communication* (pp. 379-439). Thousand Oaks, CA: Sage.

Fulk, J. & Collins, L. (2001). "Wired Meetings: Technological Mediation of Organizational Gatherings", In Fredric M. Jablin ve Linda Putnam (Eds.) *The New Handbook of Organizational Communication*, Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 624-663.

Geertz, C. (2000). *The Interpretation of Cultures*, New York: Basic Books.

Gioia, D. A. & Chittipeddi, K. (1991). Sense-giving in strategic change initiation. *Strategic Management of Journal*, 12, 433-448.

Greenbaum, H. H., Hellweg, S.A., & Falcione, R. L. (1988) Organizational communication evaluation: An overview. In G. M. Goldhaber, & G. A. Barnett, (Eds.), *A Handbook of organizational communication* (pp. 275-317). Norwood, NJ: Ablex publishing.

Goldhaber, G. (1978). "Organizational Communication", *Human Communication Research*, 5, 76-96.

Hardy, C. & Clegg, R. S. (1996). "Some Dare Call it Power", In Clegg R. Stewart et al. (Eds.) *Handbook of Organization Studies*, London: Sage Publications, pp.622-641.

Hylmo, A. & Buzzanell, M. P. (2002). "Telecommuting as Viewed Through Cultural Lenses: An Empirical Investigation of the Discourses of Utopia, Identity, and Mystery", *Communication Monographs*, 69, 329-356.

Jones, E. (2004). "Organizational Communication: Challenges for the New Century", *Journal of Communication*, 54, 722-750.

Kuhn, T. (2005). "The Institutionalization of Alta in Organizational Communication Studies", *Management Communication Quarterly*, 18, 618-627.

Kunda, G. (1992). *Engineering Culture*, Philadelphia: Temple University Press.

Lewis, L. K. & Seibold, D. R. (1998). Reconceptualizing organizational change implementation as a communication problem: A review of literature and research agenda. *Communication Yearbook*, 21, 92-151.

Lewis, L. K., Schmisser, A. M., Stephens, K. K., & Weir, K.E. (2006). Advice on communicating during organizational change. *Journal of Business Communication*, 43, 113-137.

Martin, J. (1992). *Cultures in Organizations*, New York: Oxford University Press.

Martin, J. (2002). *Culture Wars*, Thousand Oaks: Sage.

McDonald, P. (1991). "The Los Angeles Olympic Organizing Committee: Developing Organizational Culture in the Short Run". In Peter Frost (Ed.) *Reframing Organizational Culture*, Newbury Park: Sage, pp. 26-38.

Mcphee, R. D. & Zaug, P. (2001). "Organizational Theory, Organizational Communication, Organizational Knowledge and Problematic Integration", *Journal of Communication*, 12, 574-591.

McPhee, D. R. & Poole, S. (2001). "Organizational Structures and Configurations", In Frederick M. Jablin ve Linda Putnam (Eds.) *The New Handbook of Organizational Communication*, CA: Sage Publications. pp. 503-543.

Miller, V. (1994). "Antecedents to Willingness to Participate in a Planned Organizational Change", *Journal of Applied Communication Research*, 22, 59-80

Miller, V. D., Johnson, J. R. & Grau, J. (1994). Antecedents to willingness to participate in a planned organizational change. *Journal of Applied Communication research*, 22, 59-80.

Motley, T. M. (1990). "On Whether One Can (not) Communicate: An Examination Via Traditional Communication Postulates", *Western Journal of Speech Communication*, 54, 1-20.

Mumby, K. D. & Stohl, C. (1996). "Disciplining Organizational Communication Studies", *Management Communication Quarterly*, 10, 50-72.

Mumby, K. D. (2001). "Power and Politics", In Frederick M. Jablin and Linda Putnam (Eds.) *The New Handbook of Organizational Communication*, CA: Sage, pp.585-623.

Pacanowsky, M. & O'Donnell-Trujillo, N. (1983). "Organizational Communication as Cultural Performance", *Communication Monographs*, 50, 127-147.

Papa, J. M. (1997). "Organizing for Social Change within Concertive Control Systems: Member Identification, Empowerment, and the Masking of Discipline", *Communication Monographs*, 64, 219-249.

Peters, J. T. & Waterman, H. R. (1982). *In Search of Excellence: Lessons From America's Best-run Companies*, New York: Harper & Row.

