

Örgütsel İletişim ve İş Tatmini Düzeylerinin İncelenmesi: Bir Özel Hastane Örneği

Abdullah SOYSAL*
Pınar ÖKE**
Fedayi YAĞAR***
Meryem TUNÇ****

ÖZ

Bu çalışmanın amacı hastane çalışanlarının örgütsel iletişim ve iş tatmini düzeylerini analiz etmek, örgütsel iletişim ve iş tatmini düzeylerinin bazı demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek ve örgütsel iletişim ve iş tatmini arasındaki ilişkileri incelemektir. Araştırma Kahramanmaraş'ta bir özel hastanede 05.12.2016-17.12.2016 tarihleri arasında 92 çalışan üzerinde yapılmıştır. Veri analizinde tek yönlü varyans analizi, korelasyon ve regresyon yöntemleri kullanılmıştır. Araştırma sonucunda örgütsel iletişim ortalaması 3,75; iş tatmini ortalaması 3,26 olarak bulunmuştur. İş tatmin düzeyi ile yaş, eğitim durumu gibi bazı demografik faktörler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Araştırmada örgütsel iletişim ile iş tatmini arasında ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca örgütsel iletişimin bazı boyutlarının iş tatmin düzeyini etkilediği gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel İletişim, İş Tatmini, Hastane

An Analysis Of The Levels Organizational Communication And Job Satisfaction: Example Of A Private Hospital

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the levels of health employees' organizational communication and job satisfaction, to determine whether the levels of organizational communication and job satisfaction change depending on certain demographic features and to find out the relationship between organizational communication and job satisfaction. The study was carried out on 92 health employees working in a private hospital in Kahramanmaraş between the dates 05.12.2016 - 17.12.2016. One-way analysis of variance and correlation and regression are used in the data analysis. The results of the study demonstrate an organizational communication level at 3,75 and an job satisfaction level at 3.62. The study indicates a significant difference between the job satisfaction, and certain demographic features such as age and educational background. The study also shows the relationship between job satisfaction and organizational communication. In addition, it is also observed in the study that job satisfaction is affected by sub-dimension of organizational communication.

Keywords: Organizational Communication, Job Satisfaction, Hospital

1. Giriş

Mal ve hizmet üretiminde emek faktörü olarak kabul edilen insan kaynağının örgütlerdeki önemi yadsınamaz. Sağlık sektörü gibi yüksek uzmanlaşma gerektiren ve emek yoğun alanlarda ise çalışanlar örgütün bel kemiğini oluşturmaktadır. Sağlık kuruluşunun bünyesindeki birimler ve dolayısıyla çalışanlar işin ifası süresince birbirlerine fonksiyonel olarak bağımlıdırlar. Bu durum birimler ve kişiler arası etkileşimde etkin iletişimin sağlanmasını zorunlu kılmaktadır. Örgütsel iletişimin etkin şekilde gerçekleştirilememesi çalışanın iş tatminini düşürerek işin verimli şekilde yürütülmesinde engel teşkil edebilmektedir. Söz konusu hizmetin insan sağlığına yönelik olduğu düşünüldüğünde, hizmetteki aksamaların yol açacağı sonuçların vahameti anlaşılmaktadır. Bu kapsamda çalışmada örgütsel iletişim ve iş tatmini kavramları tanımlanmış, literatür taraması yapılmış, örgütsel iletişim ve iş tatmini düzeyleri ile bu düzeylerin bazı demografik veriler ile aralarında anlamlı bir farklılık olup olmadığı ve bu düzeyler arasında bir ilişki olup olmadığı belirlenmiş ve tartışılmıştır.

* Prof.Dr., K.Maraş Sütçü İmam Üniversitesi , asosyal2005@hotmail.com

** Arş., Gör., K.Maraş Sütçü İmam Üniversitesi, pınar_oke@hotmail.com

*** Arş., Gör., K.Maraş Sütçü İmam Üniversitesi, fedayiyagar@hotmail.com

**** Yüksek Lis. Öğr., K.Maraş Sütçü İmam Üniversitesi, meryem_ela@hotmail.com

Makalenin Gönderim Tarihi: 16.02.2017; Makalenin Kabul Tarihi: 10.03.2017

2. Örgütsel İletişim

Bilgi, duygu ve düşüncelerin simgeler aracılığı ile insanlar arasındaki aktarılma sürecine iletişim denir (Yılmaz, 2013). İletişim sürecinde verici (kaynak, gönderici) tarafından bir mesaj meydana getirilir ve alıcıya yani hedefe aktarılır. Daha sonra alıcı bu mesajı değerlendirir ve tatmin edici bir şekilde yanıtlar (geri besleme, geri bildirim) (Gülbahçe, 2010). Bu süreci etkileyen etmenler ise psikolojik, teknik ve örgütsel etmenlerdir. Psikolojik etmenler; göndericinin iletişime geçmeden önce amacını belirlememesi, karşı tarafa olan tutumunun olumsuz olması, iletişim konusunun beğenilmemesi ve tarafların birbirine karşı ya da kendilerine güvenmemeleri gibi etmenlerdir. Teknik etmenler; mesajın alıcının durumuna bakılmadan oluşturulması ve yanlış sözcüklerin kullanılması gibi etmenlerdir. Örgütsel etmenler ise örgütün büyük olması ve örgüt üyeleri arasında uzaklığın oluşması, çok fazla kişinin çalışması ve statü farkları gibi etmenlerdir (Bolat, 1996). Örgütsel iletişim ise kişiler ve gruplar arasında oluşacak iletişimi sağlayan öğedir. Örgütsel iletişim hem örgüt içi hem de örgütler arası kurulan ilişkilerde koordinasyonu sağlamaktadır (Tanrıverdi vd., 2010). Kısacası “bir örgütü, insan vücudunun sinir sistemi gibi saran yapısına” örgütsel iletişim denir (Karaçor ve Şahin, 2004).

