

İLETİŞİM BECERİLERİNİN İŞ-YAŞAM DENGESİ, ÇALIŞAN PERFORMANSI, İŞ TATMİNİ VE İŞ STRESİ ÜZERİNE ETKİSİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI¹

Geliş Tarihi: 27.10.2024

Prof. Dr. Salih YEŞİL²

Kabul Tarihi: 11.12.2024

Dr. Yüksel MAVİ³

Makale Türü: Araştırma Makalesi

Uzm. Ayşe Betül SÜRÜCÜ⁴

Özet

Bu çalışmada iletişim becerileri, iş-yaşam dengesi, iş tatmini, çalışan performansı ve iş stresi ele alınmıştır. Çalışmanın amacı iletişim becerilerinin iş-yaşam dengesi, çalışan performansı, iş tatmini ve iş stresi üzerine etkisini belirlemektir. Çalışmada, nicel araştırma yönteminden faydalanılmış olup, veri toplama aracı olarak anket formuna başvurulmuştur. Çalışmanın örneklemini, bir devlet üniversitesinde görev yapan 312 akademisyen oluşturmuştur. Verilerin analizi için SPSS 25.0 yazılım programından faydalanılmıştır. Elde edilen veriler normallik analizi, frekans analizi, güvenilirlik analizi, Pearson korelasyon analizi ve çoklu regresyon analizi yapılarak incelenmiştir. Araştırmanın analiz sonuçlarına bakıldığında; duygusal iletişimin iş-yaşam uyumunu ve çalışan performansını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Zihinsel iletişimin, davranışsal iletişimin iş-yaşam uyumunu ve çalışan performansını etkilemediği belirlenmiştir. Zihinsel iletişimin, duygusal iletişimin, davranışsal iletişimin yaşamı ihmal etmeyi, kendine zaman ayırmayı, yaşamın işten ibaret olmasını, iş tatminini ve iş stresini etkilemediği görülmüştür. Çalışmanın sonuçları, teori ve uygulama bağlamında tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İletişim Becerileri, İş-Yaşam Dengesi, Çalışan Performansı, İş Tatmini.

JEL Kodları: M1, M10, M19.

THE EFFECT OF COMMUNICATION SKILLS ON WORK-LIFE BALANCE, EMPLOYEE PERFORMANCE, JOB SATISFACTION AND JOB STRESS: A FIELD RESEARCH

Abstract

In this study communication skills, work-life balance, job satisfaction, employee performance and job stress were discussed. The aim of the study is to determine the effects of communication skills on work-life balance, employee performance, job satisfaction and job stress. In the study, quantitative research method was used and a questionnaire form was used as the data collection tool. The sample of the study consisted of 312 academicians working at a state university. SPSS 25.0 software program was used for data analysis. The obtained data were examined by normality analysis, frequency analysis, reliability analysis, Pearson correlation analysis and multiple regression analysis. When looking at the analysis results of the research; it was determined that emotional communication positively affected work-life harmony and employee performance. It has been determined that mental communication and behavioral communication do not affect work-life harmony and employee performance. It has been observed that mental communication, emotional communication and behavioral communication do not affect neglecting life, devoting time to oneself, making life consist of work, job satisfaction and job stress. The results of the study were discussed in the context of theory and practice.

Keywords: Communication Skills, Work-Life Balance, Employee Performance, Job Satisfaction.

JEL Codes: M1, M10, M19.

¹ Bu çalışma, Prof. Dr. Salih YEŞİL danışmanlığında Ayşe Betül SÜRÜCÜ tarafından hazırlanan yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

² Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, syes66@hotmail.com, ORCID:0000-0003-3237-2258

³ Sorumlu Yazar, Dr., yuksel4689@hotmail.com, ORCID:0000-0002-9724-7135

⁴Uzm., aysebetul_63@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-6520-8107

1. GİRİŞ

Başkalarının olumlu tepkiler göstermesine yol açabilecek ve olumsuz tepkilerini önleyebilecek becerilere sahip olmak bireyler için önemlidir. Bireyler, çevrelerindeki insanlarla etkileşimi mümkün kılacak sosyal açıdan kabul edilebilir olan- reddedilmeye engel- davranış biçimlerine sahip olmak isterler. Bu davranış biçimleri ise genellikle yaşam içerisinde iletişim becerileri olarak karşımıza çıkmaktadır. Nitekim iletişimde bulunmayı kolaylaştırıcı özelliğe sahip olmaları, bu becerilerin kişiler arası bağlamdaki işlevlerinin önemini artırmaktadır (Erözkan, 2005). Bununla birlikte etkili iletişim becerilerinin de birey ilişkilerini kolaylaştırmada kritik rol oynadığını ifade etmek gerekir (Korkut, 1996).

Bireyler arası düşünce ve duygu alış-verişinde mesajların doğru olarak algılanmasına iletişim becerisi denir (Ersanlı ve Balcı, 1998). Başka bir deyişle, iletişim esnasında etkin ve etkili olabilme kabiliyeti iletişim becerisini ifade eder (Barut, 2015, s. 36). İletişim becerisi, bireyin karşılaştığı durum karşısındaki bakış açılarını ve tanımlamaları araştırmasını, soruşturmasını ve birleştirmesini içermektedir (Özer, 2008). İletişim becerisi bütünsel olarak ele alınabildiği gibi farklı yönleriyle de incelenmekte ve bağlantılı olarak iletişim becerisinin boyutlarına dair farklı sınıflamalar yapılmaktadır (Gürgen, 1997, s. 14). Bu çalışmada, Ersanlı ve Balcı (1998) *İletişim Becerileri Envanteri* üzerine yoğunlaşmıştır. İletişim becerileri boyutları ise *zihinsel iletişim boyutu*, *duygusal iletişim boyutu* ve *davranışsal iletişim boyutu* olarak incelemiştir.

İnsanın etrafındaki kişilerle kurduğu ilişkilerde etkili olması önemli ölçüde iletişim becerilerine bağlıdır (Devito, 2004, s. 2). İnsanların kendilerini ifade etmeleri, başkalarını anlamaları ve başkalarıyla anlaşmaları, önem vermeleri ve önem verdiklerini göstermeleri iletişim becerilerinin kullanılmasıyla mümkündür (Tayfun, 2007). Bu yönüyle, iletişim becerileri duygu ve düşüncelerin değişiminde, bireyler arası iletişimde mesajların doğru algılanmasını ve ilişkilerin kurulmasını sağlamaktadır (Altıntaş ve Çamur, 2004; Roper vd., 1996; Zıllıoğlu, 2003). Bununla birlikte kişilerin yeterli düzeyde iletişim becerilerine sahip olmaları iş hayatındaki etkileşimlerin pozitifliği, motivasyon ve iş başarısı yönünde de fayda sağlamaktadır (Korkmaz ve Yalçın, 2018, s. 370). Bu noktada, Korkut-Owen (2004) iletişim becerilerini geliştirmek için iletişim tekniklerinin birçok ögesinin öğrenilebilir ve öğretilebilir olduğunu ifade etmiştir.

Literatüre bakıldığında iletişim becerileri konusuyla ilgili teorik ve ampirik çalışmaların sayısında artış yaşandığı görülmüştür. Ayrıca iletişim becerileriyle ilgili olarak yapılan bazı çalışmalarda iletişim becerilerinin çeşitli değişkenlerle ilişkilendirildiği belirlenmiştir. Bu kapsamda, birtakım çalışmalarda duygusal zekânın (Çetinkaya ve Alparlan, 2011; Türken vd., 2016; Ökten, 2019) ve sosyal medya kullanımının Turgut vd. (2018) iletişim becerileri üzerine etkisi incelenmiştir. Bazı çalışmalarda ise iletişim becerilerinin problem çözme becerileri (Uğur, 2018; Çağşırılı, 2019), girişimcilik Dallı vd. (2017) ve liderlik davranışı Güneş (2020) üzerine etkisi test edilmiştir.

Bu çalışmada, iletişim becerileri konusu üzerinde önemle durulmuştur. İletişim becerileriyle birlikte iş-yaşam dengesi, çalışan performansı, iş tatmini ve iş stresi değişkenleri bir model altında toplanmıştır. Çalışmanın amacı iletişim becerilerinin (*zihinsel iletişim*, *duygusal iletişim* ve *davranışsal iletişim*) iş-yaşam dengesi (*iş-yaşam uyumu*, *yaşamı ihmal etme*, *kendine zaman ayırma* ve *yaşamın işten ibaret olması*), çalışan performansı, iş tatmini ve iş stresi üzerine etkisini incelemektir.

Buradan hareketle bu çalışmada teorik çerçeveye yer verilmiş, araştırma modeli ve hipotez geliştirme sunulmuş, yöntemle ilişkin bilgiler açıklanmış, bulgulara yer verilmiş, çalışma sonuç ve önerilerle bitirilmiştir.

2. TEORİK ÇERÇEVE

Bu bölümde iletişim becerilerine, iş-yaşam dengesine, çalışan performansına, iş tatminine ve iş stresine teorik çerçevede yer verilmiştir.

2.1. İletişim Becerileri

İletişim becerileri öneminin yadsınamaz bir gerçek olduğu kabul edilmektedir (Fidan ve Küçükali, 2014, s. 319). Bununla birlikte iletişim becerileri yaşamın her alanında olduğu gibi iş hayatında da oldukça büyük önem taşımaktadır (Korkmaz ve Yalçın, 2018, s. 370). Nitekim iletişim becerisi olan bireyler, gelen mesajlardaki içeriklere farklı gözle bakma ve anlama özelliğine sahiptirler. İletişim becerisine sahip olan bireyin, kendisine yöneltilen şikâyet, eleştiri, uyarı karşısında çok yönlü bir bakış açısına sahip olabildiğini de belirtmek gerekir (Özer, 2008).

