

## GÜVENLİK ALANINDA YENİ BİR KURUM: ÖZEL GÜVENLİKÇİLERİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ, EMPATİK EĞİLİM VE İLETİŞİM BECERİLERİ

Ruhi YİĞİT\*

M. Engin DENİZ\*\*

### ÖZET

Bu araştırmanın amacı, özel güvenlik görevlilerinin kişilik özellikleri, empatik eğilim ve iletişim becerilerinin eğitim düzeyi ve görev şekli değişkenlerine göre anlamlı düzeyde farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek ve aralarındaki ilişkiyi saptamaktır. Araştırma verileri Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi, Empatik Eğilim Ölçeği ve İletişim Becerileri Envanteri kullanılarak elde edilmiştir. Araştırma genel tarama modeline uygun olarak desenlenmiştir. Araştırmaya katılan 242 özel güvenlik görevlisinin 216'sı (%89.3) erkek ve 26'sı ise (%10.7) kadındır. Örneklemi oluşturan özel güvenlik görevlilerinin %55.8'i 20-30, %39.7'si 30-40, %3.3'ü 40-50 ve %1.2'si ise 50 yaş ve üzeri aralığında yer almaktadır. Araştırma sonuçlarına göre özel güvenlik görevlilerinin kişilik özellikleri, empatik eğilimleri ve iletişim becerilerinin eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmüştür. Görev şekli değişkenine göre kişilik özelliklerinden yumuşak başlılık ve sorumluluk alt boyutları ile iletişim becerileri alt boyutlarında anlamlı düzeyde farklılaşma gözlenirken empatik eğilimlerinde anlamlı düzeyde farklılaşma saptanmamıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Özel Güvenlik Görevlileri, Kişilik Özellikleri, Empatik Eğilim, İletişim Becerileri

**JEL Kodları:** L84

---

\* Dr., Konya Emniyet Müdürlüğü

\*\* Doç. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi

**EXAMINATION OF PRIVATE SECURITY OFFICER'S PERSONALITY TRAITS WITH EMPHATIC TENDENCY AND COMMUNICATION SKILLS IN TERMS OF SOME VARIABLES**

**ABSTRACT**

This study aims to analyse whether personal traits, empathic tendency and communication skills of private security officers differentiate or not at meaningful scale according to education level and work type variable to identify the correlation between them. Research data are collected using Adjective Based Personality Scale, Empathic Tendency Scale, and Communication Skills Inventory. Adjective Based Personality Scale was developed by Bacanlı and others (2009) containing five sub-dimensions (openness, conscientiousness, extraversion, agreeableness, and neuroticism). Empathic Tendency Scale (ETS) was developed by Dökmen (1988) to scale individual's tendency of empathy. The study is conducted in compliance with general survey model. The study is conducted in Konya with 242 private security officers participated from which 216 are male (%89.3) and 26 (%10.7) are female. %55.8 of the sampling people are in the range of 20-30, %39.7 is in the range of 30-40, %3.3 is in the range of 40-50 and %1.2 is at 50 and over 50 ages. T-test, one-way analysis of variance, Tukey's test and Tamhane's test are used depending on variants in statistical analysis of data. Homogeneity tests are applied before determining the source of differentiation among groups, Tukey's test is applied in homogenous groups to determine the source of differentiation, Tamhane's test is used in non-homogeneous groups.

It is known that it is his/her feature that makes an individual different from others. Different cultures, different thoughts, behaviours and approaches emerge as the result of these cultures. Peculiar to human, features that individualize him/her are called personality which is the completion of relations s/he has developed between himself/herself and his/her environment. Communication is one of the important conceptions that have place in individual's life. Özer (2004:187) remarks that individual's respect to differentness mutually is a priority requiring process in inter-human world saying that communication process is a conception exchange between people, differences and variation exist as incontestable facts. If empathy is included in communication, facility of better communication emerges, quality increases and convention points augment. When people get to know each other better, they unite in shared objectives and develop cooperation more easily. Empathy is one's putting himself/herself into place of the other and sympathizing with his/her emotion, thought and behaviour. In this study answers to questions below will be tried to find in accordance with the explanations above;

**1.** To determine whether personal traits, empathic tendency and communication skills of private security officers differentiate or not with respect to education level and work type variable.

**2.** Is there a relation between personal traits, empathic tendency and communication skills at meaningful scale?

When the findings obtained from the research are studied, it is observed in the first obtained finding that sub-dimensions of extraversion, openness, agreeableness and conscientiousness of private security officers differentiate at meaningful scale with respect to education level variable. While in point average of extraversion and conscientiousness, point average of associate degree and high school graduates are a higher scale meaningful than primary school graduates, in openness and agreeableness

point average of high school graduates are higher than those of primary school graduates. Outpointing of high school and associate degree graduates than primary school graduates reveals that education has influences on personality traits. In the second finding of the research, differentiation at meaningful scale is determined among point average of communication skills sub-dimensions (mental, behavioural and emotional) with respect to education level variable of private security officers. Point average of high school and associate degree graduates are found higher in each three sub-dimensions than those of primary school graduates at meaningful scale. Thus, it is anticipated that accumulation of knowledge they obtained as education level increases and individuals becoming more successful in communication skills and inter-personal relations as result of experience.

In another finding, differentiation at meaningful scale is found in empathy scale of private security officers with respect to education variable. Point average of empathy scale of high school and associate degree is found higher at meaningful scale from that of primary school graduates. It is stated that empathy behaviour is a concept that can be developed by education. So, lower empathy scale of primary school graduate private security officers than that of high school and associate degree graduates should not be considered as unusual. In another finding, while private security officers differentiate in sub-dimensions of agreeableness conscientiousness of personality sub-dimensions according to work type variable, differentiation are not found in another sub-dimension at meaningful scale. In order to work as armed private security officer it is compulsory to be a graduate of high school. Thus, it is thought that the meaningful differentiation is found related to be armed or unarmed in sub-dimensions of personality traits correlate principally with the education level.

Besides, communication skills (mental, behavioural and emotional) of those whose work type is armed are found high at meaningful scale than those work type is unarmed. It is thought that the armed group receiving more education during the admission to become private security officer, repeating of shooting practices every year, receiving refreshing training in every five years are more experienced and competent when compared with the unarmed private security officers.

In another finding, differentiation at meaningful scale among empathy scales of private security officers according to work type variable is found. It is thought that more education that armed groups received more than others are efficient on their empathy scale. In the last finding of the research, avoidant meaningful correlations between neuroticism from sub-dimensions of personality traits and emotional skills sub-dimension from communication skills and empathy are found. Among other sub-dimensions of variables correlations are determined at medium and high scale.

