

T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

ÖZEL GÜVENLİK PERSONELİNİN DUYGUSAL TUTARSIZLIK SEVİYELERİNİN
ÇATIŞMA SIKLIĞI ÜZERİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
AHMET BEDİR HANOĞLU

GAZİANTEP – 2017

T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

ÖZEL GÜVENLİK PERSONELİNİN DUYGUSAL TUTARSIZLIK SEVİYELERİNİN
ÇATIŞMA SIKLIĞI ÜZERİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
AHMET BEDİR HANOĞLU

TEZ DANIŞMANI
Doç. Dr. Mazlum ÇELİK

GAZİANTEP – 2017

KABUL VE ONAY

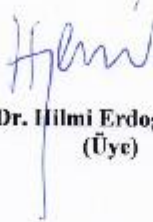
Ahmet BEDİRHANOĞLU tarafından hazırlanan “**Özel Güvenlik Personelinin Duygusal Tutarsızlık Seviyelerinin Çatışma Sıklığı Üzerine Etkisi**” başlıklı bu çalışma 06/12/2017 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucu **başarılı** bulunarak jürimiz tarafından **Yüksek Lisans Tezi** olarak kabul edilmiştir.



Doç. Dr. Mazlum ÇELİK
(Başkan)



Doç. Dr. İbrahim Sani MERT
(Üye)



Doç. Dr. Hilmi Erdoğan YAYLA
(Üye)

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım. 06/12/2017

Doç. Dr. Mazlum ÇELİK
Enstitü Müdürü

TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**Özel Güvenlik Personelinin Duygusal Tutarsızlık Seviyelerinin Çatışma Sıklığı Üzerine Etkisi**” başlıklı çalışmanın tarafımca, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım. 06/12/2017

Ahmet BEDİRHANOĞLU

ÖNSÖZ

İnsanoğlu, yaratılışından günümüze daima kendini güvende hissetmek ve güven içinde yaşamak için birtakım tedbirler alma eğiliminde bulunmuştur. Kamu güvenliğini elbette ki devletin kolluk güçleri sağlamaktadır. Ancak insanlar yaşadıkları, sahip oldukları mülkleri, iş yerlerini vb. daha korunaklı hâle getirmek için özel tedbirler almaktadır. Bu doğrultuda günümüzde teknolojik (kamera vb.) ya da farklı güvenlik (özel güvenlik personeli) önlemlerinden yardım almaktadır.

Bu bağlamda son yıllarda iş yerleri, okullar, alışveriş merkezleri, hastaneler, siteler vb. yerler, yaşanacak olan herhangi bir olumsuz durumdan kendini korumak için özel güvenlik hizmeti almaktadır. Bu doğrultuda bir alışveriş merkezi, hastane gibi yere gidildiğinde kapıda, ilk olarak, özel güvenlik görevlisi ile karşılaşmaktadır, yani girilen yerin ilk yüzü güvenlik görevlisi olmaktadır. Bir kişi, ancak güvenlik görevlisinin bulunduğu kontrol noktasından geçtikten sonra içeriye girmesine izin verilmektedir. Ancak zaman zaman çeşitli nedenlerden dolayı özel güvenlik görevlisi, çatışma yaşayabilmektedir. Bu çalışmada ise özel güvenlik görevlisinin yaşadığı çatışmanın nedenleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Gaziantep ilini kapsayan bu çalışma, beş bölümden oluşmaktadır. Özel güvenlik görevlilerinin duygusal tutarsızlıklarından kaynaklı, çatışma eğilimleri üzerinde durulmuş.

Çalışmam boyunca, hiç eksilmeyen hoşgörü ve içtenliği ile bana yardımcı olan, değerli görüş ve önerileri ile motivasyonumu artıran, rehberliğine ihtiyaç duyduğum her an yanımda olan danışmanım Değerli Hocam Doç. Dr. Mazlum ÇELİK'e; yüksek lisans çalışmam süresince bilimsel düşünme ve yaklaşımı bana da aktaran Yrd. Doç. Dr. Yakup DURMAZ'a ve Doç. Dr. Tuba BÜYÜKBEŞE'ye, bugüne kadar eğitim ve öğretim hayatımda bana yol gösteren tüm öğretmenlerime teşekkürlerimi sunarım.

Beni bugüne getiren, yaşamımın her anında beni destekleyen, kararlarıma her zaman saygı duyan ve bana huzurlu bir ortamı sağlayan, emeklerini ömrüm boyunca ödeyemeyeceğim değerli aileme; yoğun çalıştığım dönemlerde beni anlayışla karşılayan ve çalışmalarım boyunca benden yardım ve desteğini bir an olsun esirgemeyen, bana karşı sınırsız özveride bulunan ve sabır gösteren, abim Mehmet BEDİRHANOĞLU'na ve son olarak, uzun çalışma sürecinde beni her zaman anlayışla karşılayan, bana sabır gösteren ve desteklerini daima hissettiğim değerli arkadaşlarıma ayrıca teşekkür ederim.

Gaziantep, 2017

Ahmet BEDİRHANOĞLU

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, işletmelerde özel güvenlik personeli olarak çalışan kişilerin beş faktör kişilik özelliklerinden “duygusal tutarsızlık” boyutunun çatışma sıklığına etkisinin ortaya konulması oluşturmaktadır. Diğer taraftan duygusal tutarsızlık kavramını oluşturan alt boyutlar ile çatışma sıklığı arasında herhangi bir ilişki olup olmadığını tespit etmek, bu araştırmanın diğer bir amacını oluşturmaktadır. Araştırma, Gaziantep ilinde özel güvenlik personeli olarak çalışan 368 kişi ile anket uygulanmak suretiyle gerçekleştirilmiştir. Anket uygulaması sonucunda elde edilen verilerin durumunu ortaya koymak amacıyla öncelikli olarak Keşfedici Faktör Analizi yapılmış ve beş faktör kişilik özelliklerinden duygusal tutarsızlık boyutunun aşırı tepkisellik ve aşırı karamsarlık olmak üzere iki boyutta ifade edilebileceği anlaşılmıştır. Keşfedici Faktör Analizi uygulanan veriler, daha sonra Doğrulayıcı Faktör Analizine tabi tutulmuş ve ölçeğin iki boyutta açıklandığı tespit edilmiştir. Anket formunun birinci bölümünde yer alan cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, görev yerine dair sorular için frekans analizleri gerçekleştirilmiştir. Daha sonra araştırma kapsamında oluşturulan hipotezleri test edebilmek için Bağımsız Örneklem T Testi, Tek Yönlü ANOVA ve Basit Doğrusal Regresyon Analizleri yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda özel güvenlik personellerinin duygusal tutarsızlık durumlarından aşırı karamsarlık boyutunun, işletmede yaşadıkları çatışma düzeylerine etki ettiği tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: duygusal tutarsızlık, çatışma sıklığı, beş faktör kişilik özellikleri, özel güvenlik personeli.

ABSTRACT

The aim of this research is, to assert the effect of the private security personnel's levels of Neuroticism from The Big Five Personality Model on the frequency of the conflicts occurring. Another aim of this research is to present whether there is a relationship between the low levels of Neuroticism and the conflict frequency. The assessment is done by questionnaire method with 368 private security personnel who work in Gaziantep in June and August 2017. Exploratory Factor Analysis has been done on the data which is collected from the questionnaires, with this method it is been found that Neuroticism can be identified in two dimensions which are high emotional reactivity and depression. After the Exploratory Factor Analysis, the Confirmatory Factor Analysis is executed with the same set of data. It is been determined that the scale is explained in two dimensions. The Frequency Analysis is executed on the data set from the first part of the questionnaire which is focused on the gender, socio-demographic levels, marital status and the place of duty of the participants. Afterwards to test the various hypotheses of the study, Unpaired T-Test, One Way ANOVA and Simple Linear Regression analyses has been done. As a result of these analyses; it is been found that the Depression dimension of the Neuroticism of the private security personnel has an effect on the conflict levels that the these personnel has in the establishment.

Keywords: neuroticism, conflict frequency, five factor personality model, privat security personnel.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
ÖNSÖZ	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iii
TABLolar LİSTESİ	ix
ŞEKİLLER TABLOSU	xi
KISALTMALAR LİSTESİ	xii
BİRİNCİ BÖLÜM	
GİRİŞ	1
1.1.Problem Durumu.....	2
1.1.1. Problem Cümlesi.....	2
1.1.2. Alt Problemler.....	2
1.2. Araştırmanın Amacı.....	2
1.3. Araştırmanın Önemi.....	3
1.4. Araştırmanın Varsayımları.....	3
1.5. Araştırmanın Sınırlıkları.....	4
1.6. Araştırma Kapsamında Geliştirilen Hipotez ve Alt Hipotezler.....	4
İKİNCİ BÖLÜM	
KAVRAMSAL ÇERÇEVE	5
2.1. Kişilik Kavramı ve Tanımı.....	5
2.2. Kişiliğin Üç Yönü.....	6
2.2.1. Karakter.....	6

2.2.2. Mizaç	7
2.2.3. Yetenek.....	7
2.3. Kişiliği Belirleyen Faktörler.....	8
2.3.1. Biyolojik Faktörler	8
2.3.2. Kültürel Faktörler	9
2.3.3. Ailevi Faktörler	10
2.3.4. Sosyalleşme Süreci ve Sosyal Yapı.....	10
2.3.5. Mevcut Durumsal Faktörler	11
2.4. Kişiliğin Başlıca Özellikleri	11
2.4.1. Kişilik Özelliklerinin Çatışma ve Çatışma Eğilimi Üzerine Etkisi	13
2.5. Kişilik Kuramları.....	13
2.6. Beş Faktör Kişilik Modeli	18
2.6.1. Dışa Dönüklük – İçe Dönüklük.....	22
2.6.2. Yumuşak Başlılık – Hırçınlık.....	22
2.6.3. Sorumluluk – Dağınıklık	23
2.6.4. Gelişime Açıklık – Gelişmemişlik	24
2.6.5. Duygusal Tutarsızlık (Nörotizm) – Duygusal Tutarlık	25
2.7. Çatışmanın Tanımı	26
2.8. Çatışmaya Neden Olan Faktörler	28
2.8.1. Bireysel Faktörler	28
2.8.1.1. Kişisel Faktörler	29
2.8.1.2. Amaç ve Değer Farklılıkları	29
2.8.1.3. Statü ve Güç.....	30
2.8.2. Yapısal (Örgütsel) Faktörler.....	31
2.8.2.1. Örgütün Büyüklüğü	31
2.8.2.2. Kararın Ortaklaşa Alınması	32

2.8.2.3. Ödüllendirme Sistemleri.....	32
2.8.2.4. Denetim Biçimi.....	33
2.8.2.5. Değişim ve Belirsizlik	33
2.8.2.6. Yönetim Tarzındaki Farklılıklar	34
2.9. Çatışmanın Olumlu ve Olumsuz Sonuçları	35
2.9.1. Çatışmanın Olumlu Sonuçları	36
2.9.2. Çatışmanın Olumsuz Sonuçları	37
2.10. Özel Güvenlik Kavramı	37
2.11. Türkiye’de ve Dünyada Özel Güvenlik Hizmetinin Gelişimi.....	38
2.12. Özel Güvenlik Hizmetinin Önemi ve Özellikleri.....	40
2.13. Özel Güvenlik Hizmetleri Faaliyet Alanları	40
2.13.1. Koruma Hizmetleri.....	41
2.13.2. Devriye Hizmetleri	42
2.13.3. Alarm Cevap Hizmetleri.....	43
2.13.4. Danışma Hizmetleri.....	43
2.13.5. Ulaştırma Hizmetleri	44
2.14. Özel Güvenlik Sisteminin Yasal Alt Yapısı.....	44
2.15. Özel Güvenlik Görevlilerinin Görev ve Yetkileri.....	45
2.15.1. Özel Güvenlik Personelinin Görevleri	46
2.15.1.1. Olay Yeri Korunması İle İlgili Görevler	46
2.15.1.2. Güvenlik ve Emniyet Bakımından İdari Görevler.....	47
2.15.2. Özel Güvenlik Personelinin Yetkileri.....	48
2.15.2.1. Silah Bulundurma ve Taşıma Yetkisi	48
2.15.2.2. Kimlik Sorma ve Kimlik Tespit Etme Yetkisi	49
2.15.2.3. Zor Kullanma Yetkisi	50
2.16. Özel Güvenlik Görevlilerin Karşılaştıkları Sorunlar	51

2.17. Duygusal tutarsızlık Durumunun Karşılaşılan Sorunlarla İlişkisi.....	52
--	----

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM.....	54
3.1. Evren ve Örneklemi	54
3.2. Veri Toplama Araçları	55
3.2.1. Duygusal Tutarsızlık Ölçeği.....	55
3.2.2. Duygusal Tutarsızlık Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular	55

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	59
4.1. Demografik Değişkenlere Yönelik Bulgular.....	59
4.1.1. Cinsiyete Göre Frekans Dağılımları.....	59
4.1.2. Yaşa Göre Frekans Dağılımları	60
4.1.3. Eğitim Düzeyine Göre Frekans Dağılımları.....	61
4.1.4. Medeni Durumuna Yönelik Frekans Dağılımları.....	62
4.1.5. Katılımcıların Görev Yerlerine Göre Frekans Dağılımları	63
4.1.6. Özel Güvenlik Personelinin Yaşadıkları Çatışmalara Yönelik Bulgular	64
4.2. Hipotezlerin Testi.....	65
4.3. Özel Güvenlik Personelinin Duygusal Tutarsızlık Durumlarının Çatışma Düzeylerine Etkileri	66
4.3.1. Aşırı Tepkisellik Seviyesinin Çatışma Sıklığına Etkilerine Yönelik Bulgular	67
4.3.2. Aşırı Karamsarlık Seviyesinin Çatışma Sıklığına Yönelik Bulgular	67

4.4. Özel Güvenlik Personelinin Çatışma Sıklıklarının Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşması	68
4.4.1. Özel Güvenlik Personelinin Çatışma Sıklıklarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşması.....	68
4.4.2. Özel Güvenlik Personellerinin Çatışma Sıklığının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşması.....	69
4.4.3. Özel Güvenlik Personelinin Çatışma Sıklığının Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılaşması.....	70
4.4.4. Özel Güvenlik Personeli Çatışma Sıklığının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşması.....	71
4.4.5. Özel Güvenlik Personelinin Çatışma Sıklığının Görev Yerleri Değişkenine Göre Farklılaşması.....	71

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER	73
5.1. Sonuç	73
5.1.1. Genel Sonuçlar	73
5.1.2. Demografik Özelliklerin Çatışma Düzeylerine Yönelik Araştırma Sonuçları.....	74
5.1.3. Özel Güvenlik Personellerinin Yaşadıkları Çatışmalara Yönelik Sonuçlar	75
5.1.4. Duygusal Tutarsızlık Durumlarının Çatışma Sıklığına Yönelik Araştırma Sonuçları.....	76
5.2. Öneriler.....	77
5.2.1. Araştırmacılara Öneriler	77
5.2.2. İşletmelere Öneriler	78
KAYNAKÇA	80

TABLULAR LİSTESİ

	Sayfa No.
Tablo 1. Eric Berne'ye Göre Kişiliğin Üç Kısmı.....	16
Tablo 2. Carl Gustav Jung'ın İki Boyutlu Kişilik Sınıflandırması	16
Tablo 3. Eysenck'in İki Faktör Kişilik Özellikleri	20
Tablo 4. Beş Faktör Modeli Kişilik Boyutları ve Özellikleri	21
Tablo 5. Beş Faktör Kişilik Özelliklerini Oluşturan Boyutların Tanımları.....	24
Tablo 6. Mccrea ve Costa'nın Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Boyutlarına Göre Kişi Tanımında Kullanılan Sıfatlar	25
Tablo 7. Çatışmaya İlişkin Yanılgılar ve Gerçekler	36
Tablo 8. Döndürülmüş Bileşenler Tablosu.....	56
Tablo 9. Model İyiliği Uyum İndeksleri.....	57
Tablo 10. Cinsiyete Göre Frekans Dağılımları.....	60
Tablo 11. Yaşa Göre Frekans Dağılımları.....	61
Tablo 12. Eğitim Düzeyine Göre Frekans Dağılımları.....	62
Tablo 13. Medeni Durumuna Yönelik Frekans Dağılımları.....	62
Tablo 14. Katılımcıların Görev Yerlerine Göre Frekans Dağılımları	63
Tablo 15. Özel Güvenlik Personelinin Yaşadıkları Çatışma Boyutları Frekans Dağılımları.....	64
Tablo 16. Özel Güvenlik Personelinin Kimlerle Çatışma Yaşadıklarına Dair Frekans Dağılımları.....	64
Tablo 17. Özel Güvenlik Personelinin çatışma Yaşamamasından Dolayı Hatayı Kimde Gördüklerine Dair Frekans Dağılımları	65
Tablo 18. Özel Güvenlik Personelinin Çatışma Yaşadıktan Sonra Öz Eleştiri Yapıp Yapmadıklarına Dair Frekans Dağılımları	65
Tablo 19. Normallik Testi Sonuçları	66
Tablo 20. Korelasyon Analiz Sonuçları	66

Tablo 21. Basit Doğrusal Regresyon Analizi	67
Tablo 22. Basit Regresyon Analizi.....	68
Tablo 23. Özel Güvenlik Personelinin Çatışma Sıklıklarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşması	68
Tablo 25. Yaş Değişkenine İlişkin Bulgular	70
Tablo 26. Medeni Durum Değişkenine İlişkin Bulgular	70
Tablo 27. Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Bulgular	71
Tablo 28. Görev Yerleri Değişkenine İlişkin Bulgular	72



ŞEKİLLER TABLOSU

	Sayfa No.
Şekil 1. Freud Kuramına Göre Kişilik Modeli.....	15
Şekil 2. Çatışma Performans İlişkisi	28
Şekil 3. İki Faktörlü DFA Modeli	58
Şekil 4. Cinsiyete Göre Frekans Dağılımları	59
Şekil 5. Yaşa Göre Frekans Dağılımları	60
Şekil 6. Eğitim Düzeylerine Göre Frekans Dağılımları	61
Şekil 7. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Frekans Dağılımları	62
Şekil 8. Katılımcıların Görev Yerlerine Göre Frekans Dağılımları.....	63

KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	:	Amerika Birleşik Devletleri
CFI	:	Comparative Fit Index (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)
DFA	:	Doğrulayıcı Faktör Analizi
GFI	:	Goodness of Fit Index (İyilik Uyum İndeksi)
KFA	:	Keşfedici Faktör Analizi
KMO	:	Kaiser-Meyer-Olkin Katsayısı
NFI	:	Normed Fit Index (Normlanmış Uyum indeksi)
Ort.	:	Ortalama
RMSEA	:	Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü
SD	:	Ki kare serbestlik derecesi
SS	:	Standart Sapma
TDK	:	Türk Dil Kurumu
Vd.	:	Ve diğerleri
FBI	:	Federal Bureau of Investigation (Federal Soruşturma Bürosu)

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

İşletmelerin faaliyete geçmesi, üretim faktörlerini bir araya getirmesiyle mümkün olabilmektedir. Bu üretim faktörleri doğal kaynak, sermaye ve emektir. Emek olarak ifade edilen üretim faktörü, ortaya çıkan mal ve hizmeti oluşturan iş gücü anlamına gelmektedir. İş gücü faktörünün diğer bir adı ise beşerî sermayedir (Tekin, 2016:2). Kısaca “insan” unsuru, işletmenin faaliyet amacı doğrultusunda çalışan kişilerdir. Öte yandan işletmeler kurulduğu ilk süreçte, çok da dikkate alınmayan, “stres” faktörü ile karşı karşıya kalmaktadır. Stresin olmadığı bir çalışma ortamından bahsetmek neredeyse imkânsızdır. Stresi yok etmek mümkün olmadığına göre stresle baş etmeyi bilmek, başvurulabilecek en sağlıklı çözüm yoludur.

Stresle yaşamayı öğrenmek, stres altında çalışabilmek ve stres ortamında sağduyulu davranabilmek sonradan öğrenilebilecek bir durumdur. Bireyler bu tip stresli zamanlarında sahip oldukları duygusal tutarsızlık veya duygusal tutarlılık gibi kişilik özellikleri sayesinde bu sıkıntılı süreçleri daha kolay aşabilmektedirler. Stresin bir yerdeki varlığı çatışma ortamını da beraberinde getirmektedir. Dahası birey, işletmelerin görünen yüzü olarak tanımlanabilecek özel güvenlik görevlisi olarak çalışılıyorsa çalışma saatleri içinde çok farklı karakterde kişi ile görüşüyor demektir. Güvenlik görevlilerinin içinde buldukları bu durum, onları bir sebeple çatışma alanına sürüklemektir. Bu anlarda sahip oldukları duygusal tutarsızlık durumları onların çatışma konusuna yaklaşımını belirlemektedir.

Kişilik, bireylerin hayatlarının tüm alanında, dış dünya ile ilişkilerini oluşturdukları süreçte ve yaşamın içinde üstünlük sağlamasında önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle kişiliğin bireyi hayata bağlayan, onun kendisi ve çevresiyle ilişkilerini düzenleyen, kısaca bireyin yaşama biçimini etkileyen bir güç olduğu söylenebilmektedir (Türkmen, 2013: 2). Kişilik kavramının daha detaylı açıklandığı Beş Faktör Kişilik Özellikleri, 1980’li yılların sonunda kullanılmaya başlanmıştır. Buna göre, beş faktör kişilik özellikleri şunlardır: dışa dönüklük, duygusal tutarsızlık, yumuşak başlılık (uyumluluk), sorumluluk (öz denetim) ve gelişime açıklıktır. Bireyler sorun yaşadıklarında sahip oldukları bu özelliklere göre bir duruş sergilemektedirler (Zel, 2006: 26). Bu çalışmanın konusu ise beş faktör kişilik özelliklerinin alt boyutlarında yer alan duygusal tutarsızlık ve kişilerin iş yaşamlarında karşılaştıkları sorunlar sonucunda ortaya çıkan stres, sinir ve kaygı gibi olumsuz duygular, yani çatışma düzeyleri arasındaki etkiyi ölçmek oluşturmaktadır.

1.1.Problem Durumu

İşletmelerde güvenlik görevlisi olarak hizmet veren kişiler, işletmeye herhangi bir sebeple gelen konuklarla sorun yaşayabildiği gibi işletmenin kendi bünyesinde görev yapan diğer iş görenler ve yönetim kadrosuyla da çatışma yaşayabilmektedirler. Güvenlik görevlilerinin kişisel denge durumlarının bu çatışmanın sıklığı ve dozu konusunda bir etki yaptığını inanıldığından aşağıda ifade edilen problemler ve alt problemler araştırmaya değer görülmüştür.

1.1.1. Problem Cümlesi

Bu çalışmada “Özel güvenlik personelinin demografik özellikleri ile duygusal tutarsızlık durumları, çatışma sıklıkları üzerinde etkili midir?” sorusu problem cümlesi olarak belirlenmiştir.

1.1.2. Alt Problemler

Araştırma kapsamında aşağıda yer alan alt problemler belirlenmiştir.

- Özel güvenlik personelinin çatışma sıklığı demografik değişkenlere (cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi) göre farklılaşıyor mu?
- Özel güvenlik personelinin görev yerlerine göre çatışma sıklığı farklılaşıyor mu?
- Özel güvenlik personelinin duygusal tutarsızlık seviyesi (aşırı tepkisellik ve aşırı karamsarlık) çatışma sıklığını etkiliyor mu?

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, beş faktör kişilik özelliklerinden duygusal tutarsızlık durumları ve demografik özelliklere göre özel güvenlik personelinin yaşadıkları çatışma sıklıklarını ve seviyesini tespit etmektir. Ayrıca, örnekleme dâhil olan özel güvenlik personelinin duygusal tutarsızlık seviyeleri de bu çalışma ile belirlenecektir. Çalışma sonunda çatışmaya yatkın olan kişilik özelliği ile demografik özellikler hakkında elde edilen bulgularla uygulayıcılara tavsiyelerde bulunulacaktır.

1.3. Araştırmanın Önemi

Özel güvenlik personelinin beş faktör kişilik özelliklerinden duygusal tutarsızlık durumu ile demografik özelliklerinin çatışma sıklığı üzerine etkileri incelenmiştir. İlgili literatür incelendiğinde, beş faktör kişilik özelliklerinin konu edildiği araştırma sayısı bir hayli çok olmasına rağmen duygusal tutarsızlık ya da başka bir alt boyutun tek başına ele alındığı başka bir çalışmaya pek fazla rastlanmamıştır. Araştırmada beş faktörlü kişilik özelliklerinin alt boyutlarında yer alan duygusal tutarsızlığı, incelemiştir. Günümüz rekabet koşullarında işletmelerin kârlı bir yapı sergilemesi ancak personelin verimli çalışması ile mümkün olabilmektedir. Özel güvenlik görevlileri ise “işletmelerin görünen yüzü” olarak tanımlanabilir. Çünkü işletmelere gelen kişiler, her ne sebeple işletmeye gelmiş olursa olsun, önce güvenlik görevlileri ile karşılaşmaktadırlar. Bununla beraber işletme içinde görev yapan tüm çalışanlar da çoğunlukla güvenlik görevlileri ile iletişim kurmak zorundadırlar. Gerek güvenlik tedbirleri nedeni ile olsun gerekse kim ile görüşüleceğini veya hangi nedenle geldiklerini açıklamak için olsun gelen misafirler güvenlik görevlisinin sorularına cevap vermek zorunda kalmaktadırlar. Belki de çok kısa bir süre içinde gerçekleşen bu iletişim, gelen konunun nasıl bir işletmeye geldiğine dair fikir sahibi olmasına yardımcı olabilmektedir. İşletmenin daha girişinde yaşanan herhangi bir sorun, hemen akabinde içeride yapılacak olan iş görüşmesini de etkilemektedir. Bu etki, eğer girişte sorun yaşanmamışsa olumlu olabileceği gibi, bir aksaklıkla karşılaşmış ise olumsuz yansımaktadır. Benzer durum işletme çalışanları ve işletmenin güvenlik görevlileri arasında da gerçekleşmektedir. Aynı kurumda çalışan personelin herhangi bir konuda tartışmaya girmiş olması asla olmaması gereken bir durum olarak adlandırılabilir.

Bu araştırma, özel güvenlik görevlilerinin duygusal tutarsızlık durumlarının çatışma sıklıkları ve seviyesine etkisine yönelik ilk çalışma olması nedeniyle önemlidir. Müşterilerle ilk teması sağlayan, gerektiğinde silah taşıyan bu kişilerin çatışma eğitimleri üzerinde etkili olan faktörlerin bir kısmının belirlenmesi nedeniyle bu araştırmanın sonuçları uygulayıcılar açısından da önemlidir.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

Bu araştırmada örneklem kapsamına dâhil edilen kişilerin evreni temsil ettiği, dağıtılan anket formlarının gerçek duruma uygun olarak doldurulduğu varsayılmıştır.

1.5. Araştırmanın Sınırlıkları

Evrenden toplanan verilerle yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular, örnekleme dâhil olan kişilere göre değişebileceğinden araştırma bulguları verinin toplandığı örneklem ile sınırlandırılmıştır. Kişilerin duygusal tutarsızlık durumları ve çatışma eğilimleri birbirinden farklılık gösterebildiği gibi içinde buldukları ruh hâllerine göre de değişiklik arz edebilmektedir. Bu nedenle bu araştırmada tespit edilen çatışma eğilimleri, sadece uygulandığı zaman dilimi ile sınırlıdır. Bu araştırmada veriler toplanırken duygusal tutarsızlık durumlarına etki edebileceği düşünülen bazı kişisel özellikler belirlenmiştir. Belirlenen bu kişilik özelliklerinin haricinde de duygusal tutarsızlık durumlarını etkileyebilecek kişisel özelliklerin olabileceği düşünüldüğünde bu konunun da bir kısıt olabileceği değerlendirilmektedir.

1.6. Araştırma Kapsamında Geliştirilen Hipotez ve Alt Hipotezler

Bu araştırma kapsamında özel güvenlik personeli olarak çalışanların duygusal tutarsızlık seviyeleri ile demografik özelliklerinin çatışma sıklıkları üzerine etkisinin tespitine yönelik geliştirilen hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H1: Özel güvenlik personelinin çatışma sıklığı demografik değişkenlere (Cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi) göre farklılaşır.

H1a: Özel güvenlik personelinin çatışma sıklığı cinsiyete göre farklılaşır.

H1b: Özel güvenlik personelinin çatışma sıklığı medeni duruma göre farklılaşır.

H1c: Özel güvenlik personelinin çatışma sıklığı eğitim seviyesine göre farklılaşır.

H2: Özel güvenlik personelinin çatışma sıklığı görev yerlerine göre farklılaşır.

H3: Özel güvenlik personelinin duygusal tutarsızlık seviyesi (aşırı tepkisellik ve aşırı karamsarlık) çatışma seviyesini etkiler.

H3a: Özel güvenlik personelinin aşırı tepkisellik seviyesi, çatışma sıklığı üzerinde pozitif ve anlamlı etkiye sahiptir.

H3b: Özel güvenlik personelinin aşırı karamsarlık seviyesi çatışma sıklığı üzerinde pozitif ve anlamlı etkiye sahiptir.

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Araştırmanın bu bölümünde kişilik kavramı, kavrama dair tanımlar, kişiliğin üç yönü, kişiliği belirleyen faktörler, kişiliğin başlıca özellikleri hakkında bilgiler verilecektir. Kişilik modelleri, kişilik modellerinden beş faktör kişilik modeli de bu bölümde ele alınacak diğer konular arasında yer almaktadır.

2.1. Kişilik Kavramı ve Tanımı

Kişilik kelimesi, Latince kökenli bir kelime olup “maske” anlamına gelmektedir (İşçi, 2007: 105). Yerel ve yabancı literatür tarandığında kişilik kavramı, birçok açıdan ele alınmış ve kapsamının oldukça geniş bir içerik taşıdığı tespit edilmiştir (Baymur, 1993: 253). Elde edilen bu bilgiler ışığında kişilik kavramı, insana dair ilgi alanları ve onların tutumları, becerileri, diyalog stilleri hatta nasıl bir imaj taşıdıklarını içine almaktadır (Eriksen, 1984: 108). İnsanın yaradılışı gereği her birey diğerinden farklılık göstermektedir. Bu farklılıklar fiziksel açıdan olabileceği gibi karakter açısından da olabilmektedir. Bu tür farklılıkların ortaya çıkmasının sebepleri kişilerin genlerinden kaynaklanabilmektedir. Ancak her bireyin yaşadığı hayat ve aile içindeki kültür yapısı, kişiliğe etkilemektedir. Kişilik kavramının geniş bir açı ile ele alınması gerekliliğinin sebebi bu birey çeşitliliğinin fazla sayıda olmasıdır (Güney, 2011: 183-184).

