

**T.C.KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İLETİŞİM TASARIMI VE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ  
ANABİLİM DALI  
GÖRSEL İLETİŞİM TASARIMI VE REKLAMCILIK BİLİM  
DALI**

**TOPLUMSALLAŞMA SÜRECİNDE ÖZEL GÜVENLİK  
MESLEĞİ VE BU MESLEĞİN UYGULAYICILARINA YÖNELİK  
TUTUMLARIN OLUŞUMUNDA İLETİŞİMİN ROLÜ: KOCAELİ  
ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Ceyhun ULUCAN**

**KOCAELİ 2019**

**T.C.KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İLETİŞİM TASARIMI VE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ  
ANABİLİM DALI  
GÖRSEL İLETİŞİM TASARIMI VE REKLAMCILIK BİLİM  
DALI**

**TOPLUMSALLAŞMA SÜRECİNDE ÖZEL GÜVENLİK  
MESLEĞİ VE BU MESLEĞİN UYGULAYICILARINA YÖNELİK  
TUTUMLARIN OLUŞUMUNDA İLETİŞİMİN ROLÜ: KOCAELİ  
ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Ceyhun ULUCAN**

**Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Akın DEVECİ**

**KOCAELİ 2019**

T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İLETİŞİM TASARIMI VE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ ANABİLİM  
DALI  
GÖRSEL İLETİŞİM TASARIMI VE REKLAMCILIK BİLİM DALI

TOPLUMSALLAŞMA SÜRECİNDE ÖZEL GÜVENLİK MESLEĞİ  
VE BU MESLEĞİN UYGULAYICILARINA YÖNELİK  
TUTUMLARIN OLUŞUMUNDA İLETİŞİMİN ROLÜ: KOCAELİ  
ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tezi Hazırlayan: Ceyhun ULUCAN

Tezin Kabul Edildiği Enstitü Yönetim Kurulu Karar ve No: 26.06.2019 /18

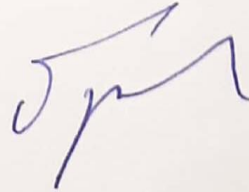
Jüri Başkanı: Dr. Öğr. Üyesi Akın DEVECİ



Jüri Üyesi: Doç. Dr. Sedat ÖZEL



Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi Fatih YAMAN



KOCAELİ 2019

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ .....	I
ÖZET.....	II
ABSTRACT .....	III
KISALTMALAR .....	IV
TABLolar .....	V
ŞEKİLLER/GRAFİKLER .....	VI
RESİMLER/GÖRSELLER .....	VII
GİRİŞ .....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

### 1. ÖZEL GÜVENLİK KAVRAMI, GELİŞİMİ VE MESLEK UYGULAYICILARI OLARAK ÖZEL GÜVENLİK GÖREVLİLERİ

1.1. GÜVENLİK KAVRAMI VE KAVRAMA İLİŞKİN TANIMLAMALAR .....	6
1.2. GÜVENLİĞİN ÖZEL BOYUTU: ÖZEL GÜVENLİK KAVRAMI .....	9
1.3. ÖZEL GÜVENLİK HİZMETLERİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ.....	11
1.4. TÜRKİYE’DE ÖZEL GÜVENLİĞİN GELİŞİMİ.....	17
1.4.1. Türkiye’de Özel Güvenliğin Hukuki Boyutu .....	19
1.4.2. Türkiye’de Özel Güvenliğin Akademik Boyutu.....	19
1.5. ÖZEL GÜVENLİK MESLEĞİNİN UYGULAYICILARI: ÖZEL GÜVENLİK ŞİRKETLERİ, ÖZEL GÜVENLİK BİRİMLERİ VE ÖZEL GÜVENLİK GÖREVLİLERİ .....	23
1.5.1. Özel Güvenlik Şirketleri .....	23
1.5.2. Özel Güvenlik Birimleri .....	25
1.5.3. Özel Güvenlik Görevlileri .....	25
1.5.3.1. Özel Güvenliğin Faaliyet Alanları .....	28
1.5.3.2. Özel Güvenlik Görevlisinde Aranacak Şartlar .....	29
1.5.3.3. Özel Güvenlik Görevlisinin Sahip Olduğu Yetkiler .....	31
1.5.3.4. Özel Güvenlik Personelinin Eğitimi .....	34
1.5.3.5. Özel Güvenlik Görevlisine Yönelik Algı ve Güvenliğin Edilgen Boyutu.....	38

## İKİNCİ BÖLÜM

<b>2. TOPLUMSALLAŞMA SÜRECİNDE TUTUM OLUŞUMU VE İLETİŞİMİN ROLÜ</b>	
2.1. TOPLUMSALLAŞMA VE KÜLTÜR .....	41
2.2. TOPLUMSALLAŞMA VE İLETİŞİM .....	44
2.3. TUTUMLAR VE DAVRANIŞLAR .....	45
2.4. TUTUM VE DAVRANIŞLARIN OLUŞUMDA ETKİLİ İLETİŞİM FAKTÖRÜ.46	
2.4.1. İletişim Kavramı, Özellikleri ve Amaçları .....	47
2.4.2. İletişimin İşlevleri .....	48
2.4.3. İletişim Süreci ve İletişim Modeli .....	51
2.4.4. İletişimin Boyutları .....	56
2.4.5. İletişim Türleri.....	57
2.4.5.1. Kişilerarası İletişim .....	57
2.4.5.2. Grup iletişimi.....	58
2.4.5.3. Kişi İçi İletişim/İçsel İletişim .....	59
2.4.5.4. Örgütsel/Kurumsal İletişim .....	59
2.4.5.5. Kitle İletişimi .....	59
2.4.6. İletişim Sorunları ve Nedenleri .....	60
2.4.7. Etkili İletişim ve İletişim Becerileri .....	63
2.4.7.1. Etkin Dinleme .....	63
2.4.7.2. İletişime Açıklık .....	64
2.4.7.3. Sözlü/Sözsüz Davranış Uyumu .....	65
2.4.7.4. Kullanılan Dil .....	66
2.4.7.5. Empati .....	66

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

<b>3. ÖZEL GÜVENLİK MESLEĞİ VE BU MESLEĞİN UYGULAYICILARINA YÖNELİK TUTUMLARIN OLUŞUMUNDA İLETİŞİMİN ROLÜ: KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ</b>	
--	--

3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU .....	68
3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI .....	69
3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE SINIRLILIKLARI .....	69
3.4. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ .....	71
3.5. ARAŞTIRMA SORULARI .....	71
3.6. ARAŞTIRMANIN BULGULARI .....	72
SONUÇ .....	138
KAYNAKÇA.....	143
ÖZGEÇMİŐ .....	148



## ÖNSÖZ

Yüksek lisans öğrenimim ve tez çalışmam süresince desteklerini benden esirgemeyen, yol gösteren kıymetli danışmanım, Dr.Öğr. Üyesi Akın Deveci'ye,

Yüksek lisans tez savunma sürecimde yanımda olarak katkıda bulunan değerli jüri üyeleri Doç. Dr. Sedat Özel ve Dr. Öğr. Üyesi Fatih Turan Yaman'a,

Yüksek lisans öğrenim sürecim boyunca yanımda bulunarak çok değerli katkılar sunan kıymetli çalışma arkadaşlarıma,

Yaşamım ve öğrenim hayatım boyunca en zorlu şartlarda nefes almamı sağlayan ve huzurlu bir çalışma ortamında öğrenim hayatımı sürdürmeme vesile olan aileme ve sevdiklerime teşekkürü bir borç bilirim.

**Ceyhun ULUCAN 2019**

## ÖZET

Güvenlik, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde de yer verilen önemli bir insani gereksinimdir. Geçmişten günümüze yaşanan tarihsel sosyolojik süreçte güvenlik devlet tarafından sağlanan bir hizmet gibi görülse de özellikle nüfusun artması, ekonomik gelişmeler ile birlikte kişisel/özel girişimlerle de sağlanan bir hizmet haline gelmiştir. Bu noktada kişilerin, kurumların veya eşyaların güvenliğini sağlayan meslek kolu olarak özel güvenlik hizmetleri karşımıza çıkmaktadır. Bu hizmetlerden ihtiyaç duyulması halinde kamu kurumları da faydalanabilmektedir. Bu kurumların başında da sahip oldukları popülasyon ile üniversiteler yer almaktadır.

Odağında insan ile etkileşim/ilişki olan özel güvenlik mesleğinin uygulayıcılarının bu noktada etkili iletişim becerilerine sahip olması gerekmektedir. Etkili iletişim ile birçok sorunun daha baş göstermeden önüne geçilmesi mümkünken iletişimde yapılacak en ufak hata bile çok ağır olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Bu bağlamda iletişimsel bir perspektiften, özel güvenlik mesleğinin uygulayıcıları olan özel güvenlik personellerinin mesleğe yönelik algısı ve iletişime yönelik yaklaşımlarını ortaya koyabilmek amacıyla Kocaeli Üniversitesi Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü Biriminde çalışan 20 katılımcı ile derinlemesine görüşme gerçekleştirilmiştir. Örneklemeye dahil edilen 20 kişi, en kapsamlı veriyi verme ihtimalleri göz önüne alınmış ve bu kişiler amaçlı örneklemeye yöntemiyle belirlenmiştir. 15 Nisan 2019 - 15 Mayıs 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilen görüşmede katılımcılara toplamda *6 ayrı bölümden oluşan 38 adet soru* yöneltilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre, özel güvenlik görevlisinin bireylerle etkili bir iletişim kurabilmesi için; diksiyonu düzgün olması ve hitap becerisine sahip olması, empati kurabilmesi, kendine güveni olması, mesleki bilgilere sahip olması, ikna kabiliyeti olması, kişisel gelişimini tamamlamış olması, sakin bir tavra sahip olması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca hali hazırdaki müfredatta yer alan özel güvenlik eğitimlerinin yetersiz olduğu ve iletişim derslerinin saatlerinin eksik olduğu da ulaşılan diğer sonuçlar arasındadır.

**Anahtar Kelimeler:** Güvenlik, Özel Güvenlik, İletişim, Etkili İletişim Kocaeli Üniversitesi



## ABSTRACT

Security is an important human need, which is also included in Maslow's hierarchy of needs. Even though security has been seen as a service provided by the state in the historical sociological process from past to present, especially the increase in the population has become a service provided by personal / private initiatives along with economic developments. At this point, private security services emerge as the professional branch that provides security of individuals, institutions or goods. Public institutions can also benefit from these services if needed. At the beginning of these institutions, universities are in the population with their population.

The practitioners of the private security profession, which is the focus / interaction with the human, should have effective communication skills at this point. While effective communication can prevent many problems before they begin, even the slightest error in communication can have very serious negative consequences. In this context, an in-depth interview was conducted with 20 participants working in the Department of Protection and Security Department of Kocaeli University in order to reveal the perception and communication approaches of private security personnel, who are the practitioners of private security profession, from a communicative perspective. The 20 people included in the sampling were determined by purposeful sampling method considering the possibility of giving the most comprehensive data. During the meeting, which was held between 15 April 2019 and 15 May 2019, the participants were asked 38 questions in total consisting of 6 different sections.

According to the results of the research, in order for the private security officer to communicate effectively with individuals; diction should be smooth and have the ability to address, empathy, self-confidence, professional knowledge, persuasion ability, completed personal development, should have a calm attitude. In addition, the lack of private security trainings in the current curriculum and the lack of hours of communication lessons are among other results.

**Key Words:** Security, Private Security, Communication, Effective Communication, Kocaeli University.

## KISALTMALAR LİSTESİ

**ABD:** Amerika Birleşik Devletleri

**AVM:** Alışveriş Merkezi

**KOÜ:** Kocaeli Üniversitesi

**MGK:** Milli Güvenlik Kurulu

**MYO:** Meslek Yüksek Okulu

**ÖG:** Özel Güvenlik

**ÖGG:** Özel Güvenlik Görevlisi

**ÖGH:** Özel Güvenlik Hizmetleri

**ÖGHY:** Özel Güvenlik Hizmetleri Yasası

**ÖSYM:** Ölçme Seçme ve Yerleştirme Merkezi

**TDK:** Türk Dil Kurumu

**YÖK:** Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı

## TABLÖLAR

<b>Tablo 1:</b> Avrupa Ülkelerinde Bulunan Özel Güvenlik Şirketi ve Çalışan Kişi Sayıları, Yıllık Gelirleri .....	16
<b>Tablo 2:</b> 2019 Yılı Özel Güvenlik ve Koruma Bölümü Ön Lisans Programları ve Kontenjanları .....	20
<b>Tablo 3:</b> Türkiye’de Özel Güvenlik Sektörüne Ait İstatistiksel Veriler .....	27
<b>Tablo 4:</b> Özel Güvenlik Çalışma Alanları .....	28
<b>Tablo 5:</b> Özel Güvenlik Temel Eğitimi Programlarımda İletişim Ders Saati .....	36
<b>Tablo 6:</b> Özel Güvenlik Yenileme Eğitimi Programlarımda İletişim Ders Saati.....	37
<b>Tablo 7:</b> KOÜ Fiziksel Mekânlar ve Görevli Personel Sayısı .....	37
<b>Tablo 8:</b> Derinlemesine Görüşme Gerçekleştirilen Örnekleme Yönelik Demografik Bulgular .....	73

## ŞEKİLLER/GRAFİKLER

<b>Grafik 1:</b> Yıllara Göre Özel Güvenlik Alanında Yapılan Tez Çalışmaları .....	4
<b>Grafik 2:</b> Katılımcıların Unvan Durumları .....	75
<b>Grafik 3:</b> Katılımcıların Cinsiyet Durumları .....	75
<b>Grafik 4:</b> Katılımcıların Medeni Durumları.....	75
<b>Grafik 5:</b> Katılımcıların Görev/Statü Durumları .....	75
<b>Grafik 6:</b> Katılımcıların Öğrenim Durumlarını Gösterir Grafik .....	76



## RESİMLER/ŞEKİLLER

<b>Şekil 1:</b> Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi .....	6
<b>Şekil 2:</b> Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi .....	52



## GİRİŞ

Nüfustaki artışa bağlı olarak yerleşim yerlerinin ve sanayi bölgelerinin çarpık ve hızlı artışı, teknolojik gelişmeler, işsizlik, kültürel ve sosyal değerlerin yok olmaya başlaması, internet gibi sayacağımız birçok şey insani değerlerimizi törpülemektedir. İşte tüm bu gelişmeler rahat ve huzur içerisinde yaşamak isteyen insanların başka arayışlara girmelerine neden olmakta, insanlar kendilerini güvensiz hissetmektedir. Bu bağlamda günümüz modern toplumlarında, kişi güvenliği, mal güvenliği, konut güvenliği, ülke güvenliği gibi şekillerde toplumların gelişmişliği ile paralel bir şekilde güvenliğin önemi gittikçe artmıştır.

Güvenlik; insanların topluluk halinde yaşamaya başladığı andan itibaren ihtiyaca dönüşmüştür. Bu sorunun çözümü ilk dönemlerde devlet vasıtası ile sağlanırken zamanla insan topluluklarının genişlemesi, sayılarının artması devletin tek başına bu güvenlik hizmetini sağlamasını zorlaştırmış, liberal politikalar ve küreselleşme gibi değişkenler ile birlikte özel sektör de güvenlik hizmetleri sağlamaya başlamıştır. Bu noktada özel güvenlik ve bu mesleğin uygulayıcıları olarak özel güvenlik görevlileri kişi, grup, kurum, eşya vb. unsurların korunmasında ve güvenliğinin sağlanmasında ön plana çıkmaya başlamıştır.

Genel kolluk veya özel kolluk kuvvetleri gibi üniformalı meslek dallarında görevli personeller, görevlerini ifa etmek amacıyla “insanlar üzerinde kontrol sağlama” güdüsü içerisinde bulunurlar. Bu güdü diğer insanlar tarafından karşılandığı sürece, görev başarılı bir şekilde ifa edilmeye devam edecektir. Devlet adına kuralları uygulayan olması sonucu, üniformalı meslek dallarına karşı diğer insanlar tarafından “uzak durma, bir an önce uzaklaşma” dürtüsü oluşmaktadır.

Toplum içerisinde ideolojisi veya yetişme tarzı gereği farklı kişiliğe sahip bazı insanlar sorgulayıcı olur, kontrol edilmek istemez ve oluşan bu yapıya karşı tutumlar sergiler. O ana kadar üniformanın verdiği ağırlık ile görevini icra eden personel; bilgisi, donanımı, iletişim yetisi sonucu bu durumunda üstesinden gelebilecek veya bu unsurlardan herhangi birinde yetersiz ise sonucu adli veya idari bir olayla bitecektir. Bahse konu bu psikolojik durumlar göz önüne alındığında, devlet adına

kural koyucu ya da uygulayıcı meslek dallarının toplum karşısındaki imajının doğal sonucu olarak; olumsuz bir iletişim yapısı kurulmasına, karşılıklı ön yargılara ve üzücü olaylar yaşanmasına sebebiyet vermektedir.

Üniversitelerde koruma ve güvenlik hizmetlerinde görevli Özel Güvenlik Görevlileri, sektörün en profesyonel yapıya haiz olması gereken birimlerdir. Mevzuatsal durum gereği kendine has özerk bir yapıya sahip üniversitelerde genel kolluk birimlerinin, Üniversite Rektörlüklerinin yazılı talebi ile yerleşkelere girebilmesi, Özel Güvenlik Görevlilerinin koruma ve güvenlik hizmetlerinden bire bir sorumlu durumda olmasını sağlamaktadır. Üniversitelerin bünyesinde bulunan ve kozmopolit bir yapıya sahip; öğrenci, akademik ve idari personel ile diğer çalışan veya yerleşke alanlarında ikamet edenler göz önüne alındığında, orta ölçekli bir il veya ilçe nüfusuna sahip yerleşkelerde, aynı nüfusa sahip il ve ilçelerdeki emniyet ve asayişten sorumlu kurumlara endeksle çok çok az güvenlik personeli ile görev ifa ettikleri görülmektedir. Bu durum göz önüne alındığında, adli ve idari vakaların önlenmesi veya meydana gelen bu tür vakalara müdahale edilmesi açısından Özel Güvenlik Görevlilerinin, genel kolluk bilgi ve beceri donanımına haiz olmalarını gerektirmektedir.

Özel Güvenlik Sektöründe toplumsal olaylara müdahale durumunun oluştuğu tek yapı üniversite güvenlik birimleridir diyebiliriz. İl Özel Güvenlik Komisyonları tarafından verilen izinlerle toplumsal olaylara müdahale teçhizatları kullanan ve müdahale yetkisi olan Üniversite Güvenlik Birimleri; öncelikli olarak olayların önlenmesi, varsa suç unsuru oluşan durumlarda orantılı olarak müdahale edilmesi ve en önemlisi de iki karşıt düşünceye sahip grubun bir araya gelmesini engellemesi amacıyla doğru iletişim yöntemleri kullanmalıdır. Siyasi ve ideolojik grupların eylem faaliyetleri ve karşıt grup kavgaları gibi ciddi kitleleri bulunan olaylarda kalabalık yönetimi ve kriz yönetimi için önceliği iletişim almaktadır. Bu tarz olaylarda personelin iletişim konusunda yapacağı en küçük bir hata sonucu sorumluluğu çok büyük olaylarla sona erebilecektir. Objektif olmayan en küçük bir davranış, provokatif eylemcilerin işini kolaylaştıracak hareket veya konuşmalar, kalabalığın tamamına hakim olamama, kalabalık tarafından kabul görmüş doğru sözcüyü seçememe, kararsız veya tutarsız davranışlar sergileme, müdahale kuvvetlerinin bir

bütün halinde hareket edemeyecek duruma düşürecek koordinesizlik gibi hatalar sonucunda kontrolden çıkan bir grup hareketliliği ile sonucu nereye gideceği belli olmayan bir durum oluşabilecektir.

Üniversite güvenlik birimlerinin en çok iletişim kurması gerektiği kesim öğrencilerdir. Öğrenciler ise çoğunluğu ailelerinden ve sevdiklerinden uzakta farklı şehirlerde, bir amaç uğruna yaşamını yürütmeye çalışan kişilerdir. Bu kapsamda empati unsuru ön plana çıkmaktadır. Ailelerinden uzakta ve değişik psikolojik durumlar içerisinde bulunan öğrenciler ile iletişim kurarken en doğru yaklaşım tarzı o öğrenciyi “kendi kardeşin” yerine koymaktır. Özel Güvenlik Görevlileri; bilgi, beceri ve tecrübelerine istinaden öğrencilerle doğru iletişim kurmak, yanlış tutum ve davranış içerisinde bulunan öğrencileri bir kardeş edası ile ikaz etmek ve onlara yol gösterici fikirler sunmak zorundalardır. Özel Güvenlik Görevlileri bu kapsamda; öğrencilerin üniversitelerde uyması gereken kuralları iyi bilmeleri, Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği’ne hakim olmaları, kurumun işleyişini ve yapısını özümseyerek doğru yönlendirme yapabilmeleri gerekmektedir.

Ülkemizde ne yazık ki birçok siyasi ve ideolojik olay üniversitelerde alevlenmeye başlamış ve bunun doğal sonucu olarak da olaylar şehre hatta ülke geneline yansır duruma gelmiştir. Üniversitelerde huzurlu bir eğitim-öğretim faaliyeti yürütülmesi, şehrin hatta ülkenin güvenliği ve geleceği için olayların doğru okunması ve bu olaylara zamanında müdahale edilmesi sonucu bu üzücü olay zinciri kırılacaktır. Çünkü hiçbir şey insan hayatından ve ülkenin bekasından daha önemli değildir.

Hal böyle iken özellikle kamu kurumlarında ve üniversitede özel güvenlik hizmetleri giderek önem kazanmıştır. Hatta akademik anlamda da ön lisans ve lisans düzeyinde özel güvenlik ve koruma üzerine programlar ve bölümler kurulmuş olup, sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Buna ek olarak lisansüstü düzeyde de yazılmış olan tezler incelendiğinde özel güvenlik kavramının akademik düzeyde de bir ilgi odağı haline geldiğini söylemek mümkündür.



**Grafik 1:Yıllara Göre Özel Güvenlik Alanında Yapılan Tez Çalışmaları**

1994-2019 YILLARI ARASINDA ÖZEL GÜVENLİK ALANINDA YAPILAN TEZ ÇALIŞMALARI																											
ALAN	YIL	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	GENEL TOPLAM
DOKTORA		1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	1	-	-	1	1	-	7
Y.LİSANS		1	-	-	-	2	1	-	2	1	2	-	-	5	3	2	3	6	2	1	3	3	3	2	3	4	49
TOPLAM		2	0	0	0	2	1	0	2	1	2	0	0	6	3	2	3	8	2	1	4	3	3	3	4	4	56

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Ulusal Tez Merkezi web sitesinde “Özel Güvenlik” anahtar kelimesi ile yapılan arama sonucunda yedi (7) adedi Doktora ve kırk dokuz (49) adedi Yüksek Lisans olmak üzere toplam elli altı (56) adet tez çalışması bulunduğu görülmüştür. Bu tez çalışmalarından, iki (2)’si Doktora ve on bir (11)’i Yüksek Lisans olmak üzere, toplam on üç (13) tez çalışmasının, yazarları tarafından erişime kısıtlandığı görülmüştür. Mevcut lisansüstü tez çalışmaları 1994 yılı ile 2018 yılları arasında hazırlandığı ve 1995, 1996, 1997, 2000, 2004 ile 2005 yıllarında lisansüstü tez çalışması yapılmadığı görülmektedir. Özel Güvenlik sektörünün Ülkemizde yasallaşmasını sağlayan ilk mevzuat olan 2495 Sayılı Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun’un yürürlükte olduğu süreçte Özel Güvenlik alanında Türkiye’de sadece bir (1) adet Doktora Tez çalışması ve dokuz (9) adet Yüksek Lisans Tez çalışması yapılmıştır. Buna karşın; 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun’un 2004 yılında yayımlanmasından sonra, Özel Güvenlik alanında Türkiye’de dokuz (9) adet Doktora Tez çalışması ve kırk (40) adet Yüksek Lisans Tez çalışması yapıldığı görülmüştür.

YÖK Ulusal Tez Merkezi'nde "özel güvenlik" anahtar kelimesi ile yapılan taramalar sonucunda incelenen tezlerinin yazıldığı alana göre dağılımı incelendiğinde "işletme", "kamu yönetimi", "hukuk", "uluslararası ilişkiler" ile "eğitim ve öğretim" alanlarında yazıldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Özel güvenlik mesleğinin odak noktasında insanlarla etkili iletişim yer almaktadır. İletişimde yapılacak hatalar büyük sorunlara yol açabilirken, etkili iletişim ile birlikte birçok sorunun daha başlamadan önüne geçilebilmektedir. Yapılan taramalar sonucunda "iletişim" disiplininde özel güvenlik alanında sadece bir adet lisansüstü teze<sup>1</sup> rastlanmıştır. Yapılan taramada tezin erişime kapalı olması ve sadece özet bilgisinin yer alması bakımından içeriksel bir değerlendirme yapılması mümkün olmamıştır. 2003 yılında kaleme alınan yukarıda bahsi geçen yüksek lisans tezi muhtemelen, alana önemli katkıda bulunmakla beraber 5188 sayılı kanun çıkmadan önce yapıldığı için güncelliği ve uygulanabilirliği noktasında yeni çalışmalara kapılar aralamakta, iletişim alanında yeni bir çalışmayı zorunlu kılmaktadır.

Sonuç olarak özel güvenlik mesleğine yönelik iletişimsel bir perspektiften yaklaşarak lisansüstü tez çalışması yapmak ve bu mesleğin uygulayıcıları olan özel güvenlik görevlilerinin meslek algılarını ortaya koyabilmek (Kocaeli Üniversitesi Özelinde) bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır.

---

<sup>1</sup> Dağdeviren, Deniz (2003). Özel Güvenlik Sistemi Kapsamında Güvenlik Mühendisliği Kavramının İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Bilimleri Anabilim Dalı, Kocaeli.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### 1. ÖZEL GÜVENLİK KAVRAMI, GELİŞİMİ VE MESLEK UYGULAYICILARI OLARAK ÖZEL GÜVENLİK GÖREVLİLERİ

Tez çalışmasının ilk bölümünde temel bir insanlık gereksinimi olan güvenlik kavramı ve zamanla birlikte özel güvenliğe geçiş süreci ele alınmıştır. Özel güvenlik mesleğinin doğması ile birlikte dünyada ve ülkemizde özel güvenliğin niceliksel ve niteliksel durumuna, bu mesleğin uygulayıcıları olan özel güvenlik görevlileri ve bu uygulayıcıların hukuki bakımdan görev/yetkilerine, aldıkları eğitimlere vb. bu bölümde yer verilmiştir.

#### 1.1. Güvenlik Kavramı ve Kavrama İlişkin Tanımlamalar

Evrendeki tüm canlılar hayatta kalabilmek amacıyla gerek içgüdüsel gerekse bilinçli olarak birçok savunma mekanizmaları geliştirmişlerdir. İnsanlar, var oluşlarının ilk dönemlerinden itibaren güven içinde yaşamayı ve kendini güvende hissetmeyi temel bir ihtiyaç olarak görmüşlerdir (Zogo, 2009: s. 5).

Tarih boyunca önemi hiçbir zaman azalmayan ve her dönem gereksinim duyulan güvenlik ihtiyacı, günümüzde de insanların öncelikli ihtiyacı olmaya devam etmektedir. Güvenlik ihtiyacı Abraham Maslow tarafından geliştirilen ihtiyaçlar hiyerarşisi piramidinde de en temel adımlardan birisi olarak karşımıza çıkmaktadır.

Şekil 1: Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi



Kaynak: [www.fisoloji.com](http://www.fisoloji.com)

Maslow'un ihtiyaçlar piramidine göre insanoğlu için fizyolojik ihtiyaçlardan (yeme, içme, uyuma, cinsellik vb.) sonra güvenlik ihtiyaçları (Kendisini, ailesini, toplumunu güven ve emniyet içinde ve tehlikelerden uzak hissetmek) ikinci sırada gelmektedir (Soydemir ve Kesici, 2013: s. 233).

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi piramidinde görüldüğü üzere "güvenlik" insanoğlu için bir hayli hayati bir öneme sahiptir. Bu önem neticesinde güvenlik kavramına farklı kültürlerde çeşitli anlamlar yüklenmiş, birçok isimle anılmıő ve kavrama yönelik çok sayıda tanım gerçekleştirilmiştir.

Güvenlik kelimesi (security), İngilizce'ye Latince kelime olan "securitas/securus" (sine-cura) kelimesinin dönüőmesiyle girmiőtir. "Securus", n ek olan "se" (without) ve "cura" (care: free from danger) kelimesinin birleőiminden türemiőtir. Securus, "free from danger" ise tehlike halinden uzak olma" anlamlarıyla kullanılmaktadır (Dempsey, 2010: s. 2'den aktaran; Alpkutlu, 2017: s. 46). Kavram 15. yy.'da eski Fransızca "seurte, seūrte" kelimelerinden türetilip; "sığınak, korkunun olmayıőı" gibi çeşitli anlamlarda kullanılmıőtir. Ancak; XVI. yy.'a gelindiğinde dönemin Fransa'sında, "bir sosyal grubun getireceği tehlikeden korunmuő olmak" halini ifade etmeye bařlamıőtir (Kaya, 2008: s. 9).

TDK'ya göre, güvenlik kelimesinin etimolojik boyutu ele alındığında kavramın 'güven' kökünden türediği anlaşılmaktadır. "Güven" (assurance); korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma, bağlanma duygusu ve itimat gibi anlamları aktarmak için kullanılmaktadır(www.tdk.gov.tr, 2017).

Güvenlik, hava gibi doğal ve zorunlu bir ihtiyacımızdır. Varlığı fark edilmez; yokluğu ise ölümcüldür. Güvenliğin temel amacı; canı ve malı korumaktır. Bu açıdan bakıldığında güvenliği, "korunmak için alınan tedbirler bütünü" olarak tanımlamak mümkündür (Zogo, 2009: s. 6).

“Güvenlik”, gerek dogmatik gerekse sonradan edinilen tüm değerlere dair insanın hissettiği emniyet ve güven (inanç ile itimat arasındaki bağ) veyahut söz konusu değerlere ilişkin hissedilen kaygı, şüphe ve korku durumuna karşılık gelmektedir (Alpkutlu, 2017: s. 46).

Ceylan’a göre (2013: s. 43) ise güvenlik, tehlike bulunmaması hali, emin ve rahat olma durumu ve kişilerin mallarının ırz ve namuslarının her türlü saldırı, tehdit ve muhtemel kazalara karşı korunması şeklinde tanımlanmaktadır.

Genel olarak güvenlik hizmetleri kavramı ile, “hukukun uygulanması ve düzenin sağlanması” anlatılmak istenmektedir. Hukukun uygulanması kavramı içine işlenmiş suçların aydınlatılması, suçluların adalete teslim edilmesi, işlenmekte olan suçlara müdahale edilmesi kavramları girmektedir. Bu noktada güvenlik hizmeti, toplum yaşamındaki yeri açısından büyük önem taşıyan bir kamu hizmetidir. Bu, insanın tüm gereksinimleri arasında “emniyet içinde olma gereksinimi” veya “güvenlik gereksiniminin” önemli bir yere sahip olmasından kaynaklanmaktadır (Uçkun vd., 2012: s. 23).

Güvenlik hizmeti toplumsal bir ihtiyaç olup, toplumda asayiş, huzur, sükunet ve rahatlığın sağlanması amacına yöneliktir. Genel olarak bireylerin ve toplumun her türlü suça karşı korunması, temel hakların kullanılabilmesi bir ortamın sağlanması ve buna aykırı davranışların yakalanarak gereken yasal işleme tabi tutulması için gerekli tüm önlemlerin alınması anlamına gelen “güvenlik”, devletin topluma sunduğu önemli ve vazgeçilmez hizmetlerinden olup, devlet adına, devletin otorite yetkisini kullanan güvenlik güçleri tarafından yerine getirilmektedir (Zogo, 2009: s. 7).

Güvenlik kavramının ortaya çıkışı 15. yüzyıl Kıta Avrupa’sında olmuştur. Bu yüzyıl Avrupa’da hakim egemenlik ilişkilerinin çözülmeye başladığı bir dönemdir. Mahalli düzeyde örgütlenen Kıta Avrupa’sının sosyal, ekonomik ve siyasal yapısı feodalizmin yıkılışıyla birlikte farklılaşmıştır. İktisadi ve sosyal yaşamda başlayan bu değişim, beraberinde yasal reformların gerçekleştirilmesini de zorunlu hale getirmiştir. Bu dönemde kentlerin büyümesi, yeni ekonomik faaliyetlere gelişmesi ve

devletlerin ordularını geliştirerek büyük modern orduları oluşturmaları birbiriyle ilişkili olarak gerçekleşmiştir. Modern ulus-devletin temel dinamiklerini oluşturan bu gelişmeler toplumsal ve siyasal ilişkilerde yaşanacak olan dönüşümün ilk görünümüdür (Kaya, 2008: ss. 10-11).

Yukarıda da belirtildiği üzere, Kıta Avrupa'sında başlayan ve ardından tüm dünyayı etkisi altına alan siyasal/sosyal/ekonomik yapıdaki tüm bu değişimler (merkezi ve bürokratik devletin kurulması, mülkiyet esaslı toplumsal ilişkilerin oluşumu, yurttaş-devlet ilişkisinin asli belirleyen haline gelmesi, emeğin özgürleşmesi, kentleşme) kişinin ve toplumun güvenlik ihtiyacını ve önemini artırmıştır.

## **1.2. Güvenliğin Özel Boyutu: Özel Güvenlik Kavramı**

Toplumsal yapıda yaşanan sosyo-ekonomik ve siyasal değişimlerle beraber güvenlik kavramı zamanla sadece devletin sunduğu bir hizmet olmaktan çıkmış, bu hizmet özel kuruluşlarca da yapılmaya başlanmıştır. Bu bölümde, özel güvenlik kavramına yönelik bazı tanımlamalara yer verilmiştir.

Özel güvenlik, genel olarak insanın kendini tehlikede hissetmesi durumunda karşı tedbirler alınması şeklinde ortaya çıkar, insanlar güvenlik hizmetini, “devlet” olarak tanımlanan otorite vasıtasıyla uzunca süre almıştır. Fakat zamanla, devletin güvenlik kuvvetlerine yardımcı birimler ortaya çıkmış ve özel güvenlik alanının gelişmesine zemin hazırlanmıştır (Göç vd., 2017: s. 193).

Özel güvenlik, gerek kamu güvenliğini ve gerekse “kişisel çıkarı korumayı” (the self-interest protection), şahsi bütçeyle finanse etmenin adı olarak karşımıza çıkmaktadır (Alpkutlu, 2017: s. 68).

Özel güvenlik; uygunsuz ve yersiz hareketlere karşı mülkün ya da kişinin korunmasına yönelik hazır bulunma, caydırma, gözetleme gibi yöntemlerle müşterilerine hizmet veren birim olarak tanımlanmaktadır (Kaya, 2008: s. 57).

Özel güvenlik; "belli bir kişi ve kuruluşun özel mülkiyetlerini, şahıslarını tehlikelere karşı ücret karşılığında koruyan, kendi adına kar amacıyla çalışan kişiler veya şirketler bütünüdür. Bu tanıma göre karşımıza üç temel unsur çıkmaktadır (Efe, 2009: s. 83):

- a) Özel güvenlik hizmetlerinden özel kişiler ve kuruluşlar yararlanmaktadır. İstisnai olarak kamu kuruluşları da ücretini ödemek şartıyla bu hizmetten yararlanmaktadır.
- b) Özel güvenlik hizmetleri talep üzerine yerine getirilmektedir.
- c) Özel güvenlik hizmeti sağlayan kişi ve kuruluşlar özeldir.

24.12.2017 tarihinde yayımlanan 696 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname gereği, kamu kurum ve kuruluşlarının büyük çoğunluğunda, personel çalıştırılmasına dayalı hizmet alım sözleşmeleri gereği, yükleniciler tarafından karşılanan koruma ve güvenlik hizmetleri kapsamında görev yapan, Özel Güvenlik Görevlilerinden şartları uyanlar, belirsiz süreli Sürekli İşçi unvanı ile kamu bünyesine geçirilmiştir. Bu durum sonucunda 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu, Genel İdari Hizmetler Sınıfı bünyesinde yer alan Koruma ve Güvenlik Memurlarına ek olarak kadrolaşan sürekli işçiler ile birlikte Kamu Kurum ve Kuruluşları hizmet alımı yerine kendi bünyesinde birim oluşturmak suretiyle koruma ve güvenlik ihtiyaçlarını karşılar hale gelmiştir.

Genel kolluğun hizmet bakımından yetersiz kaldığı alanlarda yardımcı olmak amacını taşıyan özel güvenlik, kamusal güvenliğin en büyük alternatif gücü olma özelliğini günümüzde de arttırarak devam etmektedir. Özel güvenliğin neden bu kadar yaygınlaştığı konusundaki temel görüşler, devletin mali krizi ve bürokratik yapının durumu, alışveriş merkezleri gibi "kitlelesel özel mülkiyet" in yaygınlaşması, kişilerin bu yöndeki talepleri, özel sektörde oluşan sürekli korunma ihtiyaçlarının genel kolluk tarafından karşılanma ihtimalinin olmaması ile daha geniş perspektiften devletin ve idarenin yaşadığı yapısal dönüşüm şeklinde özetlenebilir (Sever, 2013: s. 207; Göç vd., 2017: s. 196).

Görüldüğü üzere özel güvenlik, özel kişi veya şirketlerinin belirli bir ücret karşılığı temin ettikleri koruma ve güvenlik hizmetidir. Özel güvenlik hizmeti sunan kişi ve kurumlar genellikle özeldir ve kar amacıyla yapılanmışlardır.

Özel güvenlik hizmetlerinden gerekli görülmesi durumunda kamu kurum ve kuruluşları da faydalanabilmektedir. Ancak istisnai olarak devlet kurum ve kuruluşlarında, koruma ve güvenlik hizmetleri kendi bünyesinde yürütülmektedir.

### **1.3. Özel Güvenlik Hizmetlerinin Tarihsel Gelişimi**

İnsanın ilk var olduğu andan itibaren hayatta kalma amacıyla kendini koruma zorunluluğu zamanla birlikte (teknolojik ilerlemeler ve tarihsel gelişmeler) farklı boyutlara ulaşmıştır. Bu noktada ise özel güvenlik hizmetlerinin geçmişten günümüze yaşadığı değişim ele alınacaktır.

Dünyadaki bütün oluşumlar talep-arz denklemine göre şekillenmektedir. İnsanlar hayat için ihtiyaç duydukları olgulara ya da karşılaştıkları sorunlara ya kendi yöntemleriyle çözüm aramış ya da diğer insanların bu konudaki çalışmalarına talip olmuşlardır. Fakat insanın her sorununu çözmesi ve her istediğini yerine getirebilmesi pek mümkün değildir. Bu noktada elde edilemeyen isteklerin elde edilme arzusu "şiddet yolunu" bir araç olarak kullanma alternatifini ortaya çıkarmıştır. İnsanlık tarihi aralarındaki sorunlara çözüm olarak şiddeti kullandığı günden başlayarak bugüne kadar güvenlik adına gereksinimler geliştirmeye başlamıştır (Ceylan, 2013: s. 26). Şiddetin ortaya çıkışıyla birlikte başlayan temel gereksinimler olarak sayabileceğimiz beslenme ve barınmanın yanı sıra güvenlik problemi ilkel topluluk yapılarından günümüz modern toplum yapısına doğru insanlığın geçirdiği süreçle birlikte gittikçe önem kazanmıştır.

Güvenlik kavramı, insanların toplu ve yerleşik hayata geçip bu yaşamı devam ettirmesiyle birlikte gereklilik haline gelmiş ve sistemleşmiştir. Güvenliğin gelişimi insanlık tarihi ile iç içedir. Güvenlik, insanların bilimsel, teknik ve ekonomik gelişmelerine paralel bir şekilde gerçekleşmiş ve bu doğrultuda da önemi gün geçtikçe artmıştır.

Özel güvenlik tarihinin geçmişi Roma İmparatorluğuna kadar uzanmaktadır. Şehirlerde yangınların fazla olmasından dolayı "the Vigiles" yani şehri gözetleyen görevliler adı altında bir yapılanmaya gidilmiştir. Bir bakıma gece bekçiliği



görevinde hem polis hem de itfaiye hizmeti veren ücretli çalışanlardan oluşmaktaydı. Ortaçağ döneminin sonuna kadar halkın ve ortak alanların korunması ve güvenliğinin sağlanması basit düzeyde devam etmiştir. Ortaçağ sonrasında, Sanayi Devriminin yaşanmasıyla birlikte toplumsal yapıda meydana gelen değişimler, sürekli gelişen problemlere neden olmuştur. Devletin yetersiz kaldığı alanlarda bireylerin özel güvenlik talebini karşılayan özel güvenlik şirketleri ortaya çıkmıştır. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra ise özel güvenlik sektörünün hızla gelişmeye başladığı görülmektedir. Liberal politikalar sonucunda “güvenlik” parayla satın alınabilen bir sektör haline gelmiştir (Soydemir ve Kesici, 2013: s. 235).

Özel Güvenlik örgütlerinin tarihine kapitalizmin ilk evrelerinden itibaren başladığı görülmektedir. Çünkü o dönemde tacirler, kendi ticari mallarının korunabilmesi amacıyla ücret karşılığında özel güvenlik örgütleri kurmuşlar ve bu sayede özellikle artan hırsızlığa karşı mücadele etmişlerdir. Tarihe bakıldığında bu tür örgütlenmelerin, kapitalizmin doğum yeri olarak kabul edilen İngiltere’de başladığını kabul etmek yanlış olmayacaktır. Bahsi geçen örgütlere örnek olarak; hırsızlıkla elde edilen malların geri alınabilmesi amacıyla konulan ödül sisteminin bir sonucu olan ve Türkçe’ye “Hırsız Yakalayıcıları” olarak geçen “Thief Takers” uygulaması (Sklansky, 1999: s. 1199), “Bow Caddesi Devriyeleri” (Bow Street Runners/Bow Street Patrols) (Fitzgerald, 1888, s. 120), “Nehir Polisi” (Thames River Police-Marine Police-Water Police) (Colquhoun, 1798: s. 159) verilebilir (Aktaran; Şimşek ve Kara: 2017: s. 90). Her biri yakından incelendiğinde, Londra’nın tacir zenginleri tarafından mallarının güvenliği için kuruldukları anlaşılmaktadır.

Bugünkü anlamda özel güvenliğin oluşumu ve yaygınlaşması ise ABD ve Kıta Avrupa’sında 1960 ve 1970’li yıllarda olmuştur. Yaşanan büyümenin sebebi olarak bazı yaklaşımlar 1950’li yıllarda artan suç oranlarını ve bunun etkilerini göstermektedir. Daha sonra ise organize suçlarda yaşanan artış ve polis sayısının yeterince fazla olmaması ile işletmelere karşı işlenen suçlar ya da mülkiyete karşı işlenen suçlarda polisin isteksiz davranması özel güvenliğe olan talebin artmasına neden olduğu görülmektedir (Kaya, 2008: s. 58). Bunun yanı sıra kişilerin kendilerini ve malvarlıklarını devletten bağımsız olarak ayrıca korumak istemeleri doğrultusunda da özel güvenliğe yönelik talebin artışı söz konusudur (Sever, 2013: s.

205). Amerika kıtasında ABD ve Avrupa kıtasında ise İsveç'in önderliğinde kök salan bu hizmet, bir değerlendirmeye göre, ilk denilebilecek örneklerini "1830'lu yıllarda Amerika'da atlı posta arabalarının korunması" ile ortaya koymuştur (Alpkutlu, 2017: s. 68).

Özel güvenliğin öncüleri ABD'de Allan Pinkerton, Avrupa'da Philip Sorensen adlı İsveçlidir. Bugün dünyanın en eski ve en büyük güvenlik teşkilatı Allan Pinkerton'ın 1850 yılında kurduğu şirkettir. Bugün bu firmanın dünyanın değişik yerinde yaklaşık 40.000 çalışanı bulunmaktadır. Chicago Polis Müdürlüğünün ilk dedektiflerinden olan Pinkerton'ın kurduğu teşkilat, özel işletmeler ve resmi kurumlara istihbarat, karşı istihbarat ve soruşturma hizmetleri vermekteydi. Toplu sözleşme sisteminin ortaya çıkmasına kadar grev kırıcılığı da bu şirketin sunduğu hizmetlerden bazılarıydı. Bu dönemden sonra kurulan özel güvenlik teşkilatları çeşitli demiryolu şirketleri için koruma devriyeleri çıkararak demiryolu depoları ve endüstriyel alanların güvenliğini de sağlama hizmeti vermeye başlamışlardır. Philip Sorensen ise sanayi kuruluşlarına yangın, kaza ve sel gibi tehlikelerle, suçları önleme ve bunların yol açacağı zararları giderme konusunda eğitim görmüş nitelikli personel sağlamaya hizmetine odaklanarak Avrupa'daki güvenlik hizmetleri için ayrı bir model oluşturmuştur (Efe, 2009: s. 84).

XX. yüzyılla birlikte başta sanayileşmiş ülkeler olmak üzere şahıslar mallarını korumak için, para ve mal nakdinde özel koruma ya da bekçilere başvurmaya başlamışlardır. İç güvenliğin sağlanmasında kurumların ya da şahısların talepleri doğrultusunda özel koruma, bekçilik, dedektiflik gibi yöntemlere başvurulmuş, bu yöntemler çeşitli şirketler aracılığıyla sağlanır olmuştur (Kaya, 2008: s. 56).1990'lı yıllara gelindiğinde ise dünyanın birçok bölgesinde özel güvenlik sektörü kamusal güvenlik güçlerinden rakamsal olarak daha fazla kişiyi istihdam etmeye başlamıştır.

Ulus devletin tüm dünyada yaygın devlet biçimi haline geldiği dönemde de gerek gece bekçiliği gerekse polisiye kolluk ve zabıta aracılığıyla sağlanmaya devam edilen iç güvenlik, 1970'lerden itibaren batılı ulus devletlerin girdiği ekonomik bunalımı aşmanın yöntemi olarak belirlenen özelleştirme hareketi sırasında "özelleşmeye" başlamıştır. Buna bağlı olarak 70'lerden itibaren öncelikle batılı

devletlerde ve üçüncü dünya ülkelerinde Özel Güvenlik şirketleri ve Özel Güvenlik personelleri aracılığıyla sunulmakta olan, devletin temel görevi olan güvenlik, özel yapılanmalar aracılığıyla sunulan ve kar sağlayan bir sektör haline gelmiştir (Ceylan, 2013: s. 263).