İletişim becerileri kişinin gönderdiği mesajları doğru kodlaması, iletmesi, aldığı mesajları doğru anlamlandırmasına yarayan etkili dinleme ve tepki verme becerileridir (Deniz, 2003, s. 8). Başka bir deyişle iletişim becerilerini, iletişimin gerçekleştiği bağlamlar arasında paylaşılan anlayışı içeren mesajın iletilmesi olarak tanımlamak mümkündür (Toptan-Uzunçarşılı vd., 2022, s. 62). Bununla birlikte iletişim becerilerini en temel olarak etkili dinleme ve etkili tepki verme (konuşmaya asgari düzeyde teşvik, soru sorma, duyguların kişiselleştirilmesi, etkin dinlemeye tepki verme, ben dilinin kullanılması, etkili geri bildirim verme) şeklinde açıklamak mümkündür (Korkut-Owen, 2004).

Bu çalışmada, Ersanlı ve Balcı (1998) *İletişim Becerileri Envanteri* üzerinde durulmuştur. Ersanlı ve Balcı'ya (1998) göre iletişim becerileri bireylerin meydana getirdiği zihinsel, duygusal ve davranışsal boyutlarda ele alınmaktadır. Nitekim Ersanlı ve Balcı (1998) *İletişim Becerileri Envanteri*'nden faydalanılarak oluşturulan bu boyutlardan *zihinsel beceriler boyutu* anlamak, anlatmak ve anlaşmayı; *duygusal beceriler boyutu* karşıdaki kişinin ruhsal ve duygusal durumunu hissetmeyi; *davranışsal beceriler boyutu*, iletişim kurulan kişilerin beklenti ve ihtiyaçlarına yönelik tutum ve davranışlar ortaya koyabilme olarak belirtilebilir (Özmelek-Taş ve Temel-Eginli, 2024, s. 184).

2.2. İş-Yaşam Dengesi

İş hayatında kurumlar gelecekte daha iyi konumda olabilmek ve ayakta kalabilmek için değişen koşullara uyum sağlamalıdır. Bu noktada, insan faktörü sürekli değişen düzen ve gelişen teknoloji sürecinde en kritik etkenler arasında yer alır. Nitekim kurumlar, işgörenlere sağladığı imkân ve verdiği değerle orantılı olarak başarı elde etmektedirler. İşte bu başarının temelinde işgörenlerin iş-yaşam dengelerini sağlamaları gelir (Akyaz ve Boz, 2022, s. 339). Bu bakımdan, birçok işkolunda konunun önemine varılmıştır. Ayrıca kurumlar iş-yaşam dengesinin sağlanması için farklı uygulamaları devreye girdirmeye başlamışlardır (Akyaz ve Boz, 2022, s. 340-341).

İş-yaşam dengesi kavramı, bugünün hızlı ve rekabetçi şartlarında insani bir ihtiyaç olarak kendini göstermiştir (Şahin-Söylemez ve Alpar, 2022, s. 223). İş-yaşam dengesi, işgörenlerin iş hayatları ve iş dışı hayatlarında kendilerini nasıl hissettiklerine ilişkin bir kavramdır (Boztosun vd., 2022). İş-yaşam dengesi, bireyin gerek iş hayatında gerek iş dışındaki hayatında sahip olduğu roller arasında minimum düzeyde uyuşmazlık yaşamamasını belirtir (Clark, 2001, s. 349). İş-yaşam dengesi, insanın iş hayatındaki ve özel hayatındaki sorumluluklarını birbirini etkilemeden dengede tutmasıdır (Smith ve Gardner, 2007). Başka bir deyişle iş-yaşam dengesini, insanın işi ile iş dışındaki sosyal yaşantısı arasındaki ilişkinin dengede yürütülmesi olarak ifade etmek mümkündür (Marafı, 2013).

İşyerinin işgörenlerden taleplerinin yüksek ya da düşük olması ve işyerinde uygulanan esnek saat ve uygulamalar kişinin iş-yaşam dengesini desteklemekte veya sınırlamaktadır (Guest, 2002). Bu kapsamda, daha fazla iş-yaşam dengesi kurmak, bireylerin daha iyi performans göstermesine ve genel anlamda daha pozitif olmasına neden olabilmektedir (Boztosun vd., 2022). İşgörenlerin iş-yaşam dengesini kurabilmesi, iş verimliliğinde artışa yol açabilmektedir (Korkmaz ve Erdoğan, 2014). Bununla birlikte iş-yaşam dengesi işgörenlere ne zaman, nerede ve nasıl çalışacaklarını seçmelerine izin vererek, optimal bir yaşam kalitesi sağlamayı teşvik etmektedir (McIntosh, 2003, s. 182).

2.3. Çalışan Performansı

İş yaşamında artan rekabet ortamının bir sonucu olarak, firmaların varlıklarını devam ettirme mücadelesine girdiklerini söylemek gerekir. İşte bu mücadeleyi etkinlikle verebilmek ve rakiplerin önüne geçebilmek için işgörenin çalışan performansı önemlidir (Çalışkan vd., 2011). Ayrıca örgütün kuruluşunda en önemli temellerden biri de çalışan performansıdır (Ghebreorgis, 2018, s. 2). Örgütsel verimlilik yönünden önemli olan çalışan performansının, firmaların rekabet üstünlüğü yakalaması adına ön plana çıktığını da belirtmek gerekir (Aslan, 2020, s. 197).

Çalışan performansı kavramı, organizasyon teorisi ve özellikle endüstriyel/örgütsel psikoloji alanlarında uzun yıllardan beri ve yoğun olarak incelenmiştir (Angle ve Perry, 1981). Tanım olarak bireyin işinde niceliksel ya da niteliksel düzeyde ne derece başarılı olduğunun ölçüsü çalışan performansını ifade etmektedir (Gümüştekin vd., 2010). Başka bir deyişle, örgütlere çalışanlar tarafından yapılan katkıya çalışan performansı denir (Mathis ve Jackson, 2010, s. 56). Çalışan performansı, genellikle bir işgören tarafından üretilen ilgili çıktının seviyesi olarak görülebilir (Pawar, 2019). Bunun yanında çalışan performansı çıktının kalitesini ve miktarını, çıktının zamanında olmasını, işte bulunmayı ve iş birliğini içerir (Shahzadi vd., 2014).

Çalışan performansı, işgörenin davranışlarının örgütün hedeflerine ulaşmasını ne ölçüde engellediği ya da kolaylaştırdığı hususunda değerlendirici bir yargı şeklinde görülebilir (Motowidlo vd., 1997). Nitekim örgütsel performans işgörenlerin performansına bağlı olup, çalışan performansı yüksek olduğunda yüksek, düşük olduğunda ise düşük gerçekleşmektedir (Ghebreorgis, 2018, s. 2). Bu yönüyle, çalışanların performansı büyük ölçüde değişken bir iş ortamında örgütün yaşamasını ve gelişmesini garanti eder (Ahmed vd., 2016). Bu bakımdan, firmaların çalışan performansını yükseltebilmek adına birtakım yollara başvurduklarını da ifade etmek gerekir (Ülbeği vd., 2021, s. 1040).

2.4. İş Tatmini

Firmaların sürdürülebilir rekabet üstünlüğü ve başarısı için işgörenlerin bilgi seviyesi yüksek, becerisi ve yeteneğiyle kuruma üst düzey katkı yapan kişiler olması gerekir. Bu durum ise işgörenlerin işlerine gösterdikleri tutumlarıyla yakından ilgilidir (Çalışkan vd., 2011). Çünkü insanlar memnuniyet duyduğu ve tatmin olduğu şartlar gerçekleştiğinde pozitif tutumlar göstermektedirler (Moore, 2009, s. 36). Bu doğrultuda, bir kurumdaki işgörenlerin iş tatmini, örgüt ve birey açısından büyük önem taşımaktadır (Quarstein vd., 1992).

Örgütsel olarak 20. yüzyılda üzerinde en çok araştırma yapılan kavramlar arasında iş tatmini bulunur (Sharma, 2017). İş tatmininin kişiye özgü bir kavram olduğunu ifade etmek gerekir (Korkmaz vd., 2013). İşgörenlerin kendi işlerinden sağlamak istedikleri beklentilerin karşılanabilen düzeyine iş tatmini denir (Soysal ve Tan, 2013). İş tatmini, işgörenlerin işlerini yaparken, algıladıkları bir dizi olumlu ya da olumsuz duygu ve hissi belirtmektedir (Newstrom ve Davis, 1993). İş tatmini büyük oranda, iş gereksinimlerinin işgörenlerin beklenti ve

isteklerine uygun olduğu durumlarda oluşur (Mishra, 2013, s. 45). Ayrıca iş tatmini, iş koşullarındaki sorumluluk alanı, görevlerin çeşitliliği, iletişim gerekliliklerinin objektif olarak değerlendirilmesiyle ilgilidir (Dormann ve Zapf, 2001, s. 483).

Kişinin işine yönelik olumlu ve yüksek bir tutuma sahip olduğu takdirde iş tatmini de yüksek olur. Fakat kişi yaptığı işe ilişkin olumsuz tutuma sahip olduğunda ise iş tatmini düşük olur (Erdoğan, 1994). Yüksek iş tatmini olan kişiler, genellikle mutlu olurlar ve işlerini severek yaparlar (Bakotic, 2016, s. 119). Bu yönüyle, iş tatmini işgörenlerin mutluluğunda artış yaratmakta, işte tam anlamıyla meşguliyetini, verimliliğini sağlamakta ve işgücü devrini düşürmektedir (Quarstein vd., 1992). İşinden tatmin olan işgören de daha iyi bir performans adına kurumda hoş bir atmosfer oluşturma mücadelesine girecektir. Ancak işinden tatmin olmayan işgören ise büyük ölçüde işine ilişkin olumsuz bazı tutumlara sahip olacaktır (Pushpakumari, 2008). İşinden tatmin olmayan işgörenler genel olarak iş değiştirme eğilimine gireceklerdir (Eslami ve Gharakhani, 2012, s. 87).

