



Güvenlik Görevlilerinin Etkili İletişim Beceri Düzeyleri

Effective Communication Skills Of Security Duties Working At Fırat University

Mesut BULUT ¹ 

¹ Doktora Öğrencisi, Elazığ Fırat Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor ABD, Elazığ, Türkiye

ÖZET

Çalışma Elazığ ili Fırat Üniversitesinde Görev Yapan Güvenlik Görevlilerinin Etkili İletişim Beceri Düzeylerini ölçme amacını taşımaktadır. Çalışmanın evrenini Fırat Üniversitesinde görev yapan güvenlik görevlileri oluştururken, örnekleme ise Elazığ ile sınırlı olmak koşuluyla Fırat Üniversitesinde çalışan 179 güvenlik görevlileri oluşturulmuştur.

Çalışmaya katılan Güvenlik Görevlilerinin Etkili İletişim Becerilerinin incelenmesi amacıyla kişisel bilgi formu ve “Etkili İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği” kullanılmıştır. İstatistiki program sayesinde oluşturulan frekans ve yüzde analizleri yapıp, ikili gruplarda t testi, çoklu gruplarda ise varyans analizi (Anova), ayrıca gruplar arasındaki farklılıkları bulmada TUKEY testinden yararlanılmıştır.

Sonuç olarak; çalışmaya katılan bireylerin medeni durum değişkenine göre evlilerin bekarlara oranla iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu, 41 yaş ve üzeri güvenlikçilerin diğer yaş grubu güvenlikçilere ve 16 yıl ve üzeri bir mesleki kıdeme sahip olan bireylerin daha düşük mesleki kıdeme sahip olan bireylere oranla etkili iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Güvenlik görevlilerinin etkili iletişim becerileri düzeylerinin eğitim durumu üzerinde bir etkisinin olmadığı görülmüştür

Anahtar Kelimeler: Fırat Üniversitesi, Özel Güvenlik, Etkili İletişim

ABSTRACT

The aim of the study is to measure the Effective Communication Skill Levels of the Security Officers Working at Fırat University in Elazığ. While the population of the study was composed of security duties working at Fırat University, the sample consisted of 179 security officers working at Fırat University, on the condition that it was limited to Elazığ.

Personal information form and “Effective Communication Skills Evaluation Scale” were used to examine the Effective Communication Skills of the Security Tasks participating in the study. Frequency and percentage analyzes created by the statistical program were performed, t test in paired groups, analysis of variance (Anova) in multiple groups, and TUKEY test were used to find differences between groups.

As a result; According to the marital status variable of the individuals participating in the study, it was found that the married people have higher communication skills than the singles, the security guards aged 41 and above have higher effective communication skills than the security guards of the other age group, and the individuals with a professional seniority of 16 years and above are higher than the individuals with lower professional seniority. detected. It was observed that the effective communication skills of the security guards did not have an effect on the education level.

Keywords: Fırat University, Private Security, Effective Communication

GİRİŞ

İnsan sosyal bir varlık olarak varoluşundan bu yana yaşadığı çevre ile iç içe bulunmuş, bu çevrenin kendisine verdiği uyaranları anlamlı kılmaya çalışmıştır. Bu anlamlandırma çalışması diğer insanlarla iş birliğini gerektiren bir süreç olduğundan ortak anlamlar üretmenin yolu iletişimle sağlanmıştır (Koçyiğit, 2018). Yaşamını devam ettirmek isteyen insanın en temel aracı iletişim olmuştur. İnsanı diğer canlılardan farklı kılan özellik konuşma ve düşünme becerisi olduğundan iletişim kurma ihtiyacının doğuştan geldiği söylenebilir (Işık, 2018). Son yıllarda bireylerin ruh sağlığı ve duygularının kendini ifade etme süreçlerinde etkili olduğunu söylemek mümkündür (Yavuz, Söyler ve ark. 2017).

Kaynak (Gönderici, Verici): iletişimin içerisinde olan kişilerden, iletişim evresini başlatan, öteki kişilere duygu ve düşüncelerini aktarma eğiliminde bulunan bireye verici ya da gönderici denilmektedir. Bundan dolayı “verici” aktarmak istediği yaşantı ve duygularını alıcı konumunda bulunan tüm duyularına ulaşabilecek şekile sokmaya çalışır. Kaynak ile etkili ve yoğun olarak iletişim halinde olabilmesi için sadece alıcının olabilecek kadar fazla duyusuna erişmesi ile sağlanabilir (MEB, 2015).