Safety needs increase in today's world in parallel with the augmentation of values of individuals as qualification and quantity. One of the important solutions for this increasing safety need is private security services. Private security officers, in addition to meeting personal safety needs, achieve saving in security services, prepare basis for general security to work more comfortable and efficient in their own fields by reducing responsibility of them. Modern society's immanent nature of threat perception and danger, whimsical, atomical, fragmentary increases safety need, police and other private security units becomes significant (Aytaç, 2003:16). In this respect, selection and education of private security officers should be considered important, their practicing of theoretical knowledge they received before starting work in various duties should also be provided. After they start active duty, they should receive in service training periodically

and their knowledge should be renewed. Improving economic conditions of the officers at a scale that it incentivizes to occupation would be a proper decision. Applications that open ways for people who depict development in professional life should be applied and people who show maximum effort should be supported in every sense. Paying attention to closing private security, preparation of general security officers' place in respect of day-by-day increasing number in future world should be provided. In addition to many features that private security officers should have whose importance increases every day, necessary studies should be conducted primarily with education on increasing positive personal traits, empathy and communication skills. In this respect, it is thought that education level of all private education officers should be increased, higher schools that provide private security education should be opened and in-service training in Professional life should be permanent would be proper.

**Keywords:** Private Security Officers, Personality Traits, Emphatic Tendency, Communication skills

**JEL Codes:** L84

## 1.GİRİŞ

### 1.1.Kişilik Özellikleri

Kişilik kavramı, insanın sosyal yaşantısının bir parçası olarak yüzyıllar boyunca ilgi görmesine rağmen bilimsel gelişimine 1930'lu yıllarda kişilik psikolojisinin diğer soysal bilim alanlarından ayrı bir bilimsel disiplin olarak ortaya çıkmasıyla başlamıştır (Mc Adams, 1997). Tüm araştırmacılarca kabul edilmiş tek bir kişilik tanımının var olmaması ve konunun farklı bilim dallarınca ele alınması literatürde oldukça fazla kişilik tanımının yer almasına neden olmaktadır. Kişilik, bir insanın duyuş, düşünüş, davranış biçimlerini etkileyen etmenlerin kendine özgü görüntüsüdür. Devamlı olarak içten ve dıştan gelen uyarıcıların etkisi altında olan kişilik, bireyin biyolojik ve psikolojik, kalıtsal ve edinilmiş bütün yeteneklerini, güdülerini, duygularını, isteklerini, alışkanlıklarını ve bütün davranışlarını içine alır.

Kısaca, kişiliğin oluşmasında insanın doğuştan gelen özellikleri ve içinde yer aldığı çevrenin etkisini bir arada görmek mümkündür. Buradan, çevrenin etkisini dikkate alarak, kişiliğin sadece bireye özgü özellikleri değil, belirli ölçüde içinde yaşanan insan topluluğunun, belirli ölçüde de tüm insanlarda ortak bazı özellikleri yansıttığı sonucu çıkartılabilir (Tınar, 1999). Kişilik teorisine genel bir davranış teorisi olarak yaklaşılmakta, insan özelliklerinin bir kısmının birbirine benzemesi ve hatta ortak olmasına karşılık diğer bir kısmının farklılığına işaret edilmekte ve kişilik özelliklerinin kısa bir sürede değil, zaman

içinde değişiklik göstereceği konusu önem kazanmaktadır (Hellriegel ve ark. 1989). Fizikî çevre, sağlık şartları, biyolojik ve kalımsal etkenler gibi faktörlerin yanı sıra diğer sosyal faktörler de kişiliğin oluşumunda etkilidirler. Kişiliğin gelişmesi süreci, şahsın tüm hayatı boyunca devam etmektedir. Çalışma yaşamına atılan bir insan ilk olarak kendi kişilik yapısıyla örgüt içindeki yerini alır. Kendi kişilik yapısıyla yapacağı iş ve içinde yer aldığı örgüt uyum içinde olduğu takdirde bireyin iş yaşamındaki başarısı yükselir. Kişi, iş yaşamında üstleneceği rolü benimseyerek sosyalleşme sürecinde çalışma hayatına hazırlıklı olduğu takdirde, örgüt amaçları ile bireysel amaçları arasında bütünlük sağlamak kolay olacaktır. Zira bu süreçte bireye kazandırılan yeni yetenekler, bilgi ve beceriler sadece bireyin çalışma hayatında değil, özel yaşamda da kullanılacağı ve davranışlarını şekillendirebileceği hususlardır. Bu doğrultuda, bireyin kişiliğinin gelişimine katkı sağlanmış olur (Aytaç, 2007). Son zamanlarda üzerinde çalışılan ve genel anlamda kabul gören beş faktör kişilik modeli kişilikteki bireysel farklılıkları dikkate alır ve kişilik özelliklerinin önemli bir sınıflandırmasını sunar. Beş faktör kişilik modelinin altında yatan temel varsayım, insanların gösterdikleri bireysel farklılıkların dünyadaki bütün dillerde kodlanacağı, konuşma diline sözcükler halinde yansıtacağı ve bu sözcüklerden yola çıkarak insanın kişilik yapısını kapsayacak bir sınıflandırmanın oluşturulabileceğidir (Yıldırım, 2003). Kişilik ile ilgili birçok görüş ortaya atılmış olmasına rağmen, beş faktör kişilik kuramı bu farklı görüşleri bir çatı altında bütünleştirmiş görünmektedir. Yapılan çalışmalar kişilik ile ilgili çalışmaların beş faktörde derlenebileceğini göstermiştir. Bu faktörler dışadönüklük, duygusal denge/nevrotizm, yumuşak başlılık, sorumluluk ve deneyime açıklık/kültür olarak birçok kültürler arası çalışmada doğrulanmıştır.(Bacanlı ve ark.2009).

