

Telekomünikasyon Sektöründe Çalışan Personelin İletişim Becerileri Düzeylerinin İncelenmesi

Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ

Balıkesir Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, BALIKESİR

Oğuzhan KIVRAK

Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme AD, Doktora Öğrencisi, BALIKESİR

ÖZET

Bu çalışmada, insanların iletişimini kolaylaştıran, onlara alt yapı hizmeti sağlayan ve aradaki mesafeleri kısaltan çalışanların iletişim becerilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca yaş, çalışma birimi, eğitim seviyesi ve meslekte geçirdiği süre değişkenlerine göre iletişim becerisi algılarının anlamlı bir farklılık oluşturulup oluşturmadığı da araştırılmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu, X ve Y firmasındaki çalışan toplam 800 kişi oluşturmuştur. Veriler Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen "İletişim Becerileri Anketi" ve çalışanların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan "Kişisel Bilgi Formu" ile elde edilmiştir. Çalışanlara gelir düzeyi ile ilgili sorunun sorulmamasının nedeni, özel kurum çalışanlarının bu konuda çok daha hassas olmasından kaynaklanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: İletişim Becerisi, Telekomünikasyon, İletişim Becerileri Anketi

JEL Sınıflaması: D83, L96, M19

A Study On Communication Skill Levels Of Telecommunication Sector Employees

ABSTRACT

The purpose of this study is to specify the communication skills of the specialist, who provide people the means to communicate over great distances, who provide the people the necessary infrastructure for this connected world. Also is examined the difference in their definition of communication skills depending on their age, area of expertise, education level and time spent in the field. The subject group consists of 800 employees from companies X and Y. The data has been collected via the "Communication Skills Scale" survey which has been designed by Ersanlı and Balcı (1998), and the "Personal Information Form" which was prepared by the researcher with the aim of specifying the demographic information of employees. The data has been collected via the "Communication Skills Scale" survey which has been designed by Ersanlı and Balcı (1998), and the "Personal Information Form" survey designed by the researcher, and has been designed to specify demographic attributes. The income level of the participants was not examined, as private sector employees tend not to disclose this information.

Anahtar Kelimeler: Communication, Telecommunication, Communication Skills

JEL Classification: D83, L96, M19

I. GİRİŞ

İnsanların yemek yemek, barınmak gibi temel gereksinimlerinden biri olan iletişimi, insanın kendisini ifade etmesi, kendini tanımlaması ve başkalarını da anlaması ile ilgili bir süreç olarak tanımlayabiliriz.

Günümüzde teknolojinin çok hızlı gelişmesiyle iletişim olanaklarında büyük kolaylıklar sağlanmıştır. Uzun mesafeler kısalmış, günler hatta haftalar süren iletişim süreleri saniyelere inmiş, ses ile birlikte görüntünün de iletilmesiyle iletişimin kalitesi daha da artmıştır. Bütün bunlar telekomünikasyon sektörünün son 10 yılda hızlı gelişmesi ile olmuştur.

Etkili iletişim becerileri, her türlü insan ilişkisinde ve her türlü meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı olabilmektedir (Korkut, 2005: 143-149). Her türlü meslek alanında kolaylaştırıcı olan bu beceri, insanların iletişimde dolaylı yoldan da olsa katkısı olan telekomünikasyon çalışanlarında ne durumdadır?

Telekomünikasyon sektöründe yapılan bu çalışmanın amacı, insanların iletişimini kolaylaştıran, onlara alt yapı hizmeti sağlayan ve aradaki mesafeleri kısaltan çalışanların iletişim becerilerinin belirlenmesidir. Ayrıca cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışma birimi, eğitim seviyesi ve meslekte geçirdiği süre değişkenlerine göre iletişim becerisi algılarının anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmadığı da araştırılmıştır. Bu çalışma için telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösteren iki firmaya anket uygulaması yapılmış olup, anket sonuçları yorumlanmıştır. Bu çalışmada uygulanan anket şu ana kadar eğitim, sağlık, emniyet müdürlüğüne uygulanmış olup, telekomünikasyon sektöründe uygulanmamıştır. İletişim beceriler anketi ilk kez telekomünikasyon sektörüne bu çalışma ile uygulanmıştır.

Çalışmanın ilk bölümünde iletişim becerileri kavramı açıklanmaya çalışılacaktır. Daha sonra iletişim becerileri ile ilgili yapılan araştırmalar üzerine bilgiler verilecektir. İkinci bölümde ise telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösteren 2 firmada yapılan uygulama ve araştırma sonucu elde edilen bulgular ele alınmıştır.

II. LİTERATÜR TARAMASI

İnsanlığın ortaya çıkışından günümüze kadar insanların birbirleriyle olan etkileşim sürecinde iletişim büyük rol oynamaktadır. İnsanlar birbirlerini anlayabilmek, kendilerini ifade edebilmek için iletişim kurarlar. Bir başka ifadeyle iletişim, insanın kendini, duygu ve düşüncesini, gereksinimlerini anlatma ve başkalarını anlama yoludur. İki kişinin duygu, düşünce ve bilgilerini paylaşarak birbirini anlaması ile ilgili bir süreçtir (Üstün, 2005: 88-94).