Burger (1993) tarafından kişilik: Bireyin tüm ilgi alanının tamamını, hayata karşı tutumunu, becerilerini, kendini ifade etme biçimini, toplum içerisindeki görünüşünü ve topluma karşı uyumunu gösteren özelliklerinin tamamı olarak tanımlanmıştır (Burger, 1993: 10-25). Kişi, toplum ve kendisi ile devamlı iletişim durumundadır. Kişilik, kişinin yalnızca belli özelliklerini değil, tüm özelliklerini ve bu özelliklerin birbirine olan etkilerini de kapsamaktadır. Yaşam alanı içerisindeki kişiyi etkileyen etkenler, kişinin dış görünüşünü, düşünüş tarzını, yaşam biçimini, sahip olduğu alışkanlıklarını yani bireyin kişilik özelliklerini oluşturmaktadır (Erkoç, 2008: 4).

Kişilik, anlaşılması güç bir kavram olduğu için birçok açıdan ele alınmış ve farklı disiplinlerde farklı tanımlar yapılmıştır. Bu nedenle geçmişten günümüze kadar ortak bir tanımda karar kılınamamıştır. Psikologlar, davranışsal bilimciler ve pazarlamacılar kişiliği farklı açılardan incelemiş ve açıklamaya çalışmışlardır (Şimşek, 2006: 18-19). Psikologlar için kişilik, kişinin kendine has ve kişiyi diğerlerinden ayıran özelliklerini kapsamaktadır. Kişinin

devamlı ortaya koyduğu kendine özgün olan hareketleri yansıtmıştır (Morgan, 1999: 15-16). Davranış bilimcileri ise kişiliği, bireylerin toplum içinde sergiledikleri toplumsal ve özgün tavır şeklinde açıklamıştır. Toplum içinde bireyin sergilemiş olduğu eylemler, konuşma tarzı, tehlike anlarında sergilediği tepkinin biçimi vb. değişkenlerdir. Özgün tavır olarak ise bireyin kimseye bahsetmediği tecrübeleri ve fikirleridir (Atkinson vd., 1995: 95-99). Pazarlamacılar kişiliği, mal veya hizmet satın alan kişilerin satın alma eylemleri açısından kümelenmesiyle ilgili olarak açıklamaya çalışmışlardır. Örnek olarak, yeni ürüne karşı kişinin çabuk adapte olabilmesi veya olamaması, geçimsiz tüketici veya anlayışlı tüketici, risk almaktan çekinmeyen veya titiz davranan tüketiciler verilebilir. Pazarlamacılar tüketicilerin özelliklerine göre bu davranış biçimlerini anlamaya çalışmaktadır (Altunışık, Özdemir ve Torlak, 2006: 29).

2.2. Kişiliğin Üç Yönü

Bireylerin devamlı bir şekilde kendini, diğer bireyleri ve evreni anlamaya çalışması, onlarla etkileşime geçmesi, düşünmesi sonucunda değişen çevre koşullarına bağlı olarak fiziksel ve psikolojik etkileşimden kişiliği ortaya çıkmaktadır (Cloninger vd., 1993: 975-990).

Kişilik, anlaşılması güç bir kavram ve birden fazla bileşenin bir araya gelmesiyle ortaya çıkmaktadır. Bu sebeple kişiliği doğru kavrayabilmek için üç esas bileşen olan karakter, mizaç ve yeteneğin iyi anlaşılması gerekmektedir. Bu üç kavram, genellikle kişilik ile eş anlamlı olarak kullanılmalarına rağmen tam anlamıyla kişilik kelimesinin anlamını karşılamamaktadırlar. Ancak kişiliğin oluşmasında önemli etmenlerdendir (Erdoğan, 1991: 244-255).

2.2.1. Karakter

Karakter, kişinin diğer kişiler tarafından muhakeme edilen ve değerlendirilen nitelikleridir (Coon ve Mitterer, 2008: 388). Karakter ile kişilik kavramları farklı olmalarına rağmen çoğu zaman birbirlerinin yerine kullanılmaktadır (Hogan, 2009: 29). Karakter bireyin dünyaya gözünü açmasıyla varlığını belli etmekte ve devamlılık göstermektedir. Kişilik ise bireyin reşit olduktan sonra kendini bilmesi ve değerlendirmesi aşamalarından sonra kendini belirginleştirmektedir (Eren, 2010: 84).

Karakter, kişinin hayatını sürdürdüğü ortamın, ailenin ve eğitim ve öğretim aldığı okulun etkisiyle biçimlenmektedir. Karakter için iki farklı aşamadan söz edilebilir. Bunlardan

birincisi, bireyin toplum içerisinde kabul edilme, takdir edilme ve mükâfatlandırılma gibi durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bireyler bu tip durumlarda kendi menfaatleri doğrultusunda hareket eder ve bulunduğu ortamda uyumlu, dürüst, saygılı görünürler. İkincisi ise temel idealler aşamasıdır. Bu aşamada bireyler zor ve olumsuz anlarda bile kendi karakterlerinden taviz vermeden toplum tarafından kabul edilmiş tutumları göstermeye devam ederler (Zel, 2006: 19-20). Sonuç olarak karakter kişiliğin sosyal ve ahlaki yönlerini belirlemektedir (Tosun, 1999: 165).

2.2.2. Mizaç

Mizaç, kişiliğin oluşmasındaki etmenlerden biridir. Mizaç, kişiye anne ve babadan genler yoluyla geçer ve devamlılık gösterir (Güney, 2011: 195-196). Köknel (2005) mizacı, kişinin toplum yaşamı içerisinde kendisine has olan duygusal tepkilerinin sayısal ve özellik olarak karşılık vermesi şeklinde ifade etmektedir (Köknel, 2005: 24).

Mizacın oluşmasını etkileyen birçok faktör bulunmaktadır ve bu faktörlerden belki de en önemlisinin kişinin beden uyumu olduğunu söyleyen Hipokrat, mizacı dört farklı şekilde sınıflandırmıştır. Bunlar (Cloninger ve Svrakic, 1997: 122; Eroğlu, 1996: 146):

1. Neşeli Mizaç: Keyifli, canlı, girişken, hayata karşı umutlu ve bağlandıkları şeye karşı kolay değişiklik gösteren mizaç türüdür.

2. Soğukkanlı Mizaç: Durgun, fevri hareket etmeyen, güçlü, çok neşeli görünmeyen mizaç türüdür.

3. Kızgın Mizaç: Çabuk öfkelenen, tez canlı, hareketli, huysuzluğu zor geçen mizaç türüdür.

4. Melankolik Mizaç: Utangaç, durgun, hüznü, mutlu olmayan, tedirgin, güçsüz şahsiyet görüntüsü çizen mizaç türüdür.

2.2.3. Yetenek

Kişiliğin oluşmasında bir diğer yardımcı etmen de yetenektir. Yetenek, kişisel ya da bulunduğu örgütle ilgili kararlar vermede ve diğer kişilerle iletişime geçmede önemli olduğu gibi (Lashley, 2001: 84; Langton ve Robbins, 2007: 11) bireyin tabiatında olan ve devamlı gelişme gösteren tutum, hissiyat ve düşünme özelliklerini üretken şekilde kullanması özelliğidir (Buckingham ve Vosburgh, 2001: 22). Şimşek'e (2011) göre yetenek iki gruba ayrılmaktadır. Bunlar bedensel yetenek ve zihinsel yetenektir. Bedensel yetenek, insanların sahip olduğu

organlar aracılığıyla gerçekleştirmiş olduğu yürüme, koşma, dokunma, tat alma, koklama vb. özellikleri ifade etmektedir. Zihinsel yetenek ise insanların ilişkileri anlama, analiz yapabilme ve sorunları çözebilme yeteneğini ifade eder (Şimşek vd., 2011: 100-101).

Yetenek insanların kendilerine olan güvenini arttırmakta ve toplum içinde tanınmasına, ilgi, alaka görme ve takdir edilmesine katkı sağlamaktadır. Çünkü yetenekli insanlar çevrelerinde olan bütün zorluklara rağmen yetenekleri aracılığıyla mutlaka bir çözüm yolu bulurlar. Bu durum da onların takdir edilmelerine yardım etmektedir (Güney, 2009: 198).

2.3. Kişiliği Belirleyen Faktörler

Kişilik, anne ve babadan geçen genlerin çevreyle etkileşimi sonucunda oluşmaktadır. Genler aracılığı ile kişinin fiziksel niteliği; çevresel faktörler aracılığı ile de toplumsal ve kültürel nitelik oluşur. Çevresel etkileşim bireyin yaşam süresince içinde bulunduğu aile, inanç şekli, biçimsel olan veya olmayan toplulukları belirlemektedir (Schein, 1985: 114).

İnsanın yaşam biçimini belirleyen kişilik, bulunduğu çevreye göre farklı durumlarda karakteristik olarak karşılık verme şeklini de ifade etmektedir. Kişinin yaşamı boyunca kişiliğe ait niteliklerin aynı kaldığı ve önemli bir yere sahip olduğu ileri sürülebilir (Chen, 2008: 579). Ancak kişiliğin oluşmasına yardımcı olan etmenlerin neler olduğu sorusuna kesin bir cevap vermek olası değildir. Öte yandan kişilik ile ilgilenen bilim insanları, kişiliği belirleyen bazı ortak faktörleri belirleyerek kişiliğin oluşmasında hangi etmenlerin olduğunu tespit etmek için araştırma yapmışlardır (Koca, 2009: 37).

Kişiliğin ortaya çıkmasındaki faktörlerin belli olmamasının nedeni, oldukça fazla değişkenin ve ruhsal sürecin kişiliği etkilemesinden kaynaklanmaktadır. Bu zorluklara rağmen bilim insanları bu faktörleri beş başlık altında toplamışlardır. Bunlar: biyolojik faktörler, kültürel faktörler, ailevi faktörler, sosyalleşme süreci ve sosyal yapı faktörleri ve mevcut durumsal faktörlerdir (Carrell vd., 1997: 45).

2.3.1. Biyolojik Faktörler

Kalıtım yaklaşımına göre insanların kişilik özellikleri gen yapısının düzenine bağlı olarak oluşmaktadır (Yüksel, 2006: 58). İnsanların gen yapısı, davranış biçiminin belirlenmesinde, düşünme süreci ve etkinliklerinde önemli bir paya sahipken; değer yargıları, hedef belirleme ve inanç sistemini oluşturmada fazla önemli değildir (Cüceoğlu, 1991: 405). Buna göre, insanların biyolojik özellikleri olan gözü, saçı, boyu, kilosu, iskelet yapısı, güçlülük

gibi özelliklerinde kalıtım, büyük öneme bir sahipken; bulunduğu toplumun gelenek, görenek, inanç vb. değer yargıları üzerinde kalıtımın önemli bir etkiye sahip olduğu söylenemez (Zel, 2006: 12-13).

Bireyleri diğer bireylerden fiziksel olarak ayırmanın en belirgin yolu kişilerin dış görünümleridir. İnsanların yaş, cinsiyet, boy, sağlık, bedensel yapı gibi fiziksel özellikleri, kişiliğin oluşmasındaki etkenlerdendir. İnsanların dış görünümü tam anlamıyla kişilik özelliklerini belirlemese de insan ilişkilerini ve diğer insanların kişiye karşı davranış şeklini belirlemektedir (Feldman, 1997: 292).

Toplum hayatında yaş grubuna göre kişilerden beklenen davranışlar da farklılık göstermektedir. Bu durumda insanlar, toplum içerisinde yaşına uygun davranış biçimlerini benimsemektedir. Aynı şekilde kişiler cinsiyetlerine göre yapabilecekleri ve yapamayacakları davranışları sergilemektedir. Toplum içerisindeki bu durum insanların kişilik özelliklerinin biçimlenmesini sağlamaktadır. Bilim insanlarının araştırmalarına göre kişilerin beden yapıları da kişilik özelliklerinin belirlenmesinde etkili olmaktadır. Bilim insanları üç beden tipine göre kişilik özelliklerini açıklamaya çalışmışlardır. Buna göre şişman ve kısa boylu kişilerin uysal, girişken ve rahat olduğu; zayıf ve uzun boylu kişilerin yalnız olmayı seven, çabuk sıkılan ve kontrollü olduğu; iri kıyım ve kaslı olan kişilerin ise kavgacı ve gürültülü olduğu belirlenmiştir (Yakut, 2006: 37-38).

2.3.2. Kültürel Faktörler

Kişilik, yalnızca kalıtımsal olarak değil bireyin yaşadığı çevrenin kültürüyle de şekillenmektedir. Kültür, toplum içerisinde yaşayan kişilerin ortak yaşam şekilleri ve davranışlarının bütünüdür. Kişi, yaşadığı toplumun devamlı etkisi altındadır ve kişinin davranışlarında bu kültürün yansması oldukça fazladır (Cüceoğlu, 1991: 95). Kişilerin değer yargıları, giyim şekli, yemek yeme şekli, değer yargıları, dini yaşayış biçimi vb. toplum kültürünün etkisi altındadır (Kulaksızoğlu, 1998: 55-56).

Kültür, bireylerin toplum içindeki tavır ve davranışlarının oluşmasını sağlamaktadır. Her toplumun kendine has insan ilişkilerini oluşturan davranış ve tavır biçimleri olduğu bilinmektedir. Toplumsallaşma süreci içinde insan davranışları kültürün etkisi ile kişiliğin oluşmasına yardım etmektedir (Brown, 1967: 56).

Kişiliğin oluşmasında toplum kültürü, bireylerin çocukluk zamanlarında büyük önem arz etmezken, çocukluktan yetişkinliğe geçişten sonraki dönemlerde kültürün yoğun bir şekilde kişiliği etkilediği görülmektedir (Roach, 2006: 78). Kalıtım yoluyla kişinin kazandığı özellikler,

toplum kültürü ile etkileştikten sonra yeni bir boyut kazanmaktadır. İnsanlar bulunduğu toplumun kültürünü önce anlamaya çalışmakta daha sonra davranışlarıyla uygulamaya çalışmaktadır. Bu kültür etkileşim süreci, insanların kişiliğinin oluşmasında etkilidir (İyigün, 2012: 66).

2.3.3. Ailevi Faktörler

Bireyler doğduktan sonra, ilk, aile ortamında sosyalleşirler. Bir toplumun davranış biçimi ve kuralları ilk defa anne ve babadan çocuklarına aktarılır ve tanıtılır. Kişiliğin oluşmasında aile bireyleri, çocuğu farklı şekillerde etkilemektedir. Bunlar (Martin ve Fellenz, 2010: 82):

- İlk olarak anne ve babanın tavrı ve çocukları ile etkileşimi, çocukların belirli davranış biçimine sahip olmasında etkilidir.
- Çocuklar ailenin yaşça büyük üyelerini taklit ederek rol model alırlar ve davranış biçimi oluşturmaya çalışırlar.
- Çocuğun yetiştiği topluma göre ailesinin yapısı, ekonomik durumu, genişliği, sahip olduğu din gibi özellikler kişilik üzerinde etkilidir.

Bireylerin kişiliğinin yaşadığı çevrenin, ailesinin, toplum içindeki diğer bireylerle olan etkileşim ve iletişim sonucunda oluştuğu bilinmektedir. İnsanlar, doğduktan sonra sosyal değerleri öğrenmeye başladıkları ilk yer ve ilk sosyal grup ailedir (Morgan, 1991: 322). Yapılan bazı çalışmalarda, bireylerin iyi anne ve baba olamayan kişiler tarafından yetiştirilmesi, gelecekte bu bireylerin de kendi çocukları olduğu zaman iyi anne veya baba olamadıkları tespit edilmiştir. Kişiliğin oluşmasında çok önemli bir etkiye sahip olan aile içi yaşamda (Kolasa, 1969: 152) anne ve babanın daha bilinçli ve demokratik bir yapıya sahip olması, çocukların daha iyi iletişim kurabilmelerine, girişken, rahat ve gerçekçi tutum sergilemelerine olanak sağlamaktadır. Ailenin fazla otoriter davranması aile büyüklerinin kendi tutum ve davranışlarını çocuğa dayatması, çocuğun geçimsiz ya da çekingen bir kişiliğe sahip olmasına neden olabilir (Özdemir vd., 2012: 568).

2.3.4. Sosyalleşme Süreci ve Sosyal Yapı

Sosyalleşme süreci, kişiliğin oluşmasında önemli etkenlerden biridir. Sosyalleşme, bireyin doğumundan sonra, ilk olarak anne, baba ve aile çevresi ile başlar ve daha sonra okul, iş arkadaşları vb. sonradan tanıştığı insanlarla gelişen bir süreçtir (Aydın, 2002: 46).

Bireylerin ait olduğu toplum hayatında sosyal sınıflar ve toplumu oluşturan diğer alt kültürler de kişiliğin oluşumunu etkilemektedir. Bir toplumun kültürel yapısı, sahip olduğu birçok alt kültürün etkileşimi sonucunda ortaya çıkmaktadır (Güney, 2011: 191). Sosyal sınıf, kişilerin sahip olduğu ortak meslek, eğitim ve ekonomik durum sonucunda ortaya çıkan gruplara verilen isimdir. Toplum içerisinde farklı eğitim ve ekonomik gelir seviyesine sahip olan kişiler bulunmaktadır. Bu sebeple aynı kültürel değerlere sahip insanlar arasında da sosyal sınıf oluşabilmektedir. Ancak böyle bir durum da insanların beklentilerini farklılaştırmaktadır. Çocuk yaşlardan itibaren bu beklentiler, insanların kişilik özelliklerini etkileyebilmektedir (Kulaksızoğlu, 1998: 70).

2.3.5. Mevcut Durumsal Faktörler

Kişiliğin oluşmasında bir diğer faktör de mevcut durumsal faktörlerdir. Bu faktörler kitle yayım araçları, kişinin aile içi doğum sırası ve kişilere örnek olabilecek yetişkin insanlar grubudur. Dergi, gazete, kitap vb. kitle iletişim araçlarını kullanan ve kullanmayan; yetişkin insanlardan bir kişiyi kendine örnek alan veya almayan insanların kişilikleri arasında farklılık görülmektedir (İyigün, 2012: 67). Aile bireyleri içerisinde doğum sırasının da kişiliği etkileyen faktörlerden biridir. Aile içindeki çocuk sayısına bağlı olarak son çocuk ile ilk çocuk arasında zekâ, yetenek ve sosyalleşme gibi konularda farklılıkların görüldüğü bilinmektedir. Buna göre ilk çocukların daha kolay ilişki kurabilen, zeki ve yetenekli olduğu gözlenmektedir (Adler, 2011: 44).

Durumsal faktörler, bireylerin farklı nedenlerle içinde bulunduğu çevre koşulları, kişiliği etkilemektedir. Örneğin, kişilerin çalıştığı ortam, çalışma saatleri ve yapılan işin stres düzeyinin kişiliğe etkisi farklı olmaktadır. Yüksek stresli ve uzun çalışma saatlerine maruz kalan bir kişi, bu durumdan olumsuz etkilenebilir. Bu olumsuzlukları, özel hayatına yansıtabilir ve agresif bir insana dönüşebilir. Bu agresif hâl ve olumsuzluklar, kişinin çevresindeki insanlar tarafından dışlanmasına ve sosyal ortamlarda daha az bulunmasına neden olur. Böylece daha az sosyalleşmeye bağlı olarak bireyin kişiliği de etkilenmektedir (Harray ve Donahue, 1994: 9-18).

2.4. Kişiliğin Başlıca Özellikleri

Kişiliğin oluşmasını sağlayan başlıca özellikler, Erdoğan tarafından şu şekilde açıklanmıştır (Erdoğan, 1997: 92):

Kişilik Bazı Davranışların Toplamıdır: Kişinin yaşamı boyunca öğrenme ve anlama yoluyla elde ettiği davranışsal süreç, kişiliğin oluşmasına yardımcı olur. Bu sebeple kişiliği bireyin özel yapısı ve bu yapıdan ziyade kişinin bütün davranışsal özellikleri akla gelmelidir. Kişilik sosyal ortamda gelişen sosyal davranışların bir sonucu ve nedenidir. Sosyal yapı gereği bireyin bazı davranışları kurallara bağlanacak ve buna göre bireyin kişiliği gelişecektir.

Kişilik Aynı Zamanda Özel Çevrenin Ortaya Çıkardığı Bir Olgudur: Kişilerin yaşamını sürdürdüğü çevreye özgü bazı davranışları gerçekleştirmesi gerekmektedir. Buna göre bireylerin aile ve iş yaşamlarındaki davranışlarına göre kişilikleri oluşmaktadır.

Kişilik Bireysel Dengenin Ürünüdür: Bireylerin normal bir kişiliğe sahip olabilmesi için normal bir kişilik dengesine ihtiyacı vardır. Bu doğrultuda kişiler, kötü ve iyi, olumlu ve olumsuz davranışları ayırt edecek, kendince yorumlayacak ve düzenleyecektir.

Kişilik Davranışlara Yön Verir ve İdare Eder: Bireysel amaçlar kişiden kişiye farklılık gösterir. Bazı bireyler için iyi olan bir amaç bazı bireyler için yetersiz veya kötüdür.

Kişilik Belirli Zaman Dilimleri İçindeki Davranışların Bütünleşmesinden Oluşur: Kişilik, bireylerin belli bir zaman dilimini değil geçmiş, şimdi ve gelecek zamanını kapsamaktadır. Yani kişiler, geçmiş yaşamının tecrübeleri ve yaşadığı zamandaki düzenlemelerle geleceğini planlamaya çalışmaktadır. Bundan dolayı kişilik, bireylerin bütün zamanının davranışsal sonucudur.

Eren (2001)'e göre ise kişilik özellikleri şunlardır (Eren, 2001: 84):

- a) Kişilik, bireylerin hem kalıtsal hem de sonradan edindiği davranışların tamamıdır.
- b) Kişilik, bireylerin edindiği davranışların düzenlenmesi ve bunun sonucunda meydana gelen bir yapıdır.
- c) Meydana gelen bu yapı sayesinde kişiler davranışlarını yaşadığı çevreye göre uydurur ve farklı çevrelerde farklı tavır ve muamele gösterirler.
- d) Bireylerin kalıtsal olarak elde ettiği karakter ve kendine has özellikleri kişilik için vazgeçilmez birer öğedir.
- e) Bütün bireylerin kişilik özellikleri, insanları birbirinden ayırt edici ve farklı özellik taşır.

2.4.1. Kişilik Özelliklerinin Çatışma ve Çatışma Eğilimi Üzerine Etkisi

Kişilik, bireyin geçmiş deneyimleri, yaşadığı anın uygulamaları, gelecek hakkındaki düşünceleri, diğer bireylerle olan etkileşimiyle ortaya çıkan düşünsel ve fiziksel farklılıklar ve bu özelliklerin bireyin davranış ve düşüncelerini etkileme biçimidir (Erdoğan, 1991: 236). Örgüt içerisindeki kişi ya da grupların beraber çalışmak zorunda olmalarından kaynaklanan sorunlar neticesinde olağan faaliyetlerin durmasına ya da yeni sorunların ortaya çıkmasına sebep olan olaylara çatışma denmektedir (Eren, 1991: 429).

Çatışmanın ana unsuru insan olduğu için kişilik özelliklerinin çatışmaya doğrudan etkisi bulunmaktadır. Toplum, örgüt ve grup içerisinde birbirinden farklı kişilik özelliklerine sahip olan insanların olaylara bakış açısı ve bu olayları yorumlaması da birbirinden farklı olmaktadır. Bunun sonucunda da çatışmaların (uyuşmazlıkların) olması kaçınılmazdır. Bireylerin kişilik özelliklerinden kızgınlık, hırçınlık veya tersi şekilde pasiflik, aşırı uysallık gibi huyları çatışmaların ana nedenini oluşturmaktadır (Özalp, 1989: 83). Örneğin, bir alan veya siteyi koruyan güvenlik görevlisinin işini yaparken gelen ziyaretçilere karşı tavrının saldırgan bir şekilde olması çatışmalara neden olabileceği gibi; görev sırasında herhangi bir olayın olması durumunda güvenlik görevlisinin pasif kalması da çatışmaya neden olmaktadır.

2.5. Kişilik Kuramları

Kişilik kavramının tam bir tanımı bulunmamaktadır ve bu sebeple farklı görüş ve düşünceler, ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte kişilik, davranış bilimiyle sürekli bir gelişme gösterdiği için kişilikle ilgili değişik kuramların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Davranışsal açıdan kişiliği incelemeye çalışan kuramcılar, kişiliğin görüntüsü ve oluşum şeklini temel alarak kişilik hakkında kavram geliştirmeye çalışmışlardır (Erdoğan, 1997: 98).

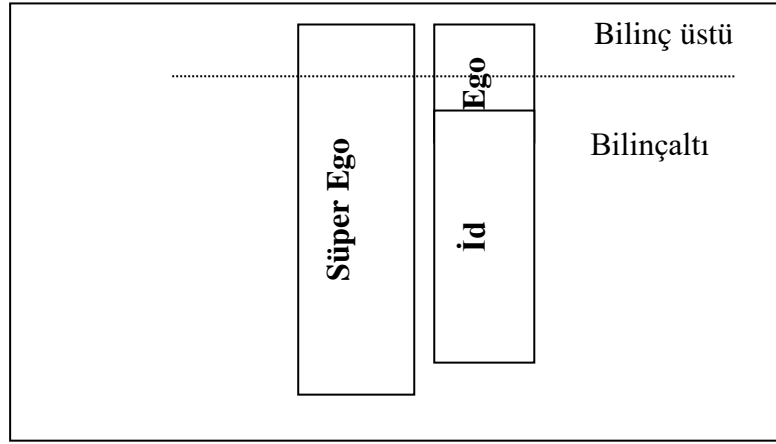
Kişilik kuramı, davranışların kısa ve öz ifadesini yaparak eldeki bilgilerden anlamlı bir bütün meydana getirecek şekilde bir araya gelmesini sağlamak önemlidir (Schein, 1995: 115). Kişiliğin tanımı gibi kişilik kuramları da araştırmacılara göre farklılık gösterdiği için ortak bir kuram bulunmamaktadır. Kuram geliştiren her araştırmacının kendi görüşü, çocukluk geçmişi, bireylerle olan iletişimi, geliştirdiği kuram üzerinde etkili olmuştur. Bu yüzden kuramlar birbirleriyle tutarsız gibi görünse de aslında her kuram kişiliğin farklı bir alanını açıklamıştır (İnanç ve Yerlikaya, 2009: 6-7).

Sigmund Freud'un Kişilik Kuramı: Psikoloji üzerine birçok çalışması bulunan ve bu konuda öncü olarak kabul edilen Freud, Psikoanalitik Kuramı'nın kurucusudur. Ferud, bu

kuramda bireylerin davranışlarını anlamak için onların derinlerindeki duygusal yaşanmışlıklarını anlayabilmek gerektiğini savunmaktadır (Burger, 2006: 72). Bu kurama göre insan, davranışlarının çoğunu sevgi ihtiyacının karşılanma seviyesine ve bilinçdışı dürtülerine göre sergilemektedir. Bilinçdışı dürtülerin özüne inmek, her ne kadar zor olsa da, bireyin davranışlarının özünde sevgi yoksunluğunun olduğunu ileri sürmektedir (Eren, 2010: 85). Freud kişiliği açıklamak için buzdağı benzetmesini yapmaktadır. Bu benzetmeye göre buzdağının suyun altında kalan kısmı kişiliğin önemli bölümünü oluşturmaktadır (Tsai, 2003: 25).

Psikoanalitik kuram, bireylerin normal ve anormal olan düşüncelerinin davranışlarını somut olarak nasıl etkilediği hususunda insanlara bilgi verir. Spinoza'nın determinizm (nedensellik) anlayışı Freud'un psikoanalitik kuramını geliştirmesinde etkili olmuştur. Determinizm anlayışı, insanların davranışlarının bir nedeni olduğunu ve tesadüfen gerçekleşmediğini söyler (Arı, 1999: 21).

Freud, kişiliğin yapısını alt benlik (id), benlik (ego) ve üst benlik (süper ego) olarak üç başlık altında açıklamıştır. Alt benlik, yani id, kişiliğin en ilkel kısmıdır. Bu bölümde insanların bilinçaltındaki ilkel dürtülerin, kişiliğe olan etkisinden bahsetmektedir. Bu dürtüler çoğunlukla sevgi ve cinsellik ihtiyaçlarıdır. Eğer bireyler özgür bir biçimde hareket etme fırsatına sahiplerse ilk olarak bütün dürtülerini doyuma ulaştıracak davranışlarda bulunurlar. Benlik, bireylerin toplum içindeki yaşamını düzenleyen bölümdür. Yani toplum içindeki davranışlarını düzenler ve toplumun hoş görmediği ilkel dürtülerini denetim altında tutar. Üst benlik, bireyin yaşadığı çevrenin sahip olduğu örf, adet, gelenek ve göreneklerine göre şekillenir. Bireylerin davranışlarını üst düzeyde kontrol altına almasını sağlamaktadır (Erdoğan, 1997: 102). Aşağıda yer alan Şekil 1'de, id, ego ve süper egonun bilinç ile ilişkisini göstermektedir.



Şekil 1. Freud Kuramına Göre Kişilik Modeli

Kaynak: Feldman, 1996: 466.

Eric Berne'nin Kişilik Kuramı: Eric Berne kişiliği açıklarken Freud'tan esinlenmiştir. Ancak Freud'un sevgi yoksunluğu ilkesinden farklı olarak kişiliği, duygusal yönüne odaklanarak açıklamaya çalışmıştır. Berne de Freud gibi kişiliğin üç kısımdan oluştuğunu belirtmiştir. Bunlar: çocukluk kısmı, olgunluk kısmı ve ebeveynlik kısmıdır. Çocukluk kısmı, Freud'un alt benlik bölümü ile benzerlik göstermektedir. Kişiler bu kısımda arzu ve isteklerini karşılamak için toplumu dikkate almadan sorumsuzca ve bencilce hareket etme eğilimindedir. Bireyler bu kısımda yaramaz bir çocuğa benzetilebilir. Yani çocuklar kendi isteklerini karşılamak için nasıl yaramazca hareket eder ve çevresindekileri rahatsız ederse bireyler de bazen bilinçli ya da bilinçsiz bu tür davranışlarda bulunabilir (Eren, 2004: 43-44).

Olgunluk kısmı, Freud'un benlik bölümüyle benzerlik göstermektedir. Bireylerin çocukluk kısmında toplumu rahatsız edecek ve hoş karşılanmayacak hareketlerini kontrol altına alan kısımdır. Birey, yapmayı çok istediği ancak yapamayacağı eylemleri bilinçaltına iterek denetim altında tutar. Yani olgunluk kısmı bireylerin toplum içinde yaşamını kolaylaştırır. Ebeveynlik kısmı, Freud'un süper ego bölümüne benzerlik gösterir. Bu bölümde bireyler yol gösterici, hataları düzeltici bir rol oynar ve öğüt verir. Bu kısım küçük büyük bütün bireylerde bulunmaktadır. Henüz olgunluğa erişmemiş bir çocuğun bile kendi kardeşlerine yol gösterdiği ve öğüt verdiği görülmektedir. Bireyler bu kısımda davranışlarını düzenler, hoşgörü ile karşılanan davranışları çevrede yaygınlaştırmak için çaba gösterir (Eren, 2004: 43-44).