## **1.2.İletişim Becerileri**

Bireylerin yaşamında yer tutan önemli olgulardan birisi de iletişimdir. Özer (2004). iletişim sürecinin insanlar arası bir anlam alışverişi olduğunu, farklılıkların ve rengârenkliğin tartışma götürmez bir gerçek olduğunu söyleyerek iletişimi, farklılıklar arasında benzerlikleri görebilmek ve yeni benzerlikler yaratmak olarak nitelendirilmiştir. İnsanlar arası iletişim temel olarak duygu ve düşünce alışverişini

yürütme düzenleridir ve buradaki ana öge “anlamak” tır. İletişimi kuran ve başlatan kişi kendisini, duygu ve düşünce dünyasını, ilişkilerini, ilişkilerinin kendisindeki karşılıklarını açıklamak ve karşısındakine iletmek istemektedir, kişilerin anlatma eylemlerinin iletişim açısından amacını Baltaş, “anlaşılma” olarak belirtmiştir (Baltaş ve Baltaş, 1992). İletişim, insanların birbirlerini anlamaları, birbirlerine muhtaç olma bilinci edinmeleriyle doğru orantılıdır. İletişim kurmak insan var olduğundan beri süregelen, karşılıklı bir süreçtir. Çünkü insanoğlu sürekli olarak yalnızlıktan kaçmaya, diğer insanlarla birlikte olmaya, sorununu paylaşmaya çalışmış, paylaşmadığı ya da yanlış anlaşıldığında ise sorun yaşamıştır (Dökmen, 2005). Her alanda insan kendi eksikliğini fark ettikçe, başkalarının yardımına ve desteğine muhtaç olduğunu anlar. Sosyallik bir tür karşılıklı tamamlanma halidir. Bu halin gerçekleşmesi iletişim yoluyla olur ve hayat boyu sürer. İnsan, kendindeki eksikliği fark ettikçe yani kendini tanıdıkça başkaları ile olan ilişkilerine daha fazla değer vermeye başlar. Bu değer verme hali muhatabı ile daha sıcak ve yakın iletişim kurma biçiminde gerçekleşir. Bunun bir yolu da empatidir.

### **1.3. Empatik Eğilim**

Empati, insanı bir bütün olarak görmek ve içinde bulunduğu şartları dikkate alarak anlayabilme gayretidir. İletişime empati katılırsa daha iyi iletişim kurma imkanı doğar, kalite artar ve anlaşma noktaları çoğalır. İnsanlar birbirlerini daha iyi tanıdıkça ortak amaçlarda birleşirler ve daha kolay işbirliği geliştirirler. Empati, insanın kendini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygu düşünce ve davranışlarını anlamasıdır. Empati, olaylara başkalarının açısından bakabilme yeteneğini ifade etmektedir. İletişim ilişkisi içerisine giren bir yönetici de göndereceği mesajı formüle etmeden önce, olayları mesajı alacak olanlar açısından inceleyebilmelidir (Koçel, 2010). Karşılaşılan durumla ilgili olarak, aynı durumda ben olsam ne yaparım, nasıl davranırım; kişinin psikolojik, ekonomik, siyasi, toplumsal şartları davranışları üzerinde ne gibi bir etki meydana getirir? gibi sorular hayati önem taşır. İletişimin bir etki-tepki olayı olduğu, bir olay, sorun ya da durum karşısında gerekli cevabın verilmesi, bilgi paylaşımı ve mesaj değiş-tokuşu olduğu düşünülürse, iletişim ile empatinin birlikte sürece dahil edilmesinin insanların daha iyi anlaşmaları, sorunlarını en etkili ve verimli bir şekilde çözüme

kavuşturmaları açısından son derece önemli bir çözüm yolu olarak görülmesi kaçınılmaz hale gelir (Rogers, C.R. 1983). Yakın ve samimi ilişkiler empatinin gücü ile gelişir ve olgunlaşır. LaFollette (1999). başkalarının davranışlarını yorumlamayı ve değerlendirmeyi bilmenin son derece önemli olduğunu ifade etmektedir. Bunun içinde empati becerisinin geliştirilmesi gerekmektedir. Empati becerisi ve eğilimleri yüksek olan, diğer insanlara yardım eden kişilerin çevreleri tarafından benimsenmesi ve sevilmesi olasılığı da yüksektir. Günlük yaşamın hemen her kesiminde empatik anlayış insanları birbirine yaklaştırma, iletişimi kolaylaştırma özelliğine sahiptir. İnsanlar kendileriyle empati kurulduğunda anlaşıldıklarını ve kendilerine değer verildiğini hissetmektedirler. Diğer insanlar tarafından anlaşılma ve önem verilme ise bireyi rahatlatmakta ve kendisini iyi hissetmesini sağlamaktadır. Empati, sadece kendisiyle empati kurulana yararı olan bir etkinlik değildir; empati, empatiyi kuran kişi için de önemlidir. Empatik becerileri yüksek olan kişilerin çevreleri tarafından sevilme olasılıkları yüksektir (Köksal ve Sinanoğlu, 2000).

Güvenlik insan yaşamındaki temel ihtiyaçların başında gelmektedir. Öteden beri bu ihtiyacın giderilmesi için kişi ve kurumlar seferber olmuşlardır. Günümüzde bu hizmet genel ve özel güvenlik birimlerince yerine getirilmektedir. Gelişmiş toplumlarda artan bu güvenlik ihtiyacı karşısında çözüm yollarının en önemlilerinden birisi de özel güvenlik hizmetleridir. Bu manada sayıları günden güne artan özel güvenlik görevlilerinin durumu değişik şekillerde gündeme gelmektedir. Özel Güvenlik Hizmeti, koruması altındaki kuruluşun etrafında bir koruma çemberi oluşturmak ve dış dünyanın kimi risklerinin içeri girmesini önlemek, başka bir deyişle iç dünyayı temiz (steril) tutabilmektir (Uçar & Uçar, 2005). Özel güvenlik, genel kolluk güçlerinin çalışma alanları dışında, belli bir mekânda belli yetkilerle çalışan bir teşkilatlanmadır (Çevik, Göksu, Filiz & Gül, 2010). Bu bağlamda bu çalışmada;

1. Özel güvenlik görevlilerinin kişilik özellikleri, empatik eğilim ve iletişim becerilerinin eğitim düzeyi ve görev şekli değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı,

2. Özel güvenlik görevlilerinin kişilik özellikleri, empatik eğilimleri ve iletişim becerileri arasında ilişkinin olup olmadığı analiz edilecektir.

## 2. YÖNTEM

### 2.1. Örneklem

Araştırmaya katılan 242 özel güvenlik görevlisinin 216'sı (%89.3) erkek ve 26'sı ise (%10.7) kadındır. Örneklemi oluşturan özel güvenlik görevlilerinin %55.8'i 20–30, %39.7 ' si 30–40, %3.3'ü 40–50 ve %1.2'si ise 50 yaş ve üzeri aralığında yer almaktadır.

### 2.2. Veri Toplama Araçları

#### 2.2.1. Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi (SDKT)

Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi, Bacanlı ve diğerleri (2009) tarafından geliştirilmiştir. SDKT beş alt boyuttan oluşmaktadır (duygusal dengesizlik/nevrotizm, dışadönüklük, deneyime açıklık, yumuşak başlılık, sorumluluk). SDKT'nin yapı geçerliğini test etmek için 285 katılımcıdan elde edilen veriler üzerinde Temel Bileşenler Faktör Analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda beş faktörün SDKT'ye ait varyansın % 52.63'ünü açıkladığı görülmüştür. SDKT'nin uyum geçerliğini sınamak için Sosyotropi Ölçeği, Çatışmalara Tepki Ölçeği, Negatif-Pozitif Duygu Ölçeği, Sürekli Kaygı Envanteri kullanılmıştır. Genel olarak incelendiğinde, SDKT'nin boyutlarının uyum geçerliği için kullanılan ölçeklerle orta düzeyde ve anlamlı bir yapı ortaya koyduğu ve bu sonuçların uyum geçerliği açısından önemli olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

SDKT'nin güvenirlik çalışmaları kapsamında 285 katılımcıdan elde edilen veriler üzerinde aracın iç tutarlık katsayıları hesaplanmış ve 90 katılımcıya ise iki hafta arayla SDKT uygulanmıştır. SDKT'nin boyutlarının iç tutarlık katsayılarının. 73 ile. 89 aralığında değiştiği görülmüştür. SDKT test tekrarına ilişkin bulgular incelendiğinde en yüksek ilişkiyi Yumuşak Başlılık ( $r=.86, p<.01$ ), en düşük ilişkiyi ise Deneyime Açıklık Boyutunun ( $r=.68, p<.01$ ) ortaya koyduğu görülmüştür.



### 2.2.2. İletişim Becerileri Envanteri

İletişim Becerileri Envanteri Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilmiştir. 500 üniversite öğrencisi üzerinde yapılan çalışma sonucunda 45 maddelik ölçek geliştirilmiştir. Testi yarılama yöntemiyle yapılan güvenilirlik çalışmasında  $r=.64$ , test tekrar test sonucunda ise  $r=.68$  olarak bulunmuştur. İletişim becerileri değerlendirme ölçeği ile yapılan benzer ölçek geçerlik çalışmasında ise  $r=.70$  bulunmuştur.

### 2.2.3. Empatik Eğilim Ölçeği

Empatik Eğilim Ölçeği (EEÖ), bireylerin empati kurma eğilimlerini ölçmek amacıyla Dökmen (1988) tarafından geliştirilmiştir. Likert tipte bir ölçek olup, 20 sorudan oluşmakta ve her soruya 1'den 5'e kadar puan verilmektedir. Ölçekten alınacak en düşük puan 20, en yüksek puan ise 100'dür. Toplam puan katılımcıların empatik eğilim puanlarını ifade eder. Puanın yüksek olması, empatik eğilimin yüksek olduğunu; düşük olması empatik eğilimin düşük olduğunu gösterir. EEÖ, Dökmen (1988) tarafından 70 kişilik bir öğrenci grubuna ölçeğin test-tekrar test yöntemiyle, üç hafta arayla iki defa uygulanmıştır. Bu uygulamadan elde edilen ölçeğin güvenilirliği .82'dir. Deneklerin ölçeğin tek ve çift maddelerinden aldıkları puanlar arasındaki ölçeği yarılama güvenilirliği .86 olarak bulunmuştur. EEÖ'nin geçerlik çalışması yine Dökmen (1988) tarafından yapılmıştır. 24 kişilik bir denek grubunun EEÖ ve Edwards Kişisel Tercih Envanteri'nin "Duyguları Anlama" bölümünden aldıkları puanlar arasındaki benzer ölçekler geçerliği .68 olarak bulunmuştur. Ölçeğin araştırma grubu için Cronbach Alpha ile hesaplanan güvenilirlik katsayısı .72 olarak bulunmuştur.

### 2.3. Verilerin Analizi

Verilerin istatistiksel analizinde değişkenlere bağlı olarak t testi, tek yönlü varyans analizi, tukey testi ve tamhane testi kullanılmıştır. Gruplar arasındaki farklılaşmanın kaynağının belirlenmesinden önce homojenlik testi uygulanmış, homojen olan gruplarda farklılaşmanın kaynağının belirlenmesinde tukey testi kullanılmış homojen olmayan gruplarda ise tamhane testinden yararlanılmıştır.

### 3. BULGULAR

Bu bölümde araştırma bulgularına yer verilmiştir.

**Tablo 1.** Özel Güvenlik Görevlilerinin Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Kişilik Özellikleri Alt Boyutlarına Ait Tukey ve Tamhane Testi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Eğitim	N	$\bar{X}$	Ss	F	TUKEY/TAMHANE
Duygusal Dengesizlik	İlköğretim	21	24.52	7.42	.554	-
	Lise	180	22.62	8.28		
	Ön lisans	41	22.63	6.22		
Dışadönüklük	İlköğretim	21	35.38	6.53	6.423**	1-2
	Lise	180	43.75	10.37		1-3
	Ön lisans	41	42.46	10.57		
Deneyime Açıklık	İlköğretim	21	32.57	6.79	6.269**	1-2
	Lise	180	39.18	8.57		
	Ön lisans	41	36.92	8.88		
Yumuşak başlılık	İlköğretim	21	39.38	9.29	6.275**	1-2
	Lise	180	48.03	11.24		
	Ön lisans	41	44.85	12.09		
Sorumluluk	İlköğretim	21	30.2381	5.65	5.131**	1-2
	Lise	180	36.5833	8.76		1-3
	Ön lisans	41	35.2927	9.42		

\*\* $p < .01$

Tablo 1 incelendiğinde özel güvenlik görevlilerinin eğitim düzeyi değişkenine göre dışadönüklük, deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve sorumluluk alt boyutlarının anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Dışadönüklük ve sorumluluk puan ortalamalarında ön lisans ve lise mezunlarının puan ortalamaları ilköğretim mezunlarından anlamlı düzeyde yüksek bulunurken, deneyime açıklık ve yumuşak başlılıkta ise, lise mezunlarının puan ortalamaları ilköğretim mezunlarından yüksektir.

**Tablo 2.** Özel Güvenlik Görevlilerinin Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre İletişim Becerileri Alt Boyutlarına Ait Tukey ve Tamhane Testi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Eğitim	N	$\bar{X}$	Ss	F	TUKEY
Zihinsel	İlköğretim	21	47.85	7.70	6.984**	1-2
	Lise	180	53.80	6.80		1-3
	Ön lisans	41	52.46	7.43		
Davranışsal	İlköğretim	21	45.19	5.34	12.515***	1-2
	Lise	180	53.52	7.41		1-3
	Ön lisans	41	52.09	7.35		
Duygusal	İlköğretim	21	45.38	4.79	6.266**	1-2
	Lise	180	51.77	8.84		1-3
	Ön lisans	41	53.53	10.05		

\*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

Özel güvenlik görevlilerinin eğitim düzeyi değişkenine göre iletişim becerileri alt boyutları (zihinsel, davranışsal ve duygusal) puan ortalamaları arasında anlamlı düzeyde farklılaşma saptanmıştır. Lise ve ön lisan mezunlarının puan ortalamaları her üç alt boyutta da ilköğretim mezunlarından anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

**Tablo 3.** Özel Güvenlik Görevlilerinin Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Empati Tamhane Testi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Eğitim	N	$\bar{X}$	Ss	F	TAMHANE
Empati	İlköğretim	21	59.19	6.09	12.963***	1-2
	Lise	180	69.91	9.00		1-3
	Ön lisans	41	69.12	10.89		

\*\*\* $p < .001$

Tablo 3 incelendiğinde eğitim düzeyi değişkenine göre özel güvenlik görevlilerinin empati düzeylerinde anlamlı düzeyde farklılaşma bulunmuştur. Lise ve ön lisans mezunlarının empati düzeyi puan ortalamaları ilköğretim mezunlarından anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmüştür.

**Tablo 4.** Özel Güvenlik Görevlilerinin Görev Şekli Değişkenine Göre Kişilik Özellikleri Alt Boyutlarına Ait t Testi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Görev Şekli	N	$\bar{X}$	Ss	T
Duygusal Dengesizlik	Silahlı	154	22.28	7.94	-1.325
	Silahsız	88	23.67	7.75	
Dışadönüklük	Silahlı	154	43.14	10.22	.660
	Silahsız	88	42.21	10.66	
Deneyime Açıklık	Silahlı	154	38.61	8.54	.909
	Silahsız	88	37.54	8.92	
Yumuşak başlılık	Silahlı	154	48.01	11.47	.2.300*
	Silahsız	88	44.53	11.23	
Sorumluluk	Silahlı	154	37.05	8.52	.2.899**
	Silahsız	88	33.64	8.93	

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

Tablo 4 incelendiğinde özel güvenlik görevlilerinin görev şekli değişkenine göre kişilik özellikleri alt boyutlarından yumuşak başlılık ve sorumluluk alt boyutları anlamlı düzeyde farklılaşırken diğer alt boyutlarda anlamlı düzeyde farklılaşma saptanmamıştır.

**Tablo 5.** Özel Güvenlik Görevlilerinin Görev Şekli Değişkenine Göre İletişim Becerileri Alt Boyutlarına Ait t Testi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Görev Şekli	N	$\bar{X}$	Ss	t
Zihinsel	Silahlı	154	53.80	6.75	2.075*
	Silahsız	88	51.76	7.69	
Davranışsal	Silahlı	154	53.40	7.15	2.236*
	Silahsız	88	51.07	8.14	
Duygusal	Silahlı	154	52.38	8.89	1.980*
	Silahsız	88	50.01	8.99	

\* $p < .05$

Tablo 5’de görüldüğü gibi görev şekli silahlı olanların iletişim becerileri (zihinsel, davranışsal ve duygusal) görev şekli silahsız olanlardan anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

**Tablo 6.** Özel Güvenlik Görevlilerinin Görev Şekli Değişkenine Göre Empati t Testi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Görev Şekli	N	$\bar{X}$	Ss	t
Empati	Silahlı	154	69.69	9.80	1.880
	Silahsız	88	67.34	9.03	

Tablo 6 incelendiğinde özel güvenlik görevlilerinin görev şekli değişkenine göre empati düzeyleri arasında anlamlı düzeyde farklılaşma saptanmamıştır.

**Tablo 7.** Kişilik Özellikleri, İletişim Becerileri ve Empati Arasındaki İlişkiler

		Duyusal dengesizlik Nevrotizm	Dışadönüklük	Deneyime Açıklık	Yumuşak başlılık	Sorumluluk	Zihinsel Beceriler	Davranışsal Beceriler	Duyusal Beceriler	Empati
Duyusal Dengesizlik	r	1								
Dışadönüklük	r	-.047	1							
Deneyime Açıklık	r	.082	.83***	1						
Yumuşak başlılık	r	-.094	.80***	.82***	1					
Sorumluluk	r	-.088	.74***	.72***	.79***	1				
Zihinsel Beceriler	r	-.015	.49***	.50***	.52***	.34***	1			
Davranışsal Beceriler	r	-.061	.53***	.53***	.54***	.41***	.69***	1		
Duyusal Beceriler	r	-.28***	.53***	.43***	.48***	.39***	.56***	.61***	1	
Empati	r	-.21**	.59***	.46***	.51***	.43***	.53***	.55***	.52***	1

\*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

Tablo 7 incelendiğinde kişilik özelliklerinden duygusal dengesizlik alt boyutu ile iletişim becerileri alt boyutlarından duygusal beceriler alt boyutu ve empati arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Değişkenlerin diğer alt boyutları arasında ise orta ve yüksek düzeyde ilişkiler saptanmıştır.

#### 4. TARTIŞMA

Araştırmadan elde edilen bulgular çerçevesinde aşağıdaki tartışma gerçekleştirilmiştir. Özel güvenlik görevlilerinin eğitim düzeyi değişkenine göre dışadönüklük, deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve sorumluluk alt boyutlarının anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Dışadönüklük ve sorumluluk puan ortalamalarında ön lisans ve lise mezunlarının puan ortalamaları ilköğretim mezunlarından anlamlı düzeyde yüksek bulunurken, deneyime açıklık ve yumuşak başlılıkta ise, lise mezunlarının puan ortalamaları ilköğretim mezunlarından yüksektir. Dış dünyayla ilgili olma eğilimini ifade eden dışa dönüklük ve görev duygusuyla hareket etmeye ve başarıyı amaçlamaya olan eğilimi ifade eden sorumlulukta lise ve ön lisans mezunlarının, ilköğretim mezunlarından daha yüksek puan almaları eğitim seviyesinin yükselmesiyle birlikte bireylerin kendisi dışındaki dünyayla daha çok ilgili olduklarını, içine kapanık olmayıp başkalarını tanıma ve onların dünyalarının farkına varma özelliklerinin arttığını göstermektedir. Günümüz eğitimcilerinin üzerinde durdukları önemli kavramlardan biride bireylere sorumluluk kazandırmaktır (Tezcan, 2002). Okul yıllarında küresel düşünen öğrenciler yetiştirilir. Küresel düzeyde sorumluluk üstlenen ve tutum oluşturan gençlik yetiştirmek amaçlanır. Dolayısıyla eğitim düzeyindeki artışın bireylerin sorumluluk düzeylerini artıracacağı da beklenmelidir.