2.5. İş Stresi

İş dünyasında yaşanan değişim ve dönüşüm çalışma hayatındaki koşul ve standartları etkilemektedir. Çalışanların yaşadığı bu değişimle karşı karşıya oldukları görülmektedir. İnsanlar dünyanın hızlı bir değişim göstermesiyle birlikte stres altında hayatlarını devam ettirmektedirler. Bu doğrultuda, stres ve bununla ilişkili rahatsızlıklar son zamanların psikolojik problemlerinden biri haline dönüşmüştür (Ozkan ve Ozdevecioğlu, 2013, s. 2785-2786). Dolayısıyla kurumların amaçlarına ulaşmasında çalışanların işlerinde mutlu olmaları, iyi bir iş hayatına sahip olmaları ve iş stresinden uzak durmaları önemlidir (Örücü vd., 2024, s. 248).

İşgörenler, zamanlarını büyük oranda iş ortamında geçirdikleri için iş stresi önem taşıyan bir kavramdır (Hang-Yue vd., 2005). Tanım olarak iş stresi, olumsuz bir duygu durumunu ve fiziksel tepkiyi ifade etmektedir. Bu tepki ise işgörenlerin kapasite ve yeteneklerinin iş gereklilikleri için yeterli olmadığına inandığı ve fiziksel yönden yorgunluk hissettiğinde ortaya çıkar (Clegg, 2001). İş stresi, işgörenin işyerinde algıladığı başa çıkmakta zorlandığı, rahatsız edici ve istenmeyen durumlara gösterdiği fiziksel ya da psikolojik tepkiye denir (Chen ve Silverthorne, 2008). Başka bir deyişle, duyguları ve düşünme süreçlerini etkileyen bir hali iş stresi olarak açıklamak mümkündür (Irawanto vd., 2021, s. 4).

İşgörenlerin iş stresi yaşaması, kurumlarda en fazla görülen örgütsel ve bireysel yönden olumsuz sonuçlar meydana getiren bir problemdir (Çetinceli ve Mücevher, 2023, s. 26). İş stresi, ruhsal ve fiziksel rahatsızlıklar yaratan bir faktör olduğu gibi verimliliğin düşmesi, devamsızlık gibi örgütsel olumsuzluklara neden olduğu düşünülen gerilim çeşitlerindedir (Ganster ve Schaubroeck, 1991, s. 235). Bunun yanında kişinin yaşadığı aşırı iş stresinin psikolojik sorunlar, sosyal ilişkilerde bozulma, depresyon ve işten ayrılma gibi olumsuzluklar yarattığını da belirtmek gerekir (Hang-Yue vd., 2005).

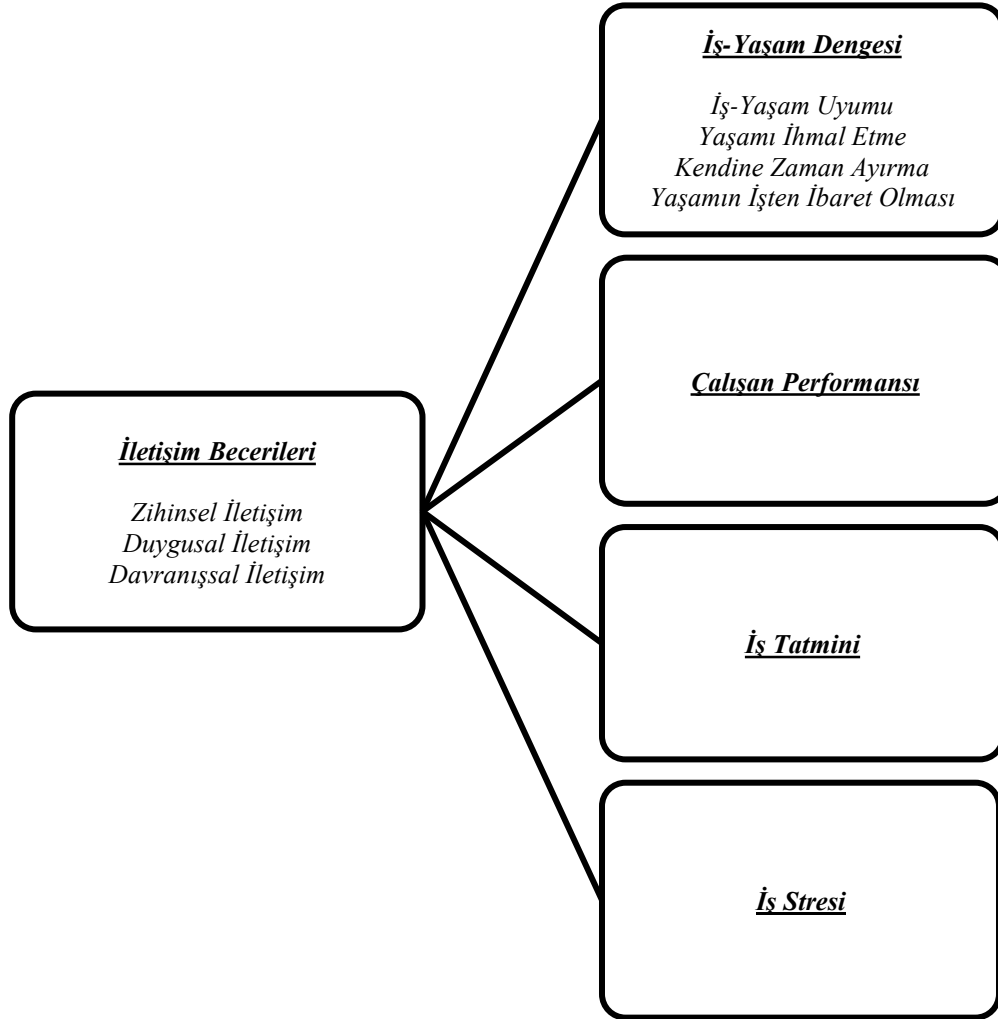
3. ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZ GELİŞTİRME

Bu bölümde iletişim becerileri ile iş-yaşam dengesi, çalışan performansı, iş tatmini ve iş stresi arasındaki ilişki ve etkiler ele alınmıştır.

İletişim, sosyal bir varlık olan birey için büyük önem taşımaktadır. Nitekim iletişim sayesinde bireyler etrafındakilerle etkileşim kurmakta, etrafındakilerden etkilenmekte ve onları etkilemektedirler (İksana vd., 2012). Bununla birlikte birey ilişkilerinin vazgeçilmez unsuru iletişim yalnızca bireyler için değil, kurumlar açısından kurumun bütünlük ve devamlılığı adına da önemlidir (Halis, 2000, s. 218). Başka bir deyişle kurumların varlıklarını sürdürmelerini açısından iletişimin gerekli olduğunu ifade etmek gerekir (Geçikli, 2004, s. 107).

Literatüre bakıldığında iş-yaşam dengesi çabalarında insan kaynaklarının rolünü irdeleyen Adya'ya (2008) göre bir kurumda uzaktan çalışma ve esnek çalışma saatleri gibi imkânlar sunma ve kurumsal iletişim vasıtasıyla başarılı iş-yaşam dengesini öne çıkarma insan kaynakları yönetiminin sorumluluğundayken, insan kaynakları tarafından bu konuda sunulan fırsatları uygulama üst yönetimin sorumluluğundadır. Bunun yanında çalışan sorumluluğu esnek çalışma imkânlarını güçlendirme ve bu konudaki deneyimlerini iş arkadaşlarıyla paylaşma olarak incelenmiştir (Adya, 2008, s. 629, Aktaran, Tosun ve Keskin, 2017, s. 11). Soekardi vd. (2020, s. 35-36) yaptığı çalışmada, iletişim becerisinin çalışan performansını pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Uçar ve Kızılaslan (2017, s. 189) çalışmasında, örgüt içi iletişim becerilerinin çalışan performansını pozitif yönde etkilediğini belirlemiştir. Başka bir çalışmada, Tanrıverdi vd. (2010, s. 118) yöneticilerin iletişim yeterliliğinin, yönetici ile kurulan iletişim memnuniyetinin, ileti düzeyinin ve algının çalışan performansını etkilemediğini saptamıştır. Tabiee vd. (2018) yaptığı çalışmada, hemşirelerin iletişim becerilerinin iş tatmini üzerinde etkili olduğunu tespit etmiştir. Lee vd. (2013) çalışmasında, hemşirelerin iletişim yeterlilikleri ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunduğunu belirlemiştir. Buna karşın iletişim yeterlilikleri ile iş stresi arasında negatif yönlü bir ilişki bulunduğunu saptamıştır.

Buradan hareketle bu çalışmada, iletişim becerilerinin iş-yaşam dengesini, çalışan performansını, iş tatminini ve iş stresini etkileyeceği varsayılmıştır. Bu doğrultuda, çalışmanın modeli oluşturulmuş (Şekil 1) ve hipotezleri geliştirilmiştir.



Şekil 1. Araştırma modeli

H1. İletişim becerileri boyutlarından zihinsel iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından iş-yaşam uyumunu pozitif yönde etkiler.

H2. İletişim becerileri boyutlarından duygusal iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından iş-yaşam uyumunu pozitif yönde etkiler.

H3. İletişim becerileri boyutlarından davranışsal iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından iş-yaşam uyumunu pozitif yönde etkiler.

H4. İletişim becerileri boyutlarından zihinsel iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından yaşamı ihmal etmeyi negatif yönde etkiler.

H5. İletişim becerileri boyutlarından duygusal iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından yaşamı ihmal etmeyi negatif yönde etkiler.

H6. İletişim becerileri boyutlarından davranışsal iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından yaşamı ihmal etmeyi negatif yönde etkiler.

H7. İletişim becerileri boyutlarından zihinsel iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından kendine zaman ayırmayı pozitif yönde etkiler.

H8. İletişim becerileri boyutlarından duygusal iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından kendine zaman ayırmayı pozitif yönde etkiler.

H9. İletişim becerileri boyutlarından davranışsal iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından kendine zaman ayırmayı pozitif yönde etkiler.

H10. İletişim becerileri boyutlarından zihinsel iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından yaşamın işten ibaret olmasını negatif yönde etkiler.

H11. İletişim becerileri boyutlarından duygusal iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından yaşamın işten ibaret olmasını negatif yönde etkiler.

