

Üniversite : T.C. İstanbul Kültür Üniversitesi
Enstitü : Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Anabilim Dalı : İletişim Sanatları
Tez Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Gülnur IŞIKLAR
Tez Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans - Ocak 2022

ÖZET

ÇALIŞANLARIN ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİNİN KİŞİLERARASI PROBLEM ÇÖZME DAVRANIŞLARINA ETKİSİ

İsmail KAYA

Etkili iletişim; bireylerin, iletişimi başlatmak ve sürdürmek için sahip olması gereken becerileri, anlama ve anlatma boyutunda en verimli şekilde kullanması anlamına gelmektedir. Kişiler arası problem çözme ise; bireylerin sosyal hayatta karşılaştıkları problemleri fark edip bu problemlerin çözümü için çaba gösterdikleri bir süreçtir. Yapılan araştırmalar etkili iletişimin; iş tatmini, yöneticiye olan güven algısı, çalışan verimliliği ve sosyal uyum üzerinde etkili olduğunu, kişiler arası problem çözme davranışının ise; algılanan stres düzeyi, saldırganlık düzeyi, benlik saygısı, empati becerisi ve sürekli öfke düzeyi ile ilişkilerinin olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda örgüt içi iletişim süreci ve kişiler arası problem çözme davranışlarının araştırılmasının önemli olduğu düşünülmektedir.

Bu araştırma ile çalışanların etkili iletişim becerilerinin kişiler arası problem çözme davranışlarına etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modelinin kullanıldığı bu araştırmanın evreni 2021 yılında İstanbul ilinde görev yapmakta olan çalışanlardan oluşmaktadır. Bu evreni temsilen oluşturulan örneklem için; İstanbul ilinin çeşitli ilçelerinde görev yapmakta olan 387 öğretmene ulaşılmıştır. Araştırma verilerinin toplanması için; Katılımcı Bilgi Formu, Etkili İletişim Becerileri Ölçeği (EİBÖ) ve Kişilerarası Problem Çözme Envanteri (KPÇE) kullanılmıştır.

Araştırmada elde edilen bulgular neticesinde etkili iletişim becerisi yüksek olan çalışanların, kişiler arası problem çözmede de başarılı oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğrultuda; araştırma sonucunda hkmetlere, örgüt yöneticilerine, araştırmacılara ve iletişim uzmanlarına önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Etkili İletişim, Örgtsel İletişim, Kişiler Arası Problem özme



University : **T.C. Istanbul Kültür University**
Institute : **Institution of Postgraduate Education**
Department : **Communication Arts**
Thesis Advisor : **Dr. Öğr. Üyesi Gülnur IŞIKLAR**
Thesis Type and Date : **Master's - Ocak 2022**

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMPLOYEES' EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS ON INTERPERSONAL PROBLEM SOLVING BEHAVIORS

İsmail KAYA

Effective communication; means that individuals' use of the skills they need to initiate and maintain communication in the most efficient way in terms of understanding and explaining. Interpersonal problem solving is a process in which individuals realize the problem they encounter in social life and strive to solve these problems. The researches shows that effective communication has effect on job satisfaction, perception of trust in the manager, employee productivity and social cohesion, and interpersonal problem-solving behavior has a relationship between perceival stress level, aggression level, self-esteem, empathy skills and trait anger level. Therefore, it is thought that it is important to investigate the intraorganizational communication process and interpersonal problem-solving behaviors.

With this research, it is aimed to examine the effect of effective communication skills of employees on interpersonal problem solving behaviors. The population of this research, in which the relational survey model, which is one of the quantitative research methods, is used, consists of employees working in Istanbul in 2021. For the sample created to represent this universe; 387 teachers working in various districts of Istanbul were reached. For the collection of research data; Participant Information Form, Effective Communication Skills Scale and Interpersonal Problem Solving Inventory were used.

As a result of the findings obtained in the research, it was concluded that employees with high effective communication skills are also successful in interpersonal problem solving. In this direction; As a result of the research, suggestions were made to governments, organization managers, researchers and communication experts.

Keywords: Effective Communication, Organizational Communication, Interpersonal Problem Solving.