Tablo 1. Eric Berne'ye Göre Kişiliğin Üç Kısmı

KISIM (BÖLÜM)	AÇIKLAMA
Ebeveynlik	Anne-Babalık Dönemi (Bireylerin bir ebeveyn yönleri vardır.)
Olgunluk	Kişiliğin Yetişkinlik Dönemi (Her bireyin bir yetişkinlik dönemi olup, yaşamak için önem arz etmektedir.)
Çocukluk	Kişiliğin Olgun Olmayan Dönemi (Her birey kısmen çocuktur.)

Kaynak: Şimşek vd., 2011: 104.

Carl Gustav Jung ve Alfred Adler'in Kişilik Kuramı: Carl Jung ve Alfred, Freud'un öğrencileridir. Jung'ın, Freud'un psikoanaliz kuramını geliştirmesi beklenirken, Freud'un cinselliğe fazla anlam yüklediği için kendi kuramını geliştirmiştir. Bu kurama göre, kişilik daha çok genler aracılığı ile bireylere soydan ve ırktan gelmektedir (Carr, 2002: 477). Ancak kişiliği oluşturan önemli öğeler, Freud'un da değindiği gibi, benlik ve bilinçaltından oluşmaktadır. Jung, bireylerin birbirleriyle olan benzerlik ve farklılıklarını, dışa dönük ve içe dönük kavramlarıyla iki tutumda incelemiştir. Bu iki tutumu da dört işlev ile eşleştirerek sekiz farklı kişilik kategorisi tespit etmiştir (Blutner ve Hochnadel, 2010: 243). Bu kategoriler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 2. Carl Gustav Jung'ın İki Boyutlu Kişilik Sınıflandırması

İŞLEVLER	TUTUMLAR	
	DIŞA DÖNÜK	İÇE DÖNÜK
DÜŞÜNME	Dışa Dönük Düşünen Tip	İçe Dönük Düşünen Tip
HİSSETME	Dışa Dönük Hisseden Tip	İçe Dönük Hisseden Tip
DUYUM	Dışa Dönük Duyumsal Tip	İçe Dönük Duyumsal Tip
SEZGİ	Dışa Dönük Sezgisel Tip	İçe Dönük Sezgisel Tip

Kaynak: İnanç ve Yerlikaya, 2009: 82-83.

Jung, kişiliği sınıflandırsa da bireylerin sadece tek bir davranış biçiminde yaşamadığını hem içedönük hem de dışadönük özelliklere sahip olduğunu ancak üstün gelen bir özelliğinden dolayı diğerinin bilinçaltına itildiğini belirtmektedir (Fordham, 2011: 39).

Alfred Adler, kişiliği açıklamaya çalışırken bireylerin üstünlük çabasına verdiği öneme dikkat çekmiştir. Bireyin üstün olma güdüsü sahip olmak istediği birincil istektir ve bu istek cinsel dürtülerden daha önde gelmektedir (Cüceoğlu, 1992: 102). Adler, kişilik özelliklerinin toplumsal etkileşim ve sosyal ilişkiler sonucunda çıktığını belirtmiştir ve kişiliği açıklarken bireylerin geçmişte yaşadıklarını nasıl algıladığı, karşılaştığı olayları hangi açıdan yorumladıkları üzerinde yoğunlaşmıştır (Corey, 2008: 109). Ayrıca Adler, doğum sırasının da kişiliği etkilediğini ifade etmiştir. Buna göre, ailenin ilk çocuğunun fazla ilgi gördüğünden dolayı; öte yandan ailenin son çocuğunun da bütün aile fertleri tarafından ilgi gördüğü için şımartıldığını ancak ortanca çocukların böyle bir ihtimalinin olmadığını belirtmiştir (Burger, 2006: 154-155).

Karen Horney'in Kişilik Kuramı: Karen Horney, kişiliğin oluşmasının temel etkenlerinin korku ve endişe olduğu görüşünü savunan ve psikoanaliz kuramının etkisinde kalan ilk kadın düşünürdür. İnsanlar korku ve endişelerinden kurtulmak için çeşitli faaliyetlerde bulunurlar. Bireyler korku ve endişelerini gideren, sosyal ilişkilerini düzene sokan ve bireyleri sinirsel gerilimlerden kurtaran çeşitli yöntem (taktik) geliştirirler (Eren, 2004: 115).

İnsanların korku ve endişelerini gidermek için geliştirdiği üç davranış biçimi vardır. Bunlar: dışadönük (uyumlu, sempatik) davranış, içedönük (yalnız) davranış ve öfkeli (saldırgan, itici) davranış biçimleridir (Boeree, 2006: 5). Dışadönük davranış biçimini sergileyen bireyler, korku ve endişelerini gidermek için diğer bireylere karşı sevgi, yakınlık göstererek çevresiyle iyi bir iletişim kurma çabası içerisindedir. İçedönük davranış biçimini sergileyen bireyler, korku ve endişelerini gidermek için çevresinde olan kişilerden uzaklaşarak yalnız kalma çabası gösterirler. Öfkeli davranış biçimini sergileyen bireyler ise, kendisini diğer bireylerden üstün görür ve bu üstünlüğünü kabul ettirmek için kavga etmekten ve tartışmaktan kaçınmazlar (Güney, 2011: 206).

Horney'in kuramına göre birey davranışlarını çevresel faktörlerin etkisinde geliştirmektedir. Bireylerin olumsuz davranış sergilemesini aile bağlarının kötü olmasına bağlamaktadır. Agresif tutum içerisinde olan bireylerin bu özelliklerinin doğuştan geldiğini ve bunu kendisinin güven duygusunu korumak için sergilediğini ifade etmektedir (Coolidge vd., 2001: 1387-1388).

Eysenck Kişilik Kuramı: Eysenck, kişiliği açıklarken nitelik ve tip kavramlarıyla kişiliğe yeni bir boyut kazandırmıştır (Lloyd, 1990: 704). Kişilik üzerine çalışmalar yapan Eysenck, bireyleri içedönük ve dışadönük olarak değerlendirmiş ve melankolik (hüzünlü), huysuz (kötü huylu), ağırkanlı (sakin), ümitli (umutlu) tip olarak bireyleri sınıflandırmıştır (Gerrig ve Zimbardo, 2012: 410; Şimşek, vd., 2011: 108).

Eysenck, bireyler arasındaki bu farklılıkların biyolojik temelli olduğunu ileri sürmüştür. Düşünürün kuramına göre kişiliğin oluşmasını sağlayan etkenlerin sırasının belli bir hiyerarşik düzende olması gerektiğini belirtmiştir. Buna göre dört düzey vardır. Birinci düzey (özel tepki düzeyi), bireylerin biyolojik olarak sahip olduğu, kişiliğin en alt düzeyidir. İkinci düzey (alışılmış davranışlar düzeyi), bireylerin yaşamları boyunca elde ettikleri tecrübeler sayesinde kazanmış olduğu alışkanlıklar ile ilgilidir, yani bireyin aynı durumlarda aynı tepkiyi göstermeleri ile ilgilidir. Üçüncü düzey (özellik düzeyi), tecrübe ile kazanılmış bazı davranışların bireylerin kişilik özelliklerini oluşturmasıdır. Bu özellikler değişmezlik, devamlılık, doğruluk, değişkenlik gibi özelliklerdir. Dördüncü düzey, bütün düzeylerin etkisi sonucunda bireyin kişiliğinin ortaya çıktığı düzeydir (Erdoğan, 1996: 259).

2.6. Beş Faktör Kişilik Modeli

Beş faktör kişilik özellikleri, sıfatlardan oluşan kişilik kavramının açıklanmasına yardımcı olmak amacıyla kullanılan faktörlerdir. (Caprara vd., 1993: 188-281). Ancak sıfatların oluşturduğu liste ilk kez ileri sürüldüğünde bunun kişilik özelliklerini tamamen açıklayamayacağı düşünülmüştür. Sonraki çalışmalarda ise kişilik psikolojisinde kullanılacak modeller türetilmiştir. Sıfat grupları oluşturularak kişilik özellikleri açıklanmaya çalışılmış ve bu sıfat grupları, beş faktör kişilik modelinin temeli oluşturmuştur (Galton, 1884: 182). Beş faktör kişilik özellikleri için bir diğer önemli unsur da bireylerde algılanan farklı özelliklerin, farklı kültür topluluklarının günlük yaşantılarında kullandıkları dil aracılığıyla farklı sözcükleri kodlaması sonucuna dayanmaktadır (Somer vd., 1998: 35-62).

Beş faktör kişilik özellikleri ile ilgili bilgileri daha iyi kavrayabilmek için tarihsel gelişimine değinmek gerekmektedir. Allport ve Odbert 1936 yılında İngilizce sözlükte bireylerin özelliklerini açıklayan 18000 sözcük tespit etmişlerdir (Shaye, 2009: 12). 1943 yılında ise Cattell beş faktör kişilik özelliğinin oluşmasına yardımcı olan çalışmayı yapmıştır. Allport ve Odbert, çalışmalarında 4500'ün üzerindeki sözcüklere yoğunlaşmıştır. Cattell'in faktör analizi sonuçlarında 16 faktöre yoğunlaşmış ve beş faktör kişilik özelliklerinin oluşmasına büyük katkı sağlamıştır (Shaye, 2009: 30).

Eysenck'in yaptığı çalışmalar sonucunda üç faktör kişilik modeli üzerinde yoğunlaşmıştır. Bunlar dışadönüklük, duygusal tutarsızlık ve uyumluluk faktörleridir. Bu faktörler daima üç faktör olarak değil bazen de iki faktör (dışadönüklük ve duygusal tutarsızlık) olarak ele alınmıştır. Eysenck, kişiliğin yapısını, birbirinden farklı iki uçlu dikey ve yatay iki boyut üzerinde göstermiştir. Yatay boyutun bir ucunda dışadönüklük, diğer ucunda içedönüklük; dikey boyutun üst kısmında nevrotik tipler, alt kısmında ise normal tipler bulunmaktadır. İçedönük olanlar yalnız kalmayı seven, çevre ile fazla iletişim kurmayan, sessiz bireylerdir. Dışadönük olanlar ise çevre ile iletişimi iyi, cana yakın, insanlara yardım etmeyi seven bireylerdir. Nevrotik tipli olanlar fevri hareket eden, alıngan, kaygılı, anlık değişen duygu özellikleri gösterir. Normal tipli kişiler de düşünerek hareket eden, güven veren, düzenli duygu özelliklerine sahiptir (Rogers, 2005: 26-30).



Tablo 3. Eysenck'in İki Faktör Kişilik Özellikleri

İÇE DÖNÜKLÜK	DUYGUSAL TUTARSIZLIKSIZLIK		DIŞA DÖNÜKLÜK
	Duygulu (Melankolik)	Sinirli (Kolerik)	
	Hırçın Kaygılı Değişken Kötümser Ketum Ağır Başlı Sosyal Olmayan	Alıngan Huzursuz Saldırgan Çabuk Heyecanlanan Değişken Dürtüsel İyimser	
	Ağırkanlı (Flegmatik)	Tez Canlı (Sengen)	
	Sakin Güvenilir Kontrollü Huzurlu Düşünceli Dikkatli Pasif Ölçülü	Lider Umursamaz Canlı Konuşkan Hazır Cevap Pratik Dürtüsel	
	DUYGUSAL TUTARSIZLIK		

Kaynak: Eysenck ve Eysenck (1985).

Warren Norman 1963 yılında gerçekleştirmiş olduğu bir araştırmada beş faktör kişilik özelliklerinin son şekli olan beş boyutu, literatüre kazandırmıştır. Bu boyutlar: dışadönüklük, uyumluluk, duygusal tutarsızlık, sorumluluk ve yeniliklere açık olma. 1980 ve 1990'lı yıllarda bu boyutların açıklanması hız kazanarak ilerlemeye devam etmiştir (Deniz ve Erciş, 2008: 303-310).

Tablo 4. Beş Faktör Modeli Kişilik Boyutları ve Özellikleri

Beş Faktör Boyutu	Özellikler (İlişkili Sıfatlar)
Dışa Dönüklüğe Karşı İçe Dönüklük	Arkadaş Canlısı (Sosyal) Kararlılık (Güçlü) Hareketlilik (Enerjik) Heyecan Peşinde Koşan (Maceracı) Pozitif Duygulu (Coşkulu) Samimiyet (Cana Yakın)
Uyumluluğa Karşı Uyumsuzluk	Güven (Merhametli) Açık Sözlülük (Talepkâr Olmamak) Fedakârlık (Sıcakkanlı) Uysallık (İnatçı Olmamak) Alçakgönüllü Olmak (Gösterişli Olmamak) Yumuşak Başlılık (Sempatik)
Sorumluluğa Karşı Hedefsizlik	Yetkinlik (Etkili) Düzen (Organize) Sorumluluğunu Bilme (İhmalkâr Olmamak) Başarı Odaklı Olmak (Mükemmel) Öz disiplin (Tembel Olmamak) Tedbirli (Düşünmeden Hareket Etmemek)
Duygusal Tutarsızlığa Karşı Duygusal Tutarsızlık	Endişeli (Gergin) Öfkeli (Fevri) Depresyon (Hoşnutsuz) Telaşlı (Utangaç) Düşüncesizlik (Dengesiz) Hassasiyet (Kendine Güveni Olmayan)
Deneyimlere Açıklığa Karşılık Deneyimlere Kapalı Olmak	Fikirler (Meraklı) Fantezi (Hayal Gücü Yüksek) Estetik (Sanatsal) Hareketler (Birçok Alana İlgi Duymak) Duygular (Heyecanlı) Değerler (Geleneksel Olmayan)

Kaynak: Costa ve McCrae (1992).

Costa ve McCrae'ye (1992) göre beş faktör kişilik boyutlarının kabul görmesinin 4 esası vardır (Costa ve McCrae, 1992: 59):

1- Beş faktör kişilik boyutlarının bireylerde bulunan meyillerine göre,

- 2- Bireylerin her faktör için bulunan özelliklerin kendi dillerinde bir karşılığının olmasına,
- 3- Beş faktör boyutlarının karşılıkları farklı dil, yaş, ırk, cinsiyet topluluklarında bulunmasına,
- 4- Beş faktörün genetik değerleri barındırma ihtimalinin olması.

2.6.1. Dışa Dönüklük – İçer Dönüklük

Dışa dönüklük boyutu, insanların toplumla olan ilişkileri ile ilgilidir. Dışa dönük bireyler, toplu ve sosyal aktiviteleri seven, devamlı pozitif düşünen, hareketli, kalabalık ortamlarda kendilerini iyi ifade edebilen, dikkatleri üzerine toplama isteğinde olan, macera peşinde olan kişilerden oluşur (Deniz ve Erciş, 2008: 301-330).

Bireylerin sosyal olaylara yüksek derecede katılmış olmaları onların dışa dönük birey olduğunun bir belirtisidir. Dışa dönüklük, kişinin enerjik, zamanının büyük kısmını sosyal aktivitelerde harcayan, canlı biri olması ile ilgilidir (Costa ve McCrae, 1992: 96). Dışa dönüklük boyutu, bireylerde sosyal ilişkilerin yoğunluk ve sayısal durumunu, enerjik oluşunu, kendine olan güvenini ve rekabetçi yapısını ifade eder (Smith vd., 2001: 304-315).

İçer dönüklük boyutunda ise bireyler daha az hareket içerisinde bulunan, pasif ve coşkunluktan uzaktırlar. Sosyal aktivitelere katılmayı tercih etmez, sessiz ve yalnız kalmayı isterler. Yalnız içer dönük bireylerin bu durumları onların depresyon hâli ya da sıkılgan oldukları anlamını taşımaz. İçer dönük bireyler bir işi yapacakları zaman dış dürtülerin etkisiyle hemen harekete geçmek yerine iş üzerine önceden düşünmeyi tercih ederler (Ehrler, 2005: 186).

Dışa dönük ve içer dönük kişilik boyutları birbirleri ile kıyaslandığı zaman dışa dönük bireylerin sosyal ilişkilerde daha aktif kendini belli etmekten çekinmeyen maceraperest, çabuk karar veren bireyler olduğunu; içer dönük bireylerin ise, dışa dönük bireylerin aksine, sosyal ilişkilerinin zayıf, kendini devamlı arka planda tutan, heyecan arayışı içerisine girmeyen, sakin bireyler olduğunu söyleyebiliriz (Aydoğmuş, 2011: 27).

2.6.2. Yumuşak Başlılık – Hırçınlık

Yumuşak başlılık boyutu, iyi düşünceye sahip, yardım etmeyi seven, diğer bireylere güven veren, iyi niyetli, sözünde ve davranışlarında doğruluktan vazgeçmeyen bireyleri tanımlamak için kullanılmaktadır. Yumuşak başlılık boyutu, bireyin toplum ile olan etkileşiminin niteliğine dayanmaktadır. Yani bireyin duygularının, düşüncelerinin ve davranış

biçimlerinin topluma karşı düşmanca mı yoksa barışçıl bir şekilde mi olduğunu değerlendirir (Sneed, 2001: 134). Yumuşak başlı bireyler yardımsever, dost canlısı, paylaşımcı, yerinde ve uygun davranan bireyler oldukları için toplum ile uyum içerisinde ve birlikte olmaya özen gösterirler (Friday, 2004: 88-92).

Yumuşak başlı olarak nitelendirilen bireylerin diğer bireylerle geçimlilik özelliği, yüksek olduğundan iş yaşamında özellikle de hizmet sektörlerinde tercih edilen bireyler olduğu bilinmektedir (Mounth vd., 1998: 98). Yumuşak başlı bireylerin performansları ile iş başarısı arasında olumlu bir ilişki vardır. Dost canlısı, yardımsever bireyler olmaları sebebiyle ekip çalışması gerektiren işlerde uyumluluk düzeyleri çok yüksektir (Barrick vd., 2002: 156).

Hırçınlık boyutundaki bireyler, devamlı bir öfke hâli, kötü niyetli, kendi menfaatini düşünen, acımasız, güven vermeyen kişiler olarak değerlendirilmektedir (Akt: Sneed, 2002: 134). Yardım etmekten hoşlanmayan bu kişiler, çıkarıcı olarak hareket ederler. Diğer bireylere karşı kuşku içinde yaklaşır ve düşmanca bir tavır sergilerler (Friday, 2004: 32-45).

2.6.3. Sorumluluk – Dağınkılık

Sorumluluk, kişilerin başarıya ulaşmak için ileriye düşünerek hareket etme, güven verme, düzenli olmak gibi özelliklerini içermektedir. Sorumluluk sahibi kişiler sıkıntıdan kaçınır, başarıya ihtiyacını karşılamak için plan yapar, dürtülerini kontrol eder, düzenler ve yönetir (Deniz ve Erciş, 2008: 340-350). Sorumluluk sahibi bireylerin bu durumları onların güvenilir ve zeki olarak bilinmelerini sağlamaktadır. Ancak aşırı sorumluluk ise bireylerin işkolik, mükemmeliyetçi olmalarına hatta tutucu ve sıkıcı olmalarına neden olabilir (Perry, 2003: 16-17).

Sorumlu kişilik özelliğine sahip bireylerin hiyerarşik ve özerk yapı içerisinde, başarılı olmaları neredeyse bütün işlerde yüksektir (Zel, 2006: 26). Sorumluluk sahibi bireyler üstlendiği görevleri en etkili ve düzenli biçimde tamamlamaya çalışırlar. Yapacakları işlerin bitme zamanının uzamasına neden olabilecek yeni fikirler arama içerisine girmezler (Zhou ve George, 2001: 682-696). Sorumluluk sahibi bireylerin işlere karşı tutumları “doğru işi yapmak” yerine “işleri doğru yapmak”tır. İşlerin gecikmesine sebep olabilecek araştırma çalışmaları, denemeler yapmak ve risk almak gibi tutumlardan hoşlanmazlar (Raja ve Johns, 2004: 350-367; James ve Mazerolle, 2002: 336-372).

Türk Dil Kurumu'na (TDK) göre dağınkılık kelimesi “düzeni bozuk, düzensiz ve karışık” anlamlarında kullanılmaktadır. Dağınkılık özelliğine sahip kişiler, bir iş üzerine çalışırken sorumsuz, düzensiz, plansız şekilde hareket etme gibi bir tutum sergileyebilirler (Costa ve

McCrae, 1995: 21-50). Dağınıklık özelliğindeki bireyler güven vermezler, bir program dâhilinde kalmazlar ve bir şeyleri başarmak gibi bir istekleri yoktur (Perry, 2003: 20-25).

2.6.4. Gelişime Açıklık – Gelişmemişlik

Gelişime açıklık kavramı ile ilgili olarak araştırmacılar tam olarak ortak bir paydada birleşemeseler de bazı araştırmacılar bu boyutu zekâ, deneyime açık olma ve kültür gibi anlamlarda kullanmıştır (Somer, vd., 2002: 23). Bu boyuttaki bireyler bilgili, zeki, düş gücü fazla, estetik algıları yüksek kişilik özelliklerine sahiptir (Church, 1993: 10).

Gelişime açık olmak, yüksek düzeyde hayal ve fikir zenginliğine, birden fazla alana eğilime, yenilikçi ve değişime açık olmayı gerektirir. Gelişime açık olan kişiler kreatif, yenilikçi, anlama yeteneği gelişmiş, sanata karşı ilgili, saygılı, düşünceli kişilerdir (Judge ve Bono, 2000: 751-765).

Gelişmemişlik özelliğindeki bireyler ise yaşamları boyunca klasik anlayışlarından vazgeçmezler, alışkanlıklarını değiştirmezler, yaşamın daha somut yönleriyle ilgilenirler ve bilinenden vazgeçmezler (Can vd., 2006: 88-95). Gelişmemiş kişilik özelliğindeki bireylerin ilgi alanları oldukça sınırlıdır. Anlaması kolay ve sade olan şeyleri tercih ederler, kuşku uyandırıcı, belli olmayan, karmaşık şeylerden kaçınırlar. Değişime karşı direnç gösteren bu kişiler yenilikten kaçınırlar ve tutucu bir davranış sergilerler (Deniz ve Erciş, 2008: 301-330).

Tablo 5. Beş Faktör Kişilik Özelliklerini Oluşturan Boyutların Tanımları

Dışa Dönüklük	İnsanların kalabalık gruplarla aktivite yapma ve bir arada bulunma isteği, iddialı, aktif bir şekilde konuşkan kişilik yapısı, heyecana ve fiziksel hareketliliğe, yöneticiliğe ve bunun gibi duygulara eğilimli olan kişilik özelliklerinden oluşmaktadır.
Yumuşak Başlılık	Fedakârlığa, iş birliğine eğilimli olmak, güvenilir olmak gibi kişilik özelliklerinden oluşmaktadır.
Sorumluluk	Her durumda organize olabilme gücüne sahip, hırslı ve azimli, amaçları olan, güvenilir bireylerin kişilik özelliklerini ifade etmektedir.
Duygusal Tutarsızlık	Korku, suçluluk duygusu, keder, sıkıntı, öfke gibi duyguları tecrübe etme eğiliminin bireyin kişilik özelliklerini oluşturması durumunu ifade etmektedir.
Değişime Açıklık	Hayal gücüne, estetiğe eğilimli, entelektüel merakı sahip ve duygusal deneyimlere açık olan bireylerin kişilik özelliklerini ifade etmektedir.

Kaynak: Turner, 2003: 16.

Tablo 6. Mccrea ve Costa'nın Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Boyutlarına Göre Kişi Tanımında Kullanılan Sıfatlar

Dışa Dönüklük	Duygusal Tutarsızlık	Sorumluluk	Yumuşak Başlılık	Değişime Açıklık
Girişken	Kırılgan	Sorumluluk sahibi	Yumuşak huylu	Değer sahibi
Sıcakkanlı	Endişeli	Başarı için mücadele güdüsüne sahip	Güvenilir	Fantastik
Aktif	Düşmanca duygulara sahip	Kabiliyetli	Alçak gönüllü	Fikir sahibi
İyimser	Düşüncesiz	Düzenli	Dürüst	Estetik
Heyecan odaklı	Kendinin farkında	Görev bilincine sahip	Uyumlu	Duygusal
İddialı	Depresif	İhtiyatlı	Diğer gam	Aktif

Kaynak: Shaye, 2009: 7-9.

2.6.5. Duygusal Tutarsızlık (Nörotizm) – Duygusal Tutarlık

Duygusal tutarsızlık bir diğer adı nörotizm olan kişilik özelliği, sıkıntılı, stresli olmaya ve tutarsız tepkiler göstermeye meyilli bireyleri ifade etmek için kullanılan bir terimdir (Smith vd.,2001: 304-315). Duygusal tutarsızlık, endişe, sinir, depresyon gibi negatif duygular hâlinde yaşamak anlamına gelmektedir. Bu özelliğe sahip kişiler keyifsiz, üzgün, yalnız kalmayı tercih eden bireylerdir. Bu bireyler birçok kişide duygusal bir etki göstermeyecek olaylara karşı gereğinden fazla tepki gösterirler (Deniz ve Erciş, 2008: 301-330).

Nörotizm özelliği gösteren bireyler, zorluk ve huzursuzluk karşısında kolayca pes ederler. Aynı zamanda bu özellik bireyin bir sorun karşısında çözüm bulma, olayları anlama, etkili karar alma gibi yeteneklerini olumsuz etkilemektedir (Puher, 2009: 13). Ayrıca bu tarz kişilerde özgüven eksikliği, depresyon ve diğer ruhsal hastalıklar sıkça görülebilmektedir (McCrae ve Costa, 1991: 56). Psikolojik hastalıkların adı olarak kullanılan duygusal tutarsızlık, bireylerde depresyon hâli, fobi gibi kişinin yaşamını olumsuz etkiler ve depresif ruh hâlinde olmayı ifade eder (Budak, 2000: 535-536).

Duygusal tutarsızlık yaşayan kişiler potansiyel olarak çeşitli davranış bozukluklarını sergileme eğilimindedirler. Bireylerarası arkadaşlık, sevgililik gibi ilişki kurmakta zorlanan ve bağlanma sorunları yaşayan bu kişiler, duygu odaklı başa çıkma stratejileri kullanmaktadırlar.

Kendilerine olan güvenin az olması, gerçekçi olmayan düşünce biçimi, dürtü kontrollerinin gelişmemiş olması gibi nedenler bu kişilerin depresyon, suçluluk, stres ve gerginlik gibi olumsuz duygular yaşamalarına neden olmaktadır (McCrae ve Costa, 1991: 60). Süreli olumsuz düşünce içerisinde olan nevroitik kişiler devamlı karmaşık duygularla uğraştıkları için düşmanca tepki verip kuruntu yaparak kendilerine bir savunma mekanizması geliştirmişlerdir (Matthews vd., 2000: 93).

Duygusal tutarsızlık sergileyen bireylerin iş yaşantılarına bakıldığında işten ayrılma eğilimlerinin düşük öte yandan işten kaçma eğilimlerinin ise yüksek olduğu görülmektedir. Olumsuz duygulanım içerisinde olan bu bireyler, belli bir performansı bile sergilemekte zorlanmaktadırlar. Kendilerine olan güvenlerinin az olması, yeni deneyimlere kapalı olmaları ve başarıma isteğinin az olmasından dolayı yeni bir iş arama içerisinde bulunmamaktadırlar (Raja ve Johns, 2004: 265).

Duygusal tutarlılık, bireylerin olaylar karşısında sakinlik derecesinin ölçüsüdür. (Barrick ve Mount, 1991: 1-26). Duygusal tutarlılık özelliğindeki kişiler dingin, hayata karşı olumlu ve umutla bakan, kendilerine olan saygı ve güvenleri yüksek olan kişilerdir (Aydoğmuş, 2011: 49). Bu bireyler, hayattan memnun ve kendilerini özgür hisseden, çevresindeki olayları gerçekçi bakış açısı ile olumlu bir şekilde izleyen ve denetleyebilen bireylerdir (Can vd., 2006). Duygusal olarak tutarlı olan bireylerin yaratıcılık yetenekleri gelişmiştir. Bilgilerini etkin bir şekilde kullanma ve yeni fikirler geliştirmeye yatkındırlar. Duygusal olarak tutarlı olan kişiler herhangi bir problem karşısında sakinliğini koruyarak sorunu çözüme eğilimindedirler (Sun ve Jin, 2009: 75).

Duygusal tutarlılık sergileyen bireylerin çalışma yaşantılarına bakıldığı zaman hizmet sektöründe iyi performans sergiledikleri görülmektedir. Bu durumun temel nedeni duygusal tutarlılık gösteren çalışanların sakin, soğukkanlı, rahat ve olumlu davranış sergilemelerinden kaynaklanmaktadır. Duygusal tutarlılık ile yüksek performans arasında doğrudan bir ilişki vardır. Çünkü duygusal tutarlılık gösteren kişiler müşteriler ya da diğer kişiler ile güven duygusu içerisinde iş yapmaktadırlar (Lounsbury, vd., 2003: 345).

Kişiliğin alt boyutlarından olan duygusal tutarsızlığın çatışma sıklığına yönelik olan bu çalışmada bu bölümden sonra çatışma kuramları hakkında bilgi verilecektir.

2.7. Çatışmanın Tanımı

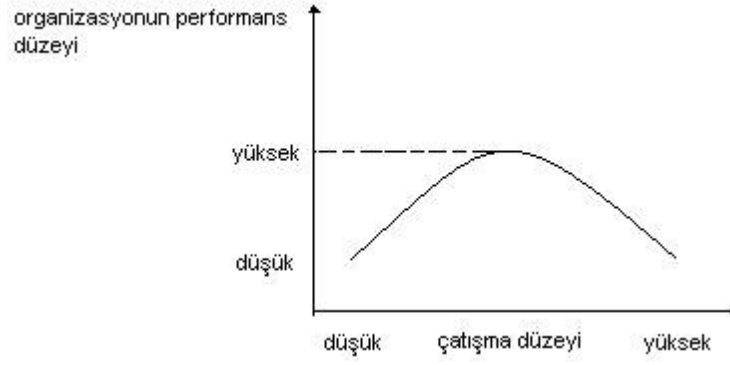
Toplumsal yaşam içerisinde çatışma, kaba güç, hiddet, kontrolü kaybetme gibi hoş olmayan anlamlarda kullanılırken; diğer taraftan gelişimin yenilik, değişim gibi olumlu

anlamlarda da kullanıldığı bilinmektedir. Ancak çatışmayı örgüt yaşamı içerisinde düşündüğümüzde çeşitli nedenlerden dolayı kişiler ya da gruplar arasındaki anlaşmazlıklar olarak tanımlayabiliriz (Genç, 2008: 147). Örgüt içerisindeki kişi ya da grupların beraber çalışmak zorunda olmalarından kaynaklanan sorunlar neticesinde olağan faaliyetlerin durmasına ya da yeni sorunların ortaya çıkmasına sebep olan olaylara örgütsel çatışma denilmektedir (Eren, 1991: 429).