İkinci Dünya Savaşı'ndan sonraki süreçte özel güvenlik uygulaması artmış olmakla birlikte 1970'lere kadar özellikle tehlikenin önlenmesi aşamasında kolluk kuvvetlerine tanınan yetkiler sınırlandırılmış ve aynı yaklaşımın sonucu olarak özel güvenlikte çarpıcı bir artış yaşanmamıştır. 1970'lerden itibaren özelleştirme politikalarının bir uzantısı olarak özel güvenlikte sayısal bir artış yaşanarak bu doğrultuda düzenlemeler yapılmaya başlanmıştır; '90'lı yıllardan itibaren ise polislerin sahip olduğu yetkilere benzer nitelikteki yetkiler, suçların önlenmesi amacıyla özel güvenliğe de verilmiştir (Sever, 2013: s. 206).

Dünyanın endüstriyel ülkelerinde kendisini gösteren “küresel kaos” tehdidi, tüm yaşamı güvenli hale getirilmesi beklentisi özel güvenliğin popülerliğini artırmıştır (Bauman, 2005: ss. 44-45). Bu özde beklenti, özel güvenliğin nicelik ağırlıklı büyümeyle varlığını tüm dünyada hissettirmeye başlamıştır. Ne var ki milenyumun başında Amerika Birleşik Devletleri'nde gerçekleştirilen 11 Eylül Terör Saldırısı sonrasında beliren yeni risk ve tehlikelere karşı “daha fazla kontrol ve korunma” düşüncesi, nitelikli özel güvenliğe duyulan ihtiyacı üst düzeye çıkarmıştır (Giddens, 2014: s. 35).

Güvenliğin sağlanması devletin temel fonksiyonlarından biri olarak kabul edilirken, 20. Yüzyılın son dönemlerinde oldukça yaygınlaşan ve her geçen gün önem kazanan bu hizmetin sadece devlet kurumu tarafından karşılanmasının mümkün olmadığı anlaşılmıştır. Bu yeni durum karşısında devlet görevlilerinin hizmetlerine yardımcı olacak bir biçimde Özel Güvenlik kuruluşları oluşturulmaya başlanmıştır.

Sanayi kuruluşları başta olmak üzere şahıs ve kurumlar güvenlik hizmetlerini özel sektör tarafından sağlamak istemişlerdir. Sanayileşmenin ve buna bağlı olarak

gelişen hızlı kentleşmenin, özel güvenlik sektörünün tercih edilmesinde etkili olduğunu söylemek mümkündür (Kaya, 2008: s. 57).

Sanayileşme hızlı nüfus artışını beraberinde getirmiş, yerleşim yerlerinde yaşanan büyüme çeşitli güvenlik sorunlarını ortaya çıkarmıştır. Bu sorunlar karşısında ise kamusal güvenlik güçleri yetersiz kalmış ve devlet dışı güvenlik aktörleri ortaya çıkmıştır.

*Özel güvenliğin niceliksel artışını pek çok ülkede gözlemlemek mümkündür. Kamusal güvenlik alanında ilk şirket ABD'de 1850'de kurulmuştur ve 2004 yılına gelindiğinde 186 ülkeden 154'ünde bu tür şirketler faaliyet yürütmekteydi. 471 ABD'nin 150 yıllık özel güvenlik tarihinde 1995 yılında 2,1 milyon özel güvenlik görevlisi vardı ve bu rakam polis teşkilatının 3,5 katı anlamına geliyordu. Britanya'da da benzer şekilde özel güvenlik sektöründe çalışan kişilerin rakamsal oranı tüm polis teşkilatının iki katından fazladır. Çin'de ise ilk özel güvenlik şirketi 1984 yılında faaliyete geçmiştir ve 2002 yılına gelindiğinde bu alanda 1400 şirket çalışmaktaydı. Almanya'da 1984'te özel güvenlik hizmeti sunucularının sayısı 620 iken 10 yıl sonra 1320'ye çıkmışken 1996 yılında 1300'den fazla kurumda çalışan 150.000 civarında özel güvenlik görevlisi hizmet vermekteydi. İsviçre'de de benzer şekilde 1998'de özel güvenlik görevlisi sayısı 9043'e çıkmıştır ve polis sayısındaki artıştan çok daha fazla bir artış yaşanmaktadır. Genel olarak bakıldığında, özel güvenlik sayısındaki artış tüm dünyada özellikle 1980-1990 tarihlerine geldiğinde polis sayısını aşacak hale gelmiştir. Örneğin ABD'de 1990 yılında özel güvenliğe 52 milyar dolar harcanmışken polis teşkilatına 30 milyar dolar harcanmıştır. Günümüzde ABD'de 10.000'den fazla özel güvenlik şirketinde çalışan 1,5 milyona yakın özel güvenlik görevlisi çalışmaktadır (Sever, 2013: ss. 211-212).*

Dünyanın en büyük Özel Güvenlik şirketi Securitas 30'dan fazla ülkede 210.000 kişi çalıştırırken, Stockholm Borsasına yıllık 6 milyar dolar gelir beyanında bulunmuştur. İkinci büyük şirket olan Group 4 Securicor ise 100 ülkede faaliyet gösteren 360.000 çalışanı ile yıllık 3,8 Milyar dolar gelire sahiptir. Dünyanın en büyük özel güvenlik şirketlerinden (90'dan fazla ülkede faaliyet gösteren) biri olan G4S ise, dünya genelinde 540.000'den fazla çalışana sahiptir. Şirket, 2016 yılında 6.8 milyar sterlin gelir ve 454 milyon sterlin kar elde etmiştir. Şirketin 2015-16 yılları arasında Kuzey Amerika'daki gelirleri % 12, Latin Amerika ve Afrika'daki gelirleri ise % 7 artmıştır (Ceylan, 2013: s. 41; [www.g4s.com/tr-tr](http://www.g4s.com/tr-tr)).

ABD, Çin, Kanada, Avustralya ve İngiltere dahil olmak üzere 40'tan fazla ülkede, belirli insanları, yerleri ve şeyleri korumak için polis memurlarından ziyade özel olarak görevli çalışanlar bulunmaktadır. Örneğin İngiltere'de, 2015 yılında 151.000 polise kıyasla 232.000 özel koruma görev yapmıştır. Güney Afrika'da ise 2015'te, yaklaşık 500.000 güvenlik görevlisi, ülkenin toplam polis ve ordu personelinin toplamının iki katına ulaşmıştır. Sonuç olarak, tahminler dünya çapında 20 milyondan fazla özel güvenlik çalışanı olduğunu gösteriyor. Özel güvenlik, gözetleme ve silahlı taşımacılığı içeren özel güvenlik hizmetleri için küresel pazarın şu anda yaklaşık 180 milyar dolar değerinde olduğu ve 2020 yılına kadar 240 milyar dolar seviyesine çıkacağı tahmin edilmektedir (www.theguardian.com).

**Tablo 1:** Avrupa Ülkelerinde Bulunan Özel Güvenlik Şirketi ve Çalışan Kişi Sayıları, Yıllık Gelirleri

2015							
Country	Companies		Employment			Turnover	
	Number of companies	Market share of top 5	Number of training hours	Active licensed guards	Male vs female %	Annual TO mio €	Private vs public clients
Austria	390	54%		12259		€ 500	
Belgium	150	90%	127	18000	85%	€ 663	81,10%
Bosnia Herzegovina	94			4207		€ 29	
Bulgaria	2867	0,11	40	123000	92%	€ 800	45%
Croatia	356	60%	100	14538	88%	€ 174	50%
Cyprus	60			1700		€ 25	
Czech Republic	6777			44997		€ 852	
Denmark	470			5000		€ 430	
Estonia	290	93%	82	13234	66%	€ 170	
Finland	250	65%	100	9000	77%	€ 717	
France	3391	33%	140	160400	86%	€ 6.012	75%
Germany	5500	25%	40	246903	80%	€ 6.900	72%
Greece	1480	42%	105	32000	68%	€ 370,5	50%
Hungary	670			10020		€ 71	
Ireland	200			20000		€ 587	
Italy	857		48	41000	90%	€ 2.700	
Latvia	500			21500		€ 366	
Lithuania	121			11000		€ 58	
Luxembourg	10	95%	0	3200	85%		70%
Macedonia	163			2878			
Malta	25			3604			
Norway	150	90%	95	11000	70%	€ 1.000	
Poland	4200			250000		€ 1.913	
Portugal	92	n/a	230	37104	94%	€ 700	80%
Romania	1557	19%	360	91586		€ 679	
Serbia	291	37%	104	26000	85%	€ 175	60%
Slovakia	3150			23000		€ 300	
Slovenia	149		102	6551	75%		60%
Spain	1534	56%	180	78200	87%	€ 3.481	82%
Sweden	250			20000		€ 896	
Switzerland	818	68%	20	20000	79%	€ 937	70%
Turkey	1511	30%	100	321558	85%	€ 3.167	64%
United Kingdom	4200	46%	28	231680	91%	€ 4.574	
The Netherlands	2288	84%	650	27928	88%	€ 1.374	
<b>TOTAL</b>	<b>44811</b>			<b>1943047</b>		<b>€ 40.620</b>	
Average							

Data highlighted in red: no information provided for 2014-2015 => figures used were taken from the 2013 Facts and Figures report

\*UK Turnover: converted from 3.9 billion GBP to 4.574 billion EUR, using the rate of 1.173 - for consistency, this rate will be used for 2014 and 2015

**Kaynak:** www.coess.org

#### 1.4. Türkiye’de Özel Güvenliğin Gelişimi

Dünya genelinde oldukça öneme sahip ve gün geçtikçe daha da çok yatırım alan özel güvenlik, devletlerin ve özel kuruluşların milyarlarca dolar yatırım yaptıkları bir sektör haline gelmiştir. Durum böyle olunca ülkemizde de özel güvenlik sektörüne ihtiyaç duyulmaya başlanmış ve bu sektöre rağbet ciddi oranda artmıştır.

Tarih boyunca çeşitli ve büyük devletler kurmuş olan Türk milleti, kurdukları devletlerde güvenliği kamu kolluk kuvvetleri ile (askeri kuvvetler) sağlama yoluna gitmişlerdir. Buna rağmen Osmanlılar döneminde ise bazı özel güvenlik uygulamaları da bulunmaktadır. Örneğin, ücretleri dükkân sahipleri tarafından karşılanan ve bunun karşılığında ise; geceleri mahalleyi, çarşı ve pazarı bekleyen “Ases”ler (Gece Bekçileri), yol güzergâhlarındaki önemli noktaların ve soyguna müsait geçitlerin güvenliğinden sorumlu “Derbentçi”ler, tüccar ve kervanların emniyetinden sorumlu olan “Kervansa”lar, isyanlarda halkın kendisini koruması için oluşturduğu bir örgüt olan “İl Erleri” ile esnaf loncalarının aldığı inzibati tedbirler Türk tarihindeki özel güvenlik sisteminin ilk uygulamaları arasında gösterilmektedir (Tongur, 1947: ss. 37-49; Yılmaz,1996: s. 106).

Cumhuriyet döneminde ise özellikle 1950’li yıllarda başlayan “...büyükşehirlere taşradan akın eden toplulukların kontrol edilmesi” ile ilgili güvenlik arayışı, ÖGH çalışmalarını hızlandırmıştır. Buna ek olarak, kentin varoşlarını kontrol, sabotajlara ve banka saldırılarına karşı önlem kapsamında ilgi gören bu hizmet sahası; her geçen gün artan terör, hırsızlık ve benzeri yeni suç türlerine ve güvenlik arayışına ilişkin geliştirilen çözüm arayışları çerçevesinde genişlemiştir (Sever, 2013: s. 207; Alpkutlu, 2017: ss. 81-82).

Dünyanın pek çok yeni gelişmesinin ve imkânının türevi olan aktüel güvenlik meselelerine çözüm adına Türkiye’de de popüler bir yöntem olarak benimsenen ÖG, kaçınılmaz bir ihtiyacın neticesidir. Özel güvenlik hizmetlerinin ülkemizde yaygınlaşmasının diğer nedenleri ise (Alpkutlu, 2017: s. 89):

- *Vatandaşın, devletten, her kesime eşit güvenlik hizmeti sunma talebindeki artış,*
- *Hükümetlerin, ayrıntılı güvenlik talepkârlarına yönelik formül arayışı,*
- *Artan güvenlik ihtiyacının kamu bütçesinde yol açtığı maliyet artışı,*
- *Müteşebbislerin güvenliğe yönelik hızlı ve az emekle ulaşılan kazanç algısı,*
- *Güvenlik hizmetinde gelişen teknolojiyle artan prestij artışı*
- *Daha nitelikli bir kamu hizmeti için dünyada artan özelleştirme politikaları,*
- *Kamusal güvenliğin gittikçe pahalı ve karmaşık hizmet yapısına dönüşmesi,*
- *Vatandaşın bir kısmının genel ve yardımcı kolluğa karşı beliren mesafeli tavrı,*
- *Serbest piyasa ekonomisinin tüm hizmet alanları gibi güvenlik hizmetinin de özelleşmesini baskılayan gelişimi*

Türkiye’de özel güvenlik fikri 1966’dan bu yana vardır. Bu dönemde henüz bir yasal bir düzenleme olmamasına karşın yönetmeliklerle önemli yerlerin hususi olarak korunması gerektiği belirtilmiştir. Olgu ilk defa 31 Ocak 1966 tarihinde, Milli Güvenlik Kurulu’nda görüşülmüş, MGK’nın 97 sayılı kararı ile, barajların güvenliği bağlamında Türkiye gündemine girmiştir. Bu yıllarda Türk hukuk mevzuatında, kamuya ait olmayan, özel hukuk kişilerine ait bir kolluk kuvveti hükümleri taşımamış olsa da mevzuatta özel kolluk deyimi çeşitli şekillerde yer almıştır. Kıta Avrupa’sının 1960’larda tanımaya başladığı bu yeni olgu, Türkiye’de 1980’li yıllardan itibaren, yasal statüye sahip olabilmıştır. Özel koruma ve güvenlik önlemlerinin fiili olarak uygulanır hale gelmesi 1970’lerin ortalarından itibaren mümkün olmuştur. 1970’lerin ortalarından itibaren Türkiye’de keskinleşen politik eylemlerin etkisiyle önceleri bankalarda jandarmaların görevlendirilmesi söz konusu olmuş; ancak polis ve jandarmanın yetersiz görülmesi nedeniyle bazı yerlerin özel olarak korunması söz konusu olmuştur. Böylelikle stratejik yerlerin ve çeşitli kurumlarının korunmasında özel güvenlik hizmetlerinden faydalanılması ve istihdamı gündeme gelmiştir (Kaya, 2008: s. 71).

Görüldüğü üzere özel güvenliğin ülkemizdeki kökeni, Osmanlı Devleti dönemlerine kadar dayanmaktadır. Cumhuriyet döneminde profesyonel olarak ilk adımları atılan özel güvenlik özellikle 1980’li yıllarda yasal bir statüye kavuşmuştur ve gün geçtikçe özel güvenlik hizmetlerine duyulan ihtiyaç artmaktadır.

#### **1.4.1. Türkiye’de Özel Güvenliğin Hukuki Boyutu**

Cumhuriyet tarihinde önceleri herhangi bir yasal düzenleme olmaksızın uygulanan özel güvenlik, 1981 yılında 2495 sayılı “Bazı Kurum ve Kuruluşların Güvenliğinin Sağlanması” Hakkında Kanun ile düzenlenmiştir. 12 Eylül 1980 öncesi koşullarda baş gösteren terör ve anarşi başta olmak üzere çeşitli suçlarda görülen büyük artış, suçla mücadelede yerel güvenlik güçlerinin niceliksel ve niteliksel olarak yetersiz kalmaları sonucu doğurmuştur. Bu sebeple ekonomik ve stratejik bakımdan hassas konulara sahip kamu ve özel kuruluşların, Özel Güvenlik Birimi tarafından korunması ihtiyacı ortaya çıkmıştır ve bu amaçla hazırlanan 2495 Sayılı Kanun, 1981 yılında kabul edilerek yürürlüğe girmiştir (Sever, 2013: s. 207; Ceylan, 2013: s. 52; Göç vd., 2017: s. 196).

Ancak yasanın var olan koşullara uygun olmadığı, yetersiz kaldığı gibi gerekçelerle 26 Haziran 2004 yılında 5188 sayılı “Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun” çıkarılmış ve böylelikle 2495 Sayılı Kanun, yürürlükten kaldırılmıştır. 5188 Sayılı Kanunun amacı; “kamu güvenliğini tamamlayıcı mahiyetteki özel güvenlik hizmetlerinin yerine getirilmesine ilişkin esas ve usulleri belirlemektir”. Bu yasa ile Özel Güvenlik şirketleri, birimleri ve çalışanlarının yetki ve sorumluluklarında bir takım zorunlu ve ihtiyacı karşılayabilecek değişikliklere gidilmiştir (Sever, 2013: s. 207; Ceylan, 2013: s. 52; Göç vd., 2017: s. 196). Bu süreç içerisinde özel güvenlik hem sayıca artmış, hem de özel güvenliğe tanınan yetkilerin kapsamı genişlemiştir.

#### **1.4.2. Türkiye’de Özel Güvenliğin Akademik Boyutu**

Yukarıda paylaşılan tüm bu gelişmelere paralel olarak özel güvenlik hizmetinin uygulayıcılarını yetiştirmek amacıyla ülkemizde akademik birimlerin de gelişmeye başladığı görülmektedir. Bu noktada üniversiteler gerek fakülte, gerek yüksekokul



veya meslek yüksekokulu kapsamında özel güvenlik programları açmakta veya bu kapsamda çeşitli dersler/eğitimler vermektedir.

İlk olarak İstanbul Üniversitesinde 2002-2003 eğitim-öğretim döneminde savunma ve güvenlik bölümü adı altında eğitime başlamıştır. 2009 yılında ise ismi değiştirilerek “özel güvenlik ve koruma” adıyla özel güvenlik personelini yükseköğretim düzeyinde hali hazırda yetiştiren eğitim programı haline gelmiştir. 2002 yılından günümüze özel güvenlik alanı yükseköğretim kurumlarında hızlı bir ivme yakalamış ve bugün devlet, vakıf ve özel üniversitelerin bünyesinde 37 MYO’da mülkiyet güvenlik ve koruma bölümü altında eğitim veren ve yaklaşık yarısı kadarında da ikinci öğretimiyle birlikte eğitimine devam eden özel güvenlik ve koruma programı bulunmaktadır (Göç vd., 2017: s. 198).

**Tablo 2:** 2019 Yılı Özel Güvenlik ve Koruma Bölümü Ön Lisans Programları ve Kontenjanları

Üniversite	Program	Öğretim Şekli	Kontenjan 2018
Avrasya Ü. (Trabzon)	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Burslu	3
İstanbul Ü.-Cerrahpaşa	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	30
Bursa Uludağ Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	40
Akdeniz Ü. (Antalya)	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	55
İnönü Ü. (Malatya)	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	50
Gaziantep Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	25
Van Yüzüncü Yıl Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	35
Muğla Sıtkı Koçman Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	40
Anadolu Ü. (Eskişehir)	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (Açıköğretim)</a>	AÖ	5003
Adıyaman Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	50
Hatay Mustafa Kemal Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	40
Niğde Ömer Halisdemir Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	50

Pamukkale Ü. (Denizli)	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	40
Kocaeli Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (Kız)</a>	Örgün	30
Giresun Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	60
Manisa Celâl Bayar Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	50
Aksaray Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	40
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	50
Kocaeli Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (Erkek)</a>	Örgün	45
Kahramanmaraş Sütçü İmam Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	30
Osmaniye Korkut Ata Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	40
Akdeniz Ü. (Antalya)	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (İÖ)</a>	İÖ	55
Bursa Uludağ Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (İÖ)</a>	İÖ	35
Batman Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	30
Yalova Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	60
Artvin Çoruh Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	35
Tokat Gaziosmanpaşa Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	40
Gaziantep Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (İÖ)</a>	İÖ	20
Kastamonu Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	50
Muğla Sıtkı Koçman Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (İÖ)</a>	İÖ	40
Çankırı Karatekin Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	45
Karabük Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	60
Atatürk Ü. (Erzurum)	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	45
Zonguldak Bülent Ecevit Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	80
Bitlis Eren Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	35
Bingöl Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	30

Kilis 7 Aralık Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	40
Siirt Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	40
Giresun Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (İÖ)</a>	İÖ	45
Yozgat Bozok Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	40
Niğde Ömer Halis Demir Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (İÖ)</a>	İÖ	50
Manisa Celâl Bayar Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (İÖ)</a>	İÖ	40
Kocaeli Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (Erkek) (İÖ)</a>	İÖ	45
Kocaeli Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (Kız) (İÖ)</a>	İÖ	30
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (İÖ)</a>	İÖ	50
Atatürk Ü. (Erzurum)	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (Açıköğretim)</a>	AÖ	10005
Yalova Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (İÖ)</a>	İÖ	50
Kafkas Ü. (Kars)	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	35
Kastamonu Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (İÖ)</a>	İÖ	40
Karabük Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (İÖ)</a>	İÖ	35
Çankırı Karatekin Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (İÖ)</a>	İÖ	45
Avrasya Ü. (Trabzon)	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	%75 İnd	27
Iğdır Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	40
Kafkas Ü. (Kars)	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (İÖ)</a>	İÖ	35
Kafkas Ü. (Kars)	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	50
Manisa Celâl Bayar Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (KKTC Uyraklı)</a>	Örgün	1
Munzur Ü. (Tunceli)	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma</a>	Örgün	30
Zonguldak Bülent Ecevit Ü.	<a href="#">Özel Güvenlik Ve Koruma (İÖ)</a>	İÖ	60

**Kaynak:** www.puango.net

Tablo 2’de de görüldüğü üzere, Türkiye’de 2019 yılı itibariyle, iki yıl süreli meslek yüksekokulu bünyesinde “Özel Güvenlik ve Koruma” programı olarak, otuz yedi (37) Üniversitede; otuz sekiz (38) örgün, on altı (16) ikinci öğretim, bir (1) burslu, bir (1) %75 indirimli, iki (2) açık öğretim olmak üzere toplam elli sekiz (58) bölümde eğitim ve öğretim faaliyetine devam etmektedir.

Ayrıca, akademik anlamda lisansüstü çalışmalarda da özel güvenliğe yönelik ilginin arttığını söylemek de mümkündür. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK) Ulusal Tez Merkezi web sitesinde “Özel Güvenlik” anahtar kelimesi ile yapılan arama sonucunda 1994-2018 yılları arasında, yedi (7) adedi Doktora ve kırk dokuz (49) adedi Yüksek Lisans olmak üzere toplam elli altı (56) adet tez çalışması bulunduğu görülmüştür.

### **1.5. ÖZEL GÜVENLİK MESLEĞİNİN UYGULAYICILARI: ÖZEL GÜVENLİK ŞİRKETLERİ, ÖZEL GÜVENLİK BİRİMLERİ VE ÖZEL GÜVENLİK GÖREVLİLERİ**

Özel güvenlik hizmetlerini bu hizmetleri; veren özel şirketler, kamu kurumunda hizmet veren özel güvenlik birimleri ve bu mesleğin saha uygulayıcıları olan özel güvenlik görevlileri olmak üzere üç başlıkta incelemek mümkündür.

#### **1.5.1. Özel Güvenlik Şirketleri**

*Özel güvenlik şirketleri* ek güvenlik ihtiyacı olan kişi ve kuruluşlara sözleşme mukabilinde, ücret karşılığında ve yasal düzenlemelere bağlı kalmak koşulu ile güvenlik hizmeti sunan kuruluşlardır (Efe, 2009: s. 89).

Özel güvenlik hizmeti sunmak üzere faaliyette bulunacak şirketlerin, özel güvenlik alanında faaliyette bulunması 5188 Sayılı Özel Güvenlik Yasası’nın 5. maddesi uyarınca İçişleri Bakanlığının iznine tabidir. Şirketlerin faaliyet izinlerini alabilmeleri için de şirket hisselerinin kendi kurallarının yazılı olması ve faaliyet alanının münhasıran koruma ve güvenlik hizmeti olması zorunluluğu vardır. Böylelikle yasa koyucu güvenlik hizmeti verecek şirketlerin sadece bu hizmet alanında faaliyette bulunabileceğini, başka bir alanda faaliyette bulunabileceğini belirtmek istenmiştir. Yapılan bu düzenlemede amaç, kamu hak ve özgürlüklerinin

kullanılması ile sağlam bir ilişkisi olan güvenlik hizmetinin, farklı amaçlara hizmet edilmesine engel olmaktır (Güney, 2006: s. 96).

Özel güvenlik hizmeti sunan şirketleri üç farklı kategoride açıklamak mümkündür (Efe, 2009: s. 89):

a) *Maddesel ve Mekanik Hizmetler Sunan Şirketler*; Kilitler, kasalar kuvvetli ve muhkem yapılar, kepenkler, güvenlik camları, tel örgü, araç güvenlik sistemleri gibi işlemleri sağlayan firmalar bu kapsama girer.

b) *Elektrik ve Elektronik Hizmetleri Sunan Şirketler*; Alarm sistemleri dedektörler, kapalı devre TV sistemleri, kontrol panelleri, hareketli video kameralar, giriş kodlu kart sistemi, elektronik açma kapama devreleri, duman ve yangın dedektörleri gibi sistemleri üreten, ihtiyacı olanlara pazarlayan ve montajını yapan firmaları bu kapsamda değerlendirmek mümkündür.

c) *Fiziki Koruma Hizmetleri Sunan Şirketler*; Devriye sistemi, para nakil işlemleri alarm durumunda ilk müdahale birimleri, uzaktan kontrol sistemlerinin yürütülmesi, araştırma ve danışma servisleri güvenlikte insan faktörünün kullanıldığı bütün birimlerdeki ihtiyaçları karşılayan firmalar bu şekilde kategorize edilebilir.

Türkiye genelinde Şubat 2019 yılı itibariyle toplamda (449) adet Özel Güvenlik Eğitim Kurumu, (1.408) adet Özel Güvenlik Şirketi, (186) adet Alarm İzleme Merkezi ve (91.146) adet Faaliyet İzni Alan Özel Güvenlik Birimi bulunmaktadır. Bunun yanında (1.120) adet bu Zamana Kadar Faaliyet İzni İptal Edilen Şirket ve Eğitim Kurumu bulunmaktadır. Emniyet Genel Müdürlüğü Özel Güvenlik Daire Başkanlığı'nın 26.02.2019 tarihinde güncellenen verilere göre; Kocaeli İli bünyesinde faaliyet izin belgesi mevcut olan; otuz dört (34) Özel Güvenlik Şirketi, sekiz (8) Özel Güvenlik Eğitim Kurumu ve üç (3) alarm merkezi bulunmaktadır ([www.egm.gov.tr](http://www.egm.gov.tr)).

### **1.5.2. Özel Güvenlik Birimleri**

Özel güvenlik, belli bir kişi veya kuruluşun özel mülkiyetlerini koruma ve güvenliklerini sağlamak amacıyla belli bir ücret karşılığında özel güvenlik şirketleri ve personelleri tarafından sağlanan güvenlik anlayışıdır. Bu hizmetten özel kişi ve kuruluşların yanı sıra kamu kurum ve kuruluşları da faydalanabilmektedir. Zorunlu bir hizmet olmayıp kişi ve kuruluşların özel istekleri doğrultusunda verilen bir hizmettir. Benzer bir biçimde, bu hizmetleri sağlayan kişi ve kuruluşlar da devlet tarafından sağlanmayan özel kişi ve kuruluşlardır (Güney, 2006: s. 99).

Bu kuruluşlar belirli bir kar amacı gütsen de bunun karşılığında hizmeti de en iyi şekilde sağlamaya çalışan bir güvenlik anlayışını benimsenmiştir. Bütünüyle kar amacı gütmeyen özel güvenlik sistemi ile birçok havaalanı, hastane, okul gibi kurum ve kuruluşlarında güvenliği sağlanabilmektedir.

Özel güvenlik birimleri kamuya ait kuruluşların veya özel kişilere ait kurum ve kuruluşların sabotaj, yangın, hırsızlık, soygun, yağmalama, mal ve cana yapılabilecek cürümler, zorla işten alıkoyma gibi tehdit, tehlike ve tecavüzlere karşı korunmalarının ve güvenliklerinin daha etkin olarak sağlanması ve diğer fiziki güvenlik önlemlerinin aldırılması amacı ile kendi bünyelerinde kurdukları birimlerdir. Özel güvenlik birimi koruma ve güvenlik müdürü ile yeteri kadar müdür yardımcısı grup şefleri ve koruma görevlilerinden oluşur. Özel güvenlik birimi, kurulacak kuruluşun büyüklüğü ve taşıdığı özelliklere göre değişir. Özel güvenlik biriminin görev alanı, bağlı bulunduğu kuruluşun yerleşim alanı ile sınırlı tutulmuştur (Efe, 2009: s. 90). Özel güvenlik birimi personelinin görev ve yetkileri, kanun ve yönetmeliklerle belirlenmiştir.

### **1.5.3. Özel Güvenlik Görevlileri**

Yukarıda yer alan başlıklarda özel güvenlik ile ilgili birçok tanımlama vb. değişkenler ortaya konulmuştur. Bu kısımda ise özel güvenlik mesleğinin uygulayıcıları olan özel güvenlik görevlileri üzerinde durulacaktır.

Özel Güvenlik Görevlileri; Genel kolluğun sorumluluğunda bulunan ve Özel Güvenlik Komisyonunun kendisine tanıdığı alanda, daha çok suç önleme faaliyeti yapmakla görevli kişilerdir (Ceylan, 2013: s. 46).

Emniyet Teşkilatı Kanununun 3. Maddesine göre yurt içinde emniyet ve düzeni korumakla görevli devlet güçleri genel kolluk ve özel kolluk olarak tarif edilmektedir (Karakurt ve Bal, 2003: ss. 84-85):

*“Silahlı bir kuvvet olan genel kolluk polis ve jandarma teşkilatlarıdır, bunun yanında sahil güvenlik normal zamanlarda yani barış dönemlerinde genel kolluk vazifesinde bulunur. Özel kolluk ise, genel kolluk görevi yerine getiren polis ve jandarma dışındaki, özel kanunlarla kurulan ve belirli görevleri yerine getiren güvenlik kuvvetleridir. Nitekim belediye zabıtası, liman zabıtası, orman muhafaza, gümrük muhafaza ve özel güvenlik teşkilatları özel kolluk sınıflandırması içerisinde yer almaktadır. Diğer bir sınıflandırma ise yardımcı kolluktur”*

Kolluk çeşitleri aşağıdaki gibi sistematik hale getirilebilir (Göç vd., 2017: s. 195):

- a) **Genel Kolluk** (polis, jandarma, sahil güvenlik)
- b) **Özel Kolluk** (özel güvenlik teşkilatları, belediye zabıtası, liman zabıtası, orman muhafaza, gümrük muhafaza)
- c) **Yardımcı Kolluk** (çiftçi mallarını koruma bekçileri, kır bekçileri, çarşı ve mahalle bekçileri, gemi kaptanları, köy muhtarları, köy korucuları)

Yukarıda detaylı olarak sıraladığımız kolluk çeşitleri içerisinde konumuzla ilgili olarak özel kolluk sınıflandırması içerisinde yer alan özel güvenlik teşkilatları üzerinde durulacaktır.

Özel Güvenlik Görevlisi ise 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun kapsamında özel koruma ve güvenlik hizmetlerini yerine getirmek amacıyla istihdam edilen kişi veya kişiler olarak karşımıza çıkmaktadır (Ceylan, 2013: s. 40).

Bir başka tanımlamaya göre ise özel güvenlik görevlisi, “Kanun kapsamında özel koruma ve güvenlik hizmetini yerine getirmek amacıyla istihdam edilen, genel kolluğun sorumluluğunda bulunan ve özel güvenlik komisyonunun kendisine tanıdığı alanda, daha çok suç önleme faaliyeti yapmakla görevli silahlı/silahsız görev yapan kişilerdir” (Mil, 2014: s. 120).

Uçar ve Uçar’ın (2005: ss. 34-44) ifadesiyle; *Bir özel güvenlik görevlisi hayatını şüphelenerek kazanan insandır! O, sırtını kuruluşuna dönmüş dış dünyada olup biten her şeyi “acaba bunun arkasında kuruluşumu tehdit eden bir unsur var mıdır” gözüyle sürekli inceleyen bir insandır. Özel güvenlikçilerin varlık sebebi olayları olmadan önlemektir.*

Gün geçtikçe önemi artan özel güvenlik sektöründe çalışan ve belge sahibi olan kişi sayısı da bir hayli fazladır. Bu kapsamda Türkiye’de özel güvenlik sektöründe istihdam edilen ve özel güvenlik kimlik sahibi olan kişi sayısı 1.127.536’dır. Detaylı bilgiler aşağıdaki tabloda sunulmuştur ([www.egm.gov.tr](http://www.egm.gov.tr)):

**Tablo 3:** Türkiye’de Özel Güvenlik Sektörüne Ait İstatistiksel Veriler

Türkiye’de Özel Güvenlik Sektörüne Ait İstatistiksel Veriler	
Fiilen Çalışan Özel Güvenlik Görevlisi Sayısı	315.397
Özel Güvenlik Görevlisi Kimlik Kartı Alan Özel Güvenlik Görevlisi Sayısı	1.127.536
Özel Güvenlik Görevlisi Temel Eğitimi Alan Sayısı	1.628.428
Özel Güvenlik Eğitim Kurumu Sayısı	449
Özel Güvenlik Şirketi Sayısı	1.408
Faaliyet İzni Alan Özel Güvenlik Birimi Sayısı	91.146
Alarm İzleme Merkezi Sayısı	186
Bu Zamana Kadar Kimlik Kartı İptal Edilen Özel Güvenlik Görevlisi Sayısı	159.904
Bu Zamana Kadar Faaliyet İzni İptal Edilen Şirket ve Eğitim Kurumu Sayısı	1.120

**Kaynak:** <http://www.ogtm.org/>



### 1.5.3.1. Özel Güvenliğin Faaliyet Alanları

Özel Güvenliğin faaliyet alanlarını şu şekilde gruplandırabiliriz(Ceylan, 2013: s. 265):

- ❖ Kişi Koruma
- ❖ Bina ve Tesis Koruma
- ❖ Nakil İşlemleri, Araç ve Güzergah Koruma
- ❖ Spor Müsabakaları ve Kitle Koruma

**Tablo 4:** Özel Güvenlik Çalışma Alanları

1	Baraj ve Enerji Hattı Güvenliği	16	Belediye Güvenlik Hizmetleri
2	Müze Güvenliği	17	Konsolosluk Güvenliği
3	Spor Faaliyetleri Güvenliği	18	Güvenlik Danışmanlığı Hizmeti
4	Marina Güvenlik Hizmetleri	19	Güvenlik Denetimi Hizmeti
5	Alışveriş Merkezi, Mağaza ve Market Güvenlik Hizmetleri	20	Para ve Değerli Eşya Nakli Güvenliği
6	Plaza Güvenlik Hizmetleri	21	Stratejik Tesis Güvenliği
7	Enerji Hatları ve Kaynakları Güvenliği	22	Raylı Ulaşım İstasyonları Güvenliği
8	Profesyonel Site Güvenliği	23	Kamu Binaları Güvenliği
9	Eğlence Mekanları Güvenliği	24	Havaalanı Güvenliği
10	Fabrika Güvenliği	25	Liman Güvenliği
11	Rezidans ve Otel Güvenlik Hizmetleri	26	Toplantı, Düğün ve Cenaze Güvenliği
12	Adliye Güvenliği	27	Banka Güvenliği
13	Eğitim Kurumları Güvenliği	28	Cadde Güvenliği
14	Şantiye Güvenliği	29	Mezarlık Güvenliği
15	Açık ve Kapalı Turistik Mekanların Güvenliği	30	Diğer Mal ve Hizmet Alanları Güvenliği

**Kaynak:** Alpkutlu, 2017: s. 89.

Alpkutlu (2017) tarafından gerçekleştirilen çalışma kapsamında oluşturulan tablo 4 esas alındığında, genel olarak otuz (30) temel alanda özel güvenlik hizmetlerinden faydalanıldığı görülmektedir.

### 1.5.3.2. Özel Güvenlik Görevlisinde Aranacak Şartlar

Özel güvenlik görevlisi olmak için gerekli şartlar 5188 sayılı Kanun'un 10 uncu maddesinde düzenlenmiştir. Bu şartlar vatandaşlık, yaş, eğitim, mahkûmiyet ve sağlık durumuna ilişkin şartlardır (Yıldız, 2009: ss. 260-268).

5188 sayılı kanun kapsamında düzenlenen bu şartlardan *vatandaşlık şartına* göre; özel güvenlik olacak kişinin Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olması gerekmektedir.

*Yaş şartı* incelendiğinde; Özel güvenlik görevlisi olabilmek için 18 yaşını doldurmuş olmak gerekir.<sup>2</sup>

Özel güvenlik görevlilerinin taşıması gereken *adli sicil ve mahkûmiyet şartları* ise; Güvenlik soruşturması olumlu olması ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun 53 üncü maddesinde belirtilen süreler geçmiş veya hükmün açıklanmasının geri bırakılmasına karar verilmiş olsa bile;

- a) Kasten işlenen bir suçtan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına mahkûm olmaması,
- b) Affa uğramış olsa bile Devletin güvenliğine, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine, özel hayata ve hayatın gizli alanına ve cinsel dokunulmazlığa karşı suçlar ile uyuşturucu veya uyarıcı madde suçları, zimmet, irtikâp, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat

---

<sup>2</sup>Ancak silahlı görev yapacak özel güvenlik görevlisi ile silahsız özel güvenlik görevlisi arasında yaş bakımından ayırım söz konusudur. 6136 sayılı Ateşli Silahlar ve Bıçaklar ile Diğer Aletler Hakkında Kanun'a göre silah bulundurma ruhsatı verilebilmesi için yirmi bir yasını doldurmuş olmak gerekir.

kariştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama, kaçakçılık ve fuhuş suçlarından mahkûm olmaması,

- c) Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine, özel hayata ve hayatın gizli alanına, cinsel dokunulmazlığa karşı suçlar ile uyuşturucu veya uyarıcı madde suçlarından dolayı hakkında devam etmekte olan bir soruşturma veya kovuşturma bulunmaması gerekmektedir.

5188 Sayılı Kanun 10 uncu maddesi gereği, özel güvenlik görevlilerinin *sağlık şartı*<sup>3</sup> ele alındığında; fiziksel ve ruhsal sağlığının görevlerini yerine getirmelerinde elverişli olması gerekmektedir. Görevin yapılmasına engel olabilecek vücut ve akıl hastalığı ile özürlü bulunmamak şartı öngörölmüştür. Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik'in 18 inci maddesinde sağlık şartları genişletilmiştir. Buna göre; Özel güvenlik görevlisi çalışma izni verilebilmesi için, Kanunun 10 uncu maddesinde sayılan şartların yanı sıra aşağıda belirtilen hususları kapsayacak şekilde, bir hastaneden veya yeterli bir sağlık kuruluşundan alınan “özel güvenlik görevlisi olur” ibareli sağlık raporu istenir.

- ❖ *Psikiyatri*: Psikiyatrik bir hastalık veya kişilik bozukluğu (Psikopati); alkol ve uyuşturucu bağımlılığı olmamak.
- ❖ *Nöroloji*: Özel güvenlik hizmetini yerine getirmesine engel teşkil edebilecek nörolojik rahatsızlığı olmamak.
- ❖ *Göz*: Körlük veya gece körlüğu olmamak.
- ❖ *Kulak Burun Boğaz (KBB)*: Özel güvenlik hizmetini yapmasını engel teşkil edebilecek işitme kaybı olmamak.

---

<sup>3</sup>İçişleri Bakanlığı tarafından çıkarılan 2005/42 sayılı Genelgede silahlı olarak görev yapacak özel güvenlik görevlilerinin kendilerinden 6136 sayılı Kanun ve ilgili mevzuatı doğrultusunda kamuya ait sağlık kuruluşlarından alınacak “silahlı özel güvenlik görevlisi olur” ibareli sağlık raporu isteneceği düzenlenmiştir.

*Eğitim şartı* incelendiğinde 5188 Sayılı Kanun silahsız olarak görev yapacak özel güvenlik görevlileri için en az sekiz yıllık ilköğretim ya da ortaokul mezunu olma şartını aramaktadır. Silahlı özel güvenlik personelinin ise en az lise veya dengi okul mezunu olması gerekmektedir. 5188 Sayılı Kanunu'nun 14 üncü maddesinde belirtilen özel güvenlik temel eğitimini başarıyla tamamlamış olmaları gerekmektedir.

### **1.5.3.3. Özel Güvenlik Görevlilerinin Sahip Olduğu Yetkiler**

Özel güvenlik görevlileri, tam anlamıyla polis gibi yetkilere sahip olmasa ve yaptıkları işin niteliği farklı kabul edilse de, mülkiyeti ya da yanında bulunan kişiyi korumak üzere harekete geçen herhangi birinden farklı nitelikler de taşımaktadır. Örneğin Türkiye'de gerek yürürlükten kalkan 2495 sayılı yasada, gerek yürürlükteki 5188 sayılı yasada özel güvenlik görevlileri ceza hukuku açısından devlet memuru gibi işlem görmektedir (Sever, 2013: s. 235).

Özel güvenlik görevlileri yetkilerini aşağıda belirtilen mevzuatlardan almaktadır:

- ❖ 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun
- ❖ 5188 Kanununun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik
- ❖ 5271 Sayılı Ceza Muhakemeleri Kanunu
- ❖ 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu
- ❖ 4721 Sayılı Türk Medeni Kanunu
- ❖ 5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu
- ❖ 6136 Sayılı Ateşli Silahlar ve Bıçaklar Kanunu
- ❖ Adli ve Önleme Aramaları Yönetmeliği
- ❖ Yakalama, Gözaltına Alma ve İfade Alma Yönetmeliği

Özel güvenliğin 5188 sayılı Kanununun 7. maddesinde yer alan ve *herkese tanınan yetkileri* şunlardır (Sever, 2013: ss. 242-246):

- ❖ Suçüstü Yakalama
- ❖ Meşru Savunma ve Zorunluluk Kapsamında Zor Kullanma
  - Zilyetliğin korunması
  - Meşru müdafaa, ıztırar ve kendi hakkını korumak için güç kullanma
- ❖ Olay yerini ve delilleri koruma
- ❖ Silah kullanma yetkisi

Özel güvenliğin “*kendine özgü ve kolluk personeline benzeyen yetkileri*” de bulunmaktadır. Özel güvenlik görevlileri, koruma ve güvenliğini sağladıkları alanlara girmek isteyenleri duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini detektörle arama, eşyaları X-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme, kimlik sorma, bir suçla karşılaştıklarında suça el koymak suçun devamını önlemek şüpheliyi tespit ve yakalama ile görevli ve yetkilidir. Ayrıca olay yerini ve suç delillerini muhafaza ve yetkili gelen kolluğa teslim etmek de özel güvenliğin görev ve yetkileri arasındadır (Bahadır ve Kıldan, 2013: s. 280; Ceylan, 2013: s. 202; Sever, 2013: ss. 247-259).

Yukarıda belirtildiği gibi, özel güvenliğin herkese tanınan yetkileri ile kendine özgü ve kolluk personeline benzeyen yetkileri bulunmaktadır. Bu yetkilerden bazılarını detaylı olarak incelediğimizde;

Özel güvenlik personeli 1774 Sayılı Kimlik Bildirme Kanununa dayanarak önleme amacıyla *kimlik sorar ve tespit eder*. Görev alanından mevcut bir tehlikenin uzaklaştırılması veya işlenmiş bir suçun aydınlatılması amacıyla yönelik olarak, özel güvenlik personeli kimlik sorabilir ve tespit yapabilir (Güney, 2006: s. 73).

Özel Güvenlik Teşkilatı personelinin, *zor kullanma yetkisi* kanun ve yönetmeliklerle verilen görevlerin yapılması sırasında meydana gelen cebir, şiddet veya tehdit veya taarruz veya mukavemetin derecesine ve gereğine göre kademeli şekilde artan nispette bedeni kuvvet ve maddi güç kullanmak suretiyle şahıs veya şahısların etkisiz duruma getirilmesini ifade eder. Yakalanan kişilerin kaçması,

saldırı veya intihar etmesi tehlikesinin söz konusu olduğu durumlarda gerektiğinde bu kişiler uygun araç ve gereçlerle bağlanabilirler hükmü getirilerek özel güvenlik personeline zor kullanma yetkisi tanınmıştır (Güney, 2006: s. 67).

5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanununun 7 nci maddesi gereği, Özel güvenlik görevlilerinin yetkileri aşağıda belirtildiği gibi düzenlenmiştir (www.mevzuat.gov.tr):

*a) Koruma ve güvenliğini sağladıkları alanlara girmek isteyenleri duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları X-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.*

*b) Toplantı, konser, spor müsabakası, sahne gösterileri ve benzeri etkinlikler ile cenaze ve düğün törenlerinde kimlik sorma, duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları X-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.*

*c) Ceza Muhakemesi Kanununun 90 ıncı maddesine göre yakalama.*

*d) Görev alanında, haklarında yakalama emri veya mahkûmiyet kararı bulunan kişileri yakalama ve arama.*

*e) Yangın, deprem gibi tabii afet durumlarında ve imdat istenmesi halinde görev alanındaki işyeri ve konutlara girme.*

*f) Hava meydanı, liman, gar, istasyon ve terminal gibi toplu ulaşım tesislerinde kimlik sorma, duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları X-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.*

*g) Genel kolluk kuvvetlerine derhal bildirmek şartıyla, aramalar sırasında suç teşkil eden veya delil olabilecek ya da suç teşkil etmemekle birlikte tehlike doğurabilecek eşyayı emanete alma.*

*h) Terk edilmiş ve bulunmuş eşyayı emanete alma.*

*ı) Kişinin vücudu veya sağlığı bakımından mevcut bir tehlikeden korunması amacıyla yakalama.*

*j) Olay yerini ve delilleri koruma, bu amaçla Ceza Muhakemesi Kanununun 168 inci maddesine göre yakalama.*

*k) Türk Medeni Kanununun 981 inci maddesine, Borçlar Kanununun 52'nci maddesine, Türk Ceza Kanununun 24 ve 25 inci maddelerine göre zor kullanma.*

#### **1.5.3.4. Özel Güvenlik Personelinin Eğitimi**

Değişen sosyolojik ve ekonomik yapı ile birlikte insan ile iletişim ve etkileşimin ön planda olduğu özel güvenlik sektöründe eğitim sahibi olmak, olası krizlerin daha başlamadan önüne geçilmesinde, kriz anında ise doğru davranış gerçekleştirilmesinde bu mesleği uygulayanlara avantajlar sağlamaktadır. Dolayısıyla özel güvenlik görevlileri ve yöneticilerinin eğitimi bir hayli önem arz etmektedir.