Mesaj: Sembollerin bir başına anlamları yoktur. Alıcılar ve göndericiler aracılığıyla sembollere anlamlar yüklenir. Alıcıların ve göndericilerin iletişim evresinde algıladıkları anlamlar birbirine uyumlu ise “tam iletişim ortaya çıkar.

Kodlama-Kod Alma; iletişimde kodların kullanılması anlamına geldiğine göre iletişimde anlamların paylaşımını yapabilmek için de kodlama ve koda açma gereklidir. Kodlama duygular, düşünceler, ifadeler ve bilgilerin alıcılarda anlaşılmasını tam anlamıyla sağlamak adına etkili bir mesaja dönüştürme evresidir. (Zıllıoğlu, 2007, Küçük,2012).

Kanal; ileti kodlanmış bir şekilde alıcıya gönderici aracılığıyla ulaştırılan bir yol olarak adlandırılmaktadır. (Demiray, 1994).

Alıcı (Hedef); kaynak aracılığıyla iletilen mesajın hedefine denir. Alıcı mesajı ortaya çıkaran şekilleri iletişim süzgecinden geçirip anlam kazandırır ve kendisine kaynak durumuna geçerek bir ileti oluşturur (Küçük,2012).

Geri Bildirim (Feed - Back); kaynak tarafından gönderilen mesaja alıcının vermiş olduğu tepkinin, yeniden kaynağa alıcı aracılığıyla ulaşması evresidir. Göndericiye alıcı aracılığıyla ulaşan cevaba geri bildirim denir. Alıcı göndericinin mesajı anlayıp anlamadığını bu yolla öğrenir (MEB, 2015).

İletişim Sürecini Etkileyen Faktörler: İletişim halinde olduğumuz bireylerin kişisel ve kültürel kabiliyetlerini tanıma, beklentilerini bilme, iletişim evresinde mesajlarımızı bu beklentilere uygun bir şekilde kodlayarak göndermemize imkan sağlar. İletişim evresinin tarafında olan bireylerin birbirleriyle ilgili bilgi seviyeleri iletişimin evresini ve seviyesini belirlemektedir (Zılhoğlu, 2007).

Etkili İletişim Becerileri

Etkili Konuşma; düşünce ve duygularımızı, gördüklerimizi ve yaşadıklarımızı, dinlede olan bireye kelimeler vasıtasıyla iletim işine denir. Konuşmanın temeli sestir ve bu sesler belirli bir anlaşmaya göre sıralanır (Küçükaslan, 2014).

Etkili Dinleme; “Sessel uyaran alım evresi” şeklinde söylenmekte ve dinlemeyi edilgen bir davranış süreci olmasının yanı sıra etken bir evre olduğunu vurgulamaktır (Mutlu, 2008).

Empati; Bireyin kendini karşısında olan bireyin yerine koyup, o bireyin duygularını, düşüncelerini ve ruhsal durumunu hissetme ve anlama durumu şeklinde adlandırılmaktadır. (Geçikli, 2016).

MATERYAL ve YÖNTEM

Çalışma Elazığ ili Fırat Üniversitesinde Görev Yapan Güvenlik Görevlilerinin Etkili İletişim Beceri Düzeylerini ölçme amacını taşımaktadır. Çalışmanın evrenini Fırat Üniversitesinde görev yapan güvenlik görevleri oluştururken, örnekleme ise Elazığ ile sınırlı olmak koşuluyla Fırat Üniversitesinde çalışan 179 güvenlik görevlileri oluşturmuştur.

Çalışmamızda Korkut (1996) tarafından geliştirilen “Etkili İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek 25 maddelik hiçbir zamandan (1), her zamana (5) şeklinde puanlanarak, 5’li likert şeklinde derecelendirilmiştir.

Çalışmaya katılan Güvenlik Görevlilerinin Etkili İletişim Becerilerinin incelenmesi amacıyla kişisel bilgi formu ve “Etkili İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği” kullanılmış olup, istatistiki program sayesinde oluşturulan frekans ve yüzde analizleri yapıp, ikili gruplarda t testi, çoklu gruplarda ise varyans analizi (Anova), ayrıca gruplar arasındaki farklılıkları bulmada TUKEY testinden yararlanılmıştır.