H12. İletişim becerileri boyutlarından davranışsal iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından yaşamın işten ibaret olmasını negatif yönde etkiler.

H13. İletişim becerileri boyutlarından zihinsel iletişim çalışan performansını pozitif yönde etkiler.

H14. İletişim becerileri boyutlarından duygusal iletişim çalışan performansını pozitif yönde etkiler.

H15. İletişim becerileri boyutlarından davranışsal iletişim çalışan performansını pozitif yönde etkiler.

H16. İletişim becerileri boyutlarından zihinsel iletişim iş tatminini pozitif yönde etkiler.

H17. İletişim becerileri boyutlarından duygusal iletişim iş tatminini pozitif yönde etkiler.

H18. İletişim becerileri boyutlarından davranışsal iletişim iş tatminini pozitif yönde etkiler.

H19. İletişim becerileri boyutlarından zihinsel iletişim iş stresini negatif yönde etkiler.

H20. İletişim becerileri boyutlarından duygusal iletişim iş stresini negatif yönde etkiler.

H21. İletişim becerileri boyutlarından davranışsal iletişim iş stresini negatif yönde etkiler.

4. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın amacı, sınırlılıkları, yöntemi, evreni ve örneklemini, ölçekleri ve verilerin analizine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada iletişim becerileri, iş-yaşam dengesi, çalışan performansı, iş tatmini ve iş stresi konuları ele alınmıştır. Çalışmada iletişim becerilerinin (*zihinsel iletişim, duygusal iletişim, davranışsal iletişim*) iş-yaşam dengesi (*iş-yaşam uyumu, yaşamı ihmal etme, kendine zaman ayırma, yaşamın işten ibaret olması*), iş tatmini, çalışan performansı ve iş stresi üzerine etkisini test etmek amaçlanmıştır.

4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışma, bir devlet üniversitesinde görev yapan akademisyenler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışma kapsamında uygulanan anket formları elden dağıtılarak ve online olarak uygulanmıştır. Katılımcılardan bazıları iş yoğunlukları nedeniyle anket formlarını dolduramamışlardır. Bazı katılımcılar ise anket formlarını eksik ve hatalı doldurmuşlardır. Çalışmanın verileri belirli bir zaman aralığında (Aralık 2023-Nisan 2024) toplanabilmiştir. Bütün bunlar, çalışmanın önemli sınırlılıklarını oluşturmuştur.

4.3. Araştırmanın Yöntemi, Evreni ve Örnekleme

Bu çalışmada nicel araştırma yöntemine başvurulmuş olup, veri toplama aracı olarak anket formundan yararlanılmıştır. Anket formunun birinci bölümünde, katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini (*cinsiyet, medeni durum, yaş aralığı, unvan, kıdem ve idari görev*) ölçmeye ilişkin altı soru bulunmaktadır. İkinci bölümdeki iletişim becerileri, üçüncü bölümdeki iş-yaşam dengesi, dördüncü bölümdeki çalışan performansı, beşinci bölümdeki iş tatmini ve altıncı bölümdeki iş stresiyle ilişkin ifadeleri ölçmek için 5'li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Diğer yandan araştırmanın evrenini, bir devlet üniversitesindeki 1000 akademisyen oluşturmuştur. Örneklemini, 312 akademisyen meydana getirmiştir. Bu noktada, Sekaran (1992), farklı evren büyüklükleri için kabul edilebilir asgari örneklem sayısını belirlemede 0,95 güvenilirlik ve 0,05 örneklem hatasıyla temsil edilecek örneklem büyüklüğünü hesaplamış ve bu değerler ise Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Farklı evrenler için kabul edilebilir asgari örneklem büyüklükleri

Evren Büyüküğü	100	500	750	1000	2000	5000	10000	20000	50000	100000	1000000
Örneklem Sayısı	79	217	254	278	322	357	370	377	381	383	384

Sekaran (1992)

Tablo 1'de 1000 evren büyüklüğü için örneklem sayısı asgari 278 olmalıdır. Bu çalışmada ise ulaşılan katılımcı 312 kişidir. Bu durum, araştırma örnekleminin yeterli sayıda katılımcıdan oluştuğunu göstermiştir.

4.4. Araştırmanın Ölçekleri

Bu çalışmada iletişim becerileri envanteri, iş-yaşam dengesi ölçeği, iş tatmini ölçeği, çalışan performansı ölçeği ve iş stresi ölçeğinden faydalanılmıştır. Bunlara yer vermek gerekirse;

İletişim Becerileri Envanteri: Bu çalışmada, Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilmiş olan iletişim becerileri envanterinden faydalanılmıştır. Özel'in (2022) çalışmasında yararlandığı iletişim becerileri envanteri bu çalışmada da kullanılmıştır. İletişim becerileri envanteri toplam 45 madde ve 3 alt boyuttan meydana gelmektedir. Bu alt boyutlardan zihinsel iletişim 15 madde, duygusal iletişim 15 madde ve davranışsal iletişim 15 maddedir.

İş-Yaşam Dengesi Ölçeği: Bu çalışmada, Apaydın (2011) tarafından geliştirilmiş olan iş-yaşam dengesi ölçeğinden faydalanılmıştır. Gündoğan'ın (2022) çalışmasında yararlandığı iş-yaşam dengesi ölçeği bu çalışmada da kullanılmıştır. İş-yaşam dengesi ölçeği toplam 20 madde ve 4 alt boyuttan meydana gelmektedir. Bunlardan iş-yaşam uyumu 6 madde, yaşamı ihmal etme 6 madde, kendine zaman ayırma 4 madde ve yaşamın işten ibaret olması 4 maddedir.

Çalışan Performansı Ölçeği: Bu araştırmada, Kirkman ve Rosen'ın (1999) geliştirdiği ve Çöl'ün (2008), Türkçe'ye uyarladığı çalışan performansı ölçeği kullanılmıştır. Çalışan performansı ölçeği toplam 7 madde olup, tek boyuttan meydana gelmektedir.

İş Tatmini Ölçeği: Bu çalışmada, Brayfield ve Rothe'ın (1951) geliştirdiği ve Judge vd. (1998) tarafından 5 maddelik kısa formu oluşturulan iş tatmini ölçeğinden yararlanılmıştır. İş tatmini ölçeğinin Keser ve Öngen-Bilir (2019) tarafından Türkçe'ye uyarlaması yapılmıştır. İş tatmini ölçeği toplam 5 madde olup, tek boyuttan meydana gelmektedir.

İş Stresi Ölçeği: Bu araştırmada, House ve Rizzo'nun (1972) geliştirdiği iş stresi ölçeği kullanılmıştır. Baygın'ın (2022) çalışmasında yararlandığı iş stresi ölçeği bu çalışmada da kullanılmıştır. İş stresi ölçeği toplam 7 madde olup, tek boyuttan meydana gelmektedir.

4.5. Verilerin Analizi

Bu çalışmada, elde edilen verileri analiz etmek amacıyla SPSS 25.0 yazılım programı kullanılmıştır.

5. BULGULAR

Bu bölümde normallik analizi, frekans analizi, güvenilirlik analizi, Pearson korelasyon analizi ve çoklu regresyon analizi bulguları ve yorumlarına yer verilmiştir.

5.1. Normallik Analizi

Bu çalışmada, verilerin normal dağılım gösterip göstermediği normallik analizi yapılarak incelenmiş ve sonuçları Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Normallik analizi

Değişken	Ort.	S.S.	Skewness	Kurtosis
Zihinsel İletişim	2,5068	,52098	,591	,465
Duyusal İletişim	2,4842	,52513	,551	,641
Davranışsal İletişim	2,3203	,65837	,892	,544
İş-Yaşam Uyumu	3,4215	,76252	-,235	,100
Yaşamı İhmal Etme	3,1250	,59940	,028	-,081
Kendine Zaman Ayırma	3,3349	,85128	-,183	-,353
Yaşamın İşten İbaret Olması	3,2396	,82812	-,137	-,115
Çalışan Performansı	3,8800	,81933	-1,271	1,052
İş Tatmini	3,7878	,78963	-,707	,205
İş Stresi	2,6740	,92714	,288	-,480

Tablo 2'de değişkenlerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Nitekim George ve Mallery'e (2010) göre değişkenlerin normal dağılım göstermesi için çarpıklık (*skewness*) ve basıklık (*kurtosis*) değerlerinin -2 ile +2 arasında bulunması gerekmektedir. Bu doğrultuda, veri setinin analizlere uygun olduğu kabul edilmiş ve parametrik yöntemle başvurulmuştur.

5.2. Frekans Analizi

Bu çalışmada, sosyo-demografik özelliklere yönelik sorulara verilen yanıtlar frekans analizi yapılarak incelenmiştir (Tablo 3).

Tablo 3. Frekans analizi

Sosyo-Demografik Özellik	Kategori	N	%
Cinsiyetiniz	Kadın	113	36,2
	Erkek	199	63,8
Medeni Durumunuz	Evli	241	77,2
	Bekâr	71	22,8
Yaş Aralığınız	25 ve Altı	1	,3
	26-31	53	17,0
	32-37	86	27,6
	38-43	52	16,7
	44-49	43	13,8
	50 ve Üzeri	77	24,7
	Unvanınız	Arş. Gör.	47
Okt.		2	,6
Öğr. Gör.		58	18,6
Dr. Öğr. Üyesi		98	31,4
Doç. Dr.		50	16,0
Prof. Dr.		57	18,3
Kıdeminiz	1 Yıldan Az	14	4,5
	1-5 Yıl	78	25,0
	6-10 Yıl	46	14,7
	11-15 Yıl	63	20,2
	16 Yıl ve Üzeri	111	35,6
İdari Göreviniz Var Mı?	Evet	114	36,5
	Hayır	198	63,5

Tablo 3'te katılımcıların cinsiyete göre dağılımları incelendiğinde 113'ünü (%36,2) kadınların ve 199'unu (%63,8) erkeklerin oluşturduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, örneklemin çoğunluğunu erkeklerin oluşturduğunu göstermiştir.

Katılımcıların medeni durumu incelendiğinde 241'ini (%77,2) evlilerin ve 71'ini (%22,8) bekârların oluşturduğu belirlenmiştir. Bu sonuç, 71 (%22,8) katılımcıyla bekârların az sayıda olduğunu göstermiştir.

Katılımcılardan 86'sının (%27,6) 32-37, 77'sinin (%24,7) 50 ve üzeri, 53'ünün (%17,0) 26-31, 52'sinin (%16,7) 38-43, 43'ünün (%13,8) 44-49 ve 1'inin (%0,3) 25 ve altı yaş aralığına göre dağılım gösterdiği saptanmıştır. Bu sonuç, 86 katılımcıyla (%27,6) 32-37 yaş aralığındakilerin çoğunluğu oluşturduğunu göstermiştir.

Katılımcıların unvanı incelendiğinde 98'ini (%31,4) doktor öğretim üyesinin ve 2'sini (%0,6) okutmanların oluşturduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, 2 katılımcıyla (%0,6) okutmanların az sayıda olduğunu göstermiştir.

Katılımcılardan 14'ünün (%4,5) 1 yıldan az, 46'sının (%14,7) 6-10 yıl, 63'ünün (%20,2) 11-15 yıl, 78'inin (%25,0) 1-5 yıl ve 111'inin (%35,6) 16 yıl ve üzeri kıdeme sahip oldukları saptanmıştır.

Katılımcılardan 114'ünün (%36,5) idari görevi olduğu belirlenmiştir. Katılımcılardan 198'inin (%63,5) ise idari görevi olmadığı tespit edilmiştir.

5.3. Güvenirlilik Analizi

Bu çalışmada iletişim becerileri envanteri, iş-yaşam dengesi ölçeği, çalışan performansı ölçeği, iş tatmini ölçeği ve iş stresi ölçeği güvenilirlik analizi yapılarak incelenmiştir (Tablo 4).

Tablo 4. Güvenirlilik analizi

Boyut	İfade	Çıkarılan İfade	Cronbach's Alpha (α) Değeri
Zihinsel İletişim	15	-	,753
Duygusal İletişim	15	-	,753
Davranışsal İletişim	15	-	,871
İş-Yaşam Uyumu	6	-	,828
Yaşamı İhmal Etme	6	-	,760
Kendine Zaman Ayırma	4	1	,665
Yaşamın İşten İbaret Olması	4	-	,658
Çalışan Performansı	7	-	,895
İş Tatmini	5	-	,751
İş Stresi	7	-	,862

Tablo 4'teki Cronbach's Alpha (α) değerleri incelendiğinde zihinsel iletişim (,753), duygusal iletişim (,753), davranışsal iletişim (,871), iş-yaşam uyumu (,828), yaşamı ihmal etme (,760), kendine zaman ayırma (,665), yaşamın işten ibaret olması (,658), çalışan performansı (,895), iş tatmini (,751) ve iş stresi (,862) olarak tespit edilmiştir. Bu durum, çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilir düzeyde olduğunu göstermiştir.

5.4. Pearson Korelasyon Analizi

Bu çalışmada, değişkenler arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon analizi yapılarak incelenmiştir (Tablo 5).

Tablo 5. Pearson korelasyon analizi

Değişken Ort.	S.S.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
		1									
Zİ (1)	2,5068	,52098									
			,765**	1							
DUI (2)	2,4842	,52513	,000								
				,863**	,793**	1					
DAİ (3)	2,3203	,65837	,000	,000							
					-,141*	-,224**	-,140*	1			
İYU (4)	3,4215	,76252	,013	,000	,013						
						,187**	,173**	,160**	-,434**	1	
YİE (5)	3,4535	,92506	,001	,002	,005	,000					
							,340**	,286**	,333**	-,410**	,477**
KZA (6)	2,6651	,85128	,000	,000	,000	,000	,000	,000			
									,178**	,138*	,155**
YİİO (7)	3,0299	,69744	,002	,015	,006	,658	,000	,000	-,025	,309**	,294**
											1
ÇP (8)	3,8800	,81933	,004	,000	,002	,000	,018	,000	,067	,241	
İŞT (9)	3,7878	,78963	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,343	,000	
İS (10)	2,6740	,92714	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	1

Not: **0.01; 0.05*

Not: Zihinsel İletişim= Zİ, Duygusal İletişim= DUI, Davranışsal İletişim= DAİ, İş-Yaşam Uyumu= İYU, Yaşamı İhmal Etme= YİE, Kendine Zaman Ayırma= KZA, Yaşamın İşten İbaret Olması= YİİO, Çalışan Performansı= ÇP, İş Tatmini= İŞT, İş Stresi= İS

Tablo 5'te zihinsel iletişim ile yaşamı ihmal etme ($r=,187$; $p<0,01$), kendine zaman ayırma ($r=,340$; $p<0,01$), yaşamın işten ibaret olması ($r=,178$; $p<0,01$) ve iş stresi ($r=,294$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Zihinsel iletişim ile iş-yaşam

uyumu ($r=-,141$; $p<0,05$), çalışan performansı ($r=-,161$; $p<0,01$) ve iş tatmini ($r=-,287$; $p<0,01$) arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Duygusal iletişim ile yaşamı ihmal etme ($r=,173$; $p<0,01$), kendine zaman ayırma ($r=,286$; $p<0,01$), yaşamın işten ibaret olması ($r=,138$; $p<0,05$) ve iş stresi ($r=,247$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Duygusal iletişim ile iş-yaşam uyumu ($r=-,224$; $p<0,01$), çalışan performansı ($r=-,219$; $p<0,01$) ve iş tatmini ($r=-,284$; $p<0,01$) arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür.

Davranışsal iletişim ile yaşamı ihmal etme ($r=,160$; $p<0,01$), kendine zaman ayırma ($r=,133$; $p<0,01$) yaşamın işten ibaret olması ($r=,155$; $p<0,01$) ve iş stresi ($r=,289$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Davranışsal iletişim ile iş-yaşam uyumu ($r=-,140$; $p<0,05$), çalışan performansı ($r=-,175$; $p<0,01$) ve iş tatmini ($r=-,305$; $p<0,01$) arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

5.5. Çoklu Regresyon Analizi

Bu çalışmada, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerine etkisi çoklu regresyon analizi yapılarak test edilmiştir.

Bu araştırmada “H₁. İletişim becerileri boyutlarından zihinsel iletişim, iş-yaşam dengesi boyutlarından iş-yaşam uyumunu pozitif yönde etkiler”, “H₂. İletişim becerileri boyutlarından duygusal iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından iş-yaşam uyumunu pozitif yönde etkiler” ve “H₃. İletişim becerileri boyutlarından davranışsal iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından iş-yaşam uyumunu pozitif yönde etkiler” test etmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır (Tablo 6).

Tablo 6. İletişim becerileri boyutlarının iş-yaşam uyumu üzerine etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi

Bağımlı Değişken: İş-Yaşam Uyumu

	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar		p.	Tolerans	VIF	Koşul İndeksi
	B	Standart Hata	β	t.				
Sabit	4,228	,236		17,921	,000			1,000
Zİ	,027	,166	,019	,164	,870	,238	4,203	10,018
DUI	-,448	,137	-,308	-3,273	,001	,346	2,891	18,926
DAİ	,102	,139	,088	,734	,463	,213	4,698	24,123
F= 5,875								
R²= ,054								
$\Delta R^2= ,045$								
Durbin-Watson Değeri= 1,965								

Not: Zihinsel İletişim= Zİ, Duygusal İletişim= DUI, Davranışsal İletişim= DAİ

Tablo 6’da duygusal iletişimin ($\beta=-,308$; $p<,001$) iş-yaşam uyumunu pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Zihinsel iletişimin ($\beta=,019$; $p>0,05$) ve davranışsal iletişimin ($\beta=,088$; $p>0,05$) iş-yaşam uyumunu etkilemediği belirlenmiştir. İş yaşam uyumuna ait varyansın %4,5’i iletişim becerileri boyutları tarafından açıklanmıştır ($\Delta R^2=,045$). Durbin-Watson değeri, 1,965 olarak belirlenmiş ve otokorelasyon sorununun olmadığı görülmüştür. Bu doğrultuda “H₂” kabul edilirken, “H₁” ve “H₃” ise reddedilmiştir.

Bu çalışmada “H₄. İletişim becerileri boyutlarından zihinsel iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından yaşamı ihmal etmeyi negatif yönde etkiler”, “H₅. İletişim becerileri boyutlarından duygusal iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından yaşamı ihmal etmeyi negatif yönde etkiler” ve “H₆. İletişim becerileri boyutlarından davranışsal iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından

yaşamı ihmal etmeyi negatif yönde etkiler” test etmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır (Tablo 7).

Tablo 7. İletişim becerileri boyutlarının yaşamı ihmal etme üzerine etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi

Bağımlı Değişken: Yaşamı İhmal Etme

	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar		t.	p.	Tolerans	VIF	Koşul İndeksi
	B	Standart Hata	β						
Sabit	2,502	,289			8,666	,000			1,000
Zİ	,295	,203	,166		1,451	,148	,238	4,203	10,018
DUI	,156	,167	,089		,933	,352	,346	2,891	18,926
DAİ	-,076	,170	-,054		-,446	,656	,213	4,698	24,123
F= 4,041									
R²= ,038									
$\Delta R^2= ,028$									
Durbin-Watson Değeri= 1,978									

Not: Zihinsel İletişim= Zİ, Duygusal İletişim= DUI, Davranışsal İletişim= DAİ

Tablo 7’de zihinsel iletişimin ($\beta=,166$; $p>0,05$), duygusal iletişimin ($\beta=,089$; $p>0,05$) ve davranışsal iletişimin ($\beta=-,054$; $p>0,05$) yaşamı ihmal etmeyi etkilemediği tespit edilmiştir. Yaşamı ihmal etmeye ait varyansın %2,8’i iletişim becerileri boyutları tarafından açıklanmıştır ($\Delta R^2=,028$). Durbin-Watson değeri, 1,978 olarak belirlenmiş ve otokorelasyon sorununun olmadığı görülmüştür. Bu doğrultuda “H₄”, “H₅” ve “H₆” reddedilmiştir.

