

## Örgütlerde İletişim Sorunlarının Saptanması ve Çözümü İçin Kullanılabilecek Teknikler Üzerine Bir İnceleme

(A Study on Techniques That can be Used to Identify and Solve Communication Problems in Organizations)

Meral ÇAKIR  <sup>a</sup>

<sup>a</sup>Kocaeli Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Kocaeli, Türkiye. [iletimmeral@gmail.com](mailto:iletimmeral@gmail.com)

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<p><b>Anahtar Kelimeler:</b> Örgütlerde iletişim engelleri Sorun çözme teknikleri Hata ağacı Karar ağacı Balık kılçığı</p> <p>Gönderilme Tarihi 18 Eylül 2019 Revizyon Tarihi 20 Mart 2020 Kabul Tarihi 25 Mart 2020</p> <p><b>Makale Kategorisi:</b> Araştırma Makalesi</p>	<p><b>Amaç</b> - Örgütlerin iç ve dış çevreyle etkileşimleri iletişimle gerçekleşmekte, iletişim sisteminin örgütlerdeki işlevi insan bedenindeki sinir sisteminin işlevine benzemektedir. İletişim sistemindeki sorunlar da tıpkı sinir sistemindeki sorunlar gibi örgüt içindeki ve dışındaki uyaranların yetersiz ve/veya hatalı algılanıp karar merkezlerine iletilmesine ve bu verilerden hareketle hatalı karar ve eylemlerin ortaya çıkabilmesine yol açmaktadır. Bu nedenle sağlıklı işleyen bir iletişim sistemi örgütler için hayati önem taşımaktadır. Bu çalışmanın amacı, örgütlerde iletişimle ilgili sorunları saptamak, nedenlerini belirlemek ve çözüm seçenekleri üretmek için kullanılabilecek sorun çözme teknikleri hakkında bilgi vermektir.</p> <p><b>Yöntem</b> - Araştırmada nitel analiz tekniği kullanılmıştır. Doküman analizi ile elde edilen verilerin değerlendirilmesinde nitel analiz tekniklerinden betimsel analiz kullanılmıştır. Araştırma kapsamında YÖK Ulusal Tez Merkezinde örgütsel iletişimle ilgili doktora tezleri taranmış, toplam 54 tezdten içeriğinde iletişim sorunları ve çözüm yollarına yer verilen 15 tez incelenmiştir.</p> <p><b>Bulgular</b> - İletişim sorunlarıyla ilgili çözüm yollarına yer verilen 15 doktora tezinden birinde müzakere tekniğine, diğer çalışmalarda iletişim yetkinliklerini artırma ile ilgili önerilere yer verildiği; örgütlerde iletişim sorunlarıyla ilgili sistematik sorun çözme tekniklerine yer verilmediği görülmüştür.</p> <p><b>Tartışma</b> - Konuyla ilgili çalışmalarda örgütlerle ilgili iletişim sorunlarının çözümü için iletişim yetkinliklerinin artırılmasını içeren önerilerde bulunulduğu görülmektedir. Bu durum, nereden kaynaklandığı belirlenmeyen bir sorunun çözümü için çaba harcamak anlamına gelmektedir. Oysa her tür sorunda olduğu gibi iletişim sistemindeki sorunlarda da etkin bir çözüm için önce sorunun kaynağını belirlemek yani kök soruna ulaşmak ve soruna yol açan nedenleri belirlemek, en uygun çözüm seçeneklerini belirlemek gerekmektedir. Bu çalışmada örgütlerde iletişim sorunları ve etkin çözüm için sorun çözme sistematığı ve kullanılabilecek teknikler (5N-1K, Balık Kılçığı, Hata Ağacı ve Karar Ağacı) hakkında bilgi verilmektedir.</p>
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p><b>Keywords:</b> Communication barriers in organizations Problem solving techniques Bug tree Decision tree Fishbone</p> <p>Received 18 September 2019 Revised 20 March 2020 Accepted 25 March 2020</p> <p><b>Article Classification:</b> Research Article</p>	<p><b>Purpose</b> – Organizations' interactions with the internal and external environment are realized through communication. The function of the communication system in organizations is similar to that of the nervous system in the human body. Problems in the communication system, just like the problems in the nervous system, lead to inadequate and / or misperception of the stimuli inside and outside the organization and the transmission of this misinformation to the decision centers, and based on these data, may lead to erroneous decisions and actions. Therefore, a healthy functioning communication system is vital for organizations. The purpose of this study is to provide information about problem solving techniques that can be used to identify communication-related problems in organizations, identify their causes and produce solution options.</p> <p><b>Design/methodology/approach</b> – In this research qualitative analysis technique is used. Descriptive analysis, one of the qualitative analysis techniques, was used to evaluate the data obtained through document analysis. Within the scope of the research, doctoral theses related to organizational communication in the HEC National Thesis Center were scanned, and 15 theses containing communication problems and solutions were examined from 54 theses in total.</p> <p><b>Findings</b> - One of 15 doctoral theses containing solutions for communication problems included the negotiation technique, and other studies included suggestions on increasing communication competencies; It has been observed that systematic problem solving techniques related to communication problems in organizations are not included.</p>

### Önerilen Atıf/ Suggested Citation

Çakır, M. (2020). Örgütlerde İletişim Sorunlarının Saptanması ve Çözümü İçin Kullanılabilecek Teknikler Üzerine Bir İnceleme, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (1), 973-989.

**Discussion** - In studies on the subject, it is seen that suggestions including increasing communication competencies are made for the solution of communication problems related to organizations. This means to make an effort to solve a problem which its origins are not determined. However, as with all kinds of problems, to determine the source of the problem, to reach the root problem and to determine the reasons that lead to an effective solution in the communication system, it is necessary to determine the most suitable solution options. In this study, information about problem solving systematics and techniques that can be used for communication problems and effective solution in organizations (Wh- questions, Fishbone, Error Tree and Decision Tree) are given.

---