BULGULAR

Özel Güvenlik Görevlilerinin Etkili İletişim Becerileri Bağımsız Değişkenler Tablosu

Gruplar	Değişkenler	n	%
Medeni Durum	Evli	109	60,9
	Bekar	70	39,1
Eğitim Durumu	Lise	85	47,5
	Üniversite	94	52,5
Yaş	20-30	47	26,3
	31-40	72	40,2
	41 ve üzeri	60	33,5
Çalışma Yılı	1-5 yıl	31	17,3
	6-10 yıl	50	27,9
	11-15 yıl	52	29,1
	16 ve üzeri	46	25,7

Çalışmamıza katılım sağlayan güvenlik görevlilerinin yarısından fazlası evlilerden (%60,9) olduğu, eğitim durumu üniversite mezunu (94) olanların lise mezunu (85) olanlardan fazla olduğu, çoğunluğunun 31-40 yaş arasında olduğu (40,2) ve çalışma yılı 11-15 yılları arasında olan katılımcıların sayısının (52) diğer çalışma yıllarına sahip olanlara göre fazla olduğu görülmektedir.

Özel Güvenlik Görevlilerinin Medeni Durumlarına Göre Etkili İletişim Becerileri T-Testi

	Medeni Durum	N	x	Ss	t	p
Etkili İletişim	Evli	109	101,357	11,694	2,017	,045

Ölçeği	Bekar	70	97,314	15,017
--------	-------	----	--------	--------

Araştırmaya katılan güvenlik görevlilerinin etkili iletişim becerileri medeni durum açısından irdelendiğinde evli (101,357) ve bekar (97,314) olanlar arasında istatistiki yönden anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Yapılan t testi sonucunda güvenlik görevlilerinden evli olanların etkili iletişim becerileri ortalama puanları bekar olanlara göre daha fazla çıkmıştır.

Özel Güvenlik Görevlilerinin Eğitim Durumlarına Göre Etkili İletişim Becerileri T-Testi

	Eğitim Durumu	N	x	Ss	t	p
Etkili İletişim Ölçeği	Lise	85	99,717	13,861	-,057	,955
	Üniversite	94	99,829	12,652		

Araştırmaya katılan güvenlik görevlilerinin etkili iletişim becerileri eğitim durumları açısından irdelendiğinde lise mezunu (99,717) ve üniversite mezunu (99,829) olanlar arasında istatistiki yönden anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

Özel Güvenlik Görevlilerinin Yaş Durumlarına Göre Etkili İletişim Becerileri Anova Testi

	Yaş	N	X	Ss	f	p	Tukey
Etkili İletişim Ölçeği	20-30 Yaş ^A	47	96,170	12,542	3,328	,038	
	31-40 Yaş ^B	72	99,680	13,765			C-A
	41 ve Yaş ^C	60	102,716	12,491			
	Toplam	179	99,776	13,202			

Güvenlik görevlilerinin etkili iletişim becerileri yaşları açısından incelendiğinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık görülmektedir. Analiz sonucunda toplam ortalama puanlara baktığımızda 41 ve üzeri yaşlarda olanların (102,716) diğer yaşlara göre ortalamalarının daha fazla olduğu görülmüştür. Gruplar arası farklılıkların belirlenmesi için yapılan analiz sonucunda 41 ve üzeri yaşlarda olanlar ile 20- 30 yaşlar arasında olanlar arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır.

Özel Güvenlik Görevlilerinin Çalışma Yıllarına Göre Etkili İletişim Becerileri Anova Testi

	Çalışma Yılı	N	X	Ss	f	p	Tukey
Etkili İletişim Ölçeği	1-5 Yıl ^A	31	94,064	13,132			
	6-10 Yıl ^B	50	97,460	14,215			
	11-15 Yıl ^C	52	100,846	12,536	5,253	,002	D-A,B
	16 ve üzeri Yıl ^D	46	104,934	10,926			
	Toplam	179	99,776	13,202			

Güvenlik görevlilerinin etkili iletişim becerileri çalışma yılları açısından irdelendiğinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. Analiz sonucunda toplam ortalama puanlara baktığımızda 16 yıl ve üzeri çalışmaya sahip olan katılımcıların (104,934) diğer çalışma yıllarına sahip olanlara göre ortalama puanlarının daha fazla olduğu görülmüştür. Gruplar arası farklılıkların belirlenmesi için yapılan analiz sonucunda 16 ve üzeri yıllara sahip çalışanların 1- 5 yılları ve 6-10 yılları arasında çalışma yılına sahip güvenlik görevlileri arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Çalışmamıza katılım sağlayan güvenlik görevlilerinin yarısından fazlası evlilerden (%60,9) olduğu, eğitim durumu üniversite mezunu (94) olanların lise mezunu (85) olanlardan fazla olduğu, çoğunluğunun 31-40 yaş arasında olduğu (40,2) ve çalışma yılı 11-15 yılları arasında olan katılımcıların sayısının (52) diğer çalışma yıllarına sahip olanlara göre fazla olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan güvenlik görevlilerinin etkili iletişim becerileri medeni durum açısından irdelendiğinde evli (101,357) ve bekar (97,314) olanlar arasında istatistiki yönden anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Yapılan t testi sonucunda güvenlik görevlilerinden evli olanların etkili iletişim becerileri ortalama puanları bekar olanlara göre daha fazla çıkmıştır. Bu da evlilerin aile babası olması, bekarlara göre daha sorumluluk sahibi olması sebebiyle karşısındaki kişilerle iletişim kurmada daha etkili olduğunu söylenebilir. Yapılan literatür araştırmalarında spor bilimleri fakültelerinde görev yapan akademisyenlerin medeni durumlarına göre etkili iletişim beceri düzeylerinde anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır (Durmuş 2020).