Sağlık kurumlarında sağlık çalışanları veya hastalar arasında meydana gelen iletişim süreci hayati önem taşımaktadır. Hizmet sağlayıcılar ile hastalar arasında birlik, beraberlik, dürüstlük ve güven ortamının oluşturulmasında iletişimin önemi çok büyüktür (Çırpı vd., 2009). Bu konuda sağlık çalışanları ve hastalar üzerinde birçok çalışma yapılmıştır. Örneğin Gaither (2012) tarafından 447 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada iletişimin çalışan bağlılığı üzerindeki etkisi incelenmiş ve aralarında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Wagner ve diğerleri (2015) tarafından 265 hemşire üzerinde yapılan çalışmada iletişim tatmin düzeyi incelenmiş ve zayıf olan geribildirimlerin yönetici hemşireler arasında iletişim sorununa yol açtığı gözlemlenmiştir. Bal (2013) tarafından 67 hemşire üzerinde yapılan çalışmada iletişim doyumu boyutlarının demografik özelliklere göre değişip değişmediği incelenmeye çalışılmış ve eğitim düzeyleri ile kurumsal bütünleşme ve bireysel geribildirim doyumu; meslekte çalışma süreleri ile iletişim iklimi ve geribildirim doyumu; kurumda çalışma süreleri ile iletişim ve kurumsal bütünleşme doyumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Karadağ ve diğerleri (2015) tarafından 178 hekim ve 171 hemşire üzerinde yapılan çalışmada hekim ve hemşirelerin iletişim becerileri değerlendirilmiş ve hemşirelerin iletişim becerilerinin hem genel olarak hem de davranışsal iletişim boyutunda hekimlerden daha anlamlı olduğu vurgulanmıştır. Parlayan ve Dökme (2016) tarafından 57 hemşire ve 69 hasta üzerinde yapılan çalışmada hemşire ve hastaların iletişim seviyeleri belirlenmeye çalışılmış ve hemşirelerin hastalara göre iletişimde daha fazla sıkıntı yaşadığı gözlemlenmiştir. Ünal ve diğerleri (2013) tarafından hastanede çalışan 66 yönetici üzerinde yapılan çalışmada hastane yöneticilerinin tıbbi sekreterlerin becerileri hakkındaki değerlendirmeleri incelenmiş ve genel olarak iletişim düzeylerinin iyi olduğu tespit edilmiştir. Soysal ve diğerleri (2016) tarafından 77 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada yöneticiler ve sağlık çalışanları arasındaki iletişim sorunları incelenmiş ve sağlık çalışanları ile yöneticiler arasında iletişim sıkıntısının olduğu vurgulanmıştır.

3. İş Tatmini

İş tatmini, iş şartlarının (yönetimin tutumu ve işin kendisi gibi) veya işten elde edilen çıktılardan (iş güvenliği ve ücret gibi) bireysel olarak değerlendirilmesi ve kişinin beklentiler, değerler, normlar sisteminden geçerek işlenen iş ve iş şartlarına ilişkin algılamalarına karşı ortaya çıkardığı içsel tepkilerden oluşmaktadır (Aşan ve Erenler, 2008). Başka bir ifadeyle, bireyin iş tecrübesini ve işini değerlendirmesi sonucunda ortaya çıkan olumlu ya da zevkli hislere iş tatmini denir (Karcıoğlu ve Akbaş, 2010). Bu tatmin düzeyini etkileyen faktörler iki grup altında toplanmaktadır. Bunlar; bireysel ve örgütsel faktörlerdir. Bireysel faktörler; çalışma süresi, sosyo-kültürel çevre, zeka, kişilik, mesleki statü ve kıdem, eğitim düzeyi, medeni durum, cinsiyet ve yaş gibi faktörlerdir. Örgütsel faktörler ise örgütsel ortam, iş arkadaşları, çalışma şartları, rekabet, terfi imkanları, ücret, iletişim, kararlara katılma, güvenlik duygusu, denetim biçimi, yönetim tarzı, özendirme, işin niteliği ve fiziksel özellikler gibi faktörlerdir (Eroğlu, 2011).

Hastanelerde yaşanan kaynak sıkıntılarını aşmak, hastaya sunulan hizmeti daha kaliteli hale getirebilmek, hasta ve hasta yakınlarının tatminini artırabilmek için dikkate alınması gereken adımlardan birisi de çalışanların iş tatminidir (Tekingündüz ve Tengilimoğlu, 2013). Sağlık kuruluşlarındaki performans ve sağlık sonuçları kurumda çalışanların motivasyonları ile doğru orantıdadır. Nedeni ise, sağlık sektörünün

emek yoğun bir alan olması ve eşitlik, etkinlik, hizmet kalitesinin tamamen çalışanın işini yapmaya ne kadar hevesli olduğu ile ilgilidir. Dolayısıyla sağlık çalışanın tatmin olması, hastaları ve kurumu direkt olarak etkileyecektir (Adıgüzel ve Keklik, 2011). Bu doğrultuda iş tatmini ile ilgili olarak sağlık sektöründe farklı değişkenler arasında birçok çalışma yapılmıştır. Örneğin Kalisch ve diğerleri (2010) tarafından 2046 hemşire üzerinde yapılan çalışmada takım çalışması ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Khamisa ve diğerleri (2015) tarafından 900 hemşire üzerinde yapılan çalışmada stres, tükenmişlik ve iş tatmini anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Nabirye (2010) tarafından 333 hemşire üzerinde yapılan çalışmada stres, iş tatmini ve performans arasında anlamlı bir ilişki ortaya çıkarılmıştır. Rita ve diğerleri (2013) tarafından 105 hemşire üzerinde yapılan çalışmada stress ve iş tatmini arasında negatif ve zayıf bir ilişki bulunmuştur. Platis ve diğerleri (2015) tarafından 246 hemşire üzerinde yapılan çalışmada iş tatmini ve performans arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Gül ve diğerleri (2008) tarafından 87 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada iş tatmini, performans, işten ayrılma niyeti, örgütsel bağlılık ve stres arasındaki ilişki incelenmiş ve araştırmada iş tatmininin performansı pozitif yönde, işten ayrılma niyetini ise negatif yönde etkilediği görülmüştür. Hoş ve Oksay (2015) tarafından 250 hemşire üzerinde yapılan çalışmada iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Tekingündüz ve Tengilimoğlu (2013) tarafından 516 personel üzerinde yapılan çalışmada hastane çalışanlarının örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve iş tatmini düzeyleri belirlenmeye çalışılmış ve bu boyutların ortalamasının üzerinde olduğu; bazı demografik özelliklere göre de farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. İşler ve Özdemir (2010) tarafından 204 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada içsel pazarlama yaklaşımının örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerindeki etkisi ölçülmeye çalışılmış ve kariyer geliştirme faaliyetlerinin iş tatmini üzerinde önemli bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Karcioğlu ve Akbaş (2010) tarafından 395 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada psikolojik şiddet ve iş tatmini arasında olumsuz yönde bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir.

4. Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi

Sağlık çalışanları üzerinde iletişim ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar mevcuttur. Karcioğlu ve diğerleri (2009) tarafından 247 hemşire üzerinde yapılan çalışmada örgütsel iletişim ve iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiş ve etkili bir örgütsel iletişime sahip olan kuruluşların daha fazla iş tatmini sağladığı gözlemlenmiştir. Amos ve diğerleri (2005) tarafından 44 hemşire üzerinde yapılan çalışmada iş tatmini ve iletişim arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Frone ve Major (1998) tarafından 93 yönetici hemşire üzerinde yapılan çalışmada iletişim ve iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Rad ve Moraes (2009) tarafından 950 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada iş tatmini etkileyen faktörlerden birinin iletişim olduğuna vurgu yapılmıştır. Pizzoli (2013) tarafından 22 yönetici hemşire üzerinde yapılan çalışmada örgütsel iletişimin iş tatmini üzerinde etkisi olduğu belirlenmiştir. Dehaghani ve diğerleri (2012) tarafından 35 hemşire üzerinde yapılan çalışmada kişisel iletişim yetenekleri eğitiminin iş tatminini etkilediği tespit edilmiştir. Rana (2014) tarafından 440 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada iletişimin iş tatminini etkilediği belirlenmiştir. Shoman (2009) tarafından 608 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada iletişimin iş tatmini üzerinde etkisi olduğuna vurgu yapılmıştır. Khodadadi ve diğerleri (2013) tarafından 73 hemşire üzerinde yapılan çalışmada iletişim yetenekleri eğitiminin iş tatmini üzerindeki etkisi ortaya çıkarılmıştır. Verhovsek ve diğerleri (2009) tarafından 51 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada meslekler arası iletişimin iş tatmini üzerinde etkisi olduğu belirtilmiştir. Ayrıca iletişim ile iş tatmini arasındaki ilişkinin araştırılması üzerine farklı alanlarda birçok çalışma yapılmıştır. Farahbod ve diğerleri (2013) tarafından 263 banka çalışanı üzerinde yapılan çalışmada örgütsel iletişim iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Ali ve Haider (2012) tarafından 143 banka çalışanı üzerinde yapılan çalışmada örgütsel iletişimin iş tatmini üzerindeki etkisi incelenmiş ve iletişimin üç boyutunun iş tatmini üzerinde önemli bir etkisi olduğu görülmüştür. Abdullah ve Hui (2014) tarafından 226 öğretmen üzerinde yapılan çalışmada iletişim ve iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Taşlıyan ve Hırlak (2014) tarafından iki özel üniversitede 152 akademisyen üzerinde yapılan çalışmada örgütsel iletişim ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Elmas (2017) tarafından otomotiv sektöründe çalışan 200 kişi üzerinde bir çalışmada örgütsel iletişimin iş tatminini etkilediği tespit edilmiştir. Tuncer ve Tuncer (2015) tarafından turizm sektöründe çalışan 296 kişi üzerinde

yapılan çalışmada örgüt içi iletişimin iş tatminini etkilediği vurgulanmıştır. Bakan ve Büyükbeşe (2004) tarafından 133 öğretim üyesi üzerinde yapılan çalışmada iş tatmini ve örgütsel iletişim arasındaki ilişki incelenmiş ve iletişim ile çalışma arkadaşlarından tatmin, yönetsel yaklaşımdan tatmin, yöneticilerden tatmin, kurum imajından tatmin ve işin niteliğinden tatmin arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Eroğlu (2011) tarafından 445 çalışan üzerinde yapılan çalışmada örgütsel iletişim ve iş tatmini unsurları arasındaki ilişkiler analiz edilmiş ve iletişim ile işin niteliği, ücret, yönetici, çalışma arkadaşları ve yönetim politikası iş tatmini boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yüksek (2005) tarafından savunma sanayisinde çalışan 109 çalışan üzerinde yapılan çalışmada iletişimin iş tatmini üzerindeki etkileri incelenmiş ve aralarında fonksiyonel bir yapının olduğu tespit edilmiştir. Bulutlar ve Kamaşak (2008) tarafından 637 mavi yakalı çalışan üzerinde yapılan çalışmada örgütsel iletişim ve iletişim arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Darjani ve diğerleri (2014) tarafından telefon şirketinde çalışan 248 kişi üzerinde yapılan çalışmada örgütsel iletişim etkililiğinin iş tatmini direkt olarak etkilediği belirlenmiştir. İsmail ve diğerleri (2016) tarafından 99 öğretmen üzerinde yapılan çalışmada iletişim ve iş tatmini arasında güçlü bir ilişki tespit edilmiştir.

5. Araştırma

5.1. Amaç

Bu çalışmanın amacı örgütsel iletişim boyutlarının çalışanların iş tatminine etkisini analiz etmek, örgütsel iletişim ve iş tatmini düzeylerinin bazı demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini saptamak ve örgütsel iletişim ile iş tatmini arasındaki ilişkileri incelemektir.

5.2. Hipotezler

Araştırma kapsamında incelenmek üzere oluşturulan hipotezler aşağıda verilmiştir.

- H1: Çalışanların iş tatmin düzeyleri yaşa göre farklılık göstermektedir.
- H2: Çalışanların iş tatmin düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.
- H3: Çalışanların iş tatmin düzeyleri eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.
- H4: Çalışanların iş tatmin düzeyleri personel türüne göre farklılık göstermektedir.
- H5: Çalışanların iş tatmin düzeyleri çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.
- H6: Çalışanların iş tatmin düzeyleri ile örgütsel iletişim boyutları arasında anlamlı ilişkiler vardır.
- H7: Örgütsel iletişim çalışanların iş tatmin düzeylerini anlamlı olarak etkilemektedir.

5.3. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Kahramanmaraş'ta özel bir hastanenin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın veri toplama safhası 2016 yılı Aralık ayında gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kolayda örneklem seçimi yoluna gidilmiştir. Araştırmaya gönüllü olarak katılan çalışan sayısı 92'dir ve eksiksiz olarak yanıtlanan 92 anket analize dâhil edilmiştir.