Özellikle de bireyin öne çıkarıldığı, birey merkezli toplumlarda silahla, copla ya da kabalık arz eden önlemlerle eylemlerin önünü almak mümkün görülmemektedir. Durum bu şekilde olunca “İnsan Hakları”, “İnsan Haklarının ihlali”, “Hak ihlaliinden Kaynaklanan Cezai ve Hukuki Sorumluluklar” daha çok öne çıkmaktadır. Bunun sonucunda özel güvenlik görevlisi olmak isteyenlere özel güvenlik temel eğitimini başarıyla tamamlama şartı getirilmiştir (Şafak, 2004: s. 90).

Özel güvenlik teşkilatı personelinin eğitiminin amacı, kendilerine verilen görevlerin gereği gibi yapılması ve yetkilerin yeterince kullanılması için bu personelin mesleki ve genel bilgilerle donatılması, hizmetin gerektirdiği bedeni, fikri ve fiziki kabiliyetlere sahip kılınması ve geliştirilmesidir (Çevik, 2013: s. 37).

Özel güvenlik temel eğitimi ve yenileme eğitimi Bakanlıktan faaliyet izni alan özel eğitim kurumlarında yapılır. Özel güvenlik temel eğitimi teorik ve pratik eğitim ile silah eğitiminden oluşmak üzere yüz yirmi ders saatinden; yenileme eğitimi altmış ders saatinden az olmamak üzere düzenlenir. Yükseköğretim kurumlarının güvenlikle ilgili fakülte ve meslek yüksekokullarından mezun olanlar ile fakülte veya meslek yüksekokullarının güvenlikle ilgili bölümlerinden mezun olanlarda silah eğitimi dışında özel güvenlik temel eğitimi şartı aranmaz. Genel kolluk kuvvetlerinden ve Milli İstihbarat Teşkilatından emekli olanlar ile en az beş yıl bu görevlerde çalıştıktan sonra kendi istekleriyle görevlerinden ayrılmış olanlarda, özel güvenlik temel eğitimi şartı ve Kanununun 10 uncu maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinde belirtilen eğitim şartı aranmaz (Atan, 2013: s. 24).

Özel güvenlik elemanı olabilmek için zorunlu tutulan eğitim, ÖGHY'nin 33. maddesinde düzenlenmiştir. Buna göre; Özel güvenlik eğitimine alınan adaylar asgari yüz yirmi saatlik eğitime tabi tutulur. Programın yirmi saati silah ve atış eğitimine ayrılır. Ateşli silah taşımayacak özel güvenlik görevlilerinin silah ve atış eğitimini alması zorunlu değildir. Bu görevlilerin temel eğitimi yüz saatten aşağı olmayacak şekilde düzenlenir. 18 inci madde gereğince alınması gereken “özel güvenlik görevlisi olur” ibareli sağlık raporu temel eğitimden önce istenir. Özel güvenlik eğitimi (Atan, 2013: s. 24);

1. Teorik Eğitim,
2. Pratik (Uygulama) Eğitim,
3. Silah Eğitimi olmak üzere üç asamadan oluşmaktadır.

Özel güvenlik eğitimini tamamlayanlar ders dönemi sonunda yazılı ve uygulamalı sınava tabi tutulur. Bu sınavlara girebilmek için de mecburi devam suresini doldurmak gerekmektedir. Adayların sınavda başarılı olup olmadıkları yazılı ve sözlü sınavlardan aldıkları notların aritmetik ortalamalarıyla hesaplanır ve bu ortalamanın altmış ve üzeri olması ve her iki sınavdan da en az elli olması koşulu aranmaktadır. Sınavdan başarılı olmayanlar ise yeni bir eğitim programına tabi tutulmamakla beraber birbirini takip eden uç sınava katılma hakkı verilir. Şayet bu



sınavlardan da başarılı olamazsa tekrar eğitim kursuna devam şartı aranır (Atan, 2013: s. 25).

Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik'in "Eğitim Programları" başlıklı 33. Maddesinde belirtilen "Özel güvenlik eğitimine alınan adaylar asgari yüz yirmi saatlik eğitime tabi tutulur", "Özel güvenlik temel eğitiminde okutulacak dersler, asgari ders saatleri, uzman öğreticilerin nitelikleri Ek-11'deki tabloda gösterilmiştir" esasları gereği Yönetmelik ekinde bulunan EK-11 çizelgesi 7'nci sırada yer alan "Etkili İletişim" ders bölümü aşağıya çıkarılmıştır.

**Tablo 5:** Özel Güvenlik Temel Eğitimi Programlarında İletişim Ders Saati

Sıra No	Ders	Saat	Yöntemi	Uzman Öğreticinin Niteliği	Program
7	Etkili İletişim	12	İnteraktif	Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık, Halkla İlişkiler, Psikoloji veya İletişim alanında 4 yıllık yüksekokul mezunu olmak veya bu konularda yüksek lisans yada doktora yapmış olmak	İletişim teknikleri, empati, sempati

**Kaynak:** Özel Güvenlik Temel Eğitimi Programı/Ek-11

Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmeliğin "Yenileme Eğitimi" başlıklı 34. Maddesinde belirtilen "Yenileme eğitimi altmış ders saatinden oluşur. Yenileme eğitiminin on ders saati silah bilgisi ve atış dersine ayrılır. Yenileme eğitiminde okutulacak ders konuları ve saatleri Ek-13'de gösterilmiştir" esasları gereği Yönetmelik ekinde bulunan EK-13 çizelgesi 7'nci sırada yer alan "Etkili İletişim" ders bölümü aşağıya çıkarılmıştır.

**Tablo 6:** Özel Güvenlik Yenileme Eğitimi Programlarımda İletişim Ders Saati

Sıra No	Ders	Saat	Yöntemi	Uzman Öğreticinin Niteliği	Program
7	Etkili İletişim	8	İnteraktif	Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık, Halkla İlişkiler, Psikoloji veya İletişim alanında 4 yıllık yükseköğretim mezunu olmak veya bu konularda yüksek lisans yada doktora yapmış olmak	İletişim teknikleri, empati, sempati

**Kaynak:** Özel Güvenlik Yenileme Eğitimi Programı Ek-13

Yukarıda belirtilen bilgiler ışığında, temelinde buldukları kurum, kuruluş veya işletmenin aynası konumunda bulunan ve işinin büyük bir bölümü iletişim olan Özel Güvenlik Görevlilerinin iletişime yönelik tek dersleri olan etkili iletişim dersini, yüz yirmi saatlik temel eğitiminde toplam on iki saat ve altmış saatlik yenileme eğitiminde toplam sekiz saat süreyle aldıkları görülmektedir. Ayrıca 21 Nisan 2019 tarihinde düzenlenen Özel Güvenlik Temel Eğitim 81. Yazılı Sınavında on iki (12) adet ve aynı tarihte düzenlenen Özel Güvenlik 57. Yenileme Eğitim Yazılı Sınavında sadece on (10) adet etkili iletişim ders sorusu sorulduğu görülmektedir. Alana yönelik olmayan ve tamamen temel literatür seviyesinde olan Etkili İletişim ders müfredatının personelin görevine yönelik olarak ciddi bir katkısının olmayacağı değerlendirilmektedir.

Bir özel güvenlik eğitimi programını başarıyla tamamlayan ve program kapsamında “özel güvenlik hukuku ve kişi hakları, güvenlik tedbirleri, güvenlik sistem ve cihazları, temel ilk yardım, olay yeri koruma, yangın güvenliği ve tabii felaketlerde mücadele tarzı, patlayıcı maddeler, etkili iletişim, kalabalık yönetimi, kişi koruma, uyuşturucu madde bilgileri, silah bilgisi ve atış” ile ilgili konularda eğitim alan kursiyerlere, şu donanımların kazandırılması ve öğretilmesi amaçlanmaktadır (Çevik, 2013:ss. 37-38):

- a) İnsan hakları ve hukukun üstünlüğü ilkesine bağlı olarak özel güvenlik görevlisinin yetkilerini doğru yerde ve zamanında kullanabilme,
- b) Yetkilerin uygulanış biçimine hakim olma,
- c) İnsanlarla görevi esnasında etkili iletişim kurabilme,
- d) Eğitim tesislerinde görev alacaklarsa, rehberlik uzmanları ve eğitim yöneticileriyle işbirliği sağlama,
- e) Ateşli silah bulunduracak veya taşıyacaksa bunun hukuki koşullarını, silah mekaniği ve atış becerisini geliştirme,
- f) Kullanacağı güvenlik sistemlerinin operatörlüğünü yapabilme,
- g) Uyuşturucu madde kullanımı vb. olmak üzere, sık karşılaşılan suçlar ve nedenleriyle, toplumsal olaylarda tedbir alabilme,
- h) Olay mahallinde şüpheli cisimlere karşı davranışları ve olay yerinin korunmasını öğretme,
- i) Yangın ve doğal afet durumlarında hareket etme biçimlerini ve alınabilecek önlemleri öğretme
- j) Kişi koruyacaklar ise ilke ve yöntemlerini bilme,
- k) Liman güvenliğinin uluslararası standartlarını ve gereğini bilme.

Ülkemizde güvenlik hizmetleri konusunda personele verilen eğitim kısa, teorik ve yetersizdir. Bu nedenle görev konusunda sorunlar doğmaktadır. Görev ve yetkisinin ne olduğunu bilmeyen bir güvenlik görevlisi, hizmet alanında ya çekimser kalmakta ya da saldırgan bir tutum içerisine girerek, kişi hak ve özgürlüklerini kısıtlama yolunu seçmektedir. Bu da güvenlik güçlerinin saygınlığına gölge düşürmektedir (Güney, 2006: s. 99).

#### **1.5.3.5. Özel Güvenliğe Yönelik Algı ve Güvenliğin Edilgen Boyutu**

Aşağıdaki satırlarda üzerine parmak basılan sorunlu noktalar, ÖG'nin imaj ve başarı durumunu doğrudan etkileyen unsurlardır ki bunlar (Alpkutlu, 2017: s. 126):

- ✓ Aday eğitiminin kurs ve iki yıllık yüksekokullar şeklinde ikircikli uygulaması,

- ✓ Personelinin maaş, yıpranma bedeli, silah tazminatı ve diğer özlük sorunları,
- ✓ Felsefi tutum eksikliğinden, personelin genel kolluk işi yaptığı yanlılığı,
- ✓ Asker ve polis kökenlilerin sektördeki yoğunluğu,
- ✓ Sektördeki kadın personel, uzmanlaşma, teknoloji ve etkin denetim yetersizliği,
- ✓ Sektörün farklı ideoloji mensuplarının eline geçtiği iddiâları,
- ✓ ÖGKP mezunları ile sertifikalıları arasındaki farkın muğlâklığı,
- ✓ ÖGKP mezunlarından kariyer isteyenler için yeterli alternatifin olmaması,
- ✓ Kıyafet ve teçhizattaki belirsizlik, hatta keyfi ekipman yaklaşımı/şekilleri,
- ✓ Disiplin yönetmeliği eksikliği şeklinde sıralanabilir.

Özel güvenliğin ülkemizde yaşadığı problemler ve olumsuz algılanmasında genellikle; ücretli özel eğitim kurumlarında verilen yetersiz eğitim problemi, genel kolluk ve özel kolluk ilişkisindeki yetki karmaşası, mesleğe yönelik oluşturulan önyargılar, iletişim konusundaki yetersizlik, psikolojik, sağlık, kişilik vb. gibi yeterli seviyede nitelik şartı aranmaması, düşük maaş vb. gibi maddi ve manevi etkenler sebep olmaktadır. Bu unsurlar; motivasyonunu, görev bilinci ve aidiyet duygusu oluşumunu olumsuz yönde etkilemektedir.

Ülke genelinde ortalama asgari ücretle çalışan, sekiz haftalık bir eğitim alan, yok denecek kadar az nitelik ihtiyacı barındıran ve mevzuatsal anlamda devletin bile güvenmeyip, inanmayıp kısır yetkilerle donattığı bir görevliden beklentileri çokta yüksek tutmamak gerekmektedir. Milyon dolarlık holding ile tek kapısı olan 50 m<sup>2</sup> bir giyim mağazasını koruyan güvenliklerin aynı nitelik ve yetkilere sahip olması fakat farklı beklenti yüklenmesi konunun karmaşasını ortaya koymaktadır.

Tüm bu sorunlarla beraber çözüme yönelik de girişimler oldukça değerlidir. Bu doğrultuda, Emniyet Genel Müdürlüğü Özel Güvenlik Daire Başkanlığı'nca 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda teori ve uygulamadaki sorunların tespit edilerek giderici çözüm önerilerinin oluşturulması, ayrıca özel güvenlik hizmetlerinin kalite odaklı ve yüksek standartları olan daha etkin ve çağın gereksinimlerine uygun bir hizmet haline getirilmesi amacıyla ön hazırlık yapmak üzere inceleme ve değerlendirme amaçlı 11-15 Aralık 2017 tarihlerinde Antalya'da "Özel Güvenlik Hizmetleri Geliştirme Çalıştay'ı" yapılmıştır (www.gusod.com.tr). Çalıştay kapsamında, Özel güvenlik görevlilerinin özlük haklarının iyileştirme amacıyla aşağıdaki çalışmalara ihtiyaç duyulduğu tespit edilmiştir (www.gusod.com.tr):

- a) Asgari ücretin belli oranda artırılması.
- b) Fazla mesai çarpanının artırılması (4857 sayılı yasa 41.Md )
- c) Genel tatil ücreti çarpanını artırılması (4857 sayılı yasa 47.Md )
- d) Yıllık izin haklarının artırılması (4857 sayılı yasa 43.Md )
- e) Fiili hizmet zammı (5510 sayılı yasa 40.Md )
- f) Vazife malullüğü (5510 sayılı yasa 47.Md ) bu hakkın ÖGG lerine de tanınması olarak ifade edilebilir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### 2. TOPLUMSALLAŞMA SÜRECİNDE TUTUM OLUŞUMU VE İLETİŞİMİN ROLÜ

Bireyler belirli tutum ve davranışları doğuştan değil sonradan öğrenirler. Bu süreç toplumsallaşma olarak karşımıza çıkmaktadır. Toplumsallaşmanın ilk basamağı olan aile ve sonrasında yakın çevre, arkadaşlar, akrabalar, okullar, kitle iletişim araçları vb. yapılanmalar, toplumsal norm ve değerlerin bireylere aktarılmasında ve bireyin toplumun bir parçası haline gelmesinde önemli rol oynamaktadırlar.

Yukarıda ifade edilen tüm bu toplumsallaşma süreci bireylere iletişimsel aktarım ile sağlanmaktadır. Bu noktada iletişimi kullanma biçimi de bireylerin norm ve değerleri öğrenmesinde, tutum ve davranışlarının oluşmasında oldukça yüksek bir etkiye sahiptir. Etkili iletişim ile bir sorunu daha ortaya çıkmadan engelleyebilmek mümkün iken, iletişimde yapılacak en ufak hatalarda bile hiç istenmedik sorunlar baş başa kalabilmek mümkündür.

Bu bağlamda tez çalışmasının ikinci bölümünde, “toplumsallaşma/kültür/iletişim ilişkisi, tutum ve davranışların oluşumunda iletişim faktörünün rolü, günlük yaşamda karşılaşılabilen iletişim sorunlarının nedenleri ve etkili iletişim aracılığıyla iletişimsel sorunları nasıl aşabileceğimiz” başlıkları irdelenmiştir.

#### 2.1. TOPLUMSALLAŞMA VE KÜLTÜR

Kültür, toplumsal düzenin zorunlu olarak iletişim kurduğu, yeniden üretim yaptığı, deneyimlerini sürdürdüğü bir anlamlandırma sistemi olarak ifade edilmektedir (Williams, 1992: s. 11).

Sosyal Bilimciler kültürü, “öğrenilmiş davranış kalıpları” olarak görmektedir. Toplumsallaşma ile kazanılan kültür, ortak anlayışları paylaşan insanların, toplum içindeki davranışlarının ne olması gerektiğini ortaya koymaktadır (Bozkurt, 2006: ss. 91-92).

Edward T. Hall, insan hayatının içinde yaşadığı toplumun kültüründen doğrudan etkilendiğini, bu nedenle bireylerin kendilerini ve duygularını kültürle ilişkili bir şekilde ifade ettiklerini belirtmektedir. Bu nedenle Hall, kültürler arasında farklılıkların ortaya çıktığını, belirli bir kültüre özgü öğelerin sadece “bağlam” temelinde anlaşılabilirliğini belirtmektedir (Aktuğlu ve Eğinli, 2010: s. 172).

Amerika’da Antropolojinin kurucu olan Franz Boas’a göre kültür, bir grubun içinde hem bireysel hem de toplumsal yaşantıları biçimlendiren düşünce ve uygulama kataloğu olarak kabul edilmektedir. Ortaya konan bu yeni yorum sayesinde kültür artık, yaşamları biçimlendiren bir kalıp ve bir grubun toplu mirası olarak görülmesinin yanında, bireyler ve topluluklar arasındaki farkı da göstermektedir (Bauman, 2006: s. 32’den Aktaran; Say, 2013: ss. 140-141).

Hofstede’in kültür tanımlaması da bu savı destekler niteliktedir. Hofstede kültürü, “bir toplumun mensuplarını diğerlerinden ayıran müşterek zihniyet” olarak tanımlamaktadır (Theaker, 2008: s. 466).

Tanımlardan da anlaşılacağı üzere kültürün, toplumsallaşma süreci kapsamında, içerisinde toplum tarafından bireylere aktarılan norm ve değerler sistemidir. Bu aktarım süreci ile birlikte birey, bulunduğu topluma ait olma, kendisini toplum içinde konumlandırma ve yaşamı anlamlandırma gibi işlemleri kültür aracılığıyla öğrenmektedir.

Etimolojik olarak ‘toplumsal/sosyal’ (social) kelimesinin kökeni, Latince ‘socius’ ve ‘societas’ kelimeleriyle eş anlamlı olarak kullanılan ‘socialis’ kelimesine dayanmaktadır. Türkçe’ye ‘sosyalleşme’ ya da ‘toplumsallaşma’ olarak tercüme edilen ‘socialization’ kelimesi, sözlükte “bireyin kişilik kazanarak belli bir toplumsal

çevreye hazırlanması, toplumla bütünleşmesi süreci” olarak tanımlanmaktadır (Coştu, 2009: s. 118-119).

Bu noktada kültürün ilk öğrenildiği yer, bireyin doğup büyüdüğü ve kimliğini kazandığı, kısaca toplumsallaştığı ilk yer “aile” kurumudur.

Aile toplumun temel taşı ve çekirdeğidir. Aile insanlıkla birlikte var olan toplumsal bir kurumdur. Aile, “toplumsal örgütlenmenin ve toplumsal kurumlaşmanın temel birimidir.” İnsan, bireysel nitelik bakımından biyolojik varlık olarak dünyaya gelmekte, içinde yaşadığı toplumun değer ve normlarını benimseyip, öğrenerek, hayat süreci içinde bir sosyal varlık haline dönüşmektedir. Çocuğun kişiliğinin gelişmesi ailede başlar. Toplumsal değer ve normlar orada öğrenilir. Aile, bilinçli ya da bilinçsiz olarak çocuk doğduktan itibaren ilk beş yılda birçok temel hayat bilgisini ve değerleri çocuğa öğretir. Bu dönem, çocuğun ilk toplumsallaşma dönemidir (Kır, 2011: ss. 381-389).

Modernleşme ile birlikte aile kurumu, sahip olduğu işlevleri diğer modernleşme kurumlarıyla paylaşmış ve söz konusu modern kurumlar, bireyin hayatında önemli bir yere sahip olmuşlardır. Bu kurumlar arasında belki de en dikkat çekicilerin başında okullar yer almaktadır.

Okul, çocuğun ailesi, arkadaşları ve akraba-komşu gibi sürekli iletişim halinde olduğu çevrelerden farklı olarak belli bir yaştan sonra hayatının büyük bir kısmında etkin olan belki de en önemli kurumdur. Okul, kimliğin oluşumunda etki açısından önemli ve ilk akla gelecek kurumlardan birisidir (Akın, 2009: s. 100).

Bireyin toplumsallaşma sürecinde okullar, aileden sonra çocukların ilk dışa açıldıkları yer olarak karşımıza çıkmakta, toplumsal değerlerin bireylerle aktarılmasında kısaca bireylerin toplumsallaşmasında önemli bir rol oynamaktadır.



## 2.2. TOPLUMSALLAŞMA VE İLETİŞİM

Tüfekçioğlu (1997: s. 84)'na göre, iletişimin, toplum yaşamının başlangıcından beri varolması, onun toplumsal niteliğini ortaya koyar. Dolayısıyla, iletişimi bir ileti alışverişinden çok toplumsal niteliği ile ele almak gereği ortaya çıkmaktadır. İletişim, toplumsal varoluşu gerçekleştirmenin, yani toplumsal bir varlık haline gelmenin bir koşulu ve toplumun bütün kurumlarının yaşayabilirliğini sağlayan bir sistemdir (Özkök, 1985: s. 11-12).

İletişimin toplumsal ilişkileri sürdürme yolu niteliği taşıması (Kaya, 1985: s. 1), onun, toplumsal bir olgu oluşuna dayanak oluşturabilir. Toplumun yapısında sürekliliği sağlayan ve değişikliği yaratan bir süreç olarak iletişim (Usluata, 1994: s. 62), bunu, toplumsal etkileşim aracılığıyla gerçekleştirir (Fiske, 1996: s. 16; Mc Quail ve Windahl, 1997: s. 15). Bu öncüllere dayanarak, iletişimin bir toplumsal süreç olduğu belirtilebilir ki, bu da iletişimin toplumsal niteliğini ifade eder.

Bireysel ve toplumsal yaşam ile olan iç içeliği, iletişimin, özellikle modern toplumun ortaya çıkışından itibaren yaygın bir araştırma konusu olarak değerlendirilmesine neden olmuştur. İnsanın fiziksel olarak dünyaya gelişinden ve toplumsal varlık olarak ortaya çıkışından itibaren, iletişim süreci, bir anlamda, bireysel ve toplumsal yaşamı belirlemiş/yönlendirmiştir. Zıllıoğlu'nun (1992: 2) deyişiyle iletişim süreci, “insan yaşamının ve toplumsal düzenin ‘olmazsa olmaz’ koşuludur”. Benzer biçimde, iletişim, insan etkinliğinin olduğu her yerde bulunan ve insan ilişkilerinin, bireysel varlığın bir zorunluluğu, ayrıcalığı ve önceliği olarak değerlendirilmekte (Alemdar ve Erdoğan, 1990: s. 170; Baran, 1997: s. 13), insanın istese de istemese de bir iletişim ağı içinde yaşadığı ve iletişim kurmamasının olanaksız olduğu (Zıllıoğlu, 1992: s. 6) belirtilmektedir. Kısaca, yaşam başlı başına iletişim etkinliklerini içeren bir süreçtir. Toplumlar da, ancak iletişim aracılığıyla varolup, gelişirler (Usluata, 1994: ss. 5-7).

Toplum dediğimiz varlığın toplumsal ilişkiler bütünü ve bu ilişkilerin de ancak iletişim ile sürdürülebilir olması iletişimin toplumsallaştırma işlevini açıkça ortaya koymaktadır.

Toplumsallaşma sürecinde öğrenilen kültür, bireylerin tutumlarını oluşturan ve davranışlarını belirleyen hayati bir konuma sahiptir. Kültürün yayılımı günümüzde geleneksel yöntemlerin yanı sıra gelişen iletişim teknolojileri ile birlikte medyada da sıklıkla gerçekleşmektedir. Kültürün oluşturulması ve aktarılmasında medya, reklamlar, moda vb uygulamalar Fransız sosyolog Pierre Bourdieu tarafından “yeni kültür araçları” olarak tasvir edilmektedir.

### 2.3. TUTUMLAR VE DAVRANIŞLAR

İnsanların canlı ve cansız objelere ilişkin birçok deneyimleri olur. Bu deneyimler sonucunda objelere karşı düzenli bir tavır alışları oluşur. Tavır alışların kapsamında iyilik, kötülük, olumlu-olumsuzluk gibi boyutlar mevcuttur. İnsanları tanımının, ilişkileri ve davranışları hakkında bilgi sahibi olmanın yollarından biri onların sergiledikleri tutumları öğrenmektir (Güney, 2012: s. 120).

Tutum, ilk olarak 1918’de, Thomas ve Znaniecki’nin çalışmasında (1927) kullanılmıştır. Tutumdan anladığımız onun bir bireysel bilinçlilik süreci olduğudur ve bu süreç bireyin sosyal dünyadaki gerçek ya da olası eylemini belirlemektedir (Severin ve Tankard, 1994: s. 258).

Tutum, Kağıtçıbaşı tarafından (2010: s. 110), “Bir bireye atfedilen ve onun bir psikolojik obje ile ilgili *düşünce, duygu ve davranışlarını* düzenli bir biçimde oluşturan bir eğilim” şeklinde tanımlanmıştır. Tutum, gözlenebilen ortaya konan bir davranış değil, davranışa hazırlayıcı bir eğilimdir. Dolayısıyla tutumlar, çok açık olmamakla birlikte bireyin davranışlarını açıklayan eğilimleri yansıtmaktadır.

Allport ise (1935: s. 810) tutumu, “yaşantılar ve deneyimler sonucu oluşan, insanların davranışlarını yönlendiren, belirli bir objeye ya da kimseye karşı ruhsal ve zihinsel bakımdan hazır oluş veya vaziyet alış biçimi” şeklinde ifade etmektedir.

Tanımlamalardan yola çıkarak tutumun gözle görülemeyen, fakat davranışa zemin hazırlayan bir eğilim olduğunu ifade etmektedir ve sosyal psikoloji ile

yakından ilişkilidir. Bu noktada bireylerin davranışa yönelmesinde etkili olan tutumların oluşturulabilmesi için

## **2.4. TUTUM VE DAVRANIŞLARIN OLUŞUMDA ETKİLİ İLETİŞİM FAKTÖRÜ**

Tutumlar öğrenilirler. Tutumların gelişmesine aile bilgi nesnelere doğrudan ilişki (deneyim) ve sosyal ilişkiler (sosyal sınıf arkadaş grubu) etkide bulunurlar. Örneğin bir markaya yönelik tutum markanın denenmesi başkalarından elde edilen bilgiler ve reklama maruz kalma sonucu oluşmaktadır (Odabaşı ve Barış, 2016: 165).

Tutumun oluşumunda etkili olan bilgi kaynaklarının bilinmesi, tutum çalışmalarında önemli bir yere sahiptir. Tutumların oluşumunda ayrıca şu faktörler önemli rol oynamaktadır (Güney, 2012: 146-149; Odabaşı ve Barış, 2016: 170); *Zihinsel ve Bilgisel Faktörler, Fizyolojik Süreçler, Aile Faktörü, Tutum Nesneleriyle Gerçekleşen Yaşantılar/Deneyimler, Akranlar Faktörü, Bireysel/Kişilik Özellikleri Faktörü, Sosyal Sınıf, Sosyo-ekonomik Faktör, Grup Üyeliği Faktörü ve Kitle iletişim araçlarıdır.*

Bu bölümde ise tutum ve davranış oluşumunda iletişim faktörü ele alınmıştır. Çünkü iletişimin kurulma biçimi ve etkinliği tutum ve davranışları olumlu veya olumsuz yönde şekillendirmektedir.

Tutum oluşumu, var olan tutumun pekiştirilmesi veya sahip olunan tutumun değişmesi ikna edici bir iletişim sürecini içermektedir. Etkili bir iletişim ile tutum oluşumu ve değişimini sağlamak mümkündür.

Hovland, Lumsdaine ve Sheffield (1949) tutum değişimini etkileyen dört ana unsurdan söz etmişlerdir. Bu unsurlar (Uğurlu, 2018: s. 135):

- 1) Mesajı kim verdi? (iletişim kaynağı veya konuşmacı)

- 2) Ne söylendi? (mesaj veya iletişim)
- 3) Nasıl iletildi? (mesajın veriliş yolu)
- 4) Kime söylendi? (dinleyici)

“Kim, kime, neyi, nasıl söylüyor” olarak da bilinen mesaj öğrenme kuramı, hangi sosyal etki kaynağının, ne tür özelliklerinin ve hangi iletişim yollarını kullanarak bireylerin etkilenebileceği üzerinde durmaktadır (Uğurlu, 2018: s. 147). Yukarıda da görüldüğü üzere tutum değişimi bir iletişim süreci modelini içermesi bakımından önemlidir.

#### **2.4.1. İletişim Kavramı, Özellikleri ve Amaçları**

İletişim kavramı, pek çok kişi tarafından değişik şekillerde tanımlanmıştır. Latince’de ortak anlamına gelen “communis” ve ortak kılma anlamına gelen “communicare” kavramının karşılığı olarak görülmüştür (İnceoğlu, 1993: s. 115). Genellikle sözcük olarak iki kişi arasındaki konuşmayı akla getiren iletişim, aslında düşünüldüğünden çok daha karmaşık bir süreci tanımlamaktadır. En genel anlamıyla bilgi üzerine harekete geçme sürecidir. Birisi bir şey söyler ya da yapar. Başkaları o söz ya da hareketten anladığı neyse, ona göre düşünür ya da bir şeyler yapar/tepkide bulunur (Gökdağ, 2016: s. 39).

İletişim kavramı, bilgi, duygu, düşünce ve fikirleri kapsayan anlamların semboller yardımıyla insanlar arasında karşılıklı şekilde aktarıldığı bir süreç olarak insan hayatına dahil olmuştur (Zıllıoğlu, 2008: s. 33). Böylelikle iletişim kişilerin kendini ifade edebilme ve kendilerini dinletebilme ihtiyacı sonucunda ortaya çıkmaktadır. Çünkü insan yaşamını iletişim kurarak sürdürmektedir (Gündüz, 2011: s. 84).

İletişim, insanın ana rahmine ilk düştüğü andan itibaren sahip olduğu en temel beceri olarak değerlendirilmektedir. Bu açıdan bakıldığında ise iletişim, insanın varlık sürdürme biçiminin bir ürünüdür. Ayrıca varlık sürdürme biçiminde meydana gelen her türlü gelişmeden ve değişikliklerden kolayca etkilenen bir olgudur. Diğer bir deyişle, iletişim insana özgü bir olgudur (Eroğlu, 2014: s. 3).

Bu noktada etkili iletişimin amacı ise *'iletmek istediğimizi karşımızdakine amaçladığımız biçimde iletebilmek, isteneni elde etmek ve beklenen tepkiyi uyandırmak'* olarak ifade edilmektedir (Usluata, 1994: s. 8). İletişim üretmek, etkileşim kurmak, paylaşmak ve değişmektir. İnsanın dünya ile ilişkisini sağlayan en büyük bağıdır. Bu bağ sayesinde iletişim kurmaktaki amaçlar doğrultusunda kişi ya da grupta *"duygu, düşünce, davranış"* değişikliği yaratmaktadır. (3D) İletişimin en nihai amacı, istenilen duygu, düşünce, davranış değişikliğini geliştirerek kişiye ya da gruba yeni bir bakış açısı kazandırmasıdır (Soydaş, 2018: s. 37).

## 2.4.2. İletişimin İşlevleri

İletişim açık/örtülü, psikolojik ve toplumsal olmak üzere üç temel işlevi bulunmaktadır.

*Açık ve örtülü işleve* değinmek gerekirse Merton, toplumsal sistemde yer alan insanı iletişim öğelerinde değerlendirirken iletişimin açık/amacı belirlenmiş işlevleri yanında örtülü/amaçlanmamış işlevleri olduğunu ileri sürer. *Açık işlevler*, iletişimde bulunanlar tarafından arzulanan ve sonuçları kendilerince de öngörülen işlevleridir. Örneğin, aşı konusunda yapılan uyarıcı bir iletişimin belirlenmiş amacı, insanların hastalıklara karşı önceden bağışıklık geliştirmelerini, hasta olmadan önce uygun tedbiri almaları için farkındalık yaratmaktır. *Örtülü işlevler* ise, iletişimde bulunan tarafların ne istedikleri, ne de farkında oldukları işlevlerdir. Örneğin, Bir kafede bir çay sipariş edip saatlerce o mekanı "işgal ettiği" düşüncesinin örtülü olarak, kafe personellerinin yönelttiği, "Bir siparişiniz var mıydı? Bir şey arzu eder miydiniz?" sorularının altında yatan gerçek amaç o müşterinin isteklerini öğrenmek değil, müşterinin kalkıp kalkmayacağını, (işgal ettiği masa ya da koltuğu bırakıp bırakmayacağını) anlamaya yöneliktir (Zıllıoğlu, 2008: s. 74).

İletişimin bir diğer işlevi *psikolojik işlev* ise, bireyin kendisini tanımlaması, neleri yapabildiğini ve yaptırabildiğini kavraması, kendisini tanıtmaması; başkalarının

ona yönelik davranışlarından kendisini değerlendirmesi süreçlerinde kendi kendine ve başkalarıyla kurduğu iletişim önemli rol oynamaktadır (Soydaş, 2018: s. 39).

İletişimin bireysel işlevlerini irdelemek, kişiler arası iletişimin "tek bir birey" için taşıdığı anlamı ve önemi tartışmak demektir. Tek bir birey açısından iletişimin bir başta değişikliği kişiler arası iletişimin bazı temel psikolojik işlevleri aşağıda kısaca sıralanmıştır (Kaya, 2018: s. 12-13):

- a) *İlişki Kurma İşlevi:* İletişim insanın temel psikolojik gereksinimlerinden biri olan ilişki kurma gereksinimini karşılamaktadır. İnsan varoluşunun biyolojik, psikolojik ve sosyal kültürel olmak üzere üç boyutlu olduğu düşünüldüğünde, insan ancak diğer insanlar ve onlarla kurmuş olduğu ilişkiler sayesinde sosyal kültürel bir varlık olabilir. Bir sosyal ağ içinde yaşamının, o içinde diğer insanlarla ilişki kurmanın ve bir kültür yaratmanın temel aracı iletişimdir. İnsanın diğer insanlara ve onlarla etkileşime ihtiyacı vardır. İletişim bu ihtiyacı karşılayan yegane araçtır.
- b) *Benliği Geliştirme İşlevi:* Benliğimizi içinde yaşadığımız sosyal/kültürel çevre içindeki yaşantılarımız ve diğer insanlarla kurmuş olduğumuz ilişkiler ile oluşturup geliştiririz. Benliğin oluşma ve gelişiminde diğer insanlarla kurmuş olduğu iletişim ve ilişkiler anahtar bir rol oynar.
- c) *Var Olduğunu İfade Etme ve Tanıma İşlevi:* İletişim insanın "ben de varım" demesinin bir yoludur. İletişim yoluyla İnsanlar kendi varlıklarını ifade eder ve başkalarına kendini gösterir. İnsan başka insanların gözünde bir değer taşıdığını bilmek ister. Bu istek insanın başkaları tarafından fark edilme ve onların nazarında bir değer taşıdığına inanma gereksinimini yansıtır.
- d) *Paylaşma İşlevi:* Sosyal / kültürel bir varlık olarak insanın yüzü diğer insanlara dönüktür. Onlarla duygu, düşünce ve yaşantılarını paylaşmak ister. Bu paylaşma, diğer insanlarla bir arada olmanın doğal bir sonucudur.

İletişimin *toplumsal işlevine* değinmek gerekirse, iletişim her toplumun doğuşu ve gelişmesi için temel olan toplumsal ilişkileri somutlaştıran bir unsurdur, bu nedenle de insana özgü toplumsal yaşamın ilk ve vazgeçilmez ögesidir. İletişimin işlevlerini toplumsal sistemin geneline, siyasal ve ekonomik sistemlere göre sınıflandırmak gerekirse genel olarak iletişimin dört temel işlevi söz konusudur. Bu işlevler (Zıllıoğlu, 2008: 78-80):

- a) *Kuşaklararası Aktarma İşlevi*: Toplumsal ve kültürel mirasın aktarılması, diye tanımlanabilecek bu işlev, toplumsal sistemin genelinde toplumsal değerlerin, rollerin ve davranış kurallarının toplumun yeni üyelerine kazandırılması, başka deyişle toplumsallaşma süreciyle ilgilidir. Bu süreç siyasal sistemde yasaların ve geleneklerin aktarılması, eğitim ve öğretimin örgütlenmesi; ekonomik sistemde üretim ve tüketim, dağıtım ve paylaşım ilişkilerinin açıklanması ve öğretilmesi, ekonomik davranışın kazandırılması biçiminde işler.
- b) *Eşgüdüm/Karşılıklı Bağlılık Sağlama İşlevi*: Birey olarak her insanın kendisine ve içinde yaşadığı somut koşullara göre gereksinimleri, istekleri, beklentileri ve çıkarları vardır. Oysa toplumun varlığı ve işleyişi temel ortak değer ve davranış kurallarının bu bireysel çıkar ve amaçlara egemen olmasına bağlıdır.
- c) *Haberdar Etme/Gözetleme İşlevi*: Toplumsal yaşam, çatışma ve karşıtlıkların aksine işbirliğine dayanır. İşbirliği ise toplumsal rollerin dağıtımını ve rol gereklerinin belirlenmiş kurallara göre yerine getirilmesiyle olanaklıdır. Toplum, üyelerinin bu rollere göre karşılıklı etkileşimiyle biçimlenir, iletişim, toplumsal sistemin genelinde toplumsal roller, kurallar, olup bitenler, olacak ve olabilecekler hakkında bilgi ve haber verme, bunların değerlendirilmesi, benimsenmesi ya da reddi ile ilgilidir.

- d) *Eğlence İşlevi*: Schramm ve Porter, iletişiminin eğlence işlevine yalnızca toplumsal sistemin genelinde yer verirler: Boş zamanları değerlendirme, işten ve yaşamın gerçeklerinden kaçma etkinlikleri hep iletişim sayesinde gerçekleşir. Bununla birlikte, ekonomik ve siyasal sistemin kazanç sağlama, hizmet sunma ya da kitleleri uyarma veya uyutma açısından bireysel ya da topluca eğlenme/dinlenme etkinlikleriyle ilgili oldukları gerçeği göz ardı edilemez.

Özetle, iletişimin toplumsallaştırma işlevini; ekonomik ve siyasal düzende ele almak ve bu işlevleri üç temel ilke çerçevesinde değerlendirmek mümkündür (Soydaş, 2018: s. 42):

- a) Geçmişini sürdürmek ve güncel kalmasını sağlamak
- b) Bugünü yaşayabilmek
- c) Geleceği güvence altına alabilmek

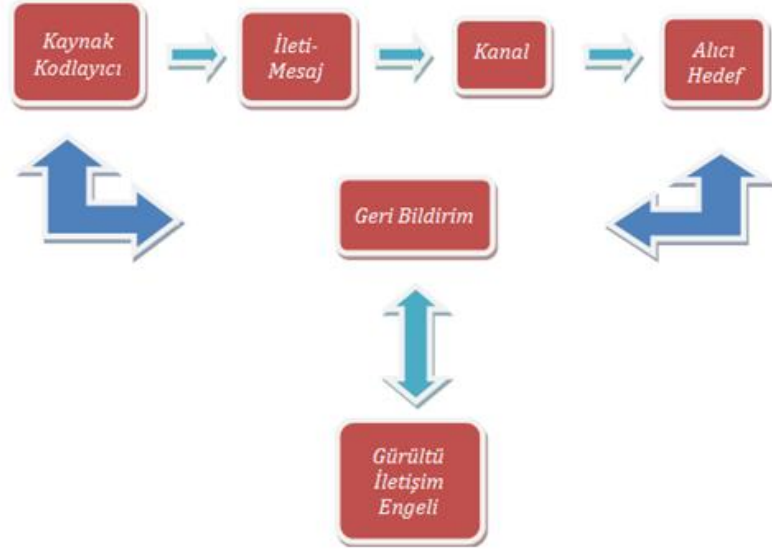
### 2.4.3. İletişim Süreci ve İletişim Modeli

Haber, bilgi, duygu, düşünce ve tutumların simgeler aracılığıyla kişiler, gruplar arasında ya da toplumsal düzeyde değiş tokuş edildiği dinamik süreç olarak tanımlanabilen iletişim, kaynak, ileti, hedef, kanal, geri besleme ve gürültü öğelerini içermektedir (Kocabaş vd., 1999: s. 11).

En az iki kişinin sürece dahil olarak kurulan iletişimin bileşenlerini; *gönderen*, (kodlayıcı veya iletişimci), yaygın biçimde kabul edilen sembollerden oluşan *ileti*, hava dalgaları veya kağıt gibi bir *kanal*, sınırlı sayıda *alıcı*, mesaja gösterilen tepki *feedback* (genellikle kaynak ve alıcının değişmesiyle birlikte feedback'de yer değiştirmektedir), iletişimi kesintiye uğratan faktörler, yani *gürültü/parazit* olarak sıralamak mümkündür (Peltekoğlu, 2016: s. 217). Ayrıca iletişim süreci, yukarıda belirtilen bileşenlere ek olarak bir *bağlamda* gerçekleşmektedir.



**Şekil 2:** İletişimin Öğeleri ve İletişim Süreci



**Kaynak:** (Soydaş, 2018: s. 43).

Kişilerarası iletişim için en az iki kişinin (kaynak ve alıcı) olması gerekir. Bunlar hem kaynak (iletiyi oluşturan ve gönderen) hem alıcı (iletileri alan ve anlamlandıran) rolünü birlikte oynamaktadırlar

İletişim sürecinin temelini **kaynak** oluşturmaktadır. Kaynak iletişim sürecini başlatan, iletmek istediği duygusu, düşüncesi, fikirleri, mesajı olan kişi ya da kişilerdir. Kaynak seçme, yorumlama, düşünme, algılama ve anlamlandırma ile ürettiği mesajın anlamını simgeler aracılığı ile kodlayarak belirli bir kod sistemi içinde gönderir. Kelime anlam olarak çıkış yeri anlamına gelen kaynağın iletişimde çıkış noktası oluşturduğu ifadesidir. Kaynak kelimesi İngilizce’de “communicator” kelimesi ile belirtilmekte, kelimenin Türkçe karşılığı ise sinyal gönderen, konuşan kimse, iletişimci olarak açıklanabilir. Bu noktada kaynak, “Bir düşünce ya da duygusunu başkaları ile paylaşmak isteyen kişidir.” (Gökdağ, 2016: s. 46; Gürüz ve Eğinli, 2018: s. 9). Kaynak, iletişimi başlatan kişi olduğuna göre, iletişimin etkin olabilmesi için kaynağın sahip olduğu özellikler iletişimin şeklini ve sürecin gerçekleşip gerçekleşmeyeceğini doğrudan etkilemektedir. Bu noktada kaynağın, “güvenilir olması, etkili bir iletişim becerisine sahip olması, iyi eğitilmiş olması, özenli bir fiziki görünüme sahip olması, sevilmesi ve saygınlık düzeyi” gibi

özelliklere sahip olması gerekmektedir (Soydaş, 2018: ss. 44-45). Temel iletişim modeli göz önünde bulundurulduğunda kaynak (gönderici) iletişim sürecini başlatan kişi/kurum/marka/yapı olarak karşımıza çıkmaktadır. İkna edici iletişim sürecinde kaynağın özellikleri, mesajın kim tarafından söylendiği tutum değişimini etkilemektedir.

**Alıcı**, İletişimde kaynağın muhatap olduğu, etkileşim kurmaya çalıştığı kişi ya da gruplardır. Kaynağın duygu ve düşüncelerini paylaşmak istediği kişidir. Mesajdan etkilenecek, kaynağın değişikliğe uğratmak istediği, aktarımda, paylaşımda bulunduğu iletişimden etkilenen taraftır. Kaynak tarafından kodlanmış mesajların gönderildiği taraftır. Kendisine gelen mesajların kodlarını kendi duygu, düşünce, anlayış, algılama, deneyim ve bilgi özelliklerine göre çözmektedir. İngilizce “receiver” olarak kullanılan kavram Türkçe’de alıcı ya da hedef olarak kullanılmaktadır (Zillioğlu, 2008: s. 14; Gökdağ, 2016: s. 46).

**Mesaj** ise, iletişim sürecinin bir diğer unsurunu oluşturmaktadır. İngilizcede “message” olarak ifade edilen kavram dilimize, “mesaj” ya da “ileti” olarak çevrilmiştir. Mesaj, kaynağın alıcıya iletmek istediklerini kodlara, simgelere ya da sözlü veya sözsüz işaretlere dönüştürmesi ile gerçekleşmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2018: s. 11).

Mesajın iletim sürecinde istediği etkiyi yaratması için temel olarak aşağıdaki özellikleri taşıması gerekmektedir (Zillioğlu, 2008: s. 12):

- **Mesaj Anlaşılır Olmalıdır:** Mesajlar anlaşılabilirlik, tür ve içerik açısından ele alınmaktadır. Anlaşılabilirlik, daha çok alıcının ve kaynağın deneyimi, yeteneği ve bilgisine dayanır.
- **Mesaj Açık Olmalıdır:** Açıklık istenen ve beklenen etkinin gerçekleşmesi hususunda önemlidir. Kaynak, gönderdiği mesaja karşılık olarak bir yanıt beklemektedir. Bu bağlamda mesajın açık olması istenilen yanıtın alınmasında önemli bir unsur teşkil etmektedir.

- *Mesaj Zamanında İletilmelidir:* Her iletişimin belli bir amacı ve bu amaç için gerçekleştirildiği zamanı vardır. İletişim, mesajın içeriğe uygun olarak doğru zamanda gerçekleştirilmelidir.
- *Mesaj Uygun Bir Yol İzlemelidir:* İletişimin gerçekleştiği ortama uygun olan bir iletişim ağı seçilmelidir. Mesaj uygun yol izlemeden alıcıya ulaştırılmaya çalışılırsa mesaj etkinliğini kaybedebilir, iletişim sekteye uğrayabilir.
- *Mesaj, Kaynak ve Alıcı Arasında Kalmalıdır:* Mesaj, kaynaktan alıcıya ulaşana kadar, farklı kişilerden ve aşamalardan geçmektedir. Bu nedenle mesajın kaynaktan alıcıya ulaşması sırasında mesajın içeriğine başka etkenler tarafından eklentiler yapılabilir. Bu durum ise, kaynağın vermek istediği mesajda bozulmalara sebep olabilir.

Sözlü ve sözsüz iletilerin kaynaktan alıcıya ulaştırılması “**kanal**” aracılığı ile mümkün olmaktadır (Gökdağ, 2016: s. 48). “İletişim sürecinde kaynak ve alıcı arasında mesajın iletilmesini sağlayan yola kanal” denilmektedir. Kanal iletişim aracı olarak kabul edilmektedir. Araç, mesajı kanal aracılığı ile aktarabilecek bir sinyale dönüştüren teknik ya da fiziksel bir nesnedir. Ayrıca aracın özellikleri aracın aktarabileceği kodları belirlemektedir (Gürüz ve Eğinli, 2018: s. 13). Kişilerarası iletişimde ise kanal, genel olarak duyu organlarıdır.