Araştırmaya katılan güvenlik görevlilerinin etkili iletişim becerileri eğitim durumları açısından irdelendiğinde lise mezunu (99,717) ve üniversite mezunu (99,829) olanlar arasında istatistiki yönden anlamlı bir farklılığa

rastlanmamıştır. Yapılan analiz sonucunda güvenlik görevlilerinin eğitim durumlarının etkili iletişim becerileri üzerinde bir etkisinin olmadığını göstermektedir. Yapılan diğer çalışmalara baktığımızda hemşirelerin eğitim düzeyleri yükseldikçe etkili iletişim becerilerinin lise mezunu bireylerin lisans ve lisans üstü eğitim görenlere göre daha düşük olduğu görülmüştür, bu da eğitim gördükleri lise yılları kimlik kazanma, bağımsız olma gibi değişimler sebebiyle verilen etkili iletişim derslerini yeterli düzeyde hayata geçiremedikleri için iletişim durumlarında problemler yaşadıkları düşünülebilir (Kumcağız ve ark. 2011). Bağımsız anaokulu yöneticileri üzerine yapılan bir çalışmada yöneticilerin etkili iletişim becerilerinin eğitim durumları üzerinde bir etkisinin olmadığı görülmüştür (Adıgüzel 2020). Yine öğretmenler üzerine yapılan bir çalışmada öğretmenlerin eğitim düzeylerinde etkili iletişim becerilerinin bütün alt boyutlarında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır (Ünsal 2021).

Güvenlik görevlilerinin etkili iletişim becerileri yaşları açısından incelendiğinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık görülmektedir. Analiz sonucunda toplam ortalama puanlara baktığımızda 41 ve üzeri yaşlarda olanların (102,716) diğer yaşlara göre daha fazla olduğu görülmüştür. Gruplar arası farklılıkların belirlenmesi için yapılan analiz sonucunda 41 ve üzeri yaşlarda olanlar ile 20- 30 yaşlar arasında olanlar arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Bunun sonucunda yaş ilerledikçe etkili iletişim becerilerinin arttığı görülmüş olup, bireylerin yaşları olgunlaştıkça diğer bireylere karşı saygı, sevgi ve iletişim konusunda daha dikkatli davranmaları gerektiğini daha iyi bir şekilde algılamalarına sebep olduğunu söylemek mümkündür. Yapılan farklı çalışmalar incelendiğinde spor bilimleri fakültesinde görev yapan akademisyenlerin etkili iletişim becerilerinin yaş açısından bir farklılık gösterdiği gözlenmiştir, bu da akademisyenlerin yaşları arttıkça beceri düzeylerinin arttığını göstermektedir (Durmuş 2020). Öğretmenler üzerine yapılan çalışma da ise öğretmenlerin etkili iletişim becerilerinde yaşın bir etkisinin olmadığı görülmüştür (Ünsal 2021).