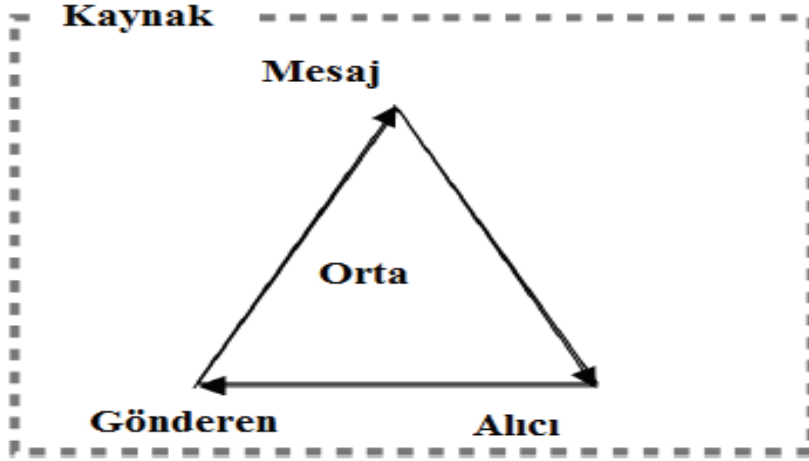
Gelişen teknoloji bir yandan iletişimi kolaylaştırırken, diğer taraftan karmaşıklaşan dünya ise, iletişimi giderek zorlaştırmaktadır. Bu nedenle günümüzde iletişim, bir insanın teknik olarak bilmesi ve becerilerini iyice geliştirmesi gereken araç olmuştur (Ersanlı, 1998: 7-12).

İletişim "Birbirlerine ortamdaki nesnelere, olaylar, olgularla ilgili değişimleri haber veren, bunlara ilişkin bilgilerini birbirine aktaran, aynı olgular, nesnelere, sorunlar karşısında benzer yaşam deneyimlerinden kaynaklanan, benzer duygular taşıyıp bunları birbirine ifade eden insanların oluşturduğu topluluk ya da toplum yaşamı içinde gerçekleştirilen tutum, yargı, düşünce ve duygu bildirimleridir (Oskay, 2001: 9).

Barrett (2006: 385 - 390) iletişimi, anlamların sözlü ya da sözsüz olarak, bir insandan başka bir insana ya da birçok insana aktarımı olarak tanımlamıştır.

Ayrıca iletişimin bir kişiden diğerine gönderen, mesaj ve alıcıdan oluşan basit bir üçgen olarak tasvir etmiştir.

Şekil -1: İletişim Üçgeni Barrett (2006)



Kaynak: Barrett, D. J. (2006), Strong communications Skills a must for today's leader. Handbook of Business Strategy, 386, 385-390.

Bilgi, veri, fikir, düşünce, algı, anlayış, sezgi, arzu, istek ve duyguların bir kişiden diğerine aktarılarak karşılıklı etkileşimin sağlanması süreci iletişim olarak tanımlanmaktadır (Ekinci, 2006:1).

Son yıllarda iletişim olanaklarının artması ve iletişimin yaşamdaki önemli unsur olması nedeni ile yurt içi ve yurt dışında bir dizi çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmaya ilişkin araştırmalar sağlık, eğitim, emniyete yönelik olmuştur. Yurt içinde yapılan çalışmalarda bu makalede de kullanılan Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen İletişim Becerileri Anketi kullanılmıştır ve bu ankette yapılan faktör analizi sonucunda maddelerin üç boyut altında toplandığı görülmüş ve bu boyutlar, içerikleri dikkate alınarak zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri adlarını almıştır (Ersanlı & Balcı, 1998).

İnsanlar iletişimi sadece bilgi alış veriş için kullanmazlar ayrıca duygu ve düşünceleri içinde kullanırlar. Bir başka deyişle, duygusal iletişim, iletişim kuran insanların duyguları arasında karşılıklı bir etkileme süreci olarak kabul edilmektedir (Bartsch & Hübner, 2005, 2). Davranışsal iletişim ise bir psikolojik yapı olup, insanların günlük davranışlarında kullandığı bir iletişim biçimidir. Özellikle, insanların duygularını, ihtiyaçlarını ve düşüncelerini ifade etmek için dolaylı mesajlarla ve davranışsal etkiler yolu ile eğilimlerini gösterir (en.wikipedia.org). Birey çevresi ile ilişkilerinde zihinsel sisteminden yararlanır. Bireyin çevresi sayısız uyarıcılarla çevrilidir. Çoğu zaman aralarındaki farklılıklar hayli belirsiz olan bu uyarıcıları birbirinden ayırt etmeye bazen bireyin algılama kapasitesi yetmeyebilir. Bu nedenle birey, uyarıcıları önce kendi aralarında gruplandırır, daha sonra da bu grupları birbiri ile ilişkilendirir. Bu gruplandırma

ya da sınıflandırma süreci, bireyin, çevreye tepkisini kolaylaştırırken aynı zamanda onun çevresine uyumuna da yardımcı olur (İnceoğlu, 2010, 25).