Kişilerin bir başka kişinin veya grubun sözlü ya da sözlü olmayan iletilerine verdiği tepki “**geribildirim**” olarak isimlendirilmektedir. Geribildirim olmadığı bir iletişimin etkili olma olasılığı zayıftır (Gökdağ, 2016: s. 49). Geribildirim kavramı ilk defa Norbert Wiener tarafından Sibernetik (1948) adlı kitapta yayınlanmıştır. Bu kitapta geri bildirim, “İletişim süreci içinde kaynaktan alıcıya ulaşan mesaja karşılık olarak alıcının da kaynağın tepkisini ya da yorumunu belirtmek üzere gönderdiği mesaj” şeklinde ifade edilmektedir (Barker, 1990: s. 12).

İletişim daima bir **ortam/bağlam** içinde gerçekleşmektedir. Her ortam/bağlam farklı çağrışımlara sahip olduğu için, iletişim sürecinde mesajın

anlamlandırılmasında belirleyici bir faktör olmaktadır. Bağlam, neyin ne ile ilişkili olduğu ya da neyin ne ile birlikte düşünülmesi gerektiğinin çerçevesini çizmektedir (Gökçe, 2006: s. 30). İletişimde birden fazla bağlam (duygular, statü, mekan, v.b.) bulunmakta ve bu çoklu bağlamlar iletişimin çerçevesini oluşturmaktadır. Örneğin, arkadaşlık ortamındaki bir konuşma ile iş yerinde bir iş toplantısındaki konuşma biçimi bağlam nedeniyle farklılık göstermektedir (Erdoğan, 2002: ss. 68-69). Bağlam (Ortam), fiziksel, kültürel, psikolojik, tarihsel ve zaman olmak üzere çok boyutluluk taşımaktadır.

Kişinin sahip olduğu deneyim ve çağrışımlar, yorumlamaları, iletişim ve etkileşim sürecini etkilemektedir. İletişim sürecinde ortam, kaynak ve alıcı tarafından farklı şekilde algılandığı, yorumlandığı zaman aynı anlamların paylaşılması mümkün olamamaktadır. Her iki tarafın da mesaja aynı anlamı vermelerinde ortama/ bağlama verdikleri anlam belirleyici bir rol oynamaktadır (Soydaş, 2018: s. 54).

İletişim süreci kaynak, alıcı, mesaj, kanal aracılığıyla bir bağlamda gerçekleşmektedir. Bu süreçte yaşanabilecek noksanlıklar ise iletişimsel soruna yol açabilmektedir. Bu noksanlık karşımıza “**gürültü**” olarak çıkmaktadır.

Bir iletinin sağlıklı olarak alıcıya ulaşmasını olumsuz etkileyen her şey gürültü olarak isimlendirilmektedir. *Gürültü, iletişim sürecinde ne kaynağın ne de alıcının istediği, iletişim sürecinin doğru olarak işlemesine engel olan tüm unsurlar olarak tanımlanmaktadır.* Diğer bir ifadeyle, iletişim sürecinde bulunan her katılımcının içsel ya da dışsal faktörler nedeni ile iletişimin sekteye uğraması ve bu durumda mesajın iletilmesi ya da mesajın yorumlamasını olumsuz etkilemesidir. İletişimde fiziksel ya da psikolojik olabilen gürültü kişilerarası iletişimi zorlaştırabilmekte hatta bütünüyle engelleyebilmektedir (Gökdağ, 2016: s. 49; Gürüz ve Eğinli, 2018: s. 18).

#### **2.4.4. İletişimin Boyutları**

Gürüz ve Eğinli'ye göre (2018: 23) iletişimin boyutları, tek yönlü ve çift yönlü olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Gürüz ve Eğinli, 2008: 23):

- **Tek yönlü iletişim:** Bu iletişim türünde, mesaj kaynaktan alıcıya bir geribildirim olmadan gerçekleşmektedir. Kaynak, bir kişi olabileceği gibi, alıcı bir kişi ya da daha fazla olabilmektedir. Aynı şekilde kaynak birden çok kişi olabileceği gibi alıcı tek kişi de olabilir. İletişimin temel amacı, mesajı hedefe iletmektir. Geribildirim istenmez, bu yüzden mühim olan mesajı alıcıya iletmektir. Bu iletişim genellikle iş yerinde yukarıdan aşağıya işleyen iletişim kanallarında gerçekleştiği görülür. Kurumsal iletişim çerçevesinde mühim olan üstün asta yapılması gerekeni aktarmış olması esastır. Tek yönlü aktarım olduğundan geribildirim olmadığı için iletişim bir süreç olma özelliğini bir anlamda yitirmektedir. İletişim tek yönlü olarak bilgilerin, duyguların, düşüncelerin aktarılmasını ifade etmektedir.
- **Çift yönlü iletişim:** Bu iletişim, biçiminde kaynaktan alıcıya mesaj gönderildiğinde, alıcının mesajın kodunu çözüp geribildirimde bulunması beklenir. *“Eğer alıcı kaynağın gönderdiği temel mesajı anlamışsa iletişim gerçekleşmiş olur.”*

Yukarıda ifade edilen açıklamalardan yola çıkıldığında tek yönlü iletişimde sadece ileri sürülen, aktarılmak istenen mesaj aktarılırken, çift yönlü iletişimde ise karşılıklı olarak görüş alışverişi bulunduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.

Tek ve çift yönlü iletişim sınıflandırması Metren (1971) tarafından farklı bir şekilde yorumlanarak açıklanmıştır. Metren'e göre iletişim aktarım olarak iletişim ve etkileşim olarak iletişim biçiminde iki başlık altında toplanmaktadır (Gökçe, 2002: ss. 33-53):

- **Aktarım olarak iletişim:** İletişim, karşılıklı bir biçimde bir şeylerin (duygu, düşünce, bilgi ve becerilerin) aktarımı; diğer bir ifadeyle etki-tepki olarak görülmektedir. Başka bir deyişle iletişim, bireysel olarak yapılan bir tür gönderim-alım olayıdır. Aktarım olarak iletişim ele alındığı zaman iletişimin belli istek ve arzuları gerçekleştirmeye yönelik bir süreç olduğu kabul edilmektedir.

- **Etkileşim olarak iletişim:** etkileşim, iki veya daha fazla kişi arasında karşılıklı olarak gerçekleşen bir süreci ifade etmektedir. İletişim sürecindeki taraflardan her biri başkaları tarafından etkilenmekte, dolayısıyla etkileşim kavramı, en az iki kişi arasında eylem veya etki-tepki şeklinde ortaya çıkan olayların bütününe ifade eder.

#### **2.4.5. İletişim Türleri**

İletişimi, bir toplumsal ilişkiler sistemi olarak düşünüldüğünde ise, kişi içi, kişilerarası iletişim, örgüt iletişimi ve kitle iletişimi olarak dört grupta incelemek mümkündür.

##### **2.4.5.1. Kişilerarası İletişim**

Kişilerarası iletişim, sosyal bilimler alanında sosyoloji, psikoloji, sosyal psikoloji, iletişim gibi bilim dallarının inceleme alanı içerisinde yer almaktadır. Sosyoloji perspektifinden kişilerarası iletişim, sosyal kurallar, normlar, roller açısından ele alınırken, psikoloji perspektifinin ise, kişilerarası iletişimde bulunan kişilerin psikolojik özellikleri, sağlık ve esenlik durumları, bilişsel ve duygusal yapıları üzerine odaklandığı görülmektedir. İletişim perspektifi ile kişilerarası iletişim, insan iletişimini kapsamakta, tüm özellikleri ile etkileşimde bulunma insan zaman süreci içinde gelişen ve değişen ilişkileri ve bu ilişkilerin sonuçları açısından ele alınmaktadır (Gürüz ve Eğinli, 2018: s. 49).

Fransızca "communication interpersonelle" olarak ifade edilen kişiler arası iletişim, insanın hedefini insanların kurguladığı iletişim, karşılıklı iletişimde bulunan kişilerin, bilgi/ gösterge üreterek, bunları birbirine aktararak yorumlayarak iletişime sürdürmesi biçiminde tanımlanmaktadır (Güz vd., 2002: s. 213).

Kişilerarası iletişim, yaşamları karşılıklı olarak bir birini etkileyen insanlar arasında gerçekleşen iletişimdir. Kişilerarası iletişimi; sözel ve sözel olmayan iletilerin (mesajların) iki ya da daha çok insan arasında gönderilip alınması olarak

tanımlanmaktadır. Ancak kişilerarası iletişim, esasında birbirini tanıyan insanlar arasındaki iletişimidir. Kişilerarası iletişim yukarıda da açıklanan özellikler dikkate alındığında, daha çok doğrudan (yüz yüze) iletişim için geçerli olmaktadır. Doğrudan iletişimin anında ve burada olması, ek olarak sözlü ve sözsüz iletilerin birlikte kullanılması; süreçteki geribildirim son derece güçlü olmasını sağlamaktadır. “Doktorla hastası, anne-babayla çocuk, iş ortakları, patron ve çalışanı, öğretmen ve öğrencisi, sevgililer...” arasındaki iletişimidir (Gökdağ, 2016: s. 40-41).

#### **2.4.5.2. Grup iletişimi**

İnsan yaşamı boyunca, irili ufaklı, uzun ömürlü veya kısa süreli, resmi ya da resmi olmayan çeşitli sosyal gruplar içinde yer almaktadır. Aile, akraba çevresi, akran ve arkadaş grupları doğal olarak içinde yer aldığımız resmi olmayan birincil gruplardandır. Bunların yanında çalıştığım iş yeri, sivil toplum örgütleri, siyasi partiler, sendikalar, meslek birlikleri de yine içinde yer aldığımız resmi ikincil gruplardır. Bu sosyal gruplar, yüz yüze etkileşim içinde bulunan, grup içindeki üyelerin varlığından haberdar olan, kendisini ve diğerlerini bu grubun üyesi olarak hisseden, belli ortak amaçların gerçekleştirilmesi için birbirini destekleyici yönde hareket eden, karşılıklı olarak birbirine bağımlı, iki veya ikiden fazla oluşan bireylerden oluşan birlikteliktir (Kaya, 2018: s. 19).

#### **2.4.5.3. Kişi İçi İletişim/İçsel İletişim**

Bireyin kendisi ile kurduğu iletişim düzeyi olup mesajların kaynağının ve alıcısının kendisi olduğu iletişimi ifade etmektedir. Kişi, bilgi kaynağı olarak mesajları üretmeye, alıcı olduğunda ise bilgileri yorumlamaya çalışarak her iki durumda da içsel iletişimi gerçekleştirmektedir. Bir kişi düşünerek duygularının ve kişisel ihtiyaçlarının farkına vararak kendine sorular sorarak, bunlara cevap üreterek kendi düşüncelerini organize etmekte, konulara farklı açılardan bakabilmektedir. İçsel iletişim olmadan kişilerarası iletişim ve diğer bir tür iletişimin gerçekleşmesi beklenemez (Wood, 1982: s. 38-39).

#### **2.4.5.4. Örgütsel/Kurumsal İletişim**

Bir örgütte görev alan kişilerin, önceden tanımlanan birtakım rollere girerek, hiyerarşik bir düzen içinde, bu rollerin gereğini yerine getirmeye çalıştıkları anlamına gelmektedir. Örgüt üyelerini birbirine bağlayan, örgüt ve çevrenin etkileşimini sağlayan, örgütün oluşmasını ve yaşamasını sağlayan bir süreçtir (Dökmen, 1994: s. 21).

#### **2.4.5.5. Kitle İletişimi**

Kişiler arasında kitle iletişim araçları kullanarak kurulan iletişimdir. Birtakım bilgilerin, birtakım hedefler tarafından üretilmesi, geniş insan topluluklarına iletilmesi ve bu insanlar tarafından yorumlanması sürecidir (Soydaş, 2018: s. 61).

Kitle iletişimi belirli bir kaynaktan belirli bir bilginin belli bazı amaçlarla televizyon, gazete, dergi, sinema gibi iletişim araçları ile toplumun tümüne değilse bile büyük bir kesimine tek yönlü iletişimi olarak tanımlanmaktadır. Kitle iletişimi tek yönlüdür ve kaynak ile hedef arasında karşılıklı etkileşim sınırlıdır. Kitle iletişiminin topluma çeşitli konularda haber ve bilgi sağlama, bireylerin toplumsallaşma süreçlerine katkıda bulunma, toplumu belirli amaçlara güdüleme, tartışma ortamı hazırlama, eğitime katkıda bulunma, kültürün gelişimine katkıda bulunma, eğlendirme ve bireyler, gruplar arasında toplumsal bütünleşmeye katkıda bulunmak gibi işlevleri bulunmaktadır (Kaya, 2018: s. 20).

#### **2.4.6. İletişim Sorunları ve Nedenleri**

Kişilerarası iletişim sürecinde kaynağın, mesajını tam ve doğru olarak kodlayarak iletebilmesi ve alıcının da mesajını doğru şekilde açımlayarak birtakım engellerin aşılması gerektirmektedir. Aksi takdirde iletişim engelleri yaşanması olasıdır. İletişim engeli denildiğinde, kişilerin birbirleri ile tam ve doğru bir biçimde kurmalarına ve anlaşmalarına engelleyen her türlü faktörü ifade etmek mümkündür. Genel olarak iletişim engellerine yol açan problemler aşağıda belirtildiği gibidir:



- İletişim sürecinde anlaşmazlıklar ve sorunlar, çoğu zaman **alıcının mesajı doğru yorumlayamaması**, başka bir ifadeyle, ileti ile bağdaştırılan diğer anlam boyutlarını algılayamaması sonucu yaşanmaktadır. Bunun da nedeni, iletişimde her şeyin açık olarak dile getirilmemesi, daha çok üstü örtülü geçirilerek karşıdakinin yorumuna bırakılmasıdır (Gökçe, 2006: s. 63). İletişim engelleri, genellikle alıcı veya kaynak arasındaki psikolojik uyumun sağlanamamasından veya bu uyumun sağlanması için gerekli olan geri beslemenin yanlış değerlendirilmesinden kaynaklanır (Tutar ve Yılmaz, 2005: s. 71). Sadece anladığımız bir şeye anlam verebiliriz. Anlamadığımız bir şeyin boşluğunu ise anladığımız bir şeylerle doldurmaya çalışırız. Yanlış anlaşılmalarda işte böyle ortaya çıkar (Koç, 2006: s. 11).
- İletişim sorunlarına neden olan problemlerden birisi de “**İletişim Kaygısı**”dır. *TDK'ya göre (2013) Kaygı*, endişe duyulan düşüncedir, tasadır. Bu terimin tıp alanındaki anlamı ise; genellikle kötü bir şey olacakmış düşüncesiyle ortaya çıkan ve sebebi bilinmeyen gerginlik duygusudur. *İletişim kaygısı ise*, bireyin diğer kişi veya kişilerle iletişim sürecinde iken hissettiği endişe, korku ve gergin hali olarak tanımlanabilir. Kişi genellikle iletişimden kaygı duyuyorsa, o anda sıkıntı çekmektedir. İletişim sürecinde mesajlardan emin olmamaktadır (Soydaş, 2018: s. 224).
- İletişim engellerinin/sorunlarının başında bizimle iletişim halinde olan kişiyi **dinlemek/dinlememek** gelmektedir. Kişilerarası ilişkilerde **Etkin dinlemek** çok önemli bir iletişim becerisidir. Ancak, insanlar her zaman Etkin dinlemeyi göstermeyebilmektedirler. Konuşmacıya karşı önyargılı olmak, yorgun-üzüntülü olmak, konuşmacıdan çekinmek-korkmak, konuyu ilginç bulmamak, konuşmacının söylediklerini seçerek dinlemek, bir konuya saplanıp kalmak, dinlemek yerine ne söyleneceğini düşünme ile meşgul olmak, dinleyicinin Kendi düşüncelerini, konuşmacının söylediklerinden daha önemli olduğuna

inanması, görünüşte dinlemek; yani, "dinleyicinin sözel olmayan mesajları dinlemiş gibi görünürken zihninin Başka bir konu ile meşgul olması" gibi çeşitli nedenlerden dolayı etkin dinleme kazanamayabilir. Bu durum, iletişimde sorunlar yaşanmasına neden olur (Kaya, 2018: s. 39).

- Kişiler arasındaki iletişimi olumsuz yönde etkileyen engellerden birisi de bireylerin sahip olduğu **önyargılar veya kalıp yargılardır**. Kağıtçıbaşı'na (2010: s. 133) göre önyargı, bir kişi ya da grup hakkında öğrenilmiş, benimsenmiş kalıp olarak yerleşmiş algılardır ve kişilerarası sürecinde kişilerin etiketlenmesine neden olmaktadır. Önyargılar, belirli gruplar hakkında sahip olduğumuz bilgilerin bir özetidir. Az bildiğimiz bir grup hakkında tutum geliştirmek için başkalarından duyduğumuz, okuduğumuz bilgileri bir araya getiririz. Böylece geliştirdiğimiz kalıp halindeki bir tutum, bize o grup hakkında kestirme yoldan bir fikir, bilgi verir. Bu da çoğu zaman o grubun bir üyesiyle karşılaştığımızda onun davranışı hakkındaki beklentimizi ve ona karşı davranışımızı şekillendirmektedir. Bir grup hakkındaki bilgimiz ne kadar azsa, başkalarının o grup hakkındaki fikirlerini o kadar kolay kabul ederek kalıplaştırmaya yönelebiliriz. Bu algılar, özellikle ilk etkileşimlerde, kişiler hakkında kolayca karar vermeyi sağlıyor gözükmekte ancak çoğu zaman yanlış kararlar verilmesi sonuçlanmaktadır. Kişilerin geçmişteki deneyimleri ile şekillenen bilgileri, iletişim süreci içinde otomatik verilmesine neden olur. Bu şekilde hemen karar vermeyi sağlayan bu algılar, fark edilmeden iletişim sürecini olumsuz etkilemektedir (Gürüz ve Eğinli, 2018: s. 284).

- Bir diğer iletişim engeli nedeni de "**suçlama**"dır. Suçlamak, yaşanan olay ve durumlara ilişkin kişinin kendinde ya da diğerlerinde hata bulmasıdır. Kişi genel olarak suçlama davranışını kendine ya da diğerlerine yönelik olarak gerçekleştirir. Bu bağlamda da suçlama yönündeki davranışları farklılık gösterir. Suçlamayı bir düşünce ve davranış biçimi haline getiren kişiler, ilişkilerinde hem kendini hem de

karşısındaki kişiyi yıpratmaktadır. Bu kişilerle iletişim sürecinde sürekli olarak tikanlıklar yaşanmaktadır. Karşı tarafı suçlamayı bir düşünce ve davranış haline getiren kişiler, tüm olay ve durumdan dolayı karşı tarafı suçlayarak sorumluluktan kaçarlar. Bu kişiler, karşıdaki kişiyi sorumlu ilan etmenin yanında, "senin sorumluluğun, hatalısın, dikkatsizsin" gibi ifadelerle etiketlendirme yaparlar (Gürüz ve Eğinli, 2018: s. 298).

- **Kişiselleştirme**, kişinin çevresindeki her olaydan, davranıştan ya da kişiden kendisi ile ilgili bir anlam çıkarmasıdır. Kişiselleştirme hem kişinin kendisini hem de iletişim kurduğu kişileri yormaktadır. Kişiselleştirme yapan kişilere sürekli olarak bir açıklama yapılarak ve anlatılanların onlarla ilgili olmadığını açıklanması gereklidir. Bu atlandığında kişi, kendisi ile ilgili anlamlar yaratarak iletişim sürecini daha güç bir hale getirmektedir. Kişiselleştirme yapan kişileri özgüvenlerinin eksik olduğu ve bu nedenle de çevresindeki kişilerin bakışları, sözleri, davranışları vb. her şeyi kendiyile ilişkilendirildiği görülmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2018: s. 304).

#### **2.4.7. Etkili İletişim ve İletişim Becerileri**

İletişim doğru kullanılması durumunda bir ilaç, yanlış kullanılması durumunda ise bir zehir haline dönüşebilmektedir. Bu noktada iletişimi etkili kullanmak bir beceri işidir. Etkili iletişim ile birlikte en çözülemez görülen sorunlar bile çözüme kavuşturulabilirken, iletişim noksanlığı veya yanlış iletişim biçimleri ortada bir sorun yokken bile bir kriz doğmasına yol açabilmektedir.

İletişim becerilerinin; öncelikle iletişim kurulacak kişiye karşı 'saygı' duyması ve o kişi veya kişiler ile 'empati' kurması esasına dayandığını söylemek mümkündür. Bunların yanı sıra; sözlü ve sözsüz iletişimin etkili kullanılması, dinlemenin konuşmadan ziyade daha önemli bir iletişim becerisinin olduğunu (cevap vermek için değil, karşı tarafı anlayabilmek için dinlemek daha erdemlice bir davranıştır) ifade etmek de mümkündür. Ayrıca, içten, samimi, anlaşılır bir biçimde kendimizi

ifade edebilmek ve beden dilimizi (jest, mimik, göz kontağı kurma) iyi kullanabilmek de etkili iletişim becerilerinin genel özellikleri olarak karşımıza çıkmaktadır (Soydaş, 2018: s. 265).

#### **2.4.7.1. Saygı Duymak, Kaynağın İnanırlılığı ve Güvenilirliği**

Etkili ve anlamlı bir iletişim kurabilmek için bireyin hem kendisine saygı duyması hem de karşısındakine saygı duyması gerekir. Bireyin kendisine saygı duyması, olumlu ve olumsuz özelliklerini daha iyi görebilmesini, kendini kabul edebilmesini, daha az savunucu olmasını ve diğer insanları daha kolay kabul edebilmesini sağlar. Bu yapıdaki birey, karşısındaki kişilere de saygı duyar (Şahin, 2018: s. 33).

İnanılır kaynaktan gelen etkileyici iletişimin hedefte daha fazla tutum değişimi yarattığı araştırmalarla kanıtlanmıştır. Hovland ve Weiss (1951) inanırlılığın “uzmanlık” ve “güvenilirlik” olmak üzere iki faktöre bağlı olduğunu ifade etmişlerdir. Uzmanlık daha çok saygınlık ile ilişkilendirilmektedir ve kaynağın alanında donanıma, bilgi birikimine sahip olmasıyla ilgilidir. Bir diğer unsur ise güvenilirliktir. Bir etkileyici iletişim kaynağı, konusunda ne kadar uzman olursa olsun, o iletişimi yapmadaki amacı dinleyiciyi kandırmak olarak yorumlanırsa, o dinleyici üstünde fazla bir etkisi olmayacaktır. Eğer kaynak, çıkarıcı bir iletişim yapmazsa, hatta yaptığı iletişim kendi çıkarlarına biraz ters düşerse çok daha güvenilir ve etkili olabilmektedir (Kağıtçıbaşı, 2010: s. 201-203).

#### **2.4.7.2. Etkin Dinleme**

Etkili ve anlamlı kişilerarası ilişkileri kurmada önemli olan diğer bir beceri de karşımızdaki kişiyi etkin dinleyebilmektir. Kişilerarası iletişimde etkili bir iletişimi başlatan da, iletişime sınır koyan, engellerle dolu bir hendek haline dönüştüren de “dinlemek”tir. Goethe’nin de ifade ettiği gibi; “*Konuşmak bir gereksinim ise, dinlemek ise bir sanattır*” (Soydaş, 2018: s. 245).

Dinlemek, karşıdaki kişiye değer verildiğini ve saygı duyulduğunu bir göstergesidir. Karşımızdaki kişiyi anlamının ilk basamağı da iyi bir dinleyici olmaktır. Dinleme sürecinde 4 temel öge vardır. Bu ögeler; işitme, dikkat, anlama ve hatırlamadır. Dinleme sürecinin başarılı olabilmesi için ilk adım olarak iyi işitmek gerekmektedir. Fakat işitmek ile dinlemek aynı şey değildir. Dinlemek, söyleneni işitme, dikkat etme, anlama ve hatırlamayı içeren bilinçli bir süreçtir. Bireyler, etkin dinleyerek karşısındaki kişinin anlattıklarını ve duygularını anladığını ona iletir. Bu durumda etkin bir biçimde dinlendiğini gören bireyler rahatlar, karşısındaki kişiye karşı kendini daha yakın hisseder ve kendisini daha açıkça ifade eder (Kaya, 2018: s. 37-38).

İnsanlar, gerçekte söylenenlerden çok, duymak istediklerini duyarlar. Zaman zaman hepimiz iletişimde bulunduğumuz kişiden söylediklerini tekrar etmesini istemiştir. Bu yalnızca duymaya dayalı bir iletişim olmaktan öteye gitmez. Karşımızdaki kişi bu durumda, kendisinin dinlenilmediğini düşünür. Bir başkasını dinlemek, oldukça güç bir iştir, çünkü etkin bir biçimde dinleyebilmek karşımızdaki kişiye ilgi göstermeyi, saygılı olmayı, duymayı ve empatik olabilmeyi gerektirmektedir. Bu noktada “aktif dinleme” önem kazanmaktadır. “Aktif dinleme, iletişimin temel bir tamamlayıcısıdır.” Nasıl ki bakmak ve görmek arasında fark var ise, duymak ve dinlemek arasında da fark vardır. Etkili iletişim için etkin dinleme şarttır, dinliyormuş gibi yapmak ise iletişimin önünde bir engel teşkil etmektedir (Yavuzer, 2004: s. 62; Soydaş, 2018: s. 246).

### **2.4.7.3. Empati**

En basit şekliyle başkalarının duygu ve hislerinin farkında olmaktır. Bir başkasının yaşadıklarını ve hissettiklerini görme ve değerlendirme becerisidir. Empati kurarak çevrenizdeki insanların ihtiyaçlarını daha iyi anlayabildiğiniz gibi; söz ve davranışlarınızla başkalarında yarattığınız algıyı da daha iyi görebilirsiniz. Ev ve iş yerinde daha az sorun yaşar; insanları motive etme ve ikna etmede daha başarılı olursunuz (Gökdağ, 2016: s. 231-232).

Empati, karşıdaki kişinin duygularının yoğunluğunu algılama ve anlama yeteneğidir. Bařka bir anlatımla, kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış ağısıyla bakması, o kişinin duygularını ve dūřüncelerini doğru olarak, ön yargısız bir biğimde anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecidir (Saban, 2002: s. 116; şahin, 2005: s. 2). Başarılı insanların genel özelliklerini incelediğimizde birçoğunun başka insanları dinleyen, onlarla empati kurup fikirlerine değer veren insanlar olduğunu görürüz. Karşı tarafı dinleyebilme sayesinde insanlar olayları başkalarının penceresinden görme fırsatı elde eder.

Unutmamak gerekir ki, başarılı empati kurmanın yolu, karşıdaki kişinin davranışlarını ve duygularını eleştirmemektir (Saban, 2000: s. 143). Eğer ilk adımda eleştiri geręekleřtiriliyorsa aslında karşı taraf suçlanıyordur. Çözüm elde etmek isteniyorsa eğer, karşı tarafı suçlamak yerine anlamayı tercih edebiliriz, kendimizi o kişinin yerine koyarak, “aynı durumda biz olsaydık ne yapardık? Ve daha önemlisi; nasıl hissederdik?” sorularını sormak muhtemelen çözümün kapısını aralayacaktır (Soydaş, 2018: s. 267).

#### **2.4.7.4. Kullanılan Dil**

*Tatlı Dil Yılanı Bile Deliğinden Çıkarır.*

Sen-dili”, itham edici, suçlayıcıdır. Sonuçta, mesajı alan kişide düşük bir benlik saygısı oluşur. “Ben-dili” kullanan kiři mesajı veren kişinin olumsuz duygularını, mesajı alana onu küçültmeksizin iletir. Birey kendi duygularını açarak kendisi ile ilgili farkındalık düzeyini artırırken, karşısındaki kiři tarafından da duygularının anlaşılmasına imkan tanır. Bu nedenle, duyguları ifade ederken “ben” kelimesini ve takibinde duygu sözcüklerinin kullanılması gerekmektedir. Örneęin: “ben seni seviyorum”, ya da “(ben) seni kırdığım için çok üzgünüm”. Ben dili, bireyin karşısındaki kişiyi suçlamadan, küçültmeden, bir konuya ilişkin, duygu ve dūřüncelerini (örneğin, eve geę gelmen beni üzüyor) iletmesidir. Ben dilini kullanan kiři mesajı veren kişinin duygularını, mesajı alana onu küçültmeden iletir. Sen dili ise, kişinin karşısındaki kişiyi suçlayarak, aşağılayarak (ör.: sende saygı yok mu?, eve/sınıfa hep geę geliyorsun) konuşmasıdır. Sen dili, itham edici ve suçlayıcıdır.

Sonuçta mesajı alan kişide, düşük bir benlik saygısı oluşturur. Ben dilinin kullanılması, duyguların paylaşılmasına istekli olduğunun bir göstergesidir (Soydaş, 2018: s. 272).

Sonuç olarak sağlıklı iletişim kurabilmek için hissettiğimiz duyguları ve sahip olduğumuz düşünlerimizi açık bir biçimde ifade etmek ve “ben dili”ni kullanmak faydalı olacaktır. Böylelikle karşı taraf bizim duygu ve düşüncelerimizi daha kolay anlayacak ve kendisini değerli hissedecektir.

#### **2.4.7.5. Sözlü/Sözsüz Davranış Uyumu**

Dilde kelimeleri kullanmak, iletişimin en zengin bir bütüne olsa da, iletişimin büyük bir bölümü kelimelerin anlamlarına bağlı değildir. Dilin etkili bir biçimde kullanılması için sözel davranışlara sözel olmayan davranışların (yüz ifadesi, iletişimi, el-kol hareketleri vb.) eşlik etmesi gerekir. Kişilerarası ilişkilerde anlamlar, sözel ve sözel olmayan davranışlarla iletilirler. Kişi, kızgın olduğunu sözel olarak açıklarken vücut duruşu ifadesi de kızgın olduğunu ortaya koyduğunda, sözel ve sözel olmayan davranışların uyumu söz konusudur. Ancak, kişinin kızgın olduğu yüz ifadesinden belli ise ve bağırarak "ne kızması beee, ben kızgın değilim" diyorsa bu durumda, sözel ve sözel olmayan davranışların uyumsuzluğu söz konusudur. Sözel ve sözel olmayan davranışlar çeliştiğinde sözel davranışlardan kuşku duyulur ve sözel olmayan davranışlar kabul edilir (Şahin, 2018: s. 51). Örneğin polis sorgusu esnasında bir birey cinayet işlemediğini ifade etse de, eğer gözlerini kaçırıyorsa, telaşlı bir tavır takınıyor ise, sesi titriyor ve terleme yaşıyorsa bu durum sözleri ile çelişiyor bir kuşku uyandırıyor anlamına gelebilmektedir.

Etkin dinleme süreci içinde, sözel davranışlar kadar, sözel olmayan davranışlar da kullanılmalıdır. Konuşmacı ile göz iletişiminin kurulması, uygun bir yüz ifadesinin olması, başın hafifçe sallanması, beden hafifçe öne eğilmesi ve "hı-hı", "anlıyorum" gibi pekiştirici kelimelerin kullanılması, konuşmacıya dinlendiği mesajını verir. Konuşan kişi kendisini rahat ve güvende hisseder. Değerli olduğu mesajını alır ve böylece duygu, düşüncelerini daha rahat ortaya koyar (Kaya, 2018: s. 39).

Sözel olmayan davranışlar, “sesli olan sözel olmayan davranışlar” ve “sessiz sözel olmayan davranışlar” olmak üzere iki grupta ele alınabilir. Sesin yüksekliği, sesin tonu, sesin hızı, vurgusu, konuşma aralığı, akıcılık ya da duraksama, kahkaha sesi, içine çekme vb., sesli olan sözel olmayan davranışlara örnek olup, görülebilen vücut hareketleri, yani yüz ifadeleri, göz iletişimi, vücudun duruşu ve hareketi, kişisel görünüm, fiziksel mesafe, dokunma, nefes alış veriş, ten rengi vb. özellikler de sessiz sözel olmayan davranışlara örnektir. İletişimde dilin etkili kullanılabilmesi için, sözel olan davranışlara sözel olmayan davranışlar eşlik etmelidir. Kişiler arası ilişkilerde anlamlar, sözel ve sözel olmayan mesajlarla iletilir (Saraç, 2006: s. 123).

Herhangi bir sözlü mesaj vermeden de bir gülümsemeyle, bir kucaklaşmayla ya da bir alkışla birçok mesaj verilebilir. Sözel olmayan davranışlar duyguların ve bireyin iç dünyasının bir açıklaması olarak yorumlanır.



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3. ÖZEL GÜVENLİK MESLEĞİNİN ALGILANIŞINA YÖNELİK İLETİŞİMSEL BİR YAKLAŞIM: KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

Kocaeli İlinde, Kocaeli Üniversitesi ve Gebze Teknik Üniversitesi olmak üzere iki üniversite bulunmaktadır. Toplamda on iki (12) ilçesi bulunan Kocaeli İlinde, Gebze Teknik Üniversitesi Gebze İlçesi sınırları içerisinde tek kampüs ile faaliyet yürütmek iken, Kocaeli Üniversitesi, yedi (7) İlçe sınırlarında toplam on dokuz (19) yerleşkede faaliyetini yürütmektedir.

69.756 öğrenci sayısı, 5.557 akademik ve idari personel, üniversite bünyesinde yer alıp kiralanmış işletme çalışanları, üniversite yerleşkelerinin içerisinde yer alan; kamu konutlarında, KYK (Kredi Yurtlar Kurumu) yurtlarında, iktisadi işletme otel, yurt ve misafirhanelerinde ikamet edenler, üniversite alanlarında bakım, onarım ve inşaat faaliyetlerinde çalışan taşeron işçiler vs. göz önüne alındığında, yaklaşık yüz bin nüfusa sahip Kocaeli Üniversitesinde, koruma ve güvenlik hizmetlerini yerine getirmekle görevli Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü bünyesinde toplam 227 personel görev yapmaktadır.

Bu durum göz önüne alındığında Kocaeli Üniversitesinde ortalama 440 kişiye bir (1) güvenlik görevlisi düşmektedir. Yani genel nüfusa oranla güvenlik durumu % 0.227'dir.

#### 3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU

Kolluk Kuvvetlerine yardımcı bir özel kolluk olarak varlığını sürdüren, üniversitelerin idari bakımdan bünyesinde bulunan koruma ve güvenlik mesleğini icra eden personeller, gerek iç iletişim gereği meslektaşları ve yöneticileri arasında, gerekse paydaşları (akademik/idari personeller, öğrenciler ve misafirler) ile etkili iletişim kurmak durumundadır. Bu durum olası sorunların, iletişim krizlerinin önüne geçerek kurumsal imaja ve mesleğin algılanış biçimine de olumlu katkı

sağlayacaktır. Bu noktada özel güvenliğe yönelik algının oluşumunda iletişim oldukça önemli bir rol oynamakta ve bu araştırmanın konusunu oluşturmaktadır.

### 3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışmanın amacı, özel güvenlik biriminde çalışan personellerin bakış açısıyla özel güvenliğe yönelik algının oluşumunda iletişimin rolünü ortaya koyabilmektir.

### 3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE SINIRLILIKLARI

Bu çalışmada araştırmanın odağında Kocaeli Üniversitesi Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü Personeli yer almaktadır. KOÜ Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü'ne bağlı olarak toplamda 227 güvenlik personeli çalışmaktadır. Bu rakam çalışmanın *araştırmanın evrenini* oluşturmaktadır. *Araştırmanın örnekleme* ise bu birime bağlı olarak seçilen 20 kişiden oluşmaktadır. En kapsamlı veriyi verme ihtimalleri göz önüne alınarak bu kişiler amaçlı örnekleme yöntemiyle belirlenmiştir.

Bu araştırma kapsamında 20 özel güvenlik görevlisi ile derinlemesine görüşme yöntemi kullanılarak veriler toplanmıştır. Çalışma dahilinde örneklem olarak Kocaeli Üniversitesi belirlenmiş olup diğer devlet ve özel olmak üzere üniversiteler kapsam dışı bırakılmıştır. Bu durum ise *çalışmanın sınırlılığını* oluşturmaktadır. Çalışmanın bir diğer sınırlılığını ise; evren içerisinde (akademik ve idari personel, sözleşmeli çalışanlar, öğrenciler ve özel güvenlik görevlileri) örneklem olarak sadece özel güvenlik görevlilerinin belirlenmesi oluşturmaktadır. Veriler katılımcıların izinleri doğrultusunda ses kayıt cihazından yararlanılarak elde edilmiş, görüşmelerin ardından deşifreleri gerçekleştirilerek analiz edilmiştir.

Bu araştırma nitel bir veri toplama yöntemi olan *mülakat (görüşme) yöntemi* kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Mülakat, iki veya daha fazla sayıda insan arasında belli bir amaç etrafında yapılan tartışmalardır. Özellikle “niçin” sorusuna cevap aranılan durumlarda mülakatlar ideal veri toplama yöntemleridir.

Araştırma kapsamında belirlenmiş olan veri toplama yöntemi olarak yapılandırılmış görüşmeye yönelik alanyazınsal geçmişe baktığımızda; en sık kullanılan nitel araştırma yöntemlerinden görüşme, sosyal olguların bu göreceliğini ve hareketliliğini bir an için de olsa yakalamaya ve anlamaya yöneliktir. Bu yöntemlerin en önemli avantajları, araştırılan konuyu, ilgili kişilerin bakış açılarından görebilme ve bu bakış açılarını oluşturan sosyal yapıyı ve süreçleri ortaya koymaya imkan vermesidir (Yıldırım, 1999: s. 10). Mülakat yöntemi, bireylerin duygularını ve algılarını ortaya çıkarmada tercih edilen oldukça güçlü bir yöntemdir. Görüşmede kullanılan temel yöntem sözlü iletişimdir. Günlük yaşamda kullanılan konuşma gibi iletişim kurma vasıtasıyla bilgi toplanılmaktadır.

Mülakat/görüşme tekniği ile ilgili alanyazın incelendiğinde, Briggs (1986), görüşmenin, sosyal bilimler alanında yapılan araştırmalarda kullanılan en yaygın veri toplama yöntemi olduğunu savunmakta ve bu durumun, görüşme yönteminin; bireylerin deneyimlerine, tutumlarına, görüşlerine, şikayetlerine, duygularına ve inançlarına ilişkin bilgi elde etmede oldukça etkili bir yöntem olmasından kaynaklandığını belirtmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2008: s. 119).

Görüşme/Mülakat, iki veya daha fazla sayıda insan arasında belli bir amaç etrafında yapılan tartışmalardır (Altunışık, vd., 2005: s. 82). Stewart ve Cash (1985) görüşmeyi, "önceden belirlenmiş ve ciddi bir amaç için yapılan, soru sorma ve yanıtlama tarzına dayalı karşılıklı ve etkileşimli bir iletişim süreci" olarak ifade etmektedirler (Yıldırım ve Şimşek, 2008: s. 119).

Yaygın olarak yapılan sınıflamaya göre 3 çeşit mülakattan söz edilmektedir. Bunlar, "biçimsel/yapılandırılmış", "yarı biçimsel/yarı yapılandırılmış" ve "biçimsel olmayan/yapılandırılmamış" şeklinde karşımıza çıkmaktadır (Altunışık, vd., 2005: s. 83). Bu çalışma kapsamında ele alınan yapılandırılmış görüşmede amaç, görüşülen bireylerinin verdikleri bilgiler arasındaki paralelliği ve farklılığı saptamak ve buna göre karşılaştırmalar yapmaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2008: s. 119).

Bu doğrultuda örneklem olarak belirlenen Kocaeli Üniversitesi Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü'ne bağlı olarak çalışan 20 özel güvenlik görevlisi personel ile görüşme gerçekleştirilmiş ve toplamda 6 ayrı bölümden oluşan 38 adet soru yöneltilmiştir. Görüşmeler ortalama olarak 30 dakika sürmüş ve elde edilen veriler deşifre edilerek analiz edilmiştir. Mülakata katılan kişilerin kimliğinin etik değerler gereği gizli kalması bakımından Özel Güvenlik mesleğini icra eden katılımcılar, "Katılımcı 1 (K1), Katılımcı 2 (K2), Katılımcı 3 (K3)... ve Katılımcı 20 (K20)" şeklinde kodlanmıştır.

### 3.4. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Türkiye'de Özel Güvenlik alanında gerçekleştirilen doktora ve yüksek lisans olmak üzere incelenen lisansüstü tezlerin genellikle; kamu yönetimi, hukuk, işletme, uluslararası ilişkiler, eğitim ve öğretim alanlarında yazıldığı görülmektedir. Konuyu "iletişim" perspektifinden ele alan sadece 1 lisansüstü tez<sup>4</sup> bulunmaktadır.

2003 yılında kaleme alınan yukarıda bahsi geçen tez, alana önemli katkıda bulunmakla beraber 5188 sayılı kanun çıkmadan önce yapıldığı için güncelliği ve uygulanabilirliği noktasında yeni çalışmalara kapılar aralamakta, iletişim alanında yeni bir çalışmayı zorunlu kılmaktadır.

Bu bağlamda gerçekleştirilen bu tez ile birlikte, özel güvenlik kavramına yönelik iletişimsel bir bakış açısı getirilmiştir. Alanda yeterli sayıda çalışma olmaması nedeniyle de sahip olduğu özgünlük bu çalışmayı önemli kılmakta, başta iletişim dalı olmak üzere sosyal bilimler alanına katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

### 3.5. ARAŞTIRMA SORULARI

Bu araştırma aşağıda yer alan 4 temel araştırma sorusuna yanıt aramaktadır?

---

<sup>4</sup> Dağdeviren, Deniz (2003). Özel Güvenlik Sistemi Kapsamında Güvenlik Mühendisliği Kavramının İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Bilimleri Anabilim Dalı, Kocaeli.

- ❖ Özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyet düzeyi nasıl değişkenlik göstermektedir?
- ❖ Özel güvenlik görevlilerinin özel güvenlik eğitimlerine ilişkin görüşleri nelerdir?
- ❖ Özel güvenlik mesleği görevi icra eden personel tarafından nasıl algılanmaktadır? Bu algının oluşmasında iletişim faktörünün etkisi nasıl konumlandırılmaktadır?
- ❖ Özel güvenlik sektöründe iletişim becerileri, özel güvenlik personeli tarafından nasıl algılanmakta ve değerlendirilmektedir?

### 3.6. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Bu çalışmada ise örneklem olarak Kocaeli Üniversitesi ele alınmıştır. Kocaeli Üniversitesi Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğüne bağlı olarak toplamda 227 personel çalışmaktadır. Bu rakam çalışmanın *araştırmanın evrenini* oluşturmaktadır. Bunlardan 39 personel devlet memuru, 188 personel ise özel güvenlik statüsünde çalışmaktadır. Güvenlik personelinin cinsiyete göre dağılımı ise; 211 Erkek 16 Bayan şeklindedir. Kocaeli Üniversitesi bünyesinde bulunan 180 özel güvenlik personeli hizmetini özel şirket aracılığıyla temin etmekte iken Nisan 2018 ayı itibari ile kendi bünyesinde koruma ve güvenlik hizmeti vermeye başlamıştır. Güvenlik ile ilgili bazı sayısal veriler şu şekildedir:

**Tablo:** KOÜ Fiziksel Mekanlar ve Görevli Personel Sayısı<sup>5</sup>

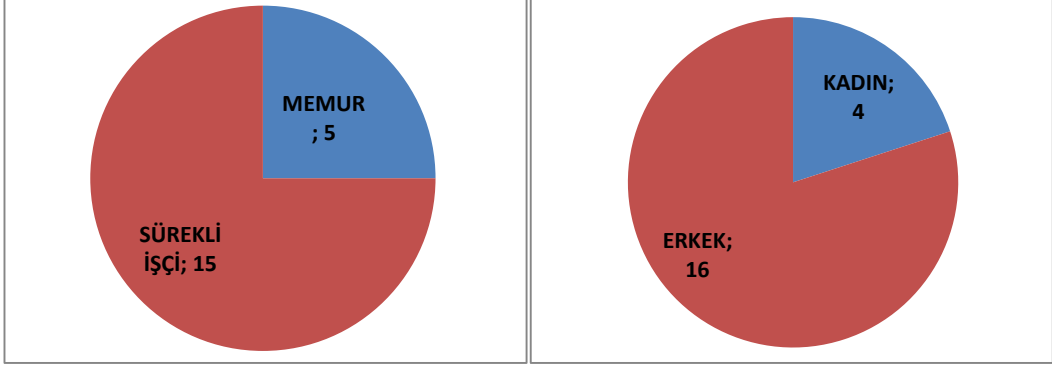
No	Görev Yeri	Görevli Personel Sayısı
1	Umuttepe Yerleşkesi	120
2	Meslek Yüksek Okulları	107
3	A Kapısı (Umuttepe Yerleşkesi)	15
4	B Kapısı (Umuttepe Yerleşkesi)	9
5	C Kapısı (Umuttepe Yerleşkesi)	8
6	D Kapısı (Umuttepe Yerleşkesi)	4

<sup>5</sup> Yukarıda yer alan tabloda toplamda aktif olarak çalışan 4 giriş kapısına yer verilmiştir. Bunun nedeni ise fakültelere daha az öğrencinin giriş gerçekleştirmesi, buna rağmen üniversite kapılarının daha geniş kişilerin girişine olanak tanınmasıdır. Kocaeli Üniversitesi Umuttepe Yerleşkesine günde ortalama 18.000-32.000 arası öğrenci/misafir girişi yapıldığı tespit edilmiştir. Bu bakımdan öğrenciler ile etkileşimin, iletişimin en çok gerçekleştiği yerlerin giriş kapıları olduğu görülmektedir.