5.4. Veri Toplama Araçları

Çalışmada iki farklı ölçek kullanılmıştır. Ölçeklerden ilki, Miles vd. (1996) tarafından geliştirilen Yüksel (2013) güvenilirliği ve geçerliliği yapılarak Türkçeye çevrilen; 24 ifadeden oluşan ölçek 5'li Likert tipinde (1-en düşük düzey, 5-en yüksek düzey) tasarlanmış olan "Örgütsel İletişim Ölçeği"dir. Yaptığımız çalışmada ölçeğin güvenilirlik katsayısı (Cronbach Alpha) 0,921 olarak bulunmuştur. İkinci ölçek ise, Hackman ve Oldham (1980) tarafından geliştirilmiş; Türkçe formuna ilişkin çalışmaları Gödelek (1988:89) ve Güler (1990:94) tarafından yapılmış olan "İş Tatmini Ölçeği"dir. Ölçekte 14 ifade yer almaktadır ve sorular 5'li Likert tipi (1-en düşük düzey, 5-en yüksek düzey) önermelerinden meydana gelmektedir. Ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,922'dir. Her iki ölçekten elde edilen güvenilirlik katsayılarına baktığımızda ölçeklerin güvenilirlik seviyelerinin çok iyi düzeyde olduğunu söylenebilir.

5.5. Veri Analizi

Çalışmada iş tatmini ve örgütsel iletişim ile çeşitli demografik özelliklerin karşılaştırılmasında tek yönlü varyans analizi, t testi kullanılmıştır. Örgütsel iş tatmini ve örgütsel iletişim arasındaki ilişkiyi açıklamak için korelasyon ve çoklu regresyon analizinden faydalanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 20.0 programı kullanılarak bilgisayar ortamında değerlendirilmiştir.

5.6. Bulgular

Katılımcıların bazı demografik özellikler aşağıda verilen Tablo 1'de gösterilmiştir. Katılımcıların %66,3'ünün kadın olduğu, %45'inin "18-24" yaş aralığında bulunduğu, %40,2'sinin "lise mezunu" olduğu ve %46,7'sinin çalışma süresinin yıldan az olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların %54,3'ü beyaz yakalıdır.

Tablo 1. Katılımcılara İlişkin Demografik Özellikler

Demografik Özellikler	Sıklık	Yüzde
Yaş		
18-24	42	45.7
25-36	38	41.3
37-49	8	8.7
50 ve üstü	4	4.3
Cinsiyet		
Erkek	31	33.7
Kadın	61	66.3
Eğitim Durumu		
İlkokul	5	5.4
Ortaokul	3	3.3
Lise	37	40.2
Ön lisans	21	22.8
Lisans	21	22.8
Yüksek lisans ve üstü	5	5.4
Personel Türü		
Beyaz Yakalı	50	54.3
Mavi Yakalı	42	45.7
Çalışma Süresi		
1 yıldan az	43	46.7
2-3 yıl	35	38
4-7 yıl	5	5.4
8-10 yıl	6	6.5
11 yıl ve üstü	3	3.3

Katılımcıların örgütsel iletişim ve iş tatmini düzeylerine ilişkin minimum, maksimum, ortalama ve standart sapma değerleri aşağıda verilen Tablo 2'de gösterilmiştir. İş tatmini ortalaması 3,2679; örgütsel iletişim ölçeği ortalaması ise 3,7554 olarak saptanmıştır. Örgütsel iletişim ölçeği ortalamasının iş tatmini ortalamasından yüksek olduğu görülmektedir. Örgütsel iletişim boyutlarının ortalamaları incelendiğinde en yüksek ortalamanın bilgilendirme boyutunda (3,91) ve en düşük ortalamanın ise eleştirel iletişim (3,59) boyutunda olduğu görülmüştür. Örgütsel iletişim ve iş tatmini ölçeklerine ait puanların standart sapmalarının ise 0,61 ile 0,87 arasında değiştiği belirlenmiştir.

Tablo 2. Örgütsel İletişim ve İş Tatmini Ölçeklerinin Tanımlayıcı İstatistikleri

İLETİŞİM/İŞ TATMİNİ	Kişi Sayısı	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
İŞ TATMİNİ	92	1	5	3,2679	0,81514
Bilgilendirme	92	1,67	5	3,9112	0,69511
Hedef Belirleme	92	1,40	5	3,7413	0,80849
Eleştirel İletişim	92	2,40	5	3,5957	0,61410
Birincil İlişkiler	92	1	5	3,6929	0,79413
Geri Bildirim	92	1	5	3,8016	0,87904
GENEL İLETİŞİM	92	1,96	5	3,7554	0,62612

Tablo 3'te görüldüğü gibi örgütsel iletişim ve iş tatmini düzeyleri demografik özelliklere göre karşılaştırılmıştır. ANOVA testi sonucunda eğitim durumu ile iş tatmini düzeyleri ($p=0,026$; $p<0,05$) ve yaş ile iş tatmini düzeyi ($p=0,031$; $p<0,05$) arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Homojenlik testi sonucu/Levene istatistiği sonucu varyansların eşit olması ($p=0,228$; $p<0,05$) ve örneklemdaki her bir grubun mevcutlarının eşit olmaması sebebiyle tercih edilen Hochberg's GT2 testi ile gruplar arasındaki bu farkın ilkökul ve ön lisans mezunlarından kaynaklandığı belirlenmiştir ($p=0,035$; $p<0,05$). T testi sonucunda personel türü ile iletişimin geri bildirim boyutu arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($0,028$; $p<0,05$). Bu bağlamda yaş ve eğitim düzeyinin iş tatminini etkilediği söylenebilir. Sonuç olarak; "Çalışanların iş tatmin düzeyleri yaşa göre farklılık göstermektedir." şeklinde kurulan H1 hipotezi ve "Çalışanların iş tatmin düzeyleri eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir" şeklinde kurulan H3 hipotezi kabul edilir. "Çalışanların iş tatmin düzeylerinin cinsiyete, göre farklılık göstermektedir." şeklindeki H2 hipotezi, "Çalışanların iş tatmin düzeyleri personel türüne göre farklılık göstermektedir." şeklindeki H4 hipotezi ve "Çalışanların iş tatmin düzeyleri çalışma süresine göre farklılık göstermektedir." şeklindeki H5 hipotezi reddedilir.