Ayrıca deneyime açık olma ve yumuşak başlılık da da ilköğretim ve lise mezunları arasında liseliler lehine ortalamanın yüksek çıkması beklentiler yönünde elde edilen bir bulgudur. Genel olarak bakıldığında eğitim düzeyi ve kişilik özelliklerinden duygusal dengesizliğin dışındakiler arasında pozitif yönlü ilişki elde edilmiş olması eğitimin kişiliğin gelişimindeki rolünü vurgulamaktadır. Araştırmadan elde edilen bulguya benzer bulguların elde edildiği, Ulucan ve Bahadır'ın (2011). sporcuların eğitim gördükleri okullara göre kişilik özelliklerinde farklılık olup olmadığının incelendiği çalışmada, eğitim durumuna göre en yüksek ortalamanın lisans eğitim durumuna sahip bireylerde olduğu, bunu ilköğretim ve daha sonra ortaöğretimin takip ettiği bulunmuştur. Eğitim ve kişilik arasındaki ilişki için literatüre bakıldığında, benzer ifadeler rastlanmıştır. Bireyin döllenmeden itibaren geçirdiği yaşam deneyimleri, kişiliğini şekillendiren çevresel etkenlerden oluşmaktadır. Çocuğun davranışlarını, kendini algılayışını, benlik saygısını, özgüvenini etkileyerek kişilik özelliklerini biçimlendiren bir diğer etken de ailenin

içinde bulunduğu sosyal sınıftır. Bununla beraber davranışlarımızın çoğunda içinde yaşadığımız kültürün de önemli yansımaları vardır (Kulaksızoglu, 1998). Psikologlar, eğitimciler ve aileler nispeten kişilik özelliklerinin uzun dönem gelişiminde ufak etkiye sahip olacaktır, fakat bunlar karakteristik uyumlar üzerinde etkili olabilir. (Costa ve McCrae,1999).

Araştırmadan elde edilen ikinci bulguda; Özel güvenlik görevlilerinin eğitim düzeyi değişkenine göre iletişim becerileri alt boyutları (zihinsel, davranışsal ve duygusal) puan ortalamaları arasında anlamlı düzeyde farklılaşma saptanmıştır. Lise ve ön lisans mezunlarının puan ortalamaları her üç alt boyutta da ilköğretim mezunlarından anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Zira eğitim seviyesi yükseldikçe elde ettikleri bilgi birikimi ve deneyim sonucu bireylerin kişilerarası ilişkilerde ve iletişim becerilerinde daha başarılı olmaları beklenmektedir. Elde edilen bulguyu destekler nitelikte, Aracı 'nın (2007). çalışmasında eğitimin öğrencilerin iletişim becerilerinin gelişmesine olumlu katkı sağladığını ifade edilmektedir. Aynı şekilde Sabancıoğulları ve ark. (2007). Çalışmasında, empatik eğilim ve iletişim becerilerinin lisans eğitimiyle geliştiği saptanmıştır. Karcı' nın (2010). çalışmasında baba ve annenin eğitim düzeyine göre öğrencilerin iletişim beceri puanları arasında anlamlı fark bulunamamıştır. Toy'un (2007). araştırmasında da iletişim becerilerinde demografik değişkenler bakımından farklılık bulunmamıştır.

Araştırmadan elde edilen diğer bir bulguda, eğitim düzeyi değişkenine göre özel güvenlik görevlilerinin empati düzeylerinde anlamlı düzeyde farklılaşma bulunmuştur. Lise ve ön lisans mezunlarının empati düzeyi puan ortalamaları ilköğretim mezunlarından anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmüştür. Empati davranışının eğitimle geliştirilebilen bir kavram olduğu ifade edilmektedir. Bu nedenle ilköğretim mezunu özel güvenlik görevlilerinin empati düzeyinin lise ve ön lisans mezunlarından daha düşük çıkması yadırganmamalıdır. Konu ile ilgili olarak yapılan literatür çalışmasında farklı bulgulara rastlanmıştır; Mete ve Gerçek'in (2005). yaptıkları çalışmada, öğrencilerin öğrenim düzeyi arttıkça empatik beceri puanları arasında da anlamlı farklılık ortaya çıktığını bulmuştur. Diğer bir çalışmada, ruh sağlığı hizmetlerinde çalışan personelin empatik eğilim ve empatik becerilerinin öğretim düzeylerine göre farklılaştığı, ve bu farklılığın lisansüstü eğitimin lehine olduğu saptanmıştır (Tanrıdağ,1992, Akt. Ay, 1999). Ay'ın (1999).

hemşirelerin empatik becerilerini değerlendirdiği çalışmasında, eğitim durumları yükseldikçe empatik becerilerinin yükseldiği bulgusu elde edilmiştir. Tutuk ve arkadaşlarının (2002). çalışmalarına göre de öğrencilerin algıladıkları empatik eğilim düzeyleri, eğitim yılı yükseldikçe artmaktadır. Ayrıca, yoğun bakım hemşirelerinden, lisans mezunu olanların daha yüksek empati puanı aldıkları bildirilmiştir (Karakaya 2001). Pek ve arkadaşlarının (1995). çalışmasında hemşirelerinin empatik beceri puanları ile mezun oldukları okul, arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır Aydın'ın (1996). empatik beceri üzerine araştırmasında, yardım meslekleri olarak adlandırılan doktorluk, öğretmenlik, polislik gibi mesleklerde çalışan kişilerin empati düzeyleri, mühendis ve teknisyenlere göre; anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Araştırmada elde edilen bulgulardan farklı bulgulara da rastlanmıştır; Kolayış ve Yiğiter in (2010). çalışmasında, beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin empatik beceri puanlarında eğitim düzeyi, açısından anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Duru (2002)., Karaaslan ve Özgür (2001)., Toy (2007). ve Özdağ'ın (1999). çalışmalarında eğitim ile empatik eğilim puanları arasında ilişki bulunamamıştır. Korkut (2004). kişinin sahip olduğu iletişim becerilerinin artmasının kişiler arası ilişkilerin etkililiğinde de artışa neden olduğunu ifade etmiştir. Empatik anlayış, insanları birbirine yaklaştırma, iletişimi kolaylaştırma özelliğine (Dökmen,2006). ve çatışmaların çözüme kavuşmasına yardımcı olur (Pala, 2008). Özel güvenlik görevlilerinin de hizmet içi eğitimlerde alacakları empati eğitimleriyle bu özelliklerini geliştirmelerinin onların daha etkili ve verimli görev yapmalarını sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın bir başka bulgusuna göre, özel güvenlik görevlilerinin görev şekli değişkenine göre kişilik özellikleri alt boyutlarından yumuşak başlılık ve sorumluluk alt boyutları anlamlı düzeyde farklılaşırken diğer alt boyutlarda anlamlı düzeyde farklılaşma saptanmamıştır. Yumuşak başlılık, sorumluluk, boyutlarında silahlı görev yapanların puan ortalamaları, silahsız görev yapanlarınkinden daha yüksek bulunmuştur. Özel Güvenlik görevlisi olarak silahlı görev yapabilmek için eğitim düzeyinin ilköğretim seviyesinin üzerinde olması gerekliliği vardır. Her ne kadar 2004 yılı öncesine kadar ilköğretim mezunlarına da silahlı görev yapabilmek yetkisi verilmekte idi ise de bu tarihten sonra alınmamışlardır. Silahlı olarak görev yapanlardan ilköğretim mezunu olanların yüzdesinin % 3–5 olduğu değerlendirilmektedir. Dolayısıyla kişilik özelliklerinin alt