**Tablo 8:** Derinlemesine Görüşme Gerçekleştirilen Örneklemine Yönelik Demografik Bulgular***Derinlemesine Görüşme Gerçekleştirilen Örneklemine Yönelik Demografik Bulgular (Bölüm 1)***

KATILIMCILAR	GÖREV YERİ	GÖREVİ	STATÜ	CİNSİYET	YAŞ	MEDENİ HALİ	ÖĞRENİM DURUMU
K - 1	Müdürlük	Yönetici	Memur	E	53	Evli	Lise
K - 2	Yerleşke Kapı Personeli	Güv.Gör.	Sürekli İşçi	K	23	Bekar	Ön Lisans
K - 3	Fakülte Güvenliği	Güv.Gör.	Sürekli İşçi	E	37	Evli	Ortaokul
K - 4	Müdürlük	Yönetici	Sürekli İşçi	E	34	Evli	Ön Lisans
K - 5	Fakülte Güvenliği	Güv.Gör.	Sürekli İşçi	E	26	Evli	Ortaokul
K - 6	Yerleşke Kapı Personeli	Güv.Gör.	Sürekli İşçi	E	31	Evli	Lise
K - 7	Yaya Devriye	Güv.Gör.	Sürekli İşçi	E	32	Evli	Lisans
K - 8	Öğrenci İşleri Güvenliği	Güv.Gör.	Sürekli İşçi	K	42	Evli	Lisans
K - 9	Kamera Operatörü	Güv.Gör.	Sürekli İşçi	E	38	Evli	Lise
K - 10	Yerleşke Kapı Personeli	Güv.Gör.	Sürekli İşçi	E	25	Bekar	Ortaokul

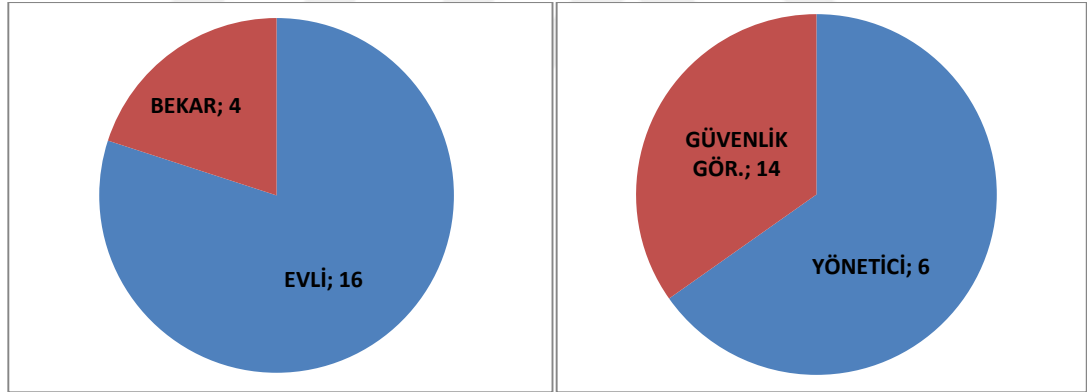
<b>K - 11</b>	Rektörlük	Güv.Gör.	Sürekli İşçi	K	36	Evli	Lisans
<b>K - 12</b>	Rektörlük	Güv.Gör.	Sürekli İşçi	K	37	Evli	Lise
<b>K - 13</b>	Hastane Personeli	Güv.Gör.	Sürekli İşçi	E	34	Bekar	Lise
<b>K - 14</b>	Yerleşke Kapı Sorumlusu	Yönetici	Memur	E	50	Bekar	Ön Lisans
<b>K - 15</b>	Yerleşke Kapı Personeli	Güv.Gör.	Sürekli İşçi	E	36	Evli	Lise
<b>K - 16</b>	Müdürlük	Yönetici	Memur	E	43	Evli	Lise
<b>K - 17</b>	Fakülte Personeli	Güv.Gör.	Memur	E	51	Evli	Ortaokul
<b>K - 18</b>	Fakülte Personeli	Güv.Gör.	Sürekli İşçi	E	42	Evli	Ön Lisans
<b>K - 19</b>	Ekip Sorumlusu	Yönetici	Memur	E	49	Evli	Ortaokul
<b>K - 20</b>	Müdürlük	Yönetici	Sürekli İşçi	E	32	Evli	Lise



**Grafik 2:** Katılımcıların Unvan Durumları

**Grafik 3:** Katılımcıların Cinsiyet Durumları

Derinlemesine mülakat gerçekleştirilen 20 katılımcının 15'inin sürekli işçi, 5'inin memur olduğu görülmekte, katılımcıların cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde ise 16 katılımcının erkek 4 katılımcının kadın olduğu görülmektedir. Ayrıca özel güvenlik görevlilerinin yaş ortalamasının 37.55 olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

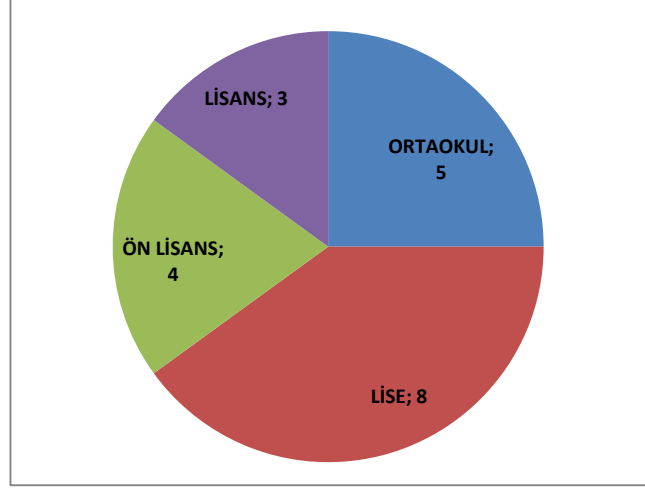


**Grafik 4:** Katılımcıların Medeni Durumları

**Grafik 5:** Katılımcıların Görev Statü Durumları

Derinlemesine mülakat gerçekleştirilen 20 katılımcının 14'ünün Güvenlik Görevlisi Personeli, 6'sının ise güvenlik yöneticisi olduğu görülmektedir. Katılımcıların medeni durumunun analizi gerçekleştirildiğinde ise 16 katılımcının evli 4 katılımcının ise bekar olduğu sonucuna ulaşılmıştır.





**Grafik 5: Katılımcıların Öğrenim Durumlarını Gösterir Grafik**

Derinlemesine mülakat gerçekleştirilen 20 katılımcının 8'inin Lise, 5'inin Orta Okul, 4'ünün Ön Lisans ve 3'ünün ise Lisans düzeyinde eğitime sahip olduğu görülmektedir. Lisansüstü eğitim düzeyinde yanıt veren bir katılımcıya rastlanmamıştır.

Eğitime yönelik bu sorudan elde edilen bulgulara göre özel güvenlik mesleğini icra eden katılımcıların eğitim düzeylerinin yüksek olmadığı sonucuna varmak mümkündür.

### **Katılımcıların Mesleki Bilgilerine Yönelik Sorulara İlişkin Bulgular (Bölüm 2)**

Bu bölümde katılımcıların mesleki bilgilerini tespit etmeye yönelik beş (5) soru sorulmuştur.

**Soru 1: Ne kadar süredir özel güvenlik sektöründe görev yapmaktasınız? (Yıl olarak belirtiniz)**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı: 27 Yıl**

**Katılımcı (5)'in Cevabı: 5 Yıl**

**Katılımcı (2)'nin Cevabı: 1 Yıl**

**Katılımcı (6)'nın Cevabı: 9 Yıl**

**Katılımcı (3)'ün Cevabı: 13 Yıl**

**Katılımcı (7)'nin Cevabı: 13 Yıl**

**Katılımcı (4)'ün Cevabı: 12 Yıl**

**Katılımcı (8)'in Cevabı: 15 Yıl**

**Katılımcı (9)'un Cevabı: 11 Yıl**

**Katılımcı (10)'un Cevabı: 5 Yıl**

**Katılımcı (11)'in Cevabı: 14 Yıl**

**Katılımcı (12)'nin Cevabı: 7 Yıl**

**Katılımcı (13)'ün Cevabı: 10 Yıl**

**Katılımcı (14)'ün Cevabı: 22 Yıl**

**Katılımcı (15)'in Cevabı: 8 Senedir.**

**Katılımcı (16)'nın Cevabı: 22 Yıl**

**Katılımcı (17)'nin Cevabı: 20 sene**

**Katılımcı (18)'in Cevabı: 10 sene**

**Katılımcı (19)'un Cevabı: 24 Yıl**

**Katılımcı (20)'nin Cevabı: 11 Yıl**

Mülakatlara katılan Özel Güvenlik Görevlilerinin *ortalama 13 yıldır* özel güvenlik sektöründe görev yaptığı görülmüştür.

**Soru 2: Kocaeli Üniversitesi bünyesinde görev süreniz ne kadardır? (Yıl olarak belirtiniz)**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı: 15 Yıl**

**Katılımcı (2)'nin Cevabı: 2,5 ay**

**Katılımcı (3)'ün Cevabı: 13 Yıl**

**Katılımcı (4)'ün Cevabı: 12 Yıl**

**Katılımcı (5)'in Cevabı: 5 Yıl**

**Katılımcı (6)'nın Cevabı: 9 Yıl**

**Katılımcı (7)'nin Cevabı: 11 Yıl**

**Katılımcı (8)'in Cevabı: Kocaeli Üniversitesinde önce danışma ve yönlendirme görevlisi olarak 2004 yılında göreve başladım. Daha sonra 2005 de Güvenlik sektörü oluşunca biz de Özel Güvenlik kimlik kartı alıp göreve başladık.**

**Katılımcı (9)'un Cevabı: 11 Yıl**

**Katılımcı (10)'un Cevabı: 5 Yıl**

**Katılımcı (11)'in Cevabı: 14 Yıl**

**Katılımcı (12)'nin Cevabı: 5 Yıl**

**Katılımcı (13)'ün Cevabı: 10 Yıl**

**Katılımcı (14)'ün Cevabı: 22 Yıl**

**Katılımcı (15)'in Cevabı: 8 Senedir.**

**Katılımcı (16)'nın Cevabı: 22 Yıl**

**Katılımcı (17)'nin Cevabı: 16 sene**

**Katılımcı (18)'in Cevabı: 10 sene**

**Katılımcı (19)'un Cevabı: 15 Yıl**

**Katılımcı (20)'nin Cevabı: 11 Yıl**

Mülakatlara katılan Özel Güvenlik Görevlilerinin ortalama 11,5 yıldır Kocaeli Üniversitesi bünyesinde görev yaptığı görülmüştür.

**Soru 3: Kocaeli Üniversitesi dışında daha önce özel güvenlik sektöründe çalıştıysanız nerelerde ne kadar süreyle çalıştınız?**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Kamu kuruluşunda 7 yıl çalıştım.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Bir AVM'de 1 yıl çalıştım.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Daha önce başka bir yerde özel güvenlik olarak çalışmadım.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Çalışmadım.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Sadece Kocaeli Üniversitesinde çalıştım.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Çalışmadım.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Tatil köyünde 5 ay çalıştım. Yarış Pistinde 6 ay çalıştım. Kozmetik ürünlerinde danışma olarak güvenlik işi yaptım.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** 2004 yılında başladım ilk görev yerim burasıydı.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Başka yerde çalışmadım.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Hayır başka yerde çalışmadım.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Başka bir yerde çalışmadım.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Kredi Yurtlar Kurumunda, Bir Sitede ve Bir AVM de toplam 2 yıl çalıştım.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Daha önce başka alanda güvenlik olarak çalışmadım.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Hayır çalışmadım.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Başka bir yerde çalışmadım.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Çalışmadım.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Çalışmadım.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Kısa sürelerle fuarda ve bir iş merkezinde görev yaptım.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** İKSAS'dan özelleştirmeye geldim. İKSAS'da 10 yıl çalıştım.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Herhangi bir yerde çalışmadım.

Mülakatlara katılan Özel Güvenlik Görevlilerinden on dört (14)'ü daha hiçbir yerde güvenlik sektöründe çalışmayıp ilk olarak Kocaeli Üniversitesi'nde göreve başlamıştır. Diğerleri ise KOÜ öncesi üç (3)'ü kamu kuruluşu ve üç (3)'ü de özel sektör olmak üzere altı (6)'sı KOÜ'de göreve başlamadan önce, özel sektörde özel güvenlik olarak görev yapmıştır.

**Soru 4: Güvenlik sektörü dışında farklı bir sektörde görev yaptınız mı? Yaptıysanız ne kadar süreyle hangi sektörde çalıştınız ve çalıştığınız bu sektörden özel güvenlik sektörüne geçmenizın sebepleri nelerdir?**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Evet yaptım. Özel Sektörde yöneticilik yapıyordum. Devlet fabrikalarında kadrolar açıldı kadro aldığımdan dolayı güvenlik sektörüne geçtim.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Daha önce gıda sektöründe bir yıl boyunca çalıştım. Gıda sektöründe çok yoruluyordum. Özel Güvenlik ve Koruma bölümü mezunu olduğum ve hocalarımın bana bu mesleği iyi bir şekilde aşıladığını düşündüğüm için, yani özel güvenlik biraz daha beden gücümü az kullanmama neden oluyordu ve yorulmamı engelliyordu.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Daha önce devlet hastanesinde yemekhane bölümünde kısa bir süre çalıştım. Ondan önce de kendi işimi yapıyordum. Yaklaşık altı ay çalıştım. Güvenlik işine hevesim vardı. İnsanları korumayı severim. Haksızlıklara karşı durmayı severim o yüzden seçtim.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Tabi yaptım. Şoförlük yaptım, garsonluk yaptım. Köyde internet kafe çalıştırıyordum sonu yoktu. Şoförlük garsonluk bir yere varamayacağım için sürekli bir işim olsun diye bu mesleği seçtim.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Evet yaptım. Ford Fabrikasında 2 ay çalıştım. Daha önceden heves ettiğim beğendiğim bir meslekti bu yüzden geçmeyi tercih ettim.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Evet yaptım. Petrol Ofisinde 9 ay çalıştım. Arkadaş tavsiyesi üzerine geçiş yaptım.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Evet yaptım. Polislikten vazgeçerek bu mesleği seçtim. Komiser olacaktım ama özel nedenlerle bu mesleği seçtim.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Daha önce ev hanımıyım.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Baba mesleği çiftçilikle uğraştım. Onun haricinde bir ilkokulda 1,5 yıl müstahdem olarak çalıştım. Daha sonra buraya başvurdum. Özel güvenlik mesleğine geçmem tamamen tesadüf oldu. İş başvurmasına geldiğimde öğrendim ve özel güvenlik alınacağını öğrendim ve eğitimlerimi alarak iş başvurusunda bulundum.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Başka yerde ve sektörde çalışmadım.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Bir fabrikada 3 ay operatör olarak çalıştım. Daha sonra özel bir şirkette 8 ay muhasebe departmanında yönetici olarak çalıştım. Ben 2005 yılında Kocaeli Üniversitesi Hastanesinde danışma görevlisi olarak işe başladım. 2004 yılında 5188 sayılı yasanın çıkması ile birlikte özel güvenlik kimlik kartı almamız gerektiği söylenmesi üzerine, işe de ihtiyacım olduğu için kartımı alarak özel güvenlik sektörüne girdim.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Gıda sektöründe bir müddet çalıştım. Beden gücü adına yorulmamak ve yıpranmamak için ve mesleğe olan sempatiğimden dolayı mesleğe geçtim.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Evet yaptım. 2 yıl süre ile Ford Otosan Fabrikasında çalıştım. Çalışma şartlarının ağır olması nedeniyle özel güvenlik sektörüne geçtim.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Kendi işletmemiz vardı. Esnaflık yapıyorduk. Lokantacılık ve Marketçilik yapıyordum. 1998 yılında kurumun yaptığı bir sınavla Koruma Güvenlik Memuru olarak girdim.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Yaptım. 4 yıl boyunca kendi işimizdi. Kalıcı bir iş için tercih ettim.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** 3-4 yıl ambar görevlisi olarak çalıştım. 1998 yılında kamu görevlisi olarak mesleğe girdim. Devlet memuru olarak başladım.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Üniversite bünyesinde yaptım. Yapı işlerinde kazan dairesinde çalıştım. Devlet memuruyum görevlendirme ile yer değişikliği yaşadım tekrar görevime döndüm.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** 10 sene fabrikada üretimde çalıştım. Mesleği sevdiğim için, daha mutlu olacağım için seçtim.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Belediyede benzeri yerlerde kısa süreli çalıştım. Ben 1992 de askerden geldiğimde İKSAŞ'da askerliğini güneydoğuda yapmış eleman aranıyordu. Güvenlik işi için. Benim de işe ihtiyacım vardı bu şekilde mesleğe girmiş oldum.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Başka yerde çalışmadım.

Mülakatlara katılan Özel Güvenlik Görevlilerinden dört(4)'ü kendi işini yaparken, sekiz (8)'i zor şartlarda bir meslek icra ederken, iki (2)'si sürekliliği olan bir işe ihtiyacı olduğu için, dört(4)'ü işsizlikten, beş (5)'i de mesleğe sempati duyduğu için güvenlik sektörüne geçiş yapmıştır.

**Soru 5: Özel güvenlik alanında temel eğitiminizi ne zaman ve nasıl aldınız?**

**Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Temel eğitimimi 27 yıl önce aldım.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Temel eğitimi 2014-2016 yılları arasında Kocaeli Üniversitesi Özel Güvenlik ve Koruma Önlisans programını bitirerek sağladım.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** 2006 yılında Özel Güvenlik kursundan eğitimimi aldım.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** 2007 yılında Özel kurstan aldım. Sonra 2010-2012 yılları arasında açık öğretim özel güvenlik ve koruma önlisans programını bitirdim.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** 2014 yılında özel güvenlik kursundan eğitimimi aldım.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** 2009 yılında özel güvenlik kursundan temel eğitimimi aldım.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** 2006 yılı başlarında kurstan aldım.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** 2005 yılında özel kurstan aldım o zaman sayılıydı. Özel güvenlik kursları fazla yoktu.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** 2007 yılında özel güvenlik kursundan aldım.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** 2015 yılında özel güvenlik kursu aldım.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** 2007 yılında kurstan aldım.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** 2011' de Özel eğitim kursundan aldım.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** 2009 yılında özel güvenlik kurlarından aldım.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** 2006 yılında mevzuat değişince kurum tarafından özel güvenlik kurslarına katılmamız sağlandı.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** 2012 yılında kurstan temel eğitimimi aldım.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** 2006 yılında kanun değişikliği ile aldım.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** 2006 da kurstan aldım.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** 2008 yılında özel kurstan aldım.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Biz işe girdiğimizde özel güvenlik kanunu 2495 sayılı Kanundu. O dönemde fabrika tarafından kimliklerimizin temini sağlanmıştı. 5188 sayılı kanun çıkınca güvenlik kimlik kartı aldık.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Askerden geldikten sonra 2008 yılında aldım.

Mülakatlara katılan Özel Güvenlik Görevlilerinden dört(4)'ü kamu görevlisi olarak, 2495 Sayılı Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun yürürlük döneminde göreve başladığı için temel eğitimini bahse konu kanun kapsamında sağlarken, 2004 yılında yayımlanan 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun yürürlüğe girmesi ile birlikte 2495 Sayılı Kanun yürürlükten kalkmış ve yeni mevzuat gereği kamuda görevli güvenlikler mezkur kanun hükümlerine göre yeni özel güvenlik kimliklerini almak için temel eğitime tabi tutularak, sınav sonucu başarılı olanlar kimliklerini almaya hak kazanmışlardır. Mülakata katılan bir (1) kişi 5188 Sayılı Yasa gereği Yükseköğretim kurumlarının Özel Güvenlik ve Koruma bölümünde eğitimlerini tamamladıkları için temel eğitimden muaf tutularak doğrudan özel güvenlik kimlik kartını almaya hak kazanmıştır. Diğer on beş (15) kişi ise Özel Eğitim Kurumlarından temel eğitimlerini almışlardır.

### **Katılımcıların Meslek Memnuniyetlerine Yönelik Sorulara İlişkin Bulgular** **(Bölüm 3)**

Bu bölümde katılımcıların meslek memnuniyetlerini tespit etmeye yönelik beş (5) soru sorulmuştur.

**Soru 1: Sizce genel olarak bireylerin özel güvenlik sektöründe çalışmayı tercih etmelerinin nedenleri neler olabilir?**

#### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** İşsizlik. Özel güvenlik sektöründe iş olanağı çok geniş, iş bulamayanlar bir güvenlik kartı alıyor ve işe kolay ulaşabiliyor.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Ülkemizde yaşanan olumsuz olaylar ve güvenlik konusunun artması özel güvenlik sektörüne geniş bir istihdam alanı oluşturmuştur. Ülke olarak işsizlik oranlarının artması ve bu alanda istihdamın açılması da birçok kişinin bu mesleği tercih etmesine neden olmaktadır.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** İlk önce insanın işini sevmesi gerekiyor. Sevmediği işi yapamaz kimse bence bundan biri olabilir. Benim olduğum dönemde yeni bir iş sahasıydı ve iş bulma olanağı daha fazlaydı o yüzden tercih ediliyor.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** İlk zamanlar vasıfsız insanlar tercih ediyordu ama sonradan düzeldi. İnsanlar fabrikada farklı vardiyalarda zorlu şartlarda çalışacağıma bedenen yorulacağıma beynen yorulurum diye tercih ediyorlar.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Genel olarak daha rahat ve istihdam alanı daha geniş bir meslek olduğu için.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** İş olasılığı daha yüksek olduğu için.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** İnsanlar bu mesleğe işsizlikten giriyor. Kimisi de sevdiği için giriyor.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** İş bulamama korkusu. İşsiz kalanların tercih ettiği bir meslek. Bu durumda da kalitesiz insanlar bu sektöre girmiş oluyor.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Ülkemizde son zamanlarda özel güvenlik mesleği yaygınlaştı. Meslekte birçok eleman ihtiyacı doğdu. Genelde iş sahası olarak başka bir iş bulamadıkları için bu mesleği tercih ediyorlar.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** İnsanların biraz daha hafif bir iş olarak görmesinden dolayı

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Bu alanı tercih etme sebebi genel olarak mecburiyettir. Çünkü Türkiye şartlarında ne kadar eğitilmiş olsanız bile bazen istediğiniz mesleği yapamıyorsunuz. Ben lisans mezunuyum. Her şeye rağmen işimi seviyorum.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** İstihdam alanının geniş olması, kriterlerin fazla olmaması, beden gücü ile çalışılmaması

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Kişiyeye göre değişkenlik gösteriyor. Kimisi sevdiği gönül verdiği için, kimisi de bu mesleği basit gördüğü ve başka iş bulamadığı için bu mesleği seçiyor.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** İşsizlikten dolayı.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Bu mesleği tercih edilme sebebi biraz tembellik diyebiliriz. Basit bir iş olarak algılandığı için. Sevenler de var tabii ki



**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Başka yerde iş bulamayınca açıkta kalmayım diye, son ihtimal olarak özel güvenlik mesleğini tercih ediyorlar.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Ülkemizde işsizlik çok olduğu için.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Bedenen kolay bir iş olduğu için, başka bir iş bulamadığı için veya mesleği sevdiği için

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** En büyük neden işsizlik. Özel güvenlik sektöründe çabuk iş bulunması nedeniyle.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** İş bulma imkanı çok olması, diğer işlere göre biraz daha rahat olması

Mülakatlara katılan Özel Güvenlik Görevlilerinden sekiz(8)'i ülkedeki işsizlik durumu nedeniyle, on iki (12)'si özel güvenlik sektöründe istihdam alanının geniş olması nedeniyle, üç (3)'ü özel güvenlik sektörüne giriş kriterlerinin düşük seviyede olmasından, altı (6)'sı özel güvenlik sektörünün sevildiği için ve yedi (7)'si beden işçiliğine oranla daha rahat ve kolay bir meslek olduğu için genel olarak özel güvenlik sektörünün tercih edildiğini ifade etmişlerdir.

**Soru 2: Peki sizin özel güvenlik sektörünü tercih etme sebebiniz nedir? Bu sektörde çalışmaktan memnun musunuz? Fırsatınız olsa başka bir sektöre geçmek ister miydiniz?**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Devletten kadro aldığım için tercih ettim. Bu sektörde çalışmaktan memnunum. Başka bir sektöre geçmek istemem.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Bu bölüm mezunu olmam, bu bölümden ilerleyebileceğimi düşünmem ve geniş bir istihdam alanı olması. Tabi ki de genel olarak memnunum. Kendimi geliştirebileceğim daha iyi bir meslek olursa geçmeyi düşünürüm.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Askerden sonra bir arkadaşım vesile oldu önerdi. Gayet memnunum. Bu işi seviyorum başka bir sektöre geçmek istemem.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Daha önce dediğim gibi sabit bir devlet bir işim olsun diye bu mesleği seçtim. Devlet işi olmasa bu sektörde çalışmazdım. Daha iyi şartlar olursa geçmek isterim. Limon sat güvenlik işi yapma. Sonuçta riskimiz var. Bu sektörde ne olacağımız belli değil.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Bu sektörü beğendiğim ve heves ettiğim için. Evet memnunum. Hayır hiç düşünmedim.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Mesleğe sempati duyduğum için. Evet memnunum. Şimdilik geçmek istemem.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Vazgeçtiğim polisliğe en yakın meslek buydu o yüzden geçtim. Çok memnun değilim. İnsanı ruhsal psikolojik yönden yıpratana bir meslek ve bunun karşılığını da insanlar göremiyor. Fırsatım olsa herkes gibi ben de geçmek isterdim.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Ben işsizdim. Çocuğuma bakmak zorundaydım. İş Bulma Kurumuna Başvurdum. Danışma-Yönlendirme personeli olarak göreve başladım. Daha sonra da mecburiyetten özel güvenlik sektörüne geçiş oldu. Genel manada evet memnunum. Yok bu sektörden emekli olmak istiyorum.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Üniversitenin ikametime yakın olması, arkadaşlarımla bu işi yapması ve kadro boşluğu olduğunu öğrenmem sonucu tesadüfen başvurduğum ve işe başladım. Kesinlikle memnunum. Tesadüfen girdim ama severek yapıyorum. Güvenlik kesinlikle bir ihtiyaç, insanları korumak ve güvenliğini sağlamak önemli bence. Yok bu mesleğe girdikten sonra meslek değiştirmeyi düşünmedim.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Bu sektörü yapabileceğime inandım. Kesinlikle memnunum. Hayır istemem.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** İşe ihtiyacım olduğu için danışma olarak güvenlik işi yaparken bu durumun yasallaşması sonucu ve kurumun özel güvenlik eğitimi almamızı talep etmesi üzerine sektöre girmiş oldum. Memnunum. Tabi ki her insanın hedefleri ve amaçları vardır. Fırsat olsa muhakkak geçmek isterdim.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Yasaların verdiği yetkilerle donatılmış bir meslek olması. Çalışmaktan memnunum. Kendimi geliştireceğim daha iyi bir meslek olursa geçmek isterim.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Ailemin çevremizin çoğu asker polis olduğu için benim güvenlik güçlerine karşı sempatiğim olduğu için. Memnunum. Fırsatım olsa asker ya da polis olmak isterdim.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Mesleği sevdiğim için. Memnunum. Hayır geçmek istemem.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Benimki şans aslında bir arkadaş vasıtası ile oldu. Evet genel olarak memnunum. Yani tabii ki daha iyi şartları olan bir devlet işi olursa isterim.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** 1998 Devlet memuru olduğum için tercih ettim. Memnunum. Bazı şeyler düzeltildiğinde, çalışma anlamında kaliteli güzel çalışma şartları yaratıldığında bu meslek güzel bir meslektir. Fırsatım olsa bile başka mesleğe geçmek istemezdim.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Ben memur olduğum için sınavla göreve başladım. Memnunum. Benim emekliliğim doldu. Gücüm yettiği yere kadar gideceğim.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Mesleği sevdiğim için tercih ettim. Memnunum. Hayır geçmek istemem.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Ben de aynı şekilde askerden geldiğimde işsizdim. Bu vesile ile işe girdim. Memnunum işimi seviyorum. Emekliliğime beş yıl kaldı başka sektöre geçmem.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Ailemin düşüncesi ile oldu. Üniversite okumaktansa kolay meslek sahibi olmak adına bu mesleği seçtim. İşimi severek yapıyorum. Tabii geçmek isterdim. Asker veya Polis olmak isterdim.

Mülakatlara katılan Özel Güvenlik Görevlilerinden sekiz(8)'i özel güvenlik mesleğine sempati duyduğu için, dört(4)'ü tavsiye gereği, üç(3)'ü devlet kadrosu olduğu için, üç(3)'ü işsizlik olduğu için, bir(1)'i sabit bir iş sahibi olmak için ve bir(1)'i de almış olduğu eğitimi gereği özel güvenlik sektörünü tercih etmiştir. On sekiz(18)'i meslekten memnunken, iki(2)'si memnun değildir. Fırsat oluşması halinde daha iyi şartlar olması kaydıyla sekiz(8)'i başka sektöre geçmeye istekli iken, on iki(12)'si sektörde kalmaktan memnun olduğu görülmüştür.

**Soru 3: Özel güvenlik mesleği ihtiyaçlarınızı maddi ve manevi beklentileriniz doğrultusunda karşılıyor mu? Bu durum sizin motivasyonunuzu nasıl etkiliyor? Özlük haklarınızın iyileştirilmesi için sizce neler yapılabilir?**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Evet karşılıyor. Bu durum motivasyonumu pozitif yönde etkiliyor. Özlük hakları açısından; Devlet memurlarının diğer çalışanlara kıyasla ikramiye, fazla çalışma ücreti, yakacak yardımı gibi çeşitli sosyal yardımlar bizde olmuyor 657'den kaynaklı olarak. Eskiden 3-4 yıl önce biz fazla mesai alıyorduk. Fazla mesailerimiz tekrardan verilebilir.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Maddi ve manevi olarak karşılamıyor. Maddi anlamda herkes sıkıntı yaşıyordu bence ama manevi anlamda olumlu şeyler olduğu için iyi etkiliyor. Özel güvenlik görevlilerine Şehitlik ve Gazilik Unvanı verilirse mesleğimiz daha saygın bir meslek olacağına inanıyorum.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Maddi yönden biraz eksik kalsa da bir şekilde eksikliğini gidermeye çalışıyoruz. Şartlar daha iyi olursa motivasyonumuz da daha iyi olur. Maaşlar biraz daha artarsa iyi olur.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Hiçbir şekilde ne maddi ne de manevi karşılamıyor. Güvenlik sektöründeyiz risk alarak bu mesleği yapıyoruz. Sonuçta bir olay olursa gelecek tehlikelere karşın ilk önce biz bu olaya müdahale ediyoruz. Bu yüzden beklentilerimi karşılamıyor. Hiçbir şekilde etkilemiyor alıştık artık uzun zamandır bu meslekte olunca bir şekilde idare ediyoruz. Maaşlarımız iyileştirilebilir.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Evet karşılıyor. İyi anlamda etkiliyor. Sosyal haklarımız iyileştirilmesi istenebilir.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Hayır karşılamıyor. Geçim sıkıntısı çalışma motivasyonumu olumsuz bir şekilde etkiliyor. Maaş konusunda biraz daha yükseltilebilir.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Açıkçası maddi olarak bu mesleğe kesinlikle yetersiz. Belki insan fiziksel olarak iş yaparak yıpranır ama psikolojik olarak yıpranmak daha ağırdır. Çok rahat olduğumuz dönemler de oluyor. Ben bu mesleği nerden seçtim dediğimiz günler de oluyor. Motivasyonumuz duruma göre değişkenlik gösteriyor. Psikolojik anlamda bir desteği olabilir. Sıklıkla sohbetle karışık psikolojik yardım olabilir. İnsanlara daha değerli olduğunu hissettirmek olabilir. Mesela bir bankaya gittiğinizde önünüze konan formda bir özel güvenlik yok. Neden olmasın diğer meslekler gibi.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Yani kısmen evet. Biraz daha iyi olabilirdi. Tabi ki maddi anlamda bazı sıkıntılar oluyor. Aynı sektörde farklı maaşlar verilmesi olumsuz etkiliyor. Şahitlik ve Gazilik hakkı verilebilir. Eğitim düzeyine göre maaşlarda farklılık olabilir.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Ülkemizde maddi açıdan genelde verilen maaşlar aynı ama çok karşılama da şuan geçimimi sağlıyorum. Maddi anlamda daha iyi şartlarda çalışmayı herkes gibi ben de isterim. Zaman zaman maddi sıkıntılar yaşadığım zaman mesleğimi etkiliyor tabii ki. Hafta tatillerimde ek iş yapıyorum. Ücret olarak şartların daha iyi olması gerekir. Özel güvenlik mesleği de kolluk kuvvetlerine yardımcı meslek ama kolluk kuvvetleri gibi şehitlik ve gazilik hakkı verilmesi gerekiyor.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Maddi olarak karşılıyor. Olumlu yönde etkiliyor. Maddi yönde iyileştirilmesi biraz daha iyi olur.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Hayır. Dönem dönem motivasyon olarak düşüyor. Ama çalışıyorum ihtiyaçlarım var evliyim. Evdeki ihtiyaçlarımı karşılamak için çalışmam gerektiğini bildiğim için işimi severek yapıyorum. Maddi olarak destek olmalı. Aslında yıpranma payı olmalı. Hor görülen, dışlanılan bir meslek. En azından genel kolluk olmasak da yardımcı kolluk olarak iyileştirmeler yapılırsa en azından moral ve motivasyonlar yüksek tutulsa iyi olur diye düşünüyorum.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Tam anlamıyla karşılamıyor. Bu durum çalışma motivasyonumu etkilemiyor çünkü işinizi iyi yapmanız maaşınızın karşılığı değil karakterinizin yansımasıdır. 5188 Sayılı Yasanın bize verdiği yetkilerin yeterli ve tam anlamıyla anlaşılır olmadığını düşünüyorum. Kamu görevlilerini tamamlayıcı mahiyette isek genel kolluk kuvvetleri ile aynı statüde olmamız sağlanmalıdır.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Mesleğe başladığım yıllarda maddi olarak çok iyi olmasa da son zamanlarda yapılan düzeltmelerle maddiyetimiz düzeldi. Her yerde olduğu gibi yüksek maaş yüksek motivasyon diyebiliriz. Özel güvenlikleri 5188 Sayılı Kanun gereği yargılanma durumunda kamu personeli olarak değerlendiriyorlarsa, kamu personeline eş değer olarak özlük hakları düzeltilmelidir.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Evet karşılıyor. Olumlu yönde etkiliyor. Mesai ücreti ödenebilir. ÖSYM sınavlarında polis yerine kamu personeli olarak güvenlikler çağırılabilir.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Diğer sektörlerle kıyasla çok olmasa da karşılıyor. Maddiyat her işte olduğu gibi bizim işimizde de olumlu etkiliyor. Bunun açık veya eksiklikler anlamında, yöneticilerimiz daha iyi bilir.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Maddi ve manevi olarak yeterli değil. Mesleğimiz riski yüksek meslek gruplarından olduğu için maaş koşulları polis memurları gibi piyasa koşulları üstünde olması gerekiyor. Motivasyonumu çoğu zaman olumsuz etkiliyor. Ancak bu durumda da kendi kendimizi motive edebiliyoruz. Maddiyatın yanında kanuni izinler, kılık kıyafetlerde siyah haricinde bir renk kullanılmalı (1998 de mesleğe girdim siyah renkti, kapkara bir üniforma ile yıllardır devam ediyoruz.)

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Maddi olarak yetersiz. Manevi olarak üniversitelerde güvenlik personeline çok değer verilmiyor. Çalışma motivasyonumu etkilemez. Fırsat oldukça üstlerimize ihtiyaçları belirtiyoruz.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Hayır karşılamıyor. Olumsuz etkiliyor. Sürekli işçi kadrosunda birçok hakkımız verilmedi. Güvenlik memurları ile eşit olmalıyız.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Maddi olarak yetiyor. Manevi olarak da personel yetersizliği zorluyor. Bu olumsuz etkiliyor bizi. Mesai ücreti verilmiyor. Özel güvenlikler öğle tatilinde yemek saatinde işlerini bırakmadığı için diğer memurlar gibi dinlenme yapamıyorlar. Sırayla ihtiyaçlarını gidermek zorunda kalıyorlar.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Ben ailemi geçindirmeye çalışıyorum. Ne kadar kazanırsan o kadar harcarsın mantığı gereği ayağımı yorgana göre uzatmaya çalışıyorum. Her insan gibi maddi sıkıntılar olumsuz etkiliyor. Ama aşılabılır. Özlük hakları için sürekli işçi kadrolarına geçtikten sonra enflasyon farkı ve zamlar sağlıklı verilmedi.

Mülakatlara katılan Özel Güvenlik Görevlilerinden sekiz(8)'i maddi ve manevi olarak meslekten beklentilerini karşıladığını ifade ederken, on iki(12)'si karşılamadığını iletmiştir. Bu durum sonucunda motivasyon bakımından; katılımcılardan yedi(7)'sini olumlu etkilenirken, dokuz (9)'unu olumsuz etkilenmiş, üç(3)'ü etkilenmezken, bir(1)'i de motivasyon durumu değişkenlik gösterdiğini ifade etmiştir. Sektörel anlamda özlük haklarının iyileştirilmesi için; on iki (12) katılımcı maddi yönden iyileştirme yapılması gerektiğini, altı(6) katılımcı mesleki itibarın artırılması ve sosyal hakların iyileştirilmesi gerektiğini, üç (3) katılımcı Genel Kollukta olduğu gibi Şehitlik ve Gazilik unvanı verilmesi gerektiğini, iki (2) katılımcı yetkilerin artırılması gerektiğini, bir (1) katılımcı yıpranma payı olarak bilinen fiili hizmet zammı hakkı verilmesi gerektiğini ve bir (1) katılımcı da psikolojik destek verilmesi gerektiğini belirtmiştir.

**Soru 4: Özel güvenlik sektöründe ne zamana kadar çalışmayı düşünüyorsunuz?**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Emekli olana kadar.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Mesleğe yeni başladığım için şuan için belirlediğim bir süre yok.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Gücümün yettiği yere kadar. Kafamda başka bir iş yok.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Emekli olana kadar.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Emekli olana kadar çalışmayı düşünüyorum.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Emekli olana kadar çalışmayı düşünüyorum.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Hiçbir planım yok gittiği yere kadar.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Emekli olmayı düşünüyorum.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Emekli olup ayrılmayı isterim. Şartlar elverip vermemesine göre değişir. Günümüzde emekli yaşı 60 yaş oldu. 60 yaşına kadar şartlarım elverir mi, kuruma faydamız olur mu bilmiyorum.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Devam ettiği sürece emekli olana kadar çalışmak istiyorum.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Az önce sorduğumuz soruda da dediğim gibi eğer farklı bir fırsat olursa geçmek isterim.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Emekli olana kadar.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Sağlığım elverdiği sürece emekli olana kadar çalışacağım.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Emekli olana kadar.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Emekli olana kadar.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Bedenen tahmin ettiğim kadarıyla iki yıl daha yapabilirim.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Emeklilik kararı alana kadar.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Emekli olana kadar.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Emekli olana kadar.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Emekli olana kadar.

Mülakatlara katılan Özel Güvenlik Görevlilerinden on dört(14)'ü emekli olana kadar, üç (3)'ü gücünün yettiği zamana kadar özel güvenlik sektöründe çalışacağını beyan ederken, üç (3)'ü sektörde ne kadar kalacağı hususunda herhangi bir fikre sahip değildir.

**Soru 5: Özel güvenlik görevlisi olarak fiziksel çalışma ortamınızdan memnun musunuz? (Memnuniyet durumunuz çalışma motivasyonunuzu nasıl etkiliyor?)**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Evet memnunum. Pozitif yönde etkiliyor.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Evet memnunum. Olumlu etkiliyor.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Gayet memnunum. Gayet iyi

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Evet memnunum. Olumlu

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Memnunum ve olumlu yönde etkiliyor.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Evet memnunum. Çalışma motivasyonumu olumlu yönde etkiliyor.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Tabi ki eskiye göre çok daha iyiyiz. Olumlu yönde etkiliyor.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Evet memnunum. Memnun olduğum zaman daha canla başla çalışıyorum. Memnuniyetsiz olduğum zaman daha isteksizlik, çökkünlük olabiliyor.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Şuan memnunum, Olumlu

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Kapılarda hava şartlarına maruz kalmamız çalışma motivasyonumuzu düşürüyor.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Memnunum. Her insan huzurlu bir ortamda çalışmak ister.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Memnunum, memnuniyet durumum işin ucundan tutmak değil tam anlamıyla sahip çıkmak anlamında etkiliyor.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Evet memnunum. Görev yaptığımız yer umuma açık bir bölge olduğu için farklı insanlarla tanışmak, bizim gelişmemize ve farklı tecrübeler edinmemize olanak sağlıyor.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Çok memnunum.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Çalışma ortamı olarak çok memnun değilim. Görev yeri olarak memnunum. İster istemez çok etkiliyor.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Memnunum. Son zamanlarda güvenliğe yönelik koşullar üniversitemizde son derece gelişti. Koşullar iyileşti. Bu durum moral ve motivasyonumuzu arttırdı.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Memnunum. Olumlu etkiliyor.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Memnunum. Olumlu.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Memnunum. Ben zaten işimi severek yapıyorum sevdiğim için sorun yok.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Memnunum. Motivasyon duruma göre değişkenlik gösteriyor.



Mülakatlara katılan Özel Güvenlik Görevlilerinden on sekiz(18)'i çalışma ortamından memnun ve iki (2)'si memnun değildir. Memnuniyet durumlarının motivasyonlarına etkisi bakımından; on altı(16) katılımcı olumlu etkilenirken, iki (2) katılımcı olumsuz etkilendiğini ifade etmiş ve iki (2) katılımcı da çalışma ortamı doğrultusuna doğru orantılı olarak motivasyonlarının etkilendiğini belirtmişlerdir.

### **Katılımcıların Özel Güvenlik Eğitimine Yönelik Sorulara İlişkin Bulgular**

#### **(Bölüm 4)**

Bu bölümde katılımcıların meslek memnuniyetlerini tespit etmeye yönelik dört (4) soru sorulmuştur.

***Soru 1: Özel güvenliğe yönelik gerçekleştirilen temel ve yenileme eğitimlerini, süre ve müfredat (ders içerikleri) bakımından yeterli buluyor musunuz? Özel güvenlik personelinin gelişimi için sizce hangi alanlarda dersler verilmeli ve var olan derslerden hangilerinin saatlerinde artışa gidilmelidir?***

#### **Katılımcı Cevapları**

***Katılımcı (1)'in Cevabı:*** Hayır yeterli bulmuyorum. Bence süre çok fazla 5 yılda bir değil de en azından 2 veya 3 yılda bir yapılmalı ayrıca alana yönelik çalışma olmalı, fabrikada çalışan, AVM'de çalışan özel güvenlik ile bir üniversite de çalışan özel güvenliklerin görev tanımlamaları farklı. Bence Müfredat, 5188 sayılı yasa ve özellikle kişisel iletişim

***Katılımcı (2)'nin Cevabı:*** Süre olarak kesinlikle yeterli değil. Diksiyon, davranış bilimleri, iletişim, risk analizi, risk yönetebilme gibi konularda dersler verilmeli ayrıca yakın savunma anlamında da dersler verilmeli

***Katılımcı (3)'ün Cevabı:*** Eğitim süreleri bence az ve bu yüzden daha geniş çaplı eğitim verilmelidir. Bence güvenliğe verilecek en önemli eğitim iletişimdir. Görevimiz gereği karşımızdaki ile düzgün konuşmamız gerekiyor. Zorluk çıkarmak yerine çözüm bulmak gerekiyor.

***Katılımcı (4)'ün Cevabı:*** Yeterli bulmuyorum. Zaten yenileme eğitiminin de neden yapıldığını anlamış değilim. Eskiden yenileme eğitiminde sağlık raporu alınırdı şimdi onu da kaldırdılar. Yenileme eğitimine insanlar mecburiyetten gidiyor. Bir fayda sağlamıyor. Personelin gelişimi için; öfke kontrolü önemli, etkili iletişim çok önemli biz bu eğitimleri kurumumuz hizmet içi eğitimlerinde aldık. Kurslarda kesinlikle burada aldığımız eğitimi almadık. Dediğim bu iki eğitim çok önemli.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Temel eğitimi yeterli değil ama yenileme eğitimi fazla olduğunu düşünüyorum. 5188 Sayılı Yasa dersleri arttırılabilir.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Eğitimleri yeterli bulmuyorum. Silah eğitimi fazla olması daha iyi olur.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Hukuk kuralları açısından faydalı buluyorum fakat ayrıca diğer verilen aynı şeylerin tekrarı bence iyi değil. Yeterlilik anlamında bence aynı şeyleri alıyoruz ama hukuk sürekli güncellendiği için biraz daha ihtiyacımız var. Özel güvenlik gelişiminin, dünyada özel güvenlik mesleğini icra eden herkesin görsel olarak videoları, sonra tecrübeleri izletilerek en etkili öğrenme tekniği olacağını düşünüyorum. Uygulamalı bir şekilde yani.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Bence daha uzun olabilir. Sanki yapmak için yapıyorlar. Daha bilgilendirici olabilir. Not sisteminde farklılıklar olabilir. Bence bu işi yapmaması gereken kişiler seçilebilir. Bunların önüne bir baraj koyulursa daha iyi olur diye düşünüyorum. Kendi haklarını çoğu güvenlik bilmiyor. Hukuk alanı genelde geçiştiriliyor. Hukuksal alanda artışa gidilebilir. Yakın koruma savunma dersleri olabilir.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Eğitimler yeterli, mesleği sürekli icra ettiğimiz için çok eksik kalmıyoruz. Zaten her yıl emniyet tarafından takviye eğitimler yapılıyor. İlk önce iletişim dersleri biraz daha arttırılmalı. Ders süreleri uzatılabilir. Mesleki yetkiler anlamında, hukuksal anlamda daha fazla dersler verilebilir.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Yeterli buluyorum. Kişisel iletişim eksikler buluyorum bunların tamamlanması gerekiyor. Ders sayısı arttırılmalı.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Bence yeterli değil. Eğitime katılan arkadaşlar kişisel olarak da desteklenmeli. Diksiyon alanında hitap alanında ders verilmesi gerekir. Mevcuttaki dersler artık belli bir süreye erişenler için kalıplaştı ve ezberlendi. İnsanlarla olan diyaloglar ile ilgili eğitimlerde artışa gidilmeli

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Temel ve yenileme eğitimleri yeterli değil. Genel kolluğa göre 2 haftalık bir süre yeterli değil bence. Bazı dersler getirilmeli örneğin; diksiyon, insanları tanıma sanatı, kişisel gelişim, kriz durumları yönetebilme ve kontrol altına alabilme, hukuksal anlamda mesleki donanıma sahip olmak için yasalar hakkındaki eğitimler ve etkili iletişim dersleri sayısı arttırılmalı.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Yenileme beş yılda bir yapılması süre bakımından yeterli ama ders sayısı arttırılmalı. Yenileme eğitiminde toplamda 60 saat ders diyor ama ben bir haftada üç saat felan ders gördüm. Eğitimler önemsenmiyor. Hafifletirilmiş eğitimler yapıyorlar. Özel güvenlik personelinin gelişimi için güvenlik güçlerine hangi eğitimler veriliyorsa bize de aynı eğitimler verilmeli.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Bence yeterli. Sadece yılda birkaç kez olursa iyi olur. İletişim, Hukuk konusunda eklemeler yapılmalı

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Bence yeterli. Genel olarak bir özel güvenliğin nasıl davranması gerektiğini öğretecek ve kişisel gelişimine katkı sağlayacak derslere ağırlık verilirse daha iyi olacağını düşünüyorum.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Süre olarak yeterli ancak eğitimler kalitesiz. Özel eğitim kurumlarda eğitimler zaman doldurulma amacına hizmet ettiğini ve eğitimlerin verimsiz olduğunu düşünüyorum. Toplumsal olaylara müdahale dersi verilmesi gerekiyor. İletişim bakım

*bu çok önemli. Son olarak alt-üst ilişkilerinde ya da aynı seviyedeki arkadaşlarıyla herhangi bir olayda nasıl tavır alacaklarını daha önceden planlamaları gerekmektedir.*

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** *Yeterli değil. Bizim malzeme insan olduğu için güvenliklere psikolojik eğitimler verilmeli. İletişim dersleri arttırılmalı.*

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** *Yeterli ama sık sık, ikili iletişim ve psikoloji dersleri yapılması gerektiğini düşünüyorum. Psikolojiden kasıt psikolojisi bozukluk değil. Karşı tarafın davranışına karşı nasıl yaklaşılması gerektiğine dair ders verilmeli.*

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** *Yeterli buluyorum. İletişim konusunda biraz da eğitime ihtiyaç var. Kanunları ve haklarımızı daha iyi öğretmeleri gerekiyor.*

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** *Yeterli değil. Özel güvenlik yenileme eğitiminde eğitimciler hep ezber dayalı eğitimler veriyor. İnsanlara görsellerle işe yönelik eğitim verse daha etkili olur. İlk olarak etkili iletişim dersleri daha da arttırılmalı. Özellikle Üniversitelerde görevli personele toplumsal olaylara müdahale dersleri verilmesi gerekiyor. Bir de güvenlik giriş noktalarında kullanılan x-ray, kapı dedektörü vb. gibi ekipmanların kullanımı daha detaylı bir şekilde anlatılması gerekiyor.*

Mülakatlara katılan Özel Güvenlik Görevlilerinden on dört(14)'ü özel güvenlik yenileme ve temel eğitimini süre ve müfredat bakımından yetersiz bulurken, altı (6)'sı yeterli olduğunu düşünmektedir. Katılımcılardan üç (3)'ü yenileme eğitiminin süresinin kısa tutulması gerektiğini belirtmiştir. Yenileme eğitimi üç (3) katılımcı açısından kalıplaşmış, ezber ve aynı şeylerin tekrarı haline gelmiş olarak değerlendirilirken, üç (3) katılımcı yenileme eğitiminin faydasız olduğunu, iki (2) katılımcı yetersiz olduğunu ve üç (3) katılımcıya göre ise beş yılda bir yapılan özel güvenlik yenileme eğitimlerinin mecburiyetten takip edilmek zorunda kalındığını ifade etmiştir. Özel güvenlik temel ve yenileme eğitim müfredatına ilişkin ders süresi yetersiz olan dersler ve eksik görülen dersler; dokuz (9) katılımcı tarafından İletişim, altı (6) katılımcı tarafından Mevzuat (Hukuksal), üç (3) katılımcı tarafından Diksiyon, iki (2)'şer katılımcı tarafından; 5188 Sayılı Yasa, Davranış Bilimleri, Risk Analizi, Kriz Yönetimi, Yakın Savunma, Etkili İletişim, Kişisel Gelişim, Toplumsal Olaylara Müdahale ve Psikoloji olarak belirlenirken, Kişisel İletişim Kuralları, Öfke Kontrolü, Silah Eğitimi, İnsanları Tanıma Sanatı gibi derslerin verilmesi gerektiği ifade edilmiştir. Ayrıca eğitim sistemine yönelik olarak; Nitelikli Kişilerin Seçilmesi İçin Ağırlaştırılmış ve Seçici Bir Not Sistemi, Görev alanına göre (Üniversite, AVM, Fabrika, Banka, Hastane vb.) farklı ders müfredatları uygulanması ve Görsel

ve Uygulamalı Eğitim sistemleri gibi kaliteyi arttırıcı yenilikler yapılabileceği ifade edilmiştir.

