

Araştırma Makalesi / Research Article

## FİNANS SEKTÖRÜNDEKİ ÇALIŞANLARIN İLETİŞİM BECERİLERİNİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİNİN ARAŞTIRILMASI: ANKARA ÖRNEĞİ<sup>1</sup>

Bayram KELLEÇİOĞLU\*  
Öznur YAVAN TEMİZKAN\*\*

### INVESTIGATION OF THE EFFECT OF COMMUNICATION SKILLS OF EMPLOYEES IN FINANCE SECTOR ON JOB SATISFACTION: ANKARA CASE

#### Öz

İnsanlar gerek günlük yaşamlarında, gerekse çalışma hayatlarında iletişim kurmak zorundadırlar. Kurulan etkin iletişim günlük hayatta huzurlu ve mutlu olmayı, çalışma hayatında ise başarılı olmayı sağlamaktadır. Etkin bir iletişim için ise temel iletişim becerilerine sahip olmak gerekmektedir. Bireylerin sahip oldukları temel iletişim becerileri iş doyum düzeylerini etkilemektedir. İletişim becerisi güçlü olan bireylerin iş doyum düzeyleri de artmaktadır.

Finans sektörü çalışanları üzerine gerçekleştirilen bu çalışmanın amacı, sektörde çalışanların temel iletişim becerilerinin iş doyumunu nasıl etkilediğini belirlemektir. Veriler değerlendirilirken Korelasyon ve Regresyon analizlerinden faydalanılmıştır. Araştırmada yapılan analizler neticesinde Ankara ilinde finans sektörü çalışanlarının temel iletişim becerileri ile iş doyumları arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** İş Doyumu, İletişim Becerileri, Finans Sektörü.

<sup>1</sup> Bu çalışma, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik Anabilim Dalında kabul edilen Yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

\* Bilim Uzmanı, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, e-posta: bayram.kellecioglu@beun.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-0312-3738>.

\*\* Doç. Dr., Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, e-posta: oznur.yavan@beun.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-2051-0417>.

**İntihal Taraması:** Bu makale intihal taramasından geçirilmiştir.

**Etik Beyan:** Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunur (Bayram Kellecioğlu).

**Atıf:** Kellecioğlu, B. ve Yavan Temizkan, Ö. (2021), Finans Sektöründeki Çalışanların İletişim Becerilerinin İş Doyumuna Etkisinin Araştırılması: Ankara Örneği, *Abant Sosyal Bilimler Dergisi*, s. 341-358, <https://doi.org/10.11616/basbed.vi.902773>.

Makale Gönderim Tarihi: 24.03.2021

Makale Kabul Tarihi: 22.06.2021

### Abstract

Communication is an integral part of people' both daily and working life. Having established communication paves the way for being peaceful and happy in daily life as well as being more successful in working life. For effective communication it is necessary to have basic communication skills. The basic communication skills of individuals affect job satisfaction levels. The job satisfaction level also increases for those who have strong communication skills.

The purpose of this study on the finance sector employees is to determine how the basic communication skills of the employees in the sector affect job satisfaction. Hypotheses developed for the purpose of the research were tested. Correlation and Regression analyzes were used to evaluate the data. As a result of the analyzes conducted in the study, it was observed that there is positive and significant relationship statistically between basic communication skills and job satisfaction of finance sector employees in Ankara Province.

**Keywords:** Job Satisfaction, Communication Skills, Finance Sector.

### 1. Giriş

İnsanlar, yaşamları süresince gerek ihtiyaçtan gerekse duygu ve düşünce alışverişi veya bilgi edinmek için diğer insanlarla iletişim kurmaya çalışmaktadır. Teknolojinin gelişmesi bir yandan iletişimi kolaylaştırırken, diğer taraftan karmaşıklaşan dünya ise iletişimi gitgide zorlaştırmaktadır. Bu sebeple günümüzde iletişim bir insanın teknik anlamda bilmesi ve becerilerini iyice geliştirmesi gereken bir araç haline gelmiştir (Ersanlı ve Balcı, 1998:7). İnsanın yaşamı boyunca sağlıklı sosyal ilişkiler kurabilmesi, doğru anlayıp kendini karşı tarafa iyi anlatabilmesi için etkili bir iletişim becerisine sahip olması gerekmektedir. Çünkü, hayatlarının belirli dönemlerinden sonra çalışma hayatına giren insanlar, iletişimini örgüt içinde de sürdürmektedir. Kişiler arası iletişimin olmadığı bir örgütte çalışanlar yeteri kadar duygu, fikir ve bilgi alışverişinde bulunamazlar. İletişimin olmadığı böyle bir çalışma ortamında da iş doyumundan söz etmek mümkün gözükmemektedir. Etkin iletişimin olduğu iş yerlerinde iletişime engel olabilecek faktörler ortadan kaldırılmış olup, çalışanlar birbirleriyle daha rahat ve sağlıklı iletişim kurabilmektedir. Böylece kısmen de olsa iş doyumunu sağlanmakta ve çalışanların üretkenliği de buna bağlı olarak artmaktadır. Üretkenliği ve performansı artan çalışanlar örgütün hedef ve amaçları için daha çok çalışarak örgüte fayda sağlamaktadırlar.

İletişimin temelinde insan vardır ve insanların her anları iletişim ile iç içedir. İnsanlar çalışırken zamanının büyük bir bölümünü iletişim kurarak geçirmektedir. Kurulan iletişimin boyutu da çalışma yöntemine göre farklılık göstermektedir. Grup çalışmasındaki iletişimin boyutu bireysel çalışmaya göre daha büyüktür. İletişimin hizmet sektöründe taşıdığı önem

dolayısıyla bu araştırma, finans sektöründe çalışanların iletişim becerilerini ve iş doyumlarını ortaya çıkarmak, çalışma hayatındaki iletişim becerilerinin iş doyumlarını ne yönde etkilediğini belirlemek için yapılmıştır.