boyutlarında silahlı olup olmamaya ilişkin çıkan anlamlı farklılığın öncelikle eğitim düzeyi ile ilişkili olduğu değerlendirilmektedir. Ayrıca görev esnasında taşınan silahın bir görev teçhizatı olmasının ötesinde bireyin kendini daha iyi ve yetkin hissetmesini sağlayan aynı zamanda özgüvenini artıran bir olgu olduğu düşünülmektedir. Yapılan gözlemlerde silahlı olarak görev yapanlarla yapmayanların beden duruşları ve özgüvenlerinde görülen farklılıklar durumu bariz olarak ortaya koymaktadır.

Araştırmadan elde edilen diğer bir bulguda, görev şekli silahlı olanların iletişim becerileri (zihinsel, davranışsal ve duygusal) görev şekli silahsız olanlardan anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Silahlı olarak görev yapan özel güvenlik görevlilerinin tamamına yakınının eğitim seviyesi lise ve üzeri olması nedeniyle iletişim becerileri düzeyindeki artışın silah taşımayanlara göre lehlerine olması beklenen bir olgudur. Silahlı grubun özel güvenliğe giriş esnasında da aldıkları eğitimin 20 saat fazla olması (2yıl öncesine kadar 30 saat idi), her yıl atış eğitimlerinin yenilenmesi, beş yılda bir de yenileme eğitiminden geçmelerinin onları silahsız olanlara göre daha bilgili deneyimli ve yetkin kıldığı değerlendirilmektedir. Ayrıca silah taşımamanın kişinin kendisini daha fazla iyi hissetmesini sağladığı, özgüvenini artırdığı ve kendini daha değerli hissederek iletişim düzeyini olumlu etkilediği düşünülmektedir.

Araştırmanın son bulgusunda ise, özel güvenlik görevlilerinin görev şekli değişkenine göre empati düzeyleri arasında anlamlı düzeyde farklılaşma saptanmamıştır. Literatürde çalışanların empati durumlarını çalışma şekli açısından inceleyen çalışmalara bakıldığında; Sevimligül'ün (2002). hemşirelerle, Pek ve arkadaşlarının (1995). çocuk hemşireleri ile olan çalışmada, empatik eğilim ile çalışılan servisteki çalışma süresi ve görev durumu ile çalışma saatleri arasındaki istatistiksel olarak ilişki bulunmamıştır.

Günümüzde bireylerin sahip oldukları değerlerin nitelik ve nicelik olarak artmasına paralel güvenlik ihtiyacı da artmaktadır. Gelişmiş toplumlarda artan bu güvenlik ihtiyacı karşısında çözüm yollarının en önemlilerinden birisi de özel güvenlik hizmetleridir. Yerinde ve etkili kullanılacak özel güvenlik görevlileri bireysel güvenlik ihtiyaçlarını karşılamakla birlikte, güvenlik hizmetinde tasarrufu sağlamakta, genel güvenliğin yükünü azaltarak onların kendi alanlarında daha rahat ve

etkili çalışmasına zemin hazırlamaktadır. Modern toplumun parçalı, atomik, değişken, tehlike ve tehdit algısına ilişkin

doğası, güvenlik ihtiyacını artırmakta, polis ve diğer özel güvenlik birimlerini önemli hale getirmektedir (Aytaç, 2003). Bu amaçla, özel güvenlik görevlilerinin seçimi ve yetiştirilmesi önemsenmeli, aldıkları teorik bilgiyi mesleğe başlamadan önce farklı görevlerde pratiğe çevirmeleri sağlanmalıdır. Görev başı yaptıktan sonra ise, periyodik olarak hizmet içi eğitimlere alınmalı ve bilgilerinin yenilenmesi sağlanmalıdır. Ekonomik imkânların mesleği özendirerek şekilde iyileştirilmesi de yerinde bir karar olacaktır. Mesleki yaşamda gelişim özelliği gösterenlerin önünü açacak uygulamaya gidilmeli ve gayret gösterenler emsallerine göre statü ve ekonomik yönden desteklenmelidir. Günümüzde, her geçen gün artan sayıları itibarıyla genel güvenlik görevlilerini yakalayan böylesine önemli bir meslek grubunun durumlarının dikkate alınarak geleceğin dünyasındaki yerlerine hazır hale getirilmesi sağlanmalıdır. Önemi günden güne artan özel güvenlik görevlilerinin sahip olmaları gereken pek çok özelliğin yanında, kişisel özellikleri, empati ve iletişim durumları konusunda başta eğitim olmak üzere gerekli çalışmalar yapılmalıdır. Bu çerçevede bütün özel güvenlik görevlilerinin eğitim seviyesinin yükseltilmesi, yüksek okullarda özel güvenlik eğitimi veren okulların açılması ve iş yaşamında hizmetiçi eğitimlerle desteklenmesinin yerinde olacağı değerlendirilmektedir.