Zihinsel, duygusal ve davranışsal boyutları bulunan iletişim becerileri anketinin çalışmalarda kullanılması ile çeşitli bulgular elde edilmiştir.

Hatice Kumcağız ve arkadaşlarının (2010: 49-56) Samsun ili çevresinde hemşirelere yaptıkları araştırmada lisans ve üzeri eğitimin, hemşirelerin iletişim becerilerinin davranışsal boyutunun olumlu yönde etkilediği saptanmıştır. Hemşirelerin çalışma yıllarına göre, 20 yıl ve üzeri çalışanların iletişim becerilerinin diğerlerine göre daha yüksek olduğu bulunmuş olup, ($p<0.05$) poliklinik hemşiresi olarak çalışan hemşirelerin iletişim becerisinin davranışsal alt boyutunda diğer ünitelerde çalışan hemşirelere göre daha yüksek olduğu bulunmuştur ($p<0.05$).

Musa (2006), emniyet teşkilatı emniyet hizmetleri sınıfı personeli üzerine yaptığı bir çalışmada iletişim becerisini personelin yaş, cinsiyet, çalıştığı birim, medeni hali, çocuk sayısı, eğitim durumu, meslekte çalıştığı süre ve meslekten önce yaşadığı yerleşim yeri değişkenleri açısından incelemiştir. Bu çalışmada yaşa göre iletişim beceri düzeyinde anlamlı bir farklılık olmadığı, yalnız cinsiyet faktörüne göre kadın personelin erkek personele göre zihinsel iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu, duygusal, davranışsal ve toplam puanlarına göre iletişim becerilerinde anlamlı farklılık olmadığını bulunmuştur.

Bir başka araştırma olan mühendis ve hukuk fakültesi öğrencilerinin iletişim becerileri açısından incelenmesi de Toy (2007) tarafından yapılmıştır. Yapılan araştırmada, farklı mesleksel yönelimlerde bulunmuş iki fakülte öğrencilerinin, cinsiyet ve gördükleri üniversite eğitiminin etkileri göz önünde bulundurulurken iletişim becerileri karşılaştırılmıştır.

Özden (2009: 115-124) ve arkadaşları da ilgili iletişim anketini beden eğitimi ve spor yüksek okulu öğrencileri üzerinde araştırmış, iletişim becerisini bazı değişkenler açısından incelemiştir.

Karagöz(2008: 81-98) ve arkadaşı ilgili iletişim becerileri anketini faktör analizi metodu ile geliştirmeyi amaçlamıştır. Bunun için öğrenme süreci içinde öğrencilerin kendileri için anlam taşıyan ve öğretim elemanlarından bekledikleri iletişim becerilerini belirlenmiştir.

Eğitim sektöründe, bu anket Türkçe öğretmen adaylarının iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin belirlenmesi için Çetinkaya (2011: 567-576) tarafından yapılmıştır. Bu çalışma sonucunda, Türkçe öğretmen adaylarının iletişim becerilerine ilişkin görüşler olumlu belirlenmiş, iletişim becerisi ile annenin ve babanın eğitim durumu değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Cinsiyet ve sınıf farklılıkları açısından ise anlamlı bir farklılık elde edilmiştir.

Yurt dışında Loureiro (2009: 265 - 271) ve arkadaşlarının yaptığı bir araştırmada ise; Portekizde 3.sınıf tıp öğrencilerinin iletişim ve klinik beceri kursundan önce ve sonra iletişim becerilerini öğrenilmeye çalışılmıştır.

III. YÖNTEM

A. Araştırmanın Amacı

Araştırma, Telekomünikasyon sektöründe çalışan personelin iletişim becerilerinin yaş, medeni durum, çalışma birimi, eğitim seviyesi ve meslekte geçirdiği süre değişkenleri açısından anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmadığını belirlemeye yönelik betimsel bir çalışmadır.

B. Araştırmanın Hipotezleri

Çalışanların, çalıştıkları sektörden bağımsız olarak belli düzeyde iletişim becerisine sahip olmaları gereklidir. Bu araştırma, insanların iletişim olanaklarını kolaylaştıran telekomünikasyon sektörü çalışanlarının iletişim becerilerinin yaş, meslekte çalıştığı süre, eğitim durumu ve çalıştığı birim değişkenleri açısından anlamlı farklılıklar taşıyıp taşımadığını belirlemeye yönelik betimsel bir çalışmadır. Bu araştırma doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

H1: Çalışanların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde yaşa göre farklılaşma vardır.

H2: Çalışanların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde çalışma yıllarına göre farklılaşma vardır.

H3: Çalışanların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde eğitim durumlarına göre farklılaşma vardır.

H4: Çalışanların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde çalışma birimlerine göre farklılaşma vardır.

C. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Çalışma, Aralık 2011 tarihinde telekomünikasyon sektöründe bulunan X ve Y firmasında yapılmıştır. X firmasında 200, Y firmasında ise 600 çalışan bulunmaktadır. Bu çalışma ilgili firmaların operasyon, yazılım geliştirme, iş geliştirme, test, finans ve yönetim birimlerinde yapılmıştır. İlgili birimlerde toplam çalışan sayısı 170'dir. Konu ile ilgili sektör çalışanlarına anketin internet üzerindeki adresi ve çalışan insanlara anketin dağıtılması ve sonradan tekrar toplanması ile olmuştur.

D. Veri Toplama Araçları

Veri toplama aracı olarak, kişisel bilgi formu ve iletişim becerileri anketi ölçeğinden oluşan soru formu kullanılmıştır. Kişisel bilgi formu araştırmacının kendisi tarafından hazırlanmıştır.

Kişisel bilgi formunda aşağıda verilen değişkenlere ait sorular yer almıştır.

- Yaş
- Cinsiyet
- Medeni Durum
- Mesleği Seçme Durumu
- Çalışma Birimi
- Çalışma Süresi
- Eğitim Durumu

Bu çalışmada kullanılan, İletişim Becerileri Anketi Ersanlı ve Balcı (1996) tarafından geliştirilmiş ve kullanılmıştır.

İletişim Becerileri Anketi

İlgili anket iletişim becerileri düzeyini ölçmek için Ersanlı ve Balcı (1996) tarafından geliştirilmiş olup 5 li likert tipi bir ankettir. Anket zihinsel, duygusal ve davranışsal açıdan iletişim becerilerini ölçmektedir. Her bir boyutu ölçen 15 madde vardır. Her boyuta giren maddeler aşağıda görülmektedir:

Zihinsel: 1,3,6,12,15,17,18,20,24,28,30,33,37,43,45

Duygusal: 5,9,11,26,27,29,31,34,35,36,38,39,40,42,44

Davranışsal: 2,4,7,8,10,13,14,16,19,21,22,23,25,32,41

Maddeler, “her zaman”, “genellikle”, “bazen”, “nadiren”, “hiçbir zaman” olarak yanıtlanmaktadır. Boyutlarda ve genel (toplam) iletişim becerisinde yüksek puan, daha yüksek iletişim becerisine karşılık gelmektedir.

Ersanlı ve Balcı (1998: 7-12), 500 üniversite öğrencisi üzerinde yaptıkları uygulamanın ardından güvenilirliği test etmek üzere bir ay sonra 170 kişilik bir gruba tekrar uygulama yapmışlardır. İki yarım test yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışmasında iki yarı güvenilirlik katsayısı $r=.64$ ve test tekrar test yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışmasında $r=.68$ bulunmuştur. Ölçeğin iç tutarlılığını belirlemek amacıyla hesaplanan Cronbach Alpha katsayısı ise $.72$ olarak bulunmuştur. Yapılan faktör analizi sonucunda maddelerin üç boyut altında toplandığı görülmüş ve bu boyutlar, içerikleri dikkate alınarak zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri adlarını almıştır. Boyutlardan her biriyle toplam iletişim becerileri puanı arasındaki korelasyonlar sırası ile $.83$, $.73$ ve $.82$ 'dir. Korkut (1996) tarafından geliştirilen “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği” ile yapılan geçerlik çalışmasında da ölçeğin geçerlik katsayısı $.70$ bulunmuştur (Ersanlı & Balcı, 1998).

İletişim Becerileri Anketinin Puanlaması

İletişim Becerileri Anketi 15 olumsuz ve 30 olumlu ifade olmak üzere 45 maddeden meydana gelmektedir. Maddeler 5’li likert tipi (A: Her zaman, B: Genellikle, C: Bazen, D: Nadiren, E: Hiçbir zaman) derecelendirme ölçeği ile yazılmış olup olumlu maddeler (5,4,3,2,1), olumsuz maddeler ise (1,2,3,4,5) şeklinde puanlanmıştır. Anketten alınabilecek en düşük puan 45,en yüksek puan ise 225’tir

E. Araştırmanın Sınırlılığı

Araştırma Türkiye de telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösteren X ve Y isimli iki firma ile sınırlıdır. Firma isimleri, izin alınmadığı için burada paylaşılmamaktadır.

IV. BULGULAR

Bu bölümde araştırmanın amacına yönelik sorulara cevap bulmak için yapılan istatistik işlemler ve bu işlemler sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

H1: Çalışanların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde yaşlarına göre farklılaşma vardır.

Telekomünikasyon sektöründe çalışanların yaş faktörüne göre İletişim Becerileri Anketinden aldıkları puanların aritmetik ortalaması ve standart sapma değerleri Tablo – 1 de verilmiştir.

Tablo 1: Telekomünikasyon Sektörü Çalışanlarının Yaş Gruplarına Göre İletişim Becerileri Anketinden Aldıkları Puanların Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Yaş Faktörü	n	Ortalama	Std. Sapma	
Zihinsel	21-25	9	44,1111111	5,510091752
	26-30	16	44,625	5,524189232
	31-35	12	46,25	4,070403152
	36-40	2	47	1,414213562
	Toplam	39	45,1282051	4,921379178
Duygusal	21-25	9	28,2222222	4,236088342
	26-30	16	27,9375	3,872445394
	31-35	12	26,6666667	2,348435972
	36-40	2	28,5	2,121320344
	Toplam	39	27,6410256	3,444959548
Davranışsal	21-25	9	44,2222222	4,549114688
	26-30	16	43,25	5,531726674
	31-35	12	44,1666667	3,809875525
	36-40	2	46	0
	Toplam	39	43,8974359	4,592871317
Toplam	21-25	9	116,555556	8,733715004
	26-30	16	115,8125	9,502411975
	31-35	12	117,083333	8,743395776
	36-40	2	121,5	0,707106781
	Toplam	39	116,666667	8,685539505

Telekomünikasyon Sektörü Çalışanlarının iletişim becerilerinde yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını saptamak amacıyla uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 2.'de verilmiştir.

Tablo 2 incelendiğinde yaş faktörüne göre telekomünikasyon sektörü çalışanlarının zihinsel iletişim becerisi için hesaplanan F değeri 0.468, duygusal iletişim becerisi için F değeri 0.466, davranışsal iletişim becerisi için 0,258 ve toplam iletişim becerisi için 0.252 bulunmuştur. 0.05 önem düzeyinde bu F değerleri için duygusal, davranışsal ve toplam iletişim becerilerin anlamlı bir fark taşımadığı görülmüştür. Hipotezimiz olan “Çalışanların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde yaşlarına göre farklılaşma

vardır” olumsuzdur. Bulunan bu sonuç Tepeköylü ve diğerleri (2009: 115-124), Köroğlu (2006)’nun çalışmaları ile paralellik göstermektedir.

Tablo 2: Telekomünikasyon Sektörü Çalışanlarının Yaş Faktörüne Göre İletişim Becerileri Anketinden Aldıkları Puanlarına Uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı		df	KT	KO	F	P
Zihinsel	Gruplar arası	3	35,47	11,823	0,468	0,707
	Grup içi	35	884,889	25,283		
	Toplam	38	920,359			
Duygusal	Gruplar arası	3	17,315	5,772	0,466	0,708
	Grup içi	35	433,66	12,39		
	Toplam	38	450,974			
Davranışsal	Gruplar arası	3	17,368	5,789	0,258	0,855
	Grup içi	35	784,222	22,406		
	Toplam	38	801,59			
Toplam	Gruplar arası	3	60,59	20,197	0,252	0,859
	Grup içi	35	2806,076	80,174		
	Toplam	38	2866,667			

P < 0.05

H2: Çalışanların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde iletişim becerilerinde çalışma yıllarına göre farklılaşma vardır.

Telekomünikasyon sektöründe çalışanların çalışma yılları faktörüne göre İletişim Becerileri Anketinden aldıkları puanların aritmetik ortalaması ve standart sapma değerleri Tablo-3 de verilmiştir.

Tablo 3: Telekomünikasyon Sektörü Çalışanlarının Çalıştıkları Yıl Faktörüne Göre İletişim Becerileri Anketinden Aldıkları Puanların Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Çalışma Süresi Faktörü		n	Ortalama	Std. Sapma
Zihinsel	2 yıldan az	9	45,22222222	4,630814663
	2-6 yıl	16	43,625	5,277309921
	7-10 yıl	9	47,44444444	5,101742622
	11-15 yıl	5	45,6	3,049590136
	Toplam	39	45,12820513	4,921379178
Duygusal	2 yıldan az	9	27,88888889	4,196559437

	2-6 yıl	16	28,25	3,838402445
	7-10 yıl	9	26,55555556	2,45515331
	11-15 yıl	5	27,2	2,387467277
	Toplam	39	27,64102564	3,444959548
Davranışsal	2 yıldan az	9	44,55555556	3,678012748
	2-6 yıl	16	42,1875	5,179687893
	7-10 yıl	9	46,44444444	4,245913068
	11-15 yıl	5	43,6	3,049590136
	Toplam	39	43,8974359	4,592871317
Toplam	2 yıldan az	9	117,6666667	7,348469228
	2-6 yıl	16	114,0625	8,667708271
	7-10 yıl	9	120,4444444	10,36956015
	11-15 yıl	5	116,4	7,092249291
	Toplam	39	116,6666667	8,685539505

Telekomünikasyon Sektörü Çalışanlarının iletişim becerilerinde çalıştıkları yıllara göre anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını saptamak amacıyla uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 4 'de verilmiştir.

Tablo 4: Telekomünikasyon Sektörü Çalışanlarının Çalıştıkları Yıl Faktörüne Göre İletişim Becerileri Anketinden Aldıkları Puanlarına Uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı		df	KT	KO	F	P
Zihinsel	Gruplararası	3	85,631	28,544	1,197	0,325
	Grupiçi	35	834,728	23,849		
	Toplam	38	920,359			
Duygusal	Gruplararası	3	18,063	6,021	0,487	0,694
	Grupiçi	35	432,911	12,369		
	Toplam	38	450,974			
Davranışsal	Gruplararası	3	109,508	36,503	1,846	0,157
	Grupiçi	35	692,082	19,774		
	Toplam	38	801,59			
Toplam	Gruplararası	3	246,307	82,102	1,097	0,363
	Grupiçi	35	2620,36	74,867		
	Toplam	38	2866,667			

p < 0.05

Tablo 4'e göre çalışan yıllara göre zihinsel, duygusal, davranışsal ve toplam iletişim becerisinin anlamlı olmadığı bulunmuştur ($p < 0.05$). Bu nedenle hipotezimiz olan "Çalışanların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde çalışma yıllarına göre farklılaşma vardır" olumsuzdur. Burada bulunan bu sonuç Köroğlu (2006)'nın yaptığı çalışma ile paralellik göstermemektedir. Fakat Ceylan (2007)'nin yapmış olduğu çalışmada, sınıf öğretmenlerinin iletişim becerileri ile sınıf atmosferi arasındaki ilişki incelemiş olup, yapılan bu çalışmada göreve yeni başlayan öğretmenlerin ve meslekte 20 yıl çalışan öğretmenlerin iletişim becerisi açısından en iyi performansa sahip olduğu görülmüş, 3 – 18 yıl arası ve 26 – 32 yıl arası çalışan öğretmenlerin ise iletişim becerilerinin iyi olduğu belirtilmiştir.

H3: Çalışanların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde iletişim becerilerinde eğitim durumlarına göre farklılaşma vardır.

Telekomünikasyon sektöründe çalışanların eğitim faktörüne göre İletişim Becerileri Anketinden aldıkları puanların aritmetik ortalaması ve standart sapma değerleri Tablo – 5 de verilmiştir.

Tablo-5: Telekomünikasyon sektöründe çalışanların eğitim faktörüne göre İletişim Becerileri Anketinden aldıkları puanların aritmetik ortalaması ve standart sapma değerleri

EğitimDurumuFaktörü	n	Ortalama	Std. Sapma	
Zihinsel	ÖnLisans	1	43	-
	Lisans	28	45,53571	3,967293535
	YüksekLisans	10	44,2	7,284687136
	Toplam	39	45,12821	4,921379178
Duygusal	ÖnLisans	1	29	-
	Lisans	28	27,89286	3,201148934
	YüksekLisans	10	26,8	4,263540521
	Toplam	39	27,64103	3,444959548
Davranışsal	ÖnLisans	1	42	-
	Lisans	28	43,35714	4,762618994
	YüksekLisans	10	45,6	4,060651289
	Toplam	39	43,89744	4,592871317
Toplam	ÖnLisans	1	114	-
	Lisans	28	116,7857	8,029377278
	YüksekLisans	10	116,6	11,14749598
	Toplam	39	116,6667	8,685539505

Telekomünikasyon Sektörü Çalışanlarının iletişim becerilerinde aldıkları eğitim faktörüne göre anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını saptamak amacıyla uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6: Telekomünikasyon Sektörü Çalışanlarının Eğitim Durumuna Göre İletişim Becerileri Anketinden Aldıkları Puanlara Uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı		df	KT	KO	F	P
Zihinsel	Gruplararası	2	17,795	8,897	0,355	0,704
	Grupiçi	36	902,564	25,071		
	Toplam	38	920,359			
Duygusal	Gruplararası	2	10,696	5,348	0,437	0,649
	Grupiçi	36	440,279	12,23		
	Toplam	38	450,974			
Davranışsal	Gruplararası	2	40,761	20,381	0,964	0,391
	Grupiçi	36	760,829	21,134		
	Toplam	38	801,59			
Toplam	Gruplararası	2	7,552	3,776	0,048	0,954
	Grupiçi	36	2859,114	79,42		
	Toplam	38	2866,667			

$P < 0.05$

Tablo 6 incelendiğinde alınan eğitim faktörüne göre telekomünikasyon sektörü çalışanlarının iletişim becerilerinin istatistiksel olarak anlamlı bir fark taşımadığı görülmüştür ($p < 0.05$). Bu nedenle hipotezimiz olan “Çalışanların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde eğitim durumlarına göre farklılaşma vardır” olumsuzdur. Kumcağız ve arkadaşlarının (2011: 49-56) ve Tutuk ve arkadaşlarının (2002: 36-41) yaptıkları çalışmalarda anlamlı bir fark bulunmuştur. Tutuk ve arkadaşlarının (2002: 36-41) yaptığı çalışmada öğrencilerin tamamına yakınının eğitim süreci içindeki iletişim becerilerinin geliştiği belirlenmiş olup eğitimin öğrencilerin iletişim özelliklerinin gelişimine ne şekilde bir katkı sağlandığı belirlenememiştir. Fakat Korkut (2005 : 49-56)’un araştırmasında herhangi bir anlamlı fark bulunamamıştır.

H4: Çalışanların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde iletişim becerilerinde çalışma birimlerine göre farklılaşma vardır.

Telekomünikasyon sektöründe çalışanların çalışma birimi faktörüne göre İletişim Becerileri Anketinden aldıkları puanların aritmetik ortalaması ve standart sapma değerleri Tablo – 7 de verilmiştir.