## 2. İletişim

Birçok tanımı bulunan iletişim, herkesin bildiği fakat çok az bireyin tatmin edici biçimde açıklayabildiği bir insan etkinliğidir. İletişim yüz yüze konuşmadır, televizyondur, enformasyondur, saç şeklimizdir, edebi bir eleştiridir (Fiske, 1996:15). İletişim, bireylerin bilgi ve sembol üretmek birbirelerine gönderdikleri mesajları anlamaya, yorumlamaya çalıştıkları bir süreçtir (Dökmen, 1998:19).

Bir topluluk içinde insanların birlikte yaşam sürdükleri düşünüldüğü zaman iletişimin önemli bir rolü bulunmaktadır. Beraber yaşam sürülen bu alanda ise doğru iletişimde bulunabilmek, mutlu ve rahat bir topluluk oluşturabilmek için bir hayli önem taşımaktadır. Çalışma yaşamı ise toplumsal iletişimin kazanımlarından uzak bir biçimde şekillenebilmektedir. Çünkü iletişim kurarken daha dikkatli olmak gerekmektedir. Çalışma ortamında kurulan iş ilişkisi, duygusal iletişimden öte daha çok resmiyet taşımakta ve işin devamına yönelik olmaktadır.

Örgütlerde çalışanların arasında insani ilişkilerin düzenlenmesinde ve etkinliklerin aktif bir şekilde yürütülmesinde, iletişim önemli bir süreçtir. İletişim aracılığıyla, çalışanlar ve örgüt yönetimi ortak bir paydada buluşarak, organizasyonun temel amacına ulaşabilmesi için işbirliği yapmaktadırlar. Günümüz çalışma hayatı, birey ve gruplar biçiminde organize olan kişilerin etkin iletişim ağları ile düzenlenmektedir (MEV, 2018). İletişim sürecinin doğru bir şekilde yönetilmesi ve bir örgütte çalışanların arasındaki olumlu ilişkiler örgütün başarısını etkilemektedir. Huzurlu ve rahat bir ortamda çalışanlar işlerinden beklenen başarıyı gösterdikleri zaman kaynaklar daha etkin kullanılmaktadır, kalite ve üretim miktarı artmakta ve dolayısıyla kar da artmaktadır (MEB, 2014:30).

İletişim genel anlamda üç gruba ayrılmaktadır. Bunlar; Sözlü iletişim, sözsüz iletişim ve yazılı iletişimdir. İnsanların düşünce ve duygularını sözlü olarak ifade etmesi ve konuşma dilini kullanması sözlü iletişim olarak ifade edilmektedir (Arısoy, 2007:6). İnsanlar bazen ortak bir kültürden gelmedikleri halde jest, mimik ve el kol hareketleriyle iletişimde bulunabilirler (Hargie vd., 2004:38). Buna sözsüz iletişim denmektedir. Yazılı iletişim ise bireylerin yazarak gerçekleştirdikleri iletişim şeklidir. Yazılı iletişim çalışma hayatında daha çok kullanılan bir iletişim türüdür. Yazılı iletişim; araştırma raporları, muhasebe raporları, dergiler, mektuplar, vb. dokümanları içermektedir (Cole, 1993:193).

### 3. İletişim Becerileri

İletişim becerileri sözel, duysal, dokunsal, bedensel mesajlar içermektedir ve bu mesajların türlü karışımlarından meydana gelmektedir. İletişim becerileri sözlü ve sözsüz mesajlara hassasiyet, etkin biçimde dinlemek, bunlara etkin olarak reaksiyon göstermek biçiminde tanımlanmaktadır (Pelit ve Karaçor, 2015:853).

İletişim becerileri, kişiler arası ilişkilerde çok fazla önem taşımaktadır, çünkü etkili iletişim, mesajı alan bireyin, bu mesajı, gönderen bireyin istediği anlamda alması durumunda gerçekleşmekte ve bu beceriler etkili biçimde kullanıldığında sağlıklı iletişimler kurulabilmektedir (Erözkan, 2009:545).

Her mesleğin belirli bir seviyede iletişim becerisine ihtiyacı bulunmaktadır. Özellikle insan ilişkileri ile alakalı mesleklerde çalışanların başarısı, iletişim becerilerini etkili şekilde kullanabilmelerinden kaynaklanmaktadır. Etkin dinleme, etkin tepki verme, yakından ilgilenme, konuşmaya çağırma, özendirme, hisleri açığa vurma ve özetleme yapabilme gibi iletişim becerileri kişiler arası iletişime pozitif olarak tesir etmektedir (Ersanlı ve Balcı, 1998:8). Ancak insan ilişkilerinin olmadığı teknik içerikli işlerde ise iletişim becerilerinin çok mühim olmadığı ifade edilmektedir (Erigüç vd., 2013:48).

Etkin iletişim becerileri, insan ilişkilerinde ve meslek kollarında ilişkileri kolaylaştırmakta ve özellikle halkla iç içe olunması gereken tüm mesleklerde bu becerilerin gelişmesi çalışanların etkinliğini arttırmaktadır (Korkut, 2005:143). Ayrıca yapılan bir araştırmaya göre, bireylerin içedönüklük ve dışadönüklükleri ile iletişim imajları arasındaki ilişki incelenmiş ve dışadönük kişiliği olanların daha olumlu ve etkili iletişimci izlenimi verdikleri ortaya çıkmıştır (Opt ve Loffredo, 2003:565).

