



ÖZEL GÜVENLİK VE KORUMA PROGRAMI ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİNİN İNCELENMESİ

STUDY OF COMMUNICATION SKILLS OF PRIVATE SECURITY STUDENTS

Öğr. Gör. Barış DEMİR

Kocaeli Üniversitesi, Hereke Ömer İsmet Uzunyol MYO, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, Kocaeli /Türkiye

ORCID ID: 0000-0001-6997-6413

Öğr. Gör. Asiye YÜKSEL

Kocaeli Üniversitesi, Hereke Ömer İsmet Uzunyol MYO, Mülkiyet Koruma ve Güvenlik Bölümü, Kocaeli/Türkiye

ORCID ID: 0000-0003-0749-3576

Öğr. Gör. Aykut TOSUN

Kocaeli Üniversitesi, Hereke Ömer İsmet Uzunyol MYO, Mülkiyet Koruma ve Güvenlik Bölümü, Kocaeli/Türkiye

ORCID ID: 0000-0002-6839-8858

Cite As: Demir, B., Yüksel A. & Tosun, A. (2021). "Özel Güvenlik Ve Koruma Programı Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi", International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal, (Issn:2630-631X) 7(52): 3104-3108.

ÖZET

İletişim becerisi verimli ve kaliteli güvenlik hizmeti sağlamanın temel taşıdır. Bu çalışma meslek yüksekokulu özel güvenlik programında okuyan öğrencilerinin iletişim becerilerini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Bu çalışmada iletişim becerileri bilincine yönelik bir çalışma yapılmıştır. Çalışmada anket yöntemi uygulanmıştır. Bu yaklaşımla elde edilen bilgiler kullanılarak sonuca ulaşılmıştır. Araştırmada veri toplama araçları örneklem içine giren çalışanlara elektronik olarak uygulanmıştır. Veriler elektronik ortamdan SPSS 15.0 yazılımına aktarılmıştır. Kocaeli Üniversitesi Hereke Ömer İsmet Uzunyol Özel Güvenlik ve Koruma Programında okuyan 70 öğrencinin iletişim becerilerinin ne düzeyde olduğunu ortaya çıkarmayı amaçlayan bu çalışmaya ilişkin görüşler incelendiğinde düzeyin "cinsiyet ve "iletişim eğitimi" alma durumu değişkenlerine göre istatistik olarak anlamlı bir farklılık göstermediği, katılımcıların yüksek düzeyde iletişim becerisine de sahip oldukları görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: İletişim Becerileri, MYO, Özel Güvenlik ve Koruma

ABSTRACT

Communication skills are the cornerstone of providing efficient and quality security service. This study was prepared to determine the communication skills of the students studying in the private security program of the vocational school. In this research, a study was conducted on the awareness of communication skills. Questionnaire method was used in the study. The conclusion was reached by using the information obtained with this approach. In the study, data collection tools were applied to the employees included in the sample by reaching them electronically. The data were transferred to SPSS 15.0 software from electronic media. When the views on this study, which aims to reveal the level of communication skills of 70 students studying at Kocaeli University Hereke Ömer İsmet Uzunyol Private Security and Protection Program, are examined, it is seen that the level does not show a statistically significant difference according to the variables of "gender and "communication education", and that the participants have a high level of communication skills. were found to have the ability.

Keywords: Communication Skills, Vocational School, Private Security

1. GİRİŞ

Etkili iletişim, tüm alanların merkezinde yer alır. Bireylerin iş yapma yeteneğini etkileyen önemli faktörlerden biri iletişim konusudur. Günümüz çağında iletişim becerisi günlük hayatının odağında yer almaktadır.

İletişim, sözel ve sözsüz mesajların (Brooks ve Heath 1985) alışverişi yoluyla bilginin paylaşıldığı ve insanların birbirleriyle etkileşim kurduğu bir süreç olarak tanımlanabilir (Groogan 1999).

DeKay (2012), Lovett ve Jones (2008) ve Robles (2012) işverenlerin kişilerarası iletişim becerilerini kritik bulduklarını ve kişilerarası iletişim becerilerini işletmeler tarafından değer verilen sınıfa entegre etmek için stratejiler keşfettiklerini bulmuşlardır (Pope, 2015).

Özel güvenlik hizmetleri, kolluk kuvvetlerine yardımcı olmak, onların iş yükünü hafifletmek ve kolluk kuvvetlerinin sayıca yetersiz kaldığı durumlarda bu ihtiyaçlara cevap vermek amacıyla faaliyet göstermektedir. Bir organizasyonun ön saflarında yer alan güvenlik görevlileri için iyi iletişim becerileri gereklidir. Bu güvenlik görevlilerinin eğitiminin organizasyonun genel insan sermayesi gelişimine uymasını sağlamak için sağlam bir eğitim ile güçlendirilmesi önemlidir (Attan vd., 2018).