Tablo 7: Telekomünikasyon Sektörü Çalışanlarının Çalıştığı Birim Faktörüne Göre İletişim Becerileri Anketinden Aldıkları Puanların Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Çalışma Birimi Faktörü	n	Ortalama	Std. Sapma	
Zihinsel	Operasyon	3	45	2
	Yazılım Geliştirme	23	44,65217	4,950745542
	İş Geliştirme	2	47,5	2,121320344
	Test	5	42,6	5,176871642
	Finans	4	45,25	3,5
	Yönetim	2	54,5	0,707106781
	Toplam	39	45,12821	4,921379178
Duygusal	Operasyon	3	25	4
	Yazılım Geliştirme	23	27,04348	2,476769539
	İş Geliştirme	2	28	2,828427125
	Test	5	31	6,08276253
	Finans	4	28,25	3,593976442
	Yönetim	2	28,5	0,707106781
	Toplam	39	27,64103	3,444959548
Davranışsal	Operasyon	3	42,66667	0,577350269
	Yazılım Geliştirme	23	43,26087	3,387374839
	İş Geliştirme	2	45,5	0,707106781
	Test	5	41,2	7,496665926
	Finans	4	46,5	4,932882862
	Yönetim	2	53	1,414213562
	Toplam	39	43,89744	4,592871317
Toplam	Operasyon	3	112,6667	1,527525232
	Yazılım Geliştirme	23	114,9565	7,431372447
	İş Geliştirme	2	121	1,414213562
	Test	5	114,8	10,05982107
	Finans	4	120	9,486832981
	Yönetim	2	136	2,828427125
	Toplam	39	116,6667	8,685539505

Telekomünikasyon Sektörü Çalışanlarının İletişim Becerilerinde çalışma birimi faktörüne göre anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını saptamak amacıyla uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 8 'de verilmiştir.

Tablo 8: Telekomünikasyon Sektörü Çalışanlarının Çalıştığı Birim Faktörüne Göre İletişim Becerileri Anketinden Aldıkları Puanlarına Uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	df	KT	KO	F	P	
Zihinsel	Gruplararası	5	224,192	44,838	2,125	0,087
	Grupiçi	33	696,167	21,096		
	Toplam	38	920,359			
Duygusal	Gruplararası	5	88,768	17,754	1,617	0,183
	Grupiçi	33	362,207	10,976		
	Toplam	38	450,974			
Davranışsal	Gruplararası	5	248,188	49,638	2,96	0,026
	Grupiçi	33	553,401	16,77		
	Toplam	38	801,59			
Toplam	Gruplararası	5	962,243	192,449	3,335	0,015
	Grupiçi	33	1904,423	57,71		
	Toplam	38	2866,667			

P < 0.05

Tablo 8 incelendiğinde duygusal ve zihinsel iletişim becerisinde anlamlı bir fark bulunmamaktayken, davranışsal ve toplam iletişim becerisinde çalışanların çalışma biriminin etkisi anlamlı çıkmıştır. Farklılığın hangi gruptan çıktığını bulmak için Tukey HSD testi yapılmıştır. Bu testin sonuçlarına göre davranışsal iletişimde, yönetim biriminde çalışan personelin yazılım geliştirme ve test biriminde çalışan personele göre istatistiksel olarak 0.05 anlamlılık düzeyinde farklı olduğu bulunmuştur. Tüm iletişim becerisine göre ise, yönetimde biriminde çalışan personelin, yazılım geliştirme, operasyon ve test biriminde çalışan personele göre istatistiksel olarak 0.05 anlamlılık düzeyinde farklı olduğu bulunmuştur. Bu nedenle hipotezimiz olan “Çalışanların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde çalışma birimine göre farklılaşma vardır” olumludur.

IV. TARTIŞMA VE SONUÇ

Yapılan literatür taraması sonucunda, Türkiye’de telekomünikasyon sektöründe çalışan insanların iletişim becerilerine yönelik çalışmalara rastlanılamamıştır. Bu araştırmada telekomünikasyon sektöründe çalışan

personelin sahip olduğu iletişim becerileri yaş, çalıştığı birim, meslekte çalıştığı süre, eğitim durumu değişkenleri açısından incelenmiştir.

Araştırmanın bulgularına göre; yaş değişkeni iletişim becerisi alguları bakımından anlamlı bir fark yaratmamıştır (Tablo 2). Bu bulgu Tepeköylü ve diğerleri (2009: 115-124), Köroğlu (2006)'nun çalışmaları tarafından da desteklenmektedir. Yapılan bu çalışmalar ile farklı sektörlerde de olsa iletişim becerisinin yaş değişkeni bakımından anlamlı bir farkın olmadığı çıkarımı yapılabilir.

Bu çalışmada çalışanların eğitim seviyesi yükseldikçe iletişim becerileri düzeyinde herhangi bir fark algılanamamıştır. Kumcağız ve arkadaşlarının (2011: 49-56) sağlık sektöründe hemşirelere yaptığı ankette bir farklılığa rastlansa da, Korkut (2005: 49-56)'un araştırmasında anlamlı bir farklılık bulunamamış ve bunun nedenini lise ve üniversite eğitiminin iletişim becerileri konusunda fark yaratmaması şeklinde açıklamıştır. Bu çalışmada da örneklem verisinin az olması farkın olmamasının nedeni olabilir.