**Soru 2: Özel Güvenlik personeline yönelik olarak kurumunuz tarafından gerçekleştirilen hizmet içi eğitimleri yeterli buluyor musunuz? (Cevap Evet ise: Eğer yeterli buluyor iseniz, sizin en çok hangi eksikliğinizi giderdiğini düşünüyorsunuz? Cevap Hayır ise: Verilen eğitimlere ek olarak özel güvenlik görevlileri sizce hangi alanlarda ve konularda eğitim almaktadır?)**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Bence yeterli değil. Özellikle beşeri ilişkiler, kendi kişisel gelişimini daha üst seviyeye çıkarmak için iletişim konusunda daha fazla eğitim alırlarsa daha iyi olur diye düşünüyorum.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Yeni olduğum için henüz bir hizmet içi eğitime katılmadım.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Hizmet içi eğitimler yeterli. Özellikle iletişim konusunda çok yardımcı oluyor. Bakış açımızı değiştiriyor. Gerçekten verilen derslerden arkadaşlarımızın yararlanacağını düşünüyorum.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Eğitimler kurslardan daha verimli oluyor. Öfke kontrolü açısından çok katkı sağlıyor.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Evet yeterli. Temel eğitim, bomba ve uyuşturucu dersleri aldık. Bunların bizlere katkıları oldu.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Evet yeterli. Kanunlar açısından bu eğitimler sayesinde bilgilendirilmiş durumdayız.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Kurslar yeterli ama bir çok arkadaşımız vardiya çıkışı uyuduğu için verimli olamıyor.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Çokta fazla yapılmıyor. Arttırılabilir. Hukuk alanında eğitimler verilebilir.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Hizmet içi eğitimler biraz daha arttırılabilir. Mevzuatsal eğitimler daha da arttırılırsa daha iyi olur.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Evet yeterli. Kişisel iletişim yönünden eksikliğimi giderdiğini düşünüyorum.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Daha da fazla hizmet içi eğitim olsa daha iyi olur. Motivasyon alanında da eğitim verilmeli. Özlük açısından bakılırsa Kamuda şuan yeni unvanlarımız olan

sürekli işçilerin ne olduğunu çoğu arkadaşımız bilmiyor. Hiç kimse bu konuda konuya hakim değil. Mali konularda da bilgi verilmeli.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Yeterli bulmuyorum. Daha kapsamlı eğitimler verilmeli.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Yeterli değil. Etkili iletişim ve psikolojik yaklaşıma yönelik eğitimler veriliyor genelde. Bence öncelikle akademik ve idari personele de bu eğitimi vermeliler. Akademik personel üstünlük hissi ile bizimle sağlıklı iletişim kurmuyor.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Yeterli, en çok iletişim ve mevzuatları öğrendim.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Hayır. Özellikle işimizle ilgili etkili iletişim, işimize yönelik teknik konularda eğitim olursa iyi olacaktır.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Hizmet içi eğitimler yetersiz. En azından üç ayda bir 3-5 gün de olsa eğitim almalı, en az her yıl psikolojik testten geçirilmesi gerekiyor. Özellikle kritik noktalarda çalışan arkadaşlar bu testten geçirilmeli sakınca görülenlerin görev yeri değiştirilmeli.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Yeterli değil. Arttırılmalı. Psikolojik destek almalılar.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Yeterli değil. Üniversitenin amaçlarını karşılayacak şekilde fikir birliği oluşturularak eğitim ihtiyaçları toplanmalı.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Yeterli. İletişim konusunda, olaylara karşı eğitimler yeterli.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Kesinlikle yeterli değil. Etkili iletişim dersini branş dışı hocalar verdiği için kendisi etkili iletişimi beceremeyen kişiler eğitim vermesi çok sağlıklı olmuyor. Kriz yönetimi ve özel güvenlik yasaları ile ilgili olabilir.

Özel Güvenlik Görevlileri tarafından gerçekleştirilen mülakatlar neticesinde, Özel Güvenlik personeline yönelik olarak kurum tarafından gerçekleştirilen hizmet içi eğitimlerin; on iki(12) katılımcı tarafından yetersiz olduğunu düşünürken, sekiz (8) katılımcı yeterli olduğunu düşünmektedir. Hizmet içi eğitimler; beş (5) katılımcıya göre İletişim, iki (2) katılımcıya göre hukuksal ve bazı katılımcılara göre öfke kontrolü, patlayıcı madde, uyuşturucu madde, temel eğitim ve psikolojik yaklaşım konusunda verilen eğitimlerin eksiklerini giderdiği belirtilmiştir. Verilen eğitimlere ek olarak; İletişim, Hukuksal, Kişisel Gelişim, Motivasyon, Kriz Yönetimi, İşe yönelik teknik konular ile mali ve özlük konuları hakkında eğitimlere ihtiyaç olduğu ifade edilmiştir. Eğitimlerin verimli olabilmesi için; kursiyerlere vardiya çıkışı eğitim verilmemesi, akademik ve idari personele de özel güvenliğe yaklaşım konusunda eğitim verilmesi, kurum geneli personeller tarafından yapılacak ihtiyaç ve talepler doğrultusunda müfredat belirlenmesi, branş dışı eğitimcilerin

görevlendirilmesi eğitim kalitesini düşürdüğü, eğitimlerin ortalama üç (3) ayda bir gibi daha sık bir periyotta gerçekleştirilmesi, kritik yerlerde görevli personelin psikolojik testten geçirilmesi gibi önerilerde bulunulmuştur.

**Soru 3: Özel güvenlik temel ve yenileme eğitim müfredatında yer alan iletişime yönelik ders süresi ve konularının yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Hayır az önce söylediğim gibi ders saatleri ve konular yetersiz bence.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** İletişim Özel Güvenlik için çok önemli bir konudur. Yeterli bulmuyorum aksine daha da fazla olması gereken bir ders.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Yani yeterli ama verirlerse de yararlı olacağını düşünüyorum.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Yeterli değil. Temel eğitim için yeterli değil ama genel olarak yenileme eğitimine gerek olmadığını, kurumumuz tarafından bu eğitimin verilebileceğini düşünüyorum.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Yeterli olduğunu düşünüyorum.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Yeterli değil. Ders sayısı arttırılmalı.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Tam anlamıyla yeterli değil. Bir insan öyle 15 dk. 'lık bir eğitimle iletişimini geliştiremez. Ortalama 30 yaşında olan güvenliklerin davranışlarını düzeltmesi için 15 dk. yeterli olmaz diye düşünüyorum. İletişime yönelik derslerde artış olmalıdır.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Hayır yeterli değil. Genelde gittiğim derslerde hocalar bir sunum açıp okuyor bunu bizde yapabiliriz. Bizimle ilgili olaylarla ilgili örnek verseler daha iyi olur.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Yeterli değil daha arttırılmalı diye düşünüyorum.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Yeterli olduğunu düşünüyorum.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Bence yeterli değil.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Yeterli olmadığını düşünüyorum, aksine ders sayıları ve süresinin arttırılması gerektiğini düşünüyorum.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Kurs süresi yeterli ama kurslar bu sürelerle ve derslere riayet ederlerse. Eğitimler sağlıklı yapılmıyor.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Yeterli

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Bence yeterli.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Kesinlikle yetersiz, çok eksik.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Yeterli değil arttırılmalıdır.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** İletişime yönelik dersler az biraz daha arttırılmalı.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Kurumumuzun % 90'ı eğitimli insanlar ve biz zaten o insanlardan eğitim alıyoruz. O yüzden yeterli.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Yeterli değil. Verilen eğitimler verimli değil.

Özel güvenlik temel ve yenileme eğitim müfredatında yer alan iletişime yönelik ders süresi ve konularının katılımcılar tarafından değerlendirilmesinde; bu eğitimlerin on beş (15) katılımcıya göre yetersiz olduğu ve beş (5) katılımcıya göre ise yeterli olduğu değerlendirilmiştir. Ayrıca iletişime yönelik özel eğitim kurumları tarafından gereken önemin verilmediği, müfredat ve ders sürelerine uyulmadığı, ezber sistemine göre standart sunumlar ile eğitim verildiği belirtilmiştir.

**Soru 4: Sizce başarılı bir özel güvenlik görevlisinin sahip olması gereken nitelikler nelerdir? Birkaç tanesini sayabilir misiniz?**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Bence başarılı olması için kurumunu çok iyi tanması gerekir, 5188 sayılı özel güvenlik yasasını çok iyi bilmeli, kendisini sürekli geliştirmesi lazım diye düşünüyorum.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Öncelikle İletişim. İletişim çok önemli çünkü. Bir güvenlik görevlisinin diksiyonu düzgün olması, empati kurabilmesi, gelebilecek tehlikelere karşı risk yönetebilmesi ve risk analizi yapabilmesi gerekiyor.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Özel güvenliğin öncelikle duruşu ile insanları etkilemesi gerekiyor. Üstündeki kılık kıyafeti, saç, sakalı düzgün olması gerekiyor. İşini sevmesi, bağlılığı önemli bir de diyalog çok önemli insanlarla konuşmasını bilmeli.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** En önemlisi empati kurabilmesi gerekiyor. Karşısındaki insanı anlayabilmesi, iletişimi çok iyi olması ve öfke kontrolü olması gerekiyor.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** İlk önce diksiyonu düzgün olmalı, sorunları çözebilir olmalı ve bir de riski yönetebilmeli

**Katılımcı (6)'nin Cevabı:** Dış görünüş gereği kalıplı biri olması, 5188 Sayılı Kanunu iyi bilmesi, görev bilinci olması, görev bölgesine sahip çıkması

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** İlk olarak her şeye duyarlı olunmalı, Küçük büyük demeden her şeyi gözlemek gerekiyor, güvenlik görevlisinin dalgın olmaması gerekiyor. Çünkü her an bir tehdit'e açığız.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** En önce disiplinli olması gerekiyor, kurallara uyması gerekiyor, kural herkes için geçerli olmalı, sorumluk sahibi, görev bilinci olan, görevi ile ilgili ne yapip yapmayacağını bilen kişiler olmalı.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Kanunu nitelikleri daha iyi bilmeli, iletişimi düzgün kurup karşıdaki kişi ile daha iyi diyaloga girebilmeli

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Biraz daha özverili ve dikkatli olması, ikna kabiliyeti olması gerekiyor.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Öncelikle çalışan kişinin kendisine öz güveni olmalı, duruşuyla, hitabı ile, konuşmasıyla kendinden emin olmalı, diksiyonu, diyalogu önemli çünkü her zaman çatışmalar halinde her zaman alttan alarak tabiri caizse mavi boncuk dağıtarak insanların o anki sınırlarını yatıştırarak, o anki ortamı yatıştırmaya çabalamak öncelikli nitelik olmalı.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Kişisel gelişimini tamamlamış olması, etkili iletişim ve ikna kabiliyeti olması, mesleki bilgilerle donatılmış olması

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Disiplin, işine özen gösteren ve üstlerine saygılı

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Dürüst, İşine önem veren, arkadaşları ile iyi geçinen, işini severek yapacak

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** En başta çalışkan olması, sabırlı olması ve en önemlisi de ne konuştuğunu bilmesi gerekiyor. İnsan hayatının her anında olduğu gibi bizim işimizde de iletişim çok önemli.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Zeka, Pratiklik, çeviklik, hissiyat yani bir olayın gerçekleşebileceğini önceden hissedilmesi gerekiyor diye düşünüyorum.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Sabırlı olmalı, haksızlıklara karşı devamlı boynunu bükmeli,

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** İlk başta kararlı olması gerekiyor. Karşı tarafa güven vermesi, sinirli olmaması gerekiyor. Kuralları uygulaması gerekiyor.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** İlk önce donanımlı olmalı, kuralları iyi bilmeli, krizi yönetmeyi bilmeli, konuşmasını bilmeli, eğitimini tamamlamış olmalı.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Kendine güvenen, kendini bilen, bilgi ve deneyim sahibi olmalı.



Başarılı bir özel güvenlik görevlisinin sahip olması gereken nitelikler mülakat katılımcıları tarafından şöyle sıralanmıştır; iletişim kabiliyeti olan, diyalog kurabilen, kendini sürekli geliştiren, diksiyonu düzgün, kriz yönetebilen, iş yeri aidiyeti oluşmuş, duyarlı, disiplinli, özverili, öz güven sahibi, 5188 Sayılı Yasa'ya hakim, empati kurabilen, risk analizi yapabilen, etkileyici bir duruş sahibi, işini seven, görev bilinci oluşmuş, kurallara uyan, sabırlı, ne konuştuğunu bilen, iş yerini tanıyan, kılık-kıyafet, saç ve sakalı düzgün, öfke kontrolü olan, karşısındakini anlayabilen, sorun çözebilen, mevzuata hakim, ikna kabiliyeti olan, dürüst, arkadaşları ile iyi geçinen, çalışkan, zeki, pratik, çevik, kararlı, bilgili ve deneyim sahibi olması gerekir.

### **Katılımcıların Özel Güvenlik Sektörü ve İletişim Becerilerine İlişkin Bulgular**

#### **(Bölüm 5)**

Bu bölümde katılımcıların Özel Güvenlik Sektörü ve İletişim Becerilerini tespit etmeye yönelik on beş (15) soru sorulmuştur.

**Soru 1: Sizce özel güvenlik görevlilerine yönelik ön yargı var mıdır? Var ise bunun nedenleri nelerdir?**

#### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Evet var. Yetersiz eğitim ve güvenliği bir temel iş olarak sahiplenmedikleri için. Özel güvenliği ek iş olarak görüp dışarıda yaptıkları işlere daha çok önem gösteriyorlar. Sigorta hizmetinden faydalanmak için bu mantıkla hareket ettikleri için.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Tabi ki de vardır. Yetkilerimizin kısıtlı olmasından dolayı genel olarak insanlar bu mesleği çok önemsemiyor. İnsanlar zaten özel kurstan aldı eğitimi diye çok ciddiye almıyor.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Kesinlikle var. İnsanların bizleri küçük görmelerini sevmiyorum. Bizlere güvenlikçi demelerine çok kızıyorum. Biz burada onlar için varız. Onlar da bizi biraz benimsemeleri lazım. İnsanların bizi yok saylamaları çok yanlış çünkü onlar için varız. İnsanlar bu konuda bilgilendirilmeleri gerektiğini düşünüyorum.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Tabi var. Hiçbir iş yapamamış özel güvenlik olmuş gibi bakıyor. Yani şöyle örnek vereyim. Kocaeli Üniversitesi Güvenlik açısından yarı özerk bir bölgedir. Yani bir alışveriş merkezi ile bizim aramızda fark var. Alışveriş Merkezine elini kolunu

sallayarak herkes girebilir ama biz burada almıyoruz bu durum da karşımızdaki insan açısından negatif bir etki doğuruyor.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Vardır. Dışarıdan bakıldığı zaman özel güvenlikçi diye bakılıyor. İşimizin zor olmadığı düşünülüyor. Saygı duymuyorlar.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Ön yargı vardır. Mesleğimizi basit görmeleri. Siz burada ne işe yarıyorsunuz demeleri.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Tabi ki. Toplumumuz sürekli değişik gündemlere sahip oluyor. Üniversitede çalışıyoruz. Üniversiteler ülkenin nabzı. İnsanlarda sürekli güvenlikle karşılaşınca olumsuz bir önyargı oluşuyor.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Evet gerçekten var. İş yapmada yapmayan da herkes özel güvenlik. Yapılan hatalar herkese mal ediliyor. Hak etmeyen kişiler bu görevi yapmamaları gerekiyor.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Kesinlikle genelde çok yüksek oluyor mesleğimizde. Bir özel güvenlikle sıkıntı yaşadığı ise bütün özel güvenliklere ön yargılı davranıyorlar. Bu yüzden özel güvenlik görevlileri sadece kendini değil arkadaşlarını da düşünmelidir.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Kesinlikle var ön yargı. İnsanların özel güvenliği hafife alması, herhangi bir şekilde iletişime geçmemeleri, Özel güvenliğin yetkilerini bilmemelerinden dolayı güvenlik görevlilerini hafife alabiliyorlar.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Mesleki olarak basit bir meslek olarak görülmesi, memuriyete göre basit görülmesi

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Özel Güvenlik görevlilerine karşı ön yargı vardır. Bunun nedeni ise; Mesleğini sevmeyen, işini iyi yapmayan, kendini geliştirememiş, etkili iletişimi kuramayan itibar zedeleyen özel güvenlik görevlileridir bence.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Tabi ki yurt genelinde bu ön yargı var. Bunun sebebi özel güvenlik sektörünü kurarken yetki vermediler. Yani yetkimiz az. Bir polis kadar emek beklerken biz 5188 Sayılı Kanun yetki verdiği kadar çalışabiliyoruz. Yetkisizliklerimizden dolayı çalışma kapasitemiz düşüyor.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Vardır. Yetkilerimizin yetersiz olmasından kaynaklanıyor.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Vardır. İnsanlar bizleri hor görmeleri ve alt tabaka olarak görmelerinden dolayı ikinci sınıf insan muamelesi yapmaktadırlar.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Toplumda kesinlikle ön yargı var. Güvenlik görevlilerine yetki verilmedi. Ne zaman ki güvenliğin önemi benimsendi o zaman güvenlik değer kazanmaya başladı.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Çok var. Bunu yapanların okul hayatına ardından da çocukluğuna inilmesi gerekiyor. Psikolojik olarak oluşuyor bu durum.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Var. Biz işimiz gereği belirli bir görev yerinde duruyoruz. Dışarıdan bakan siz ne işe yarıyorsunuz ki sürekli oturuyorsunuz diyor. Biz dosta güven düşmana korku vermek için oradayız.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Ön yargı var. Biz kural uygulayıcıyız ve yasakçı bakışı ile insanlar tarafından sevilmiyoruz.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Var tabi ki de. Üniversitede öğrenciler genellikle bize ön yargı ile bakıyor. Tabi caizse öcü gibi görülüyor. Özel güvenlik bize yardımcı olmaz ve çok ters davranır ön yargısı ile bakıyorlar ama adım attıklarında bunun böyle olmadığını görüyorlar. Birebir irtibata geçildiğinde öğrenciler tarafından alınan tepkiler; öze güvenlik aslında gerçekten iyiymiş, bize yardımcı oluyorlarmış, bizim iyiliğimizi düşünüyorlarmış, bizim zarar görmemizi istemiyorlarmış gibi cevaplar alınıyor. Bu önyargı öğrencilerin bize karşı soğuk davranmasına neden oluyor.

Özel güvenlik görevlilerine karşı insanlar tarafından ön yargı var mıdır? Sorusuna yanıt olarak yirmi (20) katılımcının tamamı kesinlikle ön yargı olduğunu ifade etmişlerdir. Bu ön yargıların sebebi ise katılımcıların ifadeleri gereği sırasıyla; özel güvenlik görevlilerinin yetkilerinin yetersiz olması, insanlar tarafından basit bir iş olarak görülmesi, hafife alınması, özel güvenlik görevlilerinin hiçbir işe yaramaz olarak görülmesi, niteliksiz personellerin sektörde yer alması, özel güvenlik sektörünün tanınmaması ve özel güvenlik görevlilerinin yetkilerinin bilinmemesi, özel güvenlik görevlilerine yetersiz eğitim verilmesi, temel bir iş olarak değil, ek iş olarak görülmesi, mesleğin ve güvenliğin önemsenmemesi, temel ve yenilemeye yönelik eğitimlerin ücretli özel kurslardan sağlanması, küçük görülmesi, benimsenmemesi, mesleğin niteliksiz ve iş sahibi olamayanların mesleği olarak görülmesi, kural uygulayıcı ve yasakçı olarak nitelendirilmesi olarak değerlendirilmiştir.

**Soru 2: Özel güvenlik görevlisi olarak çalışma arkadaşlarınız ile herhangi bir sorun yaşadınız mı? Eğer yaşadıysanız bu sorunlar neden kaynaklanıyordu? (Bu sorunu aşabildiyse bu sorunu sağlayan çözüm yolu neydi? (Yaşanılan sorunların yüzde kaçının iletişim eksikliği veya yanlış iletişim kurma biçiminden kaynaklandığını düşünüyorsunuz?))**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Mutlaka yaşadık. Bizler yönetici olarak olaylara daha geniş çerçeveden bakıyoruz. Onlar anlık saatlik çözüm istiyorlar. Bireysel çözüm istiyorlar.

Buradaki işin akışını düşünmüyorlar. İletişim yolu ile genellikle aşıyorum. Karşılıklı özveri ile karşılıklı fedakârlıklarla aştığımızı düşünüyorum. % 60 gibi

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Daha önce yaşadım. Sorunların çoğu iletişim ve empati kuramamaktan kaynaklanıyordu. Karşımdaki kişilerle daha sakin konuşarak, alttan alarak, sorunların neyden kaynaklandığını konuşarak çözüm yoluna gittik. Yaşanan sorunların %80'i iletişim sorunundan kaynaklanıyor.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Sorun yaşadığımız kişiler oldu. Görevimiz gereği zorlu durumlarda bizi yalnız bırakmaları bizi olay yerinde bırakıp gitmeleri gibi sorunlar yaşadık. Arkadaşlar birbirine bağlı olmalı ve birbirini korumalıdır. % 50-60 civarında

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Hayır yaşamadım.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Yok yaşamadım.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Evet daha önce yaşadım. İş saatlerinden dolayı sıkıntı yaşadık. Karşılıklı konuşarak sorunu çözdük. % 60

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Yer yer yaşıyorsunuz. Psikolojik olabilir, Karakter yapısı olabilir bunun gibi birçok nedeni var. Kişiler arası belirli bir seviye, belirli bir mesafe olması gerekiyor. Bence yarı yarıya yani % 50'si iletişimse % 50'si kişiliktir. Bir insanın fitratı bozursa, yapısı karakteri bozursa istediği kadar güzel konuşsuz, iletişimi düzgün olsun, art niyetli olduğu için iletişimi zararlı olabilir.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Hayır ben genellikle uyumlu çalışırım. Bu zamana kadar da sorun yaşamadım.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Genel olarak yaşamadım. Büyük sorunlar değil ama mesleğe yönelik küçük sorunlar yaşıyoruz. Bu durumlar genelde arkadaşlarımızın duyarsızlıklarından kaynaklanıyor. Güvenlik mesleğinde hepimiz bir zincirin halkaları gibiyiz. Bu halkalardan birimiz eksik yaparsa hata yaparsa tamamımız sıkıntı yaşıyor. O yüzden herkes görevini en iyi şekilde yapması gerekiyor. İletişim eksikliği tamamen doğru giden şeyleri tersine çevirebiliyor. O yüzden %80 diyebilirim. Bazen de dedikodu ön yargı oluşturabiliyor. Bilgi sormadan teyit edilmeden kabul edilmemeli.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Hayır hiçbir arkadaşım ile sorun yaşamadım.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Hayır yaşamadım. Uyumlu bir insan olduğum için herhangi bir sorun yaşamadım.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Bir sorun yaşamadım. Ama yaşanan sorunların % 80'inin yanlış iletişim kurmaktan kaynaklandığını düşünüyorum.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Sorunlar yaşadım. Bazı arkadaşlarımızın işine özen göstermemesi, mesai doldurmaya çalışması, ek bir iş olarak görmesi ve bu durumda da çalışan işine saygısı olan kişiler için zorluk çıkartıyor. Güvenlik personeli olarak biz bir aileyiz ama ne yazık ki zaman zaman gruplaşma olabiliyor. Bu durumda grubunu kayırma olunca herkes kendi düşünceleri ile hareket etmek zorunda kalıyor. Bunun çözümü yöneticilerimiz sayesinde oldu. Bir aile olma kavramını, işimizin önemini, saygınlığımızı bize öğrettiler. Yaşanan sorunların iletişimden değil de daha çok kişisel eğitim eksikliğinden kaynaklandığını düşünüyorum. %70

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Hayır yaşamadım.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Ufak tefek sorunlar yaşıyor. Kişisel veya işle ilgili olabiliyor. Genelde konuşularak halledilebiliyor. % 70 diyebilirim.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Çok nadir bazı sorunlar yaşanabiliyordu. İnsanların birbirine karşı göstermesi gereken saygıyı göstermemesinden kaynaklanıyor. Bu tür durumlarda karşılıklı konuşarak çözüldü. % 100

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Hiçbir sorun yaşamadım.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Hayır.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Yaşamadım.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Evet bazı bağdaşmadığımız zıt düşünceler oluşan dönemler oldu. Ben kin tutan bir insan olmadığım için, düşman olmayı sevmediğim için daha sonra konuşarak çözüyorum. % 50 eğitimden kaynaklanıyor.

Özel güvenlik görevlisi olarak çalışma arkadaşlarınız ile herhangi bir sorun yaşadınız mı? sorusuna karşı katılımcılar birbirine yakın yanıtlar vermişlerdir. Katılımcıların yarısı çalışma arkadaşları ile sorun yaşarken diğer yarısı ise çalışma arkadaşları ile herhangi bir sorun yaşamadıklarını ifade etmişlerdir. Sorun yaşayanlar genelde; duyarsızlık, bireysel yaklaşım, empati kuramama, dedikodu, saygı göstermeme, işi önemsemeyip ek iş olarak görme, iletişim eksikliği ve yanlış iletişim kurma gibi sorunlardan kaynaklandığı ifade edilmiştir. Bu sorunlara sağlıklı iletişim, sakin tutum sergileme ve alttan alma şeklinde çözüm yolu bulunduğu belirtilmiştir. Katılımcılardan yüzdelik tahmin veren on bir (11) katılımcının verdiği cevaplar ışığında, yaşanan sorunların ortalama yüzde yetmiş (%70)'i iletişim eksikliği veya yanlış iletişim kurma biçiminden kaynaklandığı beyan edilmiştir. Ayrıca bir katılımcı tarafından, bir insanın kişiliğinin ve psikolojisinin iyi olmaması veya kişiliğinin oturmamış olmasına karşın kendini çok iyi bir şekilde ifade etme yetisi olsa bile iletişimin sağlıklı olma ihtimali olamayacağı belirtilmiştir.

**Soru 3: Özel güvenlik görevlisi olarak birim yöneticilerinizin (şef, vardiya amir yardımcısı, vardiya amiri, müdür yardımcısı, müdür) iletişimsel anlamda**

**sizlere yaklaşımını nasıl buluyorsunuz? Birim yöneticilerinizin size yaklaşımı çalışma motivasyonunuzu nasıl etkiliyor?**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Pozitif yönlü. Pozitif yönlü etkiliyor.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Gayet güzel buluyorum. Bu durum çok olumlu etkiliyor, daha istekli ve olumlu yönde çalışmama etki ediyor diyebilirim.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** İletişimiz gayet iyi. Her konuda yardımcı olmaya çalışıyorlar sağolsunlar.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** İyi buluyorum. Daha iyi etkiliyor. Olumlu yaklaştıkları zaman işime daha çok sarılıyorum. Yöneticilerimin bana karşı empati kurarak yaklaştığını düşünüyorum.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Yöneticilerimin bana karşı yaklaşımlarını güzel buluyorum. Olumlu yönde etkiliyor.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Bana karşı yaklaşımları iyi. Daha verimli çalışmamı sağlıyor.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Şuan ki yaklaşımlar güzel. Tabi ki her personel gibi iyi bir yaklaşım iyi etkiler.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Birim yöneticilerimle sorun yaşamadım. Olumlu etkiliyor.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Birim yöneticilerimizin bizlere karşı yaklaşımı çok olumlu. Motivasyonumu arttırıyor.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Gayet güzel. Bizi gayet anlayışlı karşılıyorlar. Bu durum motivasyonumuzu da olumlu etkileniyor.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Bu zamana kadar hiçbir yöneticim ile bir sorun yaşamadım. Onlar olumlu olduğu sürece ben de her zaman pozitifim.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Bize yaklaşımlarını olumlu ve destekleyici buluyorum. Daha öz güvenli kendinden emin ve kararlı bir şekilde olmamızı sağlıyor.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Bazı yöneticilerin işten atma, yer değişikliği tehdidi ile iş yaptırması veya sert bir mizaçla talimat vermesi, biz de zamanla bir alışkanlık hatta bir korku oluşturdu. Aslında böyle bir korku yok ama bu psikoloji oluşan iletişim bozukluğundan kaynaklandı. Örneğin biz dış yerleşkelerde çalışıyoruz. Eğitim veya görev gibi herhangi bir nedenle merkezi yerleşkelere davet edildiğimizde bunu bilgilendirmek için bizimle iletişime geçen amir veya şeflerin "hemen yarın buraya geliyorsun" diyerek telefonu kapatması, emrivaki ve korkutucu yaklaşımlarla bizimle iletişim kurması yanlış. Yaklaşımlar genel olarak iyi.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Çok iyi buluyorum. Olumlu yönde etkiliyor.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Yeterli bulmuyorum. Kötü yönde etkiliyor. Bizimle iletişime geçemedikleri için olumsuz etkileniyoruz.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Sorun yaşamadım. Olumlu.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Olumlu buluyorum. Olumlu etkiliyor.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Genel olarak iyi ama içlerinde ön yargılı davrananlar var. Olumsuz etkiliyor.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Genel olarak çok iyi. İyi yaklaşım severek çalışmamızı sağlıyor.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Birim yöneticilerim ile hiçbir sorunum yok. İşimi öğrenmeye ve birim yöneticilerimin donanımı ve tecrübelerinden faydalanmaya çalışıyorum.

Katılımcılardan on dokuz (19)'u birim yöneticilerinin iletişimsel anlamda yaklaşımlarını olumlu olarak değerlendirirken bir (1) katılımcı olumsuz olarak yorumlamıştır. Bu durum sonucunda ise katılımcılardan on beş (15)'inin motivasyonu olumlu etkilenirken, iki (2)'si olumsuz etkilenmiş ve üç (3)'ü ise idarecilerinin yaklaşımına karşı motivasyonlarının doğru orantılı olarak etkilendiğini ifade etmişlerdir.

**Soru 4: Daha önce birim yöneticilerinizle herhangi bir konuda sorun veya sorunlar yaşadınız mı? Eğer yaşadıysanız bu sorunlar neden kaynaklanıyordu ve nasıl bir çözüm ile sonuçlandı? Yaşanılan sorunların yüzde kaçının iletişim eksikliği veya yanlış iletişim kurma biçiminden kaynaklandığını düşünüyorsunuz?**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Tabi ki yaşadık. İletişim yoluyla çözdük. %50-60 civarı.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Evet yaşadım. İş arkadaşlarımdan benim hakkımda yanlış bilgi aktarmasından dolayı yani kısaca dedikodu diyebilirim. Yöneticilerimin de beni dinlememesinden kaynaklandığını düşünüyorum. Sorunu yine ben çözdüm. Davranışlarından anladım ve bir problem olup olmadığını karşılıklı konuştum. Güzel bir iletişimle sorunu çözdüm. % 95 iletişim eksikliğinden kaynaklanıyor.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Yaşadık. İzin alma ve sosyal haklar anlamında sorunlar yaşıyorduk. Kılık kıyafet bile alamayıp eskileri giydiğimiz oluyordu. % 50-60 civarında.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Biz yıllar boyunca hafta tatili nedir bilemedik, hafta tatillerinde mesaiye çağırıldık buna karşın izin kullanmadık. % 65 – 70 söyleme tarzı çok önemli.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Hayır yaşamadım.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Evet yaşadım. İletişim hatalarından kaynaklanıyordu. %50 si

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Birim yöneticileri ile hiçbir sorun yaşamadım. Bana göre birim yönetecek insanın biraz yapısı, eğitim düzeyi uygun olmalı, geçmişte uygun olmayan insanlar görevdediler bunların bireysel anlamda tercihleri profesyonel değildi o açıdan çok yanlış oldu. Bunun bedelini de çalışanlar ödedi. % 50 diyebilirim.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Sorun yaşamadım. Sorun olsa da göz ardı edebiliyorum. Bence % 80- 90 en önemli şey bence iletişim. İletişim eksikliğinden olaylar farklı yerlere varabiliyor. Yanlış anlaşılma başka bir yanlış anlaşılmayı doğuruyor ve olaylar devasa bir hal alıyor.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Daha önceki yönetim kadromuzla sorunlar yaşıyorduk, derdimizi dinlemiyorlardı. Şimdi istediğimiz zaman kapılarını çalıp derdimizi anlatabiliyor ve çare de bulabiliyoruz. O yüzden motivasyonumuz daha da arttı. % 100 çözülebilecekken iletişim kuramamaktan kaynaklanıyordu.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Herhangi bir sorun yaşamadım.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Hayır yaşamadım.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Daha önce sorun yaşamadım.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Daha önce birim amirlerim veya yöneticilerim ile sorun yaşamadım.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Daha önce yaşadım. İletişim eksikliğinden kaynaklanıyordu. İletişim yolu ile çözdük.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Hayır.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Çok fazla. İdari amirin psikolojik olarak iyi olması gerekiyor. Yöneticilerin konuşma, diksiyon, hal ve hareketlerinin, astlarını olumsuz etkilemeyecek şekilde olması gerekiyor. İnsanlara karşı görev yeri değişikliği ile tehdit etmesi doğru değil. % 100 Her şeyin başı iletişim.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Eskiden yaşanabiliyordu. Adam kayırma olması. % 80.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Birim yöneticilerimiz arkamızda durması gerekiyor. Bir vatandaşı kapıda durdurup kendisine buyurun dediğimde bana hitaben sen kimsin bana kimlik soruyorsun dedi ve bunun üzerine şahıs içeriye gittikten 5 dk. sonra bizim görev yerimiz değişti. Bu tür sorunlar çözüm bulmadı. % 50 yarı yarıya.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Yaşamadım.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Olaylar esnasında çalışanlarının arkasında durmayan, iletişim becerisi olmayan bir birim yöneticisinin varlığı bütün şartları olumsuz etkiliyor. Mevzuata



*göre hareket edince sorunlar çözülüyor. İletişimsizlik kargaşa ve kavgaya dönüşüyor. Doğru iletişim sorunları çözüyor. Sorunlar % 80 iletişimin sağlıklı kurulamamasından kaynaklanıyor.*

Daha önce birim yöneticilerinizle herhangi bir konuda sorun veya sorunlar yaşadınız mı? sorusuna katılımcılardan on bir (11)'i yaşadım cevabı verirken, dokuz (9)'u yaşamadım cevabı vermiştir. Yaşanan sorunların kaynağı sırasıyla; iletişim sorunu, sosyal hakların alınamaması, yöneticilerin niteliği, dedikodu, ön yargı, izin ihtiyacını karşılayamama ve personeller arası ayrıcalık oluşturulması olarak belirlenmiştir. Bu sorunları yaşayan on bir (11) katılımcının sekiz (8)'i sağlıklı iletişim kurma sonucu çözüm bulduklarını ifade etmişlerdir. Mülakata katılan on iki (12) katılımcının vermiş olduğu yüzdelik tahminler neticesinde; yaşanan sorunların ortalama yüzde yetmiş dört (%74)'ü iletişim eksikliği veya yanlış iletişim kurma biçiminden kaynaklandığını belirtilmiştir.

***Soru 5: Özel güvenlik görevlisi olarak göreviniz esnasında öğrenci, akademik ve idari personel veya üniversite mensubu olmayan kişiler ile daha önce herhangi bir konu ile ilgili sorun veya sorunlar yaşadınız mı? Eğer yaşadysanız ve bir sıralama yapmak gerekirse, bu sorunlar en çok hangi kişi veya kişiler ile yaşanmaktadır?***

### **Katılımcı Cevapları**

***Katılımcı (1)'in Cevabı:*** Mutlaka yaşıyoruz. Öğrencilerle, akademik personelle. İdari personelle pek sorun yaşamadık.

***Katılımcı (2)'nin Cevabı:*** Evet yaşadım. Genel olarak öğrencilerle sıkıntılar yaşıyoruz. Bunun nedeni de daha önce dediğim gibi bizi ciddiye almamalarından kaynaklanıyor. Üniversiteye gelen ziyaretçilerden de sorun yaşıyoruz. Başka bir yere gittiğimizde bizi rahatça alıyorlar burada neden bunu yaşıyoruz diyorlar. Akademik personelle de genel olarak zaten beni tanıyorsunuz şeklinde yaklaşımla kimlik göstermeme sorunu ile karşılaşılıyor.

***Katılımcı (3)'ün Cevabı:*** Tabi ki de sorunlar yaşadım. Genel olarak sayıları fazla olduğu için öğrencilerle sorun yaşıyoruz. İdari personelle sorun yaşamadık.

***Katılımcı (4)'ün Cevabı:*** Öğrencilerle baya sorunlar yaşadık. Yerleşke girişlerinde memurlarla sorun yaşıyoruz. Kimlik göstermeden içeriye yönelen kişilere durdurduğumuzda beni tanımadın mı cevabı ile karşılaşılıyor. Bunun üzerine biz de kendisine siz beni tanıyor musunuz dediğimiz de cevap alamıyoruz ve yaşanan sorun sonucunda tepkili bir şekilde kimliklerini gösteriyorlar. Bu durumlarda sorunu uzatmıyor ve çözüm buluyoruz.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** İllaki sorunlar yaşadık. En çok sorunu öğrencilerle ve akademik personelle yaşıyoruz.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Evet tabi ki de yaşadım. Öğrenciler ile daha çok yaşıyoruz. Bir de misafirlerle sorun yaşadık.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Dışarıdan yerleşkemize girmeye çalışan art niyetli insanlarla sorunlarımız oldu. Birincisi; kurallar belli olmasına rağmen art niyetli kişiler tarafından güvenlik personeline aşağılayan tutum ve davranışlar, ikincisi ise öğrencilerin kimliksiz yerleşkelere girmeye çalışması.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Yaşanıyor ama olağan rutin konular önemli bir boyutta olmadı. Genelde öğrencilerle ve kurala uymak istemeyen personelle. Kurallara uymak istememe ile alakalı bence

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Yaşadık. Genelde ziyaretçilerle sorunlar yaşanıyordu. Üniversitemiz kurallarına uymak istemiyorlardı. Bu yüzden sorun yaşıyorduk. Öğrencilerle de kimlikleri olmadığı için sorun yaşıyorduk.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Evet yaşadım. Genellikle akademik ve idari personelle sorun yaşıyoruz. Genellikle kapılarda gelen kişiler kimliklerini göstermeyip, bizi alt kategoride gördükleri için, sorun yaratıyorlar. Direk personel diyerek geçmeye çalışıyorlar kimlik göstermek istemiyorlar. Öğrencilerle de sorun yaşıyoruz. Kimlik göstermemeleri sonucu sorun yaşıyoruz. Üniversite mensubu olmayan kişilerle de personelden teyit gerektiği için sorun yaşayabiliyoruz.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Evet yaşadım. Öğrencilerimiz ile çok sorun yaşadık. Yerleşke kapısında çalıştığım dönemlerde bir bayan olarak çok kırıldığım ve yıprandığım dönemler oldu.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Sorun yaşamadım.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Yaşadık. Genellikle bu sorunları akademik ve idari personelle yaşadım. Örneğin hastane de görevine riayet etmeyen bir hekim olması halinde vatandaşa biz yüz yüze kaldığımız için bu tür durumlarda sorun oluşabiliyor.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** İlk sırada öğrenciler daha sonra ziyaretçilerle sorun yaşıyorum.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** İllaki yaşanıyor. Görev bölgem gereği daha çok öğrencilerle yaşıyoruz. Akademik ve idari personelle sorun çok olmuyor. Bir de misafirlerle sorun yaşıyoruz.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Misafirlerle, Öğrenci ve akademik personel ile ilgili sorunlar yaşadık.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Tabi ki oluyor. Öğrenciler bizim mesleğimizin gereği olduğu için onların sorunları başımızın üstündedir. Akademik personelin bize ön yargı ile yaklaşması sonucu yaşanıyor.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Özellikle yerleşke kapılarında yaşanıyor. Ön yargı ile yaklaşılması bizi etkiliyor. Özellikle hocalarımız tarafından sorun yaşadık. Ziyaretçilerle de sorun yaşadık.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Yaşıyoruz. Benim görev yerim şehir merkezi olduğu için her türlü insanla karşılaşabiliyoruz. Üniversite ile bağı olmayan kişilerle daha çok sorun yaşıyoruz. Öğrencilerle sorun da yaşanabiliyor ama ufak tefek önemli olaylar değil.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Çok büyük sorunlar yaşanmadı. Daha çok misafirlerle sorun yaşadık. Özellikle öğrenci ziyaretçileri ve lojmanlarda ikamet eden kişilerin misafirleri ile sorunlar yaşanıyor. Öğrenci misafirleri ile sorunun en büyük sebebi de yerleşke içerisinde kız yurdunun bulunması.

Özel güvenlik görevlisi olarak göreviniz esnasında öğrenci, akademik ve idari personel veya üniversite mensubu olmayan kişiler ile daha önce herhangi bir konu ile ilgili sorun veya sorunlar yaşadınız mı? sorusuna mülakat katılımcılarından on dokuz (19) evet cevabı verirken, sadece bir (1) katılımcı herhangi bir sorun yaşamadığını ifade etmiştir. Yaşanılan sorunların daha çok kimlerle yaşandığı sorusuna ise; on yedi (17) katılımcı **öğrencilerle**, on bir (11) katılımcı **üniversite mensubu olmayan kişiler veya misafirler ve ziyaretçiler** ile, dokuz (9) katılımcı **Akademik Personeller** ile, dört (4) katılımcı da **İdari Personelle** sorun yaşadıklarını ifade etmişlerdir.