Tablo 3. Örgütsel İletişim ve İş Tatmini Düzeylerinin Bazı Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Demografik Özellikler		İŞ TATMİNİ	Örgütsel İletişim Boyutları					ÖRGÜTSEL İLETİŞİM
			Bilgilendirme	Hedef Belirleme	Eleştirel İletişim	Birincil İlişkiler	Geri Bildirim	
Yaş	F Değeri	3,237	0,887	0,920	0,432	0,170	1,798	0,750
	P Değeri	0,026*	0,451	0,435	0,731	0,916	0,153	0,525
Cinsiyet	F Değeri	0,541	0,789	0,26	1,048	2,494	0,147	2,060
	P Değeri	0,73	0,895	0,622	0,490	0,895	0,397	0,631
Eğitim Durumu	F Değeri	2,596	0,421	0,482	0,118	0,342	0,530	0,146
	P Değeri	0,031*	0,833	0,789	0,988	0,886	0,753	0,981
Personel Türü	F Değeri	1,440	0,262	0,163	0,220	0,312	1,791	0,276
	P Değeri	0,397	0,102	0,243	0,495	0,108	0,028*	0,81
Çalışma Süresi	F Değeri	1,329	0,628	0,466	0,500	0,784	0,639	0,255
	P Değeri	0,266	0,644	0,775	0,736	0,539	0,6366	0,906

İş tatmini ve örgütsel iletişimin boyutları (bilgilendirme, hedef belirleme, eleştirel iletişim, birincil ilişkiler, geri bildirim) arasındaki ilişkiler aşağıda verilen Tablo 4'de gösterilmiştir. İş tatmini ile örgütsel iletişim boyutları arasında ve iletişimin alt boyutları arasındaki ilişkilerin pozitif yönde ve anlamlı olduğu belirlenmiştir. Hedef belirleme ve bilgilendirme; geri bildirim ve hedef belirleme; geri bildirim ve bilgilendirme arasında pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. "Çalışanların iş tatmini ile örgütsel iletişim boyutları arasında anlamlı ilişkiler vardır." şeklinde kurulan H6 hipotezi kabul edilir.

Tablo 4. İş Tatmini, Örgütsel İletişim ve Örgütsel İletişim Boyutları Arasındaki İlişkiler

Örgütsel İletişim Boyutları		Korelasyon	Bilgilendirme	Hedef Belirleme	Eleştirel İletişim	Birincil İlişkiler	Geri Bildirim	İŞ TATMİNİ
		Bilgilendirme	Pearson "r"	1				
	p							
Hedef Belirleme	Pearson "r"	0,773**	1					
	p	0,000						
Eleştirel İletişim	Pearson "r"	0,529**	0,506**	1				
	p	0,000	0,000					
Birincil İlişkiler	Pearson "r"	0,642**	0,657**	0,299**	1			
	p	0,000	0,000	0,004				
Geri Bildirim	Pearson "r"	0,755**	0,783**	0,573**	0,517**	1		
	p	0,000	0,000	0,000	0,000			
İŞ TATMİNİ	Pearson "r"	0,308**	0,326**	0,458**	0,265**	0,425**	1	
	p	0,003	0,002	0,000	0,011	0,000		

** Korelasyon katsayıları 0,01 yanılma payında anlamlıdır (çift yönlü)

Örgütsel iletişim boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkisini ortaya koyan regresyon modeli aşağıda verilen Tablo 5’de gösterilmiştir. Model istatistikî açıdan anlamlıdır ($p=0,000$; $p<0,01$) ve modelin ilişki katsayısı 0,514 olarak bulunmuştur. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenin toplam varyansının %26,4’ünü açıkladığı belirlenmiştir. Çoklu regresyon modelinin çalışmaya uygulanabilmesi için bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantının olmaması gerekmektedir. Bu sebeple durbin-watson değeri (2,005) ve varyans şişme faktörü değerleri incelenmiş ve bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantının olmadığı görülmüştür.

Tablo 5. Örgütsel İletişim Boyutlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

Model	Standardize Olmamış Katsayılar		Standart Katsayılar	t	p	VIF	R	R ²	F	p	Durbin-Watson	
	Beta	Standart Hata	Beta									
1	SABİT	0,914	0,522		1,749	0,084		0,514	0,264	6.181	0,000	2,005
	Bilgilendirme	-0,181	0,196	-0,154	-0,921	0,359	3,281					
	Hedef Belirleme	-0,091	0,179	-0,90	-0,507	0,614	3,670					
	Eleştirel İletişim	0,463	0,153	0,349	3,020	0,003*	1,558					
	Birincil İlişkiler	0,149	0,133	0,145	1,124	0,264	1,957					
	Geri Bildirim	0,312	0,155	0,336	2.014	0,047*	3,262					

Tablo 5’te, bağımsız değişkenler açısından iş tatmini ile eleştirel iletişim boyutu arasında ($p=0,003$; $p<0,05$) ve iş tatmini ile geri bildirim arasında ($p=0,047$; $p<0,05$) anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Standart hale getirilmiş beta katsayıları da bu durumu doğrular niteliktedir. Bağımsız değişkenler bağımlı değişkenin %26,4’ünü açıklamaktadır. “Örgütsel iletişim boyutları çalışanların iş tatmin düzeylerini anlamlı olarak etkilemektedir.” şeklindeki H7 hipotezi eleştirel iletişim ve geri bildirim boyutları açısından kabul edilir, diğer boyutlar açısından reddedilir.

6. Tartışma

Günümüzde faaliyet gösteren kuruluşlar ve çalışanları, değişen ve hızla gelişen dünyada kendilerine yer bulabilmek için birçok girişimde bulunmaktadır. Çalışanlar ve örgütler kapsamında yaşanan bu değişimlere

uyum sağlaması için göz önüne alınması gereken etmenlerden birisi de iletişimdir. Özellikle rekabet üstünlüğü sağlamak ve bunu kurumsal bir strateji haline getirmek isteyen örgütler, çalışanların bu işin odak noktasında olduğunu bilmektedirler. (Tanrıverdi vd., 2010). Bu bağlamda örgüt içi iletişimin etkili bir şekilde gerçekleştirilmesi şarttır. Pozitif yönlü kurulan örgütsel iletişim çalışanları motive eder, örgütte birlik olmalarını ve koordineli bir şekilde hareket etmelerini sağlar (Karaçor ve Şahin, 2004). Bu nedenle her örgüt çalışanlarını iletişim düzeyleri kapsamında değerlendirmelidir. Yapılan bu çalışmada çalışanların genel olarak örgütsel iletişim düzeylerinin (3,75) yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Boyutlar açısından bakıldığında bilgilendirme (3,91) ve geribildirim (3,80) boyutlarının ortalamasının üstünde; hedef belirleme (3,74), birincil ilişkiler (3,69) ve eleştirel iletişim (3,59) boyutlarının ise ortalamasının altında kaldığı belirlenmiştir. Bu sonuca göre, katılımcıların örgütsel iletişim düzeylerinin iyi seviyelerde olduğunu söylenebilir.

