

İletişim Eğilimlerinin Yüksek Bağlam-Düşük Bağlam Ayırımı İle İncelenmesi: Hastane Çalışanları Örneği*

Ramazan ERDEM**, Ebru GÜNLÜ***

ÖZET

Bu çalışmada hastane çalışanlarının iletişim eğilimleri Edward Hall (1976)'ın iletişimde Yüksek Bağlam-Düşük Bağlam Modeli çerçevesinde incelenmektedir. Hastane çalışanlarının iletişim eğilimleri Erdem (2006) tarafından geliştirilen "Kültürel İletişim Ölçeği-Türkçe" (KİÖ-TUR) ile ölçülmüştür. Çalışmada Türkiye'deki üç farklı ilden 421 hastane çalışanına ulaşılmıştır. Araştırmada, hastane çalışanlarının yüksek bağlamlı iletişim eğilimleri, düşük bağlamlı iletişim eğilimlerinden yüksek çıkmıştır. Çalışmada iletişim eğilimleri ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiler de incelenmiş; eğitim düzeyi dışında yaş, görev/meslek, cinsiyet, gelir düzeyi gibi değişkenlerin iletişim eğilimlerinde anlamlı farklılıklar oluşturmadığı bulunmuştur. Bununla birlikte, eğitim düzeyi yüksek hastane çalışanlarının daha çok yüksek bağlamlı iletişimi tercih ettiği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Hastane Çalışanları, Yüksek Bağlam, Düşük Bağlam, Kültürel İletişim

An Analysis of Communication Tendencies According to The High And Low Context Distinction: A Case of Hospital Employees

ABSTRACT

In this research, the communication tendencies of hospitals employees were studied in the framework of high-context and low-context model in communication introduced by Edward Hall (1976). The communication tendency of the hospital employees was measured using the questionnaire design "Cultural Communication Scale-Turkish" (CCS-TUR) developed by Erdem (2006). During the primary data collection, a survey

* Bu makale 27.06.2007 tarihinde dergiye gönderilmiş, 25.08.2008 tarihinde yayınlanmak üzere kabul edilmiştir.

** Yrd.Doç.Dr., Fırat Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu

*** Yrd.Doç.Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü

was conducted with the 421 hospital employees from three different cities in Turkey. It was found that the high-context communication tendency of the hospital employees was higher than the low-context communication tendency. In the research, the relationship between the communication and demographic variables is investigated. As a result, it is discovered that other than education, none of these variables –i.e. age, task/profession, gender, income level- causes any significant change in communication tendency. However, with regard to education, it is verified that there was a linear correlation between the education level and the high-context communication scores of the hospital employees.

Key Words: *Hospital Employees, High-Context, Low-Context, Cultural Communication*

I. GİRİŞ

İletişim ihtiyacı toplumsal yaşamın vazgeçilmezlerindedir. Örgütsel perspektiften bakıldığında iletişim, vücuttaki sinir ağı gibi düşünülebilir. Örgütteki çalışanların birbirlerini anlama ve algılama çabaları bu sinir ağı aracılığıyla olmaktadır. Bir bütün olarak düşünüldüğünde bir örgütte iletişim ağları sağlıklı bir şekilde işlemezse, örgütte aksamalar olacaktır. Yöneticiler, kurumlarındaki iletişim kanallarındaki bozulmaları önlemek, onların sağlıklı bir şekilde işlemlerini sağlamak ve değişen koşullara göre iletişim sistemini gözden geçirmek gibi bir problemle her zaman yüz yüze bulunmaktadırlar.

Farklı disiplinlerin ilgi alanında olduğu için iletişimin ne olduğu konusunda çok farklı yaklaşımlar söz konusu olabilir. Bu çalışmanın amacına uygun düşecek bir iletişim tanımı Güney (2001) tarafından yapılmıştır: Bir bilginin, düşüncenin, duygunun, tutum ve kanının bir araç vasıtasıyla bireyden bireye, bireyden gruba, gruptan bireye, gruptan gruba, toplumdaki gruba ve toplumdaki topluma karşılıklı aktarılma sürecidir.

Yönetim ve örgüt ile ilgili kitaplarda (Örneğin Eren 1998; Güney 2001) iletişim kaynak, kodlama, mesaj, kanal, alıcı, geribildirim gibi öğeler ile incelenmekte ve daire, zincir, Y biçimi, tekerlek ve şebeke gibi modellerle iletişim türleri açıklanmaktadır. İletişimin kültürel boyut ile birlikte incelenmesi çabaları, karşılaştırmalı kültürel çalışmaların artışı ile paralellik göstermektedir. Bu çalışmada temel alınan model de iletişime kültürel açıdan yaklaşmaktadır.

İletişim insan yaşamının tüm alanlarını kuşatan temel bir boyuttur. Bir toplum içerisindeki bireylerin birbirleriyle kurdukları iletişim biçimleri kültürel olarak farklılaşmaktadır. İletişimde etkinlik sağlayabilmek için, içinde bulunulan toplumun kültürel eğilimlerinin bilinmesi önemli yararlar sağlar. Özellikle farklı kültürel geçmişi olan kişilerin, insanları anlama ve mesajlarını anlamlandırmada karşıdaki kişinin kültürel iletişim eğilimlerini bilmeleri gerekir. Kültürel farklılıklardan habersiz bir şekilde kurulacak iletişim, yanlış anlamalara ve iletişimin etkililiğinin kaybolmasına neden olur.