Dance (1970) çalışmasında iletişim kavramını yapısal olarak 15 başlık altında toplamıştır. Böyle bir iletişim kavramları ailesi göz önüne alındığında, bu başlıklarla bilim adamları, bilimsel ve öğretimlerini daha iyi

sistematize edebilirler. Kavramsal tutarsızlıkları ve çelişkileri ortadan kaldırmaya yönelik mesleki uyumsuzluğu azaltmaya doğru ilerler ve sonunda tatmin edici, sistematik bir iletişim teorisi üretmeye yaklaşırlar. Bu başlar aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- ✓ Semboller,
- ✓ Anlamak,
- ✓ Etkileşim/İlişki/Sosyal Süreç
- ✓ Belirsizliğin Azaltılması
- ✓ Prosesler
- ✓ Transfer/İletim/Değişim
- ✓ Bağlama/Bağlama
- ✓ Ortak nokta
- ✓ Kanal/Taşıyıcı/Araçlar/Rota
- ✓ Anıları Kopyalamak
- ✓ Ayrımcı Tepki/Davranış Değiştirme/Yanıt/Değiştirme
- ✓ Uyarıcı
- ✓ Maksatlı
- ✓ Zaman/Durum
- ✓ Güç

Ayrıca yapılan çalışmalar eğitimle, etkili iletişim becerilerini geliştirmenin mümkün olduğunu göstermektedir (Maguire *et al* 1996).

Üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini ölçmek amacıyla yapılan çalışma, insan sermayesi bağlamında geleceğin güvenlik görevlilerinin iletişim eğitim ihtiyaçlarının analizine yönelik alternatif bir yaklaşımı ele alması açısından önemlidir. Bu amaçla meslek yüksekokulu özel güvenlik programında okuyan öğrencilerinin iletişim becerilerini belirlemek için aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

- ✓ Özel güvenlik programı öğrencilerinin iletişim becerileri ne düzeydedir?
- ✓ Meslek yüksekokulu özel güvenlik programı öğrencilerinin iletişim becerileri cinsiyet ve iletişim eğitimi alma durumu değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

2. YÖNTEM

İletişim becerilerini ölçen çok sayıda ölçek vardır.

Çalışmamızda, araştırmacılara hız ve pratiklik kazandırması amacıyla kolay ulaşılabilir olan durum örnekleme yöntemi kullanılmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2006).

Bu çalışmada, anket yöntemi uygulanmıştır. Bu yaklaşımla elde edilen bilgiler kullanılarak sonuca ulaşılmıştır. Araştırmada veri toplama araçları örneklem içine giren çalışanlara ulaşılarak elektronik survey alanı üzerinden uygulanmıştır ve veriler 20 gün içinde toplanmıştır. Veriler elektronik olarak SPSS 15.0 yazılımına aktarılmıştır.

2.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın çalışma grubunu gönüllülük esasına dayalı olarak katılan 2020-2021 eğitim öğretim yılında Hereke Ömer İsmet Uzunyol MYO'nda öğrenimine devam eden 70 özel güvenlik ve koruma programı öğrencisi oluşturmaktadır. Çalışma grubu olarak Özel Güvenlik ve Koruma programında okuyan 70 öğrenci seçilmiştir. Çalışmaya katılan öğrencilerin yaş aralığı 17 ile 25 arasındadır.

Öğrencilere ilişkin kişisel bilgiler Tablo 1'de özetlenmiştir.

Tablo 1. Araştırma Kapsamında Ki Öğrencilere İlişkin Demografik Bilgiler

		f	%
Cinsiyet	Kadın	33	47,1
	Erkek	37	52,9
İletişim Eğitimi Alma Durumu	Evet	46	65,7
	Hayır	24	34,3
Toplam		70	100

Tablo 1'e göre araştırma kapsamında yer alan öğrencilerin %47,1'si kadın, %52,9'u erkek öğrenciden oluşmaktadır. Öğrencilerin İletişim eğitimi alma durumu incelendiğinde iletişim becerileri eğitimi alanların %65,7, iletişim becerileri eğitimi almayanlarının durumunun ise %34,3 olduğu görülmüştür

2.3. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde yüzde, frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Meslek yüksekokulu öğrencilerinin ortaya çıkarmayı amaçlayan bu çalışmada, Korkut-Owen ve Bugay (2014) tarafından geliştirilen İletişim Becerileri Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte yer alan 26 maddenin güvenilirliğini belirlemeye yönelik yapılan analiz sonucunda Cronbach"s Alpha değeri 0.97 olarak bulunmuştur.