#### KAYNAKÇA

Aracı, U. (2007). Sufi Hikâyelerinin Kullanıldığı, Bilişsel-Davranışçı Yaklaşımla Bütünleştirilmiş. Biblioterapinin İşlevsel Olmayan Düşünceler Ve Kendini Gerçekleştirme Üzerindeki Etkisi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Ay, F. (1999). Hemşirelerin Empati Becerilerinin Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Aydın, A. (1996). Empatik Becerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Ege Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Aytaç, Ö. (2003): “Meslekler Sosyolojisi Açısından Polislik Mesleği”, Polis ve Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl:1, Cilt:1, Sayı:1, Nisan, Gaziantep Polis Meslek Yüksek Okulu Müdürlüğü.

Aytaç, S. (2007). “Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi”, www.isgucu.dergi.org Cilt:3, Sayı:1,

Baltaş, A., Baltaş, Z. (1992). Bedenin Dili: Bedenimizin Sessiz Dili, Remzi Kitapevi, İstanbul.

Bacanlı, H., İlhan, T., Aslan, S. (2009). Beş Faktör Kuramına Dayalı Bir Kişilik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi (SDKT). Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 7 (2), 261–279.

Dökmen, Ü. (1988). Empatinin Bir Modele Dayandırılarak Ölçülmesi ve Psikodrama İle Geliştirilmesi, A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 6(21), 155–190.

Dökmen, Ü. (2005). İletişim Çatışmaları ve Empati, 30. Baskı, İstanbul, Sistem Yay. 135– 175

Dökmen, Ü. (2006). Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati. İstanbul: Sistem Yay.

Duru, E. (2002). Öğretmen Adaylarında Empati-Yardım Etme Eğiliminin Bazı Psiko Sosyal Değişkenler Açısından İncelenmesi. Pamukkale Üniversitesi. Eğitim fakültesi Dergisi. Sayı: 12, Sayfa:21–35

Ersanlı, K. ve Balcı, S. (1998). İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 2 (10), 7–12.

Hellriegel D., Slocum J. W., Woodman R. W.(1989). Organizational Behaviour. Fifth Edition, St. Paul–989:West Publishing Company.

Karaaslan, A., Özgür, G. (2001). Ruh Sağlığı Ve Hastalıkları Hemşireliği Dersi Uygulamasının Öğrencilerin Empatik Eğilim Ve Becerilerine Etkisinin İncelenmesi. I.Uluslararası VIII. Ulusal Hemşirelik Kongresi (Kongre Kitabı). Antalya. 29 Ekim – 2 Kasım, 311 -314.

Karakaya, Aka, D. (2001). Akdeniz Üniversitesindeki Hemşirelik Öğrencilerinin Empati Becerileri, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul,2001; 1,2,3

Karcı, Y. (2010). İletişim Meslek Lisesi Son Sınıf Öğrencilerinin Empatik İletişim Becerileri Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Koçel, T. (2010). İşletme Yöneticiliği. İstanbul: Beta Yayınları. 12.Baskı.

Kolayış, H., Yiğiter, K. (2010). Kocaeli İlinde Görevli İlk ve Orta Öğretim Kurumlarında Çalışan Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenlerinin Empati Becerilerinin İncelenmesi, International Online Journal of Educational Sciences, 2(2), 562–578.

Köksal, A., Alisinanoğlu, F. (2000). Gençlerin Ben Durumları ve Empatik Becerilerinin İncelenmesi. Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, 18:11-16.

Kulaksızoglu, A. (1998). Ergenlik Psikolojisi. 1.Baskı. İstanbul; Remzi Kitabevi.

LaFollette, H (1999). Kişisel İlişkiler, İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Mc Adams, D.P. (1997). A conceptual history of personality psychology. In R. Hogan. J. Johnson & S. Briggs (Ed.), *Handbook of Personality Psychology*. (p. 3-39). Academic Press.

McCrae, R. R., Costa, P. T. Jr. (1999). A Five Factor Theory of Personality. Pervin, L. A., John, O. P. (Ed). *Handbook of Personality*. Second Edition, (pp.139-1 53). Guilford Press

Mete S., Gerçek, E. (2005). “PDÖ Yönetimiyle Eğitim Gören Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilim Ve Becerilerinin İncelenmesi”, C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 9(2), 11- 17.

Özdağ, Ş. (1999). Psikodrama Gruplarının Hemşirelik Yüksek Okulu Öğrencilerinin Benlik Saygısı Atılgan Davranış Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeylerine Etkisi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara, 1999; 49,51,52,53.

Özer, K. (2004). İletişimsizlik Becerisi. (4. Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Pala, A. (2008). Öğretmen Adaylarının Empati Kurma Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi , (1) 23. Sayı 13.

Pek, H. ve ark. (2001). “Çocuklara Bakım Veren Hemşirelerin Empatik Becerileri”, Hemşirelik Forumu Dergisi, Temmuz-Ekim 4(4-5): 37-41.

Pişmişoğlu, Karaduman, E. (1997). Bir Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Empati Düzeylerinin İncelenmesi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir, 1997;1,2,3,26,27.

Rogers, C. R. (1983). Empatik olmak değeri anlaşılmamış bir varoluş şeklidir, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, (16) 103- 124.

Sabancıoğulları, S., Kelleci, M., Doğan, S., & Gölbaşı, Z. (2007). Entegre Eğitim Programında Öğrenim Gören Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilim Düzeylerinin Yıllara Göre İncelenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 11 (2), 1-6.

Sevimligül, A. (2002). Hemşirelerin Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.

Tanrıdağ, Ş.R. (1992). Ankara'daki Ruh Sağlığı Hizmetlerinde Çalışan Personelin Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikolojik Danışma ve Rehberlik Programı Psikolojik Hizmetler Bilim Dalı.

Tezcan, M. (1996). Küreselleşmenin Eğitimsel Boyutu. Türkiye 2. Eğitim Felsefesi Kongresi (23–26 Ekim). Van: Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi, 187–195.

Tınar, M.Y. (1999). Çalışma yaşamı ve kişilik. *Mercek Dergisi*, Sayı 14. Mess Yayınları.

Toy, S. (2007). Mühendislik Ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılması. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Tutuk, A., Al, D., Doğan, S. (2002). “Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve Empati düzeylerinin belirlenmesi”, C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 6(2), 36- 41.

Uçar, T., Uçar, ř. (2005). Özel Güvenlik Metodolojisi: Güvenlik Mesleği Mensupları, Yöneticiler ve Mimarlar İçin, İstanbul: Papatya yayıncılık Eğitim.

Ulucan, H., Bahadır, Z. (2011). Haltercilerin Kişilik Özelliklerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi. Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi Cilt 5, Sayı 2, 175.

Yıldırım, H. (2003). “Empati ile Beş Faktör Kişilik Modeli Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniv. SBE., Trabzon.