İnsanlar yaşam sürelerinin önemli bir bölümünü diğer insanlarla ilişki içerisinde geçirmektedir. Bu ilişki sonucunda bireyler, yaşamlarını bazı kalıp davranışları üzerinde kurarlar. Ancak bazen sosyal çevreleri ile olan etkileşimde, bu davranış kalıpları kişiler arasında çatışmalara neden olabilir. Bu çatışmaların kişilerin sosyal ve örgütsel yaşamlarında önemli etkisinin olduğu bilinmektedir (Can, 1997: 330).

Örgüt içerisinde bireyler ya da gruplar arasında yetiştiği çevre ve eğitim gibi nedenlerden dolayı farklılıklar bulunmaktadır. Bu farklılıkların örgüt içerisinde uygun ve etkin bir şekilde kullanılması ortaya çıkabilecek sorunlara yaratıcı çözümlerin bulunmasına olanak tanımaktadır. Yalnız bu farklılıkların etkin şekilde kullanılması her zaman mümkün değildir. Farklılıklardan doğan anlaşmazlıklara örgüt içerisinde gereken müdahale yapılmazsa örgüt için kötü sonuçlara yol açabilir. Hatta bu anlaşmazlıklar sonucu bireyler ya da gruplar arası nefret, yabancılaşma gibi olumsuzluklar oluşabilir (Billikoph, 2003: 158).

Çatışmalara karşı yaklaşımların sonuçları olumlu ya da olumsuz olmaktadır. Bireysel ilişkilerde hiç çatışmanın olmaması sağlıklı olduğu gibi örgüt içi ilişkilerde de çatışmanın olmaması işleyişte yanlış giden bir şeyler olduğu anlamını taşımaktadır. Böyle bir durumda örgüt kendisini yenileyemez, geliştiremez ve yaratıcılık açısından eksik kalır ve performansları düşer. Diğer taraftan bir örgütte çok fazla ve önemli çatışmaların olması da kararların verilememesi ya da gecikmesine ve bunun sonucunda da performansın düşmesine neden olacaktır (Koçel, 1998: 459).



Şekil 2. Çatışma Performans İlişkisi

Kaynak: Koçel, 2003: 665.

2.8. Çatışmaya Neden Olan Faktörler

Örgüt içerisinde birey veya grupların arasında çıkan çatışmaların nedenleri, çözümünü kolay olan sorunların artarak karmaşık bir duruma dönüşmesi, sorunların süreklilik göstermesi ya da sorunların yanlış algılanması, bütün bireylerin kendi düşüncelerini haklı görmesi olayların objektif şekilde değerlendirilememesidir (Wall ve Callister, 1995: 525).

Bir örgüt içerisinde aynı amaç için hareket insanlar arasında eğitim, yaş, cinsiyet, hiyerarşi gibi nedenlerden dolayı çatışmalar ortaya çıkmaktadır. Örgüt içerisinde olan bu çatışmaların nedenlerinin bilinmesi ve bunları iyi yönetmek örgüt için faydalı olacaktır (Şendur, 2006: 7). Çatışmaya neden olan bireysel ve örgütsel faktörler bu başlık altında işlenecektir.

2.8.1. Bireysel Faktörler

Örgüt içindeki çatışmaların temel nedeni, bireysel faktörlerden kaynaklanmaktadır. Bireylerin diğer bireylerle etkileşimi ve kendi iç dünyalarında yaşadıkları huzursuzluklar, hiddet gibi sebepler bulunduğu çevrede, grupta ya da örgütte çatışmalara neden olmaktadır (Şamdan, 2008: 36). Bireysel çatışmaların ana nedeni kişinin yaşadığı çevrede olan sorunlardır. Bunlar: ekonomik sorunlar, terör olayları, yoğun kalabalık ortamlar, bencilleşmenin artması, ailevi problemler, uyuşturucu gibi maddelerin kullanımıyla ilgili sorunlardır (Robert, 1982: 3-7).

Bireylerin sahip olduğu farklı inanç ve değer yargıları da çatışmalara neden olmaktadır. Bir hedefe doğru ilerlemek isteyen bireylerin rekabet etmesi gerektiği zamanlarda sahip olduğu inanç ve değer yargıları çatışmanın oluşmasına neden olmaktadır (Borisoff, 1998: 6).

2.8.1.1. Kişisel Faktörler

Kişilik, bireyin geçmiş deneyimleri, yaşadığı anın uygulamaları, gelecek hakkındaki düşünceleri ve diğer bireylerle olan etkileşimiyle ortaya çıkan düşünsel ve fiziksel özelliklerindeki farklılıklar ve bu özelliklerin bireyin davranış ve düşüncelerini etkileme biçimidir (Erdoğan, 1991: 236). Bireylerin farklı kişilik özelliklerine sahip olmaları onların olaylar karşısındaki tutumlarını da farklılaştırmaktadır. Bireylerin olaylara farklı açıdan bakmaları örgüt içerisinde kişilik çatışmalarına yol açmaktadır (Rollinson vd., 1998: 405).

Bütün bireylerin kendine has değer yargıları, inançları ve kültürel birikimi kişilik özelliklerini etkilemektedir. Bireylerin bu özellikleri konuşmalarına ve davranışlarına yansımaktadır. Bireylerin birbirinden farklı görülen bu özellikleri, bir örgüt içinde çeşitli çatışmalara yol açabilmektedir. Ancak bireylerin işle ilgili ya da özel nedenlerden dolayı birbiriyle devamlı çatışma hâlinde olması örgütün amaçlarına ulaşmasında sıkıntılar doğurabilir. Örgütün amaçlarına ulaşabilmesi için bu çatışmaları iyi yönetebilmesi gerekmektedir (Koçel, 2003: 671).

Örgüt içinde bireylerin çekingen, durgun, hırslı, kızgın, kendine olan güveninin az ve kişilik yapısının oluşmamış olmasından dolayı çatışmalar ortaya çıkmaktadır. Bireylerin çekingen olması onların diğer insanları kendisine karşı tehdit olarak görmesi, kuşku ve savunucu bir şekilde davranmasına neden olur. Aynı şekilde bireylerin hırslı olması onların başarıya isteğini çok güdülediği için diğer insanlar üzerinde üstünlük kurmaya çalışmasına yol açar. Bu durum da örgüt içi çatışmaların oluşmasına neden olur (Özalp, 1989: 83).

İşletmelerin bazıları bu çatışma durumlarının yönetimini sağlamak için iş alımlarında bireylerin aynı geçmişe, aynı okuldan mezun olmasına, aynı ırk ya da çevrede yetişmiş olmasına dikkat etmektedir. Böylece bireyler arasındaki çatışmaların azalacağı ya da çatışma hâlinde çözümünün kolay olacağı düşünülmektedir (Ergün, 1997: 57).

2.8.1.2. Amaç ve Değer Farklılıkları

Bir örgütün başarısı o örgütte çalışan bütün bireylerin ve bölümlerin ortak amaç uğruna çaba göstermesine bağlıdır. Ortak amaca ulaşmak için birimler arası faaliyetlerin düzen ve uyum içerisinde sürdürülmesi gerekir. Ancak bireylerin ya da birimlerin ortak amaca ulaşmadaki bakış açıları birbirinden farklılık gösterebilir (Özalp, 1989: 88). Örgüt yöneticilerinin, çalışanların ve örgüt birimlerinin amaca ulaşmadaki bakış açılarının birbirinden farklı olması, ortak bir yolda gidilememesi çatışmalara yol açar (Özer, 2008: 134).

Örgütlerde, bölümlerin görevleri birbirinden farklılık gösterdiği için amaçlarında da farklılık olması muhtemeldir. Örnek olarak üretim bölümü, düşük maliyetle az hatalı ürün yapmayı hedeflerken; araştırma-geliştirme bölümü ise yeni ürünler ve fikirler ile ticari başarı sağlamayı amaçlamaktadır. Bu iki bölüm arasındaki amaç farklılıkları personeller arasında farklı beklentiler yol açar ve çatışmaların oluşmasına zemin hazırlar (Ivancevich ve Matteson, 1990: 309).

Örgüt içerisinde çatışmalara yol açılmaması için örgüt amaçlarının açık ve net bir şekilde belirlenmesi gerekir (Koçel, 2003: 72). Amaçların belirlenmesi ile birlikte örgüt birimleri arasındaki amaçların çelişmesi önlenmelidir. Çatışmalarının bir nedeni de her birimin örgütsel başarıyı kendi bölümünün amacının gerçekleşmesine bağlamakta ve diğer bölümlerin katkısını önemsememektir (Doğan, 2012: 40).

Örgüt içerisindeki kurallar bir bireyin geliştirmiş olduğu değerler ile örtüşmüyorsa çatışmaya neden olur. Yani örgütte çalışan personel kendi değerlerine göre hareket ederse yönetime karşı gelmiş olur aksi hâlde örgüt kurallarına göre hareket ederse de kendi değerlerini hiçe saymış olacağından bir huzursuzluğa kapılacaktır. Böyle bir çatışmanın fazla olduğu işletmelerde personellerin uyumsuzluğu da fazla olacaktır (Başaran, 2000: 248).

2.8.1.3. Statü ve Güç

TDK statü kavramını, “bir kimsenin, bir kurum veya bir toplum içindeki durumu” şeklinde tanımlamıştır. Örgüt içerisindeki birimlerin ya da çalışanların kendi statülerinin diğerlerinden daha farklı ve önemli olduğunu düşünmesi, örgüt içindeki iletişimi olumsuz etkileyeceğinden çatışmaların ortaya çıkması kaçınılmaz olacaktır (Koçel, 2005: 671).

Statü, bir çalışanın örgüt hiyerarşisindeki bulunduğu konumdur. Örgüt yapısı içerisinde çalışanların üç farklı statülerinin olduğu söylenebilir. Bu statülerin ilki, örgüt yapısı içindeki bulunduğu konum; ikincisi çalışanın yaptığı işteki uzmanlığı ve üçüncüsü de örgüt içerisinde toplu olarak yapılan etkinliklere katılarak kazandığı başarılar sonucunda elde ettiği statüdür (Korkmaz, 2000: 23).

Farklı özellik ve yeteneğe sahip insanların bir örgütte farklı birimlerde çalışmak zorunda olmaları, statünün ortaya çıkmasını sağlamıştır. Personel kendi statüsünü diğer personellerle karşılaştırdığı zaman yaş, hizmet süresi, eğitim durumu ve maaş gibi statü boyutlarında bir haksızlık olduğunu düşündüğü zaman çatışmaların ortaya çıkması olasıdır. Statüsü düşük olan çalışanın kendisinden üstün statülü çalışana yönlendirmeye çalışması ve bulunduğu statüyü yüksek görmesi yine çatışmalara neden olmaktadır (Luthans, 1995: 224-225).

Örgüt içerisinde bir diğer çatışma nedeni de personellerin sahip oldukları güç alanlarını genişletmek istemelerinden kaynaklanmaktadır. Güç alanını genişletmek isteyen personeller diğer personellere düşmanca ve kötü niyetle yaklaşırlar ve çatışma oluşumuna zemin hazırlarlar. Çatışmanın ortaya çıkması için diğer personellerin bu durumu fark etmeleri yeterlidir (Koçel, 2005: 496).

2.8.2. Yapısal (Örgütsel) Faktörler

Bireylerin oluşturduğu örgütün biçimsel veya sosyal yapılarından kaynaklanan nitelikleri olduğu bilinmektedir. Örgütsel çatışmaların en önemli nedenini, örgüt yapısından kaynaklanan sorunlar oluşturmaktadır (Öztaş, 2005: 13; Kılınc, 1985: 114). Yapısal faktörlerden kaynaklanan çatışmalar, örgütün büyüklüğü, kararın ortaklaşa alınması, ödüllendirme sistemleri, denetim biçimi, değişim ve belirsizlik, yönetim tarzındaki farklılıklar bu başlık altında incelenecektir.

2.8.2.1. Örgütün Büyüklüğü

Örgüt içindeki çatışmaların önemli nedenlerinden biri de örgütün büyüklüğüdür. Örgütün büyümesi ile beraber örgüt yapısındaki değişiklikler, amaçların karmaşık bir hâl almasına hiyerarşik kademenin, iletişim kanallarının ve iletişim araçlarının artmasına neden olacaktır. Bu da koordinasyon sorunları yaratarak çatışmanın olmasına neden olur (Robbins, 2001: 387). Örgütlerin büyümesiyle tepe yöneticileri ile alt kademe çalışanlar arasındaki iletişimde aksaklıklar olacaktır. Bunun sonucunda örgüt karmaşıklaşır ve çalışanlar arasındaki bireysel farklılıklar çatışmalara yol açar (Başaran, 1982: 263).

Örgüt yapısındaki büyüklük, hedeflerin daha sade ve açık olmasını engelleyecek, çalışanlar arasındaki ilişkilerin daha resmi olmasına neden olacak, uzmanlaşma isteği artacak ve buna bağlı olarak da çalışanlar, üzerinde baskı hissedecektir. Bu durum da bilgi akışı sırasında bilginin birçok kanaldan geçmesi gerektiği için bilginin bozulmasına neden olacaktır. Örgüt çalışanları ast-üst ilişkilerinde yüz yüze iletişimde bulunamayacağı için birbirlerini iyi tanıyamayacaklar ve çatışmalar kaçınılmaz olacaktır (Tulunay, 1990: 212-213). Böyle bir durumda arkadaşlık ilişkileri, örgüt amaçları gibi durumlar önemszenmeyecek ve kontrol edilmesi güç çıkarıcı grupların oluşmasına zemin hazırlayacaktır (Yirik, 2011: 20).

Örgüt yapısı küçük olan işletmelerde böyle çatışma durumları söz konusu değildir. Çünkü örgüt amaçları sade ve anlaşılır biçimde olduğu gibi iletişim kanallarının az olması ve uzmanlaşma baskısı olmaması ve çalışanlar arasındaki iletişimin iyi olması çatışma olasılığını azaltmaktadır (Eren, 2000: 345).

2.8.2.2. Kararın Ortaklaşa Alınması

Örgütler büyüdükçe karar verme sürecinde bazı farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Böylece örgüt daha fazla eş güdüm ve iş birliğine ihtiyaç duymaktadır. Ancak böyle durumlarda yetkiler tek kişide toplanmadığı için yetkilerin birkaç kişiye verilmesi ya da paylaştırılması çalışanların da tek başına karar vermelerini engellemektedir. Çalışanlar kendilerini ilgilendiren konularda duygu ve düşüncelerini söylemek isterler. Düşüncelerini ifade etmesi engellenen çalışanlar, çatışmaya neden olmaktadır (Seval, 2006: 249). Çalışanların verdiği kararların birbirinden farklılık göstermesi ve ortak bir karar verememesi çalışanlar arasında çatışmalara yol açmaktadır (Tuğlu, 1996: 52-54).

Kararların ortaklaşa alınması sonucunda da bazen çatışmalar ortaya çıkmaktadır. Ancak bu tür bir çatışma, örgütler açısından olumlu bir çatışmadır ve yüksek düzeyde tatmin sağlar. Kendi fikirlerini açıkça beyan eden çalışanların verilen kararları benimsemesi ve tatmin olma düzeyinin artması örgüte fayda sağlayacaktır (Baysal ve Tekarslan, 1996: 186-191).

2.8.2.3. Ödüllendirme Sistemleri

Örgütler bireysel ya da grup olarak çalışanlara başarılarını önemsediklerini ve fark edildiklerini hissettirmek için çeşitli ödüllendirme yöntemleri kullanmaktadır. Ödüllendirme yöntemleri başarıları desteklemeyi, çalışanları teşvik etmeyi ve diğer çalışanları özendirmeyi amaçlamaktadır (Şimşek ve Kınır, 2009: 61). Ancak bazen ödüllendirme yöntemleri çatışmalara neden olabilmektedir. Eğer örgüt genel performanstan ziyade çalışanları ayrı ayrı ya da grup performansına göre değerlendiriyorsa çalışanlar arasındaki rekabetten dolayı çatışmalar çıkabilir. Böyle bir durumda rekabet hâlinde olan çalışanlar arasındaki iş birliği bozulacak, kıskançlık, birbirlerinin gücünü azaltmak için düşmanca tutumlar içine gireceklerdir (Ivancevich ve Matteson, 1990: 307).

2.8.2.4. Denetim Biçimi

Denetim örgütün ortak amacına ulaşmak için örgüt faaliyetlerinin belli zamanlarda hatalarını, yanlışlarını ve eksiklerini, görevli olarak çalışanların işe uygunluğunu tespit etmek için yapılan kontrollerdir. Denetim esnasında denetimcinin davranışları olumsuz algılanmamalı ve adaletli bir biçimde denetim yapılmalıdır aksi hâlde çatışmalar ortaya çıkacaktır (Öztekin, 2010: 224).

Denetim yapılacağı zaman üç aşamaya dikkat edilmesi gerekmektedir. Birinci aşamada, örgütün ortak amaç ve hedefleri tanımlanmalı ve bütün personelin içselleştirmesi sağlanmalıdır. İkinci aşamada, denetimi yapacak kişi denetleyeceği birim ve yapılan faaliyetler hakkında bilgi sahibi olmalı, birimde neyi, nasıl değerlendireceğini saptamalıdır. Hangi aralıklarla birim denetlenecek belirlenmeli ve birim çalışanlarına da bilgi verilmelidir. Üçüncü aşamada, denetimci denetim sonuçlarını hakkaniyetli ve nesnel bir şekilde değerlendirmeli, rapor hâline getirdiği sonuçları örgüt yönetimine vermelidir (Öztekin, 2010: 228).

Örgütte çalışan bireyler, özellikle astlar, yakından denetlenmekten hoşlanmazlar. Bu durum da ast-üst arasında çatışmaya neden olabilir. Bunun yanı sıra kendi işini, kendi planlayan ve kontrol eden bireylerin olduğu örgütlerde çatışmalar büyük oranda azalmaktadır (Akçakaya, 2003: 10). Denetim sırasında bireylerin denetimi kişiselleştirmesi ile kendi eksikliklerini, bulmaya çalışan, denetçinin haksız değerlendirmeler yaptığını ve iş yapma şeklinin denetlendiğini düşünmesi çatışmalara neden olmaktadır (Açıkgöz, 2014: 79).

2.8.2.5. Değişim ve Belirsizlik

Değişim, tasarlanmış veya tasarlanmamış bir düzenin, içinde bulunulan koşulların ya da sürecin belli bir konumdan başka bir konuma geçmesidir. Örgütsel değişim ise örgütün türlü alt düzen ve ilkeleriyle bunlar arasında meydana gelebilecek yenilenme, yaratıcılık, büyüme ve gelişme gibi eylemleri de kapsayan çeşitli değişikliktir (Dinçer, 1992: 8). Bir diğer tanıma göre, örgüt yapısını çağın getirdiği teknolojik gelişmeler ve yenilikler yönünde, amaçlarının gerçekleştirilmesi için personelin sistemli çalışmasını sağlayacak şekilde çalışma alanının bütün etmenleriyle yapılandırılmasıdır (Açıkgöz, 2014: 67).

Örgütsel hayatta değişim, çatışmaların önemli sebeplerindendir ve değişim yönetiminin iyi yapılamaması çatışmaların ortaya çıkmasına ya da yoğunlaşmasına neden olmaktadır (Kılınç, 1985: 8-12; Kırel, 2008: 18). Örgüte giren yeni bir üretim teknolojisinin, personellerin kişilik özellikleri ve endişeleri örgütle çatışmaya girmelerine sebep olacaktır. Ayrıca iki

örgütün birleşmesi ya da bir örgütün diğerini bünyesine katması şeklindeki örgütsel değişimlerde de örgütler ve personelleri arasında bir erk çatışması ortaya çıkmaktadır (Silah, 2001: 259).

Örgütlerde, personeller değişime her zaman kapalı değillerdir, bazı durumlarda açık bazı durumlarda da gizli engel olmaya çalışabilirler. Örgüt personelleri, değişime çatışmalarla karşılık verecekleri gibi değişim istemi içinde de olabilirler. Yani örgüt faaliyetleri içerisinde çalışanları huzursuz eden etmenlerin olması veya örgüt personellerinin alışılmış işlerden sıkılması veya beklentilerinin değişmesi de örgütte değişimi istemelerine neden olabilir (Küçükali, 2011: 123).

2.8.2.6. Yönetim Tarzındaki Farklılıklar

Bütün yöneticiler karar verme, planlama, bunları yürütme açısından astlarına işi yaptırma, onları güdüleme ve denetleme bakımından diğer yöneticilerden farklı ilke ve yöntemlere sahiptir. Bunlar bazen örgütün genel personel ilkelerine ve planlarına aykırı olabilmektedir. Ayrıca farklı birimlerde değişik yönetim tarzlarının kullanılması ve problemlere yöneticilerin kendi algılama tarzı ile yaklaşması ve problemi kendi bakış açısıyla değerlendirmesi birtakım uyuşmazlıkların yaşanmasına sebep olabilmektedir. Diğer bir konu da bir yöneticinin uyguladığı yönetim tarzını astlarına dayatması durumudur ve bunun sonucunda uyuşmazlıklar ve çatışmalar ortaya çıkmaktadır (Eren, 2000: 616).

Örgütlerde her yönetici kendine has bir yönetim anlayışı benimsemektedir. Örneğin, her yönetici karar verme sürecinde, örgüt kaynaklarının ve zamanın kullanılması konusunda değişik şekillerde ilerleyebilir. Eğer yöneticilerin astlarıyla arasında bu hususlarda önemli düşünce uyuşmazlığı varsa (Koçel, 2005: 671) ya da astlar yöneticilerin yönetim biçimini kabullenmiyorsa (Ertürk, 2000: 228) bu farklı düşünceler, çatışmalara sebep olur. Klasik yönetim biçiminde daha çok ast-üst arasında çatışmalar olurken; daha demokratik yönetim biçiminde ise işçiler arasında bireysel çatışmalar olmaktadır (Peker ve Aytürk, 2002: 242).

Örgütteki yöneticinin benimsemiş olduğu yönetim biçimi ile astların yöneticiden beklediği yönetim biçiminin uyuşmaması çatışma çıkmasına yol açmaktadır. Yöneticiler bütün örgütler için geçerli olan uygun bir yönetim biçiminin olmadığını bilerek belirli bir yönetim biçimi belirlemeden önce örgütü tanımalı ve durumsallık yaklaşımı içerisinde örgütün yapısına uygun bir biçim belirlemelidir (Sütlü, 2007: 11).

2.9. Çatışmanın Olumlu ve Olumsuz Sonuçları

Örgüt içerisindeki çalışanlar arasında uyuşmazlıklar bireysel ya da grup çatışmalarının temelini oluşturmaktadır. Çoğu kez olumsuzluk ifade ediyor olsa da çatışma yönetimini iyi yapabilen örgütler performansı artırmak için çatışmaları fırsata çevirmektedir. Çatışma yönetimini iyi yöneten ve çalışanları teşvik etmek için kullanabilen çok az yönetici vardır. Genellikle sorunların kaynağı olarak görülen ve çalışanlar arasında rahatsızlık uyandırdığı için yöneticiler çatışmaları istememektedir. Ancak örgüt organizasyonlarının canlılığı ve örgüt faaliyetlerinin devamlılığını sağlamak için çatışmalar önemlidir (Adomi ve Anie, 2006: 521-529).

Gelişmiş örgütler, çatışmaları gerektiği gibi kontrol ederek bunlardan güç elde etmektedirler. Elde edilen bu güç ile örgütü geliştirmek, yeniliklere uyum sağlamak ve çalışanlar arasındaki iletişimi en üst seviyeye çıkarmak amaçlanmaktadır. Örgüt içerisinde herhangi bir sorun hâlinde birbirinden farklı bakış açıları olacağından çözüm üretmek daha kolay bir hâle gelecektir. Bu yüzden gelişmiş örgütlerdeki yöneticiler, çatışma yönetimini iyi yapabilmelidir (Chaudhry, vd., 2008: 345).

Sonuç olarak, örgütlerde çatışmaların olması kaçınılmazdır. Çatışmaların olumsuz ve olumlu sonuçları vardır. Önemli olan bu çatışmaların yönetiminin nasıl olduğudur (Gibson vd., 2000: 225). Çatışma yönetimini iyi yapabilmek için bazı yanlışlara düşmemek gerekmektedir.

Tablo 7. Çatışmaya İlişkin Yanılgılar ve Gerçekler

YANILGILAR	GERÇEKLER
Çatışmanın varlığı kötü yönetimin belirtisidir.	Yönetim çatışmanın varlığıyla değil, çatışmanın varlığında ne yaptığı ile yargılanmalıdır.
Çatışma bireyin örgüte verdiği önemin düşük olduğunu göstermektedir.	Çatışma doğal bir ilgi ve önemin göstergesidir.
Öfke, kızgınlık, olumsuz ve yıkıcıdır.	Öfke ve kızgınlık, yanlışların düzeltilmesi ve değiştirilmesi için gerekli enerjiyi sağlar.
Hiçbir şey yapmazsanız çatışma kendiliğinden çözülür.	Kendi hâline bırakılan çatışma daha da yoğunlaşabilir.
Çatışma mutlaka çözümlenmelidir.	Acil çözüm yaklaşımı, başarı olasılığını düşürmektedir.

Kaynak: Rahim, 2000: 5-8.

2.9.1. Çatışmanın Olumlu Sonuçları

Örgüt içindeki çatışmalar sorunların hangi nedenlerden dolayı ortaya çıktığını, sorunların kimler tarafından çıkarıldığını ve bu sorunların çözümünün neler olduğunu ortaya çıkarır. Örgüt çalışanlarının organizasyonlarının belirlenmesi ve planlanması için teşvik edilmesi ve soruna odaklanmayı sağlar (Keçecioğlu, 1999: 64). Çok şiddetli olmadığı takdirde bir çatışma gerginliği hisseden bazı çalışanlar rekabet hâlinde olduğundan dolayı yaşanan heyecanı cazip bulabilir. Örgüt içinde çalışanlar arasındaki çatışma, yeni fikirler ortaya çıkarma isteği uyandırır. Bunun sonucunda ilgi ve merakları bireyleri harekete geçirir ve kendilerini değerlendirme fırsatı verir (Ertekin, 1982: 86).

Çatışmaların tarafları arasındaki iletişim, güven ve saygı gibi ilkelerin dışına çıkmadığı takdirde örgüt için yararlı olabileceğini söyleyebiliriz. Açık, anlaşılır ve güven temeline dayanan bir iletişim, çatışmanın nereden kaynaklandığını ve sorunun nasıl çözüleceği konusunda yardımcı olur. Böyle bir iletişimin sağlanması hâlinde çatışmalar, örgütler için sorun olmaktan çok kendini geliştirebilmesi için bir araç olarak kullanılabilir (Karip, 2010: 35-36).

Çatışmaların olumlu sonuçları şunlardır (Ertekin, 1982: 87):

- Çatışmalar, karar verme aşamasında yeni fikirlerin ortaya çıkmasına yardımcı olur.

- Çatışmanın tarafları arasında sorunların tartışılması ve belirtilmesini sağlar.
- Sorunların belirlenmesiyle birlikte farklı bakış açıları sayesinde sorunlara çözüm önerilerinin sunulmasını sağlar.
- Örgüt faaliyetlerinin veriminin düşmesine neden olan sorunların belirlenip çözüm için çalışanların daha fazla gayret göstermelerini sağlar.
- Personel arasındaki iletişimin gelişmesini sağlayarak bilgi akışının hızlanmasına ve personellerin bakış açılarını geliştirmesine yardımcı olur.

2.9.2. Çatışmanın Olumsuz Sonuçları

Çatışmalar ilerleyen zamanlarda çatışmaya neden olan bireylerin ya da grupların kendi amaçlarını örgüt amaçlarının üstünde görmesine ve birbirlerine karşı hareket etmenlerine sebep olur. Birey ya da grupların arasındaki güvensizliği artırır, verimliliğin düşmesine ve takım çalışmasına engel olur. (Korkmaz, 1994: 17-18). Örgütlerde çatışmalar, kontrol edilemezse ve uzun zaman sürecektir olursa, bireyler ya da gruplar arasındaki iletişimin bozulmasına ve bilgi akışının yapılamamasına neden olur. Bu durum takım çalışması gerektiren organizasyonlarda bölüm veya kişilerin verimliliğini düşürebilir. Ayrıca uzun zaman süreli çatışmaların yaşanması ve sürekli var olan bir gerilim ortamı örgüt çalışanları üzerinde stres oluşturarak, çalışanların fiziksel ve ruhsal bozukluklar yaşamalarına neden olmaktadır (Şendur, 2006: 36; Güzel, 2010: 28).

Çatışmaların baskı yapılarak ya da yalnızca birey veya gruplardan birinin ilgi ve tercihlerini dikkate alarak çözülmeye çalışılması, kötü sonuçlara ya da örgüt faaliyetlerinin zarar görmesine neden olabilmektedir (Taylor, 1999: 3). Çatışmalar verimliliğin düşmesine, kalitenin azalmasına, insan kaynaklarının ve ekonomik kaynakların gereksiz tüketimine, iş kaybına hatta örgütlerin varlığının ortadan kalkmasına neden olmaktadır (Karip, 2010: 38-39).

2.10. Özel Güvenlik Kavramı

Güvenlik, TDK tarafından “toplum yaşamında yasal düzenin aksamadan yürütülmesi, kişilerin korkusuzca yaşayabilmesi durumu” olarak tanımlanmıştır. Domaç (1998) ise güvenliği, toplumdaki bireylerin kendilerini tehlike içinde hissetmemesi, sahip olduğu mal varlıklarını ve yaşamlarını sorunsuz bir şekilde sürdürmeleri olarak tanımlamıştır (Domaç, 1998: 12).

Özel güvenlik kavramıyla ilgili ortak bir tanım olmamakla birlikte ABD’de yayımlanan Rand Raporu’na göre, devletin kolluk kuvvetleri tarafından yapılmayan, özel kuruluşlar tarafından yapılan koruma ve güvenlik işleri olarak tanımlanmıştır. Yılmaz (1996) ise, özel güvenliği, kâr elde etmek için bireysel olarak çalışan kişi ya da şirketler tarafından ücretini ödeyen kişi veya kuruluşların can ve mal güvenliğini sağlayan yapılarıdır diye tanımlamıştır (Yılmaz, 1996: 72). Tanıma göre:

- Hizmetten faydalanmak için ücret ödenmesi gerekir ve kâr elde etmek için yapılır.
- Bu hizmetten kişi ya da kuruluşlar yararlanabilir.
- Devletten bağımsız özel olarak yapılan hizmetlerdir.
- Talep olduğu takdirde sağlanan hizmetlerdir.

Resmi Gazete’de yayımlanan 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelikte “... Kamu güvenliği tamamlayıcı mahiyetteki özel güvenlik hizmetleri...” şeklinde geçen ifadede özel güvenliğin devletin kolluk kuvvetlerini tamamlayıcı nitelikte olduğu belirtilmektedir (5188 sayılı Kanun).

Etkili bir güvenlik devamlı yapılması gereken bir faaliyet olup, düzenli bir istihbarat, istihbarata karşı koyma (İKK) ve bütün şirketler kendi güvenlik planını elinde bulundurmalıdır. Her şirket yapısı gereği farklı birimlerin de kendi özel şartlarına uygun sisteme sahip olmalıdır. Sağlıklı bir güvenlik hizmeti için hizmeti kolaylaştıracak özel ve insani zaafı giderici cihazları temin etmelidir (Ünal, 2000: 60).