### 4. İş Doyumu

İş doyumunu ile alakalı kaynaklar araştırıldığında yaklaşık bir yüzyıllık geçmişine olan bu kavramla ilgili birçok tanım bulunmaktadır (Kurudirek, 2014:16). Literatürde iş doyumunu kavramı; bireyin kendini beğenmesi, örgüt çalışanları ve çevresiyle uyusabilmesi halinde bireyin kendisini rahat hissetmesi olarak tanımlanmaktadır (Elmas, 2017:44). Başaran (2008:263) iş doyumunu, çalışanın yaptığı işi veya iş yaşamını değerlendirmesi sonucunda aldığı haz veya hissettiği pozitif duygudur ve çalışanın aldığı haz veya hissettiği olumlu duygunun seviyesi, işinden aldığı doyum düzeyidir şeklinde açıklamaktadır. Çetinkanat (2000:2) iş doyumunu çok kapsamlı bir kavram olmakla beraber, en açık şekliyle, “çalışanların işlerini sevme derecesi” diye tanımlamaktadır. İş doyumunu, çalışanın iş durumuna verdiği

duygusal bir tepkidir şeklinde belirtmektedir. “Herzberg’e göre iş doyumunu, işle alakalı olumlu tutumu destekleyen faktörler; başarıma, tanınma, işin kendisi, sorumluluk ve ilerlemedir (Çam vd., 2005:214).

İş doyumunun çalışan açısından ne derece önem taşıdığı yapılan çalışmalarda gün yüzüne çıkmaktadır (Turan, 2016:39). İş doyumunda temel olan çalışandır ve çalışanların iş seçerken, işin kendisi, hedefi, fiziki şartları, ücret karşılığı, işin yeri, güvenliği gibi kişisel ihtiyaçları önemli görmeleri, iş doyumunun temelini bireysel ihtiyaçların meydana getirdiğini ortaya koymaktadır (Sertçe, 2003:6-7). Örgütlerin önemli amaçlarından biri çalışanların yaptıkları işten doyum almalarını sağlamaktır. Başka bir amacı ise kendi doyunluğunu sağlamaktır. Örgütlerde iş doyumunun sağlanabilmesi için hem çalışanın hem de örgütün beklentilerinin dengeli olarak karşılanabilmesi gerekmektedir. Çalışanlarının beklentilerine cevap verebilen örgüt ve kurumların, çalışacak personeli güçlük çekmeden bulabilmeleri ve personel devir hızlarının düşük olması; iş doyumunu sağlayamayan ve çalışanlarının beklentilerine cevap veremeyen örgütlerin ise çalışacak personel ararken güçlük çekmeleri, var olan çalışanların da vaktinde işinin başında olamaması ve devamsızlıkların çok olması ve buna bağlı olarak da verimliliğin azalması, iş doyumunun kurum ve örgüt açısından önemini net olarak ortaya koymaktadır (Üngüren vd., 2010:2925). Bu nedenle örgüt bakımından düşünüldüğü zaman iş doyumunu yüksek çalışanların olması verimlilik açısından çok önemli görülmektedir (Bülbül, 2016:29).

## 5. Literatür Taraması

Örgüt içi iletişimle alakalı olarak son elli seneyi kapsayan araştırma verileri, iletişim ve iş doyumunu arasında sıkı bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Bunun sebebi, örgüt içi iletişimin hedeflerinden birinin, çalışanların işlerinde doyum sağlamasına yönelik onlara gerekli olan tutum ve becerileri kazandırma ve bu sebeple gerekli bilgilerin elde edilmesidir (Kaya, 2016:83).

Indik, Georgonpoulos ve Seashore (1961) yaptıkları bir çalışmada, örgütteki çalışanlar ve onların üstleri arasındaki iletişim yollarının açık olmasının, çalışanlarının başarılarına ve performanslarına pozitif biçimde yansıdığı hem de onların iş doyumlarının yüksek seviyede gerçekleşmesini sağladığı sonucuna varmışlardır. Okpara (2004)’nın iş doyumunu ile alakalı başka bir araştırma sonucunda bilgi teknolojileri sektöründe çalışanların, mesai arkadaşlarından, yöneticilerinden ve işlerinden memnuniyet duydukları ancak ücretlerinden ve kariyer imkanlarından hoşnut olmadıkları saptanmıştır.

Sarıkamış (2006)'ın “Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim Arasındaki İlişkinin Örgüte Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi” adlı alan çalışmasında örgütsel iletişim ve iş tatmini kavramlarına değinmiştir. Yapılan analizler sonucunda örgüt içinde çalışanların işleri ile ilgili konularda bilgilendirilmelerinin, gerekli bilgiye kendilerinin kolaylıkla ulaşabilmelerinin ve örgüt içi iletişim kanallarının kurulmasının, çalışanın işe bağlılığını ve iş doyumunu arttırdığı sonucuna ulaşmıştır.

Pekşen (2007)'in örgüt içi iletişim ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin tanımlanmasına yönelik lojistik sektöründe yaptığı araştırmanın sonucunda iletişim ile çalışma ortamı, çalışanın değer görmesi ve ödüllendirilmesi, örgütün imajı ve ücretlendirme arasında olumlu yönde bir korelasyon olduğu belirlenmiştir. Eroğluer (2011) “Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme” adlı makalesinde örgüt içi iletişim ve iş doyumunu kavramlarını araştırmıştır. Araştırma sonucunda iletişim ile iş doyumunu boyutlarından yönetim politikası, çalışma arkadaşları, yönetici, ücret ve işin niteliği boyutları arasında anlamlı ilişkiler belirlenmiştir. Örgüt içi iletişim ile iş doyumunu düzeyinin birbirine olan etkisi pozitif çıkmıştır.

Kilis ilindeki kamu ve özel bankalarda çalışan personelin iş doyumunu etkileyen faktörler ve bu faktörlerin sektörel olarak ne boyutta birbirinden farklılaştıklarının saptanmasını hedefleyen çalışmada ise kamu ve özel banka personeli arasında iş doyumunu etkileyen farklılığın özellikle; ücret, yönetimin davranışları, terfi beklentileri ve kısmen bilgi ve beceri konularında ortaya çıktığı saptanırken; dostluk ilişkileri ve iş ortamı konularında ise önemli bir farklılık saptanmamıştır (Soysal ve Tan, 2013:45).