Çalışmada örgütsel iletişim boyutlarının bazı demografik verilere göre değişip değişmediği incelenmiş ve personel türü ile geribildirim boyutu arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p=0,028$; $p<0,05$). Benzer olarak Wagner (2015) tarafından 265 hemşire üzerinde yapılan çalışmada geribildirim boyutu ile hemşire türleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca Bal (2013) tarafından 67 hemşire üzerinde yapılan çalışmada geribildirim boyutu ile hemşirelerin eğitim düzeyleri ve meslekte çalışma süreleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda iletişimin alt boyutlarından biri olan geribildirim boyutunun sağlık sektöründe bazı demografik verilere göre farklılık gösterdiği onucuna ulaşılabılır.

İnsan kaynakları, hizmet sektöründe faaliyet gösteren örgütler için çok önemli bir alandır. Bu alanda örgütsel amaçlar etrafında toplanmış, bilgi ve becerilerini bu yönde kullanan kişiler çalışmaktadır. Gerek bu kişilerin ortaya çıkardığı maliyet yükü, gerekse örgütsel etkinlik için oynadıkları rollerin önemi, yöneticileri, çalışanların iş tatmini konusunda daha dikkatli davranmaya yöneltmektedir. Bu bakımdan örgütte başarıyı sağlamanın temel ve belirleyici göstergesi çalışanların iş konusunda tatmin olmasıdır (Özaydın ve Özdemir, 2014). Yapılan bu çalışmada katılımcıların iş tatminlerinin (3,26) iyi düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada iş tatmininin bazı demografik verilere göre değişip değişmediği incelenmiş ve yaş ($p=0,026$; $p<0,05$) ile eğitim durumu ($p=0,031$; $p<0,05$) arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Benzer olarak Jathanna ve diğerleri tarafından 1104 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada yaş ile iş tatmini arasında; Garcia ve diğerleri (2013) tarafından 546 sağlık personeli üzerinde yapılan çalışmada iş tatmini ile yaş ve cinsiyet arasında; Ali ve Wajidi (2013) tarafından 200 sağlık personeli üzerinde yapılan çalışmada mesleki deneyim ile iş tatmini arasında; Khamlub ve diğerleri (2013) tarafından 164 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada iş tatmini ile yaş, cinsiyet ve mesleki deneyim arasında; ve Mengistu ve Bali (2015) tarafından 166 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada iş tatmini ile eğitim düzeyi ve yaş arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bu sonuçlardan hareketle sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin bazı demografik özelliklere göre farklılık gösterdiğini söylenebilir.

Çalışanların iş tatminin sağlanmasında örgütsel iletişimin etkisi yadsınamaz. Yapılan bu çalışmada ilk olarak iş tatmini ve örgütsel iletişim boyutları arasındaki ilişki incelenmiştir. Sadece bilgilendirme ile iş tatmini boyutları ($p=0,003$; $p<0,001$); hedef belirleme ile iş tatmini boyutları ($p=0,002$; $p<0,001$) ve birincil ilişkiler ile iş tatmini boyutları ($p=0,011$; $p<0,001$) arasında anlamlı bir ilişki bulunamamış; diğer tüm boyutlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Benzer olarak Karcıoğlu ve diğerleri (2009) tarafından 247 hemşire üzerinde yapılan çalışmada iş tatmini ile iletişim boyutları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($r=0,856$; $p<0,001$). Yine Rad ve Moraes (2009) tarafından 950 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada iş tatmini ile iletişim boyutları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($r=0,637$; $p<0,001$). Ayrıca çalışmada örgütsel iletişim boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmada eleştirel iletişim (Beta=0,349) ile geri bildirim (Beta=0,336) boyutlarının iş tatminini etkilediği ortaya çıkarılmıştır. Benzer olarak Shoman (2009) tarafından 208 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada iletişimin (Beta=0,110) iş tatminini etkilediği gözlemlenmiştir. Jaiswal ve diğerleri (2015) tarafından 200 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada iletişimin (Beta=0,133) iş tatminini etkilediği belirtilmiştir. Rana (2014) tarafından 440 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada katılımcıların %53,4'ü kurum içindeki iletişim seviyesinin iş tatminini etkilediğini belirtmiştir. Dehaghani ve diğerleri (2012) tarafından 70 hemşire ve Khodadadi ve diğerleri (2013) tarafından 73 hemşire üzerinde yapılan çalışmalarda ise geliştirilen iletişim

yeteneklerinin iş tatminini etkilediğine vurgu yapılmıştır. Bu doğrultuda sağlık kurumlarında çalışan personelin iletişim düzeyleri ile iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ve iletişimin iş tatminini olumlu yönde etkilediği söylenebilir.

7. Sonuç ve Öneriler

Örgütlerin varlık sebebi büyümek ve gelişmek üzerine temellendirilir. En büyük sermaye olarak addedilen çalışanların, tatminini yükseltmek ise örgütün gelişimini sağlamada önemli bir etkidir. İş tatmini üzerinde hayati etkiye sahip etmen, örgütsel iletişimin etkin şekilde gerçekleştirilmesidir. Örgütsel iletişim, farklı boyutlarıyla incelenerek bireysel ve kurumsal düzeyde eylemler şekillendirilebilir. Örneğin, çalışmada eleştirel iletişim ve geribildirim iş tatmini düzeyi üzerinde pozitif etkilerinin bulunması iş yaşamında, iletişim sürecinin önemli bir safhası olan, geri bildirim önemini vurgular niteliktedir. Bu bağlamda çalışanlar ve yöneticiler, iletişim sürecinde geri bildirim önem vermedirler. Bunun yanı sıra “olumsuz ve yıkıcı etkiye sahip yorumlar” olarak düşünülen eleştiri kavramının yapıcı yönüyle iletişime pozitif etkilerinin olabildiği de göz önünde bulundurulmalıdır.