2.11. Türkiye’de ve Dünyada Özel Güvenlik Hizmetinin Gelişimi

Osmanlı Dönemi’nde kuruluşların güvenliğini sağlamak amacıyla yasal bir temele dayanmadan bekçilik yapan kişiler bulunmaktaydı. Günün geç saatlerinde mahalleyi, pazar yerlerini, çarşığı bekleyen “gece bekçileri” güvenliği sağlamaktaydı. Bu gece bekçilerinin ücretlerini oradaki dükkân sahiplerinden temin etmekteydi. Seyahat etmekte olan kişilerin yol güzergâhları üzerinde, eşkıyalardan korumak amacıyla önemli yerlerde bulunan “derbentçiler”, ticaret ile uğraşanların ve kervanların emniyetini sağlamak için “kervansaraylar” özel güvenlik hizmeti olarak düşünülebilir (Sayın, 2011: 73-74).

Türkiye’de özel güvenlik, 1981 yılında yürürlüğe giren 2495 sayılı Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun ile yasal bir boyut kazanmıştır. Bu kanun kapsamında özel güvenlik örgütlerinin kurulma amacı; ulusal servete ve

ülkenin savaş gücüne katkı sağlayan, kısmen ya da tamamen yıkılmaları, zarara uğratılmaları ya da faaliyetlerin yapılmasına engel olunması durumunda ülke güvenliği, ekonomisi veya toplum hayatı açısından kötü sonuçlar meydana getirecek devlete ya da özel sektöre ait önemli tesis, kurum ve kuruluşların can ve mal emniyetini sağlamak için yangın, hırsızlık, yıkma ve personeli işten alıkoyma gibi tehlikelerden korumaktır (Özmen, 2000: 1).

Türkiye ve dünyada yaşanan olaylar neticesinde özel güvenlik açığının ortaya çıkması sonucunda 10.06.2004 tarihinde yürürlüğe giren 5188 sayılı kanun ile kendi başına hareket eden güvenlik şirketlerinin önüne geçilmiş ve ilk kez özel güvenlik tanımı yapılmıştır. Bu kanun önceki kanuna göre kendi içerisinde tutarlı, daha kapsamlı, modern bir anlayışla hazırlanan ciddi bir kanun olmuştur (Derdiman, 2005: 20). Bu kanunun amacı, “özel güvenlik hizmetlerine dair kanunun uygulanmasına yönelik usul ve esasları düzenlemektir” (5188 Sayılı Kanun: 1. Md.).

Türkiye’de özel güvenlik kavramının geçmişi çok eskilere dayanmasa da aynı durum Avrupa için geçerli değildir. Avrupa’daki ülkeler güvenliklerini tehdit edici sorunları ortadan kaldırmak için işinde uzmanlaşmış danışmanlar tutar. Çoğu şirket güvenlik müşaviri ile çalışarak olağan bir sorun karşısında profesyonel çözümler bulmaya çalışır. Ayrıca Avrupa’daki devletler güvenlik firmalarına bizzat kendileri pazar oluşturarak onları denetim altında tutmakta ve şirketlerin daha profesyonel ve ciddi çalışmasını sağlamaktadır (Opak, 1999: 48).

Amerika Birleşik Devletleri (ABD) ve İsveç, özel güvenlik kavramının oluşmasının önde gelen ülkeleri olarak sayılmaktadır. Batı ülkelerinde özel güvenlik kavramı, sanayileşme sonucunda ortaya çıkmıştır. 1850’li yıllarda İsveç’te sanayi şirketlerin uğrayabileceği sel, yangın, hırsızlık gibi durumlar karşısında eğitim görmüş personel sağlama hakkında Philip Sorenson’un, yine aynı yıllarda, ilk özel güvenlik şirketi sahibi Allan Pinkerton’un öncü kişiler olduğu bilinmektedir (Yılmaz, 1996: 104). 1858 yılında hırsızlık olaylarını engellemek için ilk alarm sistemini geliştiren Edwin Holmes, özel güvenliğin öncüsü olmuştur. 1909’da yangın kontrol ve alarm sistemi konusunda Baker şirketi ve ilk dedektiflik bürosu eski bir FBI şefi olan William J. Burns tarafından kurulmuştur (Yılmaz, 1996: 105).

İkinci Dünya Savaşı’ndan sonra birçok ülkede hızlı gelişim sağlayan özel güvenlik sektörü, özellikle İngiltere ve Kuzey Amerika ülkelerinde etkisini göstermiştir. Öyle ki 1990’lı yılların başlarına gelindiğinde İngiltere’de 250.000 özel güvenlik personeli bulunmaktaydı. Bu sayı o zaman İngiltere’de bulunan polis sayısının iki katına eşitti (Gleizal vd., 2000: 345-346).

2.12. Özel Güvenlik Hizmetinin Önemi ve Özellikleri

İnsanların can ve mal güvenliğinin sağlanması toplumun devlete olan güveninin artmasına yardımcı olurken; bunun tersi bir durumunda toplumda devlete olan güvensizlik artacaktır. Bu nedenle devletler güvenlik, suç oranları, asayiş gibi konuları devamlı tartışır, görüşür ve bir sorun olduğunda hemen çözüm bulmaya çalışır (Eryılmaz, 2001: 107).

Hızlı kentleşme ve modernleşme sonucu güvenlik sorunu ciddi derecede bir sorun hâline geldiği için yeme-içme, barınma, mülk edinme gibi gereksinimlerin yanında güvenliğin de artık devlet tarafından karşılanması zorunlu hâle gelmiştir. Ancak hızlı kentleşme ve büyüme devletlerin güvenlik ihtiyacını karşılamasını zor hâle getirdiği için özel güvenlik şirketlerine ihtiyaç duyulmuştur. Böylece devletler özel güvenlik şirketleri aracılığıyla bu sorunu çözmeye çalışmıştır. Kalkınmış birçok ülke, kişi ya da kurumları tehdit eden durumlar karşısında olaya geç kalmamak ve daha büyük zararlardan korunmak adına özel güvenlik şirketleri kurmaya ve bu şirketlerin kurulmasına izin vermiştir (Şafak, 2000: 2).

Güvenlik hizmeti, kesintiye uğramadan dinamik bir yapıya sahip olmalıdır. Bu hizmet devamlı bir şekilde hem özel güvenlik hem de devletin genel kolluk kuvvetlerince sunulmalıdır. Bu nedenle güvenlik güçleri, sürekli bulunduğu dönemi takip ederek döneme uygun araç ve gereci buldurmmalıdır (Güney, 2006: 29-30).

2.13. Özel Güvenlik Hizmetleri Faaliyet Alanları

Özel güvenlik hizmeti sunan işletmeler, korudukları kişi ya da şirketlerin isteği üzerine sabotaj, hırsızlık gibi beşeri tehlikelere ya da afet, deprem, su baskını, bina çökmesi gibi doğal kaynaklı tehlikelere karşı gereken önlemleri alırlar. Alınan bu önlemler, tehlikenin çeşidine göre farklılık göstermektedir. Örnek olarak silah üretimi yapan bir fabrikada olabilecek tehlikeler ile alışveriş merkezlerinde olabilecek tehlikeler birbirinden farklılık gösterdiği için alınacak olan önlem de ihtiyaca göre farklılık arz eder (Güney, 2006: 54).

Güvenlik önlemleri meydana gelebilecek tehlikelerin hepsini azaltmak ve ortadan kaldırmak için çok büyük bir alanı içine alır. Bu alanları, şöyle sıralamak mümkündür (Yılmaz, 1996: 56):

- Çevre ve binaların korunması, tel örgü, engel, bekçiler, aydınlatma ve kapı korumalı girişler,

- İzleme nöbet noktaları, çeşitli vasıtalarla giriş ve çıkış kontrolü, paket kontrolü, güvenlik dolapları, kilit ve anahtarlar, parmaklı pencere, ziyaretçi ve personeli tanıtıcı kimlikler,
- Alarm ve gözetim sistemleri,
- Yangın tahliye ve söndürme programı, yangın kontrol ve korunması,
- Tehlike ve acil durum programları,
- Hırsızlığın engellenmesi, işlem kontrolleri, personel gözlenmesi, geçmişin araştırılması, stres ölçümü.
- Belli başlı işlevlerinin dışında, özel güvenlik hizmetleri, ihtiyaç hâlinde farklı hizmetler de sunabilmektedir (Yılmaz, 1996: 56). Bu hizmetler şunlardır:
 - Zırhlı Araç ve kurye kullanımı,
 - Yakın koruma,
 - Güvenlik danışma,
 - Özel araştırma gibi hizmetlerdir.

Özel güvenlik sektörünün gelişimiyle birlikte özel güvenlik sistemi yalnızca bankalarda para taşıyan ve büyük alışveriş merkezlerinde görev yapan kişiler olmaktan çıkmıştır. Profesyonel bir kimlik kazanan bu alan, artık çok geniş alanlarda hizmet veren bir sektör olarak endüstri ticaret merkezlerinin ve özel binaların korunması, hırsızlık, dolandırıcılık gibi durumlarda da güvenlik hizmeti sunmaktadır (Yılmaz, 1996: 56).

2.13.1. Koruma Hizmetleri

Özel güvenlik hizmetleri arasında en yaygın olanı koruma hizmetidir. Düzenleyici hizmetleri yerine getiren özel güvenlik görevlilerinin ana görevleri, korunan yere girmek isteyenleri kontrol etmek, trafiği idare etmek ve genellikle şirketin kurallarını uygulamaktır. Koruma hizmeti veren güvenlik görevlerinin alanları kişiler, binalar, maddi veya manevi değerleri olan şeylerdir (Çetin, 2007: 22).

Koruma hizmetinin dinamik yapısı ve teknolojinin gelişmesi ile birlikte korunan yere, kişiye ve eşyalara yönelik saldırı faaliyetinde bulunacak kişilere karşı farklı saldırı biçimleri ortaya çıkmaktadır. Koruma hizmeti, bu hizmetten yararlanmak isteyen kişilere, binalara, araçlara veya değerli eşyalara yönelik yapılacak saldırıları engellemek için verilmektedir (Başoğul, 2007: 51).

Özel güvenlik görevlilerinin verdiği koruma hizmetini tam koruma diye adlandırmak doğru olmayacaktır. Çünkü korunan yere ne zaman saldırı gerçekleşeceği bilinmediğinden saldırgan her zaman öndedir ve başarılı olma olasılığı yüksektir. Bu sebeple özel güvenlik görevlileri bütün saldırı ihtimallerini tek tek değerlendirmelidir ve iki şeye dikkat etmelidir. Birincisi, korunma altında olan kişi, bina veya eşyalarla ilgili olarak ani eylem planı yapılmalı, herhangi bir saldırı anında bu plana uyarak hareket edilmeli, sorumlu ve yetkili kişilere haber verilmelidir. İkincisi, tam zamanlı koruma hizmeti sunulmalı ve takım çalışmasına büyük önem verilmelidir. Bireysel eylemlerden kaçınılmalı çünkü bazı olaylar, olması gerekenden daha büyük zararlara ve kayıplara neden olabilir (Kısmet, 2004: 24-26).

Güvenlik görevlilerinin vermiş olduğu yakın koruma hizmeti iş adamları, sanatçılar gibi kişilere verilmektedir. Bu hizmeti verenlerin görevi hizmeti talep eden kişilerin saldırı, öldürülme, kaçırılma gibi durumlar karşısında korunması ve zarar görmesinin engellenmesidir (Başoğul, 2007: 59).

2.13.2. Devriye Hizmetleri

Devriye hizmeti, sınırları belirli bir bölgenin motorlu ya da motorsuz araçlarla veya yaya olarak belirli aralıklarla kontrol edilmesidir. Verilecek olan devriye hizmetinin zaman ve sıklığı, hizmeti talep eden kişi tarafından belirlenir (Yılmaz, 1996: 57). Devriye hizmeti veren görevlilerle bekçilik yapan görevliler birbirleri ile sıkça karıştırılsalar da aslında birbirlerinden farklı iki hizmettir. Şöyle ki bekçilik hizmetinde belirli bir yerde beklemek gerekirken devriye hizmetinde birden fazla yerde tur yapması gerekir. Devriye hizmetinin ekonomik olması bir avantajdır. Ancak kontrolleri yapılacak bölgeler arasında tur atarken kendisinin olmadığı yerde suç işlenebilme ihtimali bir dezavantajdır (Green ve Farber, 1975: 309).

İnsanların güvenliklerini sağlamak, suçları önlemek, insanların yardım isteklerine hızlı cevap vermek, halk ile iletişim hâlinde olmak ve bilgi akışı sağlamak devriye hizmetlerinin işlevleri arasındadır (Kavgacı, 1997: 88).

Devriye hizmetinin tanımı Karagöz'e (2005) göre, önleyici bir hizmet olarak genel güvenliği sağlamak ve suçlar işlenmeden önce engellemek amacı ile belirli bir alanın motorlu araçlarla ya da yaya olarak kontrol edilmektir (Karagöz, 2005: 32).

Devriye hizmeti veren kişinin temiz ve düzgün bir fiziğe sahip olması, dikkatli, gözlem yeteneğinin gelişmiş olması gerekir. Görev sırasında gerekli donanımlarını eksiksiz bir şekilde bulundurmalı, sakin bir kişiliğe sahip olmalı ve stressiz olması gerekmektedir (Zogo, 2009: 65).

2.13.3. Alarm Cevap Hizmetleri

Güvenlik hizmetinin kusursuz bir şekilde verilebilmesi için insani nedenlerden kaynaklanacak engelleri aşmak için teknolojik cihazlara ihtiyaç duyulmaktadır. Ancak bu cihazların tamamını gereken yerlere devletin karşılaması mümkün değildir çünkü bu cihazlar fazla maliyete sahip cihazlardır. Bu nedenle işletme, bina sahipleri özel olarak kendi cihazlarını kendilerinin alması, devleti büyük maliyetlerden kurtaracaktır (Meriçli, 1994: 164).

Alarm hizmetleri, kontrol edilecek alana veya yere alarm aletlerinin yerleştirilerek güvenliğin sağlanması ve suç işlenmesinin önlenmesi amacıyla verilir. Alarm uyarıları, özel merkezi alarm istasyonu tarafından izlenir ve gereken yerlere sinyaller gönderilir (Fischer, 1987: 51). Alarm hizmetlerinin etkili ve hızlı güvenlik sağlaması, fazla personel giderleri, kullanılacak ekstra alet giderlerini azaltması, birey için bir avantaj sayılabilir (Başoğul, 2007: 55).

Alarm hizmetleri genel olarak hırsızlık, yangın gibi durumlarda kullanılmaktadır. Ancak bazen dikkatsizlik sonucu bazen de cihazların gereken bakım onarımının yapılmaması sonucu, cihazın yanlış sinyaller vermesi ile kolluk kuvvetlerinin zamanlarını boşa harcaması ve bunun sonucunda işletmelerin kolluk kuvvetlerini meşgul ettiğinden ceza ödemesi yapması bu hizmet için dezavantajdır. Bu nedenle alarm merkezlerinin konusunda uzmanlaşmış özel şirketler tarafından icra edilmesi, bu gibi hataların engellenmesini sağlayacaktır (Çetin, 2007: 24).

2.13.4. Danışma Hizmetleri

Danışma hizmeti, sektörlerin sahip olduğu mal varlıklarını ya da şahısları korumak amacıyla onlara yol gösteren bir hizmettir (Grant, 1992: 3). Sektörlerin ya da şahısların sahip olduğu mal varlıklarını korumak amacıyla kolluk kuvvetlerinin güvenlik önlemlerini yetersiz bulmaları hâlinde güvenlik konusunda uzmanlaşmış kişilerin yardımını almaktadırlar. Güvenlik danışmanı denilen bu kişiler bilgi birikimlerini belirli bir fiyat karşılığında satmaktadırlar (Güney, 2006: 57).

Güvenlik uzmanları, kendilerinden danışma hizmeti talep edenlerin risk analizini yapar. Bunun sonucunda korunması gereken alan veya kişinin nasıl korunacağı, hangi çeşit teknolojik aletlerin kullanılacağı, bu güvenliğin bireye olan maliyeti ve ne kadar güvenlik görevlisinin çalışması gerektiğine karar verir. Bu analizlerin sonucunda uzmanın önerdiği tavsiyeleri satın almak zorunlu değildir (Başoğul, 2007: 54).

2.13.5. Ulaştırma Hizmetleri

Özel güvenlik şirketlerinin faaliyetlerinden taşıtırma hizmeti, birey veya şirketlerin maddi değeri yüksek olan kâğıtlarını (bono, tahvil vb.) ya da mal varlıklarını bir yerden başka bir yere güvenli olarak kargo, kurye, zırhlı araç gibi vasıtalarla taşıtırılması faaliyetini yerine getiren hizmettir (Çetin, 2007: 24). Bu hizmetin amacı değerli olan bu mal varlıklarının korunması ve güvenli şekilde gitmesi gereken yere taşıtırılmasıdır (Başoğul, 2007: 52).

2.14. Özel Güvenlik Sisteminin Yasal Alt Yapısı

Özel güvenlik sistemi ilk olarak 31 Ocak 1966'da Milli Güvenlik Kurulu'nda barajların güvenliğinin sağlanması için gündeme girmiş olsa da kolluk hizmetlerinin özelleştirilmesi şeklinde algılandığı için anayasaya aykırı olmasından dolayı yasalaşamamıştır. Ülkemizde özel güvenlik görevlileri 1970'li yıllardan önce yalnızca iş yeri gibi özel alanların korunması için gündem olmuşken 1970'li yıllardan sonra ortaya çıkan terör olayları, hırsızlıklar, tehdit ve tehlikeler büyük bir sorun hâline gelmiş ve kolluk kuvvetlerinin yetersiz olacağı düşüncesi ile özel güvenlik ile güvenliğin sağlanması konuşulmuştur (İlhan, 2015: 74).

Özel güvenlik sistemi birçok yasal süreçten geçtikten sonra 1980 askeri darbesi sonucu 2495 sayılı "Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun" 1981'de yürürlüğe girmiştir. Bu kanun ile belli başlı kurum ve kuruluşlara özel güvenlik teşkilatı kurma imkânı verilmiştir. Ancak daha sonradan çıkarılacak olan 5188 sayılı kanun ile tam bir özelleşme olarak tüm kişi ve kurumlara özel güvenlik teşkilatı kurma şansı tanınmıştır (İlhan, 2015: 75).

2495 Sayılı Kanun: Özel güvenlik sistemine ait ilk kanun olması itibari ile önemlidir. 24 Temmuz 1981'de 17410 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanmıştır. Bu kanun bazı kurum ve kuruluşlara kendi faaliyet bölgelerini koruma imkânı vermiştir. Bu kanun kapsamında özel güvenlik örgütlerinin kurulma amacı; ulusal servete ve ülkenin bu kanun kapsamında savaş gücüne katkı sağlayan, kısmen ya da tamamen yıkılmaları, zarara uğratılmaları ya da faaliyetin yapılmasına engel olunması durumunda ülke güvenliği, ekonomisi veya toplum hayatı açısından kötü sonuçlar meydana getirecek, devlete ya da özel sektöre ait önemli tesis, kurum ve kuruluşların can ve mal emniyetini sağlamak için yangın, hırsızlık, yıkma ve personeli işten alıkoyma gibi tehlikelerden korumaktır (2495 sayılı kanun: md. 1). Bu kanun ile birlikte özel güvenlik teşkilatı kolluk kuvvetlerine yardımcı olacak, toplumsal güvenliğe katkı sağlayacak,

kurum ve şirketlerin kendilerini koruma imkânı verecektir. Ayrıca bekçilik kurumu da bu kanun ile birlikte daha işlevsel bir hâl almıştır (Göksu vd., 2011: 72).

5188 Sayılı Kanun: Özel güvenlik sistemine ait son yasadır. 5188 sayılı “Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun” ismiyle 10 Haziran 2004’te 25504 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanmıştır. Kanun, şiddet, terör, cinayet gibi olayların artması neticesinde kolluk kuvvetlerini tamamlayıcı şekilde kişi, kurum ve kuruluşların kendilerini belirli düzeyde korumasıdır. Kanunun çıkması ile birlikte özel güvenlik teşkilatlarında büyük bir artış olmuştur. Bu artış da temel eğitim, özel güvenlik görevlilerinin özlük hakları ve yetkileri gibi bazı sorunları beraberinde getirmiştir (İlhan, 2015: 102).

2.15. Özel Güvenlik Görevlilerinin Görev ve Yetkileri

Güvenlik hizmeti talep eden kişilerin üzerinde durduğu konulardan biri güvenlik hizmetini verecek personelin işinde yeterince iyi ve vasıflı olmasıdır. Güvenlik personeli, sınırlandırılmış yetkiler içinde, hukuk kurallarına aykırı gelmeden, teknik ve fiziki imkânları kullanarak, bina ve şirketlerde meydana gelebilecek olayları engellemek amacıyla can, mal güvenliği ve rahatlığı sağlamak için izleme, denetleme ve denetleme işini yerine getirebilecek bilgi ve yeteneğe sahip nitelikli kişidir (Kaygısız, 2005: 2).

Özel güvenlik hizmetinin ana görevi olumsuzlukları ve zararları önleyici niteliktedir. Özel güvenlik görevlisinin faaliyet alanı güvenlik hizmetini talep eden şirketin il sınırları içerisinde kalan sınırları ile belirlenir. Ancak verilecek hizmetin sürekliliği ve icabı gereği gerekli görüldüğü takdirde il koordinasyon kurulu tarafından güvenlik görevlisinin sınırları daraltılabilir ya da genişletilebilir (Gürbüzkol, 2013: 33).

Ülkemizde özel güvenlik hizmetinin geçmişi çok eskilere dayanmadığından ilk olarak 1981 yılında resmîyet kazanmış olması sebebi ile hizmette bazı eksiklikler vardır. Hizmetteki bu sorunun temel nedeni, yöneticilerin yetersiz oluşu ya da güvenlik görevlilerinin eğitimlerinin iyi verilememesidir. Güvenlik görevlisinin görev ve yetkisi hakkında çok az bilgi sahibi olması, bazen yetkisini aşacak işleri yapmasına neden olmaktadır. Bu yüzden başarılı bir güvenlik hizmetinin verilebilmesi için güvenlik görevlilerinin görev ve yetkileri konusunda donanımlı bir bilgiye sahip olması gerekir (Soylu, 2006: 38).

Domaç (1998) güvenlik personelinin görevini yasa, kural ve hizmet ettiği kurumun yapısına ve faaliyetlerine dayalı hukuki yönetmelik doğrultusunda, yöneticilerin yapılmasını istediği şeyleri yapmak, yapılmamasını istediği şeylerin yapmamak olarak tanımlamıştır. (Domaç, 1998: 22).

2.15.1. Özel Güvenlik Personelinin Görevleri

Özel güvenlik personelinin görevinin temeli, olumsuzlukları ve zararları önlemektir. Ancak korumak ve güvenliğini sağlamak ile sorumlu olduğu bölgede herhangi bir olumsuzluk olduğu takdirde kolluk kuvvetleri gelene kadar görev süresi devam eder. Kolluk kuvvetleri geldikten sonra onlara yardımcı olurlar (Domaç, 1997: 21).

Özel güvenlik personeli hizmet verdiği şirketin genel çalışma ilkelerine uygun olarak araç ve gereçleri etkin kullanarak şirketin çevresinde olabilecek tehditlere karşı koruma ve güvenlik sağlamak için aşağıdaki görevleri üstlenir (Kaygısız, 2005: 3):

- Yapması gerekenler ile ilgili iş planı yapmak,
- Misafir ve çalışan giriş çıkışlarını takip etmek gerektiğinde danışmanlık hizmeti vermek,
- Bulunan veya kaybolan eşyalara tutanak tutarak kayıt etmek,
- Çevre güvenliği sağlayacak araç ve gereçleri temin etmek, bakımının yapılmasını sağlamak,
- Görev yaptığı yerde sabit nokta gözetimi yapmak,
- Devriye nöbetinde denetim ve gözetim yapmak,
- İş yerine girişte giriş kartı kullanılıyorsa bunların kontrolünü yapmak,
- Suç işlenmesi durumunda kolluk kuvvetlerine haber vermek,
- Kamera görüntülerini izlemek ve kayıt etmek,
- Tesiste güvenlik kurallarının uygulanmasını sağlamak,
- Devriye nöbetinde gözetim ve denetim yapmak gibi özel güvenlik görevlisinin birçok görevi bulunmaktadır.

2.15.1.1. Olay Yeri Korunması İle İlgili Görevler

Özel güvenlik personelinin olay yeri korunması ile ilgili başlıca görevleri (Domaç, 1998: 24):

- Olay yerinin koruma ve güvenliğini sağlamak,
- Herhangi bir olay sonucu yaralanmalarda yaralıların hastaneye ulaşmasını sağlamak,
- Olayın aşamaları hakkında amirlerini ve kolluk kuvvetlerini bilgilendirmek,
- Olayın olduğu zamanı ve yeri saptamak,

- Görev sırasında bir suç işleniyorsa müdahale etmek, suça karışanları gözetimde tutmak, genel kolluk kuvvetlerine teslim etmek,
- Suçu işleyenler hakkında bilgi sahibi olmak ve genel kolluğa aktarmak,
- Suça hedef olanları belirlemek,
- Suç işleyenlerin sayısını belirlemek, nasıl geldiklerini, hangi suç aletini kullandıklarını belirlemek ve suç işleyenlerin dış görünüşünü tespit etmek,
- Kolluk kuvvetleri gelinceye kadar olay yerinde delil olarak kullanılabilecek hiçbir şeye dokundurtmamak ve dokunmamak,
- Delillerin bozulması veya kaybolmasını önlemek,
- Kolluk kuvvetleri gelinceye kadar olaya şahit olanların beklemesini sağlamaktır.

2.15.1.2. Güvenlik ve Emniyet Bakımından İdari Görevler

Özel güvenlik görevlileri korumak ve güvenliğini sağlamak ile sorumlu olduğu bina veya bölge de bazı idari önlemleri almalı ve gereken şeylerin yapılmasını sağlamalıdır (Domaç, 1998: 25).

- Korunması gereken binanın çevresine tel örgü, duvar veya parmaklık yapılması,
- Bina içerisinin ve dışarısının aydınlatılması,
- Nokta nöbeti veya devriye hizmetlerinin yerine getirilmesi,
- Nokta görevinin yapılacağı yere kulübe yaptırılması, kulübe içerisine haberleşme araçları ve alarm sisteminin yapılması,
- Binaya giriş kapılarının çok olmaması ve kullanılmayan kapıların kapatılması,
- Binaya yakınındaki diğer binalardan giriş imkânı varsa buraların gereken araç gereçle kapatılması,
- İçerisinde para, mücevher gibi değerli eşyaların bulunduğu binaların geceleri iyi aydınlatılması,
- Banka gibi yerlerde bulunan kasaların geciktirmeli ve alarmlı kilit sisteminin bulunması.

2.15.2. Özel Güvenlik Personelin Yetkileri

TDK'ya göre yetki, “bir görevi, bir işi, yasaların verdiği imkânlarla göre, belli şartlarla yürütmeyi sağlayan hak”tır. Bir görevlinin kanun, tüzük ve yönetmeliklerle belirlenmiş ve sınırlandırılmış ve yapılması istenilen şeyleri yapabilme gücüdür (Aydın, 2002: 131).

Yetki genel olduğundan dolayı kanunda karşıt bir durum olmadıkça devredilebilir. Yetki ile gücü elde eden kişi gerektiğinde bu gücü kullanmakla sorumludur. Yetki gücünü gerektiği zaman hiç kullanmamak ya da yanlış şekilde kullanmak yetki sahibinin suç işlediği anlamına gelir. Yetki sahibi ile güç elde eden kişiler bu güçlerini gelişigüzel kullanamazlar yalnızca kanun, tüzük ve yönetmeliklerle sınırlandırılmış şekilde kullanabilirler (Gürbüzkol, 2013: 36).

Kolluk kuvvetlerini tamamlayıcı nitelikte olan özel güvenlik görevlilerinin yetkileri, görev yaptığı alan ile sınırlandırılmış ve 5188 sayılı kanunun 7. maddesinde özel güvenlik görevlilerinin yetkileri belirlenmiştir. Silah bulundurma ve taşıma yetkisi de önemli olduğundan dolayı 8. maddede ayrıca düzenlenmiştir (Yıldız, 2009: 241).

2.15.2.1. Silah Bulundurma ve Taşıma Yetkisi

Özel güvenlik personeli kamu düzeni ve güvenliğini sağlamada tamamlayıcı rol oynadığı için bazı durumlarda 5188 sayılı kanunun öngördüğü sürece silah bulundurma, taşıma ve kullanma yetkisine sahiptir. 5188 sayılı kanunun 8. maddesinde hangi koruma ve güvenlik hizmetinde kullanılması gereken silahın adedi, özelliği gibi nitelikler özel güvenlik komisyonu tarafından belirlenmektedir. Ancak özel güvenlik görevlilerinin görev yaptığı her alanda silah kullanması gibi bir durum mümkün değildir ve 5188 sayılı kanuna göre sınırlandırılmış bölgelerde silah kullanılması uygun görülmüştür. Sağlık merkezlerinde, alkollü içecek kullanılan yerlerde, eğitim ve öğretim kurumlarında, şans oyunlarının oynandığı yerlerde, özel toplantılarda, sahne gösterisi gibi etkinliklerde ve spor müsabakalarında özel güvenlik personelinin silah kullanması uygun görülmemiştir (5188 sayılı kanun: 8. Madde).

Özel güvenlik görevlilerinin koruma ve güvenliğini sağlamak için kullanması gereken silah ve teçhizatın temin edilmesi ilgili kuruluş veya kişi tarafından gerçekleştirilir. Kanun tarafından özel güvenlik şirketlerinin silah ve teçhizatını satın almaları ve bulundurmaları yasaklanmıştır. Yalnız kanun para ve değerli maddelerin taşınması gibi durumlarda, geçici olarak güvenlik ve koruma hizmetinde kullanılmak üzere, eğitim veren özel güvenlik şirketlerine silahlı eğitimde kullanılmak üzere, komisyonun onay vermesi hâlinde valilik de

uygun görürse silah taşıma, kullanma ve bulundurma yetkisi verilmektedir (5188 sayılı kanun: 8. Madde).

Silah taşıma ve kullanma yetkisine sahip olan özel güvenlik görevlisinin kendi adına düzenlenen silahın başkası tarafından taşınması veya kullanılması mümkün değildir. Yalnızca silah taşınması gereken bir bölgenin güvenliğini sağlarken personel kadrosunun silah sayısından fazla olması durumunda bir silaha en fazla üç personel kaydı yaptırılabilir. Böyle bir durumda görev sırası gelen personel giriş ve çıkış saatini belirterek silahı görev süresince zimmeti altına alır. Silah taşıma kimliğine sahip personelin görev yaptığı bölge veya şirketteki işi sona erdiğinde belgesi elinden alınır (Güney, 2006: 68-69).