İş doyumunu ve örgüt içi iletişim konusuyla alakalı gerçekleştirilen araştırmaların sonucunda, iş yerindeki etkin iletişim sayesinde, çalışanın işine karşı sevgisinin arttığı, iş stresi düzeyini düşürdüğü, çıktılardaki kalite düzeyinin arttığı ve tüm bu değişimlerin iş doyumuna olumlu açıdan etki yaptığı savunulmuştur.

## **6. Yöntem**

### **6.1. Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmanın amacı finans sektöründe çalışanların iş doyumunu ve doyumuzluğunda iletişimin etkisini ortaya koymaktır. Bu çalışma, iletişim becerileri, iş doyumunu ve finans sektöründe çalışanların birbirleriyle olan iletişimlerini ve bu iletişimin çalışma ortamındaki iş doyumlarını nasıl etkilediğini belirlemesi açısından önem taşımaktadır.

## 6.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evreni Ankara ilinde finans sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde çalışanlardır. Örneklemi ise evrenden tesadüfi yöntemle seçilen 404 kişi oluşturmaktadır.

## 6.3. Anket Sorularının Niteliği

Bu araştırmada uygulanan anket formunda temel iletişim becerileri ile iş doyumunu ölçen iki ölçek kullanılmıştır. Üç ayrı bölümden oluşan Anket formunda toplam 67 soru bulunmaktadır. Birinci bölümde, 6 adet demografik bilgi araştırma sorusu, İkinci bölümde, 25 adet temel iletişim becerileri araştırma sorusu ve üçüncü bölümde ise 36 adet iş doyumunu araştırma sorusu bulunmaktadır. İletişim Becerileri Ölçeği, 25 madde ve 5'li likert tipinde, katılımcıların "Kesinlikle Katılmıyorum" seçeneğinden "Kesinlikle Katılıyorum" seçeneğine doğru ilerleyen seçeneklerin olduğu ölçektir. Ölçek, Korkut ve Bugay (2014) tarafından literatüre kazandırılan ve geçerliliği güvenilirliği kanıtlanmış ölçektir. İş Doyum Ölçeği ise Cevher (2015) tarafından geçerliliği güvenilirliği kanıtlanmış, 36 madde ve 5'li likert tipinde, katılımcıların "Kesinlikle Katılmıyorum" seçeneğinden "Kesinlikle Katılıyorum" seçeneğine doğru ilerleyen seçeneklerin olduğu ölçektir.

## 6.4. Çalışmanın Konusu, Modeli ve Hipotezleri

Bu çalışmanın konusu, Ankara ilinde finans sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde çalışan kişilerin temel iletişim becerilerinin iş doyumunu nasıl ve ne yönde etkilediğini belirlemektir.

Çalışmanın modeli Şekil 1'de sunulmuştur. Çalışma kapsamında analizlerle test edilecek hipotezlere aşağıda yer verilmektedir.

H<sub>1</sub>: Çalışanların temel iletişim becerileri iş doyumlarını etkilemektedir.

H<sub>2</sub>: Temel İletişim Becerileri ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır.

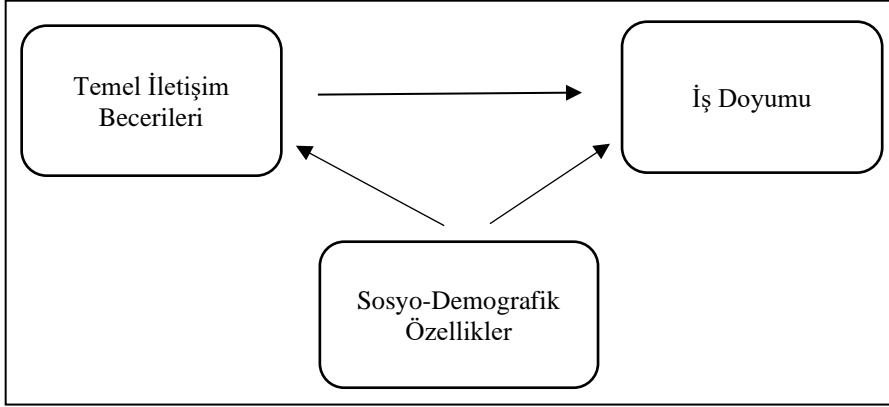
H<sub>3</sub>: Çalışanların temel iletişim becerilerine dair görüşleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>4</sub>: Çalışanların temel iletişim becerilerine dair görüşleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H<sub>5</sub>: Çalışanların iş doyumuna dair görüşleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H<sub>6</sub>: Çalışanların iş doyumuna dair görüşleri pozisyonlarına göre farklılık göstermektedir.

**Şekil 1: Çalışma Modeli**



## 6.5. Güvenilirlik Analizleri

Yapılan araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğinin saptanması için Cronbach  $\alpha$  değerleri hesaplanmış ve aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Hesaplanan tüm güvenilirlik değerlerinin literatürde kabul edilen 0.70'lik Cronbach  $\alpha$  seviyesinin üzerinde çıktığı tespit edilmiştir.

**Tablo 1: Cronbach Alfa Katsayıları Tablosu**

Değişkenler	Soru Adedi	Cronbach Alfa Katsayıları ( $\alpha$ )
Temel İletişim Becerileri	25	0,826
İş Doyumu	36	0.893

**Tablo 2: İletişim Becerileri Ölçeği Alt Boyutları Güvenirlik Analizi**

Boyutlar	İfade Sayısı	Cronbach's Alfa
Kendini İfade Etme	4	0.72
Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	6	0,64
İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler	10	0,78
İletişim Kurmaya İsteklilik	5	0.71

Tablo 2'de iletişim becerileri ölçeğine ilişkin yapılan "Güvenirlik Analizi" sonuçları, özellikle sosyal bilimlerde 0,60'ın üzerinde çıkması, kullanılan ölçeğin güvenilirliğine yönelik bir ispat niteliğindedir (Morgan, 2004:124).



**Tablo 3:** İş Doyum Ölçeği Alt Boyutları Güvenirlik Analizi

Boyutlar	Cronbach's Alfa
Ücret	0,72
Terfi	0,69
Yönetim	0,75
Yan Ödeme	0,83
Ödüller	0,73
Çalışma Şartları	0,68
Çalışma Arkadaşları	0,75
İşin Kendisi	0,72
İletişim	0,76

Tablo 3'te iş doyumunu ölçeğine ilişkin yapılan "Güvenirlik Analizi" sonuçları, bu araştırmada kullanılan ölçeklerin, her bir boyutuna ilişkin güvenilirlik katsayılarının, sosyal bilimlerde 0,60'ın üzerinde çıkması, ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir diyebiliriz.

## 7. Bulgular

### 7.1. Demografik Faktörlere İlişkin Bulgular

Tablo 4'te araştırmaya katılan kişilere ait demografik özellikler verilmiştir.

Katılımcılar yaşlarına göre %33,7 (136 Kişi) 30-35 Yaş, %24 (97 Kişi) 24-29 Yaş, %22 (89 Kişi) 42 Yaş ve üzeri, %12,6 (51 Kişi) 36-41 Yaş ve %7,7 (31 Kişi) 18-23 Yaş şeklinde dağılmıştır.

Katılımcılar cinsiyetlerine göre %60,1 (243 Kişi) Kadın, %39,9 (161 Kişi) Erkek olarak tespit edilmiştir.

Katılımcılar eğitim durumlarına göre %47,8 (193 Kişi) Üniversite, %35,4 (143 Kişi) lise, %11,4 (46 Kişi) ilköğretim, %5,4 (22 Kişi) lisansüstü şeklinde dağılmıştır.

Katılımcılar pozisyonlarına göre %77 (311 Kişi) çalışan, %23 (93 Kişi) Yönetici şeklinde dağılmıştır.

Katılımcılar işyerindeki çalışma yıllarına göre %36,4 (147 Kişi) 0-5 Yıl, %32,2 (130 Kişi) 6-10 Yıl, %21 (85 Kişi) 11-15 Yıl, %8,4 (34 Kişi) 16-20 Yıl ve %2 (8 Kişi) 21 yıl ve üzeri şeklinde dağılmıştır.

Katılımcılar gelir durumlarına göre %41,3, (167 Kişi) 2001-3000 TL, %27,2 (110 Kişi) 1001-2000 TL, %26,7 (108 Kişi) 3001-4000 TL, %2,7 (11 Kişi) 0-1000 TL ve %2 (8 Kişi) 4001 TL ve üzeri şeklinde dağılmıştır.

**Tablo 4:** Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Değişken	Frekans	Yüzde	Değişken Yüzde	Kümülatif Yüzde
Yaş	18-23 Yaş	31	7,7	7,7
	24-29 Yaş	97	24	31,7
	30-35 Yaş	136	33,7	65,3
	36-41 Yaş	51	12,6	78
	42 Yaş ve Üzeri	89	22	100
	Toplam	404	100	100
Cinsiyet	Erkek	161	39,9	39,9
	Kadın	243	60,1	100
	Toplam	404	100	100
Eğitim	İlköğretim	46	11,4	11,4
	Lise	143	35,4	46,8
	Üniversite	193	47,8	94,6
	Lisansüstü	22	5,4	100
	Toplam	404	100	100
Pozisyon	Çalışan	311	77	77
	Yönetici-Müdür	93	23	100
	Toplam	404	100	100
Çalışma Yılı	0-5 Yıl	147	36,4	36,4
	6-10 Yıl	130	32,2	68,6
	11-15 Yıl	85	21	89,6
	16-20 Yıl	34	8,4	98
	21 Yıl ve üzeri	8	2	100
	Toplam	404	100	100
Gelir Durumu	0-1000 TL	11	2,7	2,7
	1001-2000 TL	110	27,2	30
	2001-3000 TL	167	41,3	71,3
	3001-4000 TL	108	26,7	98
	4001 TL ve Üzeri	8	2	100
	Toplam	404	100	100

## 7.2. Verilerin Analizi

Temel iletişim becerileri ve iş doyumunu ölçeklerinin analizinde SPSS 22 istatistik paket programı kullanılarak korelasyon ve regresyon hipotez testleri uygulanmıştır.

**Tablo 5:** Temel İletişim Becerileri İle İş Doymu Arasındaki Korelasyon Analizi

		Temel İletişim Becerileri Genel	İş Doymu Genel
Temel İletişim Becerileri Genel	Pearson Correlation	1	0,214
	Sig. (2-tailed)		0
	N	404	404
İş Doymu Genel	Pearson Correlation	0,214	1
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	404	404

Temel iletişim becerileri ile iş doymu arasındaki ilişki korelasyon analizi ile incelenmiştir. Analiz neticesinde temel iletişim becerileri ile iş doymu arasında pozitif yönlü ve düşük düzeyli ilişki olduğu saptanmıştır (Sig.p.< 0,05; Pea.Cor: 0,214). Değişkenler arasında düşük düzeyde pozitif yönlü ilişkinin olması iki değişkenin birlikte değiştiğini göstermektedir. Yani işletmelerde iletişim becerileri ile iş doymu beraber artmakta veya azalmaktadır.

**Tablo 6:** Temel İletişim Becerileri İle İş Doymu Arasındaki Regresyon Analizi

Model	Sabit Katsayı	Beta	R <sup>2</sup>	F	Sig.p.
Temel İletişim Becerileri	3,031	0,16	0,172	0,055	0

Bu modelde;

Bağımlı (sonuç) değişken: İş Doymu

Bağımsız (sebeb) değişken: Temel İletişim Becerileridir. Buna göre;

Araştırmada temel iletişim becerilerinin iş doymu üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla basit regresyon analizi kullanılmıştır. Analiz neticesinde temel iletişim becerilerinin iş doymu üzerinde etkisi olduğu, bu etkinin %16 düzeyinde olduğu görülmüştür. Yapılan analiz neticesinde modelin formülize edilmiş hali, İş Doymu=3,031+0,16\*Temel İletişim Becerileri olarak ifade edilebilir.

Bu analizlere göre çalışanların temel iletişim becerileri iş doymularını etkilemektedir. Bu sonuçlara göre H<sub>1</sub> ve H<sub>2</sub> hipotezleri de kabul görmüştür.

Katılımcıların temel iletişim becerilerine dair görüşlerinin cinsiyetlerine göre farklılık analizi Bağımsız T – Testi ile incelenmiştir. Analiz neticesinde kadın katılımcıların temel iletişim becerileri ölçeği etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim boyutu düzeylerinin erkek katılımcılara göre daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Sip. p. < 0,05).

**Tablo 7:** Katılımcıların Temel İletişim Becerilerine Dair Görüşlerinin Cinsiyetlerine Göre Farklılık Analizi

	Cinsiyet	N	Ort.	Std. Sapma	F	Sig.p.
İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler	Erkek	161	3,3738	0,28513	1,029	0,836
	Kadın	243	3,38	0,30087		
Kendini İfade Etme	Erkek	161	3,4053	0,51912	0,206	0,315
	Kadın	243	3,3539	0,49193		
İletişim Kurmaya İsteklilik	Erkek	161	3,3975	0,49142	0,778	0,345
	Kadın	243	3,3523	0,45783		
Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	Erkek	161	3,313	0,4862	0,496	<b>0,044</b>
	Kadın	243	3,4049	0,51616		
Temel İletişim Becerileri Genel	Erkek	161	3,3715	0,19884	0,061	0,853
	Kadın	243	3,3753	0,20334		

**Tablo 8:** Katılımcıların Temel İletişim Becerilerine Dair Görüşlerinin Eğitim Durumlarına Göre Farklılık Analizi

		N	Ort.	Std. Sapma	F	Sig.p.
İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler	İlköğretim	46	3,3717	0,29846	0,444	0,721
	Lise	143	3,3787	0,30413		
	Üniversite	193	3,3702	0,29038		
	Lisansüstü	22	3,4463	0,26454		
	Toplam	404	3,3775	0,29436		
Kendini İfade Etme	İlköğretim	46	3,4239	0,45298	0,696	0,555
	Lise	143	3,3427	0,51362		
	Üniversite	193	3,3964	0,50545		
	Lisansüstü	22	3,2841	0,51925		
	Toplam	404	3,3744	0,50294		
İletişim Kurmaya İsteklilik	İlköğretim	46	3,3391	0,50397	0,075	0,973
	Lise	143	3,3748	0,42185		
	Üniversite	193	3,3741	0,50286		
	Lisansüstü	22	3,3727	0,45059		
	Toplam	404	3,3703	0,47143		
Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	İlköğretim*	46	3,2957	0,46712	1,093	<b>0,022</b>
	Lise	143	3,414	0,52146		
	Üniversite	193	3,342	0,50903		
	Lisansüstü**	22	3,4545	0,44156		
	Toplam	404	3,3683	0,50583		
Temel İletişim Becerileri Genel	İlköğretim	46	3,3584	0,20916	0,354	0,786
	Lise	143	3,3793	0,20134		
	Üniversite	193	3,3696	0,1995		
	Lisansüstü	22	3,4073	0,20972		
	Toplam	404	3,3738	0,20132		

Katılımcıların temel iletişim becerilerine dair görüşlerinin eğitim durumlarına göre farklılık analizi Tek Yönlü ANOVA Testi ile incelenmiştir. Analiz neticesinde temel iletişim becerileri ölçeği etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim boyutu düzeylerinin eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (Sip.  $p. < 0,05$ ). Tespit edilen farklılığın hangi eğitim grupları arasındaki farktan kaynaklandığını belirlemek için yapılan post-hoc (Tukey testi) analizine göre lisansüstü mezunu olan katılımcıların etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim boyutu düzeylerinin ilköğretim mezunu olanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 9:** Katılımcıların İş Doyumuna İlişkin Görüşlerinin Cinsiyetlerine Göre Farklılık Analizi

	Cinsiyet	N	Ort.	F	Sig.p.
Ücret	Erkek	161	3,1894	1,533	0,879
	Kadın	243	3,2047		
Terfi	Erkek	161	3,3991	0,13	0,137
	Kadın	243	3,2407		
Yönetim	Erkek	161	2,5807	0,006	<b>0,034</b>
	Kadın	243	2,6986		
Yan Ödeme	Erkek	161	2,8882	1,254	0,72
	Kadın	243	2,8735		
Ödül	Erkek	161	3,1755	0,018	0,323
	Kadın	243	3,1307		
Çalışma Şartları	Erkek	161	2,7873	0,099	0,108
	Kadın	243	2,8909		
Çalışma Arkadaşları	Erkek	161	2,986	0,007	0,206
	Kadın	243	3,0453		
İşin Kendisi	Erkek	161	2,8571	0,635	0,605
	Kadın	243	2,8909		
İletişim	Erkek	161	2,8789	0,142	0,396
	Kadın	243	2,8344		
İş Doyumu Genel	Erkek	161	2,9714	0,029	0,793
	Kadın	243	2,9789		

Katılımcıların iş doyumuna ilişkin görüşlerinin cinsiyetlerine göre farklılık analizi Bağımsız T - Testi ile incelenmiştir. Analiz neticesinde kadın katılımcıların iş doyumunu ölçeği yönetim alt boyutuna dair görüşlerinin erkek katılımcılara göre daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Sip.  $p. < 0,05$ ).

**Tablo 10:** Katılımcıların İş Doyumuna İlişkin Görüşlerinin Pozisyonlarına Göre Farklılık Analizi

	Pozisyon	N	Ort.	F	Std.Sapma
Ücret	Çalışan	311	3,2267	0,025	0,296
	Yönetici-Müdür	93	3,1048		
Terfi	Çalışan	311	3,2966	0,004	0,8
	Yönetici-Müdür	93	3,328		
Yönetim	Çalışan	311	2,635	0,011	0,266
	Yönetici-Müdür	93	2,707		
Yan Ödeme	Çalışan	311	2,8826	0,109	0,764
	Yönetici-Müdür	93	2,8683		
Ödül	Çalışan	311	3,1447	0,235	0,753
	Yönetici-Müdür	93	3,1613		
Çalışma Şartları	Çalışan	311	2,8842	<b>0,066</b>	<b>0,045</b>
	Yönetici-Müdür	93	2,7339		
Çalışma Arkadaşları	Çalışan	311	3,0209	0,171	0,952
	Yönetici-Müdür	93	3,0242		
İşin Kendisi	Çalışan	311	2,8923	1,264	0,397
	Yönetici-Müdür	93	2,828		
İletişim	Çalışan	311	2,8553	1,389	0,82
	Yönetici-Müdür	93	2,8414		
İş Doyumu Genel	Çalışan	311	2,982	0,042	0,418
	Yönetici-Müdür	93	2,9552		

Katılımcıların iş doyumuna dair görüşlerinin pozisyonlarına göre farklılık analizi Tek Yönlü ANOVA Testi ile incelenmiştir. Analiz neticesinde çalışanların iş doyumunu ölçeceği çalışma şartları alt boyutuna dair görüşleri yöneticilere göre daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Sip. p. < 0,05).

Yapılan bu analizler neticesinde H<sub>3</sub>, H<sub>4</sub>, H<sub>5</sub> ve H<sub>6</sub> hipotezleri de kabul görmüştür.

## 8. Sonuç

İletişim, sosyal yaşamda insanların kendini anlatabilmesine, çevresiyle etkileşim halinde olabilmesine, bir şeyler paylaşabilmesine; çalışma yaşamında ise örgütün işleyişi için örgüt içinde uyumun sağlanmasına, örgütün tüm çevresiyle sağlıklı ilişkiler kurabilmesine yardımcı olmaktadır.

Çalışma yaşamındaki iletişim, iş ortamında bilginin sunumu ve çalışmanın sürdürülebilirliği bakımından son derece önem arz etmektedir. İş yerinde kurulan sağlıklı ve güçlü iletişim çalışanlar açısından olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Bu olumlu sonuçların en önemlisi çalışanların iş doyumunun

sağlanmasıdır. İş doyumu, çalışanların iş yerinden ve iş yerinin sunduğu şartlardan memnuniyet derecesini göstermektedir. Çalışanların, çalıştığı yerden ve çalışma şartlarından memnun kalmaması da iş doyumsuzluğunu meydana getirmektedir. Aynı zamanda iş yerindeki iletişimsizlik de iş doyumsuzluğuna yol açmaktadır. İş doyumu veya doyumsuzluğu çalışılan iş yerini de etkilemektedir. İş doyumu sağlayan çalışanlarda iş yerine olan sadakat, işini önemseme, çalışma arkadaşları ile iyi ilişkiler kurma, performansında yükselme, kendini iş yerine ait hissetme gibi olumlu sonuçlara rastlanmaktadır. İş doyumsuzluğu olan çalışanlarda ise, işe gelmeme, işi bırakma, performans düşüklüğü, isteksiz çalışma gibi olumsuz durumlar görülmektedir.

Araştırmada finans sektörü çalışanlarının temel iletişim becerilerine dair görüşlerinin cinsiyetlerine ve eğitim durumlarına göre farklılık durumları incelenmiştir. Yapılan analizler neticesinde istatistiki olarak anlamlı şekilde kadın çalışanların etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim düzeylerinin erkek çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Eğitim durumları bazında da lisansüstü mezunu olan katılımcıların etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim boyutu düzeylerinin ilköğretim mezunlarına göre daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Bu durumda örgüt yönetimi, çalışanların iletişim düzeylerini güçlendirmek için onların eğitimine destek olarak ve hizmet içi eğitim programlarına daha çok yer vererek örgüt içinde verimlilik artırılabilir.

Ayrıca, araştırmada çalışanların iş doyumuna dair görüşlerinin de cinsiyetlerine ve pozisyonlarına göre farklılık durumları incelenmiştir. Yapılan analizler neticesinde istatistiki olarak anlamlı şekilde kadın çalışanların yönetime dayalı iş doyum düzeylerinin erkek çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, kadın çalışanların yönetimin ve yöneticilerin tutum ve davranışlarından daha memnun olduklarını göstermektedir. Buldukları pozisyon bazında da çalışanların çalışma şartları boyutunda iş doyum düzeylerinin yönetici-müdür pozisyonundaki çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun sebebi ise, arka plandaki bir sendikal yapı veya yöneticilerde var olan risk algısı olabilir.