Güvenlik görevlilerinin etkili iletişim becerileri çalışma yılları açısından irdelendiğinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. Analiz sonucunda toplam ortalama puanlara baktığımızda 16 yıl ve üzeri çalışmaya sahip olan katılımcıların (104,934) diğer çalışma yıllarına sahip olanlara göre ortalama puanlarının daha fazla olduğu görülmüştür. Gruplar arası farklılıkların belirlenmesi için yapılan analiz sonucunda 16 ve üzeri yıllara sahip çalışanların 1- 5 yılları ve 6-10 yılları arasında çalışma yılına sahip güvenlik görevlileri arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Bunun sonucunda çalışma yılı arttıkça etkili iletişim becerilerinin de arttığını söylemek mümkündür. Yapılan çalışmalara baktığımızda, Spor bilimleri fakültesinde görev yapan akademisyenlerin çalışma yılları incelendiğinde anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür, bunun sonucunda çalışma yılları arttıkça etkili iletişim becerilerinin arttığını da söylemek mümkündür (Durmuş 2020). Hemşireler üzerine yapılan bir çalışmada 20 yıl üzeri hizmeti olan hemşirelerin iletişim beceri düzeyleri 20 yıldan az olanlara göre daha yüksek çıktığı ve anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür, bu da hemşirelerin çalıştıkları birim ve çalışma yıllarında ki tecrübe dolayısıyla etkili iletişim becerilerinin yüksek çıkmasına sebep olduğu söylenebilir (Kumcağız ve ark. 2011). Bağımsız anaokulu yöneticileri üzerine yapılan çalışmada etkili iletişim becerilerinin mesleki kıdem üzerine hiç farklılık göstermediği görülmüştür (Adıgüzel 2020). Öğretmenlerin etkili iletişim becerileri etkin dinlenme, kendini tanıma- kendini açma ve beden dili kullanma alt boyutlarında mesleki kıdem açısından bir farklılık göstermez iken, egoyu geliştirici dil ve empati alt boyutunda anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır, kıdem arttıkça egoyu değiştirici dil ve empati düzeylerinin arttığı görülmüştür (Ünsal 2021).

Sonuç olarak; çalışmaya katılan bireylerin medeni durum değişkenine göre evlilerin bekarlara oranla iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu, 41 yaş ve üzeri güvenlikçilerin diğer yaş grubu güvenlikçilere ve 16 yıl ve üzeri bir mesleki kıdeme sahip olan bireylerin daha düşük mesleki kıdeme sahip olan bireylere oranla etkili iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Güvenlik görevlilerinin etkili iletişim becerileri düzeylerinin eğitim durumu üzerinde bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Medeni durumda evlilerin, yaş durumunda 41 ve üzeri yaşların mesleki kıdemde 16 yıl ve üzeri çalışmaya sahip olanların etkili iletişim becerilerinin yüksek çıkmasının nedeni, aile kavramının baskınlığı ve olgunlaşmanın verdiği deneyimin farklı bireylerle etkili iletişim kurmalarında daha anlayışlı bir şekilde tavır sergilemelerine sebep olduğunu söylemek mümkündür.

KAYNAKÇA

1. Koçyiğit, M. (2018). Etkili iletişim ve duygusal zekâ. Konya: Eğitim Yayınları.
2. Işık, M. (2018). İletişim bilimine giriş. Konya: Eğitim Yayınları.
3. Yavuz Söyler, D. ; Karahüseyinoğlu, M. F. & Altungül O. (2017). The Impact of Sports on Expressing One's Feelings. Journal of Education and Training Studies Vol. 5, No. 4.
4. MEB (2015). Mesleki Eğitim, Etkili İletişim, Ankara. http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Etkili%20C4%B0leti%C5%9Fim.pdf

5. Zılhoğlu, M. (2007). İletişim Bilgisi ve Tanımı. Eskişehir: Açıköğretim Yayınları.
6. Küçük, M. (2012). İletişim Kavramı ve İletişim Süreci (Editör: Nezi ORHON). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
7. Demiray, U. (1994). İletişim Ötesi İletişim. Eskişehir: Turkuaz Kitabevi.
8. Küçükaslan, N. (2014). Etkili İletişim Teknikleri. İstanbul: Ekin Basın Yayın Dağıtım.
9. Geçikli, F. (2016). Halkla İlişkiler ve İletişim. İstanbul: Beta Yayıncılık.
10. Mutlu, E. (2008). İletişim Sözlüğü. Ankara: Ayraç Kitabevi, 5. Basım.
11. Korkut, F. (1996). İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin geliştirilmesi: Güvenirlik ve geçerlik çalışmaları. Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 2(7), 18-23.
12. Durmuş, G. (2020). Spor Bilimleri Fakültelerindeki Akademisyenlerin Etkili İletişim Becerilerinin Örgüt Kültürü Tipine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı, Spor Yönetim Bilimleri Programı, Ankara.
13. Kumcağız, H., Yılmaz, M., Çelik B.S. ve Avcı, A.İ. (2011). Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun ili örneği. Dicle Tıp Dergisi, 38: 49-56.
14. Adıgüzel M. (2020). Bağımsız Anaokulu Yöneticilerinin Problem Çözme Ve Etkili İletişim Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
15. Ünsal, Y. (2021). Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri İle Etkili İletişim Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetim Anabilim Dalı, Kırıkkale.