3. BULGULAR

Bu kısımda öğrencilerin meslek yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri farkındalıklarını ve düzeylerinin cinsiyet ve iletişim eğitimi alma durumu değişkenlerine göre değişip değişmediğini ortaya koyan bulgulara yer verilmiştir.

Ölçekte yer alan maddeler temel iletişim ve kendini ifade etme becerilerini ölçtüğü için anlamlıdır (Korkut ve Bugay,.2014). İletişimde tarafların duygu ve düşüncelerini doğru olarak aktarabilmeleri (Johnson, 1996) iletişimin etkili olmasında önemli bir yer tutmaktadır.

Tablo2. Öğrencilerin İletişim Becerileri Ölçeği Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Sonuçları

Maddeler	X	S.S
İnsanları oldukları gibi kabul ederim	3,51	1,189
Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim	3,93	,997
Başkalarını önyargısız dinlerim	3,59	1,123
Yasadığım olaylardaki duygularımı sözlerimle ve beden dilimle başkalarına iletebilirim.	3,91	1,073
Karımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım	3,87	1,203
Birisi ile iletişim içindeyken sakın bir ses tonuyla konuşurum.	3,83	1,035
İnsanlara yakın ilgi duyarım	3,33	1,126
Diğer insanlarla kolaylıkla sohbet başlatabilirim.	3,77	1,119
İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım	4,07	1,012
Konuşurken söylediklerimle beden dilimin uyuşmasına dikkat ederim	3,81	,967
Birini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım	3,89	1,057
Konuşmaları dinlerken, içerikle yüz ifadesinin ya da beden durusunun uyumuna dikkat ederim	3,86	1,040
Benimle herhangi bir konuda konuşmayı istemeyen birisini konuşmaya zorlamam.	4,04	1,256
Başkalarına içtenlikle iltifat ederim	3,67	1,151
Başkaları konuşurken yanıt vermeden önce onların sözlerini bitirmelerini beklerim	3,94	1,075
Birileriyle konuşurken onları rahatsız edebilecek kadar yakınlarda olmamaya özen gösteririm.	4,16	,958
Duygularımı rahatlıkla dile getirebilirim	3,86	1,011
Birisini dinlerken söylenenlerin altında yatan duyguları anlayabilirim	3,87	1,048
Yüz yüze olmasak da konuştuğum kişinin duygusunu ses tonundan anlayabilirim	3,94	1,190
Düşüncelerimi sözel olarak ifade edebilirim	4,01	1,000
Birisiyle konuşurken ona yanıt vermeden önce onu doğru anlayıp anlamadığımı yoklarım	3,86	1,011
Yazışırken seçilen sözcüklerin de önemli olduğunu aklımda tutarım	3,90	1,118
Karımdakini dinlerken onu anladığımı uygun bir dille ifade ederim	3,96	1,109
Birisine bir öneride bulunmadan önce, onun öneri vermeme isteyip istemediğine dikkat ederim	3,86	1,146
Eğer karşımdakinin isine yarayacaksa yasadığım benzer deneyimleri onunla paylaşıyorum.	3,94	1,089
Toplam	3,85	,858

Tablo2’de iletişim becerilerine ilişkin görüşler incelendiğinde, en yüksek ortalamanın “Birileriyle konuşurken onları rahatsız edebilecek kadar yakınlarında olmamaya özen gösteririm.”(X=4, 16) ve en düşük ortalamanın ise “İnsanlara yakın ilgi duyarım “(X= 3, 33) olduğu bulunmuştur. Ulaşılan bu bulgular öğrencilerinin iletişim becerileri farkındalıklarını ilişkin yönelik görüşleri puan ortalamalarının yüksek oldukları söylenebilir. “(X= 3,85)

Tablo 3. Cinsiyet ve İletişim Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Bağımsız Gruplar T Testi Sonuçları

Değişkenler		X	ss	t	p
Cinsiyet	Kadın	3,82	,920	-,239	,810
	Erkek	3,87	,811		
İlk Yardım Eğitimi Alma	Evet	3,86	,965	,083	,942
	Hayır	3,84	,621		

*P<0.05

Tablo3’teki bulgular öğrencilerinin iletişim becerileri düzeylerine yönelik görüşlerinin cinsiyet [t=-, 239, p=.810] değişkenine göre farklılaşmadığını göstermektedir. Ayrıca öğrencilerinin iletişim becerileri düzeylerine yönelik görüşlerinin iletişim becerileri eğitimi alma durumu değişkenine [t=,083 p=.942] göre de farklılaşmadığı görülmüştür. Meslek yoksekokulu öğrencilerinin iletişim becerilerinin yüksek düzeyde olduğu ve bu düzeyin cinsiyet ve iletişim becerileri eğitimi alma durumu değişkenlerine göre istatistiki olarak anlamlı farklılaşmadığı, en yüksek ortalamanın “Birileriyle konuşurken onları rahatsız edebilecek kadar yakınlarında olmamaya özen gösteririm” ve en düşük ortalamanın ise “İnsanlara yakın ilgi duyarım “olduğu bulunmuştur (paralellik gösteriyor).