Bu araştırmada “H₇. İletişim becerileri boyutlarından zihinsel iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından kendine zaman ayırmayı pozitif yönde etkiler”, “H₈. İletişim becerileri boyutlarından duygusal iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından kendine zaman ayırmayı pozitif yönde etkiler” ve “H₉. İletişim becerileri boyutlarından davranışsal iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından kendine zaman ayırmayı pozitif yönde etkiler” test etmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır (Tablo 8).

Tablo 8. İletişim becerileri boyutlarının kendine zaman ayırma üzerine etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi

Bağımlı Değişken: Kendine Zaman Ayırma

	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar		t.	p.	Tolerans	VIF	Koşul İndeksi
	B	Standart Hata	β						
Sabit	1,341	,254			5,283	,000			1,000
Zİ	,325	,179	,199		1,815	,070	,238	4,203	10,018
DUI	,024	,147	,015		,164	,870	,346	2,891	18,926
DAİ	,194	,150	,150		1,295	,196	,213	4,698	24,123
F= 14,227									
R²= ,122									
$\Delta R^2= ,113$									
Durbin-Watson Değeri= 1,948									

Not: Zihinsel İletişim= Zİ, Duygusal İletişim= DUI, Davranışsal İletişim= DAİ

Tablo 8’de zihinsel iletişimin ($\beta=,199$; $p>0,05$), duygusal iletişimin ($\beta=,015$; $p>0,05$) ve davranışsal iletişimin ($\beta=,150$; $p>0,05$) kendine zaman ayırmayı etkilemediği tespit edilmiştir. Kendine zaman ayırmaya ait varyansın %11,3’ü iletişim becerileri boyutları tarafından açıklanmıştır ($\Delta R^2=,113$). Durbin-Watson değeri, 1,948 olarak belirlenmiş ve otokorelasyon sorununun olmadığı görülmüştür. Bu doğrultuda “H₇”, “H₈” ve “H₉” reddedilmiştir.

Bu çalışmada “H₁₀. İletişim becerileri boyutlarından zihinsel iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından yaşamın işten ibaret olmasını negatif yönde etkiler”, “H₁₁. İletişim becerileri boyutlarından duygusal iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından yaşamın işten ibaret olmasını negatif yönde etkiler” ve “H₁₂. İletişim becerileri boyutlarından davranışsal iletişim iş-yaşam dengesi boyutlarından yaşamın işten ibaret olmasını negatif yönde etkiler” test etmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır (Tablo 9).

Tablo 9. İletişim becerileri boyutlarının yaşamın işten ibaret olması üzerine etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi

Bağımlı Değişken: Yaşamın İşten İbaret Olması

	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar	t.	p.	Tolerans	VIF	Koşul İndeksi
	B	Standart Hata	β					
Sabit	2,430	,218		11,129				1,000
Zİ	,235	,154	,175	1,525	,128	,238	4,203	10,018
DUI	,003	,127	,003	,027	,978	,346	2,891	18,926
DAİ	,001	,129	,001	,010	,992	,213	4,698	24,123
F=	3,275							
R²=	,032							
ΔR^2=	,022							
Durbin-Watson Değeri=	2,056							

Not: Zihinsel İletişim= Zİ, Duygusal İletişim= DUI, Davranışsal İletişim= DAİ

Tablo 9’da zihinsel iletişimin ($\beta=,175$; $p>0,05$), duygusal iletişimin ($\beta=,003$; $p>0,05$) ve davranışsal iletişimin ($\beta=,001$; $p>0,05$) yaşamın işten ibaret olmasını etkilemediği tespit edilmiştir. Yaşamın işten ibaret olmasına ait varyansın %2,2’si iletişim becerileri boyutları tarafından açıklanmıştır ($\Delta R^2=,022$). Durbin-Watson değeri, 2,056 olarak belirlenmiş ve otokorelasyon sorununun olmadığı görülmüştür. Bu sonuçlara göre “H₁₀”, “H₁₁” ve “H₁₂” reddedilmiştir.

Bu çalışmada “H₁₃. İletişim becerileri boyutlarından zihinsel iletişim çalışan performansını pozitif yönde etkiler”, “H₁₄. İletişim becerileri boyutlarından duygusal iletişim çalışan performansını pozitif yönde etkiler” ve “H₁₅. İletişim becerileri boyutlarından davranışsal iletişim çalışan performansını pozitif yönde etkiler” test etmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır (Tablo 10).

Tablo 10. İletişim becerileri boyutlarının çalışan performansı üzerine etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi

Bağımlı Değişken: Çalışan Performansı

	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar	t.	p.	Tolerans	VIF	Koşul İndeksi
	B	Standart Hata	β					
Sabit	4,694	,254		18,457	,000			1,000
Zİ	,050	,179	,032	,278	,781	,238	4,203	10,018
DUI	-,348	,147	-,223	-2,361	,019	,346	2,891	18,926
DAİ	-,032	,150	-,025	-,211	,833	,213	4,698	24,123
F=	5,207							
R²=	,048							
ΔR^2=	,039							
Durbin-Watson Değeri=	1,702							

Not: Zihinsel İletişim= Zİ, Duygusal İletişim= DUI, Davranışsal İletişim= DAİ

Tablo 10’da duygusal iletişimin ($\beta=-,223$; $p<0,05$) çalışan performansını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Zihinsel iletişimin ($\beta=,032$; $p>0,05$) ve davranışsal iletişimin ($\beta=-,025$; $p>0,05$) çalışan performansını etkilemediği görülmüştür. Çalışan performansına ait varyansın %3,9’u iletişim becerileri boyutları tarafından açıklanmıştır ($\Delta R^2=,039$). Durbin-Watson değeri, 1,702 olarak belirlenmiş ve otokorelasyon sorununun olmadığı görülmüştür. Bu sonuçlara göre “H₁₄” kabul edilirken, “H₁₃” ve “H₁₅” ise reddedilmiştir.

Bu çalışmada “H₁₆. İletişim becerileri boyutlarından zihinsel iletişim iş tatminini pozitif yönde etkiler”, “H₁₇. İletişim becerileri boyutlarından duygusal iletişim iş tatminini pozitif yönde etkiler” ve “H₁₈. İletişim becerileri boyutlarından davranışsal iletişim iş tatminini pozitif yönde etkiler” test etmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır (Tablo 11).

Tablo 11. İletişim becerileri boyutlarının iş tatmini üzerine etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar		t.	p.	Tolerans	VIF	Koşul İndeksi
	B	Standart Hata	β						
Sabit	4,875	,239			20,439	,000			1,000
Zİ	-,095	,168	-,062		-,563	,574	,238	4,203	10,018
DUI	-,150	,138	-,099		-1,081	,281	,346	2,891	18,926
DAİ	-,206	,141	-,172		-1,467	,143	,213	4,698	24,123
F= 11,225									
R²= ,099									
$\Delta R^2= ,090$									
Durbin-Watson Değeri= 1,994									

Not: Zihinsel İletişim= Zİ, Duygusal İletişim= DUI, Davranışsal İletişim= DAİ

Tablo 11’de zihinsel iletişimin ($\beta=-,062$; $p>0,05$), duygusal iletişimin ($\beta=-,099$; $p>0,05$) ve davranışsal iletişimin ($\beta=-,172$; $p>0,05$) iş tatminini etkilemediği tespit edilmiştir. İş tatminine ait varyansın %9’u iletişim becerileri boyutları tarafından açıklanmıştır ($\Delta R^2=,090$). Durbin-Watson değeri, 1,994 olarak belirlenmiş ve otokorelasyon sorununun olmadığı görülmüştür. Bu sonuçlara göre “H₁₆”, “H₁₇” ve “H₁₈” reddedilmiştir.

Bu araştırmada “H₁₉. İletişim becerileri boyutlarından zihinsel iletişim iş stresini negatif yönde etkiler”, “H₂₀. İletişim becerileri boyutlarından duygusal iletişim iş stresini negatif yönde etkiler” ve “H₂₁. İletişim becerileri boyutlarından davranışsal iletişim iş stresini negatif yönde etkiler” test etmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır (Tablo 12).

Tablo 12. İletişim becerileri boyutlarının iş stresi üzerine etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi

Bağımlı Değişken: İş Stresi

	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar		t.	p.	Tolerans	VIF	Koşul İndeksi
	B	Standart Hata	β						
Sabit	1,430	,281			5,086	,000			1,000
Zİ	,302	,189	,170		1,525	,128	,238	4,203	10,018
DUI	,021	,163	,012		,128	,898	,346	2,891	18,926
DAİ	,187	,166	,133		1,129	,260	,213	4,698	24,123
F= 10,297									
R²= ,091									
$\Delta R^2= ,082$									
Durbin-Watson Değeri= 1,915									

Not: Zihinsel İletişim= Zİ, Duygusal İletişim= DÜİ, Davranışsal İletişim= DAİ

Tablo 12’de zihinsel iletişimin ($\beta=,170$; $p>0,05$), duygusal iletişimin ($\beta=,012$; $p>0,05$) ve davranışsal iletişimin ($\beta=,133$; $p>0,05$) iş stresini etkilemediği tespit edilmiştir. İş stresine ait varyansın %8,2’si iletişim becerileri boyutları tarafından açıklanmıştır ($\Delta R^2=,082$). Durbin-Watson değeri, 1,915 olarak belirlenmiş ve otokorelasyon sorununun olmadığı görülmüştür. Bu sonuçlara göre “H₁₉”, “H₂₀” ve “H₂₁” reddedilmiştir.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

İnsan ilişkilerinin oluşturulduğu bir yapı olan kurumlarda başarı için gerekli tüm öğeleri verimli ve etkili biçimde bir araya getiren unsurun iletişim olduğunu ifade etmek gerekir (Ada, 2007, s. 544). Kurumlarda insanların devamlı olarak iletişim halinde bulunması kaçınılmazdır. Kurumda işlerin başlatılması, uyumlaştırılması, sonlandırılması iletişim olmadan mümkün değildir (Can vd., 2006, s. 92). Bu yönüyle, iletişim kişiler için yaşamın her alanında olduğu gibi çalışma hayatında da önem taşımaktadır. Bunun yanında örgütsel amaçlara ulaşılması anlamında bütün faaliyetlerde rolü bulunmaktadır (Erogluer, 2011, s. 121).