Silah kullanma ve taşıma yetkisine sahip olan güvenlik görevlileri çok zor şartlarda kalmadıkları sürece silahı kullanamazlar. Güvenlik görevlileri silahlarını rastgele ve istedikleri zaman kullanamaz yalnızca saldırı durumunda saldırıyı önleyecek şekilde kullanabilirler. Silah kullanma yetkisine sahip bu görevliler aşağıda belirtilen şartlar olduğu durumda silahlarını kullanabilirler. Bunlar (Yaşar, 2001: 314-315):

- Suç işleyen kişinin silah kullanımını dışında gözetim altına alınması mümkün değilse,
- Saldırıyı veya haneye tecavüzü başka şekilde geri savurma imkânı yoksa,
- Saldırgan silah kullanıyor ve karşılık olarak silah kullanılması zorunlu bir hâl almış ise güvenlik görevlileri silah kullanabilirler.

2.15.2.2. Kimlik Sorma ve Kimlik Tespit Etme Yetkisi

Özel güvenlik görevlilerinin kimlik sorma ve tespit etme yetkisi 5188 sayılı kanununun 7. maddesine göre farklı iki grup çalışma alanında kimlik sorma yetkisine sahiptir. Bunlardan birincisi sahne gösterisi, toplantı, spor karşılaşması, konser etkinlikleri, cenaze ve düğün gibi etkinliklerde kimlik sorabilir (5188 sayılı kanun: 7/b madde). Bir diğer kimlik sorma yetki alanı ise gar, istasyon, liman, havaalanı, terminal gibi toplu taşıma hizmeti veren tesislerde kimlik sorabilir (5188 sayılı kanun: 7/f madde).

Özel güvenlik görevlilerinin kimlik sorması birtakım sorumlulukları beraberinde gerektirmektedir. Öncelikle özel güvenlik personelinin kimlik sorma esnasında kimliğini göstermeyen kişilere karşı ne yapması gerektiğini bilmesi gerekir. Özel güvenlik görevlileri kimliğini göstermeyenleri, korumakla yükümlü olduğu alana almama yetkisi vardır. Özel güvenlik personelinin kimlik göstermeyen kişileri gözaltına alma gibi bir yetkileri yoktur. Bu yetki devletin kolluk kuvvetlerine aittir (Ayaydın, 2004: 233).

2.15.2.3. Zor Kullanma Yetkisi

Özel güvenlik, yapısı gereği bazı durumlarda zor kullanma yetkisine sahiptir. Özel güvenlik çalışanları verilen görevleri yaptıkları esnada tehdit, şiddet, direniş, saldırı gibi durumlarda yapılan olumsuzluğun şiddetine göre kanun ve yönetmeliklerle verilen bedeni veya maddi güç kullanmasına zor kullanma denir. Bu yetkiye göre özel güvenlik çalışanları suç işleyen kişilerin kaçması veya intihar etmesi gibi durumlarda gerekirse uygun araç ve gereçlerle suçluları bağlayabilirler. Özel güvenlik görevlilerinin zor kullanma yetkileri görev yaptığı alanlarla veya görev yaptığı süre boyunca devam etmektedir. Özel güvenlik görevlileri sadece suçun işlendiği zaman ya da suç işleme ihtimalinin olduğu zamanlarda bedeni kuvvet kullanarak veya destek olarak araç gereç veya silah kullanarak zor kullanma eylemini gerçekleştirebilir. Zor kullanmada destek olacak araç ve gereçleri güvenlik müdürü veya amiri suçun şiddetine göre belirlemektedir (Yaşar, 2001: 296).

Özel güvenlik personelinin zor kullanma yetkisi, 5188 sayılı kanunun 7 maddesinin k bendinde belirlenmiş ve buna göre, Türk Medeni Kanununun 981. maddesine, Borçlar Kanununun 52. maddesine, Türk Ceza Kanununun 25. maddesinin birinci fıkrasının 1 ve 2. bentlerine göre zor kullanma yetkisine sahiptir (5188 sayılı kanun: md. 7/k).

Borçlar Kanunu'nun 52. maddesinde, ...karşı savunma hâlinde saldırganın kendisine veya mallarına yapılan zararlardan dolayı tazminat lazım gelmez... şeklinde belirlenmiştir (Borçlar Kanunu: md. 52/1). Bireyin kendisini veya diğer kişileri, olumsuzluklardan ya da tehlikeden korumak için başkasının mallarına vermiş olduğu zararlardan dolayı borçlu olduğu tazminat miktarını hâkim, hakkaniyete uygun olarak belirlemektedir (Borçlar Kanunu: md. 52/2).

Türk Medeni Kanununun 981. maddesine göre, kişinin kendine olsun veya olmasın oluşabilecek her türlü gasp ya da saldırıyı zor kullanarak defedebilir (Türk Medeni Kanunu: md. 981/1).

Türk Ceza Kanununun 25. maddesine göre, bireyin kendine ya da başkasına karşı yapılan veya yapılması muhtemel olan saldırılar durumunda orantılı biçimde zor kullanarak saldırganı defetmek için yapılan eylemlerden dolayı faile ceza verilmez (Türk Ceza Kanunu: md. 25/1). Bireyin kendine ya da başkasına karşı yapılan saldırıda bilerek neden olmadığı ve başka şekilde korunmanın mümkün olmadığı durumlarda tehlikeden korunmak veya başkasını korumak için saldırının ağırlığı ile kullanılan araç gerecin orantılı olması durumunda yapılan eylemlerden dolayı faile ceza verilmez (Türk Ceza Kanunu: md. 25/2).

2.16. Özel Güvenlik Görevlilerin Karşılaştıkları Sorunlar

5188 sayılı kanunun uygulanmaya başlanmasıyla özel güvenlik eğitimi veren kurum ve şirketlerin sayısının artması neticesinde birtakım sorunlar da ortaya çıkmıştır. Özel güvenlik eğitimi veren bazı şirketlerin kaliteli hizmet vermekten ziyade pazardan pay alma çabaları doğrultusunda ihale fiyatlarını düşük tutmaları ve özel güvenlik talebinde bulunan şirket, kurum, kişilerin de buraları tercih etmeleri belirli bir kalitede ve ilkeli bir şekilde hizmet verilmesini engellemektedir (Atılğan, 2009: 265).

5188 sayılı kanunun uygulanmaya başlanmasıyla özel güvenlik görevlileri ile alakalı sorunların ortaya çıkması ile tartışılan ilk konunun özel güvenlik eğitimi olduğu bilinmektedir. Eğitim ile alakalı bu sorunların başlıca nedenleri aşağıda verilmiştir (Dalda, 2006: 57-59):

- Lisans mezunu yöneticiler ile ilkokul veya ortaokul güvenlik personelinin aynı şartlarda ve müfredata göre eğitim almaları,
- Branş/uzmanlaşma eğitimi imkânının olmaması,
- Özel güvenlik sisteminin önemli parçası olan yöneticilerin görev icabı kendilerine özel olan derslerin müfredatta olmaması,
- Güvenlik görevlilerinin görev esnasında en fazla ihtiyaç duyacakları savunma taktikleri dersinin isteğe bağlı olması,
- Özel güvenlik eğitimlerinin denetim eksikliğinin olması, bunun sonucunda teorik eğitimin fazla olması ve uygulamalı eğitimin çok az olması eğitimle ilgili bazı sorunlara örnektir.

Ayrıca;

- Özel güvenlik görevlilerinin ücretlerinin düşük olması,
- Özel güvenlik hizmetlerinde kullanılan teknolojinin yeterli olmaması,
- Kamu görevlisi olarak çalışan özel güvenlik görevlileri için iş güvencelerinin olduğu ancak piyasa koşullarında çalışanlar için böyle bir güvencenin olmaması,
- İş güvencelerinin olmayışının görevlilerin psikolojilerini ve verimliliklerini son derece olumsuz etkilemesi,
- İş riski yüksek bir meslek dalı olması gibi sorunlar da vardır (Çetin, 2007: 74-78).

2.17. Duygusal tutarsızlık Durumunun Karşılaşılan Sorunlarla İlişkisi

Özel güvenlik sektörü, ülkelerde nüfusun artmasına paralel olarak artan suç oranları ve devletlerin kolluk kuvvetlerinin bu suçlar karşısında yetersiz kalması sonucunda oluşmuş ve gelişmiştir. Ancak hızlı şekilde gelişen bu sektörde birçok nedenden kaynaklanan birtakım sorunlar olmaktadır. Bunlardan biri de çalışanların kişilik özelliklerinden duygusal tutarsızlık durumundan kaynaklanan sorunlardır. Özel güvenlik çalışanları görev gereği insanlara hizmet sunmaktadır. İnsanların kendilerini, mallarını veya bina, arazi gibi yerleri korumakla sorumludurlar. Bu koruma görevini, yine insana karşı yapmaktadırlar (Şafak, 2000: 2-5).

Bireylerin duygusal tutarsızlık durumu, hayatı boyunca yaşadığı çevre, aldığı eğitim, gen yapısı gibi özelliklerin toplamından oluşmaktadır (Erdoğan, 1991: 244-255). Bu süre içerisinde olduğundan dolayı bireylerin duygusal tutarsızlıklarının kısa sürede ve tam anlamıyla olgunlaştığı söylenemez. Her ne kadar normal koşullar altında duygusal tutarsızlığa sahip olduklarını düşünseler de hayatlarında belki de ilk defa yaşadıkları olay veya olaylar, özel güvenlik çalışanlarının duygusal tutarsızlıklarını bir şekilde etkilemektedirler. Yani olaylar karşısında özel güvenlik görevlilerinin ne şekilde karşılık vermesi gerektiği hakkında eğitim almış olmalarına rağmen duygusal tutarsızlık durumlarından dolayı özel güvenlik görevlilerinin olaylara ne şekilde karşılık vereceği kesin olarak bilinmemektedir.

Kişilik özelliklerinden duygusal tutarsızlık ya da duygusal tutarlılık boyutu özel güvenlik görevlileri için diğer boyutlar içinde oldukça önem arz eden boyutlardan biridir. Çünkü olumsuz duygulanım (sinir, stres, kaygı, depresif, düşmanca duygu besleme gibi) içerisinde olan bir güvenlik görevlisi görev yaptığı alanda dışarıdan gelen kişilere ya da çalışma arkadaşlarına karşı bir tehdit oluşturmaktadır. Duygusal tutarsızlık sergileyen bireyler için özel güvenlik görevlisi olmak, onlar için uygun olmayan bir meslek olarak görülmektedir. Tersine şekilde duygusal olarak tutarlı olan kişiler kendilerine güvenleri tam, karşısındaki insanlara karşı olumlu düşünceler besleyen, olayları çözüme yaratıcılığını kullanan bireylerdir. Sakinliğini en iyi şekilde koruyan bu insanlar bazen yoğun stres yaşanan özel güvenlik sektöründe aranan kişiler olmaktadır.

Duygusal tutarsızlık, bireylerin hayata karşı bakış açısının negatif olduğu, kendilerine güvenlerinin az olduğu, diğer insanlarla iletişime geçerken zorluk yaşadığı, devamlı bir öfke, üzüntü, suçluluk hissi gibi duygu bunalımlarının yaşandığı bir kişilik özelliğidir (McCrae ve Costa, 1992: 185). Bu kişilik özelliğine sahip kişinin özel güvenlik gibi gerilim, sinir, stres duygularının fazlaca olduğu bir sektörde çalışmasının hem bireye hem de topluma karşı bir tehdit oluşturduğu görülmektedir. Görev yerinde her türlü kişilik özelliğine sahip insanla

iletişim hâlinde olmak zorundaki güvenlik görevlilerinin olaylar karşısında sakinliğini koruması gerekirken duygusal tutarsızlık sergileyen bireyler çabuk etkilenecek tepki vermektedirler.

Duygusal tutarlılık, hayata olumlu bir pencereden bakan, sakinliğini koruyan, kendilerine güvenen, problem karşısında çözüm arayışı içerisinde olan, pozitif duygular sergileyen kişilik özelliklerine sahiptir (Sun ve Jin, 2009: 75). Çatışma hâlinde çatışmaya hükmetme üst düzeyde duygusal tutarlılık gerektirmektedir. Stresli olan bir çatışma ortamında sakinliğini koruyarak çatışmayı kendi çıkarı doğrultusunda yöneten bu kişiler, soğukkanlı ve mantıklı olmaya ihtiyaç duymaktadır (Antonioni, 1998: 345).

Türkiye’de özel güvenlik görevlilerinin en büyük sorunlarından birinin eğitimsizlik olduğu bilinmektedir (Dalda, 2006: 57-59). Bu hem kişilik özelliklerini hem de duygusal tutarsızlık durumlarını etkileyen önemli etkenlerden biri olmaktadır. Eğitim seviyesi düşük olduğundan ya da özel güvenlik ile alakalı verilen eğitimlerin yetersiz olması, büyük sorunlara yol açmaktadır. Özel güvenlik eğitimlerinde daha çok silah kullanma, olaylara müdahale vb. eğitimlerin verilmesi, bireylerin kişilik özelliklerini geliştirecek eğitimlerin daha az olması, özel güvenlik personelinin tutum ve davranışlarını etkilemekte ve sorunlara neden olabilmektedir. Eğitimin az olmasından dolayı özel güvenlik sektöründe çalışan bazı şeflerin egolarını tatmin etmek için altında çalışanların sebepsiz yere işten ayrılmalarına neden olması, onlara mobbing uygulaması örnek olarak verilebilir.

Agresif ve duygu değişkenliği yaşayan bireyler için özel güvenlik personeli olmak sakıncalı olabilir. Özel güvenlik personelinin olaylar karşısında öfkesini kontrol edebilmesi ve olaylara sakin bir şekilde yaklaşması gerekmektedir. Gerilmiş bir ortamda güvenlik personelinin de gergin ve kızgın tutum sergilemesi olayların sonucunun daha ağır sonuçlanmasına neden olabilmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Özel güvenlik personelinin demografik özellikleri ile duygusal tutarsızlık seviyelerinin çatışma sıklıkları üzerine etkisini belirlemeye yönelik olan bu araştırma temel felsefesi açısından uygulamalı, amacı açısından açıklayıcı, yöntemi açısından nicel, süre açısından kesitsel ve analiz birimi açısından birey düzeyinden olan bir araştırmadır.

Araştırma kapsamında veriler anket yöntemi ile toplanmış ve analizler SPSS 23.0 ve AMOS 23.0 paket programları kullanılarak yapılmıştır. Bu kapsamda öncelikli olarak araştırmada kullanılan duygusal tutarsızlık ölçeğinin geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Bu testin öncesinde veri setinde yer alan kayıp veriler SPSS programı yardımıyla seri ortalaması (mean) ölçütü temel alınarak giderilmiştir. Daha sonra, yapı geçerlilik için Amos ve SPSS programları kullanılarak doğrulayıcı ve keşfedici faktör analizleri yapılmıştır. Güvenilirlik analizi için ise Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Duygusal tutarsızlık davranışları ölçeğinin alt boyutları doğrulandıktan sonra SPSS programı kullanılarak araştırma değişkenleri oluşturulmuştur. Bu değişkenlerin dağılımlarını tespit edebilmek için normallik testi uygulanmış ve demografik değişkenlerin araştırma değişkenleri açısından farklılaşp farklılaşmadığı Bağımsız Örneklem T Testi ve ANOVA ile test edilmiştir. ANOVA testinde ikiden fazla grup olduğunda durumlarda varyansların eşitliği/eşitsizliği göz önüne alınarak sırayla Scheffe/Dunnet's C farklılık testleri uygulanmıştır. Bununla beraber özel güvenlik görevlilerinin duygusal tutarsızlık durumlarının çatışma düzeylerine etkisini ölçmek amacıyla da basit regresyon analizleri yapılmıştır.

3.1. Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Gaziantep ilinde çeşitli kurum ve kuruluşlarda görev yaptığı tespit edilen özel güvenlik görevlileri oluşturmaktadır. Araştırma evreninde ortalama 7.000 kişi bulunmaktadır. Evreni temsil edecek olan örneklem %95 güvenilirlik seviyesinde 364 kişi olarak hesap edilmiştir. Bu çalışmada veri toplama aracı olarak anketle veri toplama yöntemi kullanılmıştır. Anket, basit rastgele örnekleme yöntemi ile araştırmacılar tarafından bizzat kendilerine ulaşılarak uygulanmıştır. Gerçekleştirilen anket uygulaması, 425 kişiye ulaştırılmıştır. Geri dönen anket sayısı 382'dir. Soruların bir kısmına cevap verilmediğinden ya da özensiz doldurulduğundan dolayı 14 anket formu çalışma dışı bırakılmıştır. Kalan 368 anket

ile analizlere devam edilmiştir. Katılımcılara, kişisel bilgilerin gizli kalacağı ve elde edilen verinin bilimsel amaçlar dışında kullanılmayacağı taahhüdü verilmiştir.

3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmanın bu kısmında özel güvenlik personelinin duygusal tutarsızlık seviyelerini ölçmek üzere kullanılan ölçeğe ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

3.2.1. Duygusal Tutarsızlık Ölçeği

Bu araştırmada Goldberg (1993) tarafından geliştirilen beş faktörlü kişilik ölçeğinden faydalanılmıştır. Söz konusu beş faktörlü kişilik ölçeğinin orijinali uzun form şeklinde olup toplamda 220 sorudan oluşmaktadır. Daha sonra, Somer ve arkadaşları (2002) bu ölçekten yararlanarak ölçeğin 85 önerme ve beş boyuttan oluşan kısa formunu geliştirmişler ve kullanmışlardır. Bu araştırmada çalışanların duygusal tutarsızlık düzeylerini ölçmek için Somer ve arkadaşlarının geliştirmiş oldukları beş faktör kişilik ölçeğinin duygusal tutarsızlık boyutuna ilişkin 9 sorusu kullanılmıştır. Ölçekte katılımcıların duygusal tutarsızlıklarına yönelik sorular sorulmakta ve derecelendirme 5’li Likert sistemine göre yapılmaktadır (1. Kesinlikle katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum ve 5. Kesinlikle katılıyorum). Hem bilgisayar ortamında hem de yazılı form biçiminde hazırlanan ankette herhangi bir “olumsuz ifade” bulunmamaktadır. Bazı örnek maddeler şu şekildedir: “*Derin umutsuzluklara kapılırım, Her şeye endişelenirim.*”

3.2.2. Duygusal Tutarsızlık Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular

Duygusal tutarsızlık ölçeği her ne kadar beş faktör kişilik ölçeği içerisinde bir boyut olarak kullanılsa da müstakil bir ölçme aracı olarak kullanılmaması ve geçerlemesinin yapılmaması nedeniyle SPSS 23.0 ve AMOS programı kullanılarak öncelikle keşfedici faktör analizine ve sonrasında doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Ölçeğe ilişkin yapılan bu analizlerden önce ölçeğin faktörlere ayrılabilir yapısının olup olmadığını anlamak amacıyla KMO ve Barlett testleri yapılmış ve 9 maddelik ölçek yapısı için KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) istatistiği 0,684 ve Barlett testi de anlamlı olarak hesaplanmıştır. KMO değerinin 0,60 ve

üstünde olması faktör analizinin yeterli olacağına işaret etmektedir (Şahin, Gürbüz, 2014:311). Bu sonuç veri setinin faktör analizine uygun olduğunu göstermiştir.

Ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek için yapılan keşfedici analiz sonucunda iki faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır (Tablo 8). Sonuç olarak ölçeğin 9 maddelik yapısıyla toplamda %43'lük bir varyans açıkladığı tespit edilmiştir. Birbiri ile tutarlı ilişki içerisinde olan maddeler incelenerek her bir boyut yeniden isimlendirilmiş (*T-1, T-2, T-3, T-4, T-5 ve T-6* önermeler aşırı tepkisellik davranışlarını; *K-1, K-2, K-3* ile isimlendirilen önermeler aşırı karamsarlık) ve ölçeğin iki boyutlu yapısı ile analizlere devam edilmiştir.

Tablo 8. Döndürülmüş Bileşenler Tablosu

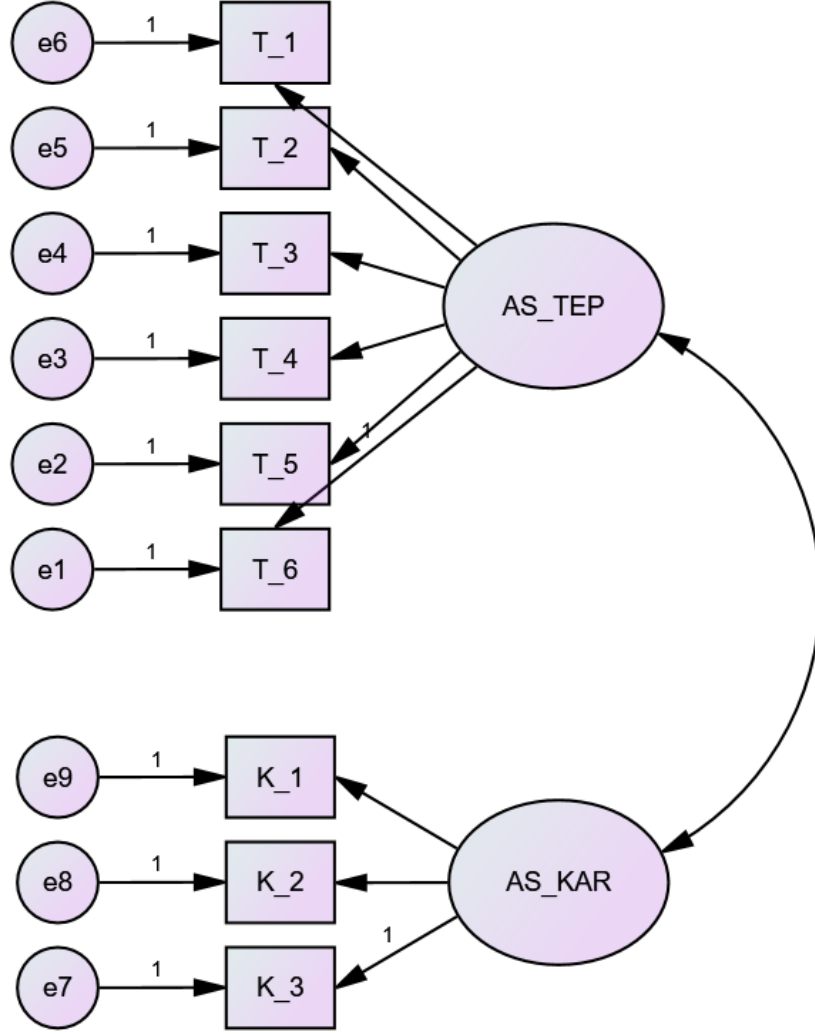
	Bileşenler	
	Aşırı Tepkisellik	Aşırı Karamsarlık
K_1		,756
K_2		,812
T_1	,382	
T_2	,667	
T_3	,637	
T_4	,604	
K_3		,629
T_5	,657	
T_6	,513	

Keşfedici faktör analizi sonunda iki boyutlu yapısı keşfedilen duygusal tutarsızlık ölçeğinin yapısının örneklemden toplanan veri seti ile uyumlu olup olmadığının test edilmesi amacıyla AMOS 23.0 programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analizde kestirim yöntemi olarak en yüksek olabilirlik (*maksimum likelihood*) yöntemi esas alınmıştır. Böylelikle mevcut verinin teorik olarak öngörülen yapıya ne derece uygun olup olmadığı test edilmiştir. Test edilen yapısal modellerin değerlendirmeleri için birçok uyum değeri bulunmaktadır. Bu değerlerden birisi Kikare'nin serbestlik derecesine oranıdır (χ^2/sd). Bu değer için modelin çok iyi uyum sağladığı durumlarda 2'den, kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu zaman 5'ten küçük olması beklenmektedir. Bir diğer uyum değeri Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI) olarak ifade edilen modelin arzu edilen teorik yapıya ne kadar iyi uyum

sağladığını gösteren bir değerdir. Bu indeksin değerlendirmesinde değer 0.90'dan yüksek olması kabul edilebilir uyum değerini gösterirken; değer 0.95'den büyük olması çok iyi uyum değerini göstermektedir. Bu değer 1'e yaklaşması modelin mükemmel uyum sağladığını göstermektedir. Son olarak, uyguladığımız değer ise Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA) olarak ifade edilen modeldeki hata ile ilgilidir. Bu değer için kabul edilebilir sınırlar 0.08 olarak, çok iyi uyum sağlanan koşullarda ise 0.05 olarak değişmektedir (Meydan ve Şeşen, 2011). Ölçeğin iki faktörlü yapısına ilişkin oluşturulan ve test edilen model Şekil 3'te ve elde edilen uyum iyiliği değerleri ise Tablo 9'un sağ sütununda sunulmuştur. Elde edilen bulgular ölçeğin iki faktörlü yapısının doğrulandığını göstermektedir.

Tablo 9. Model İyiliği Uyum İndeksleri

İndeks	Çok iyi uyum değeri	Kabul edilebilir uyum değeri	Ölçeğe ilişkin bulgular
χ^2/sd	<2	<5	2,378
GFI	>0.95	>0.90	0,96
AGFI	>0.95	>0.90	0,94
CFI	>0.95	>0.90	0,909
RMSEA/	<0.05	<0.08	0,061



Şekil 3. İki Faktörlü DFA Modeli

Yapılan bu analizlerden sonra iki faktörlü yapısı doğrulanan ölçeğin güvenilirliğini test etmek amacıyla yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı, ölçeğin geneli için 0,63, aşırı tepkisellik boyutu için 0,62 ve aşırı karamsarlık boyutu için ise 0,61 bulunmuştur. Bu sonuçlar ölçeğin tamamının ve alt boyutlarının güvenilir olduğunu göstermektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

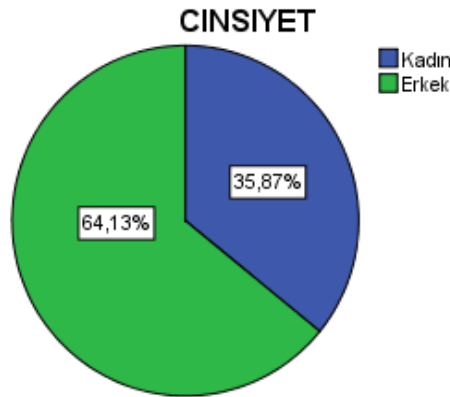
Özel güvenlik personelinin duygusal tutarsızlık seviyeleri ve demografik özelliklerinin çatışma sıklığı üzerine etkisini ölçmeye yönelik olarak yapılan bu araştırmada uygulanan analizler sonucu müteakip maddelerde sunulan bulgulara ulaşılmıştır.

4.1. Demografik Değişkenlere Yönelik Bulgular

Bu bölümde Gaziantep ilinde özel güvenlik personeli olarak çalışan ve bu araştırma örneğine dâhil olan kişilere ait demografik özellikler belirlenmiştir. Ankete katılan kişilerin demografik özelliklerini belirlemek amacıyla cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durumu ve görev yerine yönelik sorular sorulmuştur.

4.1.1. Cinsiyete Göre Frekans Dağılımları

Özel güvenlik hizmeti alanlara yönelik düzenlenen anket uygulamasında elde edilen cinsiyet değişkenlerinin frekans ve yüzde dağılımı ile ilgili veriler, aşağıdaki tablo ve şekilde verilmiştir.



Şekil 4. Cinsiyete Göre Frekans Dağılımları

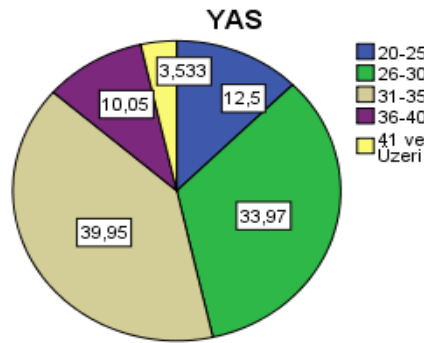
Tablo 10. Cinsiyete Göre Frekans Dağılımları

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	132	35,9
Erkek	236	64,1
Toplam	368	100,0

Araştırmaya katılan özel güvenlik görevlisi personelinin %64,13'ü erkeklerden oluşurken; %35,87'si kadınlardan oluşmaktadır.

4.1.2. Yaşa Göre Frekans Dağılımları

Aşağıdaki tablo 11 ve şekil 5'te ankete katılan özel güvenlik personelinin yaş dağılımları gösterilmiştir.



Şekil 5. Yaşa Göre Frekans Dağılımları

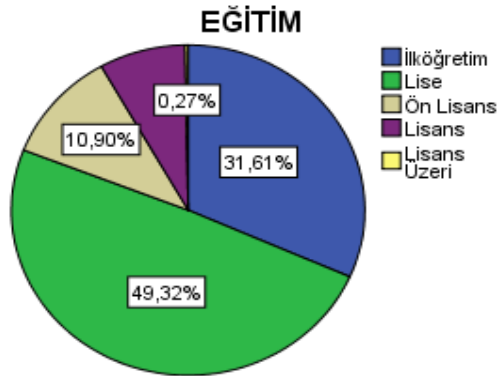
Tablo 11. Yaşa Göre Frekans Dağılımları

Yaş Dağılımı	Frekans	Yüzde
20-25 Yaş	46	12,5
26-30 Yaş	125	34,0
31-35 Yaş	147	39,9
36-40 Yaş	37	10,0
41 ve Üzeri	13	3,5
Toplam	368	100,0

Katılımcıların yaş dağılımlarına bakıldığında %39,9'unun 31-35 yaş, %34'ünün 26-30 yaş, %12,5'inin 20-25 yaş, %10,0'nın 36-40 yaş %3,5'inin 41 yaş ve üzeri yaş aralığında olduğu görülmektedir.

4.1.3. Eğitim Düzeyine Göre Frekans Dağılımları

Katılımcıların eğitim düzeylerine göre dağılımına bakıldığında %49,3'ünün lise, %31,6'sının ilköğretim %10,9'unun ön lisans, %7,9'unun lisans ve %0,3'ünün lisans üzeri mezunu olduğu görülmektedir.



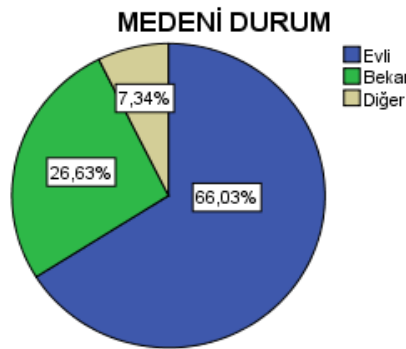
Şekil 6. Eğitim Düzeylerine Göre Frekans Dağılımları

Tablo 12. Eğitim Düzeyine Göre Frekans Dağılımları

Eğitim Düzeyi	Frekans	Yüzde
İlköğretim	116	31,6
Lise	181	49,3
Ön Lisans	40	10,9
Lisans	29	7,9
Lisans Üstü	1	0,3
Toplam	368	100,0

4.1.4. Medeni Durumuna Yönelik Frekans Dağılımları

Araştırmaya katılan özel güvenlik personelinin medeni durumlarına bakıldığında %66,0'ının evli, %26,6'sının bekâr olduğu görülmektedir.



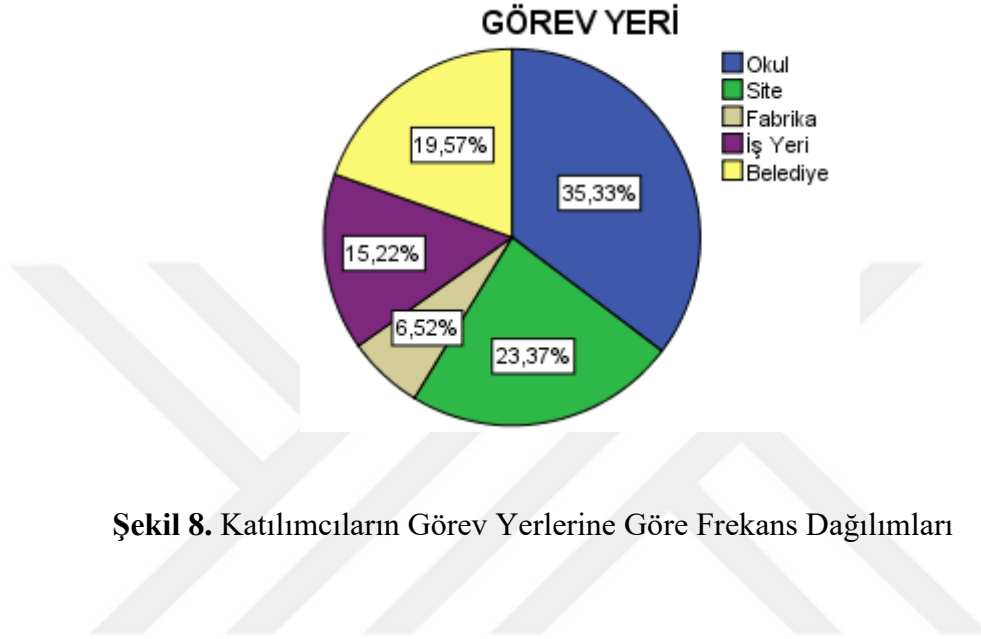
Şekil 7. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Frekans Dağılımları

Tablo 13. Medeni Durumuna Yönelik Frekans Dağılımları

Medeni Durumu	Frekans	Yüzde
Evli	243	66,0
Bekâr	98	26,6
Diğer	27	7,3
Total	368	100,0

4.1.5. Katılımcıların Görev Yerlerine Göre Frekans Dağılımları

Katılımcıların görev yerlerine bakıldığında %35,3'ünün okulda, %23,4'ünün sitede, %9,57'sinin belediyede, %15,22'sinin işyerinde ve son olarak %6,5'inin ise fabrikada çalıştığı tespit edilmiştir.



Şekil 8. Katılımcıların Görev Yerlerine Göre Frekans Dağılımları

Tablo 14. Katılımcıların Görev Yerlerine Göre Frekans Dağılımları

Görev Yeri	Frekans	Yüzde
Okul	130	35,3
Site	86	23,4
Fabrika	24	6,5
İş Yeri	58	15,2
Belediye	72	19,6
Total	368	100,0

Özel güvenlik personelinin önemli bir çoğunluğu okulda hizmet vermektedir. Bunun nedeni, genel olarak hafta sonunun izinli olmasıdır.

4.1.6. Özel Güvenlik Personelinin Yaşadıkları Çatışmalara Yönelik Bulgular

Özel güvenlik personelinin çalıştıkları kurumlarda yaşadıkları çatışmaların boyutları Tablo 15'te görüldüğü gibidir. Tablo 15'e göre özel güvenlik personellerinin %91,9'luk kısmının sadece ağız dalaşı, %7'lik bir kısmının itiş-kakış yaşadığı, %1,2'lik bir kısmının ise yumruklaşma yaşadığı tespit edilen bulgular arasındadır.

Tablo 15. Özel Güvenlik Personelinin Yaşadıkları Çatışma Boyutları Frekans Dağılımları

Çatışmanın Boyutları	Frekans	Yüzde
Ağız Dalaşı	316	91,9
İtiş-Kakış	24	7,0
Yumruklaşma	4	1,2
Total	368	100,0

Özel güvenlik personelinin çalıştıkları işletmelerde kimlerle çatışma yaşadıklarına dair bulguları içeren Tablo 16'ya göre, katılımcıların %56,6'sının dışarıdan gelen kişilerle, %43,4'ünün ise kurum içinde çalışan personellerle çatışma yaşadıkları tespit edilmiştir.

Tablo 16. Özel Güvenlik Personelinin Kimlerle Çatışma Yaşadıklarına Dair Frekans Dağılımları

Çatışma Yaşanan Kişiler	Frekans	Yüzde
Kurum Personeli	149	43,4
Dışarıdan Gelenler	194	56,6
Total	368	100,0

Araştırmaya katılan özel güvenlik personelinin yaşadığı çatışmadaki hatayı, kimde gördüklerine ilişkin bulgular Tablo 17'de verilmiştir. Tablo 17'ye göre özel güvenlik personellerinin %82,5'i hatayı karşı tarafta, %17,5'inin ise hatayı kendilerinde gördükleri tespit edilmiştir.

Tablo 17. Özel Güvenlik Personelinin çatışma Yaşamısından Dolayı Hatayı Kimde Gördüklerine Dair Frekans Dağılımları

Hata Kimde?	Frekans	Yüzde
Kendinizde	61	17,5
Karşı Tarafta	287	82,5
Total	368	100,0

Araştırmaya katılan özel güvenlik personelinin çatışma yaşadıkdan sonra öz eleştiri yapıp yapmadıklarına dair bilgiler Tablo 18’de verilmiştir. İlgili tabloya göre, özel güvenlik personellerinin %92,8’inin öz eleştiri yaptıkları, %6,5’inin ise öz eleştiri yapmadığı tespit edilen bulgulardan bir diğeridir.

Tablo 18. Özel Güvenlik Personelinin Çatışma Yaşadıktan Sonra Öz Eleştiri Yapıp Yapmadıklarına Dair Frekans Dağılımları

Öz Eleştiri	Frekans	Yüzde
Evet yapıyorum	323	92,8
Hayır yapmıyorum	24	6,5
Total	368	100,0

4.2. Hipotezlerin Testi

Çalışmanın bu bölümünde araştırma kapsamında oluşturulan hipotezlerin testi yapılmıştır. Hipotez testlerine geçmeden önce yapılacak analizlerin türüne (parametrik, parametrik olmayan) karar vermek amacıyla verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine bakılmıştır. Bu çerçevede SPSS 23.0 programı yardımıyla her bir değişkene ilişkin dağılım istatistikleri, Tablo 19’da gösterilmiştir. İlgili tabloya göre hem aşırı tepkisellik hem de aşırı karamsarlık boyutları için Kolmogorov-Smirnov ile Shapiro-Wilk istatistikleri $p>0,05$ seviyesinde anlamsız çıkmıştır. Elde edilen sonuçlar verilerin normal dağılım gösterdiğini teyit ettiğinden dolayı ($p>0,05$) hipotezlerin parametrik testlerle test edilmesine karar verilmiştir.

Tablo 19. Normallik Testi Sonuçları

		Min	Max	Ort.	SS.	Çarpıklık	Basıklık	Kolmogorov	Shapiro-
							k	-Smirnov	Wilk
Aşırı Tepkisellik	368		8,33	7,33	0,82	1,108	5,947	0,080 (p<0,00)	0,936 (p<0,00)
Aşırı Karamsarlık	368	1	5	4	0,90	,353	-0,302	0,136 (p<0,00)	0,969 (p<0,00)

4.3. Özel Güvenlik Personelinin Duygusal Tutarsızlık Durumlarının Çatışma Düzeylerine Etkileri

Araştırmanın bu bölümünde özel güvenlik personelinin duygusal tutarsızlık durumlarının çatışma sıklığına etki edip etmediğine yönelik basit doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır. Elde edilen bulgular aşağıdaki gibidir.

Özel güvenlik personelinin duygusal tutarsızlık seviyelerinin çatışma sıklıkları üzerine etkisine yönelik oluşturulan hipotezi test etmek amacıyla öncelikle ilişki olup olmadığına bakılmış ve sonra basit regresyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi sonuçları Tablo 20’de gösterilmiştir. Regresyon analizleri değişkenler arasındaki ilişkinin niteliğiyle yani korelasyondan farklı olarak, sadece ilgi ile değil bir ya da daha fazla değişkenin başka bir değişken üzerindeki etkilerini incelemekte kullanılmaktadır

Tablo 20. Korelasyon Analiz Sonuçları

	Çatışma Sıklığı	Aşırı Tepkisellik	Aşırı Karamsarlık
Çatışma Sıklığı			
Aşırı Tepkisellik	-,137**	(,61)	
Aşırı Karamsarlık	-,145**	,313**	(,62)

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Yapılan korelasyon analizi sonucunda hem aşırı tepkiselliğin hem de aşırı karamsarlığın çatışma sıklığı ile ilişkili olduğu görülmüştür (Tablo 20). Bu durum bağımsız değişken olan

duygusal tutarsızlığın çatışma sıklığı üzerinde bir etkisinin olabileceği konusunda bir emare sunmaktadır.

4.3.1. Aşırı Tepkisellik Seviyesinin Çatışma Sıklığına Etkilerine Yönelik Bulgular

Özel güvenlik personelinin aşırı tepkisellik durumlarının çatışma sıklığı üzerine etkisini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmış ve sonuçları tablo 21’de gösterilmiştir. Yapılan basit regresyon analizi sonuçları istatistiksel olarak anlamlı değildir [$F_{(1,366)} = 7.01$, ve $P > 0,05$].

Tablo 21. Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Basit Regresyon Analizi				
R	R Square	Adjusted R Square	F	Sig.
,137	,019	,016	7,013	,052
Bağımlı Değişken: Çatışma Sıklığı				

4.3.2. Aşırı Karamsarlık Seviyesinin Çatışma Sıklığına Yönelik Bulgular

Özel güvenlik personelinin aşırı karamsarlık durumlarının çatışma sıklıklarına ne ölçüde etki ettiğini belirlemek üzere basit regresyon analizi yapılmıştır. Bu analize göre güven aralığı %95 oranında çıkmıştır. Sigma Değeri 0,05 olarak tespit edilmiştir. Buna göre basit regresyon analizi sonuçları istatistiksel olarak anlamlıdır. [$F_{(1,366)} = 7,86$ ve $P = ,005$ ve $p \leq 0.05$] Değişkenler arasındaki basit doğrusal ilişkiye ilişkin regresyon denklemi Çatışma Sıklığı= $2,083 + ,124$ (aşırı karamsar) şeklindedir. Analiz sonuçları düzeltilmiş R^2 değeri 0.018’dir. Bu değere göre özel güvenlik personelinin çatışma sıklıklarının %1,8’lik varyansın aşırı karamsarlığa bağlı olduğu görülmektedir. Elde edilen bu bilgiler doğrultusunda $H3b$ hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 22. Basit Regresyon Analizi

Basit Regresyon Analizi				
R	R Square	Adjusted R Square	F	Sig.
,145	,021	,018	7,868	,005
Bağımlı Değişken: Çatışma Sıklığı				

4.4. Özel Güvenlik Personelinin Çatışma Sıklıklarının Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşması

Özel güvenlik personelinin çatışma sıklıklarının demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla Independent Sample T Testi (Bağımsız Örneklem T Testi) ve ANOVA Testi yapılmış ve elde edilen bulgular aşağıda gösterilmiştir.

4.4.1 Özel Güvenlik Personelinin Çatışma Sıklıklarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşması

Özel güvenlik personelinin çatışma sıklıklarının cinsiyetlere göre farklılık gösterip göstermediğini 368 katılımcıdan elde edilen veri üzerinden araştırmak maksadıyla T-testi yapılmış ve yapılan analizlerin sonuçları aşağıda ayrıntılı bir şekilde ifade edilmiştir. T-testi analizlerini yorumlarken kullanacağımız “p” değeri “önem düzeyi (2 kuyruklu)” ifadesini göstermektedir.

Tablo 23. Özel Güvenlik Personelinin Çatışma Sıklıklarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşması

		Sayı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata Ortalaması
Çatışma Sıklığı	Kadın	132	1,8182	,74974	,06526
	Erkek	236	1,7076	,78504	,05110

Elde edilen bulgulara göre özel güvenlik personelinin çatışma düzeyleri ile cinsiyet değişkenine ilişkin bir farklılık bulunmuştur. Tablo 23'e göre kadınların çatışma düzeyleri (Ort. = 1.82; S.S.= .65) erkeklere göre (Ort. = 1.70; S.S.= .51) daha yüksek çıkmaktadır. Bu farklılığın anlamlı olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan T-testi sonuçları Tablo 24'te gösterilmiştir.

Tablo 24. Özel Güvenlik Personelinin Çatışma Düzeyleri İle Cinsiyetlerine İlişkin T-Testi Sonuçları

		Leven'nin Varyans Eşitlik Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Test						
				Önem Düzeyi	df	Önem Düzeyi (2-Kuyruklu)	Farkların Ortalaması	Std. Hata Farkı	Farkların Güven Aralığı (%95)	
		Düşük	Yüksek							
Çatışma Sıklığı	Varsayılan Denk Varyanslar	,885	090	,317	366	,189	,11055	,08397	-,05457	,27568
	Varsayılan Denk Varyanslar			1,334	281,845	,183	,08288	,08288	-,05260	,27371

Tablo 23'e göre çatışma sıklığı konusunda cinsiyete göre anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p < \alpha$; $0,189 > 0,050$). "Leven'nin Varyans Eşitlik Testi" ($0,050 < 0,090$) değeri $0,050$ 'den büyük olduğu için varyansları birbirine eşittir.

4.4.2. Özel Güvenlik Personellerinin Çatışma Sıklığının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşması

Çalışmada özel güvenlik personelinin çatışma sıklıklarının yaşlarına göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek için ANOVA Testi yapılmış ve sonucu Tablo 25'te sunulmuştur.

Tablo 24. Yaş Değişkenine İlişkin Bulgular

		N	Ort.	SS.	F	Önem Düzeyi
Çatışma Sıklığı	20-25	46	1,8043	,88492	1,114	0,350
	26-30	125	1,6640	,70647		
	31-35	147	1,8299	,76188		
	36-40	37	1,7027	,84541		
	41 ve üzeri	13	1,5385	,87706		
	Toplam	368	1,7473	,77336		

Tablo 25 incelendiğinde her ne kadar 31-35 yaş aralığında olan özel güvenlik personelinin çatışma sıklığı ortalamasının diğer yaş kategorilerine göre yüksek olduğu görülse de elde edilen analiz sonucunda gruplar arasında anlamlı bir fark tespit edilememiştir (P: 0,350>0,050).

4.4.3. Özel Güvenlik Personelinin Çatışma Sıklığının Medeni Durum Değişkenine Göre Farklaşması

Çatışma sıklığının medeni durum yönünden farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için tek yönlü ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 26' da sunulmuştur.

Tablo 25. Medeni Durum Değişkenine İlişkin Bulgular

		N	Ort.	SS.	F	Önem Düzeyi
Çatışma Sıklığı	Evli	243	1,7449	,77187	,289	0,749
	Bekâr	98	1,7245	,75683		
	Diğer	27	1,8519	,86397		
	Toplam	368	1,7473	,04031		

Tablo 26 incelendiğinde özel güvenlik personelinin çatışma sıklığının medeni duruma göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı (P: 0,749>0,050) tespit edilmiştir. Yapılan bu analizde her ne kadar anlamlı bir farklılık tespit edilmemişse de diğer grupta yer alan özel güvenlik personellerinin çatışma sıklığının evli veya bekâr kişilere göre daha fazla olduğu görülmektedir.

4.4.4. Özel Güvenlik Personeli Çatışma Sıklığının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşması

Özel güvenlik personellerinin çatışma düzeylerinin eğitim durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için tek yönlü ANOVA testi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar ayrı ayrı incelendiğinde çatışma sıklığının özel güvenlik personellerinin eğitim durumlarına göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı (P: 0,553>0,050) tespit edilmiştir (Tablo 27).

Tablo 26. Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Bulgular

		N	Ort.	SS.	F	Önem Düzeyi
Çatışma Sıklığı	İlköğretim	116	1,7845	,71998	,759	0,553
	Lise	182	1,6813	,82681		
	Ön Lisans	40	1,8500	,62224		
	Lisans	29	1,8621	,83342		
	Lisans Üzeri	1	2,000	.		
	Toplam	368	1,7473	,77336		

Tablo 27’de elde edilen bulgulara göre; kişi ister ilköğretim mezunu ister lisansüstü mezunu olsun özel güvenlik personellerinin çatışma sıklığı birbirine yakındır.

4.4.5. Özel Güvenlik Personelinin Çatışma Sıklığının Görev Yerleri Değişkenine Göre Farklılaşması

Özel güvenlik personelinin çatışma düzeylerinin görev yerlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için tek yönlü ANOVA testi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar ayrı ayrı incelendiğinde çatışma düzeylerinin özel güvenlik personellerinin görev yerlerine göre anlamlı biçimde farklılaşmadığı (P: 0,625>0,050) Tablo 28’de gösterilmiştir.

Tablo 27. Görev Yerleri Değişkenine İlişkin Bulgular

		N	Ort.	SS.	F	Önem Düzeyi
Çatışma Sıklığı	Okul	130	1,7538	,71595	,654	0,625
	Site	86	1,6977	,65205		
	Fabrika	24	1,9583	,95458		
	İş Yeri	56	1,7857	,82494		
	Belediye	72	1,6944	,89818		
	Toplam	368	1,7473	,77336		

Tablo 28'e göre her ne kadar çatışma sıklığı ile görev yerleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiş olsa da fabrikalarda görev yapan özel güvenlik personellerinin diğer kurumlarda çalışan personellere göre çatışma düzeylerinin nispeten daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç

Özel güvenlik personelinin yaşadığı sorunlara bilimsel bir yaklaşım getiren bu araştırma neticesinde tespit edilen eksiklik ve aksaklıkların belirlenmesi ve bunların çözümüne yönelik birtakım çözüm önerileri sunulmaya çalışılmıştır.

5.1.1. Genel Sonuçlar

İşletmelerde özel güvenlik personeli olarak çalışan kişilerin görev süresince yerine getirdikleri görevin kalitesi işletmelerin kurumsal kimliğini büyük ölçüde etkilemektedir. Bundan dolayı Gaziantep ili içinde faaliyet gösteren çeşitli türdeki işletmelerde görev yapan özel güvenlik personelinin beş faktör kişilik özelliklerinden duygusal tutarsızlık durumu ile demografik özelliklerinin çatışma sıklığı üzerine etkileri incelenmiştir. Öte yandan duygusal tutarsızlığı oluşturan boyutlar ile çatışma sıklığı arasında bir ilişkinin olup olmadığının tespit edilmesi, araştırma kapsamında elde edilen bir diğer bulgudur. İlgili literatür incelendiğinde, beş faktör kişilik özelliklerinin konu edildiği araştırma sayısı bir hayli çok olmasına rağmen duygusal tutarsızlık ya da başka bir alt boyutun tek başına ele alındığı başka bir çalışmaya pek fazla rastlanmamıştır. Araştırmada beş faktörlü kişilik özelliklerinin alt boyutlarında yer alan duygusal tutarsızlığı, incelemiştir.

Araştırmanın bu bölümünde anket araştırmasından elde edilen sonuçlar ile daha önce bu konu üzerine yapılan araştırma sonuçları kıyaslanmış ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda uygulayıcılara çeşitli öneriler sunulmuştur.

Araştırmanın evrenini, Gaziantep şehir merkezinde (Şahinbey ve Şehitkâmil ilçeleri de dâhil olmak üzere) faaliyet gösteren okul, hastane, işletme, site, fabrika ve belediyelerde görev yapan toplam 368 özel güvenlik personeli kapsamaktadır.

Araştırmanın örneklem grubunun demografik özelliklerinin görülebilmesi için betimleyici istatistikler kullanılmıştır. Araştırmadan elde edilen verilerin analizi için SPSS 23.00 ve AMOS 23.00 programlarından faydalanılmıştır.

Bu araştırmada özel güvenlik personelinin duygusal tutarsızlık durumunu tespit etmek amacıyla geliştirilen ölçeğin önermesinin “aşırı tepkisellik” ve “aşırı karamsarlık” olmak üzere 2 boyuttan oluştuğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle farklı yerdeki işletmelerde özel güvenlik

personeli olarak çalışan kişilerin duygusal tutarsızlığı 2 boyut ve bu 2 boyuta bağlı 9 önermeden oluşmaktadır.

5.1.2. Demografik Özelliklerin Çatışma Düzeylerine Yönelik Araştırma Sonuçları

Araştırmaya katılan özel güvenlik personellerinin %64,13 gibi büyük bir çoğunluğunun erkek; %35,87'sinin ise kadın olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte özel güvenlik personellerinin duygusal tutarsızlık durumlarıyla cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum her ne kadar Özdemir Ece'nin (2016: 92) elde ettiği sonuç ile çelişse de Topluer'in 2008 yılındaki çalışmasında elde ettiği çatışma düzeyi sonuçları ile benzerlik göstermektedir (2008: 97).

Araştırmaya katılan özel güvenlik personellerinin büyük kısmını 31-35 yaş aralığı oluşturmaktadır. Bu bağlamda, ikinci sırada 26-30 yaş, en az orana sahip olan özel güvenlik görevlilerin ise 41 yaş ve üzeri yaş grubunun olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte özel güvenlik personellerinin duygusal tutarsızlık durumları ve yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Bu durumda özel güvenlik personelinin işe alımında kullanılan iş şartnamelerinde genellikle yer alan yaş sınırlarının çatışma sıklığı açısından bir anlam ifade etmediği söylenebilir. Her ne kadar anlamlı bir fark çıkmasa da ortalamalara bakıldığında, 31-35 yaş grubun diğerlerine göre daha sık çatışma yaşadığı görülmüştür. Bu durum özellikle özel güvenlik personeli alımlarında yaşça daha olgun kişilerin tercih edilmesinin faydalı olabileceği konusunda bir fikir koymaktadır. (Dönmez, 2007: 188) tarafından yapılan araştırmada da yaşça daha genç olanların daha fazla çatışma yaşadıkları tespit edilmiştir. Söz konusu araştırmanın bulguları da düşüncemizi desteklemektedir.

Araştırmaya katılan özel güvenlik personellerinin medeni durumlarına bakıldığında büyük bir kısmının evli, azınlıkta kalan kısmının ise bekâr olduğu tespit edilmiştir. Özel güvenlik personellerinin çatışma sıklığı üzerinde medeni durumun çok etkili olmadığı ve bir farklılaşma olmadığı tespit edilmiştir. Gerçekleştirilen analizlere göre, diğer grubunda yer alan medeni durumu boşanmış veya nişanlı olarak tanımlanabilecek özel güvenlik personellerinin evli veya bekâr kişilere göre daha fazla çatışma yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen bir diğer sonuç özel güvenlik personellerinin eğitim durumuna ilişkin sonuçlardır. Katılımcıların eğitim düzeyleri arasında en fazla orana birinci sırada lise mezunları, ikinci sırada ilköğretim mezunu ve en az orana sahip olan grup ise lisans üzeri grubudur. Araştırmaya katılan özel güvenlik personellerinden sadece bir kişinin lisans üzeri eğitim aldığı tespit edilmiştir. Bu durum özel güvenlik personelinin eğitim düzeyinin

yüksek oranda orta seviyede olduğuna işaret etmektedir. Bu doğrultuda elde edilen sonuçlara göre, kişi ister ilköğretim mezunu ister lisansüstü mezunu olsun özel güvenlik personelinin çatışma sıklığı birbirine yakındır. Araştırma kapsamında elde edilen bu sonuç Özdemir Ece'nin yapmış olduğu çalışma ile paralellik göstermektedir (Özdemir Ece, 2016: 98).

Özel güvenlik personellerinin nerede görev yaptığı da araştırmada dikkate alınan bir diğer husustur. Özel güvenlik personellerinin görev yerlerinin çatışma sıklığında bir farklılık oluşturmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuç Özdemir Ece'ye ait olan çalışmadaki sonuçlar ile benzerlik göstermemektedir (Özdemir Ece, 2016: 99). Bununla birlikte katılımcıların çok büyük bir kısmının okulda ve sitede; iş yeri ve belediyelerde çalışanların daha azınlıkta ve fabrikaların ise en az görev aldıkları yer olarak tespit edilmiştir. Fabrikada özel güvenlik personeli olarak çalışan kişilerin iş yerinde çalışan özel güvenlik personellerine göre daha yüksek bir çatışma sıklığında olduğu araştırmada elde edilen sonuçlar arasındadır. Belediyede görev yapan katılımcıların ise en az düzeyde çatışma sıklığına sahip olduğu tespit edilmiştir.

Bu araştırmada özel güvenlik personelinin demografik özelliklerine göre (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum) çatışma sıklığı konusunda oluşturulan hipotezlerin aksine bir farklılaşma görülemediği tespit edilmiştir. Bunun sebebinin Gaziantep'te özel güvenlik personeli istihdam eden işletmelerin yöneticilerinin personel alırken özellikle agresif tutumları olan personeli almama eğilimi olması ve krizi iyi yöneten ve çatışmadan kaçınarak görevlerini yapan personelin daha makbul tutulmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Bunun dışında Gaziantep'te faaliyet gösteren işletme sahipleri diğer büyük şehirlerden farklı olarak bir birleri ile temas halindedir ve personel alırken adayın daha önce çalıştığı işletme yöneticilerinin referansına çoğunlukla değer vermektedirler. Bu durum çalışanlar tarafından da bilinmektedir. Bu nedenle çalışanların özellikle çatışmadan kaçınma eğilimi içerisinde olabilecekleri değerlendirilmektedir. Demografik faktörlerden hiçbiri çatışma sıklığı üzerinde bir farklılık ortaya çıkarmamaktadır.

5.1.3. Özel Güvenlik Personellerinin Yaşadıkları Çatışmalara Yönelik Sonuçlar

Araştırmada elde edilen sonuçlardan biri de katılımcıların iş yerinde yaşadıkları çatışmaların detaylarına yönelik sonuçlardır. Bu başlık altında tespit edilen ilk sonuç, özel güvenlik personellerinin ağız dalaşı, itiş-kalkış ve yumruklaşma gibi çatışma türlerinden yaklaşık %92 gibi oldukça yüksek oranla ağız dalaşı yaşadıkları sonucudur. Yumruklaşma şeklinde yaşanan çatışma türünün ise en az rastlanan çatışma türü olduğu tespit edilmiştir.

Bunun nedeni karşılıklı iletişimin ve memnuniyet seviyesinin düşük olması ve yapılan denetimin yetersizliğidir. Özellikle özel güvenlik şirketi sahibi ve yöneticilerinin bu yönde çaba sarf etmeleri ve bu sorunu çözmeleri sektörde kendilerini kalıcı kılacaktır.

Araştırmaya katılan özel güvenlik personelinin çatışma yaşadıkları kişilerin daha çok işletmelere dışarıdan gelen kişiler olduğu elde edilen sonuçlardan biridir. Bu başlık altında dikkat çeken diğer bir husus ise kurum içinde çalışan personel ile yaşanan çatışma durumlarındaki oranın az olmamasıdır. Elde edilen sonuçlar dikkatle incelendiğinde aynı kurumun personeli olmalarına rağmen özel güvenlik personeli, kurumun diğer çalışanları ile azımsanmayacak bir düzeyde çatışma yaşamaktadırlar.

Araştırmaya katılan özel güvenlik personelinin çatışma yaşanmasından dolayı hatayı kimde gördüklerine ilişkin elde edilen sonuçlara bakıldığında, herhangi bir çatışma yaşanması durumunda özel güvenlik personellerinin çok büyük bir kısmının hatayı karşı tarafta; oldukça az bir kısmının ise hatayı kendilerinde gördükleri tespit edilmiştir. Katılımcıların çatışma yaşadktan sonra kendi içlerinde bir öz eleştiri yapma durumlarına ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise özel güvenlik personellerinin yaklaşık %93 gibi oldukça yüksek oranda katılımcıların öz eleştiri yaptıkları; %6,5 gibi oldukça düşük bir oranda katılımcının öz eleştiri yapmadığı anlaşılmıştır.

5.1.4. Duygusal Tutarsızlık Durumlarının Çatışma Sıklığına Yönelik Araştırma Sonuçları

Gaziantep ilinde faaliyet gösteren okul, iş yeri, fabrika, site ve belediye gibi çeşitli işletmelerde görev yapan özel güvenlik görevlilerinin beş faktör kişilik özelliklerinden duygusal tutarsızlık durumlarının çatışma sıklığına etki edip etmediği konusunda yapılan araştırmalar, duygusal tutarsızlık durumlarının çatışma sıklığını etkilemediğini ortaya koymaktadır. Bu kapsamda elde edilen sonuçlardan bir diğeri ise duygusal tutarsızlık kavramının alt boyutlarından olan aşırı karamsarlık boyutunun çatışma sıklığı üzerinde etkili olduğudur. Başka bir deyişle özel güvenlik personelinin aşırı karamsar durumları çatışma sıklığı yaşamalarını etkilemektedir.

Özel güvenlik personelinin aşırı tepkisellik durumlarının çatışma sıklığı üzerindeki etkisi incelendiğinde, duygusal tutarsızlık kavramının alt boyutlarında yer alan aşırı tepkisellik boyutunun çatışma sıklığı üzerinde herhangi bir etki oluşturmadığı anlaşılmıştır.

Özetle, çatışma kavramı literatürde daha çok çatışma yönetimi, çatışmaya sebep olan faktörler, çatışma çözme yöntemleri başlıkları altında ele alınmıştır. Tespit edilen bu durum,

çatışma sıklığının ne olduğunu ortaya koymaya çalıştığımız bu araştırmada literatürde var olan diğer çalışmalarla karşılaştırma yapma, sonuçların imkânını kısıtlamaktadır. Bu kapsamda ifade edilmesi gereken bir diğer konu ise çatışma sıklığı durumunun beş faktör kişilik özellikleriyle beraber incelemeye alındığı ilk çalışma olması nedeniyle önem taşımaktadır. Bununla birlikte yine yazında tespit edilen araştırmalarda çoğunlukla okullarda, bazı işletmelerde veya farklı kamu kurumlarında ve üst düzey yöneticilerle gerçekleştirilmiştir. Ancak gerçekleştirilen bu araştırma bu yönüyle de farklılık arz ederek, işletmenin çoğu zaman bazı aracı firmalar aracılığıyla hizmet aldıkları özel güvenlik personelleri ile yapılmıştır. Araştırmanın bu yönleriyle orijinal bir durum göstermesi, yine elde edilen sonuçların yazında var olan diğer çalışmalarla olan benzerlik ve farklılıklarını kıyaslamayı zorlaştırmıştır.