İletişimin farklı kültürlere ve alt kültürel sistemlere göre farklılaşması kadar, kültürün de iletişimden etkilenmesi söz konusudur. Örneğin bir iletişim sürecini tanımlamada kullanılan jestler, giyiniş tarzı, duruş, resimler, müzik, film, grafik ve çizimler, işaretler, davranış ve tutumlar, renkler, dokunma, tolerans düzeyi vb. konular, aynı zamanda bir kültürü tanımlayan unsurlar arasında da yer almaktadır. Bu anlamda iletişim ile kültür arasındaki ilişkinin dairesel bir süreç olduğu söylenebilir (Börü 2007).

Örgütsel çerçevede düşünüldüğünde, örgütteki personelin birbirleriyle kurdukları iletişim biçimi, bir yandan örgüt kültürünün etkisi altındadır, diğer yandan da örgütsel işleyiş açısından çeşitli sonuçlar doğurabilmektedir. Martinsons ve Westwood (1997)'a göre, Batı'daki demokratik ve eşitlikçi eğilimler açık bilgi kültürünün gelişmesine katkı yapmaktadır. Bu açıdan bakıldığında bir örgütte çalışanların düşüncelerini dikkate almama, farklı düşünce açıklayanlara sert tepkiler verme ve onları cezalandırmaya yönelik girişimler hem örgütü yeniliklere kapatacak hem de çalışanları kapalı ve dolaylı bir iletişim biçimini tercih etmeye yöneltecektir. İnsanların mesajlarını doğrudan, açık ve net olarak vermeleri için özgürlükçü, demokratik ve eşitlikçi bir örgütsel ortamın oluşturulması gerekir.

Kurumlarda iletişim konusunun kültürel bir çerçevede incelenmesi, iletişim problemlerinin çözümü noktasında yöneticilere farklı bir ufuk kazandırabilir. Ayrıca bir kurumda baskın olan iletişim eğiliminin belirlenmesi, örgütsel süreçlerin yapılandırılmasında dikkate alınması gereken bir faktör olabilir.

II. KURAMSAL ÇERÇEVE

Farklı toplumların iletişim biçimlerini incelemede başvurulan modellerden en çok kullanılanı kültürel antropolog Edward Hall (1976)'ın Yüksek Bağlam-Düşük Bağlam ayırımıdır. İletişimle ilgili birçok karşılaştırmalı kültürel çalışmalarda bu model yaygın olarak kullanılmaktadır (Matveev, Nelson 2004). Hall (1976) iletişim biçimleri açısından kültürleri, bir tarafta düşük bağlamın (low-context) diğer tarafta da yüksek bağlamın (high-context) olduğu bir doğrusal düzlem üzerinde değerlendirmektedir.

Bağlam, bir iletişim olayını çevreleyen uyarıcı faktörlerdir (Morden 1999) ve tecrübe, bilgi, davranış, vurgu ve mimikler gibi, mesajı kuşatan çevreyi ve koşulları ifade etmektedir (Dozier et al. 1998:112). Bu model, özellikle toplumsal bağlar, sorumluluk, bağlılık, toplumsal uyum ve iletişim açısından bir kültürdeki insanların diğerleriyle nasıl ilişki kurduğunu anlamak açısından yarar sağlar (Kim et al. 1998).

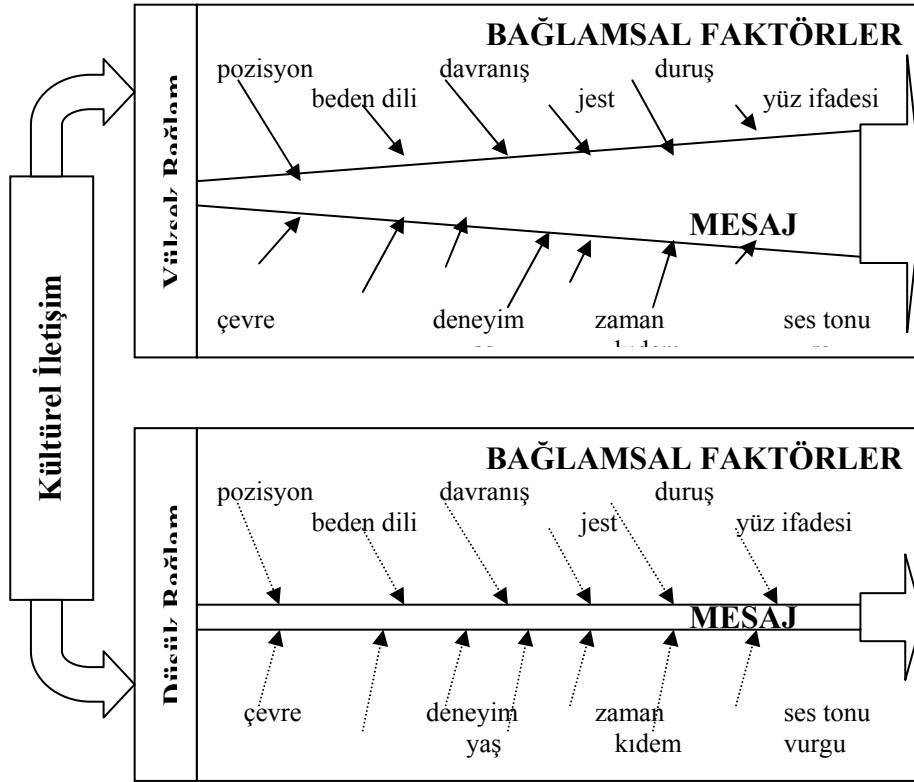
Yüksek bağlamlı bir iletişimde, bilginin çoğu kişide özümsemiş fiziksel göstergelerdedir ve çok azı mesaja yüklenmiştir. Düşük bağlamlı bir iletişimde ise bunun tam tersine bilginin hepsi mesajın kendisinde yüklüdür. Yüksek bağlamlı iletişim, bilginin çoğunun kişide saklanması ya da fiziksel çevrede bulunması dolayısıyla, bir kısmının söylendiği ya da yazıldığı bir iletişim biçimini ifade eder (Hofstede 2001). Yüksek bağlamlı kültürlerde iletilmek istenen bilgi, mesajın kendisinde olmaktan çok mesajın verildiği ortamdadır. Alıcı ya da dinleyici, asıl iletilmek isteneni anlayabilmek için, mesajın kendisinden çok nasıl verildiğine ve diğer ortamsal özelliklere dikkat etmek durumundadır (Sümer 2001).

Hofstede (2001)'e göre, yüksek bağlamlı iletişim daha çok geleneksel kültürlerde, düşük bağlamlı iletişim ise modern kültürlerde görülür. Bu açıdan Yüksek Bağlam/Düşük Bağlam ayırımı geleneksel/modern ayırımı olarak da görülebilir.

Hall'ın modelinde yüksek bağlamlı iletişim boyutunun karşısında düşük bağlamlı iletişim bulunmaktadır. Bu iletişim kültüründe, bağlamsal faktörlerden daha çok bilginin yüklendiği mesajın kendisi önemlidir. Düşük bağlamlı kültürlerde, iletilmek istenen mesajın kendisidir ve dinleyicinin

mesajı deşifre etmek için ortamsal ipuçlarına çok ihtiyacı yoktur; mesaj doğrudan ve açıktır (Sümer 2001).

İletişimde Yüksek Bağlam-Düşük Bağlam ayırımını Şekil 1'deki gibi özetlemek mümkündür:



Şekil 1. Yüksek Bağlamlı ve Düşük Bağlamlı İletişim

Hofstede (2001), Hall'ın Yüksek Bağlam-Düşük Bağlam ayırımını kolektivizm-bireycilik ayırımı ile paralel görmektedir. Yüksek bağlamlı iletişim kolektivist kültürlerle, düşük bağlamlı iletişim ise bireyci kültürlerle uyum göstermektedir.

Türkiye'nin toplumsal kültürel özelliklerini tespit etmeye yönelik yapılan birçok çalışmada Türk toplumunun kolektivist özelliklerinin bireycilik eğilimlere göre yüksek olduğu bulunmuştur (Aycan, Kanungo 2000; Hofstede 2001; Sargut 2001). Kolektivist eğilimleri yüksek olan Türk toplumunda yüksek bağlamlı iletişimin düşük bağlamlı iletişime göre daha fazla tercih edileceği söylenebilir. Sümer (2001)'e göre Türk kültüründe “söyleyenden dinleyen arif gerek”, “söz dediğin yaş deridir, nereye çekersen oraya gider”, “söz gümüşe sükût altındır” ve “kızım sana söylüyorum, gelinim sen anla” atasözleri, iletişimde açıklık ve doğrudanlık yerine, dolaylı mesaj vermenin kültürel olarak teşvik edildiğini göstermektedir.

III. MATERYAL VE YÖNTEM

3.1. Amaç

Bu çalışmanın amacı hastane çalışanlarının iletişim biçimlerini Hall'ın Yüksek Bağlam-Düşük Bağlam Modeli çerçevesinde incelemektir. Bu genel amaç çerçevesinde, önce çalışanların hangi tür iletişimi tercih ettikleri ortaya konacak, daha sonra iletişim biçimleri temel bir takım demografik değişkenlere göre (görev, yaş, cinsiyet, eğitim durumu, gelir düzeyi) karşılaştırılacaktır.

Çalışanların iletişim eğilimlerinin belirlenmesi, incelenen örgütlerin işleyişine ilişkin bir takım ipuçları verebilir. Türk toplumunda kolektivist ilişkilerin öne çıkması ve güç mesafesinin yüksek olması (Wasti 1998; Paşa et al. 2001; Hofstede 2001; Sargut 2001; Mellahi, Eyüboğlu, 2001) nedeniyle yüksek bağlamlı iletişimin tercih edildiği düşünülmektedir. Ancak konuyla direkt ilişkili kapsamlı bir ampirik çalışmaya rastlanmamıştır. Çalışmanın bu alandaki eksikliği gidermeye yönelik de bir katkı yapacağı düşünülmektedir.

3.2 Örneklem

Araştırmanın toplumsal kültürel vurgusu bulunduğu için, farklı illerden veriler toplanarak bir örneklem oluşturulması amaçlanmış, zaman ve maliyet kısıtlılıkları nedeniyle, araştırmacılar için veri toplama kolaylığı bulunan Ağrı, Bolu ve Elazığ illerinden üç hastane araştırma kapsamına alınmıştır. Araştırmanın evrenini bu üç hastane çalışanları oluşturmaktadır. Üç hastanede yaklaşık 1800 kişi bulunmaktadır (Fırat Tıp Merkezi 1300, Bolu Devlet Hastanesi 350, Ağrı Devlet Hastanesi 150 kişi). Mülkiyet olarak hastanelerden

birisi üniversite hastanesi, diğer ikisi ise Sağlık Bakanlığı'na bağlı devlet hastanesidir. 600 anket çalışan sayıları dikkate alınarak hastanelere Kolayda Örneklem Yöntemi ile dağıtılmış ve 421 anket (%70.16) geri dönmüştür. Veriler 2005 yılının Ocak-Nisan ayları arasında toplanmış ve veri toplama sürecinde hastanedeki yetkililerden yardım alınmıştır.

3.3. Ölçüm Aracı

Veriler, Erdem (2006) tarafından Hall'ın Yüksek Bağlam-Düşük Bağlam Modeli çerçevesinde geliştirilen “**KİÖ-TUR**” (Kültürel İletişim Ölçeği-Türkçe) anketi aracılığıyla toplanmıştır (bkz. Ek 1). Ölçek geliştirilirken öncelikle literatür taraması yapılarak soru havuzu oluşturulmuştur. Havuzdaki ifadeler Hall'ın modelinde olduğu gibi iki boyutla ilişkili olarak gruplandırılmıştır. Daha sonra uzman görüşleri çerçevesinde ifadeler son hali verilmiş ve ölçek, Aycan ve Kanungo (2000) tarafından geliştirilen Sosyo-Kültürel Ortam Özellikleri Anketi içerisinde yer alan kolektivizm boyutu sorularıyla birlikte 205 kişilik bir örneklem üzerinde uygulanmıştır. Toplanan veriler madde analizine tabi tutularak madde toplam puan korelasyonları açısından incelenmiş, iki ifade dışında her bir maddenin 0.25'ten yüksek değer aldıkları bulunmuştur. Ölçekte Cronbach Alfa katsayısı yüksek bağlam boyutu için 0.775, düşük bağlam boyutu için 0.747 olarak bulunmuş; her bir boyuttaki maddelerin birbirleriyle negatif bir ilişkisi olmadığı saptanmıştır. Yüksek bağlam boyutunda herhangi bir ifade çıkartılınca Cronbach Alfa değerlerinde bir artma olmazken, düşük bağlam boyutunda bir ifade çıkartılınca bu katsayının 0.762'ye yükseldiği gözlenmiştir. Bu maddenin madde toplam puan korelasyonları açısından da 0.25'in altında değer aldığı bulunmuştur. Ayrıca faktör analizi ile her bir maddenin faktör yüklerine bakılmış ve maddelerin faktör yüklerinin 0.35'ten büyük olduğu görülmüştür. Çıkarıldığında düşük bağlam boyutunun Cronbach Alfa katsayısını yükselten maddenin en düşük faktör yüküne sahip olduğu görülmüş ve ölçeğin son şeklinde bu ifadeye yer verilmemiştir. Geliştirilen ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek için, yüksek bağlam ve düşük bağlam boyutlarının birbirleriyle ve kolektivizm boyutu ile ilişkileri incelenmiştir. Kavramsal çerçeveye uygun olarak, yüksek bağlam ve düşük bağlam boyutları arasında negatif ($r=-0.311$, $p=0.009$), yüksek bağlam boyutu ile kolektivizm boyutu arasında pozitif ($r=0.266$, $p=0.026$), düşük bağlam boyutu ile kolektivizm boyutu arasında negatif ($r=-0.238$, $p=0.047$) ilişkilerin olduğu bulunmuştur.

KİÖ-TUR anketinde yüksek bağlam ve düşük bağlam birbirinden bağımsız boyutlar olarak ele alınmıştır. Ankette 15 ifade bulunmakta, bunlardan 8'i yüksek bağlamlı iletişim boyutu (örnek ifade: “*Toplumumuzda insanlarımız direkt konuşmak yerine imalı anlatımı tercih ederler*”) ve 7'si düşük bağlamlı iletişim boyutu (örnek ifade: “*İnsanlarımız verdikleri mesajlarda açık ve net ifadeler kullanırlar*”) ile ilgilidir. Çalışanlar her bir ifadeye ne ölçüde katılıp katılmadıklarını 7'li Likert ölçeğine göre cevaplandırmışlardır. Ankette çalışanların demografik bilgilerini sorgulayan bir bölüm de bulunmaktadır.

3.4. İstatistiksel Analiz

Araştırmada, çalışanlarda hangi iletişim eğiliminin baskın olduğunu bulmak için eşleştirilmiş t testi (paired t test) ve demografik değişkenlerin iletişim eğilimi üzerine etkisini incelemek için çok değişkenli varyans analizi (MANOVA) kullanılmıştır. Varyans analizi sonucunda gruplar arasında fark bulunduğu, hangi grupların birbirinden farklı olduğunu tespit etmek için Tamhane's T2 testinden yararlanılmıştır.

IV. BULGULAR

4.1. Demografik Bulgular

Araştırma kapsamındaki 421 hastane çalışanının sosyo-demografik özelliklerine göre dağılımları Tablo 1'de gösterilmektedir.

Araştırma verileri Ağrı, Bolu ve Elazığ illerindeki hastane çalışanlarından toplanmıştır. Hastane çalışanları hekim, hemşire, idari personel ve diğer sağlık personeli olarak sınıflandırılmıştır. Çalışanlar içerisinde hemşirelerin diğerlerine göre sayıca oldukça fazla olduğu görülmektedir. Yine araştırma kapsamındaki hastane çalışanlarının %69,6'sının kadın olduğu görülmektedir.

Araştırma kapsamındaki hastane çalışanlarının yaş ortalaması $31,6 \pm 7,2$ yıl ve aylık gelir ortalaması $1057,8 \pm 683,5$ YTL'dir. Öğrenim durumuna bakıldığında hastane çalışanlarının yarıya yakınının (%48,7) önlisans mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 1. Hastane Çalışanlarının Demografik Değişkenlere Göre Dağılımı

Demografik Değişkenler	Sayı	%
İller		
<i>Ağrı</i>	147	34.9
<i>Bolu</i>	110	26.1
<i>Elazığ</i>	164	39.0
Görev/Meslek		
<i>Hekim</i>	62	14.7
<i>Hemşire</i>	182	43.2
<i>İdari Personel</i>	76	18.1
<i>Diğer Sağlık Personeli</i>	101	24.0
Cinsiyet		
<i>Erkek</i>	128	30.4
<i>Kadın</i>	293	69.6
Yaş (Yıl)		
<i>- 25</i>	80	19.0
<i>26 - 30</i>	152	36.2
<i>31 - 40</i>	135	32.1
<i>41 +</i>	53	12.6
Öğrenim		
<i>İlk, Orta ve Lise</i>	105	24.9
<i>Önlisans</i>	205	48.7
<i>Lisans</i>	47	11.2
<i>Lisansüstü</i>	64	15.2
Aylık Gelir (YTL)		
<i>- 499</i>	75	17.9
<i>500-999</i>	135	32.1
<i>1000-1499</i>	138	32.9
<i>1500 +</i>	72	17.1
Toplam	421	100.0

4.2. Çalışanların Kültürel İletişim Tercihlerine İlişkin Bulgular

Hastane çalışanlarının yüksek bağlam ve düşük bağlam boyutlarından aldıkları puanların ortalama, standart sapma, Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları ve iki boyutu karşılaştıran istatistik sonuçları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Yüksek Bağlam ve Düşük Bağlam Boyutlarına İlişkin İstatistiksel Sonuçlar

Boyutlar	n	Ort.	Ss.	α	t	p
1. Yüksek Bağlam	421	5.303	1.229	0.789	11.193	0.000
2. Düşük Bağlam	421	4.315	1.320	0.796		
Sıralama	Yüksek bağlamlı iletişim > Düşük bağlamlı iletişim					

Çalışanların kültürel iletişim eğilimlerini ölçen ankette güvenilirlik katsayıları yüksek bağlam boyutu için 0.789, düşük bağlam boyutu için 0.796 olarak bulunmuştur. Bu sonuç ölçüm aracının güvenli olduğunu göstermektedir.

Hastane çalışanları yüksek bağlam boyutundan 5.30 ± 1.22 ve düşük bağlam boyutundan 4.31 ± 1.32 puan almışlardır. Çalışanların düşük bağlam boyutundan aldıkları puan 7’li Likert ölçeğinde orta nokta olan 4’ün biraz üzerine çıkarken, yüksek bağlam boyutu puanları orta noktadan yüksek bulunmuştur. Her iki boyut eşleştirilmiş t testi ile karşılaştırıldığında hastane çalışanlarının yüksek bağlamlı iletişim tercihlerinin düşük bağlama göre baskın bulunduğu ve aralarındaki farkın da anlamlı olduğu görülmüştür ($t=11.193$, $p=0.000$).

Hastane çalışanlarının demografik özelliklerine göre yüksek bağlam ve düşük bağlam boyutlarından aldıkları puanların aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3. Hastane Çalışanlarının Demografik Değişkenlere Göre Yüksek Bağlamlı İletişim ve Düşük Bağlamlı İletişim Boyutlarından Aldıkları Puanlar

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişkenler			
	Yüksek Bağlam		Düşük Bağlam	
	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Görev/Meslek				
<i>Hekim</i>	5.348	1.160	4.124	1.166
<i>Hemşire</i>	5.322	1.275	4.283	1.312
<i>İdari Personel</i>	5.157	1.301	4.379	1.456
<i>Diğer Sağlık Personeli</i>	5.356	1.128	4.443	1.315
Cinsiyet				
<i>Erkek</i>	5.298	1.147	4.326	1.390
<i>Kadın</i>	5.302	1.264	4.314	1.293
Yaş (Yıl)				
<i>- 25</i>	5.250	1.327	4.319	1.269
<i>26 - 30</i>	5.323	1.211	4.211	1.365
<i>31 - 40</i>	5.440	1.126	4.407	1.336
<i>41 +</i>	4.998	1.352	4.387	1.242
Öğrenim				
<i>İlk, Orta ve Lise</i>	4.826	1.363	4.381	1.451
<i>Önlisans</i>	5.484	1.142	4.398	1.248
<i>Lisans</i>	5.477	1.189	4.020	1.506
<i>Lisansüstü</i>	5.339	1.131	4.155	1.159
Aylık Gelir (YTL)				
<i>- 499</i>	4.976	1.423	4.270	1.567
<i>500-999</i>	5.206	1.249	4.524	1.313
<i>1000-1499</i>	5.536	1.177	4.239	1.302
<i>1500 +</i>	5.391	0.956	4.107	1.040

Hastane çalışanlarının demografik özelliklerinin, yüksek bağlam ve düşük bağlam boyutları üzerine etkisine ilişkin MANOVA sonuçları Tablo 4’de gösterilmiştir.

Tablo 4. Hastane Çalışanlarının Demografik Değişkenlere Göre Yüksek Bağlamlı İletişim ve Düşük Bağlamlı İletişim Boyutlarından Aldıkları Puanların MANOVA Sonuçları

Demografik Değişkenler	Wilks' Lambda (Λ)	F	p
Görev	0.992	0.514	0.798
Yaş	0.987	0.884	0.506
Cinsiyet	0.998	0.367	0.693
Eğitim	0.955	3.031	0.006
Gelir	0.978	1.463	0.188

Tablo 4'de de görüleceği gibi, MANOVA analizi sonucunda, yüksek bağlamlı iletişim ve düşük bağlamlı iletişim puanlarının hastane çalışanlarının eğitim düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur ($\Lambda=0.955$, $F=3.031$, $p=0.006$). Bunun yanında yüksek bağlamlı iletişim ve düşük bağlamlı iletişim boyutlarının ortalama puanlarının hastane çalışanlarının görevlerine ($\Lambda=0.992$, $F=0.514$, $p=0.798$), yaş gruplarına ($\Lambda=0.987$, $F=0.884$, $p=0.506$), cinsiyete ($\Lambda=0.998$, $F=0.367$, $p=0.693$) ve gelir düzeylerine ($\Lambda=0.975$, $F=0.936$, $p=0.492$) göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği bulunmuştur.

MANOVA sonucunda eğitim düzeyi değişkeninin önemli bulunması nedeniyle bu değişkene ilişkin varyans analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 5'de gösterilmiştir.

Tablo 5. Hastane Çalışanlarının Eğitim Düzeyine Göre Yüksek Bağlamlı İletişim ve Düşük Bağlamlı İletişim Puanlarının Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Bağımlı Değişken	KT	KO	Sd	F	p
Eğitim	Yüksek Bağlam	19.881	6.627	3	4.596	0.004
	Düşük Bağlam	7.310	2.437	3	1.423	0.235

Tablo 5’de görüldüğü gibi, çalışanların eğitim düzeyi yüksek bağlamlı iletişim puanında anlamlı bir farklılığa neden olurken ($F=4.596$, $p=0.004$), düşük bağlamlı iletişim boyutunda herhangi bir önemli etkiye sahip değildir ($F=1.423$, $p=0.235$).

Hastane çalışanlarının eğitim düzeylerine göre yüksek bağlam puanlarına bakıldığında; ilkokul, ortaokul ve lise mezunu grubun $4.826 (\pm 1.363)$, önlisans mezunlarının $5.484 (\pm 1.142)$, lisans mezunlarının $5.477 (\pm 1.189)$ ve lisansüstü mezunlarının $5.339 (\pm 1.131)$ puan aldıkları görülmüştür. Varyansların homojen olmadığı anlaşıldığı için hangi grupların birbirinden farklı olduğunu bulmak için Tamhane’s T2 testi kullanılmış ve bu test sonucunda farkın ilkokul, ortaokul ve lise mezunu grubun puanlarının diğer çalışanların puanından düşük olmasından kaynaklandığı bulunmuştur. Bu durumda eğitim düzeyinin artmasının yüksek bağlamlı iletişim tercihlerinde de artışa neden olduğu söylenebilir.

V. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmada Hall’in iletişimde Yüksek Bağlam-Düşük Bağlam Modeli çerçevesinde, Türkiye’nin üç farklı ilindeki hastanelerde çalışan 421 kişinin iletişim eğilimleri incelenmiştir.

Araştırmada ortaya çıkan sonuç göstermektedir ki, hastane çalışanları arasında yüksek bağlamlı iletişim düşük bağlamlı iletişime göre daha fazla tercih edilmektedir. Bu bulgu önceki çalışmalarda Türkiye’nin kültürel olarak yüksek bağlamlı iletişimi tercih ettiğini savunan çalışmaları (Sümer 2000; Sargut 2001; Erdem 2005) desteklemektedir. Bu çalışmanın sonuçlarından yola

çıkarak, araştırma kapsamındaki hastanelerde imalı, kapalı ve dolaylı bir iletişimin baskın olduğu, etkili bir iletişim kurabilmek için sadece mesaja bakmanın yeterli olmadığı, diğer ortamsal faktörlere de (söylenme biçimi, jest ve mimikler, vurgular vb.) dikkat etmek gerektiği söylenebilir.

Çalışanlar arasında yüksek bağlamlı iletişimin baskın çıkmasının örgütsel süreçler açısından bazı sonuçları vardır. Kolektivist eğilimlerle paralel düşünüldüğünde, bireyler iletişim kurarken gruptaki diğer insanların durumlarını dikkate alarak mesajlarını törpülemek durumundadırlar. Aksi halde grup, kendilerine uyum göstermeyen kişileri dışlayacaktır. Grubun baskısı kişileri dolaylı ve örtülü mesajlar vermeye zorlayacaktır.

Bazı çalışmalarda yüksek bağlamlı iletişimin güç mesafesinin yüksek olduğu, düşük bağlamlı iletişimin de güç mesafesinin düşük olduğu kültürlerde görüleceği belirtilmektedir (Würtz 2005). Türk kültüründe de hiyerarşik ilişkiler önemlidir ve araştırmalarda (Hofstede 2001; Sargut 2001) güç mesafesinin yüksek olduğu ifade edilmektedir. Bu çerçeveden bakıldığında, araştırma kapsamındaki hastaneler gibi, yüksek bağlamlı iletişimin tercih edildiği bir ortamda astlardan amirlerini açıkça eleştirmelerini, amirlerin yanında onların bakış açılarına ters düşünceler ileri sürmelerini beklemek yanlış olur.

Yüksek bağlamlı iletişimde astlardan geribildirim alınırken dikkat edilmesi gereken bazı noktalar bulunmaktadır. Türkiye gibi yüksek bağlamlı iletişimin tercih edildiği ülkelerde astlardan formal yollarla alınan geribildirimlerin, onların gerçek anlamdaki niyetleri ve istekleri ile örtüşmeyeceği söylenebilir. Bu durumda kişileri afişe etmeyen isimsiz anketler aracılığıyla alınacak geribildirimler daha gerçekçi sonuçlar verecektir. Özellikle bilimsel bir araştırma için bile olsa, kurum ile ilgili yapılan anketlerde çalışanlara isminin afişe olmayacağı garantisiz ise, doldurdukları anketlerin gerçek durumu yansıtmayacağına dikkat edilmelidir.

Yüksek bağlamlı bir kültürel ortamda iletişimin resmi yönü ile gerçek yönü arasında bir farklılaşma olacağı söylenebilir (Dozier 1998:113). Araştırma kapsamındaki hastaneler gibi, yüksek bağlamlı iletişimin baskın olduğu kültürel ortamlarda formal yön sadece iletişimin göstermelik ve törpülenmiş yüzünü oluşturur. Gerçek anlamda insanları anlayabilmek için informal kanallara inilmesi gereği vardır. Yüksek bağlamlı kültürlerde örgütsel analizler için fısıltı gazetesi, özel sohbetler, dedikodular gibi informal iletişim

kanallarındaki bilgi akışını öğrenmek önemlidir. Formal-informal farklılaşmasının düşük bağlamlı kültürlerde daha az olacağı söylenebilir. Ancak bunun için ampirik araştırmalara ihtiyaç vardır.

Yüksek bağlamlı bir kültürel ortamda çatışmaların ortaya çıkışı ve ilerleyişi sessiz ve derinden bir yol seyredecektir. Çatışmanın gün yüzüne çıkması artık saklanamayacak son noktaya geldiğinde görülebilecektir. Swierczek (1994)'e göre düşük bağlamlı kültürlerde taraflar yüz yüze ve doğrudan bir çatışma tarzını seçerler; sorunlarını, şikayetlerini ve isteklerini açıkça dile getirirler ve karşılıklı tartışırlar. Bunun tersine yüksek bağlamlı kültürlerde taraflar yüz yüze gelmekten kaçınırlar ve dolaylı bir çatışma stratejisi izlerler.

Çalışmada eğitim düzeyi dışındaki demografik değişkenlerin (görev, yaş, cinsiyet, gelir düzeyi) çalışanların iletişim eğilimlerinde herhangi bir farklılığa neden olmadığı bulunmuştur. Bu sonuçtan hareketle toplumsal kültürel eğilimlerin demografik değişkenlere göre çok fazla değişmeyeceği söylenebilir.

Eğitim düzeyi yükseldikçe çalışanların yüksek bağlamlı iletişim eğilimlerinin arttığı görülmektedir. Eğitim düzeyi yüksek kişilerin mesajların satır aralarını anlamaya çalıştıkları, daha dolaylı bir anlatımı tercih ettikleri ve iletişimde ortamsal faktörlere (yüz ifadesi, ses tonu, fiziksel ortam, geçmiş deneyimler vb.) daha fazla dikkat ettikleri söylenebilir. Türkiye'de farklı örneklerde kültürel eğilimler üzerine yapılmış çalışmalarda (Aslantekin ve ark. 2005; Erdem 2007) eğitim düzeyi toplumsal kültürel özellikler açısından önemli bir faktör olarak bulunmamıştır. Bu çalışmada eğitim düzeyi yükseldikçe, geleneksel toplumlarda görülen yüksek bağlamlı iletişim eğiliminin artması çelişki gibi görünebilir. Ancak eğitim düzeyinin toplumsal iletişim kodlarının öğrenilmesinde rol oynadığı, insanların eğitimleriyle birlikte toplumun kültürel özelliklerine daha uygun bir iletişim tarzını benimsemeye doğru gittikleri de düşünülebilir.

Bu çalışma hastane çalışanlarının iletişim eğilimlerini incelemektedir. Sonuçların hastanelere ve diğer örgüt çalışanlarına genellenebilmesi için farklı örgütleri içine alan geniş örneklem üzerinde çalışılması gerekir. Çalışanların yüksek bağlam-düşük bağlam çerçevesindeki iletişim tercihleri ile kolektivizm-bireycilik, güç mesafesi gibi toplumsal kültürel boyutlarla ve çatışma yönetimi, ast-üst ilişkileri gibi örgütsel konularla ilişkileri sonraki araştırmalarda incelenebilir.

Örgütsel süreçlere kültürel bakış açısı getiren araştırmaların Türkiye’de çok yapılmadığı düşünülürse, çalışmanın bu anlamda önemli bir adım olacağı söylenebilir. Ancak bu araştırma bulguları değerlendirilirken, çalışma için sınırlı sayıda hastaneden, 421 kişiye, kolayda örnekleme yöntemiyle ulaşıldığı ve içeriğinin yeterince tartışılmamış yeni bir konu göz önünde bulundurulmalıdır.

KAYNAKLAR

1. Aslantekin F., Erdem R., Aslan G. ve Göktaş B. (2005) Hastane Çalışanlarının Toplumsal Kültürel Özellikleri. **Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi**, 8(2):149-164.
2. Aycan Z. ve Kanungo R.N. (2000) ‘Toplumsal Kültürün Kurumsal Kültür ve İnsan Kaynakları Uygulamaları Üzerine Etkileri’. **Türkiye’de Yönetim, Liderlik ve İnsan Kaynakları Uygulamaları**. İçinde: Aycan Z. (ed.) ss:25-53. Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara.
3. Börü D. (2007) ‘İletişim ve Kültür’. **Kültürel Bağlamda Yönetimsel-Örgütsel Davranış**. İçinde: Erdem R. ve Çukur C.Ş. (ed.) ss:427-459. Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara.
4. Dozier J.B., Husted B.W. and McMahon J.T. (1998) Need for Approval in Low-Context and High-Context Cultures: A Communications Approach to Cross-Cultural Ethics. **Teaching Business Ethics**, 2:111-125.
5. Erdem R. (2005) ‘İletişimde Yüksek Bağlam-Düşük Bağlam Ayırımı ve Okul Yöneticileri Üzerine Bir Uygulama’. **13. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı**. M.Ü.Nihat Sayar Eğitim ve Yayınları, İstanbul.
6. Erdem R. (2006) İletişim Eğilimlerinin Yüksek-Düşük Bağlam Ayırımı İle Ölçülmesi: Türkçe Bir Ölçek Geliştirme Çalışması. **Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi**, 1(2):17-25.
7. Erdem R. (2007) ‘Türk Toplumunda Kolektivist Yönelimler ve Öğretmenler Üzerinde Bir Çalışma’. **15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı**. Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

8. Eren E. (1998) **Yönetim ve Organizasyon**. Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
9. Güney S. (2001) ‘Bireyler Arası İletişim’. **Yönetim ve Organizasyon**. İçinde: Güney S. (ed.) ss:195-224. Nobel Yayım Dağıtım, Ankara.
10. Hall E. (1976) **Beyond Culture**. Doubleday, New York.
11. Hofstede G. (2001) **Culture’s Consequences**. Second Edition, Sage Publications, London.
12. Kim D., Pang Y. and Park H.S. (1998) High-Versus Low-Context Culture: A Comparison of Chinese, Korean, and American Cultures. **Psychology and Marketing**, 15(6):507-521.
13. Martinsons M.G. and Westwood R.I. (1997) Management Information Systems in the Chinese Business Culture: An Explanatory Theory. **Information & Management**, 32:215-228.
14. Matveev A.V. and Nelson, P.E. (2004) Cross Cultural Communication Competence and Multicultural Team Performance. **International Journal of Cross Cultural Management**, 4(2):253-270.
15. Mellahi K. and Eyuboglu F. (2001) Critical Factors for Successful Total Quality Management Implementation in Turkey: Evidence from the Banking Sector. **Total Quality Management**, 12(6):745-756.
16. Moorden T. (1999) Models of National Culture-A Management Review. **Cross Cultural Management**, 6(1):19-44.
17. Paşa S.F., Kabasakal H. and Bodur M. (2001) Society, Organisations, and Leadership in Turkey. **Applied Psychology: An International Review**, 50(4):559-589.
18. Sargut A.S. (2001) **Kültürler Arası Farklılaşma ve Yönetim**. İmge Kitabevi, Ankara.

19. Sümer H.C. (2000) 'Performans Değerlendirmesine Tarihsel Bir Bakış ve Kültürel Bir Yaklaşım'. **Türkiye'de Yönetim, Liderlik ve İnsan Kaynakları Uygulamaları**. İçinde: Aycan Z. (ed.) ss:57-90. Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara.
20. Wasti S.A. (1998) Cultural Barriers in the Transferability of Japanese and American Human Resources Practices to Developing Countries: the Turkish Case. **The International Journal of Human Resources Management**, 9(4):608-631.
21. Würtz E. (2005) A Cross-Cultural Analysis of Websites from High-Context Cultures and Low-Context Cultures. **Journal of Computer-Mediated Communication**, 11(1): article 13.

EK: KIÖ-TUR Anketi (Erdem 2006)

Boyutlar	No	Hiç Katılmıyorum 2 3 4 5 6 7 Tamamen Katılıyorum							
Yüksek Bağlamlı İletişim	1.	Toplumumuzda iletişim kurarken karşıdakinin söylediğine değil, söylemek istediğine bakılmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7
	2.	Toplumumuzda insanlarımız direkt konuşmak yerine imalı anlatımı tercih ederler.	1	2	3	4	5	6	7
	3.	Çevremizde insanların yüzüne başka, arkasından başka konuşulur.	1	2	3	4	5	6	7
	4.	İletişimde “kızım sana söylüyorum, gelinim sen anla” yöntemi kullanılır.	1	2	3	4	5	6	7
	5.	İnsanlar eleştirilerini direkt olarak söylemekten kaçınırlar.	1	2	3	4	5	6	7
	6.	Verilen mesajın yanında söylenme biçimi, söyleyenin hal ve hareketleri de önemlidir.	1	2	3	4	5	6	7
	7.	İnsanların yüzünüze söyledikleri ile içlerinde sakladıkları farklıdır.	1	2	3	4	5	6	7
	8.	Astlar yöneticilerini açıkça eleştirmekten çekinirler.	1	2	3	4	5	6	7
Düşük Bağlamlı İletişim	9.	Toplumumuzda iletişim kurarken her zaman açık konuşmak olumludur.	1	2	3	4	5	6	7
	10.	İnsanlarımız verdikleri mesajlarda açık ve net ifadeler kullanırlar.	1	2	3	4	5	6	7
	11.	İnsanların arkasından konuşmak yerine, her şey yüzlerine karşı söylenir.	1	2	3	4	5	6	7
	12.	Mesajı anlamak için insanların söyledikleri dışında başka faktörlere ihtiyaç yoktur.	1	2	3	4	5	6	7
	13.	İyi bir iletişim için, toplumdaki insanların vermek istedikleri mesajı satır aralarında aramaya gerek yoktur.	1	2	3	4	5	6	7
	14.	İnsanlarımız her ortamda eleştirilerini açıkça ve direkt olarak ifade ederler.	1	2	3	4	5	6	7
	15.	Bir kişi size “evet” demişse, ondan yeterli cevabı almışsınızdır.	1	2	3	4	5	6	7