Pugh, S. D. & Hickson, J. D. (1997). *Writers on Organization: An Invaluable Introduction to the Ideas of Leading Authorities of Management*, London: Penguin Books.

Putnam, L. (1983). "The Interpretive Perspective: An Alternative to Functionalism", In Linda Putnam ve Michael. E. Pacanowsky (Eds.) *Communication and Organizations: An Interpretive Approach*, Beverly Hills, CA: Sage Publications, pp. 31-54.

Putnam, L. & Krone, J. K. (2006). "Editors' Introduction", In Linda Putnam and Kathleen J. Krone (Eds.) *Organizational Communication*, Thousand Oaks, CA: Sage. pp. xxiii – xxiii.

Redding, W. C. & Tompkins, K. P. (1988). "Organizational communication: Past and Present Tenses", In Gerald. M. Goldhaber ve George. A. Barnett (Eds.) *Handbook of Organizational Communication* Norwood, NJ: Ablex, pp. 5-33.

Richetto, M. G. (1977). "Organizational Communication Theory and Research: An Overview", In Brent D. Ruben (Ed.) *Communication Yearbook 1*, Transaction Publishers, pp. 331-346.

Ruben, D. B. (2000). "Systems Theory and the Quality Approach to Organizations", In Linda C. Lederman ve David W. Gibson (Eds.) *Communication Theory: A Casebook Approach*, Dubuque, IA: Kendell Hunt, pp. 173-201.

Ruben, D. B. (2005). "Linking Communication Scholarship and Professional Practice in Colleges and Universities", *Journal of Applied Communication Research*, 33, 294-304.

Ruben, D. B. & Stewart, P. S. (2006). *Communication and Human Behavior* (5th edition), Allyn: Bacon.

Schön, A. D. (1983) *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*, London: Temple Smith

Smircich, L. (1983). "Concepts of Culture and Organizational Analysis", *Administrative Science Quarterly*, 28, 339-358

Smircich, L. & Calas, M. (1987). "Organizational Culture: A Critical Assessment", In Frederick Jablin et al. (Eds.) *Handbook of Organizational Communication*, Beverley Hills, CA: Sage, pp. 228-263.

Smith, C. R. & Eisenberg, M. E. (1987). "Conflict at Disneyland: A Root-metaphor Analysis", *Communication Monographs*, 54, 367-380.

O'Kane, P., Hargie, O. & Tourish D. (2004). "Communication Without Frontiers: The Impact of Technology Upon Organization", In Dennis Tourish ve Owen Hargie (Eds.) *Key Issues in Organizational Communication*, New York: Rutledge, pp. 74-95.

Orlikowski, J. W. (1992). "The Duality of Technology: Rethinking the Concept of Technology in Organizations", *Organization Science*, 3, 398-427.

Taylor, J., Flanagin, J. T., Cheney G. & Seibold, D. R. (2001). "Organizational Communication Research: Key Moments, Central Concerns, and Future Challenges", *Communication Yearbook*, 24, 99-137.

Taylor, J. (1993). *Rethinking the Theory of Organizational Communication: How to Read an Organization*, Norwood, New Jersey: Ablex Publishing.

Thayer, L. (1986). *Communication and Communication Systems: In Organization, Management, and Interpersonal Relations*, Lanham: University Press of America.

Van Maanen, J. (1991). "The Smile Factory: Work at Disneyland", In Peter Frost et al. (Eds.) *Reframing Organizational Culture*, Newbury Park: Sage, pp. 58-76.

Weick, K. E. (1979). *The social psychology of organizing* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill, Inc.

Weick, K. E. (1995). *Sense-making in organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Weick, K. E. & Quinn, R.E. (1999). Organizational change and development. *Annual Review of Psychology*, 50, 361-386.

Witherspoon, P. D. (1997). *Communicating leadership: An organizational perspective*. Boston: Allyn and Bacon.

Yates, J. & Orlikowski, W. J. (1992). Genres of organizational communication: A structurational approach to studying communication and media. *Academy of Management Review*, 17, 299-326.

Zorn, E. T. (2000). "Nuts about Change: Multiple Perspectives on Change-oriented Communication in a Public Sector Organization", *Management Communication Quarterly*, 13, 515-566.

Zorn, E. T. (2002). "The Emotionality of Information and Communication Technology Implementation", *Journal of Communication Management*, 7, 160-171.