5.2. Öneriler

5.2.1. Araştırmacılara Öneriler

368 anket ile Gaziantep ilinde yürütülen bu araştırma, örneklem genişletilerek Gaziantep ve civarındaki illere örnekleme dâhil edilerek çalışma yinelenabilir. Beraberinde Güneydoğu Anadolu Bölgesi örnekleme seçilmek suretiyle yeni bir araştırma gerçekleştirilebilir.

Bu araştırma kapsamında yer alan beş faktör kişilik özelliklerinin alt boyutlarından duygusal tutarsızlık boyutu incelemeye tabi tutulmuştur. Beş faktör kişilik özelliklerinden duygusal tutarsızlık ve duygusal tutarlılık boyutlarının birlikte ele alınan yeni bir araştırma gerçekleştirilebilir. Bu alt boyutlardan duygusal tutarsızlık yerine, dışadönüklük-içedönüklük, yumuşak başlılık-hırçınlık, sorumluluk-dağınıklık, gelişime açıklık-gelişmemişlik gibi diğer alt boyutlardan bir veya birkaçı ile birlikte yeni bir araştırma gerçekleştirilebilir.

Soyut bir kavram olan duygusal tutarsızlık ile çatışma sıklığı olarak ifade edilen ve hangi durumlarda ortaya çıktığı zor tespit edilen bir kavramın birbirine olan etkisinin daha iyi anlaşılabilmesi için çalışmaların örnekleminin genişletilerek devam ettirilmesi gerekmektedir. Yapılacak olan bu araştırmaların arttırılması, duygusal tutarsızlık kavramının daha geniş bir örnekleme sonuçlarını açıklamaya yetecek bununla birlikte araştırmacıların beş faktör kişilik özelliklerinde yer alan diğer boyutlara odaklanma ihtimalini arttıracaktır.

5.2.2. İşletmelere Öneriler

Kurumun güvenliği başta olmak üzere çeşitli sebeplerle özel güvenlik personeli çalıştıran işletmelerin, özel güvenlik personelinin çalışma süreleri içinde yaşadıkları çatışma düzeylerini minimum seviyede tutabilmeleri işletmenin görünen yüzü olmaları nedeniyle önemlidir. Bu nedenle özel güvenlik personellerinin en fazla çatışma yaşadıkları dışarıdan gelenler kişilerle geçebilecek konuşmalarda bazı tedbirler geliştirmeleri uygun olacaktır. Kurumu ziyaret sırasında gereken prosedürlerin yazılı bir şekilde ve kuruma gelen kişilerin görebileceği bir yere ilgi çekecek büyüklükte yazılmasının özel güvenlik personelleri ve dışarıdan gelenler arasında yaşanan çatışmaları azaltabilecekleri düşünülmektedir.

Özel güvenlik personeli, kurum içinde çalışan kişiler ile yaşadığı çatışma ve çatışma sıklığının dışarıdan gelen kişilerle yakın bir oranda gerçekleşmesi işletmeler açısından daha önemli bir sorun oluşturmaktadır. Özel güvenlik personelinin, aracı bazı kurumlardan temin eden işletmelerin, kendi çalışanları ile dışarıdan bir aracı kurum ile temin ettikleri özel güvenlik görevlilerini, aynı çatı altında yaşadıkları duygusunu hissettirememelerine sebep olabilir. Bu konu ile ilgili detaylı bir çalışma yaparak durumun çözümüne yönelik tedbirler alınması işletmenin kendi personeli ile özel güvenlik görevlilerinin kaynaşmasını olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

Eğitimde teorik uygulama alanlarındaki eksiklik ve denetimin yetersizliği, özel güvenlik personelinin hatalı davranışlara sevk etmektedir. Bu durumla ilgili yönetici olarak çalışan kişilerin yanında özel güvenlik personeline de eğitim verilebilir ve bu yaşanan çatışmalarla ilgili başa çıkma konusunda çalışmalar yapılabilir.

Özel güvenlik hizmetlerinde hizmet verilen alanlar farklılık gösterdiğinden, değişik alanlarda uzmanlık gerekmektedir. Örneğin, fabrikada görev yapan özel güvenlik personeli ile hastanede görevli olan özel güvenlik personelinin vereceği hizmet birbirinden farklı olduğundan, uzmanlaşma ihtiyacı belirlemiştir. Uzmanlık gerektiren bu farklılığın önüne geçilerek çatışma sıklığı en aza indirilebilir.

Özel güvenlik firmalarının kendine meslek olarak seçmiş ve işini ek bir iş olarak görmeyen vasıflı, donanımlı, çatışma konusunda daha soğukkanlı, iletişimi düzgün, olaylar karşısında daha profesyonel davranış sergileyen ve fiziki yeterliliğe sahip özel güvenlik personelinin işe alması ve yetiştirilmesine ihtiyaç duymaktadır. Özel güvenlik mesleğinin, hiçbir işe yerleşmemiş kişilerin işi olarak görülmesinin önüne geçilmelidir.

Özel güvenlik firmaları ve hizmet verdiği yerlerin sağlıklı olarak işleyebilmesi için yöneticilerin ve özel güvenlik personelinin çatışma konusunu yeterince anlamaları

gerekmektedir. Aksi hâlde çatışmalar, özel güvenlik personelini iş göremez hâle getirecek ve firmanın varlık nedeni olan amaçların gerçekleşmesini engelleyecektir. Bu yüzden özel güvenlik firmaları, çatışma yönetimi konusuna daha çok önem vererek personelini eğitip daha yenilikçi ve dinamik örgüt yapılarına kavuşabilirler. Çatışmanın yönetilmesinde gösterilecek özen, firmanın yenilikçi ve yaratıcı fikirler üretmesine ve özel güvenlik personelinin gelişimine katkı sağlayacaktır.

Bununla birlikte özel güvenlik personellerinin beş faktör kişilik özelliklerinden hangi boyutun çatışma sıklığı üzerinde etkili olduğunu tespit etmek amacıyla farklı teknikler kullanılarak çalışma yapabileceği kanaatindeyiz.



KAYNAKÇA

- Açıkgöz, G. (2014). *Örgütsel çatışma, nedenleri, çözüm yöntemleri ve sağlık çalışanları*. Yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Adler, A. (2011). *Sosyal roller ve kişilik*. (T. Yörükân, Çev.). İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Adomi, E. E. ve Anie, S. O. (2006). *Conflict management in nigerian university libraries*. *Library Management*, 27(8).
- Akçakaya, M. (2003). Çatışma yönetimi ve örgüt verimliliğine etkisi. *İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 7 (2).
- Antonioni, D. (1998). *Relationship between the big five personality factors and conflict management styles*. *International Journal of Conflict Management*, 9 (4).
- Altunışık, R., Özdemir, Ş. ve Torlak, Ö. (2006). *Modern pazarlama* (4. Baskı). İstanbul: Değişim Yayınları.
- Arı, R., Üre, Ö. ve Yılmaz, H. (1999). *Gelişim ve öğrenme psikolojisi*. Konya: Mikro Yayınları.
- Atılgan, M. (2009). Özel Güvenlik, Bayramoğlu Ali, İnsel Ahmet (Der). *Almanak Türkiye 2006-2008 Güvenlik sektörü ve demokratik gözetim*. Ankara: Tesev Yayınları.
- Atkinson, L. R., Atkinson, C. R. ve Hilgard, R. E. (1995). *Psikolojiye giriş II*. İstanbul: Sosyal Yayınlar.
- Ayaydın, C. (2004). 5188 sayılı özel güvenlik hizmetlerine dair kanun. *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2(3).
- Aydın, A. H. (2002). Özel güvenlik teşkilatı: kuruluşu, görevleri, yetkileri. *Polis Bilimleri Dergisi*, 4(1-2).
- Aydın, B. (2002). *Gelişim psikolojisi*. İstanbul: SFN Baskı.
- Aydoğmuş, C. (2001). *Kişilik özellikleri ile iş tatmini ilişkisi üzerinde psikolojik güçlendirme ve dönüşümcü liderlik algısının etkileri*. Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Barrick, M. R. Mounth, M. K. and Judge, T. A. (2001). *Personality and performance at the beginning of the new millennium: What do we know and where do we go next?* *International Journal of Selection and Assesment*, 9.
- Barrick, M. R., Mounth, M. K. (1991). *The big five personality dimensions and job performance*. A meta-analysis, *Personnel Psychology*, 44.
- Başaran, İ. E. (2000). *Örgütsel davranış insanın üretim gücü*. Ankara: Umut Yayınevi.
- Başaran, İ. E. (1982). *Örgütsel davranış*. Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi.

- Başoğul, A. (2007). *Türkiye’de özel güvenlik hizmetleri ve 5188 sayılı kanun*. Yüksek lisans tezi, Muđla Üniversitesi, Muđla.
- Baymur, F. (1993). *Genel psikoloji*. İstanbul: İnkılâp Kitabevi.
- Baysal, C., Tekarslan, E. (1996). *İşletmeciler için davranış bilimleri*. İstanbul: Avcıol Basım Yayım.
- Billikoph, G. E. (2003). *Labor management in agriculture: cultivating personal productivity*. California: Regents of the University of California.
- Blutner, R. and Hochnadel, E. (2010). Two Qubits for C. G. *Jung’s theory of personality*. Cognitive Systems Research, 11.
- Boeree, C. G. (2006). *Personality theories*. Psychology Department Shippensburg University.
- Borisoff, D. (1998). *Conflict management*. Boston: Allyn and Bacon.
- Brown, R. (1967). *Social Psychology*. New York: Collier Mc. Millian Student Edition.
- Budak, S. (2000). *Psikoloji sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Burger, J. M. (1993). *Personality*. Santa Clara Universty, Cole Publishing Company, Pasific Grove, California.
- Burger, J. M. (2006). *Kişilik*. (İ. D. E. Sariođlu, Çev.). İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Can, H. (1997). *Organizasyon ve yönetim*. Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Can, H., Aşan, Ö. ve Aydın, E. M. (2006). *Örgütsel Davranış*. İstanbul: Arıkan Basım Yayım Dağıtım.
- Caprara, G. V., Barbaranelli, C., Borgogni, L. and Perugini, M. (1993). *The big five uestionnaire, a new uestionnaire to assess the five factor model*. Personlity and Individual Differences, C.15.
- Carr, A. (2002). *Jung archetypes and mirroring in organizational change management: , lessons from a longitudinal case study*. Journal of Organizational Change Management, 15(5).
- Carrell, M. R., Jennings, D. F. and Heavrin, J. D. (1997). *Fundamentals of organizational behavior*. PrenticeHall, New Jersey, USA.
- Chaudhry, T. B., Shami, P. A., Saif, I. ve Ahmed, M. (2008). *Gender differentials in styles of organizational conflict management*. International Review of Business Research Papers, 4(4).
- Chen, L. S. L. (2008). *Subjective Well-Being: Evidence from the different personality traits of online game teenager players*. Cyber Psychology and Behaviour. 11(5).
- Cloninger, C. R., Svrakic, D. M. and Przybeck, T. R. (1993). *A Psychobiological model of temperamentand character*. Archieves of General Psychiatry, 50.

- Cloninger, C. R. and Svrakic, D. M. (1997). *Integrati and psychobiological approachto psychiatric assessmentand treatment*. *Psyhiatry*, 60(2).
- Coolidge, F. L., Moor, C. J., Yamazaki, T. G., Stewart, S. E. and Segal, D. L. (2001). *On the relationship between karen horney's tripartite neurotic type theory and personality disorder features, personality and individual differences*. 30.
- Coon, D. and Mitterer, J. O. (2008). *Introductionto pscyhology*. Gateways to Mindand Behaviour (12th Ed.), Andover, UK: Cengage Learning.
- Corey, G. (2008). *Psikolojik danışma, psikoterapi kuram ve uygulamaları* (T. Ergene, Çev.). Ankara: Mentis Yayıncılık.
- Costa, P.T Jr. and McCrae, R. R. (1992). *Resived neo personality inventory (neo-pi-r) and neo five factor (neo-ffi) inventory professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Costa, P. T. Jr. and McCrae, R. R. (1992). *Four ways five factor are basic, personality and individual differences*. 13.
- Costa, P.T.Jr. & McCrae, R.R. (1995). Domains and Facets: *Hierarchical personality assessment using the revised neo personality inventory*, *Journal of Personality Assessment*, 64.
- Cüceoğlu, D. (1991). *İnsan ve davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceoğlu, D. (1992). *İnsan ve davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çetin, A. İ. (2007). *Türkiye 'de özel güvenlik hizmetlerinin yapısı ve sorunları*. Yüksek lisans tezi, Polis Akademisi Güvenlik Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Dalda, Y. V. (2006). *Karşılaştırmalı Özel Güvenlik Eğitim Programları*.
- Deniz, A., Erciş, A. (2008). *Kişilik özellikleri ile algılanan risk arasındaki ilişkilerin incelenmesi üzerine bir araştırma*. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 22(2).
- Derdiman, R. C. (2005). *Özel güvenlik anlayışı ve 5188 sayılı kanunun uygulanmasından doğan sorunlara ilişkin değerlendirmeler*. 2. Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu.
- Dinçer, Ö. (1992), *Örgüt geliştirme*. İstanbul: Timaş Basım Yayın.
- Doğan, A. N. (2012). *Yöneticilerin algılanan güç tarzları ile çatışma yönetim tarzları arasındaki ilişki ve bir araştırma*. Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Domaç, Ç. (1997). *Özel güvenlik personeli eğitimi*. İstanbul. Yayın evi yok.
- Domaç, Ç. (1998). *Özel güvenlik personeli eğitimi* (2. Baskı). İstanbul. . Yayın evi yok.

- Ehrler, J. D. (2005). *An investigation into the relation between five factor model of personality and academic achivement in children*. PhD Dissertation, The College of Education Georgia State University, Atlanta, Georgia.
- Erdoğan, İ. (1991). *İşletmelerde davranış*. İstanbul, İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Yayınları, No: 242.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme yönetiminde örgütsel davranış*. İstanbul: Avcıol Basım Yayın.
- Erdoğan, İ. (1997). *İşletmelerde davranış*. İstanbul: Dönence Basım ve Yayım.
- Eren, E. (1991). *Yönetim ve organizasyon*. İstanbul: Beta Basım.
- Eren, E. (2000). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım.
- Eren, E. (2001). *Yönetim ve organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımları (5. Baskı))*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Eren, E. (2004). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi (8. Baskı)*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Eren, E. (2010). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi (12. Baskı)*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Ergün, E. (1997). *Örgütlerde çatışma yönetimi ve bir uygulama*. Yüksek lisans tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Kocaeli.
- Eriksen, E. H. (1984). *İnsanın sekiz çağı*. (B. Üstün, V. Şar, Çev.). Ankara: Birey ve Toplum Yayıncılık.
- Erkoç, T. (2008). *Kişilik özelliklerinin örgütsel iletişime etkisi ve bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Eroğlu, F. (1996). *Davranış bilimleri (3. Baskı)*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Ertekin, N. Y. (1982). *Örgütsel çatışma*. Yönetim Psikolojisi İkinci Ulusal Sempozyumunda Sunulan Bildiriler: Yorumlar: Tartışmalar. Ankara: Sevinç Matbaası.
- Ertürk, M. (2000). *İşletmelerde yönetim ve organizasyon (3. Baskı)*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Eryılmaz, M. B. (2001). *Özel güvenlik hukuku ve kişi hakları*. İstanbul: AGE Yayınları.
- Eysenck, H.J., Eysenck, M.V. (1985). *Personality and individual differences, a natural science approach*. New York, Plenum.
- Feldman, R. S. (1997). *Essentials of understanding psychology*. New York, s. 292.
- Feldman, R. S. (1996). *Understanding psychology*. (4th Ed.). New York: McGraw Hill.
- Fischer, R. J. (1987). *Introduction to securit*. USA.
- Fordham, F. (2011). *Jung psikolojisinin ana hatları (A. Yalçınmer, Çev.)*, (8. Baskı). İstanbul: Say Yayınları.
- Friday, A. S. (2004). *Criterion-Related Validity of Big Five Adolescent Personality Traits*, PhD Dissertation, The University of Tennessee, Knoxville.

- Galton, F. (1884). *Measurement of character*. Fortnightly Review, C.36.
- Genç, N. (2008). *Meslek Yüksekokulları için yönetim ve organizasyon*. (2. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gerrig, R. J. ve Zimbardo, P. G. (2012). *Psikolojiye giriş psikoloji ve yaşam* (G. Sart, Çev.), (19. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. and Donnelly, JR., J. H. (2000). *Organizations: Behavior structure processes*. (3. Baskı). Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Gleizal, J. J., Domenach J. G., Journes, C. (2000). *Batı demokrasilerinde polis* (M. Kandemir, Çev.), (1. Baskı). Ankara: Temiz Yayınları.
- Göksu, T., Çevik, H. H., Filiz, O. ve Gül, S. K. (2011). *Güvenlik yönetimi*. (3. Baskı), Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Grant, J. (1992). *Principal of The Institute of Professional Investigator, Report on The Discussion Paper on The Private Security Industry*, England.
- Green, G. and Farber, R.C. (1975). *Introduction to security*. Los Angeles.
- Güney, A. (2006). *Türkiye’de özel güvenlik teşkilatlarının yetkilerinin analizi*. Yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Güney, S. (2009) *Davranış bilimleri* (5. Baskı). Ankara Nobel Yayın Dağıtım & Basım.
- Güney, S. (2011). *Davranış bilimleri* (6. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım & Basım.
- Gürbüzkol, R. (2013). *Özel güvenlik hizmetlerinde kalite boyutları*. Yüksek lisans tezi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Van.
- Güzel, H. M. (2010). *Yükseköğretim kurumlarında örgütsel çatışma ve yönetimi (Ankara İli Örneği)*. Yüksek lisans tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Harrary, K.- Donahue, E.M. (1994). *The patterned inconsistency of traits: Mapping the differential effect of social roles on self- perceptions of the big five, personality and social psychology bulletin*. C.24, No: 6.
- Hogan, R. (2009). *Kişilik ve kurumların kaderi*. (S. Y. Kölay, Çev.). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Ivancevich, J.M., Mattison, M. T. (1990), *Organizational behavior and management*. Boston.
- İlhan, G. (2015). *Özel güvenlik örgütlerinin yönetsel sorunları ve çözüm önerileri: Özel güvenlik personelinin iş memnuniyetiyle ilgili bir alan araştırması*. Yüksek lisans tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- İnanç, B. Y. ve Yerlikaya, E. E. (2009). *Kişilik kuramları* (2. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- İşçi, M. (2007). *Davranış bilimleri* (2. Baskı). İstanbul: Der Yayınları.
- İyigün, N. Ö. (2012). *Psikolojik kontratın örgütsel sapma üzerine etkisi ve kişilik özelliklerinin rolü: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

- James, L. R. and Mazerolle, M. D. (2002). *Personality in work organizations*. Thousand, Oaks, CA: Sage.
- Judge, T. A., Bono, J. E. (2000). *Five factor model of personality and transformational leadership*, Journal of Applied Psychology, 85.
- Karagöz, A. (2005). *Suç önleme hizmetleri*. Ankara: Özel Güvenlik ve Emniyet Teşkilatı.
- Karip, E. (2010). *Çatışma yönetimi* (4. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Kavgacı, H. İ. (1997). *Demokratik polislik temel yaklaşımlar*. Ankara: Maset Matbaacılık.
- Kaygısız, M. (2005). *Özel güvenlik mevzuatı ve hizmetleri*. Ankara: Adalet Yayınları.
- Keçecioğlu, T. (1999). *Örgütlerde çatışma ve yönetimi*. Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası Yayınları Dergisi, İstanbul.
- Kılınç, T. (1985). *Örgütlerde çatışma: mahiyeti ve nedenleri*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, (14), 1.
- Kırel, Ç. (2008). *Örgütlerde psikolojik taciz (mobbing) ve yönetimi*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No. 1806, Eskişehir.
- Kısmet, O. (2004). *VIP yakın koruma taktikleri*. Ankara: İmaj ve Dış Ticaret A.Ş.
- Koca, S. Y. (2009). *Ortaöğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin kişilik özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Koçel, T. (1983). *Yönetim kavram ve teknikleri*. İstanbul: Uluslararası Eğitim Müdürlüğü Yayınları.
- Koçel, T. (1998). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım.
- Koçel, T. (2003) *İşletme yöneticiliği: Yönetim ve organizasyon: Organizasyonlarda davranış: klasik, modern, çağdaş ve güncel yaklaşımlar* (9. Baskı). İstanbul: Beta Basım.
- Koçel, T. (2005). *İşletme yöneticiliği* (10. Baskı). İstanbul: Arıkan Basım Yayım Dağıtım.
- Kolasa, B. J. (1969). *İşletmeler için davranış bilimlerine girişi* (K. Tosun, F. Akar, T. Somay, M. Menekşe, Çev.). İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yayınları.
- Korkmaz, M. (1994), *Örgütlerde çatışma ve nedenleri*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Korkmaz, M. (2000). *Gruplar arası ilişkiler ve çatışma*. Çağdaş Eğitim Dergisi, 261.
- Köknel, Ö. (2005). *Kaygıdan mutluluğa kişilik* (17. Baskı). İstanbul: Altın Kitaplar Yayınları.
- Kulaksızoğlu, A. (1998). *Ergenlik psikolojisi*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Küçükali, R. (2011). *Yönetim felsefesi*. Ankara. Yayınevi yok.

- Langton, N. and Robbins, S. P. (2007). *Fundamentals of organizational behaviour*. Toronto, ON: Pearson Prentice Hall.
- Lashley, C. (2001). *Empowerment: HR strategies for service excellence* (1. Baskı). Great Britain: Butterworth-Heinemann.
- Lloyd, P. (1990). *Introduction to psychology*. New York: W. Collins Pub. Co. Ltd.
- Lounsbury, J. W., Sundstrom, E., Loveland, J. M. ve Gibson, L. W. (2003). *Intelligence, "Big five" Personality Traits, and Work Drive As Predictors of Course Grade*. *Personality and Individual Differences*, 35.
- Luthans, F. (1995). *Organizational behaviour*. USA Mc Graw - Hill Inc.
- Martin, J., and Fellenz, M. R. (2010). *Organizational behaviour and management* (4th ed.). Andover, UK: Cengage Learning.
- Matthews, G., Derryberry, D. Ve Siegle, G. J. (2000). *Personality and emotion: Cognitive Science perspectives*. S. E., Hampson (Ed.). *advances in personality psychology*. East Sussex: Psychology Press Ltd.
- McCrae, R. R. and Costa, P. T. (1991). *Adding liebe und arbeit: The full five-factor model and well-being*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 817 (2).
- McCrae, R. R. ve John, O. P. (1992). *An introduction to the five-factor model and its applications*. *Journal of Personality*, 60.
- Meriçli, A. (1994). *Özel güvenlik faaliyetlerinin genel güvenlik içindeki yeri (Genel güvenliğe katkısı), Türkiye'de özel güvenlik hizmetlerinin dünü, bugünü, yarını* (1. Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu). Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Yayınları.
- Meydan, C. H., Şeşen, H. (2011). *Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Morgan, C. (1991). *Psikolojiye giriş*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayınları.
- Morgan, C. T. (1999). *Psikolojiye giriş* (13. Baskı). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayınları.
- Mounth, M. K., Barrick, M. R., Stewart, G. L. (1998). *Five factor model of personality and performance in jobs involving interaction with others*. *Human Performance*, 11.
- Opak, K. (1999). *Güvenlik sektörünün özel sorunları*. *Yangın ve Güvenlik Dergisi*, (47).
- Özalp, İ. (1989). *Örgütlerde çatışma*. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7 (1).

- Özdemir Ece, G. (2016). *Emniyet teşkilatında örgütsel stres yönetimi ve kişilik arasındaki ilişki*. Yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Özdemir, O., Özdemir, P. G., Kadak, M. T. ve Nasıroğlu, S. (2012). *Kişilik gelişimi*. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*. 4(4).
- Özer, A. (2008). *21. yüzyılda yönetim ve yöneticiler*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Özmen, E. (2000). *Özel güvenlik eğitim rehberi*. İstanbul.
- Öztaş, U. (2005). *Örgütsel çatışma yönetiminde cinsiyet faktörünün etkisi*. Yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Öztekin, A. (2010). *Yönetim bilimi*. Ankara.
- Peker, Ö. ve Aytürk, N. (2002). *Yönetim becerileri* (2. Baskı). Ankara: Yargı Yayınları.
- Perry, S. R. (2003). *Big five personality traits and work drive as predictors of adolescent academic performance*. PhD Dissertation, The University of Tennessee, Knoxville.
- Puher, M. A. (2009). *The big five personality traits as predictors of adjustment to college*. *Master Dissertation*, Villanova University, Pennsylvania.
- Rahim A., (2000). *Empirical studies on managing conflict*, *International Journal of Conflict Management*, 11 (1).
- Raja, U. and Johns, G. (2004). *The impact of personality on psychological contracts*, *Academy of Management Journal*, 47.
- Roach, P. D. (2006). *Evolutionary theory and birth order effects on big five personality traits among the shuar of amazonian ecuador: The First Cross-Cultural Test*. Doktora tezi, Oregon Üniversitesi, Oregon: USA.
- Robbins, P. S. (2001). *Organizational behavior*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Rogers, C. L. (2005). *An investigation of the big five and narrow personality traits in relation to academic performance*. PhD Dissertation, The University of Tennessee, Knoxville, UMI.
- Rollinson, D., Broadfield A., Edwards, D. (1998). *Organizational behavior and analysis an integrated approach*. Essex: Addison Wesley Longman.
- Sayın, A. K. (2011). *Sivil havacılık güvenliğinde özel güvenlik hizmetlerinin etkinliğinin incelenmesi, (Esenboğa havalimanı örneği)*. Yüksek lisans tezi, Polis Akademisi Güvenlik Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Schein, E. H. (1985). *Organizational culture and leadership*. San Francisco.
- Seval, H. (2006). *Çatışmanın etkileri ve yönetimi*. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 15.

- Shaye, A. (2009). *Infidelity in dating relationships: Do big five personality traits and gender influence infidelity ?*, Doctoral Dissertation, Alliant International University, California.
- Silahl, M. (2001). *Çalışma psikolojisi*. Ankara: Selim Kitapevi.
- Smith, B. D., Hanges, P. J., Dickson, M. W. (2001). *Personnel selection and five factor model: reexamining the effect of applicant's frame of reference*, Journal of Applied Psychology. Vol:86, Nr:2.
- Sneed, C. D. (2002). *Correlates and implications for agreeableness in children*, Journal of Psychology, Vol:136, Nr:1.
- Somer, O. (1998). *Türkçe'de kişilik özelliğini tanımlayan sıfatların yapısı ve beş faktör modeli*. Türk Psikolojisi Dergisi, 13(42).
- Somer, O., Korkmaz, M. ve Tatar, A. (2002). *Kuramdan uygulamaya beş faktör kişilik modeli ve beş faktör kişilik envanteri*. Künye yok
- Somer, O., Korkmaz, M., Tatar, A. (2002). *Beş faktör kişilik envanteri'nin geliştirilmesi-1: ölçek ve alt ölçeklerinin oluşturulması*. Türk Psikoloji Dergisi, 17(49).
- Soylu, M. (2006). *Özel güvenlik personeline yönelik düzenlenen temel eğitim etkinliklerine ilişkin personel algıları*. Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Sun, Y. S. ve Jin, N. C. (2009). *Do big five personality factors affect individual creativity? The moderating role of extrinsic motivation*. Social Behavior and Personality, 37 (7).
- Sütlü, T. (2007). *Örgütsel çatışma ve iş gören üzerine etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Şahin, F. ve Gürbüz, S. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Eskişehir: Seçkin Yayınları
- Şafak, A. (2000). *Türkiye'de özel güvenlik kurma girişimleri ve yasal durumu*. Polis Bilimleri Dergisi, Cilt: 2, Sayı: 7-8, Ankara.
- Şamdan, İ. A. (2008). *Örgütsel çatışma ve çözümülenme yöntemleri: Bir Araştırma*. Yüksek lisans tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Şendur, F. E. (2006). *Örgütsel çatışma ve çatışma yönetimi*. Yüksek lisans tezi, Çağ Üniversitesi, Mersin.
- Şimşek, M. Ş. ve Kınır, S. (2009). *Çağdaş yönetim araçlarından seçimeler*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Şimşek, Ö. (2006). *İnsan dinamiği kişilik özelliklerinin incelenmesine yönelik ölçek geliştirme çalışması*. Yüksek lisans tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2011). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış* (7. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Taylor, G. (1999). *Managing conflict*. London: Directory Of Social Change.
- Tekin, M. (2016). *Girişimcilik* (7. Baskı). Konya: Günay Ofset.
- Topluer, A. (2008). *İlköğretim okulu yöneticilerinin iletişim yeterlikleri ile örgütsel çatışma düzeyi arasındaki ilişki*. Bilim uzmanlığı tezi, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Tosun, C. (1999). *Din hizmetlerinde iletişim ve halkla ilişkiler*. Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Web-Ofset.
- Tuğlu A. (1996). *Örgütsel çatışma ve yönetimi*. Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Tulunay, N. (1990). *Örgüt içi çatışmalar ve çözüm yöntemleriyle ilgili bir araştırma*. Doktora tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Turner, J. E. (2003). *Proactive personality and the big five as predictors of motivation to learn*. Doctoral Dissertation, Old Dominion University, Virginia.
- Türkmen, F. (2013), *Kişilik tiplerinin çatışmayı yönetme yöntemlerine etkisi: Turizm Sektöründe Uygulama*. Doktora tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Ünal, Ç. (2000). *Türkiye güvenlik sektörü nereye koşuyor*. Teknolojik Güvenlik Dergisi, 14.
- Yakut, Ö. (2006). *Eğitim yöneticilerinin liderlik davranışları ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Yaşar, Y. (2001). *Açıklamalı polis meslek hukuku* (13. Baskı). Ankara. Yayınevi yook
- Yıldız, Ş. (2009). *İdari faaliyetlerin devri bağlamında özel güvenlik*. Doktora tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Yılmaz, A. (1996). *Güvenlik hizmetlerinin etkinliği açısından özel güvenlik sistemleri*. Malatya: Okyanus Yayınları.
- Yirik, Ş. (2011). *Konaklama işletmelerinde çatışma yönetimi ve çatışmanın çözümlenmesinde iletişim faktörünün önemi Antalya yöresinde beş yıldızlı otellerde bir uygulama*. Yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Yüksel, Ö. (2006). *Davranış bilimleri*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Zel, U. (2006). *Kişilik ve liderlik* (2. Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Zhou, J. and George, J.M. (2001). *When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice*, Academy of Management Journal, 44.
- Zogo, R. (2007). *Değişen kamu güvenliği anlayışı: Özel güvenlik hizmeti sunan ve satın alanlar arasındaki memnuniyet ilişkisi*. Yüksek lisans tezi, Trakya Üniversitesi, Edirne.

Wall, J. A. Jr. and Callister, R. R. (1995). *Conflict and its management*. Journal of Management, 21(3).