Temel iletişim becerileri ile iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik yapılan araştırma sonuçları, Ankara ilinde finans sektörü çalışanlarının temel iletişim becerileri ile iş doyumları arasında düşük düzeyli ve pozitif yönde ilişki olduğunu, iletişime değer veren iş yerlerinde çalışanların iş doyum düzeylerinin yüksek düzeyde olduğunu, iletişim kopukluğunun çalışanların iş doyumlarını ve performanslarını olumsuz açıdan etkilediğini göstermektedir. Çalışanların işlerinden hoşnut olmamaları hem onların kişisel başarılarını hem de iş yerinin geleceğini

olumsuz olarak etkilemektedir. Bu nedenle örgütler, iş yerindeki iletişime engel olan uygulamaları tespit etmeli ve bu engelleri ortadan kaldırmak için gayret göstermelidir. Ayrıca örgüt yönetimi, iş yerinde çalışanların temel iletişim becerilerine yönelik yeteneklerinin artması için birtakım uygulamaları hayata geçirmelidir. Bu uygulamalara örnek olarak; eğitim toplantıları, örgüt ortamında eğlenmeyi teşvik edici projelerin uygulanması, ekip çalışmaları, örgüt içinde ve dışında çalışanlar arasında birlik ve beraberliği pekiştirici sosyal etkinliklerin düzenlenmesi vb. verilebilir.

Bundan sonra yapılacak çalışmalara öneri olarak, bu konu farklı meslek kollarında çalışanlar için bir araştırma konusu olabilir. Ayrıca, araştırmaların farklı bölgelerde veya Türkiye genelinde gerçekleştirilmesi, daha kapsamlı bir çığarsama için uygun olacaktır.

## Kaynaklar

- Arısoy, B. (2007), *Örgütsel İletişimin Motivasyon ve İş Doyumu Üzerine Etkileri*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Başaran, İ. E. (2008), *Örgütsel Davranış, İnsan Üretim Gücü*, Ankara: BRC Basım.
- Bülbül, S. (2016), *Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini: Bir Kamu Kurumunda Uygulaması*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Cevher, E. (2015), İş Doyumunu Etkileyen Faktörler: Butik Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(17), s.152-165.
- Çam, O., Akgün E., Babacan Gümüş, A., Bilge, A., ve Ünal Keskin, G. (2005), Bir Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 6(4), s.213-220.
- Çetinkanat, C. (2000), *Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Cole, G. A. (1993), *Management Theory and Practice*, 40th. Ed., Dp Publications Ltd, London.
- Dökmen, Ü. (1998), *İletişim Çatışmaları ve Empati*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Elmas, N. (2017), *Örgütsel İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi Ve Bir Uygulama*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret



Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Erigüç, G., Şener, T., ve Eriş, H. (2013), İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi: Bir Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Örneği, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 16(1), s.45-65.
- Eroğluer, K. (2011), Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11(1), s.121-136.
- Erozkın, A. (2009), Lise Öğrencilerinde Kişilerarası İlişki Tarzlarının Yordayıcıları, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21, s.543-551.
- Ersanlı, K. ve Balcı, S. (1998), İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(10), s.7-12.
- Fiske, J. (1996), *İletişim Çalışmalarına Giriş*, (Çev.: İrfan Süleyman), Ankara: Bilim Sanat Yayınları.
- Hargie, O., Dickson, D. ve Tourish, D. (2004), *Communication Skills for Effective Management*, Palgrave Macmillan, Hampshire.
- İndik, B.P., Georgopoulos, B.S. ve Seashore, S.E. (1961), Superior-subordinaterelationships and performance, *Personnel Psychology*, 14(4), s.357-374.
- Kaya, B. (2016), *Örgütsel İletişim ve İş Tatmini*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Korkut, F. (2005), Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, s.143-149.
- Korkut Owen, F. ve Bugay, A. (2014), İletişim Becerileri Ölçeği'nin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(2), s.51-64.
- Kurudirek, M. A. (2014), *Örgütsel Adalet Algısı ve İş Doyumu İlişkisi: Doğu Anadolu Bölgesi Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Çalışanları Üzerine Bir Çalışma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- MEB (2014), İş Hayatında İletişim, [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/%C4%B0%C5%9F%20hayat%C4%B1nda%20ileti%C5%9Fim.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/%C4%B0%C5%9F%20hayat%C4%B1nda%20ileti%C5%9Fim.pdf), (Erişim Tarihi: 09.05.2018).
- MEV (2018), <http://www.messegitim.com.tr/ti/347/0/Kurum-Ici-Iletisimin->

Onemi, (Erişim Tarihi: 23.03.2018).

- Morgan, G. A. (2004), *SPSS for Introductory Statistics: Use and Interpretation*, Lawrence Erlbaum Associates, U.S.A..
- Okpara, J. O. (2004), Personal Characteristics as Predictors of Job Satisfaction: An Exploratory Study of IT Managers in A Developing Economy, *Information Technology&People*, 17(3), s.327-338.
- Opt, S. K. ve Donald, A. L. (2003), Communicator Image and Myers-Briggs Type Indicator Extraversion-Introversion, *Journal of Psychology*, 137(6), s.560-568.
- Pekşen, T. (2007), *İşletme İçi İletişim ve İş Tatmini İlişkisinin Lojistik Sektöründe İncelenmesi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Pelit, E. ve Karaçor, M. (2015), Turizm Öğrencilerinin İletişim Becerileri Üzerine Bir Araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği, *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(4), s.847-872.
- Sarıkamış, Ç. (2006), *Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim Arasındaki İlişkinin Örgüte Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi ve Başarı Teknik Servis A.Ş.'de Bir Uygulama*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sertçe, S. (2003), *Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma, İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Soysal, A. ve Tan, M. (2013), İş Tatminini Etkileyen Faktörlerle İlgili Hizmet Sektöründe Yapılan Bir Araştırma: Kilis İli Kamu ve Özel Banka Personeli Örneği, *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(2), s.45-63.
- Turan, T. (2016), *Örgütsel Stresin Çalışan İş Doyumuna Etkisi "Hıltı İnşaat Malzemeleri Tic. A.Ş. Örneği*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Akgün Tekin, Ö. (2010), "Otel Çalışanlarının Tükenmişlik Ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi, *Journal Of Yaşar University*, 17(5), s.2922-2937.