Araştırmada çalışanların çalışma yılları dikkate alındığında herhangi bir fark algılanamamıştır. Fakat Köroğlu (2006)'nun yaptığı çalışmada, meslekte çalıştığı süre 0-5 yıllık ve 21 ve üstü olan personelin iletişim beceri düzeyleri 11-15 ve 16-20 yıllık personele göre daha yüksek olduğu saptanmış olup bu çalışma ile herhangi bir paralellik göstermemiştir.

Çalışılan birim açısından Telekomünikasyon sektöründe çalışan personelin iletişim becerilerinde farklılık gösterdiği saptanmıştır. Yönetim biriminde görev yapan personelin, operasyon, test ve yazılım geliştirme departmanında görev yapan personele göre iletişim becerisi daha yüksek çıkmıştır. Bunun nedeni sorumlu olduğu kişiler ve bulunduğu konumun kişiye zorunlu kıldığı görev ve yetki olduğu düşünülebilir. Ayrıca yönetim biriminde çalışan personel daha fazla müşteri ile çalışmakta ve onlarla farklı iletişim teknikleri kullanmaktadır. Bulunan sonuç Köroğlu (2006), Kumcağız ve arkadaşları (2011:49-56) nin çalışmalarında bulgularla paralellik göstermektedir.

IV. ÖNERİLER

Çalışmada elde edilen bulgulara göre uygulama ve araştırmaya yönelik öneriler aşağıda sunulmuştur:

İletişim becerileri konusunda yapılacak çalışmalarda, daha büyük bir örneklem üzerinde çalışılması, daha ayrıntılı sonuçlar elde edilmesini sağlayacaktır. Bu çalışmada ki evren ve örneklem daha geniş alınarak yeni çalışmalar yapılmalıdır. Bu çalışmada kullanılan kişisel bilgi formundaki değişkenlerin sayısı artırılarak yeni araştırmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

- BARTSCH, Anne, HÜBNER, Susanne (2005), "Towards a Theory of Emotional Communication", *CLCWeb: Comparative Literature and Culture*. <http://docs.lib.purdue.edu/clcweb/vol7/iss4/2/> (28/05/2012).
- BARRETT, Deborah J. (2006), "Strong communication skills a must for today's leaders", *Hand of Business Strategy*, 385-390.
- CEYLAN, Gülümser (2007), "Öğretmen – Öğrenci Etkileşiminin Sınıf Atmosferine Etkisi (Aksaray İl Örneği)", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*.

- ÇETİNKAYA Zeynep (2011), “Türkçe Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerine İlişkin Görüşlerin Belirlenmesi”, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 19, 567-576.
- EKİNCİ, Kadir (2006), “Örgütsel İletişim ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*.
- ERSANLI Kurtman, BALCI Seher (1998), “İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması”, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2, 7-12.
- İNCEOĞLU, Metin(2010), *Tutum Algı İletişim*, İstanbul: Beykent Üniversitesi, 5. Baskı, http://www.beykent.edu.tr/WebProjects/Uploads/METIN%20İNCEOĞLU_Tutum-almi-iletisim.pdf (28/05/2012).
- KORKUT, Fidan (2005), “Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi”, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 143-149.
- KARAGÖZ Yalçın, KÖSTERELİOĞLU İlker (2008), “İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeğinin Faktör Analizi Metodu ile Geliştirilmesi”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21, 81-98.
- KÖROĞLU, Musa (2006), “Emniyet Teşkilatı Emniyet Hizmetleri Hizmetleri Sınıfı Personelinin İletişim Becerilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*.
- KUMCAĞIZ, Hatice, YILMAZ, Müge, ÇELİK, Seher Balcı, AVCI, İlknur Aydın (2011), “Hemşirelerin İletişim Becerileri: Samsun İli Örneği”, *Dicle Tıp Dergisi*, 1, 49-56.
- LOUREIRO, Elizabete, SEVERO, Milton, BETTENCOURT, Paulo, FERREIRA, Maria Amélia (2011), “Third Year Medical Students Perceptions Towards Learning Communication Skills: Implications For Medical Education”, *Patient Education and Counseling*, 85, 265-271.
- OSKAY, Ünsal (2001), *İletişimin ABC'si*, İstanbul: Der Yayınları.
- TEPEKÖYLÜ, Özden, SOYTÜRK, Mümine, ÇAMLIYER, Hatice (2011), “Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu(BESYO) Öğrencilerinin İletişim Becerisi Algılarının Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, *Sportmetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 3, 115-124.
- TOY, Sevgi (2007), “Mühendislik ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkiler”, *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*.
- TUTUK, Aytül, AL, Derya, DOĞAN, Selma (2002), “Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi”, *Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 2, 36-41.
- ÜSTÜN, Besti(2005), “Çünkü iletişim Çok Şeyi Değiştirir”, *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2, 88-94.
- http://en.wikipedia.org/wiki/Behavioral_communication, (28/05/2012).