**Soru 6: Öğrenciler ile yaşanan sorunların neden kaynaklandığını düşünüyorsunuz? (Bu sorunların çözümünü için hangi yollar izlenmiştir?) (Eğer bir sorun yaşamadıysanız bu soruya cevap vermeyiniz ve bir sonraki soruya geçiniz)**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Öğrencilerimiz bizim görev tanımlamamızı bilmedikleri için ve 5188 sayılı yasanın özel güvenliğe yüklediği pozitif ve negatif çalışmasını bilmedikleri için sıkıntı yaşıyor. İletişim yolu izlendi.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Bizleri çok önemsemeyip, kendi doğrularında hareket ediyorlar. İkna edici ve alttan alıcı yaklaşım sorunu çözüyoruz.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Bence öğrencilerin biraz sorumluluk almaları gerekiyor. Çünkü üniversitemizin belli başlı kuralları var ve bu kurallara uymak için bir sorumluluk almaları gerekiyor. Özellikle kimlik konusunda çok duyarsızlar. Bu konuda biraz daha duyarlı olmaları gerekiyor.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Sorumlulukların yerine getirilmemesi ve kural dışı davranılması halinde sorun yaşıyor. Hiçbir kişisel problem yaşanmıyor. Karşılıklı konuşarak çözülüyor.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Sorunlu öğrencilerin kasıtlı davranışlarından dolayı sorun yaşıyoruz. Altan almaya çalışıyoruz ve yetkilerimiz dahilinde durumu kontrol altına almaya çalışıyoruz.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Kimlik gösterme konusunda sorun yaşıyoruz. Kimliksiz yada başka öğrenciye ait kimlikle girmeye çalışıyorlar. Biz de engelliyoruz. Bazen de öğrenci bilgi sistemine girip yardımcı oluyoruz.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Öğrencilerle karşı karşıya gelmemizin başlı başına sebebi kurallardır. Biz de bu kuralları uygulayınca öğrenci ile ister istemez karşı karşıya geliyoruz. Örneğin öğrenci kimliği yok diye almadığımızda bizi düşman olarak görüyor. Kötü niyetli düşünüyor. Bilerek keyfi yaptığımızı düşünüyor fakat biz kuralı uyguluyoruz. İnisiyatif kullanarak çözmeye çalıştık.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Her şeyin başında kural var. Öğrenci kurala uymak istemiyor. Örneğin öğrencinin kimliksiz ve öğrenci belgesiz yerleşkelerimize girmesi yasak kural bu ama öğrencinin cep telefonundan ÖBS (Öğrenci Bilgi Sistemi)'nin gösterilmesi ve bunu alışkanlık haline getirmesi yanlış. Öğrenci alınmayınca ben de gider başka kapıdan girerim diyor ama oradan da giremeyince gidip kartasiyeden öğrenci belgesi çıkarıp tekrar geliyor ve bu durum gereksiz bir iş yoğunluğu oluşturuyor. Kural ve disiplin tektir ve herkes de buna uymalı ve uydurmalı.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Öğrencilerde kimliği olmayanlarla, kaybedenlerle sorun yaşıyorduk. Kart okuma yada parmak izi okuma sistemi gelirse daha iyi olacak.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Öğrencilerin kimlik kartı olmaması yada unutulması sorun oluşturuyor. Öğrenci bilgi sistemine bakıp içeri alıyoruz yada kartasiyeden öğrenci belgesi çıkarıp gelmelerini söylüyoruz.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Öğrencilerimizin üniversite ortamının verdiği hazla farklı davranabiliyorlar.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Güvenlikleri küçük görüyorlar bu yüzden sorun yaşıyoruz. Sorunlar amirlere iletiliyor.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Ben öğrencilerle sorun yaşamadım.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** İletişim bozukluğundan kaynaklanıyor. Karşılıklı iletişim kurarak ve inisiyatif sağlanarak sorunlar çözüldü.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Sorumluluklarını yerine getirmemelerinden kaynaklanıyor. Kimliklerini üzerlerinde taşımamalarından, unutulmasından kaynaklanıyor. Dönem dönem farklı şekillerde yardımcı olarak çözdük.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Gelen öğrenci ne kadar agresif olursa olsun güvenlik görevlisi diklenmeden, ama kendini de ezdirmeden olayları sonuçlandırmalıdır. Güvenlik görevlilerinin mevzuatla alakalı yetkilerini öğrenmesi sonucu hata yapan öğrencilere karşı disiplin soruşturması oluşturması ve öğrencilerin de bu durumda cezalar alması karşılıklı bilinçlenme sağladı.

***Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Ön yargı ile davranmaları ve siyasi etkileşim ile yaptıkları eylemsel hareketler. Öğrencilere empati kurarak, kendi çocuğum yerine koyarak, onun canı yansa ben üzülürüm, onu çekip kurtarmak isterim.*

***Katılımcı (18)'in Cevabı:** Daha çok siyasi yaklaşımlar. Güzel bir iletişim ile sorun çözülüyor.*

***Katılımcı (19)'un Cevabı:** Genelde kimliklerini unutmaları yada göstermemeleri sonucu sorun yaşıyoruz. Sorun yine öğrencinin duyarlılığı ile çözülüyor.*

***Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Genelde öğrencilerle iletişimsizlik nedeniyle sorun yaşıyor. Birebir konuşmak ve önce dinleyim daha sonra kural ve yanlışlar doğru bir şekilde ifade edilince problemler seri bir şekilde çözülüyor.*

Yapılan mülakat çalışması kapsamında katılımcılardan on dokuz (19)'u öğrenciler ile sorun yaşadığını belirtirken, sadece bir (1) katılımcı öğrencilerle herhangi bir sorun yaşamadığını ifade etmiştir. Katılımcılara göre öğrencilerle yaşanan bu **sorunların nedeni** sırasıyla; kendilerine hak sağlayan ve yerleşke girişlerinde göstermekle mükellef oldukları öğrenci kimlik kartlarını ibraz edememelerinden, kural tanımaz tavır takınmalarından, sorumluluk sahibi olmamalarından, özel güvenlik görevlilerine yönelik olarak önyargılı olmalarından, sağlıklı iletişim kuramamaktan, siyasi veya ideolojik oluşumlardan etkilenmelerinden, Özel güvenliğin ne olduğunu, yetkilerini, görev tanımlamalarını bilmemelerinden ve özel güvenlik görevlilerini önemsememelerinden olduğu ifade edilmiştir.

Bu sorunlara çözüm olarak; altı (6) katılımcı sağlıklı bir iletişim kurularak, altı (6) katılımcı özel güvenlikler tarafından öğrencilere hitaben uyulması ve uygulanması gereken kuralların izahını yaparak, beş (5) katılımcı özel güvenlik personeli tarafından inisiyatif alınarak, Özel Güvenlik Görevlilerince kuralların istinasız uygulanması ile, üç (3) katılımcı güvenlik personelinin ikna edici tavırları ile ve iki (2) katılımcı da güvenlik görevlilerinin alttan alması gibi uygulanan yöntemlerle çözüm bulunduğu belirtilmiştir.

**Soru 7: Toplumsal olaylar gibi kişi sayısı fazla olan ve olay çıkma ihtimali yüksek olan ortamlarda özel güvenlik görevlilerinin dikkat etmesi gereken en önemli hususlar nelerdir?**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Bence, böyle bir olay olacağı zaman, hissettiği zaman, toplanma gördüğü zaman, ilk yapması gereken üst amirlere detaylı bilgi aktarmalı. Ama en azından oradan detaylı bir bilgi toplamalı; 20 kişiler, konusu şu gibi

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Tahrik edici, kışkırtıcı ve kavgacı bir tavır takılmamalı bence ve olayı provoke eden şahıslarla iyi bir iletişim kurarak ve ikna yöntemine giderek böyle sorunların çözülebileceğine inanıyorum.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Güvenliğin çok dikkatli bir şekilde insanları görmesi, zarar verici davranan kişileri önceden görmesi gerektiğini düşünüyorum. Onlar tavırları, davranışları hatta bakışlarıyla bile kendilerini belli ederler. Yani insanlara zarar verecek kişileri daha önceden görmeliler. Bunun için eğitimler aldık.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Sükûnetini koruması gerekiyor. Amirlerinin talimatları doğrultusunda öfkeye kapılmadan hareket etmesi gerekiyor.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Amirlerinin talimatlarına ve toplu hareket etmeye dikkat etmelidirler.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Kargaşayı uygun bir dille uyarmak, Üstesinden gelinmeyecek bir hal alması halinde takviye kuvvet davet etmek.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Toplumsal olaylarda her şey önemlidir. Başta provokatörler olmak üzere bunlar grupları yönlendirirler. Bizim onları takip ederek olayları önlememiz gerekir.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Bu tür ortamlarda daha sakin ve olayları yatıştırıcı davranılmalı. İletişim, disiplin, kural bence bunlar ayrılmaz parçalar. Talimatları esnetmemek ve direkt uygulamak gerekir. Birkaç kişinin olayı umursamaması ve geri çekilmesi sorun yaratıyor.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Grup içindeki provokatörlere ve dışarıdan gelecek müdahalelere, karşıt yaklaşımlara dikkat etmek gerekiyor. İki grup birbiri ile çatışabilir.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** En yetkili kişinin üslubu biraz daha dikkatli olması, onları provokasyona çekmemesi, ortamı yatıştırması gerekiyor. Yöneticilerin iletişimi önemli.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Bu tür ortamlarda güvenlik sayısı yüksek tutulmalı. Yerleşkede görev yapan arkadaşların yaptıkları yoğun işlerin arasında birde bu tür durumlarla mücadele etmesi yorucu ve yıpratıcı oluyor. Bu tür olayların fazla olduğu üniversitelerde güvenlik personel sayısı fazla olmalıdır.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Tahrik edici, kışkırtıcı bir üslup kullanılmaması, giriş noktalarındaki geçiş yapan kişilerin kontrollü bir şekilde geçişlerinin sağlanması

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Bir özel güvenlik görevlisi önce kendi güvenliğini sağlamak zorundadır. Kendi güvenliğini sağlayan güvenlik personeli tüm personelin güvenliğini de sağlayabilir.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Teçhizatlarına dikkat edilmeleri gerekiyor. Eylemci grupla doğru iletişim kurmak ve bu olayın kendilerine vereceği zararlar kanunlar çerçevesinde iletilmeli.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Kendilerinin can güvenliği önemli, koruması gereken kişilerin can güvenliklerine dikkat etmeliler.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Dayanışma çok önemli. Koordinasyon da çok önemli. Kenetlenmemiş, inanmış bir güvenlik kuvveti, eylemci gruba göre sayıca az bile olsa başarılı olacaktır.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** En az zararlı olayı durdurmak.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Amirlerinin tecrübelerine uygun hareket etmemiz gerekiyor. Bu tür olaylarda yöneticilerin yaklaşımı ve diyalogu çok önemlidir. Çünkü bizler onların talimatlarını uyguluyoruz.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Koordineli olunması, amirlerin vereceği talimatlara göre hareket etmeli.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Bu tür olaylarda iki karşıt grup varsa iki grubun birbirinden uzak tutulması gerekiyor. Bir de bu tür olaylarda görevli güvenlik personeli olay bölgesine odaklanmamalı, aslında en önemli nokta olay bölgesi dışında kalan bölgeler de göz önünde bulundurulmalı.

Toplumsal olaylar gibi kişi sayısı fazla olan ve olay çıkma ihtimali yüksek olan ortamlarda özel güvenlik görevlilerinin dikkat etmesi gereken en önemli hususlar katılımcılar tarafından önem sırasına göre; Gruba hitap edecek olan yetkilinin tavır ve üslubu düzgün olmalı, olay bölgesinde görevli güvenlik personeli amirlerinin talimatlarına göre hareket etmeli, olaylara müdahale esnasında toplu hareket edilmeli, müdahalede görevli tüm personel tahrik edici, kışkırtıcı ve kavgacı tavır takınmamalı, provokatörlerin takibi sağlanmalı, sükunetin muhafazası sağlanmalı, öfke kontrolü sağlanmalı, olay bölgesinde karşıt grup varsa bu grubun uzaklaştırılması, tahrik edici diyalog ve hareketlerin önlenmesi, kendi can güvenliklerinin sağlanması, personel arası koordinasyonun sağlanması, olay hakkında detaylı bilgi toplanarak ivedilikle üst amirlere bilgi verilmesi, eylemci gruba yönelik olarak ikna edici bir iletişim kurulması, eylemci grup içindeki zarar verici tavırları olan kişilerin tespiti ve takibinin sağlanması, üstesinden

gelinemeyecek ve kuvvetçe yetersiz durumda olunan hallerde genel kolluktan takviye talebinde bulunulması, güvenlik birimi tarafından gruba yönelik olarak verilen ikaz ve talimatların esnetilmeden uygulanması, en az zararlı olayı durdurulmaya çalışılması, olay bölgesine eylemci grubun kişi sayısına göre yeterince güvenlik personeli görevlendirilmesi, kalabalığın kontrol altına alınması, toplumsal olay müdahale teçhizatının kullanılması hususuna dikkat edilmesi, gruba hitaben kurallar, karşılaşılabilecek yaptırım ve uygulama hakkında gerekli ikazların yapılması, eylemci grubun zarar vereceği etrafta bulunan diğer insanların can güvenliğinin sağlanması ve bazı güvenlik görevlilerinin olay bölgesine odaklanmaktan ziyade olay bölgesi dışında gerçekleşen durumları dikkatle takip etmesi gibi hususlar olduğu ifade edilmiştir.

Bir katılımcı tarafından Özel güvenlik görevlilerinin toplumsal olaya müdahale etmek zorunda kaldığı birimlerde Özel Güvenlik Görevlisi sayısının fazla tutulması gerektiği, bu tür birimlerde görevli personelin asli görevi dışında bu tarz müdahalelerde görev alması ya da izin ve istirahat durumlarında bu olaylara müdahale edilmek üzere davet edilmesi moral ve motivasyon olarak sorun teşkil ettiği ifade edilmiştir.

***Soru 8: Bu tür geniş katılımlı olaylara daha önce şahit oldunuz mu? Eğer bu tarz olaylara şahit olduysanız; siz, görev arkadaşlarınız veya yöneticilerinizin ne gibi iletişimsel hatalar yaptığını gördünüz? Bu hatalar ne gibi sorunlara yol açmıştır?***

### **Katılımcı Cevapları**

***Katılımcı (1)'in Cevabı:*** Evet oldum. Şöyle diyeyim çok eski personel olduğum için, yöneticilerimiz müfredata fazla hakim olmadıkları için, günü kurtarmak adına bir şeyler söyleyip eylemi sonlandıralım gibi söylemlerle geçtirdiler. Arkadaşlarımızda şu hataya düşüyor; yöneticilerimiz eylemdeki etkin rol alan öğrenci ile görüşürken arkadaşlarımız sürekli yan taraftan müdahalede bulunması, kendi fikirlerini o esnada beyan etmeleri kaos ortamı oluşturuyor. Bence bu tür durumlarda personelimiz bilgiyi yöneticimize aktarıp, yönetici konuşmaya başladığında herkesin susması gerektiğini düşünüyorum.

***Katılımcı (2)'nin Cevabı:*** Bu tür olaylara şahit olmadım.



**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Daha önceki yıllarda büyük olaylar oldu içimizde yaralanan arkadaşlarımız oldu. Olay mahkemelere taşındı. Daha önceki yönetimimizin olaylara karşı biraz daha davranışları farklıydı. Birim yöneticimizin olaylar esnasında karşı tarafı yanlış diyalogla daha çok kışkırttığını düşünüyorum.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Evet sürekli şahit oluyorduk. Ben yada görev arkadaşlarım sorun yaşamadı. Ama meydana gelen olaylarda kişilerin alaycı ve tahrik edici tavırlarına karşın yöneticilerimizin yanlış diyalog kurması sonucu olay büyüyordu.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Evet oldum. Daha önceki yöneticimizin kişilerle yanlış iletişim kurmasından, söylenmemesi gereken sözleri söylemesinden kaynaklı sorunlar daha da büyümesine yol açardı.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Evet şahit oldum. Kötü iletişim kuranlara şahit oldum. Daha sert bir tavır takınıyorlardı. Olayların büyümesine neden oluyorlardı.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Bu olayların içindeyiz diyebilirim. Birçok hata var. Yöneticimizin müdahalesi esnasında aramızdan bazı arkadaşların onların sözlü tacizine kapılıp fiziksel müdahaleye kalkışması bizim için bir risk teşkil ediyor. Beş dk. lık bir olayın yarım saat hatta bir saate kadar ilerlemesine neden olan, belki önüne geçilemeyecek bir hal almasına neden olan durumlar olabiliyor.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Evet çok kez şahit olduk. Büyük olaylarda, müdahale için gecikilmesi, genel kolluğun alanda olmasına karşın gerekli talimat verilmeyerek müdahale etmemesi, olayların büyümesine ve insanların yaralanmasına sebebiyet verdi.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Defalarca şahit oldum. Yaşadığımız toplumsal olaylarda grup amirlerimiz veya güvenlik müdürümüzün bazen iletişim kopukluğu oldu veya olayı yatıştıracığı yere bazen kışkırttığı zamanlar oldu. Olay büyüyor ve fiziksel müdahaleye dönüyordu.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Evet gördüm. Genelde hata yaptıklarını görmedim. Gayet sakin bir şekilde olayları yatıştırmaya çalıştı yöneticilerimiz arkadaşlarımız. Hepsi işinde özverili ve iyiler.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Evet oldum. 2008 yılında yerleşkede meydana gelen olaylarda güvenliklerin olay bölgesine çekilmesi sonucu özellikle bir bayan olarak en yoğun kapıda yalnız mücadele etmek zorunda kalmam. Güvenlik sayısı yetersiz olması en büyük problemdi.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Daha önce şahit olmadım. İletişimsel problemler konunun güvenlik konusundan çıkarak kişiselleştirilen bir polemige dönüşmesine neden olur.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Evet. Bazı dönemler düzenli bir müdahale sistemi olmuyordu. Müdahale esnasında yanlış iletişim hatalar doğuruyordu. Olaylar esnasında bir kamu kurumunda görev yaptığımı unutarak, gruba hitaben sokak ağzı ile konuşanlar oluyordu. Çözüm sağlamak, olayları yatıştırmak yerine, yanlış iletişimle olaylar büyüyor, yaralananlar ve mahkemelik olan personeller oluyordu.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Oldum. Meydana gelen olaylarla ilgili gerekli tespitler yapılarak tutanaklar tutuluyor ve suçta karışan öğrencilere gerekli disiplin cezası veriliyor. Ama daha önceden bu tür olaylarda suç işleyen öğrencilere işlem yapılmıyordu. Bu sayede artan olaylar yüzünden mahkemelik olanlar yaralananlar oluyordu.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** En büyük sorun yanlış iletişim kurulmasından kaynaklanıyordu. Olaylar itiş, kakış, kavgaya dönüşebiliyordu.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Çok fazla. Hırslı bir eylem grubu ile hitap yanlış olabiliyordu. Hukuksal yetkiler kullanılmıyordu. Olaylarda arbedeler oluyordu. Bunun yerine şimdilerde olduğu gibi suç teşkil eden hususlarda net davranıp, tespit oluşturularak ilgililer hakkında disiplin soruşturması açılması daha etkili bir yöntem oluyor.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Oldum. Bizim işimiz sinir savaşı. Tahrik edici tavırlara karşı psikolojik destek eğitimi ile nasıl davranılması gerektiğini öğretilmeli. Yanlış iletişim engellenmelidir. Bu tür olaylarda hukuksal bir sürece giren personel yalnız bırakılmamalı. Güvenliğin ve kolluk görevlilerinin müdahaleleri basın tarafından yanlış aktarılıyor bu durum düzeltilmeli.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Oldum. Zamanlama hataları yaptılar. İki gurubun kavgasına yol açtı. Olayların büyümesine yol açtı.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Birçok kez. Herhangi bir hata görmedim.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Evet çok kez yaşadım. Toplumsal olaylarda çözüme yönelik çareler bulma yerine olayın büyütecek şekilde davranışlar kavga ile biten olaylar oluşturdu. Etkili iletişim kurulamaması bu tür olayların büyümesinde en büyük rolü oynuyor.

Katılımcılardan on sekiz (18)'i toplumsal olaylar gibi geniş katılımlı olaylara daha önce şahit olduğunu belirtirken, iki (2)'si hiç şahit olmadığını ifade etmiştir. Bu tür olaylarda yapılan iletişimsel hataların değerlendirilmesinde; dokuz (9) katılımcı toplumsal olaylarda eylemci grupla iletişim kuracak olan yetkilinin yanlış iletişim kurması, üslubunun uygun olmaması, kavgacı, kışkırtıcı ve sert bir tavır takınması sonucu sorun yaşandığını, üç (3) katılımcı eylemci grup ve güvenlik personeli arasında yaşanan iletişimsel problemler nedeniyle sorun yaşanması, iki (2)'şer katılımcının olayların kişiselleşmesi, olaylara müdahalede görevli yetkilinin müfredatı yeterince bilmemesi, olaylara müdahalede yetkilinin eylemci gruba hitabı esnasında müdahalede görevli diğer güvenlik personelinin iletişime kışkırtıcı, kavgacı ve sert bir üslupla dahil olması, müdahale şartlarının oluşmasına rağmen yetkilinin müdahale talimatı vermesinde gecikmesi, müdahalede görevli güvenlik personeli arasında iletişim kopukluğu olması, koordinasyonun sağlanamaması ve

olaylara karışan eylemcilerin suç işlemelerine karşın herhangi bir yaptırımla karşılaşmayacağını bilerek bu tür olayların artması olduğu ifade edilmiştir.

**Bu tür hatalar sonucunda** da; dokuz (9) katılımcının ifadesi ile olayların büyüdüğü, beş (5) katılımcının ifadesi ile fiziksel müdahale ve kavga çıktığı, dört (4) katılımcının ifadesi ile olaylar sonucu yaralanmalar olduğu, üç (3) katılımcının ifadesi ile müdahalede görevli personel ile eylemci grup arasında mahkemelik durumlar adli süreçler olduğu ve kaos ortamına dönüştüğü belirtilmiştir.

Bu tür olaylarda personel yetersizliği nedeniyle personelin büyük çoğunluğunun asli görev bölgelerinden olay bölgesine sevk edilmesi, asli görev bölgesinde yetersiz personel bırakılması, sağlık sorunu olan, müdahale edemeyecek durumda olan ya da bayan personelin bırakılması sonucu asli görev yerlerinde güvenlik zafiyeti olduğu bildirilmiştir.

Bu tür olaylara kurum, kuruluş ve devlet adına kamu düzeninin sağlanması amacıyla görevlendirilen ve adli süreçler yaşamak zorunda kalan personelin hukuki anlamda kaderleri ile baş başa bırakıldığı ve sahip çıkılmadığı ifade edilmiştir.

Toplumsal olaylar gibi büyük olaylarda görüntü alan ve haber yapan basın mensuplarının taraflı ve gerçeğe ilgisi olmayan haberler yaptığı ve bu durum sonucunda da toplumda özel güvenliğe yönelik olarak bir ön yargı olduğu ifade edilmiştir.

**Soru 9: Akademik ve idari personel ile daha önce bir sorun yaşadınız mı? Yaşanan bu sorunların neden kaynaklandığını düşünüyorsunuz? (Bu sorunların çözümü için hangi yollar izlenmiştir?)**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Akademik personelle sorun yaşadık ama idari personelle sorun yaşamadık. Bu sorunun sebebi de 5188 sayılı yasanın bizim görev tanımlamamızın ne olduğunu bilmedikleri için, bir takım görevleri bizlere yüklemeye meyil ettiklerinden dolayı

oluştı. Biz de bu durumlarda iletişim kurarak, görev tanımımıza ve yasaya uygun değil diyerek çözüm yolu bulduk.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Yok daha önce bir sorun yaşamadım.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Hocalarımız mesai saatlerinden sonra binalara girmek istiyor. Bu durum da izin alması gerektiğini belirttiğimiz de sorunlar yaşadık. Dekanlıktan gerekli bilgilendirme ve izinler alındığında yardımcı olduk. Hocalarımızın bu durum hakkında bilgilendirilmesi daha iyi olacaktır.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Akademik personelle yaşamadım ama idari personelle yaşadım. Daha önce dediğim gibi girişlerde kimlik gösterme konusunda sorun yaşadık. Kuralları ve gerekenleri ifade ettik bu şekilde çözdük.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Evet yaşadık. Bazı akademik ve idari personeller kapılarda bize sen nasıl beni tanımazsın gibi davranışları ile karşılaşılıyorduk. Bu tür durumlarda kapı amirimize durumu iletiyorduk.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Evet yaşadım. Personeller ile kimlik gösterme konusunda sorunlar yaşıyoruz. Yönetime durumu bilgi ediyoruz.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Birçok kez yaşadık. Öğrencilerde olduğu gibi kurallara personelin de uymamasından kaynaklanıyor. Kurum olarak yapılan bazı bilinçlendirme ve bilgilendirme çalışmaları ile

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Genelde çok sorun yaşamıyorum. Güler yüzlü, saygılı olduğun sürece çokta sorun yaşanmayacağını düşünüyorum.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Personelimizle kapılarda, tanımadığımız zaman egolu bir tavırla sen beni tanımiyor musun gibi yaklaşımlarla karşılaştık. Plaka tanıma sistemi kurulursa daha iyi olacak.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Evet yaşadım. Akademik personelimizin kimlik göstermek istememesi veya yanındakilerin kimlik göstermesini istememesinden kaynaklanıyordu. Durumu üst yöneticilerimize aktardık.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Akademik bir hocamızla yaşadım. İdari personelle sorun yaşamadım. Yeni gelen bir hocamıza banko önünde buyurun nasıl yardımcı olabilirim dedim. O da bana hitaben senin yerin banko arkası deyip terslemişti. Ben bu durumu alttan alıp yine de kendisine yardımcı olmuşum.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Hayır.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Hukuksal olarak bir sorun yaşamadım.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Hayır yaşanmadı.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Hayır

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Çok nadir. İletişimsizliklerden dolayı yaşıyordu ama çözülmüyordu.

*Katılımcı (17)'nin Cevabı: Genel olarak ön yargılardan kaynaklanıyor ama küçük çaplı olaylar.*

*Katılımcı (18)'in Cevabı: Yaşamadım.*

*Katılımcı (19)'un Cevabı: Yaşıyoruz. İletişim sorunu yaşıyoruz.*

*Katılımcı (20)'nin Cevabı: Çok büyük olay yaşamadım.*

Mülakata katılan dokuz (9) katılımcı akademik personelle sorun yaşadığını ifade etmiş, sekiz (8) katılımcı idari personelle sorun yaşadığını ifade etmiştir. Buna karşın sekiz (8) katılımcı akademik ve idari personelle herhangi bir sorun yaşamadığını ifade etmiştir. Yaşanılan sorunların kaynağı bakımından önem sırasına göre sıralandığında; kurallara aykırı hareket edilmesinden, yerleşke giriş kapılarında “sen beni tanımıyor musun” hitabına maruz kalınmasından, giriş ve kontrol noktalarında personel kimliklerini ibraz etmek istememelerinden, 5188 Sayılı Yasa ve Özel Güvenlik Görev Tanımını yeterince bilmemelerinden, sağlıklı iletişim kurmamalarından, ön yargılı olmaları ve güvenlik personelini küçük görmelerinden kaynaklandığı ifade edilmiştir.

Yaşanan sorunlara çözüm yolu olarak sırasıyla; kuralların bildirilmesi, konu hakkında üst yönetime bilgi verilmesi, sağlıklı bir iletişim kurulması, yasaların bildirilmesi, alttan alınması ve kuralların istisnasız uygulanması olduğu bildirilmiştir.

**Soru 10: Protokol seviyesindeki misafirler ile daha önce bir sorun yaşadınız mı? Yaşanan sorunların neden kaynaklandığını düşünüyorsunuz? (Bu sorunların çözümü için hangi yollar izlenmiştir?)**

### **Katılımcı Cevapları**

*Katılımcı (1)'in Cevabı: Hayır yaşamadım.*

*Katılımcı (2)'nin Cevabı: Hayır yaşamadım.*

*Katılımcı (3)'ün Cevabı: Hayır yaşamadım.*

*Katılımcı (4)'ün Cevabı: Yok yaşamadım.*

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Hayır yaşamadım.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Hayır yaşamadım.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Yaşamadım.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Hayır yaşamadım.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Yok sorun yaşamadım.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Genelde yaşamadım. İsimlerini belirtmek istememeleri ve acele etmeleri randevu saati geciktiğinden dolayı biraz sıkıntı yaşamıştık. Kapı dış ortamında görevli arkadaşların koordinesinde yönetim sekreterlikleri ile hızlı irtibat kurarak çözüm bulmaya çalıştık.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Hayır yaşamadım.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Hayır.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Hayır.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Hayır yaşanmadı.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Hayır

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Yok yaşamadım.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Yaşamadım.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Yaşamadım.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Yaşamadım.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Yaşamadım.

Protokol seviyesindeki misafirler ile daha önce bir sorun yaşadınız mı? sorusuna bütün katılımcılar hayır herhangi bir sorun yaşamadık diye cevap vermişlerdir. Katılımcılardan sadece bir (1)'i “İsimlerini belirtmek istememeleri ve acele etmeleri randevu saati geciktiğinden dolayı biraz sıkıntı yaşamıştık. Kapı dış ortamında görevli arkadaşların koordinesinde yönetim sekreterlikleri ile hızlı irtibat kurarak çözüm bulmaya çalıştık.” şeklinde bir açıklaması olmuştur.

**Soru 11: Üniversiteye mensup olmayan kişiler, ziyaretçiler ve misafirler ile daha önce bir sorun yaşadınız mı? Yaşanan sorunların neden kaynaklandığını düşünüyorsunuz? (Bu sorunların çözümü için hangi yollar izlenmiştir?)**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Evet yaşadık. İletişim kurarak çözdük. Her kurumun bir işleyişi bir çalışma prensibi olduğunu, farklı kurumlarla karşılaştırma yaptıklarında bizim kurumumuzda bu durumun geçerli olmadığını bizim kurallarımızın böyle olduğunu belirtip iyi bir iletişimle çözdük.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Ziyaretçilerin karşılaştırma yapmalarından ve itirazlarından kaynaklanıyor. İletişim kurarak çözüm bulduk.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Vatandaşlarla sorunlar yaşadık. Bankamatiklerden yararlanmak istiyorlar. Hastanenin yerleşke dışında olması, bankamatiklerin ise içinde olmasından dolayı vatandaşlarla sorun yaşıyoruz. Bence bankamatikler yerleşke dışına alınrsa daha iyi olur ve bu sorunlar çözülür.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Sürekli yaşıyoruz. Elini kolunu sallayarak içeri girebileceği düşüncesi ile gelenler oluyor. Bu tür kişilerle sorun yaşıyoruz. Bir de ziyaretçisi geleceğini bile bile kapılara bilgi vermeyen personelimizden dolayı sorun yaşıyoruz. Bu tür durumlarda gerekli uyarıları yapıyoruz.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Evet sorunlar yaşadık. Bankamatiklere girmek için gelen üniversite ile bağı olmayan kişiler içeri girmek istediğinden sorunlar yaşamıştık. Yerleşkeye giremeyecekleri uygun bir dille anlatılıp yönlendirerek çözüyorduk.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Sorun yaşadım. Kurallara aykırı olarak içeriye yetkisiz bir şekilde girmeye çalışanları engellediğimizde üslupsuz kelimelere maruz kalıyoruz. Özellikle yerleşke içerisindeki kız yurdu olması nedeniyle misafirler girmek istiyor. Biz de güvenlik zafiyeti oluşturmaması amacıyla öğrenci gelmeden girişine müsaade etmiyoruz. Kuralları uygun bir dille söylüyoruz.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Yaşadık. Kuralların ihlalden kaynaklandı. Olaylar ya mahkemelik safhaya gitti ya da karşılıklı konuşma ile çözüldü.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Genelde kural hatası gereği sorun yaşıyor. Kurallara uymak istemeleri. İstedikleri şekilde davranmaları sorun yaratıyor. Genel de kurallar kişilere hatırlatıp, istikrarlı bir şekilde kural uygulanırsa sorun yaşanmaz.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Güvenlik gereği ziyaretçi kabul edilmeyen günlerde bu durumu ziyaretçilere anlatmamız sorun yaratıyordu.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Genelde bu tür kişilerle sorun yaşıyoruz. Üniversite kurallarını kabul etmek istememelerinden kaynaklanıyordu. Gelen kişilere kuralları anlatıp çözmeye çalışıyoruz.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Kuralla aykırı olarak kaçak yollarla içeriye girmeye çalışmaları halinde sorunlar yaşıyorduk.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Yaşadım. Yanlış iletişim sonucu bizlere karşı hakaretle sonuçlanan olaylar oluyordu. Bizde durumu yönetimize iletiyorduk.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Evet. Görev yerim gereği kişilerin hastalık psikolojisi ve kurumumuz bünyesindeki işlerin, sistemsel eksikliklerden kaynaklanan sorunlar yaşıyoruz. Hastalara zaman zaman çay kahve ısmarlayıp sakinleştirmek zorunda kalıyoruz. Hekimlerimizin hastanedeki teknik sorunu ya da süreci hastaya aktarmamasından ve hastayı bize sevk etmesinden dolayı yani kısaca iletişim eksikliğinden dolayı sorunlar yaşıyoruz. Bazen personelimiz bizim yetkilerimizi bilmediği için vatandaşa yaşadığı sorunlarda bizi davet edip, bize hitaben “kelepçe takın, tutuklayın, gözaltına alın bu adamı” şeklinde vatandaş yanında kullandığı yanlış ifadeler sonucu, kendisine böyle bir yetkimiz olmadığını ifade ettiğimizde, bize yine vatandaşın yanında “siz ne işe yarıyorsunuz o zaman” şeklindeki hitabı ciddi sorunlar oluşturuyor.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Gelen ziyaretçilerle ilgili sorunlar yaşıyoruz. Bu durum daha çok bankamatiklerden kaynaklanıyor. Acil durumda olan hastaneye gelen kişilere inisiyatif kullanıp diğerlerine de sorun yaşasak dahi kuralları hatırlatarak çözüm ürettik.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Yaşadık. Örneğin bahar şenliklerinde sorun yaşıyorduk. Yetkisi olmayanların yerleşke içerisine zorla girmek istemelerinden kaynaklanıyordu. Görevimizi yerine getirerek çözmeye çalışıyorduk.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** İçeriye girmeye çalışması ama girmemesi gereken bir durumda olması olay çıkartıyor. Bu tür durumlar konuşma ile çözülüyor. Bu tür kişilerle ne kadar sert mizaçta olsa güvenlik dik bir duruş ile doğru ifade ile sakin bir şekilde konuşmalı ama kendini de ezdirmemeli o seviyeyi iyi ayarlamalı.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Yaşadım. Bankamatiğe gelen kişiler zorla yerleşkeye girmeye çalışıyor. Engellenince sorun yaratıyor. Kurallar söylenip engelleniyor.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Yaşamadım.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Şehir merkezinde görev yaptığımız için her türlü kişilerle karşılaşılabilir. Zorda kalırsak takviye çağırıyoruz veya polis çağırıyoruz.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Birçok kez yaşadım. Öğrenci misafirleri ile ilgili sorun yaşıyoruz. Prosedürlerin uygulanmasından rahatsız oluyorlar. Üniversite ile bağı olmayan kişilerin bankamatikleri kullanmak amacıyla yerleşkeye girmek istemesi nedeniyle sorunlar yaşıyoruz. Lojmanlarda ikamet edenlerin teyit, kontrol gibi prosedürlerin uygulanması ve koordinesizlikler yüzünden sorunlar yaşanıyor. Genelde bu tür kişilerin seni sürdüreceğim vb. gibi tehdit, hakaret ve hatta kavgalarla sonuçlanan olaylar yaşanıyor. Güvenliğin küçük görülmesi ve hiçe sayılması sorun yaşatırken güvenliğin önemi algılanınca bu tür sorunlar çözüm buluyor.



Üniversiteye mensup olmayan kişiler, ziyaretçiler ve misafirler ile daha önce bir sorun yaşadınız mı? sorusuna on dokuz (19) katılımcı yaşadığını ifade ederken sadece bir (1) katılımcı herhangi bir problem yaşamadığını beyan etmiştir. Yaşanan sorunların kaynağı ise; dokuz (9) katılımı tarafından kurallara uyulmamasından, beş (5) katılımcı tarafından güvenlik gereği yarı özerk alan olan üniversite yerleşkesi içerisinde yer alan bankamatiklerin üniversite ile ilişkisi olmayan kişiler tarafından kullanılmak istenmesi, dört (4) katılımcı tarafından kurum kurallarının bu tarz kişiler tarafından bilinmemesi, üç (3) katılımcı tarafından kendilerine gelen ziyaretçi ve misafirler hakkında öğrenci, akademik ve idari personel tarafından yerleşke kapılarında görevli güvenlik personeli ile koordine sağlanmaması, bu koordinesizlik sonucu güvenlik zafiyeti, gereksiz iş yükü ve ciddi sorunlar oluşturması, iki (2) katılımcı tarafından yanlış iletişim kurulması, bir (1) katılımcı tarafından güvenlik gereği yerleşkelere misafir ve ziyaretçi kabul edilmeyen gün ve saatlerde bu durumu izah etmenin yaşattığı zorluklar gibi nedenlerden kaynaklandığı beyan edilmiştir.

Bu duruma çözüm olarak; on bir (11) katılımcı kuralları bildirme, dokuz (9) katılımcı iletişim kurma, dört (4) katılımcı istisnasız kuralları uygulama, iki (2) katılımcı zorda kalınan durumlarda genel kolluktan yardım talep etme, bir (1) katılımcı yönetime durumu bildirme ve bir (1) katılımcı da güvenliğin önemini karşısındakine anlatma yöntemi ile çözüm bulduğunu ifade etmişlerdir. Üniversite yerleşkeleri içerisine konuşlu bulunan Kredi Yurtlar Kurumu Yurtları ve Bankamatikler gibi faktörlerin, üniversite ile bağı olmayan kişilerin yerleşke içerisine girme amacı gütmeleri, Özel Güvenlik Görevlilerinin işlerini zorlaştırdığı bildirilmiştir.

**Soru 12: Görev bölgenizde meydana gelen adli vakalara müdahale esnasında davet edilen genel kolluk görevlileri ile iletişim konusunda sorun yaşadınız mı? Yaşadıysanız bu problemin nedenleri nelerdir? (Genel kolluk görevlilerinin özel güvenlik görevlilerine yönelik yaklaşımını nasıl değerlendiriyorsunuz?)**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Hayır yaşamadım. Genel kolluk zaten ihtiyaç olduğunda yönetimimizle görüştüğü için personelle herhangi bir sorun yaşanmıyor. Pozitif yaklaşıyorlar.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Genel olarak değil ama bazı genel kolluk görevlileri karşısındaki mesleği küçük görüp, önemsemiyor.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Hayır yaşamadım. Hepsinin olumlu değil. Bizi hor görenler var. Bazen iyi davranmıyorlar.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Herhangi bir sorun yaşamadık.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Bir sorun yaşamadım. İyi davranmayan da çıkabiliyor.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Herhangi bir sorun yaşamadım. Yerine göre değişiyor. İyi davranan da var kötü davranan da var.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Hiçbir şekilde problem yaşamadık. Bence gayet iyiler. Bizle fazla temasları olmuyor.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Genelde yaşamıyoruz. Seviyeli yaklaşıyorlar. Ezici bir yaklaşımları yok.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Herhangi bir sorunumuz olmadı. Kendi meslek arkadaşları gibi davranıyorlar.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Hayır sorun yaşamıyorum. Gayet güzel ve anlayışlı karşılıyorlar.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Yaşamadım. Herhangi bir olumsuz bir şey yaşamadım.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Yaşamadım ama bazen bazı kişiler özel güvenliğe itibar etmeyip ciddiyetle yaklaşmamaktadırlar.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Herhangi bir sorun yaşamadım. Bir abi kardeş gibi iletişim kuruyoruz.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Hayır yaşanmadık. Çok iyi yaklaşımları var.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Hayır yaşamadım. Eskiye nazaran özel güvenliği daha çok önemsemeye başladılar.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Herhangi bir problem yok. Yaklaşımları olumlu.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Herkes kendi görevini yapıyor. Sorun yaşanmıyor.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Bu zamana kadar sorun olmadı yaklaşımları gayet iyi.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Hayır yaşamadım. Anlaşıyoruz herhangi bir problem yok.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Yok kesinlikle yaşamadım. Saygı ve sevgi karşılıklı oluşmuş durumda.

Katılımcılar genel kolluk görevlileri ile herhangi bir sorun yaşamadığını bildirmişlerdir. Yaşanan ufak çaplı ve genele hitap etmeyen olayların; kolluk personeline özel güvenlik görevlilerinin küçük görülüp, önemsenmemesinden, özel güvenliğe seviyeli yaklaşımlarından kaynaklandığı beyan edilmiştir. Genel olarak kolluk personeli özel güvenlik görevlilerine, pozitif yaklaşımları, iyi davrandıkları, meslektaş gibi kardeş gibi gördükleri bildirilmiştir. Geçmiş yıllara göre son zamanlarda Özel Güvenliğe daha fazla önem verilmeye başlandığı ifade edilmiştir.

**Soru 13: Sizce özel güvenliğin yaşadığı sorunlar etkili bir iletişim ile çözülebilir mi?**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Çözülebilir.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Tabi ki de iletişim önemli.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Olabilir. İletişim çok önemli bu durumda.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Çözülebilir.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Tabi ki etkili bir iletişim çözüm yoludur.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Evet çözülebilir.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Bence tam anlamıyla çözülemez.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Özel Güvenlikle ilgili her şey genel de İletişim, kural, sorumluluk, disiplindir.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Tabi ki iletişim tüm mesleklerde önemlidir. Hani derler ya tatlı dil yılanı deliğinden çıkarır. Sorunların % 80 inin üstesinden geleceğine inanıyorum.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Evet çözülebilir.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Tabi ki çözülebilir. Bu alanda eğitimler düzenlenirse birebir yöneticilerle çözülebileceğine inanıyorum.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** %80 çözülür.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Çözülebilir.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Tabi ki

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Tabi ki. İletişim çok önemli zaten.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Güvenliğin yaşadığı sorunlar tamamen etkili bir iletişim ile çözülemez. Sorunların % 70-80'i iletişim ise maddi ve manevi ihtiyaçları da karşılanırsa görevlerini layığı ile yerine getirsin.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Çözülür. İletişim çok önemli.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Çözülebilir.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Çözülebilir.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Büyük bir kısmı çözülebilir.

Özel güvenliğin yaşadığı sorunlar etkili bir iletişim ile çözümünü sağlanabileceği on dokuz (19) katılımcı tarafından onaylanırken, bir (1) katılımcının sadece etkili iletişimin sorunları çözemeyeceğini ifade etmiştir. Katılımcılardan altı (6)'sı özel güvenlik sektöründe etkili iletişim çok önemli olduğunu ifade ederken bir (1) katılımcı bu alanda eğitimlerin artırılması gerektiğini ifade etmiştir.

**Soru 14: İletişim sorunu yaşayan bir birey sizce özel güvenlik sektöründe çalışabilir mi? Çevrenizde iletişim sorunu olduğu halde özel güvenlik sektöründe çalışan kişilerle karşılaştınız mı? Eğer karşılaştıysanız bu kişiler ne gibi sorunlarla yüz yüze gelmektedir?**

### **Katılımcı Cevapları**

**Katılımcı (1)'in Cevabı:** Hayır çalışmamalı bence. Tabi ki karşılaştım. Diyalog sorunu olduğu için tepki ile karşılaşmaya ve sorun yaşamaya mükellef hale gelebilmektedirler. En nihayetinde de kendi, mesleği ve kurumu adına kötü bir imaj oluşturup, mesleğine son verilme kaderine mahkum olurlar.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Çalışanlar oluyor ama çalışmamalıdır diye düşünüyorum. Evet karşılaştım. Bu kişiler genelde sıkıntı yaşıyorlar karşısındaki insan sert bir diyalog kurunca onlarda aynı şekilde yaklaşım olayların büyümesine neden oluyorlar. Böylelikle özel güvenlik mesleğini küçük düşürüyorlar. Çalışmaları genelde kısa sürüyor. O yüzden bu tür kişiler sektörde görev yapmamalıdır.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Sanmıyorum yapamaz bu işi. İletişimsiz olmaz yapamaz. Karşılaştım. Karşılaştığım kişiler de daha sonra bu işi bıraktı. Onlar bir kere insanların tepkisini çeker. Bu tür kişilerle anlaşabilmek çok zordur. O yüzden bence olmaz.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Çalışıyor. Evet karşılaştım. Karşısındaki kişilerle iletişim kuramadığı için, ses tonunu ayarlayamadığı için karşısından negatif bir tepki alıyor.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Çalışabilir ama bence çalışmamalıdır. Yok karşılaştım.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Hayır çalışmaması gerekiyor. İletişim kuramandıktan sonra hiçbir anlamı kalmıyor. Hayır karşılaştım.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Güvenlik için iletişim çok önemlidir. İletişimi olmayan bir güvenlik düşünmüyorum. Çokça şahit oldum. Bu tarz güvenlikler karşısındakine sert hitap edince o da ona göre cevap veriyor ve hiç ortada bir şey yokken bir anda kavga oluşuyor.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Çalışır ama genelde sorunlu çalışırlar. Ya iletişime yönelik çözüm bulmalı ya da bu sektörden ayrılmalılar. Evet karşılaştım. Sektörde iletişimle ilgili sorunu olan çok kişi var. Bunlar genelde karşısındaki kişiye anlatması gerekeni tam anlamıyla anlatamıyor. Daha agresif davranıp, sakinliğini koruyamayıp olayları daha karışık içinden çıkılmaz bir hal almasına sebep oluyorlar.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Çalışır ama çok zorluk yaşayabilir. Özel güvenlik görevlileri genelde insanlarla diyalog halinde oldukları için iletişimi güçlü olmalarında fayda var diye düşünüyorum. Evet karşılaştım. Meslekte bir sürü iletişim sorunu olan arkadaşımız var. Zaman zaman yanlış iletişim kurmaları kavgaya bile neden olabiliyor. Olaylar farklı noktalara gidebiliyor.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Kesinlikle çalışamaz. Evet karşılaştım. Karşısındaki kişileri ciddiye almamakta, bunlarla iletişim kurmak istememekte

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Bence hayır. Evet. Açıkçası en başta iletişim kopukluğu, öz güven eksikliği, bazı şeylere hakim olmama çünkü çalıştığımız yerde her şeyi bilmek zorundayız.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Çalışabilir fakat kısa süreli olur. İletişim sorunu yaşayanların kişisel polemiklere girdiğini ve öfke kontrolsüzlüğü de varsa işini kaybetme durumuna geldiğini gördüm.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Çalışamaz. Tabi ki var arkadaşlarımız. Farklı statüdeki insanlara nasıl hitap edeceğini bilmediği için doğal davranıyor ve bu davranışlar sıkıntı yaratıyor.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Uzun vadede çalışamaz. Karşılaştım. Çok şikayet alınıyor bu kişilerle ilgili.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Çalışabilir hatta çalışıyor da. Evet karşılaştım. İletişim kuramayınca her türlü soruna açık olunuyor.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Çalışmamalı ama çalışıyor. Her zaman karşılaşıyoruz. İletişim sorunu olanlar bence zaten sorunları ile karşı karşıya gelememektedirler.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Çalışır ama sorun yaşar. Karşılaştım. Kendisi çok zorlanıyor, işin ilerlemesi açısından da sorun oluşturuyor.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Çalışıyor ama çalışmamalı. Çalışanlar var. Karşı tarafı kızdırıyor, sinirlendiriyor, olayların büyümesine neden oluyor.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Çalışamaz bence. Bizim kurumumuzda yok ama AVM tarzı başka yerlerde gördüm. En büyük sorun üslup, iletişim ve vücut dilini doğru kullanmak.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Eğitimle desteklenirse belki çalışabilir ama çözülemiyorsa bence bu tür kişiler sektörde çalışmamalı. Evet birçok kez karşılaştım. Karşısındakine kendini ifade edemezsen karşıdaki insan seni küçük görür, hor görür.