Bulgular bize iletişim becerilerinin farkındalığının oluşturulmasında eğitimin önemli olduğu sonucu ortaya çıkartmaktadır.

Üniversite öğrencileri arasında iletişim sorunlarının olduğunu gösteren bazı araştırmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalardan birinde üniversite öğrencilerinin en önemli sorunları arasında düşüncelerini anlatamama ve arkadaş sorunlarının da yer aldığı (Bilgin, 2000) belirlenmiştir. Bu ve benzeri araştırma sonuçları, üniversite öğrencilerinin bazı iletişim sorunları yaşadığını göstermekte ve buna yönelik çalışmalar yapmanın önemine işaret etmektedir.

İletişim konusunun öneminden hareketle müfredata iletişimi entegre etme hamlesi, güvenlik alanında iletişimi desteklemek için önemli zaman ve kaynakların etkin olmasını gerektirir. İlk adım, güvenlik yönetimi ve iletişim ile meslekyüksekokulu yeterliliklerinin temel bir değerlendirmesini yapmaktır. Bu değerlendirme daha sonra özel güvenlik ve koruma programı mezunu öğrenciler için bir stratejik veya iş planına dönüştürülebilir. Öğrenciler için benzer bir değerlendirme de bir entegrasyon planının formüle edilmesine yardımcı olur.

Üniversiteler, bu beceriyi kazandıracak dersleri müfredatına dâhil ederek geleceğin özel güvenlik ve koruma programı öğrencileri ile hazır ve yetkin bir işgücü sağlayacaktır

Çalışmamız, organizasyonun iletişim ihtiyaçlarını, gerçekleştirilecek görevleri ve eğitime ihtiyaç duyan öğrencileri inceleyerek insan sermayesinin gelişimine alternatif bir yaklaşımı ele almıştır. Beklenen iletişim hedeflerine ulaşamayan birim ve departmanların, bilgi ve becerilerinin yükseltilmesi ve işe yönelik olumlu tutum ve değerlerin geliştirilmesi için özel güvenlik ve koruma programı öğrencilerinin iletişim yeteneğinin kazandırılmasına ihtiyaç vardır.

İnsan sermayesi gelişimine yönelik bu iletişim yeteneği kuruluşun beklentilerine değer verir, özellikle güvenlik gibi stratejik bir alanda iletişim ve eğitim konusunun önemi nitelikli insan sermayesi için oldukça gereklidir.

KAYNAKÇA

Attan, A., Shamsudin, S., Mohd Noh, N. M. A., Nik Mahmood, N. H., and Ahmad, Z. (2018). Proposing a Comprehensive Training Needs Approach for the Communication Skills Training of Security Guards. LSP International Journal, 4(2). <https://doi.org/10.11113/lspi.v4n2.51>

Bilgin, M. (2000). Üniversite öğrencilerinin sorunları ile değerleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi. Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2, 18-25.

Brooks W, Heath R. (1985). *Speech Communication*. Seventh edition. Madison, Oxford.

Dance, F. E. X. (1970). The "Concept" of Communication. *Journal of Communication*, 20(2), 201–210. doi:10.1111/j.1460-2466.1970.tb00877.x

DeKay, S. H. (2012). Interpersonal communication in the workplace: A largely unexplored region. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 449–452. doi:10.1177/1080569912458966

Johnson, D. W. (1996). *Reaching out: Interpersonal effectiveness and self-actualization*, 6th ed. Boston, Allyn & Bacon

Korkut, O.F. ve Bugay, A. (2014). İletişim Becerileri Ölçeği'nin geliştirilmesi: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(2), 51-64.

Lovett, M., and Jones, I. (2008). Social/Interpersonal Skills in Business: In Field, Curriculum and Student Perspectives. *Journal of Management & Marketing Research*, 175-83. Retrieved from <http://www.aabri.com/manuscripts/08063.pdf>

Maguire P, Booth K, Elliot C. and Jones B. (1996) Helping health professionals involved in cancer care acquire key interviewing skills-the impact of workshops. *European Journal of Cancer*. 32A, 9, 1486- 1489. 8911106

Pope, S.A. (2015). *Strategies for Developing Interpersonal Communication Skills for Business Students*. Thesis. *Walden University. ProQuest Dissertations Publishing*,

Robles, M. M. (2012). Executive perceptions of the 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453–465. doi:10.1177/1080569912460400

Yıldırım A, ve Şimşek H. (2006) *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayınevi.