

Türkiye’de Polisle Gerçekleştirilen İşbirliğinin Özel Güvenlik Görevlilerinin Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Üzerine Etkisi¹

The Effect of Cooperation Tried to Carried Out in Turkey on Private Security Officers’ Role Ambiguity and Role Conflict

Uğur Demirci²

Öz

Araştırmanın amacı Türkiye’de polis ile özel güvenlik görevlileri arasında gerçekleştirilmeye çalışılan işbirliğinin özel güvenlik görevlilerinin rol belirsizliği ve rol çatışması algıları üzerindeki etkisini tespit etmektir. Araştırma deneysel araştırma yöntemlerinden biri olan “ön test-son test kontrol gruplu seçkisiz desen” şeklinde tasarlanmıştır. Kütahya’da çalışan özel güvenlik görevlilerinin katılımıyla gerçekleştirilen araştırmada tam sayım örneklem kullanılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak, Rizzo, House ve Lirtzman (1970) tarafından geliştirilmiş olan Rol Çatışması ve Belirsizliği Ölçeğinin yer aldığı anket formundan kullanılmıştır. Üç aşamada toplanan araştırma verilerinin analizi neticesinde proje kapsamında görev yapan özel güvenlik görevlilerinin rol belirsizliği ve rol çatışması düzeylerinde bir farklılık meydana gelmediği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Özel Güvenlik, İşbirliği, Rol Belirsizliği, Rol Çatışması.

Abstract

The aim of this study is to determine the effect of cooperation between the police and private security tried to carry out in Turkey on the role ambiguity and role conflict perception of private security officers. The research was designed as “random pattern with pretest-posttest control group” which is one of the experimental research methods. The full count sample was used in the study conducted with the participation of private security officers working in Kütahya. The questionnaire form including role conflict and role ambiguity scale developed by Rizzo, House and Lirtzman (1970) was used as a data collection tool in the study. As a result of the analysis of the research data collected in three stages, it was determined that there was no difference occurred in the role ambiguity and role conflict levels of the private security officers working in the scope of the Project.

Keywords: Private Security, cooperation, role ambiguity, role conflicts.

Araştırma Makalesi [Research Paper]

JEL Codes: M10, M12, M54

Submitted: 05 / 01 / 2021

Accepted: 28 / 04 / 2021

¹ Polis Akademisi Başkanlığı Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu’ndan 22.06.2020 tarih ve 2020/03 sayılı karar alınmıştır.

² Dr. Özel Güvenlik Denetleme Başkanlığı, ORCID: 0000-0002-4677-3477

Giriş

Rol belirsizliği ve rol çatışması, örgütlerin etkinlik ve verimlilikleri üzerinde olumsuz etkiye sahip olan rol stresinin (Kim ve Mor Barak, 2015; Kurt, 2020; Akar ve Yıldırım, 2017; Dale and Fox, 2008; Anton, 2009; Nygaard ve Dahlstrom, 2002) başlıca kaynakları olarak ortaya çıkmaktadır (Peterson vd., 1995; Örtqvist ve Wincent, 2006: 399-400). Çalışanın yaptığı işle ilgili karşılaştığı belirsizlikleri ifade eden rol belirsizliği (Katz ve Khan, 1978; Örtqvist ve Wincent, 2006) ile bireyin yerine getirmesi gereken iki veya daha fazla rolün birbirleriyle çelişecek şekilde ardışık olarak gelme durumunu ifade eden rol çatışması (Akbulut, 2013), örgütlerdeki hızlı değişim sonrası oluşan karmaşıklık durumlarında, bilgi akışını engelleyen ve gizliliğe yol açan yönetim felsefesi nedeniyle (Rizzo vd., 1970; Khan vd., 1964), çalışandan örgüt politikasına aykırı işler talep edildiğinde, bireyin üstlendiği işlerin gerektirdiği rollerin birbirleriyle çelişmesi halinde ve bireyden beklenen rolün kendi değerleriyle uyuşmaması durumunda (Katz ve Kahn, 1978; Rizzo vd., 1970) olduğu gibi bir çok sebeple ortaya çıkabilmektedir.

Rol belirsizliği ve rol çatışması başta çalışanların performansları (Özbozkurt ve Özbozkurt, 2019; Ceylan ve Ulutürk, 2006) olmak üzere iş doyumları, örgütsel bağlılıkları (Börk ve Adıgüzel, 2015; Çekmecelioğlu ve Günsel, 2011) ve örgütsel vatandaşlık davranışı tutumlarını (Tabakoğlu, 2016) olumsuz etkilemekte; çalışanların tükenmişlik düzeyleri (Polatçı ve Özyer, 2010; Öztürk, 2017) ve işten ayrılma niyetlerini (Javed vd., 2014; Polatçı ve Boyraz, 2010) artırmakta; örgütlerdeki personel devir oranını yükseltmektedir (Adıgüzel, 2012). Bu nedenle örgüt yöneticileri, çalışanların olumsuz etkilerinden korunması ve performanslarının olumsuz etkilenmemesi amacıyla, rol belirsizliği ve rol çatışmasına neden olan faktörleri tespit ederek giderilmesi yönünde tedbirler almak durumundadırlar.

Türkiye’de polis ve özel güvenlik görevlileri arasında etkili iletişim ve işbirliği sağlanarak, özel güvenlik görevlilerinin çalıştığı alanlarda amacına uygun, denetlenebilir ve ölçülebilir güvenlik hizmeti sunulması, meydana gelen olaylara zamanında müdahale edilmesi ve genel güvenliğe azami katkı sağlanması amacıyla Genel Kolluk Özel Güvenlik İşbirliği ve Entegrasyonu-KAAN Projesi gerçekleştirilmektedir. Araştırmanın yapıldığı dönemde Proje Türkiye’de 30 Büyükşehirde belli noktalarda sürdürülmektedir ve Projenin nihai amacı Türkiye’de çalışan tüm özel güvenlik görevlilerinin korudukları alanlarda faaliyete geçirilmesidir (Demirci, 2020).

Proje hedeflerine ulaşılabilmesi amacıyla özel güvenlik görevlilerine, tespit edilmiş olan çeşitli eğitimler verilmekte, değişik zamanlarda toplantılar yapılarak farkındalık yaratılmaya çalışılmaktadır (Demirci, 2020). Ancak, her ne kadar Türkiye’de özel güvenlik görevlileri 5188 sayılı Kanun gereğince genel güvenliği tamamlayıcı mahiyette görev yapsalar da, polis ve özel güvenlik arasındaki işlevsellik farkı, örgüt kültürlerindeki farklılıklar ve bağlı buldukları otorite farklılıkları (Nalla ve Hwang, 2006) gibi nedenlerle, iki unsur arasında amaç farklılıkları oluşabilmektedir. Bu nedenle Özel Güvenlik Denetleme Başkanlığı tarafından geliştirilmeye çalışılan Proje, özel güvenlik görevlileri açısından rol belirsizlikleri ve rol çatışması yaratma potansiyeline sahip olabilir. Proje kapsamında polis ile özel güvenlik arasında etkin işbirliğinin sağlanarak hedeflere ulaşılabilmesi için, ortaya konmaya çalışılan faaliyetlerin özel güvenlik görevlileri açısından rol belirsizliği veya rol çatışması oluşturup oluşturmadığının tespit edilmesi ve gerekiyorsa buna yönelik tedbirlerin alınması önem taşımaktadır.

Araştırma “Türkiye’de gerçekleştirilmeye çalışılan Genel Kolluk Özel Güvenlik İşbirliği ve Entegrasyonu-KAAN Projesi kapsamında özel güvenlik görevlilerinden talep edilen roller, kendilerinde rol belirsizliği veya rol çatışmasına sebep oluyor mu?” sorusuna cevap bulmak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Kütahya’da çalışan özel güvenlik görevlilerinin katılımıyla gerçekleştirilmiş olan çalışma deneysel desende planlanmıştır. Araştırma neticesinde elde edilen verilerin analizi sonucunda Proje sürecinde özel güvenlik görevlilerinin rol belirsizliği ve rol çatışması düzeylerinin farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Türkiye’de Polis Özel Güvenlik İlişkisi ve İşbirliği

Türkiye’de özel güvenliğin serbest girişim haline gelmesi 2004 yılında yürürlüğe giren 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun kapsamında gerçekleşmiştir. Bunun öncesinde sadece kamuya ait hassas yerlerin korunması kapsamında yürütülen özel güvenlik hizmeti 2004 yılında girişimcilere açılmış ve bu tarih sonrasında da hızla büyümeye başlamıştır. 2004 yılında özel güvenlik alanında faaliyet gösteren özel güvenlik şirketi sayısı 15 iken günümüzde 1.356’ya, 12 olan özel güvenlik eğitim kurumu sayısı 453’ye ulaşmıştır. Günümüzde Türkiye’de 300.000’den fazla özel güvenlik görevlisi çalışmaktadır (Demirci, 2019).

Türkiye’de özel güvenlik alanı 5188 sayılı Kanun gereği tümüyle Devletin kontrolündedir. Türkiye’de özel güvenlik alanında faaliyet göstermek isteyen şirketler öncelikle İçişleri Bakanlığı’ndan faaliyet izni almak zorundadırlar. Bu alanda çalışmak isteyen özel güvenlik görevlileri, İçişleri Bakanlığı’nın belirlemiş olduğu içeriklere sahip dersleri özel güvenlik eğitim

kurumlarından veya üniversitelerin bu yönde kurulmuş meslek yüksekokullarından aldıktan sonra yine İçişleri Bakanlığı tarafından yılda 6 kez gerçekleştirilen sınavlara katılarak başarılı olmak zorundadırlar. Sınavlarda başarılı olan özel güvenlik görevlisi adayları ancak kendileri hakkında yapılan güvenlik soruşturmasının olumlu olması neticesinde özel güvenlik kimlik kartı alarak sektörde çalışabilmektedirler. Ayrıca Devlet, özel güvenlik hizmetinin verilir verilmemesine veya bu hizmetin ne kadar güç ile hangi çerçevede verilmesine de karar vermektedir. Bununla birlikte tüm sektör unsurlarının 5188 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde faaliyet yürütüp yürütmediğini tespit etmek amacıyla da yine bu mevzuat hükümleri gereği İçişleri Bakanlığı'na bağlı genel kolluk personeli tarafından denetleme faaliyetleri yürütülmektedir.

Türkiye'de, yukarıda belirtilen idari işlemler çerçevesinde genel kolluk ile özel güvenlik görevlileri arasında gerçekleşen ilişkinin yanında, yerine getirilen güvenlik hizmeti kapsamında da ilişkileri mevcuttur. Her ne kadar özel güvenlik görevlileri, amacı gereği özel mülkiyetin korunmasından sorumlu iseler de, günümüzde tüm Dünya'da olduğu gibi (Prenzler ve Sarre, 2012: 153), Türkiye'de de yarı kamusal ve kamusal alanlarda da görev yapabilmektedirler. Özellikle havaalanları ve spor müsabakalarının yapıldığı yerlerde özel güvenlik görevlileri, genel kolluğun gözetimi ve denetiminde, beraber çalışmaktadırlar (Demirci, 2019: 493). Bununla birlikte 5188 sayılı Kanun'un 20. maddesi gereği özel güvenlik görevlileri, beraber görev yapıldığında genel kolluğun emrine girmektedir.

Türkiye'de özel güvenlik görevlileri 5188 sayılı Kanunun birinci maddesi gereği kamu güvenliğini tamamlayıcı mahiyette görev yapmaktadırlar. Bu nedenle de özel güvenlik görevlilerinin, görev yaptıkları alanlarda genel güvenliğe azami katkı yapmaları beklenmektedir. Ancak Türkiye'de polis ve özel güvenlik görevlileri arasında var olan ilişkinin yeterli düzeyde olmadığı ve genel güvenliğe istenilen düzeyde katkı sağlanamadığı değerlendirilerek Özel Güvenlik Denetleme Başkanlığı tarafından "Genel Kolluk-Özel Güvenlik İşbirliği ve Entegrasyonu-KAAN" Projesi 2018 yılı sonunda başlatılmıştır. Proje pilot il olan İstanbul'da açılışı İçişleri Bakanı tarafından gerçekleştirilerek faaliyete başlamıştır. Proje kapsamında yapılan analiz neticesinde illerin genel güvenliğe katkı açısından önemli olan ve özel güvenlik görevlilerinin çalıştığı yerler tespit edilmekte, bu yerlerde görev yapan özel güvenlik görevlileri ve kendileriyle işbirliği içerisinde bulunacak polis memurlarına proje amacına yönelik çeşitli eğitimler verilmektedir. Proje kapsamında ayrıca gerçekleştirilen toplantılarla da farkındalık yaratılmaya çalışılmaktadır. Proje kapsamında görev yapacak genel kolluk ve özel güvenlik görevlilerinin kullanacağı iletişim kanalı ve süreci planlandıktan sonra uygulamaya geçilmektedir. Proje kapsamında özel güvenlik görevlileri tarafından proje kapsamında oluşturulan iletişim kanalı vasıtasıyla genel kolluğa iletilen tam zamanlı bildirimler, genel kolluk tarafından anlık değerlendirilerek olaylara müdahale edilmesi ve suçluların yakalanması sağlanmaktadır. Projenin nihai amacı Türkiye'de 81 ile çalışan tüm özel güvenlik görevlilerinin genel kollukla işbirliği ve entegrasyonunun sağlanmasıdır (Demirci, 2020).

Türkiye'de gerçekleştirilen KAAN Projesi kapsamında, genel kolluk ile özel güvenlik görevlileri arasındaki iletişimin kalitesinin ve güvenilirliğinin artırılması amacıyla bir mobil uygulama geliştirilmiştir. Mobil marketlerden indirilebilen uygulama, geçerli özel güvenlik kimliği sahibi özel güvenlik görevlileri tarafından kullanılabilir. Özel güvenlik görevlileri karşılaştıkları olayları mobil uygulama vasıtasıyla, görüntü ve ses kaydı da ekleyerek, bulunduğu ildeki genel kolluğa gönderebilmektedir.

1.2. Rol Stresi, Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması

Örgütlerin etkinlik ve verimlilikleri açısından birçok olumsuz etkisi bulunan rol stresi (Kim ve Mor Barak, 2015; Kurt, 2020; Akar ve Yıldırım, 2017; Dale and Fox, 2008; Anton, 2009; Nygaard ve Dahlstrom, 2002), örgütlerde sıklıkla rastlanılan bir sorundur (Demirci ve Seçilmiş, 2020: 229). Rol stresi, rol yükümlülüklerindeki belirsizlik, zorluk, çelişkili ve imkansız durumları ifade etmektedir (Hardy ve Conway, 1988) yani, bu yükümlülüklerle ilgili beklentiler çelişkili, belirsiz veya aşırı yüksek olduğunda çalışan rol stresi yaşamaktadır (Jackson ve Schuler, 1985; Kahn vd., 1964). Rol stresi teorisi, günlük hayatta karşılaşılan taleplerin yüksek seviyelere ulaşmasının kişide stres oluşturacağını varsaymaktadır (Canbek, 2017: 26). Alan yazında rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı rol yükü rol stresi kaynakları (Peterson vd., 1995; Örtqvist ve Wincent, 2006: 399-400) olarak işaret edilmekle birlikte, rol belirsizliği ve rol çatışması öncelikle üzerinde durulan iki faktör olarak ortaya çıkmaktadır (Ambrose vd., 2014: 1071; Jackson ve Schuler, 1985: 16; Khan vd., 1964).

Rol Belirsizliği

Rol belirsizliği kısaca çalışanın yapacağı işle ilgili yaşadığı belirsizliği ifade etmektedir (Katz ve Khan, 1978; Örtqvist ve Wincent, 2006). Peterson ve arkadaşları (1995: 430) rol belirsizliğini, bireyin rolüne ilişkin sorumlulukların yerine getirilmesinde hangi tür faaliyetlerin ortaya konulmasında oluşan belirsizlik olarak tanımlamaktadırlar. Rol belirsizliği, çalışanın bilgi eksikliği sebebiyle hedef ve beklentilere ilişkin davranışları yeterince değerlendirememesidir (Campbell, 2016: 660). Bireyin işe yönelik kendinden beklenen davranışı anlayamama veya bilememe durumunda rol belirsizliği oluşmaktadır (Karabey ve Karcıoğlu, 2008: 27).

Rol belirsizliği, görev belirsizliği ve sosyal-duygusal belirsizlik olarak iki şekilde ortaya çıkmaktadır (Kahn vd., 1964). Çalışanın rolünü ne şekilde sergilemesi gerektiğine ilişkin ihtiyaç duyduğu bilgiden yoksun olma durumunu ifade eden görev belirsizliği üç farklı şekilde ortaya çıkmaktadır (Eys ve Carron, 2001: 357; Kahn vd., 1964): i. Bireyin sorumlulukları çerçevesinde kendinden beklenenler hakkında yeterli bilgi sahibi olmaması, ii. Bireyin beklentileri yerine getirebilmesi için gerekli olan davranışlar hakkında yeterli bilgi sahibi olmaması, iii. Bireyin sorumluluklarının öncelikleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmaması. Sosyal-duygusal belirsizlik ise, bireyin yaptığı işler ve davranışlarla ilgili diğer kişilerin değerlendirmeleri hakkında bilgi sahibi olmaması neticesinde yaşadığı belirsizliği ifade etmektedir (Yıldırım, 1996: 17). Kişinin ortaya koyduğu işlerle ilgili diğer kişilerden geri bildirim alamaması durumunda sosyal-duygusal belirsizlik ortaya çıkmaktadır (Kaabur, 1995: 101).

Khan ve arkadaşları (1964) örgütlerde oluşan rol belirsizliğine sebep olabilecek çeşitli örgütsel ve yönetsel unsurları işaret etmişlerdir. Örgütlerin büyümesi neticesinde meydana gelen karmaşıklık çalışanın sorumluluklarına ilişkin ortaya koyacakları rollerinde belirsizlik ortaya çıkarabilmekte ve çalışanın bunu anlamasını zorlaştırabilmektedir. Bu nedenle örgütsel karmaşıklık rol belirsizliğine sebep olan önemli faktörlerden birisidir (Rizzo vd, 1970: 152). Örgütlerde yaşanan hızlı değişim de çalışanların rol tanımlarındaki değişimi ve belirsizliği ortaya çıkaran diğer bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Örgütlerde bilgi akışını engelleyen ve gizliliği artıran yönetim felsefeleri de, sosyal yapıyı bozması sebebiyle, çalışanın görevini yerine getirirken belirsizlik yaşamasına neden olan faktör olarak ortaya çıkmaktadır (Khan vd., 1964, 75-78). Rizzo vd, 1970

Rol belirsizliği, çalışanların performansları (Ceylan ve Ulutürk, 2006), iş doyumları (Çekmecelioğlu ve Günsel, 2011; Akar ve Yıldırım, 2008), öz yeterlilik algıları (Kanbur vd., 2016), örgütsel bağlılıkları (Çekmecelioğlu ve Günsel, 2011); Börk ve Adıgüzel, 2015), örgütsel vatandaşlık davranışları (Tabakoğlu, 2016) ve yaratıcılık yetenekleri (Tang ve Chang, 2010) üzerinde negatif, tükenmişlik düzeyleri (Polatçı ve Özyer, 2015), örgütsel yabancılaşma düzeyleri (Tokgöz, 2019) ve işten ayrılma niyetleri (Polatçı ve Boyraz, 2010) üzerinde pozitif etkili olmakta, örgütlerdeki personel devir oranını artırmaktadır (Adıgüzel, 2012).

Rol çatışması

Rol çatışması, bireyin kendine gönderilen farklı rol taleplerinde birisini yerine getirirken diğerlerinin daha zor bir durum alması olarak tanımlanmaktadır (Katz ve Kahn, 1978: 204). Rol çatışması, aynı anda birden fazla rolü yerine getirmek zorunda olan bireyin, rol gereklerinde birine diğerlerinden daha fazla uyma durumudur (Gökçe ve Şahin, 2003). Akbulut (2013) rol çatışmasını, kişiden yerine getirmesi beklenen iki veya daha fazla rolün birbirleriyle çelişki oluşturacak şekilde art arda gelmesi durumu şeklinde ifade etmektedir. Ertekin ise (1993:79) rol çatışmasını bireysel değerler ve beklentiler ile iş gerekleri arasında oluşan çelişki sonucu ortaya çıkan durum olarak ifade etmektedir. Birey aynı anda birden fazla rol üstlendiğinde, roller gereklerinin birbirleriyle çelişmesi halinde rol çatışması meydana gelmektedir (Trayambak vd., 2012:45).

Rol çatışması, kişi-rol çatışması, roller arası çatışma, aşırı rol yükleme, göndericinin kendi içinde çatışması ve göndericiler arası çatışma şeklinde kendini göstermekle birlikte (Yeşilyurt, 2009: 19) farklı şekillerde ortaya çıkabilmektedir. Rol çatışmasının kaynağı olarak; i. İki ya da daha fazla göndericiden alınan ve birbirleriyle çelişen rol beklentilerinden kaynaklı, ii. Aynı göndericiden alınan rol beklentilerinin çelişki taşıması kaynaklı, iii. Rol ile ilgili beklentilerin rol yükümlüsünün beklentileriyle uyumlu olmaması kaynaklı ve iii. Rol yükümlüsünün üstlendiği birden fazla rolün birbirleriyle çelişmesi kaynaklı meydana gelebilmektedir (Katz ve Kahn, 1978:204). Rizzo ve arkadaşları (1970: 155) ise rol çatışmasının; i. Bireyden örgüt politikasına aykırı taleplerin yerine getirilmesi istendiğinde, ii. Bireyin birkaç farklı rolü üstlenmesi durumunda rollerin birbirleriyle uyuşmaması halinde, iii. Bireyin değerleriyle rol için beklenen davranışın uyuşmaması durumunda ve iii. Bireyden beklenen rol davranışı ile zaman, kaynak ve yetkinliklerin uyuşmaması halinde meydana gelebildiğini ifade etmektedirler. Rol çatışması, bireyin toplumsal değişim nedeniyle geleneksel rolü ile yeni rolü arasında kalması durumunda, bu rolün kendi değerleriyle çelişmesi durumunda, role ilişkin taleplerin iletim sürecinde tutarsızlık meydana geldiğinde, bireyin roller arasında tercih yapamaması durumunda ve bireyin birden fazla role zorlanması durumunda da oluşabilmektedir (Alkan, 2015).

Rol çatışması, çalışanların iş doyumları, örgütsel bağlılıkları (Börk ve Adıgüzel, 2015), öz yeterlilikleri (Kanbur vd., 2016), performansları (Özbozkurt ve Özbozkurt, 2019; Ceylan ve Ulutürk, 2006) ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını (Tabakoğlu, 2016) negatif yönde, psikolojik taciz algıları (Boz, 2019), duygusal iş güvencesizlikleri (Pelenk ve Acaray, 2019), örgütsel yabancılaşma algıları (Tokgöz, 2019; Arslan ve Üngüren, 2017), iş yeri mağduriyeti algıları (Sayğan Tunçay ve Çıraklar, 2020), tükenmişlikleri (Öztürk, 2017) ve işten ayrılma niyetlerini (Javed vd., 2014) pozitif yönde etkilemektedir. Ayrıca rol çatışmasının personel devir oranı üzerinde olumsuz etkisi olduğu da bilinmektedir (Adıgüzel, 2012).

1.3. Polis Özel Güvenlik İşbirliğinin Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması Üzerine Etkisi

Alan yazında polis özel güvenlik işbirliğinin rol belirsizliği ve rol çatışması üzerindeki etkisini tespiti yönelik herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Ancak, genel kolluk ve özel güvenlik arasında gerçekleştirilen işbirliğine yönelik araştırma sonuçları, iki unsur arasındaki işlev farkı, örgüt kültürüne ilişkin farklılıklar ve kaynak sağlayıcılarındaki farklılıkların işbirliği çabalarını engelleyebileceğini işaret etmektedir (Nalla ve Hwang, 2006). Bununla birlikte Türkiye’de gerçekleştirilmeye çalışılan genel kolluk özel güvenlik işbirliği, her ne kadar gerek yasal gereklilikler gerekse de işin doğası gereği, olması gereken işbirliğini sağlamak üzere gerçekleştirilmeye çalışılsa da, halihazırda istenilen düzeyde olmayan ilişki ve işbirliğini yeni düzeye taşıması umulduğundan, özel güvenlik görevlilerinde yeni rol taleplerine yol açabilecek potansiyeldedir. Proje amaçlarına ulaşılabilmesi için çeşitli toplantılar ve eğitimler gerçekleştirilmektedir. Bu toplantı ve eğitimlerin istenilen amaç doğrultusunda fayda sağlayamaması durumunda, özel güvenlik görevlileri kendilerinden bekleneni tam olarak anlayamayabilirler veya kendilerinden bekleneni yerine getirmek için gereken davranışların neler olduğunu anlayamayabilirler. Bu durum proje kapsamındaki özel güvenlik görevlilerinde rol belirsizliğine yol açabilir. Ayrıca proje kapsamında gerçekleştirilen iletişim kanallarının doğru çalışmaması veya bu yolla gerçekleştirilecek geri bildirimlerin tam anlamıyla gerçekleşmemesi neticesinde özel güvenlik görevlilerinin sosyal-duygusal belirsizlikleri de artabilir.

Özel güvenlik görevlileri aslen özel mülkiyetin korunması kapsamında o mülk sahibinin güvenlik önceliklerine göre hareket etmek durumundadır (Nalla ve Newman, 1990). Proje kapsamında gerçekleştirilmeye çalışılan işbirliği kapsamında özel güvenlik görevlilerinden beklenen rol, halihazırda rollerinden farklılık gösterebilir, uyuşmayabilir ve hatta bu rollere aykırılık teşkil ediyor olabilir. Bununla birlikte Proje kapsamında kendilerinden beklenen genel güvenliğe katkı bağlamındaki davranışlara ilişkin yetkinliklere özel güvenlik görevlileri sahip olmayabilir veya iletişim sürecinde rollerine ilişkin taleplerde tutarsızlık meydana gelebilir. Tüm bu unsurlar proje kapsamında görev yapan özel güvenlik görevlilerinin rol çatışması yaşamalarına neden olabilir.

Yukarıda anlatılan alan yazın incelemesi neticesinde araştırma kapsamında aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur;

H1. Türkiye’de gerçekleştirilen genel kolluk özel güvenlik işbirliği, özel güvenlik görevlilerinin rol belirsizliği algılarını pozitif yönde etkilemektedir.

H2. Türkiye’de gerçekleştirilen genel kolluk özel güvenlik işbirliği, özel güvenlik görevlilerinin rol çatışması algılarını pozitif yönde etkilemektedir.

2. Yöntem

2.1. Araştırmanın Amacı ve Modeli

Bu araştırmanın amacı Türkiye’de polis ile özel güvenlik görevlileri arasında gerçekleştirilmeye çalışılan işbirliğinin özel güvenlik görevlilerinin rol belirsizliği ve rol çatışması algıları üzerindeki etkisini tespit etmektir. Araştırma boyamsal panel araştırma (longitudinal panel study) şeklinde planlanmıştır. Bu tür araştırmalarda süreç içerisinde katılımcıların tutumlarındaki gelişmeler boyamsal toplanan verilerle tespit edilebilmektedir (Bauer, 2004). Araştırmanın başlangıcında bir örneklem belirlenir ve bu örneklem üzerinde farklı zamanlarda ölçümler gerçekleştirilir (Fraenkel ve Wallen, 2009). Boyamsal araştırmalarda ölçüm sayının en az üç olması beklenmektedir (Chan, 1998).

Araştırma tasarımı, deneysel araştırma yöntemlerinden “ön test-son test kontrol gruplu seçkisiz desen” şeklindedir. Ön test ve son test uygulamalarında elde edilen verilerin test ortalamaları arasındaki istatistiksel fark, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini ifade etmektedir (Gay ve Airasian, 2000). Araştırma kapsamında elde edilen veri üzerinde, ilişkili gruplar çerçevesinde t-Testi uygulanmıştır.

2.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Kütahya ilinde çalışan özel güvenlik görevlileri oluşturmaktadır. Araştırmada tam sayım örneklem kullanılmıştır. Kütahya ilinde Haziran 2020 itibarıyla 1379 özel güvenlik görevlisi çalışmaktadır. Kütahya ilinde çalışan özel güvenlik görevlilerinin 818’i (%59) kamuda, 561’i (%41) ise özel sektörde istihdam edilmektedir. Kütahya ilinde 279 özel güvenlik görevlisine eğitim verilerek Genel Kolluk Özel Güvenlik İşbirliği-KAAN Projesi kapsamına alınmıştır.

2.3. Verilerin Toplanması

Türkiye’de, polis ile özel güvenlik görevlileri arasında var olan işbirliğinin genel güvenliğe yaptığı katkının istenilen düzeyde olmadığı değerlendirilerek, bu ilişkinin geliştirilerek genel güvenliğe daha fazla katkı elde edilebilmesi amacıyla 05.11.2018 tarihinde Özel Güvenlik Denetleme Başkanlığı tarafından bir proje başlatılmıştır (Demirci, 2020). İstanbul’da pilot olarak başlayan proje önce sekiz büyükşehirin, daha sonra 22 ilin katılımıyla devam etmiştir. Son olarak Ağustos 2020 döneminde geriye kalan 51 ilin katılımıyla proje tüm Türkiye’de belirli noktalarda faaliyete geçirilmesi planlanmıştır.

Ağustos 2020 döneminde Proje sürecine dahil olan Kütahya ilinde araştırma verileri üç farklı dönemde toplanmıştır. İl Emniyet Müdürlüğü personeli tarafından proje kapsamına alınacak yerler belirlendikten sonra, proje kapsamında henüz herhangi bir eğitim verilmeden önce araştırmanın ilk verisi toplanmıştır. Araştırma kapsamında hazırlanmış olan anket katılımcılara online olarak sunulmuştur. Anket erişim adresi, Özel Güvenlik Şube Müdürlüğü personeli tarafından Kütahya'da bulunan tüm özel güvenlik birim ve şirket yöneticilerine, özel güvenlik görevlilerine iletilmek üzere, ulaştırılmıştır. İlk uygulanan ankette görev yeri hanesi ayrıntılı şekilde ayrı ayrı tasarlanmıştır. Böylelikle araştırmanın diğer uygulamaları için deney ve kontrol gruplarının ayrıştırılması sağlanmıştır. Anket, 26.06.2020 tarihinde katılıma açılmış, katılım devam etmeyince 02.07.2020 tarihinde erişime kapatılmıştır. Birinci uygulama neticesinde tasnife elverişli 581 gözlem birimi elde edilmiştir.

Kütahya ilinde proje kapsamına alınan özel güvenlik görevlilerine 2020 yılı Temmuz ayı ilk yarısında proje kapsamında tespit edilen eğitimler verilmiştir. Proje kapsamında Whatsup üzerinden iletişim kanalı oluşturulduktan sonra ve özel güvenlik görevlileri tarafından bildirimler yapılmaya başlandıktan sonra bu ilde araştırmanın ikinci uygulamasına geçilmiştir. Anket, 12.08.2020 tarihinde katılıma açılarak tüm ildeki özel güvenlik görevlilerine katılım için duyuru gerçekleştirilmiştir. Bu uygulamadaki anketin "Çalışılan yer" kısmı değiştirilerek "KAAN Projesi kapsamında eğitim alarak çalışıyor musunuz?" sorusu eklenmiştir. Anket, katılım devam etmediğinden 21.08.2020 tarihinde erişime kapatılmıştır. Araştırmanın ikinci uygulamasında tasnife uygun 681 gözlem birimi elde edilmiştir.

Araştırmanın üçüncü verisi, proje kapsamında iletişimin kalitesinin artırılması amacıyla geliştirilen mobil uygulamanın Ekim 2020 tarihinde özel güvenlik görevlilerine duyurularak kullanıma başlanması sonrasında toplanmıştır. Proje kapsamındaki özel güvenlik görevlileri, mobil uygulamayı indirerek bildirim yapmaya başladıktan sonra anket 06.11.2020 tarihinde katılıma açılmıştır. Katılım devam etmediğinden anket 15.11.2020 tarihinde erişime kapatılmıştır. Araştırma kapsamında üçüncü uygulama neticesinde 724 gözlem birimi elde edilmiştir.

Deneysel araştırmalarda ön test ve son test uygulamalarının aynı örneklem grupları üzerinde gerçekleştirilmesi gerektiğinden (Fraenkel ve Wallen, 2009) üç uygulamada elde edilen verilerin eşleştirilmesi sonrasında her uygulama için tasnife uygun 551 gözlem birimi elde edilmiştir.

2.4. Veri Toplama Aracı

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin toplanmasında anket formundan yararlanılmıştır. Anket formu, katılımcıların demografik özelliklerini içeren altı, Rol Çatışması ve Belirsizliği Ölçeğine "Role Conflict and Ambiguity Scales" ilişkin 14 olmak üzere toplam 20 maddeden oluşmaktadır. Rizzo, House ve Lirtzman (1970) tarafından geliştirilmiş olan Rol Çatışması ve Belirsizliği Ölçeği, rol belirsizliğine ilişkin altı ve rol çatışmasına ilişkin sekiz ifadeye sahiptir (Kara, 2010: 94-129). Rol belirsizliği ölçeğindeki ifadeler, katılımcının rolüne ilişkin ne kadar bilgi sahibi olduğunu tespit etmek üzere hazırlanmıştır (Canbek, 2017; 85). Bu nedenle cevaplar ters kodlanmıştır. Rol çatışması ölçeği ise bireylerin rollerine ilişkin çatışma düzeylerini ölçmektedir (Canbek, 2017). Türkçeye çevrilmiş olan ölçek, geçerliliği ve güvenilirliği hesaplandıktan sonra birçok araştırmada kullanılmıştır (Akar ve Yıldırım, 2008; Bilgiç, 2010; Çekmecelioğlu ve Günsel, 2011; Polatçı ve Özyer, 2015; Doğan vd., 2016).

3. Bulgular ve Analiz

3.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılanların 248'i (%45) Proje kapsamında görev yaparken, 303'ü (%55) Proje kapsamı dışında çalışmaktadır. Katılımcıların 397'si (%72,1) kamuda, 154'ü (%27,9) özel sektörde istihdam edilmektedir. Bununla birlikte katılımcıların büyük çoğunlukla 30 yaş ve üzeri, erkek, lise mezunu ve altı yıl ve üzeri iş tecrübesine sahip özel güvenlik görevlileridir (Bkz. Tablo 1).

3.2. Güvenilirlik Analizi

Anketi oluşturan ölçeklerin iç tutarlılıklarını tespit etmek üzere gerçekleştirilen analiz neticesinde Rol Belirsizliği Ölçeğine ilişkin Cronbach Alpha değeri .679, Rol Çatışması Ölçeğine ilişkin Cronbach Alpha değeri .747 olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alpha katsayısı 0.6 ile 0.7 arasında olduğunda kabul edilebilir olarak yorumlanmaktadır (George ve Mallery, 2003). Bunun birlikte Özdamar (2012) 0.6 ile 0.8 arasındaki Cronbach Alpha değerini orta güvenilirlikte şeklinde yorumlamaktadır. Bu bağlamda her iki ölçeğin de yeterli güvenilirlik seviyesinde olduğu değerlendirilmiştir.

3.3. Geçerlilik Analizi

Rol çatışması ve rol belirsizliği ölçeklerine ilişkin gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen değerler Tablo 2'de sunulmuştur. Tablo 2 incelendiğinde her iki ölçeğe ilişkin tüm değerlerin yeterli uyum değerlerine sahip olduğu görülmektedir. Bununla birlikte her iki ölçeğin de hesaplanan standart regresyon ağırlıklarının yeterli düzeyde olduğu

anlaşılmiştir. Ayrıca, ölçeğe ilişkin maddelerin hesaplanan skewness ve curtosis değerleri +2 ile -2 arasında değişmektedir. Verilerin normal dağılım gösterdiği anlaşılmıştır. (Tabachnick ve Fidell, 2013).

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

	N	%
Yaş		
18-23 yaşarası	15	2,7
24-29 yaş arası	85	15,4
30-35 yaş arası	212	38,5
36 ve üzeri yaş	239	43,4
Cinsiyet		
Erkek	417	75,7
Kadın	134	24,3
Eğitim düzeyi		
İlköğretim	26	4,7
Lise	410	74,4
Ön lisans	78	14,2
Lisans	35	6,4
Lisansüstü	2	0,4
Çalışma süresi		
1 yıl ve altı	56	10,2
2-5 yıl arası	128	23,2
6-10 yıl arası	237	43,0
11 yıl ve üzeri	130	23,6
Sektör		
Kamu	397	72,1
Özel	154	27,9
Proje Kapsamında		
Çalışıyor	248	45
Çalışmıyor	303	55

Tablo 2. Ölçeklere İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	X ²	df	CMIN/DF	NFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
Rol belirsizliği	22,436	9	2,493	,955	,972	,953	,972	,051
Rol çatışması	33,196	20	1,660	966	986	980	986	,034
Kabul edilebilir uyum			<5	>.90	>.90	>.90	>.90	<.08
Mükemmel uyum			<3	>.95	>95	>.95	>.95	<.05

3.4. Türkiye'de Polisle Gerçekleştirilen İşbirliğinin Özel Güvenlik Görevlilerinin Rol belirsizliği ve Rol Çatışması Algıları Üzerindeki Etkisi

Araştırmaya katılan özel güvenlik görevlilerinin rol çatışması ve rol belirsizliği düzeyleri ile her üç uygulama kapsamında bu düzeyler arasında gerçekleştirilen t Testlerinin sonuçları Tablo 3'te sunulmuştur. Katılımcıların tüm uygulamalarda rol belirsizliği ölçeğine vermiş oldukları cevapların ortalamaları hem proje kapsamında görev yapanlar hem proje kapsamı dışında çalışanlar bağlamında (2,07 ile 2,16 arasında) düşük seviyede gerçekleşmiştir. Bununla birlikte katılımcıların tüm uygulamalarda rol çatışması ölçeğine vermiş oldukları cevapların ortalamaları hem proje kapsamında hem proje kapsamı dışında çalışanlar bağlamında (2,67 ile 2,77 arasında) orta seviyede gerçekleşmiştir. Bu sonuçlar ışığında araştırmaya katılan özel güvenlik görevlilerinin düşük seviyede rol belirsizliği, orta seviyede de rol çatışması yaşadıkları ifade edilebilir.

Birinci, ikinci ve üçüncü uygulamalarda deney grubu ile kontrol grubu arasında fark olup olmadığını tespit etmek üzere t Testleri gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen t Testleri, deney ve kontrol gruplarındaki özel güvenlik görevlilerinin rol belirsizliği düzeyleri ve rol çatışması düzeyleri arasında istatistiksel olarak herhangi bir fark bulunmadığını ($p > .05$) işaret etmektedir (Bkz. Tablo 3).

Proje sürecinde özel güvenlik görevlilerinin rol belirsizliği ve rol çatışması algılarında herhangi bir gelişme bulunup bulunmadığını tespit etmek üzere t Testleri gerçekleştirilmiştir. Gerek proje kapsamında görev yapan özel güvenlik görevlilerinin gerekse de bu kapsamda görev yapmayanların, uygulamalar sonrasında oluşan rol belirsizliği ve rol çatışması düzeylerinde istatistiksel olarak herhangi bir fark meydana gelmediği ($p>.05$) tespit edilmiştir (Bkz. Tablo 3). Bu analiz sonuçları kapsamında Türkiye’de gerçekleştirilen polis özel güvenlik işbirliğinin özel güvenlik görevlilerinin rol çatışması ve rol belirsizliği algıları üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı ifade edilebilir. Her iki hipotez de reddedilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Ölçeklere Vermiş Oldukları Cevaplar Üzerine Gerçekleştirilen t Testi Sonuçları

		Proje kapsamında			Proje kapsamı dışında			t Testi	
		N	X	Ss	N	X	Ss	t	p
Birinci uygulama	Rol belirsizliği	248	2,09	,55020	303	2,07	,58506	,412	,681
	Rol çatışması		2,70	,70487		2,67	,73059	,460	,646
İkinci uygulama	Rol belirsizliği		2,16	,56829		2,14	,48881	,448	,654
	Rol çatışması		2,77	,73055		2,73	,60129	,618	,537
Üçüncü uygulama	Rol belirsizliği		2,14	,53888		2,13	,55756	,191	,849
	Rol çatışması		2,76	,69844		2,77	,58678	-,210	,834
Birinci ve ikinci uygulama t Testi	Rol belirsizliği	t	-1,445		-1,645				
		p	,149		,100				
	Rol çatışması	t	-1,032		-1,085				
		p	,303		,278				
İkinci ve üçüncü uygulama t Testi	Rol belirsizliği	t	,486		,297				
		p	,627		,767				
	Rol çatışması	t	,212		-,701				
		p	,832		,484				
Birinci ve üçüncü uygulama t Testi	Rol belirsizliği	t	-,989		-1,279				
		p	,323		,201				
	Rol çatışması	t	-,840		-1,724				
		p	,401		,085				

Sonuç ve Değerlendirme

Özel güvenlik her ne kadar Türkiye’de tabi olduğu Kanun gereğince genel güvenliği tamamlayıcı mahiyette görev yapmakta ise de, doğası gereği özel mülkiyeti korumakla ilgilidir (Nalla ve Newman, 1990). Bu nedenle genel kolluk ile özel güvenliğin öncelikleri farklılaşmaktadır. Bununla birlikte bu iki unsurun örgütsel kültürleri arasında da farklar bulunabilmektedir (Nalla ve Hwang, 2006). Bu doğrultuda, Türkiye’de gerçekleştirilmeye çalışılan Genel Kolluk Özel Güvenlik İşbirliği ve Entegrasyonu-KAAN Projesinin özel güvenlik görevlileri açısından rol belirsizliği ve rol çatışması yaratabileceği öngörülerek araştırma gerçekleştirilmiştir. Ancak araştırma sonuçları hipotezleri doğrulamamaktadır. Deneysel desende gerçekleştirilen araştırma neticesinde özel güvenlik görevlilerinin rol belirsizliği ve rol çatışması düzeylerinde Proje sürecinde herhangi bir farklılaşma meydana gelmemiştir. Proje eylem araştırması şeklinde tasarlanarak gerçekleştirilmektedir. Bu nedenle Proje sürecinde edinilen bilgiler, meydana gelmesi muhtemel problemlerin oluşmadan önlenmesine imkan sağlamaktadır. Proje sürecinde katılımcılara gerçekleştirecekleri işbirliğinde ihtiyaç duyacakları bilgileri içeren eğitimler verilmektedir. Ayrıca zaman zaman toplantılar gerçekleştirilmek suretiyle özel güvenlik görevlilerinin talepleri alınarak işbirliğine yönelik ihtiyaçları belirlenmeye çalışılmaktadır (Demirci, 2020). Araştırma sonuçları Proje sürecinde gerçekleştirilen eğitim ve toplantıların amacına ulaştığını, Projenin özel güvenlik görevlilerinde yaratabileceği muhtemel belirsizlikleri ortadan kaldırdığı ve özel güvenlik görevlilerinin ortaya koymaları gereken rolleri net bir şekilde kendilerine aktarmaya olanak sağladığı anlaşılmaktadır.

Araştırma sonuçları özel güvenlik görevlilerinin genel olarak rollerine ilişkin kayda değer bir belirsizlik yaşamadıklarını ortaya koymaktadır. Türkiye’de özel güvenlik görevlilerinin eğitimleri tartışma konusu olmakta ve eğitimin yetersiz olduğu vurgulanmaktadır (Mortaş, 2019; Doğan, 2019; Göç vd., 2017; Mil, 2014). Araştırma sonuçları bu tartışmalara yanıt olabilecek niteliktedir. Türkiye’de silahlı görev yapacak özel güvenlik görevlileri 100 saat, silahlı olarak görev yapacaklar 120 saat eğitim almaktadır. Ayrıca özel güvenlik görevlileri her beş yılda bir yenileme eğitimine tabi tutulmaktadır (Mortaş,

2019). Birçok Avrupa ülkesinde özel güvenlik görevlileri için 40-50 saatlik zorunlu eğitim yeterli görülmektedir. Bu eğitim İngiltere'de 20,5 saat, Almanya'da 40 saat, Norveç'te 95 saat, Finlandiya'da 100 saat, Yunanistan'da 105 saat, Fransa'da 140 saat, Hollanda'da 320 saat ve Romanya'da 360 saat olarak uygulanmaktadır (CoESS,2013). Avrupa Güvenlik Servisleri Konfederasyonu'nun (CoESS, 2013) raporu Türkiye'de Kanun tarafından zorunlu tutulan eğitimin Avrupa ülkelerine göre hiç de azımsanmayacak düzeyde olduğunu kanıtlamaktadır. Bu araştırma sonuçları da verilen eğitimin özel güvenlik görevlerinin rollerine ilişkin belirsizliklerini ortadan kaldıracak nitelikte olduğunu işaret etmektedir.

Araştırma sonuçları özel güvenlik görevlilerinin orta düzeyde rol çatışması yaşadıklarını ortaya koymaktadır. Rol çatışması, çalışanın iki veya daha fazla göndericiden aldığı birbirleriyle çelişen rol beklentileri dolayısıyla, aynı göndericiden çelişkili rol beklenmesi sebebiyle, rol ile beklentilerin uyuşmaması durumunda veya üstlenilen rollerin birbirleriyle çelişmesi durumunda oluşabilmektedir (Katz ve Kahn, 1978). Özel güvenlik görevlilerinden zaman zaman güvenlik hizmetinin dışında işverenin öncelikleri doğrultusunda bazı rolleri yerine getirmeleri istenebilmektedir. Özel güvenlik görevlilerine birçok zaman Kanunun çizdiği çerçeve dışında görevler verilemeye çalışıldığı da bilinmektedir. İşveren, ücretini ödediği işçiye istediği görevi tevdi edebileceğini düşünmektedir. Ancak 5188 sayılı Kanun özel güvenlik görevlilerinin bu Kanun ve mevzuatı dışında başka işte çalıştırılmasına izin vermemektedir. Bununla birlikte güvenlik, doğası gereği başka işlerle birlikte ortaya konulması mümkün olmayan bir hizmettir. Özel güvenlik görevlilerinin sunmuş oldukları güvenlik hizmetinin kalitesinin istenilen düzeye çıkartılabilmesi için öncelikle kendilerinde rol çatışması yaratacak, 5188 sayılı Kanun ve ilgili mevzuatında kendilerine görev olarak tevdi edilmemiş işlerin özel güvenlik görevlilerine verilmemesi gerekmektedir. Özel güvenlik görevlilerinde rol çatışmasına yol açabilecek olan bu tür işler aynı zamanda kendilerinin korudukları alanlarda güvenlik zafiyeti oluşmasına da yol açabilir. Bu nedenle başta özel güvenlik yöneticileri olmak üzere işverenlerin bu husus üzerinde önemle durmaları gerekmektedir.

Türkiye'de özel güvenlik görevlilerinin rol belirsizliği ve rol çatışması yaşamalarına neden olan faktörleri ortaya çıkarılmasına yönelik araştırmalara rastlanmamıştır. Bu yönde yapılacak nitel ve nicel araştırmalara ihtiyaç bulunduğu değerlendirilmektedir. Öte yandan, araştırma Kütahya ilinde çalışan özel güvenlik görevlilerinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Başka bölgelerde gerçekleştirilecek araştırma sonuçları farklılaşabilir. Bu durum araştırmanın kısıtı olarak ele alınabilir. Diğer taraftan araştırma deneysel desende gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle araştırmanın genellenebilirliğinin yüksek olması araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

Kaynakça

- Adıgüzel, O. (2012). İşle ilgili stres, rol çatışması ve rol belirsizliğinin beklenen personel devri üzerine etkisi: Hemşireler üzerinde bir uygulama. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(3): 163 - 169.
- Akar, C. ve Yıldırım, Y.T. (2017). Yöneticilerin örgütsel bağlılık, iş tatmini ve rol stres kaynakları arasındaki ilişkiler: Yapısal denklem modeliyle beyaz et sektöründe bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 97-113.
- Akbulut, A. B. (2013). Ankara Üniversitesi hastaneleri hemşirelerinde işe bağlı gerginlik düzeyi ve rol çatışması- rol belirsizliği durumu ve diğer etmenler Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Alkan, S. E. (2015). *A research about the relationship of psychological safety and organizational politics perception with compulsory citizenship behavior*. İstanbul Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Ambrose, S. C., Rutherford, B. N., Shepherd, C. D., & Tashchian, A. (2014). Boundary Spanner Multi-Faceted Role Ambiguity And Burnout: An Exploratory Study. *Industrial Marketing Management*, 43(6): 1070-1078
- Anton, C. (2009). The impact of role stress on workers' behaviour through job satisfaction and organizational commitment. *International Journal of Psychology*, 44(3), 187-194. DOI: 10.1080/00207590701700511
- Arslan, S. ve Üngüren, E. (2017). Rol çatışması ve rol belirsizliğinin örgütsel yabancılaşmaya etkisi: Alanya Belediyesi'nde bir araştırma. *ÇYYD*, 26(4), 43-84.
- Bauer, K. W. (2004). *Conducting longitudinal studies. Special issue: Overcoming survey research problems*. N. Directions Inst. Res. 121, 75–90. (<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/ir.102>).
- Bilgiç, R. (2010). İşe ilişkin tutumlar, iş rolü algıları ve algılanan performans arasındaki ilişki. *Amme İdaresi Dergisi*, 43(4), 67-86.
- Boz, F. (2019). Hemşirelerde iş yükü, rol çatışması ve rol belirsizliği ile psikolojik taciz arasındaki ilişkinin incelenmesi: Sakarya kamu hastaneleri örneği. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü.

- Börk, A. ve Adıgüzel, O. (2015). Rol çatışması ve rol belirsizliğinin iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerine etkisi: Kıyı Ege Bölgesi'ndeki bankacılık sektörü üzerine bir çalışma. *Turkish Studies*, 10(10), 249-266. <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.8570>
- Campbell, J. W. (2016). A collaboration-based model of work motivation and role ambiguity in public organizations. *Public Performance & Management Review*, 39(3): 655-675.
- Canbek, M. (2017). Rol belirsizliği ve rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal zekanın düzenleyici rolü. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ceylan, A. ve Ulutürk, Y.H. (2006). Rol belirsizliği, rol çatışması, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (1): 48-58.
- Chan, D. (1998). The conceptualization and analysis of change over time: An integrative approach incorporating longitudinal mean and covariance structures analysis (LMACS) and multiple indicator latent growth modeling (MLGM). *Organizational Research Methods*, 1, 421-483
- CoESS (2013). *Facts & Figures-Private Security in Europe*. Rapor. <https://www.coess.org/newsroom.php?page=facts-and-figures> Erişim tarihi: 30.12.2020
- Çekmecelioğlu, H.G. ve Günsel, A. (2011). Rol stresi kaynaklarının iş tutumları açısından değerlendirilmesi: Kimya sektöründe bir uygulama. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(1), 33-43.
- Dale, K., & Fox, M.L. (2008). Leadership style and organizational commitment: Mediating effect of role stress. *Journal of Managerial Issues*, 20(1), 109-130.
- Demirci, B. ve Seçilmiş, C. (2020). Restoran işletmelerinde rol stresi ve lider-üye etkileşiminin işten ayrılma niyetine etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 31(3), 228-238.
- Demirci, U. (2019). Özel güvenlik polis işbirliğinin özel güvenlik görevlilerinin iş doyumları üzerine etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 490-503.
- Demirci, U. (2000). Türkiye'de polis özel güvenlik işbirliği örneği-KAAN: Bir eylem araştırması. 4. Uluslararası Marmara Sosyal Bilimler Kongresinde sunulan tam metin bildiri 423-442. ISBN: 978-605-69509-9-5
- Doğan, A., Demir, R. ve Türkmen, E. (2016). Rol belirsizliğinin, rol çatışmasının ve sosyal desteğin tükenmişliğe etkisi: devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan akademik personelin tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1): 37 – 67.
- Doğan, M.G. (2019). *Özel güvenlik teşkilatında eğitim olgusu: Özel güvenlik eğitim kursları ve meslek yüksekokullarındaki özel güvenlik ve koruma bölümleri*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve yönetimi*, TODAİE Yayınları, No:253 Ankara
- Eys, M. A., & Carron, A. V. (2001). Role ambiguity, task cohesion, and task self-efficacy. *Small Group Research*, 32(3): 356-373
- Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (2009). *How to design and evaluate research in education* (6th ed.). Newyork: Mcgraw Hill International Edition
- Gay, L. R., & Airasian, P. (2000). *Education research. Competencies for analysis and application*. U.S: Science and Education Publishing
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th Ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Göç, E., Söyler, M., Taylan, S. ve Karaaslan, Ü. (2017). Özel güvenlik ve Türkiye. *Journal of Current Research on Social Sciences*, 7(1), 191-200.
- Gökçe, O. ve Şahin, A. (2003). Yönetimde rol kavramı ve yönetsel roller. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 3(6), 133-156.
- Hardy, M. E., & Conway, M. E. (1988). *Role theory: Perspectives for health professionals*. İkinci Baskı, Norwalk. CT: Appleton & Lange.
- Jackson, S. E. & Schuler, R. S. 1985. A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 36: 16–78.

- Javed, M., Khan, M.A., Yasir, M., Amir, S., & Ahmed, K. (2014). Effect of role conflict, work life balance and job stress on turnover intention: Evidence from Pakistan. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 4(3), 125-133.
- Kaabur, M. M. (1995). *Antecedents and consequences of role conflict and role ambiguity in libyan industrial firms*. Doctoral Dissertation. Cardiff: University Of Wales College Of Cardiff.
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R.A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley
- Kanbur, E., Canbek, M. ve Özyer, K. (2016). Örgütlerde rol belirsizliği ve rol çatışmasının çalışanların öz-yeterlilik algıları üzerindeki etkisi. *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, 1(1): 16-34.
- Kara, N. (2010). *Rol belirsizliği ve rol çatışmasının çalışanların iş tatmini üzerine etkisinin araştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karabey, C. ve Karcioğlu, F. (2008). Yönetici iletişim tarzı ile çalışanların iş performansı, iş tatmini ve rol belirsizliği arasındaki ilişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 3(2), 25-42.
- Katz, D., & Kahn, R. (1978). *The Social Psychology of Organizations*, New York: Wiley.
- Kim, A. & MorBarak, M.E. (2015). The mediating roles of leader-member exchange and perceived organisational support in the role stress-turnover intention relationship among child welfare workers: a longitudinal Analysis. *Children and The Youth Services Review*, 52,135-143
- Kurt, İ. (2020). Rol stres kaynakları ve iş tatmini arasındaki ilişkide amirin algılanan sosyal desteğinin etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 79-87.
- Mil, H. (2014). Türkiye'de özel güvenlik sistemi ve yönetimi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(01), 117-134.
- Mortaş, H. (2019). Türkiye'de özel güvenlik eğitimi: Üniversiteler üzerine nicel bir inceleme. *Avrasya Sosyal Bilimler ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6(4), 384-403.
- Nalla, M., & Newman, G.R. (1990), *A Primer in Private Security*, Harrow and Heston, New York, NY.
- Nygaard, A., & Dahlstrom, R. (2002). Role stress and effectiveness in horizontal alliances. *Journal of Marketing*, 66(2), 61-82. <https://doi.org/10.1509/jmkg.66.2.61.18474>
- Örtqvist, D., & Wincent, J. (2006). Prominent consequences of role stress: A meta-analytic review. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 399-422.
- Özbozkurt, O.B. ve Özbozkurt, N. (2019). Rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş performansına etkisinde iş tatmininin aracılık rolü: Mersin ilinde faaliyette bulunan özel hastaneler üzerine bir araştırma. *Anemon Muş Alpaslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(4), 307-314.
- Özdamar, K. (2002). *Programlarla istatistiksel veri analizi-1*. 4.Baskı. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Öztürk, İ. (2017). *İşgörenin görev bağımlılığı, politik davranışları, rol çatışması ve rol belirsizliğinin tükenmişlik üzerine etkisi: Sağlık kurumlarında bir inceleme*. Yayınlanmamış doktora tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Pelenk, S.E. ve Acaray, A. (2019). *Öz kontrol ve rol çatışmasının duygusal iş güvencesizliğine etkisi*. 2.Uluslararası Bankacılık Kongresinde sunulan tam metin bildiri. Çorum. ISBN: 978-605-5244-15-6.
- Peterson, M. F., Smith, P. B., Akande, A., Ayestaran, S., Bochner, S., Callan, V., & Hofmann, K. (1995). Role conflict, ambiguity, and overload: A 21-nation study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 429-452.
- Polatçı, S. ve Boyraz, E. (2010). Öğretmenlerin öğrenilmiş güçlülüklerinin kaynak ve sonuçlarına ilişkin bir model önerisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4): 137-154.
- Polatçı, S. ve Özyer, K. (2015) Rol Stresörlerinin tükenmişlik üzerindeki etkilerine yönelik bir araştırma. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 33, 29-40.
- Prenzler, T., & Sarre, R. (2012). Public-private crime prevention partnerships (In: Prenzler T. (Eds)) *Policing and Security in Practice. Crime Prevention and Management Series*. Palgrave Macmillan, London.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2): 150-163

- Sayğan T. S. ve Çıraklar, N.H. (2020). Rol çatışması ve rol belirsizliğinin işyeri mağduriyeti üzerine etkisi: Olumsuz duyulanımın düzenleyici rolü. *Journal of Yaşar University*, 15, 219-237.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (Sixth Edition). USA: Pearson Education Limited
- Tabakoğlu, E.Z. (2016). *İşgörenlerin rol çatışması ve rol belirsizliği algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi: Adana ilindeki bir sağlık kurumu çalışanları üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tang, Y., & Chang, C. (2010). Impact of role ambiguity and role conflict on employee creativity. *African Journal of Business Management*, 4 (6), 869-881.
- Tokgöz, F. (2019). *Rol çatışması ve rol belirsizliğinin örgütsel yabancılaşmaya etkisi: Kastamonu ili kamu kurumlarında bir uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Trayambak, S., Kumar, P., & Jha, A. N. (2012). A conceptual study on role stressors, their impact and strategies to manage role stressors. *IOSR Journal of Business and Management*, 4(1): 44-48.
- Yeşilyurt, T. (2009). *Hemşirelerde rol çatışması ve rol belirsizliğinin iş stresi ve iş doyumuna etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü
- Yıldırım, F. (1996). *Banka çalışanlarında iş doyum ve algılanan rol çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Extended Abstract

Aim and Scope

The Project is being carried out in Turkey which aims to enhance effective communication between police and private security and to ensure maximum safety. Since there are some differences such as function, culture and related authority between police and private security (Nalla and Hwang, 2006), their aims may differ. So the Project which is tried to be implemented may have create role ambiguity and role conflict on private security officers. So this research was carried out to find answer to the question "Do the role demands regarding the Project carried out in Turkey cause role conflict and role ambiguity on private security officers?".

Methods

The research, carried out with the participation of private security officers working in Kütahya, was prepared as an experimental design. Full count sample was used. Research data were collected in three stages. As a result of the first implementation carried out before the activities related to the Project in Kütahya, 581 data; As a result of the second application carried out after the training and meetings, 681 data and as a result of the third application, which was carried out after the mobile application developed for effective communication and started to be used by private security guards, 724 data were obtained. The data were analysed by t Tests.

Findings

The average of private security guards' responses to the relevant scales reveal that they perceive moderate role conflict and low role ambiguity. As a result of the t tests performed in the study, it was determined that there was no difference in the role ambiguity and role conflict perception of private security officers during the project process.

Conclusion

The research results revealed that the trainings and meetings held within the scope of the Project were appropriate for their purpose and were effective in removing the uncertainties that may cause role ambiguity and role conflict to private security guards.

As a result of the research, it was determined that the role ambiguity perception of private security guards was low. There is a criticism in turkey that mandatory training for private security officers is not appropriate. However, the research results are in response to these criticisms.

Private security officers have moderate role conflicts. From time to time, private security officers are requested to work outside of their duties. These demands can cause role conflicts on them. Security managers and employers should pay attention to this issue.