İletişim sorunu yaşayan bir birey sizce özel güvenlik sektöründe çalışabilir mi? sorusuna; katılımcıların tamamı çalışamayacakları yönünde beyanda bulunurken, on üç (13) katılımcı tarafından, her ne kadar yasal prosedürler gereği bu tarz kişilerin sektörde çalışmasını engelleyen herhangi bir husus olmasa da bu tarz kişilerin sektörde çalışmaması gerektiğini ifade etmişlerdir. İki (2) katılımcı iletişim sorunu yaşayan kişilerle karşılaşmadığını bildirirken, on sekiz (18) katılımcının bu tarz kişilerin sektörde çalıştığını hatta sayılarının hafife alınmayacak derecede fazla olduğunu ifade etmişlerdir.

Katılımcıların düşünceleri ışığında en çok karşılaşılan sorunlar sıralandığında, iletişim sorunu yaşayan Özel güvenlik görevlilerinin; kendilerini ifade edemedikleri için karşılarındakilerden negatif tepki ile karşılaştıkları, ciddiye alınmaz bir hale düştükleri, olayların büyümesine neden oldukları, uzun vadede görev yapamadıkları, kısa sürede işlerine son verildiği, yaptıkları olumsuz hareket, tavır ve konuşmalar iş yerine, kurum, kuruluşa ve özel güvenlik sektörüne mal edilmesi nedeniyle zarar verdikleri, insanlarla anlaşamadıkları, daha agresif oldukları, öz güven eksiklikleri olduğu, görev bölgelerine hakim olamadıkları, farklı statüdeki insanlara da doğal konuştukları, işlerin ilerlemesi konusunda tikanıklıklara neden oldukları, üslup, konuşma ve vücut dilini doğru kullanamadıkları ifade edilmiştir. İletişim sorunu olan özel güvenlik görevlilerinin zaten sorunları ile yüzleşemedikleri için sorunun kendisi haline geldikleri ve bu durum sonucunda da her türlü soruna açık bir hal aldıkları bildirilmiştir.

***Soru 15: Bir özel güvenlik görevlisi etkili bir iletişim kurabilmek için hangi niteliklere sahip olmalıdır?***

### **Katılımcı Cevapları**

***Katılımcı (1)'in Cevabı:*** Bence iyi bir eğitim almalıdır.

***Katılımcı (2)'nin Cevabı:*** Sakin tavırlı bir insan olmalı, empati kurabilmeli, mesleki bilgilere sahip olmalı, bir olay karşısında kendini savunabilen, kanunları bilen bir personel olmalıdır. Böylelikle bilgi donanımlı olduğu için karşıdaki insan da ona göre adım atacaktır.

***Katılımcı (3)'ün Cevabı:*** Bence insanlara karşı iyi niyetli olması gerekiyor. Sorun değil çözüm bulmak için çabalaması gerekiyor.

***Katılımcı (4)'ün Cevabı:*** Empati kurması, etkili iletişim becerisi olması, ön yargılarından sıyrılmaması, hitap becerisi olması gerekmektedir.

***Katılımcı (5)'in Cevabı:*** İkna kabiliyetinin olması ve mesleğine hakim olması gerekir.

***Katılımcı (6)'nın Cevabı:*** İkna kabiliyeti yüksek olmalıdır.

***Katılımcı (7)'nin Cevabı:*** Kişisel gelişim önemli bence, kişisel gelişimini tamamlaması gerekiyor. Kültürel anlamda da birçok şeyi görmüş olması gerekiyor. Sadece kuru bir iletişim düşünülemez yani.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Kişinin karşısındakini anlaması gerekiyor. Kendine nasıl davranılmasını istiyorsan öyle davranman gerekiyor. Örneğin öğrenciler genç olduğu için daha çabuk parlayabilirler güvenlik personeli ona göre olgun olduğu için olgun davranmalı. Ziyaretçiler de farklı farklı tipte insanlar olabilirler. Onun için de her nabza göre bir şerbet verecek şekilde davranırsak daha iyi olacaktır.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Mesleğinin verdiği nitelik ve yetkileri iyi bilmesi, empati kurmayı iyi bilmesi gerekir.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Kılık kıyafet yönünden daha dikkatli olmalı, empati kurmalı

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Bence insan önce kendisine güvenmeli, konuştuğu kim olursa olsun nasıl bir ses tonu ve üslup kullanacağını bilirse bence sorun olmaz.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Nitelik olarak ikna kabiliyetinin olması, empati kurabilmesi, kendinden emin ve kararlı olması, mesleki yeterliliğe sahip olması

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Önce kendisini geliştirmeli, önce kendisine sonra karşısındaki insana saygı duymalı. Sonra hukuksal anlamda ve amirlerinin verdiği talimatlar doğrultusunda hareket etmeli.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Empati, öz güven, diksiyonu iyi olmalıdır.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** En önce konuşmasını bilmeli, nerede durması gerektiğini bilmeli, aklı başında biri olmalı.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Diksiyonu ve konuşması güzel olmalı, fiziki görüntüsü çok önemli, duruş, bakış, mizaç güvenlik görevlisi için önemli faktörler.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Diksiyonu iyi olacak, atalarımızın dediği gibi bin düşünüp bir konuşmalı, insanlara yardımcı olunması, anlayışlı olması, örneğin sizi bir önceki ziyaretçi sinirlendirse sonraki gelene o siniri yansıtmamalı. Yani yine aynı yere geliyoruz bu psikolojik destek eğitimi ile olur.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Kararlı ve sakin olmalıdır.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** İlk önce bir kere sosyal bir insan olması, kendini geliştiren insan.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Kendine güveni olmalı, diksiyonunun düzgün olması gerekiyor, mevzuatsal bilgileri iyi olmalı.

Katılımcılar tarafından yapılan değerlendirmeler neticesinde bir özel güvenlik görevlisinin etkili bir iletişim kurabilmesi için önem sırasına göre; diksiyonu düzgün olması ve hitap becerisine sahip olması, empati kurabilmesi, kendine güveni olması, mesleki bilgilere sahip olması, ikna kabiliyeti olması, kişisel gelişimini tamamlamış olması, sakin bir tavra sahip olması, mevzuata hakim olması, insanlara karşı iyi



niyetli ve saygılı olması, kültürel anlamda kendini geliştirmiş olması, konuşma esnasında ses tonunu ayarlayabilmesi, kararlı olması, disiplinli olması, iyi bir eğitim almış olması, kendini ifade edebilen ve savunabilen birisi olması, sorun çıkaran değil çözüm bulan olması, ön yargılardan sıyrılmış olması, yetkilerini iyi bilen birisi olması, kılık kıyafeti düzgün olması, fiziki görüntüsü bir güvenlik görevlisine yakışır olması ve duruma göre hareket edebilen tabiri caizse nabza göre şerbet verebilen birisi olması gibi nineliklere sahip olması gerekmektedir.

### ***Katılımcılara Yöneltilen Özel Güvenlik Mesleğinin Geleceğine Yönelik Sorulara İlişkin Bulgular (Bölüm 6)***

Bu bölümde katılımcılara mesleğin geleceğine yönelik öngörülerini ve genel görüşlerini tespit etmeye yönelik iki (2) soru sorulmuştur.

***Soru 1: Özel güvenlik görevlilerinin mevzuatsal anlamda sahip olduğu yetkilerin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz? Cevabınız hayır ise özel güvenlik görevlilerinin hangi ek yetkilere sahip olması gerektiğini düşünüyorsunuz?***

### **Katılımcı Cevapları**

***Katılımcı (1)'in Cevabı:*** Hayır düşünmüyorum. Biraz daha yetkiler genişletilebilir. İzin almaksızın arama yapmalıyız, bagaj araması yapmalıyız, bir duyum alındığında arama yapabilmeliyiz.

***Katılımcı (2)'nin Cevabı:*** Yeterli bulmadığım konular var. Özel güvenlik görevlilerinin çalıştığı alana göre arama yetkisinin olması, elle üst araması, araç araması olması gerekiyor. Alana göre yetki olmalıdır.

***Katılımcı (3)'ün Cevabı:*** Tabi ki de hayır. Görev bölgesine girişlerde kontrol yetkileri artmalıdır.

***Katılımcı (4)'ün Cevabı:*** Yeterlidir.

***Katılımcı (5)'in Cevabı:*** Yeterli değil. Elle arama yetkisi eklenmelidir.

***Katılımcı (6)'nın Cevabı:*** Yetkilerimiz yetersiz. Araç kontrolü konusunda yetkilerimiz olmalı.

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Bence yeterli değil. Silahlı özel güvenlikte örneğin bir bankada silah doğrultulduğunda bu kişiyi uyarmak, sonrada havaya ateş etmek saçma geliyor.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Yetkilerimiz yeterli çünkü fazla yetki ile aşırıya kaçan güvenlikler olabilir. Yetkilerinin derecesini anlamayıp bunu aşabilirler. İhtiyaç olduğunda zaten bizim yerimize genel kolluk devreye giriyor o yüzden ek bir yetkiye gerek yok diye düşünüyorum.

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Yetkilerimiz yeterli değil. Özel güvenliğe, dedektörle veya kolluk nezaretinde değil de, doğrudan elle arama, çanta arama yetkisi verilmeli.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Yeterli olduğunu düşünüyorum.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Kendi görev yerim açısından yeterli görüyorum.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** Yeterli değil. Elle arama yasağının kalkması, şüphe durumunda doğrudan arama yetkisi verilmesi.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Yeterli değil. Genel kolluk yetkileri bize de tanınmalı.

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** Yeterli değil. Elle arama yapabilmeli. Zabıtalara gibi ceza kesebilmeli.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Hayır. En azından çalışma alanında biraz daha ağırlığı olmalı, bunun için belki ek eğitimler gerekebilir ama kolluk görevlilerinin yetkilerine sahip olmamız gerekiyor.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Eğitim kalitesi ile alakalı olan bir şey. Eğitim kalitesi düşük, kişisel gelişimini tamamlayamamış bir güvenlik görevlisine yetkiyi fazla verirseniz sorun yaşarsınız. Ama eğitim seviyesini kaliteyi yukarıya çıkarırsanız ve insanların donanımını arttırırsanız verin yetkiyi güvenlik her şeyi yapar.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Yetersiz. Kapılarda elle arama ve çantası araması konusunda yetki olmalı

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** Hayır yetersiz. Yanımızda polis olmadan arama yapamıyoruz veya içeri girebiliyor.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Yetkiler tam değil. Bir polis gibi değiliz. Karşısındaki insana bir polis gibi gerekli yetkilerimiz olmalı.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Yeterli değil. Genel kolluk olmadan önleme araması yapamıyoruz. Bizim doğrudan önleme araması yetkimiz olmalı. Trafik ile ilgili de çalışma bölgemiz ile ilgili yetkiler verilmeli.

Özel güvenlik görevlilerinin hukuksal anlamda sahip olduğu yetkilerin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz? Sorusuna mülakat katılımcılarından on beş (15)'i yetersiz olduğunu düşünürken, beş (5)'i yetkilerin yeterli olduğunu belirtmiştir. Özel güvenlik görevlilerinin yetersizliğini değerlendiren katılımcılar; 5188 sayılı yasa gereği kolluk nezaretinde izin alınarak yapılan önleme aramalarının, elle aramaların ve çanta aramalarının gerekli görülen hallerde izin almaksızın doğrudan kendileri tarafından gerçekleştirilmesi, araç kontrollerinin yapılabilmesi, zabıta gibi çeşitli durumlarda ceza kesme yetkisi, silah kullanma şartlarının iyileştirilmesi, üniversiteler gibi yarı özerk alanlarda trafik yetkileri gibi ek yetkiler oluşturulması gerektiği ifade edilmiştir. Ayrıca görev bölgesine girişlerde kontrol yetkilerinin artırılması, genel kolluklara eş değer yetkilere haiz olunması, çalışma alanına (Hastane, banka, üniversite, avm, fabrika vb.) göre değişkenlik gösteren yetkiler verilmesi, mevcut yetkilerin genişletilmesi gibi öneriler de katılımcılar tarafından beyan edilmiştir. Bunun yanında yetkilerin yeterli olduğunu düşünen katılımcılar tarafından da; daha genişletilmiş yetkilerin kullanımına ihtiyaç duyulduğunda genel kolluk davet edilebileceği ve özel güvenlik sektöründe eğitim kalitesinin düşük olması, hukuksal ve teknik anlamda nitelikli bir personel seçim yöntemi kullanılmaması sonucu fazla yetki verilen niteliksiz ve eğitimsiz personelin sorun yaşayacağı ve yaşatacağı ifade edilmiştir. Bu yüzden eğitim ve personel seçim kriterleri genel kollukta olduğu gibi nitelikli bir seviyeye çıkarılması gerektiği bu sayede de özel güvenlik sektörünün değer kazanacağı belirtilmiştir.

***Soru 2: Özel güvenlik sektörünün eksiklikleri sizce nelerdir? Bu sektörün daha iyi seviyelere yükselebilmesi için neler yapılabilir?***

### **Katılımcı Cevapları**

***Katılımcı (1)'in Cevabı:*** Tam donanımlı bir eğitim vermiyor özel güvenlik şirketleri ikincisi ise alana yönelik eğitim vermiyor. Bilgisayardan kanunun dediğini okuyorlar bunu bizde bulup okuyabiliriz. Alana yönelik olması daha mantıklı olabilir. İçişleri Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü ve İllerde bulunan etkili kurumların Güvenlik Şube Müdürleri ile bir güvenlik komisyonu kurulup, burada herkes düşüncesini söyleyip, özel güvenliği nasıl daha yukarı çıkarabiliriz, hangi yasalarla yukarıya çıkarabiliriz, yüksek kalitede performans alabiliriz gibi etkin kararlar alıp meclisten de bunların yasası çıkarsa daha iyi olur diye düşünüyorum.

**Katılımcı (2)'nin Cevabı:** Bu mesleğin en büyük eksikliği eğitim. Eğitim çok önemli ve eğitimde verilen derslerde ders sayısı artırılması, hukuksal anlamda ders sayısı artırılmalı. Genel olarak her şeyin başı eğitimidir ilimdir. Bence eğitimlere uygulama da getirilmesi gerekiyor. Tatbikat yapılması gerekiyor.

**Katılımcı (3)'ün Cevabı:** Güvenlik görevlilerinin belirli bir eğitim seviyesinden geçmeleri, insanlarla diyalogu iyi olması gerekir. İnsanların güvenliğinin varlığını benimsemeleri gerekir. Giriş koşulları açısından belli kriterler olmalı; boy kilo, eğitim gibi.

**Katılımcı (4)'ün Cevabı:** Maaş konusu yetersizdir. Maaşımızın yükselmesi gerekiyor.

**Katılımcı (5)'in Cevabı:** Sektörün eksikliği bence saygınlığının olmamasıdır. Güvenlik görevlilerinin işini ciddiyetle yapması bu sektörü daha iyi bir hale getirir.

**Katılımcı (6)'nın Cevabı:** Eğitimler artırılmalı, Dersler ayda bir olmalı

**Katılımcı (7)'nin Cevabı:** Bence en önemlisi saygınlığı olması gerekiyor. Meslek olarak görülmesi gerekiyor. Kalitesinin artırılması gerekir, tercih edilebilir bir meslek olması gerekir.

**Katılımcı (8)'in Cevabı:** Görev bilincinde olmayan güvenliklere bir sınır getirilmeli, daha öncede belirttiğim gibi not sisteminde bir baraj sistemi olmalı. Bu sektörün kılık kıyafet, dış görünüş, iletişim gibi birçok eksikliği var. Eğitim eksikliği var. Her konuda her alanda eğitim olmalı. Hizmet içi eğitimler artırabilir. Güncellenen olaylarla ilgili bilgilendirme olmalı,

**Katılımcı (9)'un Cevabı:** Temel eğitim süreleri daha da artırılmalı. Meslek için yeterli değil. Mesleğe dair her şeyi öğrenmek açısından daha fazla eğitim verilmemeli. Önüne gelen özel güvenlik olmamalı. Boy, kilo, tahsil açısından alım kriteri oluşturulmalı, daha seçici olunmalı, çünkü güvenlik görevlisinin duruşu ve dış görünüşü karşısındakini etkilemesi gerekir.

**Katılımcı (10)'un Cevabı:** Güvenlik görevlisi arkadaşlarımın biraz daha saygınlık kazanmaları gerekiyor. Bununla ilgili de işlerine biraz daha sahip çıkmaları gerekiyor. İnsanlarla kişisel olarak iletişimlerine dikkat etmeleri gerekiyor. Bu sektörün yükselmesi için iletişim önemli bir faktördür.

**Katılımcı (11)'in Cevabı:** Özel güvenlik sektörüne girecek kişilerde seçici olunmalı, şuan da herkes gidip istediği gibi eğitim alarak aldığı kimlik kartı ile bir özel güvenlik olabiliyor. Bu sektörün bence daha yüksek tutulması gerekiyor. Belki bir emniyet mensubu olarak değil de, bu tarz ön elemeler ile eğitimlerin daha farklı ve zorlayıcı olacağı, iletişim konuları alanında da eğitimlerini tamamlayıcı şekilde ayrıntılı olması gerekiyor. Şuan da özel güvenlik sayısı çok fazla ve özellikle de bu kamu kurumlarında daha seçici davranılması ve seviyelerin de yüksek tutulması gerekiyor.

**Katılımcı (12)'nin Cevabı:** En önemli etken personelin eğitim eksikliğidir. Kapsamlı bir eğitim personelin ciddi hatalar yapmasını engellemesi, olaylarla başa çıkabilmesi ve kontrolü sağlayabilmesi açısından büyük önem arz eder. Bu durum personelin kendisi hakkında şüpheye düşmesine ve o iş hakkında tereddüt yaşamasına sebebiyet verir.

**Katılımcı (13)'ün Cevabı:** Personel temininde seçici olunmaması, her insanın özel güvenlik olması yanlıştır. Memuriyete giriş şartları gibi giriş şartları biraz daha ağırlaştırılmalı. Bu durum yüzünden halk karşısında, çok basit ve yetkisiz görünüyoruz, hatta üniformamız bile bir caydırıcı etki oluşturmuyor. Yetkilerimiz arttırılmalı, dış görünüş olarak üniformalarımız değişmeli

**Katılımcı (14)'ün Cevabı:** İletişim eksik, Ücret iyi olursa personel daha iyi çalışır. Eğitim iyi verilebilir, Gelir durumu iyileştirilebilir. Huzurlu bir çalışma ortamı olması gerekiyor. Herkesin bir aile gibi iletişimi iyi olması gerekir.

**Katılımcı (15)'in Cevabı:** Yani en başta özel güvenlik görevlilerine değer verilmiyor. Çok değersizmişiz gibi, çok gereksizmişiz gibi davranan insanlar çok fazla. Bu durum da çalışmamıza yansıyor. Bu sektörün ilerlemesi için baştan aşağı bir gözden geçirilip eksikliklerin giderilmesi için bir takım çalışmalar yapılmalı.

**Katılımcı (16)'nın Cevabı:** Eğitim, diyalog, iletişim, maddiyat olarak sıralayabiliriz. Eğitim şart. Konuşmasını bilen iletişim kurabilen insanlar güvenlik görevlisi yapılmalı.

**Katılımcı (17)'nin Cevabı:** Üniversitemizde her hafta sonu ÖSYM, açık öğretim gibi ücretli sınavlar oluyor. Güvenlik personeli bu sınavlarda görev alamıyor. Üniversitemizle alakası olmayan kişiler görev alırken bizim almamamız çok yanlış. Güvenlik personeli yerleşke kapılarında zorlu hava şartlarına rağmen karşılama ve yönlendirme yapıyor ama görev yazılmıyor ücret alamıyor. Güvenlik görevlisi küçük görülmemeli. Okulumuza dört polis geleceğine iki polis gelsin iki de güvenlik görevlisi görev alsın. Özel güvenliklere biraz daha değer verilmeli.

**Katılımcı (18)'in Cevabı:** İletişim eksikliği, diksiyon eksikliği, psikolojik eğitimler dersleri verilmesi gerekiyor. Ara sıra toplantılar yapıp görüş alışverişi yapılmalıdır.

**Katılımcı (19)'un Cevabı:** Eğitim eksikliği var. Sıkıcı olmamak kaydı ile bir ay ders yapılmalı. Mesleğin daha iyi seviyeye yükselmesi için eğitime ihtiyaç vardır.

**Katılımcı (20)'nin Cevabı:** Özel güvenlik eğitim kurumlarında göreve yönelik tatbiki ve görsel eğitimler verilmeli. Biraz daha bu mesleğin değer kazanması gerekiyor. İnsanların güvenliğe bakış açısı değiştirilmeli bunun için de güvenliğin eğitimleri yükseltilmeli ve yetkileri de bu doğrultuda arttırılmalı.

Mülakata katılımcıları tarafından Özel güvenlik sektörünün eksiklikleri şu şekilde belirtilmiştir; on üç (13) katılımcıya göre özel güvenlik eğitimlerinin yetersiz olduğu, altı (6) katılımcıya herkesin özel güvenlik görevlisi olabildiği, özel kriterlerin olmadığı, altı (6) katılımcıya göre özel güvenlik görevlilerinin iletişimsel sorunlar yaşadığı, bazı katılımcılara göre ise insanların güvenliğin varlığını benimsememesi, özel güvenlik mesleğinin saygınlığının olmaması, kılık kıyafet ve dış görünüşlerinin uygun ve caydırıcı olmaması, özel güvenliklerin değersiz, yetkisiz, gereksiz ve basit olarak görülmesi ifade edilmiştir.

Özel güvenlik sektörünün daha iyi bir seviyeye yükselmesi için eğitimlerin kalitesinin artırılması, konularının genişletilmesi, görev alanına (Üniversite, hastane, banka vs.) göre eğitim verilmesi, görsel ve tatbikatlı (uygulamalı) eğitimler verilmesi, eğitim süresinin artırılması, temel eğitimlerin genel kolluk seviyesine çıkarılması, özel güvenlik görevlisi olma kriterlerinin nitelikli bir hale getirilmesi, görev bilinci olmayan ve niteliksiz durumda olan kişiler gibi herkesin özel güvenlik görevlisi olamayacağı şekilde düzenlenmesi gerektiği, girişte boy, kilo, tahsil gibi şartlar aranması, genel kolluk personeli seçim kriterleri gibi daha seçici bir sınav ve baraj sistemi oluşturulması, gelir durumlarının yaptıkları görevin riskine oranla genel kolluk seviyesince artırılması gerektiği, özel güvenliklerin iletişim becerilerinin geliştirilmesi gerektiği, üniformalarının caydırıcı olacak bir şekilde renk ve şekil olarak genel kolluğa benzer şekilde değiştirilmesi, özel güvenlik görevlilerinin işini ciddiyetle yapmalarının sağlanması, mesleğin saygınlığının artırılması, bir meslek grubu olarak görülmesinin sağlanması, yetkilerin genel kolluk seviyesinde artırılmasının sağlanması gibi çalışmalara ihtiyaç duyulduğu ifade edilmiştir.

Ayrıca bazı katılımcılar tarafından mesleğin gelişimine yönelik olarak bir takım önerilerde bulunulmuştur. Bunlar; İçişleri Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde bir güvenlik komisyonu kurulup, en küçük birime varana kadar bütün güvenlik birim sorumluları ve güvenlik görevlilerinin görüşlerinin toplanacağı, herkesin düşüncesini söyleyip, özel güvenlik sektörünün nasıl geliştirileceği, nasıl yüksek kalitede performans alınabileceği gibi etkin kararlar alınıp bu kararların yasallaşmasının ve uygulanmasının sağlanması gerektiği, özel güvenlik sayısının çok fazla olduğu ve özellikle de kamu kurumlarında personel temini açısından daha seçici davranılması ve giriş seviyelerin de yüksek tutulması gerektiği ifade edilmiştir.

## SONUÇ

Temel gereksinim olarak güvenlik olgusu ve bu amaçla oluşturulan özel güvenlik mesleği hiç şüphesiz ki tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de çok çok farklı bir öneme sahiptir. Dünyada 70 ülkede 20 milyon güvenlik görevlisi olduğunu ve güvenlik hizmeti için 2020 yılında 240 milyar dolarlık bir yatırım olacağı beklentisi güvenliğe verilen önemini de ortaya koymaktadır. Bu maksatla tez çalışmasının birinci bölümünde güvenlik kavramı ve özel güvenlik mesleğinin önemi ile ülkemizdeki ve dünyadaki durumları ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

İşletme, kurum ve kuruluşlarda görevli özel güvenlik personelinin görevlerini başarıyla yapabilmeleri ve toplumsallaşma sürecine katkı sağlamaları için olmazsa olmaz bir gereklilik haline gelen iletişim konusu tezimizin ikinci bölümünü oluşturmaktadır.

Üniversiteler; özel güvenlik sektöründeki görev alanları açısından değerlendirildiğinde, kendine has özerk yapısı nedeniyle daha profesyonel bir yapıya sahip olmayı gerektirmektedir. Genel kolluk görevlilerinin üniversite yerleşkelerine girebilmeleri izne veya talebe tabi olduğu düşünüldüğünde, üniversite yerleşke alanlarında görevli özel güvenlik personelinin doğrudan emniyet ve asayişten sorumlu hale geldiği görülmektedir. Bu kapsamda özel güvenlik sektörü için en profesyonel birim olma gereği bulunan Üniversite Güvenlik Birimleri çalışma alanı olarak tercih edilmiştir.

Toplumsallaşma sürecinde özel güvenlik mesleği ve bu mesleğin uygulayıcılarına yönelik tutumların oluşumunda iletişimin rolü konulu yüksek lisans tez çalışması kapsamında Kocaeli Üniversitesi Koruma ve Güvenlik Şube Müdürlüğü bünyesinde görevli personeller arasından çeşitli kriterlere (temel eğitim, yaş, statü, unvan, öğrenim durumu, görev yeri gibi) göre belirlenen örneklem grubu ile yapılan mülakat çalışması sonucunda, tez çalışmamızın girizgâhında belirtilen savı destekler nitelikte tespitlere ulaşılmıştır.

Özel güvenlik sektörünün daha iyi bir seviyeye yükselmesi için aşağıda maddeler halinde belirttiğimiz alanlarda çalışma yapılması gerektiği değerlendirilmektedir;

- a) Özel güvenlik görevlisi olmak için, 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun'un 10. Maddesi gereği oluşturulan seçme kriterlerinin yetersiz olduğu, insanların can ve mal güvenliği gibi önemli bir görevi bulunan özel güvenliklerinin, genel kolluk görevlileri seçim kriterleri gibi daha nitelikli bir seçim kriterine sahip olması gerektiği,
- b) Sağlık şartlarında önemli bir giriş koşulu yer almadığı bu nedenle güvenlik sektörüne yakışmayan; çok kısa boylu ve aşırı kilolu kişilerin (Ör. 145 cm boy 150 kg ağırlık), muvazzaf askerlik hizmetini yapamayıp “askerliğe elverişsizdir” sağlık kurul raporu olan kişilerin, vücudunda; dövme, jilet izi vs. gibi sektöre yakışmayacak derecede izleri barındıran kişilerin, Sektörde çalışması sakınca yaratacak şekilde sağlık öyküsü bulunan kişilerin, kendini ifade etmekte güçlük çekecek şekilde psikolojik sorunu bulunan kişilerin veya kekemelerin, alkol ve uyuşturucu madde bağımlısı olan kişilerin özel güvenlik sektöründe rahatlıkla görev alabildiği ve beş (5) yılda bir yenileme eğitime tabi tutulan özel güvenlik görevlilerinin sağlık kurul raporu alma şartının kaldırıldığı değerlendirildiğinde genel kolluk sağlık yeteneği mevzuatları gibi özel güvenlik görevlileri için mevcuttaki mezkur kanunu tamamlayıcı nitelikte bir sağlık yeteneği mevzuatı çıkarılması gerektiği,
- c) Özel güvenlik mesleğine yönelik olarak toplumda; hiçe sayma, basit görme, hor görme, önemsememe ve meslek olarak görmeme gibi genel bir ön yargı olduğu, bu nedenle mesleğin daha saygın bir meslek haline getirilmesi gerektiği,
- d) Özel güvenlik temel ve yenileme eğitiminin yetersiz olduğu, eğitimlerin ihtiyaca karşılık veremeyecek şekilde basit ve kalıplaşmış olduğu, bu nedenle eğitimlerin; ihtiyaca cevap verecek şekilde görev alanlarına



yönelik olarak (Üniversite, hastane, banka vs.), müfredatı genişletilmiş, süre ve içerik olarak genel kolluk seviyesinde olan, görsel ve uygulamalı çalışmalar içeren ve alanında uzman eğitimciler tarafından verilen bir seviyeye çıkarılması gerektiği,

- e) Üniversiteler bünyesinde bulunan Özel Güvenlik ve Koruma Ön Lisans Programlarında eğitim müfredatları mevzuata uygun ve standart hale getirilmesi, alana hakim nitelikli eğitimciler tarafından eğitimler verilmesi gerektiği,
- f) Özel eğitim kurumlarının bazılarında uygulanan kalıplaşmış ve maddi gelir hesabına göre hareket edilen yapı yerine daha profesyonel bir eğitim sistemi kurulması gerektiği,
- g) Kamu kurumlarında bulunan özel güvenlik birimlerinde görevli sürekli işçilerin görevde yükselme mevzuatı oluşturularak hiyerarşik bir yapı (Özel Güvenlik Müdürü, Özel Güvenlik Amiri, Vardiya Amiri, Şef gibi kadrolar) oluşturulması gerektiği,
- h) Özel güvenlik temel eğitim sınavında not ve baraj sistemi, herkesin özel güvenlik görevlisi olamayacağı şekilde zorlaştırılması gerektiği,
- i) Başarılı bir güvenlik görevlisi olmanın en olmazsa olmaz faktörü olan ve bir çok sorunun çözümü için gerekli olan etkili iletişim yeteneği için; diksiyonu düzgün olması, hitap becerisine sahip olması, empati kurabilmesi, kendine güveni olması, mesleki bilgilere sahip olması, ikna kabiliyeti olması, kişisel gelişimini tamamlamış olması, sakin bir tavra sahip olması, mevzuata hakim olması, insanlara karşı iyi niyetli ve saygılı olması, kültürel anlamda kendini geliştirmiş olması, konuşma esnasında ses tonunu ayarlayabilmesi, kararlı olması, disiplinli olması, iyi bir eğitim almış olması, kendini ifade edebilen ve savunabilen birisi olması, sorun çıkarıcı değil çözüm bulan olması, ön yargılardan sıyrılmış olması, yetkilerini iyi bilen birisi olması, kıyafeti düzgün olması, fiziki görüntüsü bir güvenlik görevlisine yakışır olması gibi niteliklere sahip

kişilerin etkili iletişim kurabileceği ve bu tür kişilerin özel güvenlik sektöründe görev alması gerektiği,

- j) Bir özel güvenlik görevlisi için karşısındaki ile iletişim kurmanın olmazsa olmaz bir beceri olduğu, iletişim sorunu olan kişilerin görev arkadaşlarına, vatandaşlara, çalıştığı işletme, kurum veya kuruluşa ve en nihayetinde de özel güvenlik sektörüne zarar vereceği, iletişim sorunu yaşayan bireylerin özel güvenlik sektöründe çalışmaması ve bu tür kişilerin temel eğitim öncesi yapılan sağlık kurul değerlendirmesinde kurul huzurunda ve psikolog eşliğinde değerlendirilmesi gerektiği,
- k) Yapılan düzenlemeler ile seçim kriterleri iyileştirilen ve tam donanımlı personeller yetişmesi sağlanan özel güvenlik görevlilerinin yetkileri de genel kolluk görevlilerine yada yardımcı kolluk personellerine uygun seviyede artırılması gerektiği,
- l) Toplumca kabul görmüş ve renk ve şekil bakımından çağın gerekliliklerine uygun seviyede standart bir güvenlik üniforması belirlenmesi gerektiği,
- m) Gelir seviyesinin görev riski ve sorumluluğunu karşılayacak seviyede artırılması gerektiği,
- n) Özel Güvenlik Görevlilerinin görev riski ve sorumluluğu gereği, Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası kapsamında ve Fiili Hizmet Süresi Zammı Uygulamasının Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik esasları dahilinde, fiili hizmet süresi zammı (yıpranma payı) hakkından faydalanmaları gerektiği,
- o) Ülkenin emniyet ve asayişinde özel kolluk personeli olarak etkin görev alan Özel Güvenlik Görevlilerinin, genel kolluk personeline olduğu gibi görevi gereği yaralanan veya ölen personele Şehitlik ve Gazilik statüsü verilmesi gerektiği,

- p) Özel Güvenlik Sektörünün daha iyi bir seviyeye ulaşabilmesi için en küçük katılımcının dahi fikrini bildirebileceği ve bu bildirimler sonucunda derlenen bilgilerin oluşturulan bir komisyon tarafından değerlendirilip hayata geçirilmesinin sağlanması gerektiği,
- q) Ülkede güvenlik güçlerinin, yetki karmaşasının çözülerek, sağlıklı bir görev dağılımı ile aynı yetkilere sahip genel ve yardımcı kolluk statüleri belirlenmesi, Özel Güvenlik Görevlilerinin yardımcı kolluk görevlisi olarak nitelendirilmesi ve bu sayede de daha homojen bir yapı oluşturulmasının sağlanması gerektiği değerlendirilmektedir.



## KAYNAKÇA

Akın, H. Mahmut (2009). Siyasal Toplumsallaşma Sürecinde Gençlik: Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Ana Bilim Dalı, Konya.

Aktuğlu, K., Işıl ve Eğinli, T., Ayşen (2010). Küresel Reklam Stratejilerinin Belirlenmesinde Kültürel Farklılıkların Önemi, Selçuk İletişim, 6(3), ss. 167-183.

Alemdar, Korkmaz ve Erdoğan, İrfan (1990). İletişim ve Toplum, Ankara: Bilgi Yayınevi.

Allport, W. Gordon (1935). "Attitudes", Handbook of Social Psychology, Ed. In c. Murchison, Worcestre MA: Clark University Press.

Alpkutlu, Menderes (2017). Türkiye'de Özel Güvenlik Politikasının Analizi, Polis Akademisi Güvenlik Bilimleri Enstitüsü Güvenlik Stratejileri ve Yönetimi Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Ankara.

Altunışık, Remzi; Coşkun Recai; Bayraktaroğlu Serkan ve Yıldırım, Engin (2005). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı, 4. Baskı. Sakarya: Sakarya Kitabevi.

Atan, Hamza (2013). Konaklama İşletmelerinde Dış Kaynak Kullanımı Olarak Özel Güvenlik: Kuşadası Bölgesindeki Oteller Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Aydın.

Baran, Görgün, A. (1997). İletişim Sosyolojisi, Ankara: Afşar Matbaaları.

Barker, Larry L (1990). Communication, Fifth Edition, New Jersey: Prentice Hall, Englewood Cliffs.

Bauman, Zygmunt (2005). Bireyselleşmiş Toplum, Çeviren: Yavuz Alogan, İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Bauman, Gerd (2006). Çokkültürlülük Bilmecesi, Çeviren: Işıl Denirakın, Ankara: Dost Kitabevi Yayınları.

Bozkurt, Veysel (2006). Değişen Dünyada Sosyoloji, Bursa: Ekin Kitabevi.

Ceylan, K., Ali (2013). Terör Saldırılarında Özel Güvenlik Zaafiyetleri ve A'dan Z'ye Özel Güvenlik Hukuku, İstanbul: Yenyüzyıl Yayınları.

Çevik, Elif (2013). Konaklama İşletmelerinde Dış Kaynak Kullanımı Olarak Özel Güvenlik, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Sakarya.

Çoştu, Yakup (2009). Toplumsallaşma Kavramı Üzerine Sosyolojik Bir Değerlendirme, Dinbilimleri Akademik Araştırma Dergisi 9(3), ss. 117-140.

Efe, N. Mehmet (2009). Türkiye’de Yönetim Fonksiyonları Açısından Özel Güvenlik Hizmetlerinin Örgütlenmesi ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul.

Erdoğan, İrfan (2002). İletişimi Anlamak, Ankara: Erk Yayınları.

Eroğlu, Erhan (2014). “Etkili İletişim ve Doğru Anlamak”, Etkili İletişim Teknikleri (İçinde), 2. Baskı, Erhan Eroğlu ve Haluk Yüksel (Editörler) Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Fiske, John (1996). İletişim Çalışmalarına Giriş, (Çev: Süleyman İrvan), Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

Giddens, Anthony (2014). Modernite ve Bireysel Kimlik: Modern Çağda Benlik ve Toplum, Çeviren: Ümit Tatlıcan 2. Baskı, İstanbul: Say Yayınları.

Göç, Eray, Söyler, Mehmet, Taylan, Selahattin ve Karaaslan, Ünal (2017). Private Security and Turkey, Journal of Current Researches on Social Sciences (JoCReSS), 7(1), ss: 191-200.

Gökdağ, Rüçhan (2016). Kişiler Arası İletişim, Eskişehir: Sınırsız Yayınları.

Gökçe, Orhan (2006). İletişim Bilimi: İnsan İlişkilerinin Anatomisi, Ankara: Siyasal Kitabevi.

Gündüz, Uğur (2011). Kafka Metinlerinde İletişim, İletişimsizlik ve Yabancılaşma Olgusu Üzerine, Selçuk İletişim Dergisi, 7(1), ss. 83-95.

Güney, Salih (2012). Sosyal Psikoloji, Ankara: Nobel Yayıncılık.

Gürüz, Demet ve Eğinli T. Ayşen (2018). Kişilerarası İletişim Bilgiler-Etkiler-Engeller, 7. Baskı, Ankara: Nobel Yayınları.

Güz, Nükhet, Küçükdoğan Rengin, Sarı Nilüfer, Küçükdoğan Bülent ve Zeybek, Işıl (2002). Etkili İletişim Terimleri Sözlüğü, İstanbul: İnkılap Yayınları.

Güney, Alparslan (2006). Türkiye’de Özel Güvenlik Teşkilatlarının Yetkilerinin Analizi, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul.

İnceoğlu, Metin (1993). Tutum Algı İletişim, Ankara: V Yayınları.

Kağıtçıbaşı, Çiğdem (2010). Günümüzde İnsan ve İnsanlar: Sosyal Psikolojiye Giriş, 12. Basım, İstanbul: Evrim Yayınevi.

Karakurt, B., Bal, C. (2013). Genel Kolluk Özel Güvenlik İlişkisi, Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırmalar Dergisi, 1: ss. 84-85.

Kaya, Esra (2008). 1980 Sonrası Dönemde Kentsel Alanda Değişen Güvenlik Anlayışı: Özel Güvenlik Üzerine Bir İnceleme, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Kocaeli.

Kaya, Raşit A. (1985). Kitle İletişim Sistemleri, Ankara: Teori Yayınları.

Kır, İbrahim (2011). Toplumsal Bir Kurum Olarak Ailenin İşlevleri, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Bahar, 10(36), ss. 381-404.

Kocabaş, Füsün, Elden, Müge ve Yurdakul, Nilay (1999). Reklam ve Halkla İlişkilerde Hedef Kitle, İstanbul: İletişim Yayınları.

Koç, Saim (2004). İletişimde Ustalaşmak, İstanbul: Kuraldışı Yayıncılık.

Mcquail, Denis ve Windahl, Swen (1993). İletişim Modelleri, Çeviren: Mehmet Küçük Kurt, Ankara: İmaj Yayınları.

Mil, H.İ. (2014). "Türkiye'de Özel Güvenlik Sistemi ve Yönetimi" Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4: s. 119.

Özkök, Ertuğrul (1985). İletişim Kuramları Açısından Kitlelerin Çözülüşü, Ankara: Tan Yayınları.

Peltekoğlu, B. Filiz (2016). Halkla İlişkiler Nedir?, 9. Baskı, İstanbul: Beta.

Saban, Ahmet (2002). Öğrenme-Öğretme Süreci, 2. Baskı, Ankara: Pegem Yayıncılık.

Sakallı, Nuray (2016). Sosyal Etkiler: Kim Kimi Nasıl Etkiler?, 5. Baskı, Ankara: İmge Kitabevi.

Saraç, Cemal (2006). Sözlü İletişim Becerileri Açısından Türk Dili ve Edebiyatı Eğitimi, MEB Eğitim ve Sosyal Bilimler Dergisi, 34 (169).

Say, Ömer (2013). 21. Yüzyılda Ulus, Çokkültürlülük ve Etnisite, İstanbul: Kaknüs Yayınları.

Sever, D. Çiğdem (2013). Kamusal Faaliyetlerin Özel Kişilere Gördürülmesi: Özel Güvenlik Ve Özel Sağlık, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Hukuku (İdare Hukuku) Anabilim Dalı, Ankara.

Severin, Werner ve Tankard, James (1994). İletişim Kuramları: Kökenleri, Yöntemleri ve Kitle İletişim Araçlarında Kullanımı, Çeviren: Ali Atıf Bir & Serdar Sever, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Soydaş, Nurgül (2018). #İletişimBence: Dumandan (#) Hashtag'e İletişim, İstanbul: İnkılap Yayınevi.

Soydemir, Suat ve Kesici, Ömer (2013). Özel Güvenlik Çalışanlarının Mesleki Yeterlilikleri ve Çalışma Ortamında Karşılaştıkları Sorunlar, 3. Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu, 1-2 Mart 2013, Gaziantep, ss. 233-244.

Şahin, Y. Fulya (1997). “Grupla İletişim Becerileri Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerine Etkisi”, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Şahin, Y. Fulya, (2018). İletişim Becerilerine Genel Bir Bakış, "Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim" (içinde), Editör: Alim Kaya, ss. 31-60.

Şafak, Ali (2004). “Özel Güvenlik Görevlilerinin Eğitimi ve Yasa Öncesi Güvenlik Görevlisi Olanların Durumu Sorunları” 1. Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu, Türkiye’de Özel Güvenlik Hizmetlerinin Dünü, Bugünü ve Yarını, Kocaeli Üniversitesi, İzmit, ss. 41-93.

Şimşek, Savaş ve Kara, Hüseyin (2017). İş Tatmini - İş Devri Niyeti İlişkisine Yönelik Bir Araştırma: Özel Güvenlik Sektörü Örneği, GÜSBED - Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi, 8(19), ss. 85-101.

Theaker, Alison (2008). Halkla İlişkilerin Elkitabı, Çeviren: Murat Yaz, 2. Baskı, İstanbul: MediaCat Yayınları.

Tongur, Hikmet (1947). Türkiye’de Genel Kolluk, Ankara: Emniyet Genel Müdürlüğü.

Tutar, Hasan ve Yılmaz, M. Kemal (2005). Genel İletişim. Kavramlar ve Modeller, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Tüfekçioğlu, Hayati (1997). İletişim Sosyolojisine Başlangıç, İstanbul: Der Yayınevi.

Uçar, Tayfun ve Uçar, Şenay(2005). Özel Güvenlik Metodolojisi, İstanbul: Papatya Yayınları.

Uçkun Gazi, Yüksel Asiye ve Demir, Barış (2012). Özel Güvenlik Sektörünün Türkiye’deki Rolü Ve Dünya’daki Konumu, Electronic Journal of Vocational Colleges, December/Aralık 2012, ss. 22-30.

Usluata, Ayseli (1994). İletişim, İstanbul: İletişim Yayınları.

Üstüner, Y. (2011). “Kamu Yönetimi ve Teknoloji”, Kamu Yönetimi ve Teknoloji– Kayfor 2010 içinde, Ankara: TODAE Yayınları.

Williams, Raymond (1993). Kültür, Çeviren: Suavi Aydın, İstanbul: İmge Kitabevi.

Yavuzer, Haluk (2004). Eğitim ve Gelişim Özellikleriyle Okul Çağı Çocuğu, 11.Basım, İstanbul: Remzi Kitabevi.

Yıldırım, Ali (1999). Nitel Araştırma Yöntemlerinin Temel Özellikleri ve Eğitim Araştırmalarındaki Yeri ve Önemi, Eğitim ve Bilim Dergisi, ss. 7-17.

Yıldırım, Ali ve Şimşek, Hasan (2008). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, 7. Baskı, Ankara: Seçkin.

Yıldız, Şerife (2009). İdari Faaliyetlerin Devri Bağlamında Özel Güvenlik, Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Hukuku Anabilim Dalı, Eskişehir.

Yılmaz, Ali (1996). Özel Güvenlik Sistemi, Malatya: Okyanus Dağıtım.

Zıllıoğlu, Merih (2008). İletişim Nedir?, İstanbul: Cem Yayınevi.

Zogo, Recep (2009). Değişen Kamu Güvenliği Anlayışı: Özel Güvenlik Hizmeti Sunan Ve Satın Alanlar Arasındaki Memnuniyet İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Edirne.

### **İnternet Kaynakları**

Altunakar, Kerem (Ty). Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi –Maslow Piramidi <https://fisoloji.com/egitim/maslowun-ihitiyacilar-hiyerarşisi/> (Erişim: 20.10.2018).

Bahadır, D., ve Kıldan, İ. T. (2013). Özel Güvenlik Görevlilerinin Zor Kullanma Yetkisi, Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi, Sayı: 3., s. 280 (<https://dergipark.org.tr/download/article-file/155557>) (Erişim: 05.11.2018).

<https://www.coess.org/newsroom.php?page=facts-and-figures> (Erişim: 15.01.2019).

[www.egm.gov.tr](http://www.egm.gov.tr) (Erişim: 22.02.2019).

<https://www.g4s.com/tr-tr> (Erişim: 12.01.2019).

<http://gusod.com.tr/gusod-haberleri/ozel-guvenlik-hizmetleri-gelistirme-calistayi-yapildi.html> (Erişim: 12.01.2019).

<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5188.pdf> (Erişim: 19.11.2018).

<http://puango.net/ozel-guvenlik-ve-koruma-2-yillik-2019-taban-puanlari-ve-basari-siralamalari> (Erişim: 12.01.2019).

Provost, Claire (2017). The industry of inequality: why the world is obsessed with private security, <http://theguardian.com/inequality/2017/may/12/industry-of-inequality-why-world-is-obsessed-with-private-security> (Erişim: 06.01.2019).



## ÖZ GEÇMİŞ

**Adı Soyadı** : Ceyhun ULUCAN

**Doğum Yeri ve Tarihi:** Ereğli 1983

**Eğitimi** : Jandarma Okullar Komutanlığı Temel Kurs  
Jandarma Meslek Ön Lisans Programı  
Anadolu Üniversitesi İşletme Lisans Programı

**Mesleki Deneyim** : 2003-2016 yılları arasında Türk Silahlı Kuvvetleri Jandarma Genel Komutanlığı bünyesinde çeşitli birliklerde görevde bulundum. 2009-2010 yılları arasında Kosova Ülkesinde KFOR NATO Barış Gücünde görev aldım. 2007-2011 yılları arasında Antalya İl Jandarma Komutanlığı Özel Güvenlik Denetleme Teşkilatında görev yaptım. 2016 yılından itibaren Kocaeli Üniversitesi bünyesinde Şube Müdürü olarak görev yapmaktayım.