Bu çalışmada iletişim becerileri, iş-yaşam dengesi, çalışan performansı, iş tatmini ve iş stresi konuları ele alınmıştır. Çalışmada iletişim becerilerinin (*zihinsel iletişim, duygusal iletişim ve davranışsal iletişim*) iş-yaşam dengesi (*iş-yaşam uyumu, yaşamı ihmal etme, kendine zaman ayırma ve yaşamın işten ibaret olması*), çalışan performansı, iş tatmini ve iş stresi üzerine etkisi test edilmiştir. Çalışma, akademisyenler üzerinde gerçekleştirilen bir alan araştırmasıyla desteklenmiştir.

Literatüre bakıldığında iletişim becerileriyle ilgili çalışmaların yapıldığı ve bunların sayısında artış yaşandığı dikkat çekmiştir. Bu çalışmada iletişim becerileriyle birlikte iş-yaşam dengesi, çalışan performansı, iş tatmini ve iş stresi değişkenlerinin tamamı bir model altında toplanmıştır. Çalışmanın örneklemini, bir devlet üniversitesinde görevli akademisyenler meydana getirmiştir. Çalışmanın özgünlük ve öncü olması açısından bunların literatürün gelişimine katkı sağlayacağı düşünülmüştür. Çalışmanın ana hipotez sonuçlarıyla ilgili değerlendirmelere ise aşağıda yer verilmiştir.

Bu çalışmada duygusal iletişimin iş-yaşam uyumunu ve çalışan performansını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, “H₂” ve “H₁₄” kabul edilmiştir. Bu sonuçlar, çalışmadan beklenen bulguların teyit edildiğini ortaya koymuştur. Literatürde duygusal iletişimin iş-yaşam uyumu ve çalışan performansı üzerine etkisini inceleyen başka bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Bu durum, elde edilen sonuçların karşılaştırılmasında güçlüğe neden olmuştur.

Bu çalışmada zihinsel iletişimin, davranışsal iletişimin iş-yaşam uyumunu ve çalışan performansını etkilemediği görülmüştür. Zihinsel iletişimin, duygusal iletişimin, davranışsal iletişimin yaşamı ihmal etmeyi, kendine zaman ayırmayı, yaşamın işten ibaret olmasını, iş tatminini ve iş stresini etkilemediği belirlenmiştir. Bu doğrultuda, “H₁”, “H₃”, “H₄”, “H₅”, “H₆”, “H₇”, “H₈”, “H₉”, “H₁₀”, “H₁₁”, “H₁₂”, “H₁₃”, “H₁₅”, “H₁₆”, “H₁₇”, “H₁₈”, “H₁₉”, “H₂₀” ve “H₂₁” ise reddedilmiştir. Bu sonuçlar, çalışmadan beklenen bulguların teyit edilemediğini ortaya koymuştur. Literatürde bu bulgularla benzerlik gösteren ya da çelişen herhangi bir sonuçla karşılaşılmamıştır. Bu bakımdan, çalışmanın sonuçlarıyla ilgili karşılaştırma yapmak mümkün olmamıştır.

Literatürdeki her çalışmanın olduğu gibi bu araştırmanın da bazı kısıtlılıkları mevcuttur. Bu doğrultuda, araştırmacılara ve uygulayıcılara önerilerde bulunmanın faydalı olacağı düşünülmüştür. İletişim becerileri konulu çalışmalar, farklı ve daha büyük örneklemeler üzerinde gerçekleştirilebilir. Çalışmalarda farklı veri toplama yöntemlerinden faydalanılabilir, yeni

değişkenler kullanılabilir, düzenleyicilik (*moderatör*) ve aracılık (*mediator*) ilişkisi birlikte ele alınabilir.

KAYNAKÇA

- Ada, N. (2007). Örgütsel iletişim ve yeni bilgi teknolojileri; örgütsel iletişim ağları. *Ege Akademik Bakış*, 7(2), 543-551.
- Adya, M. (2008). Women at work: differences in it career experiences and perceptions between South Asian and American women. *Human Resource Management*, 47(3), 601-635. doi: 10.1002/hrm.20234
- Ahmed, S., Ahmad, F.B., & Joarder, M.H.R. (2016). HRM practices-engagement-performance relationships: a conceptual framework for RMG sector in developing economy. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(4), 87-95. doi:10.5901/mjss.2016.v7n4p
- Akyaz, F.Ş., & Boz, D. (2022). Esnek çalışmanın iş-yaşam dengesi üzerindeki etkisi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 26(2), 339-352.
- Altıntaş, E., & Çamur, D. (2004). *Beden dili sözsüz iletişim*. İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları.
- Angle, H.L., & Perry, J.L. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26(1), 1-14. <https://doi.org/10.2307/2392596>
- Apaydın, Ç. (2011). *Öğretim üyelerinin işe bağlılık düzeyi ile iş yaşam dengesi ve iş aile yaşam dengesi arasındaki ilişki* (Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Aslan, H. (2020). Dağıtım adaletinin iş tatmini üzerindeki etkisinde işe adanmışlığın aracı rolü. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 55(1), 196-210. doi: 10.15659/3.sektor-sosyal-ekonomi.20.01.1283
- Bakotic, D. (2016). Relationship between job satisfaction and organisational performance. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 29(1), 118-130. doi.org/10.1080/1331677X.2016.1163946
- Barut, Y. (2015). *Duygusal zekâ ve iletişim becerilerinin ilişkisi: örgüt kültürünün aracı rolü (İzmir Bozyaka eğitim araştırma hastanesi ve kent hastanesinde görevli sağlık çalışanları örneği)* (Doktora Tezi). Yaşar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Baygın, O. (2022). *İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarının algılanan aidiyet durumu üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı rolü* (Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Boztosun, D., Kınış, Z., & Demirtaş, Ö. (2022). Yalın liderliğin iş-aile çatışmasına etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracı rolü: Kayseri’de bir kamu hastanesi örneği. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 48, 383-391. DOI: 10.30794/pausbed.957979
- Brayfield, A., & Rothe, H. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307-311. doi:10.1037/h0055617
- Can., H, Aşan, Ö., & Aydın, E.M. (2006). *Örgütsel davranış*. İstanbul: Arıkan Yayınları.
- Chen, J.C., & Silverthorne, C. (2008). The impact of locus of control on job stress, job performance and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 29(7), 572-582. DOI 10.1108/01437730810906326

- Clark, S.C. (2001). Work cultures and work/family balance. *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 348-365. doi:10.1006/jvbe.2000.1759
- Clegg, A. (2001). Occupational stress in nursing: a review of the literature. *Journal of Nursing Management*, 9(2), 101-106. Doi: 10.1046/j.1365-2834.2001.00216.x
- Çağşırılı, A. (2019). *Hemşirelerin iletişim becerilerinin problem çözme becerileri üzerindeki etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çalışkan, A., Akkoç, İ., & Turunç, Ö. (2011). Örgütsel performansın artırılmasında motivasyonel davranışların rolü: yenilikçilik ve girişimciliğin aracılık rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 363-401.
- Çetinceli, K., & Mücevher, M.H. (2023). Kadın çalışanlarda iş stresinin ve işe yabancılaşmanın umut ve iyimserlik ile olan ilişkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Dergisi*, 7(1), 24-43. Doi: 10.31200/makuubd.1240544
- Çetinkaya, Ö., & Alparslan, A.M. (2011). Duygusal zekânın iletişim becerileri üzerine etkisi: üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 363-377.
- Çöl, G. (2008). Algılanan güçlendirmenin işgören performansı üzerine etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.
- Dallı, M., Ünlü, Y., & Pekel, A. (2017). Spor yöneticiliği bölümü öğrencilerinin iletişim beceri düzeyleri ile girişimcilik düzeyleri arasındaki ilişki. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 58, 28-34.
- Deniz, İ. (2003) *İletişim becerileri eğitiminin ilköğretim 8. sınıf öğrencilerinin iletişim becerisi düzeylerine etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Devito, J.A. (2004). *The interpersonal communication book*. USA: Pearson Education.
- Dormann, C., & Zapf, D. (2001). Job satisfaction: a meta-analysis of stabilities. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 483-504. Doi: 10.1002/job.98
- Erdoğan, İ. (1994). *İşletmelerde davranış*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Eroğluer, K. (2011). Örgütsel iletişim ile iş tatmini unsurları arasındaki ilişkiler: kuramsal bir inceleme. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11(1), 121-136.
- Erözkan, A. (2005). Üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini etkileyen faktörler. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 22(22), 135-150.
- Ersanlı K., & Balcı S. (1998). İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(10), 7-12.
- Eslami, J., & Gharakhani, D. (2012). Organizational commitment and job satisfaction. *ARPN Journal of Science and Technology*, 2(2), 85-91.
- Fidan, M., & Küçükali, R. (2014). İlköğretim kurumlarında yöneticilerin iletişim becerileri ve örgütsel değerler. *Eğitim Bilimleri Araştırmalı Dergisi*, 4(1), 318-334. <http://dx.doi.org/10.12973/jesr.2014.41.16>
- Ganster, D.C., & Schaubroeck, J. (1991). Work stress and employee health. *Journal of Management*, 17(2), 235-271. DOI: 10.1177/014920639101700202

- Geçikli, F. (2004). Örgütsel iletişimin yöneticiler açısından değerlendirilmesi ve örgütsel iletişim yöntemi. *İletişim Fakültesi Dergisi*, 20, 107-116.
- George, D., & Mallery, M. (2010). *SPSS for windows step by step: a simple guide and reference*. Boston: Pearson.
- Ghebreorgis, F. (2018). Factors influencing employee performance in hotel-a comparative study of government and privately owned hotels in Eritrea. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 5(11), 01-09.
- Guest, D.E. (2002). Perspectives on the study of work-life balance. *Social Science Information*, 41(2), 255-279. DOI: 10.1177/0539018402041002005
- Gümüştekin, G.E., Özler, D.E., & Yılmaz, F. (2010). 360 derece performans değerlendirme sisteminin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Business and Economics Research Journal*, 1(1), 1-20.
- Gündoğan, B. (2022). *Cimnastik antrenörlerinin iş yaşamında mutluluk, iş yaşam dengesi ve işe adanma ilişkisi* (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Güneş, M. (2020). *Kadın yöneticilerin iletişim becerilerinin liderlik davranışına etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gürgen, H. (1997). *Örgütlerde iletişim kalitesi*. İstanbul: Der Yayınları.
- Halis, M. (2000). Örgütsel iletişim ve iletişim tatminine ilişkin bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 14(1), 217-230.
- Hang-Yue, N., Foley, S., & Raymond, L. (2005). Work role stressors and turnover intentions: a study of professional clergy in Hong Kong. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(11), 2133-2146. DOI: 10.1080/09585190500315141
- House, R.J., & Rizzo, J.R. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in model of organizational behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7(3), 467-505. doi: 10.1016/0030-5073(72)90030-x
- Iksana, Z.H., Zakariaa, E., Meeraha, T.S.M., Osmana, K., Liana, D.K.C., Mahmuda, S.N.D., & Krish, P. (2012). Communication skills among university students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 59(2012) 71-76. doi: 10.1016/j.sbspro.2012.09.247
- Irawanto, D.W., Novianti, K.R., & Roz, K. (2021). Work from home: measuring satisfaction between work-life balance and work stress during the Covid-19 pandemic in Indonesia. *Economies*, 9(96), 1-13. doi.org/10.3390/economies9030096
- Judge, T.A., Locke, E.A., Durham, C.C., & Kluger, A.N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: the role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 17-34. doi: 10.1037/0021-9010.83.1.17
- Keser, A., & Öngen-Bilir, B. (2019). İş tatmini ölçeğinin Türkçe güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(3), 229-239.
- Kirkman, B.L., & Rosen, B. (1999). Beyond self-management: antecedents and consequences of team empowerment. *Academy of Management Journal*, 42(1), 58-74. doi: 10.2307/256874

- Korkmaz, M., Aras, G., Yücel, A.S., & Kıygın, S. (2013). Sivil havacılık sektöründe kabin personelinin algıladıkları liderlik stilleri ve iş tatmini üzerindeki ilişkileri: Türk hava yolları örneği. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6(7), 697-714. <http://dx.doi.org/10.9761/JASSS1787>
- Korkmaz, O., & Erdoğan, E. (2014). İş-yaşam dengesinin örgütsel bağlılık ve çalışan memnuniyetine etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 14(4), 541-557.
- Korkmaz, Z., & Yalçın, B. (2018). Sağlık hizmetlerinde iletişim becerilerinin önemi ve sosyo demografik değişkenler açısından analizi. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(4), 367-392. Doi:10.18026/cbayarsos.505999
- Korkut, F. (1996). İletişim becerilerini değerlendirme ölçeğinin geliştirilmesi: güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7), 18-23.
- Korkut-Owen, F. (2004). *Okul temelli önleyici rehberlik ve psikolojik danışma*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Lee, A.K., Yeo, J.Y., Jung, S., & Byun, S.S. (2013). Relations on communication competence, job-stress and job-satisfaction of clinical nurse. *The Journal of The Korea Contents Association*, 13(12), 299-308. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2013.13.12.299>
- Marafı, H. (2013). Perception of work-life balance-an investigation of education sector of east and west. *Asian Journal of Business Management*, 5(1), 174-180. DOI:10.19026/ajbm.5.5826
- Mathis, R.L., & Jackson, J.H. (2010). *Human resource management*. Ohio: South-Western College Publishing.
- McIntosh, S. (2003). Work-life balance: how life coaching can help. *Business Information Review*, 20(4), 181-189. doi: 10.1177/0266382103204003
- Mishra, P.K. (2013). Job satisfaction. *IOSR journal of Humanities and Social Science*, 14(5), 45-54.
- Moore, T. (2009). *İş: hayatın kalbi* (Çev. Ç. Yılmaz). İstanbul: İKÜ Yayınevi.
- Motowidlo, S.J., Borman, W.C., & Schmit, M.J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83.
- Newstrom J.W., & Davis, K. (1993). *Organizational behaviour: human behaviour at work*. USA: McGraw Hill.
- Ozkan, A., & Ozdevecioğlu, M. (2013). The effects of occupational stress on burnout and life satisfaction: a study in accountants. *Quality & Quantity*, 47(5), 2785-2798. DOI 10.1007/s11135-012-9688-1
- Ökten, M. (2019). *Hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Örücü, E., Hasırcı, I., & Zeybek, F. (2024). İş stresinin kendini kurgulama davranışı üzerindeki etkisinde mutluluğun rolü. *Yönetim ve Ekonomi*, 31(2), 247-266. 10.18657/yonveek.1345240
- Özel, Y. (2022). *Yaratıcı düşünme tekniklerine dayalı geliştirilen müdahale programının hemşirelik öğrencilerinin problem çözme ve iletişim becerilerine etkisi* (Doktora Tezi). Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Özer, A.K. (2008). *İletişimsizlik becerisi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Özmelek-Taş, N., & Temel-Eginli, A. (2024). Erken dönem şemaların iletişim becerilerinin gelişimindeki rolü: üniversite öğrencilerine yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26(1), 177-207. <http://dx.doi.org/10.16953/deusosbil.1337767>
- Pawar, B.S. (2019). *Employee performance and well-being: leadership, justice, support, and workplace spirituality*. India: Routledge.
- Pushpakumari, M.D. (2008). The impact of job satisfaction on job performance: an empirical analysis. *In City Forum*, 9(1), 89-105.
- Quarstein, V.A., McAffe, R.B., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 45(8), 859-873. doi: 10.1177/001872679204500806
- Roper, N., Logan, W.W., & Tierney, A.J. (1996). *The elements of nursing*. Edinburg: Churhill Livingstone.
- Sekaran, U. (1992). *Research methods for business*. Canada: John Wiley and Sons.
- Shahzadi, I., Javed, A., Pirzada, S.S., Nasreen, S., & Khanam, F. (2014). Impact of employee motivation on employee performance. *European Journal of Business and Management*, 6(23), 159-166.
- Sharma, P. (2017). Organizational culture as a predictor of job satisfaction: the role of age and gender. *Journal of Contemporary Management*, 22(1), 35-48. doi: 10.30924/mjcmi/2017.22.1.35
- Smith, J., & Gardner, D. (2007). Factors affecting employee use of work-life balance initiatives. *New Zealand Journal of Psychology*, 36(1), 3-12.
- Soekardi, A., Indrawati, R., & Erni, N. (2020). The influence of communication skill toward employee performance in radiology installation unit of hospital. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, 4(14), 31-42. DOI 10.26661/2522-1566/2020-4/14-03
- Soysal, A., & Tan, M. (2013). İş tatminini etkileyen faktörlerle ilgili hizmet sektöründe yapılan bir araştırma: Kilis ili kamu ve özel banka personeli örneği, *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(2), 45-63.
- Şahin-Söylemez S., & Alpar, B.I. (2022). İş-yaşam dengesi arayışında Japonya: iş, aile ve yaşam alanlarına dair bir değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 82, 223-266. DOI: 10.26650/jspc.2022.82.1087356
- Tabiee, S., Vagharseyyedin, S.A., Izadpanah, A., Oudi, D., & Nasirizade, M. (2018). The relationship of communication skills with job satisfaction among hospital nursing staff. *Modern Care Journal*, 15(3), 1-5.
- Tanrıverdi, H., Adıgüzel, O., & Çiftçi, M. (2010). Sağlık yöneticilerine ait iletişim becerilerinin çalışan performansına etkileri: kamu hastanesi örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11, 101-122.
- Tayfun, R. (2007). *Etkili iletişim ve beden dili*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Toptan-Uzunçarşılı, A., Ülkü-Akın, Ü.B., & Mollaoğlu, N. (2022). The importance of communication skills in preschool teachers, *Eurasian Academy of Sciences Eurasian Education & Literature Journal*, 16, 51-66. <http://dx.doi.org/10.17740/eas.edu.2022-V16-04>
- Tosun, C., & Keskin, F. (2017). Çalışan-dostu kurumlarda iş-yaşam dengesi politikaları, kurumsal iletişim ve verimlilik. *Journal of Productivity*, 4, 7-27.
- Turgut, M., Kutlu, G., & Mut, S. (2018). Sağlık yönetimi bölümü öğrencilerinin iletişim becerileri ile sosyal medya kullanımları arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *İşletme Bilimi Dergisi*, 6(1), 185-205. DOI: 10.22139/jobs.361049
- Türken, H., Es, B., & Çalım, S.İ. (2016). Öğrenci ebelerin duygusal zekâları ile iletişim becerileri arasındaki ilişki. *Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 3(4), 447-452.
- Uçar, S., & Kızılaslan, H.A. (2017). Örgüt içi iletişim becerilerinin işgören performansı üzerine etkileri. *Uluslararası Kültürel ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(2), 180-194.
- Uğur, M. (2018). *Havacılık bölümlerinde lisans düzeyinde öğrenim gören üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Ülbeği, İ.D., Dağtekin, H., & Yalçın, A. (2021). Algılanan yönetici desteğinin çalışan performansına etkisinde örgütsel özdeşleşmenin rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 12(32), 1040-1051. DOI: 10.21076/vizyoner.907084
- Zıllıoğlu, M. (2003). *İletişim nedir?* İstanbul: Cem Yayınevi.