Çalışmada sağlık personellerinin örgütsel iletişim ve iş tatmini düzeylerinin iyi olduğu belirlenmiştir. İş tatmini düzeyinin yaş ve eğitim durumuna göre; geribildirim boyutunun personel türüne göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bu durum bireysel farklılıkların kişinin işe ilişkin beklentilerini, dolayısıyla iş tatminini etkilediği şeklinde yorumlanabilir. Bireysel farklılıkların olumsuz etkilerini en aza indirmek için çalışanlara iletişim eğitimi verilebilir. Çalışanların etkili iletişim becerileri, çatışma yönetimi gibi hizmet içi eğitim programlarına dâhil edilmesi iletişimin kalitesini ve böylece iş tatminini arttıracaktır. Türkiye’de sağlık çalışanları üzerinde örgütsel iletişim boyutları ve iş tatmini düzeyinin incelenmesi konusu ile ilgili olarak daha önce çok fazla çalışma yapılmadığı görülmektedir. Bu sebeple yapılan çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca bu çalışmanın sağlık sektöründe örgütsel iletişim ve iş tatmini düzeyi ilişkisinin detaylı bir şekilde incelenmesine teşvik edeceğine inanılmaktadır. Bu çalışmanın bir özel hastanede belli tarihler arasında çalışan sağlık personellerinin düşüncesini yansıtmaması, Kahramanmaraş ve Türkiye’deki bütün sağlık çalışanlarına genellenememesi çalışmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Bu doğrultuda sonraki çalışmalar için örneklemin artırılması ve çalışmanın bölgesel olarak daha fazla hastanede yapılması önerilebilir.

Kaynakça

- Abdullah, Z. and Hui, J. (2014). “*The Relationship between Communication Satisfaction and Teachers' Job Satisfaction in the Malaysian Primary School*”, Asian Journal of Humanities and Social Sciences, 2(2), p. 58-71
- Adıgüzel, O. ve Keklik, B. (2011). “*Sağlık Kurumlarındaki İşgörenlerin İş Tatmini ve Bir Uygulama*”, Dumlupınar Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, 29, s. 305-318
- Ali, A. and Haider, J. (2012). “*Impact of Internal Organizational Communications on Employee Job Satisfaction - Case of Some Pakistani Banks*”, Journal of Management and Business Studies, 1, p. 38-44
- Ali, R.M. and Wajidi, F. (2013). “*Factors Influencing Job Satisfaction in Public Healthcare Sector of Pakistan*”, Global Journal of Management and Business Research, 13(8), p. 61-66
- Amos, M., Hu, J. and Herrick, C. (2005). “*The Impact of Team Building on Communication and Job Satisfaction of Nursing Staff*”, Journal for Nurses in Staff Development, 21(1), p. 10-16
- Aşan, Ö. ve Erenler, E. (2008). “*İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi*”, SDÜ İİBF Dergisi, 13(2), s. 203-216
- Bakan, İ. ve Büyükbeşe, T. (2004). “*Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler için Bir Alan Araştırması*”, Akdeniz İİBF Dergisi, 7, s. 1-30
- Bal, C.G. (2013). “*Sağlık Kurumlarında İletişim Doyumu Üzerine Bir Alan Araştırması*”, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 13(25), s. 107-125
- Bolat, S. (1996). “*Eğitim Örgütlerinde İletişim: HÜ Eğitim Fakültesi Uygulaması*”, HÜ Eğitim Fakültesi Dergisi, 12, s. 75-80
- Bulutlar, F. and Kamaşak, R. (2008). “*The Relationship Between Organizational Communication and Job Satisfaction: An Empirical Study of Blue Collar Workers*”, Dumlupınar Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, 22, p. 1-15

- Çırpı, F., Merih, Y. ve Kocabey, M. (2009). "Hasta Güvenliğine Yönelik Hemşirelik Uygulamalarının ve Hemşirelerin Bu Konudaki Görüşlerinin Belirlenmesi", Maltepe Ü. Hemşirelik Bilim ve Sanat Dergisi, 2(3), s. 26-34
- Darijani, A., Soltani, H. and Pourroostaei, M. (2014). "Impact of the Effectiveness of Organizational Communication on Job Satisfaction through Job Motivation of Employees of Shiraz Telecommunication Company", WALIA Journal, 30(3), p. 43-51
- Dehaghani, A., Akhormeh, K. and Mehrabi, T. (2012). "Assessing the Effectiveness of Interpersonal Communication Skills Training on Job Satisfaction Among Nurses in Al-Zabra Hospital of Isfahan-Iran", Iranian Journal of Nursng and Midwifery Research, 17(4), p. 290-295
- Elmas, N. (2017). "Örgütsel İletişim ve İş Tatmini Arasındaki İlişki, Tartışma Metinleri", İstanbul Ticaret Üniversitesi Dış Ticaret Enstitüsü, İstanbul
- Erogluer, K. (2011). "Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme", Ege Akademik Bakış, 11(1), s. 121-136
- Farahbod, F., Salimi, S.B. and Dorostkar, K. (2013). "Impact of Organizational Communication in Job Satisfaction and Organizational Commitment", Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 5(4), p. 419-430
- Frone, M. and Major, B. (1998). "Communication Quality and Job Satisfaction Among Managerial Nurses", Group & Organization Studies, 13(3), p. 332-347
- Gaither, C. (2012). "The Role of Internal Communication and the Effect on Employee Engagement", Graduate Thesis, Bellarmine University, England
- Garcia, C., Ruiz, M., Roche, M. and Garcia, C. (2013). "Job Satisfaction among Health Care Workers: The Role of Gender and Age", Rev. Latino-Am. Enfermagem, 21(6), p. 1314-20
- Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H. (2008). "İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama", Akademik Bakış, 15, s. 1-11
- Gülbahçe, Ö. (2010). "KK Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi", Atabesbd, 12(2), s. 12-22
- Hoş, C. ve Oksay, A. (2015). "Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişkisi", SDÜ İİBF Dergisi, 20(4), s. 1-24
- Ismail, A., Mohamed, N. and Rayee, M. (2016). "Relationship between Performance Appraisal Communication", Procedural Justice and Job Satisfaction, Malaysian Journal of Society and Space, 12(2), p. 15-26
- İşler, D. ve Özdemir, Ş. (2010). "Hastane İşletmelerinde İçsel Pazarlama Yaklaşımının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Isparta İli Örneği", Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 13(2), s. 115-142
- Jaiswal, P., Godpayle, A., Singhal, A., Sachdeva, S., Modi, R., Padaria, R. and Ravi, V. (2015). "Job Satisfaction among Hospital Staff Working in a Government Teaching Hospital of India", Medical Journal of Dr. D. Y. Patil University, 8(2), p. 131-137
- Jathanna, R., Melisha, R., Mary, G. and Latha, K. (2011). "Determinants of Job Satisfaction among Healthcare Workers at a Tertiary Care Hospital", Online Journal of Health and Allied Sciences, 10(3), p. 1-3
- Kalisch, B., Lee, H. and Rochman, M. (2010). "Nursing Staff Teamwork and Job Satisfaction", Journal of Nursing Management, 18, p. 938-947
- Karaçor, S. ve Şahin, A. (2004). "Örgütsel İletişim Kurma Yöntemleri ve Karşlaşılan İletişim Engellerine Yönelik Bir Araştırma", SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, s. 97-107
- Karadağ, M., Işık, O., Cankul, İ.H. ve Abuhanoğlu, H. (2015). "Hekim ve Hemşirelerin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi", Gazi Ü. İİBF Dergisi, 17(1), s. 160-179
- Karcioğlu, F. ve Akbaş, S. (2010). "İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi", Atatürk Ü. İİBF Dergisi, 24(3), s. 139-161
- Karcioğlu, F., Timuroğlu, K. ve Çınar, O. (2009). "Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi - Bir Uygulama", İstanbul Üniversitesi Yönetim Dergisi, 20(63), s. 59-76
- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K. and Ilic, D. (2015). "Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses", Int. J. Environ. Res. Public Health, 12, p. 652-666

- Khamlub, S., Rashid, H., Sarker, M., Hirosawa, T., Outavong, P. and Sakamoto, J. (2013). "Job Satisfaction of Healthcare Workers at Health Centers in Vientiane Capital and Bolikbamsai Province", Nagoya J. Med. Sci., 75, p. 133-241
- Khodadadi, E., Ebrahimi, H., Moghaddasian, S. and Babapour, J. (2013). "The Effect of Communication Skills Training on Quality of Care, Self-Efficacy, Job Satisfaction and Communication Skills Rate of Nurses n Hospitals of Tabriz-Iran", Journal of Caring Sciences, 2(1), 27-37
- Mengistu, M. and Bali, A. (2015). "Factors Associated to Job Satisfaction Among Healthcare Workers at Public Hospitals of West Shoa Zone", Science Journal of Public Health, 3(2), p. 161-167
- Nabirye, R.C. (2010). "Occupational Stress, Job Satisfaction and Job Performance Among Hospital Nurses in Kampala Uganda", University of Alabama, Birmingham
- Özaydın, M.M. ve Özdemir, Ö. (2014). "Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği", İşletme Araştırmaları Dergisi, 6(1), s. 251-281
- Parlayan, M.A. ve Dökme, S. (2016). "Özel Hastanelerdeki Hemşire ve Hastaların İletişim Seviyelerinin Değerlendirilmesi: Bir Hastane Örneği", KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 13(2), s. 265-284
- Pizzoli, L. (2013). "Consequences of Organizational Communication for the Quality of Life at Work for Nurses", The International Journal of Communication and Health, 1, 38-46
- Platis, C., Reklitis, P. and Zimeras, S. (2015). "Relation Between Job Satisfaction and Job Performance in Healthcare Services", Procedia-Social and Behavioral Sciences, 175, 480-487
- Rana, A. (2014). "Job Satisfaction among Healthcare Employees: An Empirical Analysis", International Journal of Commerce, Business and Management, 3(4), p. 526-532
- Rad, A. and Moraes, A. (2009). "Factors Affecting Employees' Job Satisfaction in Public Hospitals", Journal of General Management, 34(4), p. 51-66
- Rita, A., Atindanbila, S., Portia, M. and Abepuoring, P. (2013). "The Causes of Stress and Job Satisfaction Among Nurses at Ridge and Pantang Hospitals in Ghana", International Journal of Asian Social Science, 3(3), p. 762-771
- Shoman, A. (2009). "Examination of the Factors that Predict Job Satisfaction", Master's Theses, San Jose State University, USA
- Soysal, A., Yağar, F., Koz, T. ve Tunç, M. (2016). "Sağlık Kurumlarında Yönetici ve Diğer Sağlık Personeli Arasındaki İletişim Sorunları: Kabramanmaraş Halk Sağlığı Müdürlüğü Örneği", Ber Journal, 7(3), s. 183-195
- Tanrıverdi, H., Adıgüzel, O. ve Çiftçi, M. (2010). "Sağlık Yöneticilerine Ait İletişim Becerilerinin Çalışan Performansına Etkileri: Kamu Hastanesi Örneği", SDÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 11 (1), s. 101-122
- Taşhyan, M. ve Hırlak, B. (2014). "Örgütsel İletişim Etkinliği ile İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması", Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 3(2), s. 7-36
- Tekingündüz, S. ve Tengilimoğlu, D. (2013). "Hastane Çalışanlarının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Güven Düzeylerinin Belirlenmesi", Sayıştay Dergisi, s. 77-103
- Tuncer, A.İ. ve Tuncer, M.U. (2015). "Örgüt İçi İletişimde İş Tatmini Etkileyen Boyutların Analizi: Çok Uluslu ve Ulusal Ölçekli Örgütler Üzerinden Karşılaştırmalı Bir Değerlendirme", Journal of Yaşar University, 10(38), s. 6478-6554
- Ünalın, D., Özyurt, Ö., Filik, T. ve Saraçoğlu, A. (2013). "Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastane Yöneticilerinin Tıbbi Sekreterlerin İletişim Becerileri Hakkındaki Değerlendirmeleri", 4. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi, Antalya
- Verhovsek, E., Byington, R. and Deshkulkarni, S. (2009). "Perceptions of Interprofessional Communication: Impact on Patient Care, Occupational Stress, and Job Satisfaction", The Internet Journal of Radiology, 12(2), p. 1-10
- Wagner, J., Bezuidenhout, M. and Roos, J. (2015). "Communication Satisfaction of Professional Nurses Working in Public Hospitals", Journal of Nursing Management, 23, p. 974-982
- Yılmaz, B. (2003). "Toplumsal İletişim ve Kütüphane", Hacettepe Ü. Edebiyat Fakültesi Dergisi, 20(2), s. 11-29
- Yüksek, İ. (2005). "İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma", Doğu Üniversitesi Dergisi, 6(2), s. 291-306