

## POLİSLERİN ETKİLİ İLETİŞİME YÖNELİK GÖRÜŞLERİ: EDİRNE İLİ ÖRNEĞİ

Fehmi Volkan AKYÖN<sup>1</sup>, Şule Aydın TÜKELTÜRK<sup>2</sup>, Aydın AKÇAN<sup>3</sup>

### Özet

Emniyet Teşkilatı'nda etkin iletişim ortamının kurulması çalışanlar arasında uyumun sağlanması, çalışanlar arasında yaşanan çatışmaların önlenmesi, çalışanların performansları açısından önem taşımaktadır.

Bu araştırmada Emniyet Teşkilatı'nda görev yapan polislerin etkin iletişim başarısı ve görüşleri araştırılmaktadır. Bu kapsamda Edirne ili Edirne Emniyet Müdürlüğü'nde çalışanlar arasından seçilen 300 kişiye anket uygulanmış, Emniyet Teşkilatında görev yapan polislerin Cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumu değişkenleri ile etkin iletişim başarıları ve görüşleri arasında farklılık olup olmadığı incelenmiştir.

**Anahtar kelimeler:** İletişim, Emniyet teşkilatı, Etkili İletişim.

## OPINIONS ABOUT THE EFFECTIVE COMMUNICATION OF POLICES

### Abstract

The establishment of effective communication in the Law Enforcement Agency, ensuring compliance among police officers and prevention of conflicts among staff have importance in terms of performances of employees.

The effect of effective communication to professional success of police officers is researched and investigated in this study. In this context, a survey that was applied to 300 people selected among staff serving in Edirne Province, Edirne Police Department was evaluated significant difference between variables of age, marital status, educational status and effective communication was found for police officers serving in the Law Enforcement Agency as a result of scale of effect of effective communication to their successes.

**Keywords:** Communication, Law Enforcement Agency, Effective Communication

---

1 Yrd. Doç. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi [volkanakyon@comu.edu.tr](mailto:volkanakyon@comu.edu.tr)

2 Doç. Dr., Batman Üniversitesi [suleaydin2002@hotmail.com](mailto:suleaydin2002@hotmail.com)

3 Polis Memuru, Şırnak Emniyet Müdürlüğü [aydinakcan85@hotmail.com](mailto:aydinakcan85@hotmail.com)

## Giriş

Örgütün her köşesinde varlığını ve önemini gösteren iletişim, aynı zamanda örgütsel düzenin başarısının da göstergesidir. Örgüt iletişimini yönetme becerilerinin geliştirilmesi, çeşitli iletişim araçlarının etkinliğinin artırılması ve iletişimin başarısızlığının nedenlerinin bulunması ile yakından ilgilidir (Erdoğan, 2002: 271). Örgütsel iletişim kalitesinin yüksek olduğu örgütlerde, iletişimsizlikten kaynaklanan sorunlar daha az yaşanmaktadır. Bu da örgütün performansını ve verimliliğini olumlu yönde etkilemektedir. Emniyet teşkilatında da verimliliğin artırılması için örgütsel iletişim kalitesine dikkat edilmesi gerekmektedir.

Örgüt üyeleri arasındaki ilişki süreklidir. Bu yapısal süreklilik amaçların başarılmasında örgütün bir fonksiyonudur. Örgüt yapısı insan iletişimine önceden belirlenebilirlik ve süreklilik katmaktadır. Bu durum yönetim görevlerinin başarılmasını kolaylaştırır. Bir örgütün başarısında veya başarısızlığında iletişim ana etmenlerden biridir. Çünkü iletişim aracılığıyla çalışan kendisinden ne beklediğini, işini nasıl yapacağını ve yaptığı iş ile ilgili başkalarının ne düşündüğünü öğrenir (Seçer, 2001: 41). Emniyet Teşkilatı'nda da örgütsel iletişim kalite düzeyinin düşük olmasının birtakım sorunlara yol açabileceği, polislerin mesleki performansını etkileyebileceği söylenebilir. Bireysel performansı artırabilmek ve bunun sonucu olarak kurumsal başarıyı yükseltebilmek için Emniyet Teşkilatı'nda kurumsal iletişimde etkinliği artırma çalışmaları yapılabilir, örgütsel iletişimde etkinliğin sağlanması için enformasyon teknolojilerinden faydalanılmaktadır.

## Teorik Görünüm

### İletişim Kavramı

İletişim sözcüğü, iletmek fiilinden gelmektedir. İngilizcede 'communication' olarak kullanılır ve köken itibarıyla Latince bir kelime olan 'commūnicāre' kelimesinden türetilmiştir ve bilginin paylaşılması anlamına gelmektedir (www.etymonline.com). İletişim kavramı düşünce, duygu, davranış veya tutumların zamana göre yer değiştiren kaynak ve hedef arasında paylaşılması demektir. İletişim vasıtasıyla, toplumlar, bütün birim ve yapılarıyla düşünüldüğünde, bireyler ve kurumlar arasında bilgi (enformasyon) ve etkileşim olanağı sağlar (Tutar ve Yılmaz, 2005: 16).

İletişim farklı yönleriyle tanımlanabilir. Bu iletişimin hangi alan içerisinde incelendiğine bağlı olarak belirlenir. Bir medya uzmanı olan John Fiske, iletişimde imge ve simgelerin rolüne dikkat çeker ve kültürel seviyenin bu role bağlı olan kodların açıklanmasında önemli bir payı olduğunu belirtir. İletişim konusunu simgeler üzerinden anlatmaya çalışan araştırmacılardan biri de Oskay'dır ve ona göre iletişim insanlar arasında anlamlı simgelerin gönderilmesi, alınması ve işlenmesi sürecidir (Oskay, 2001: 57). Bu yönleriyle düşünüldüğünde iletişim, düzen ve süreç itibarıyla incelenmesi gereken toplumsal bir terimdir.

İletişimde anlaşmaya zemin hazırlayacak ve anlaşmayı kolaylaştıracak bazı özellikler olduğu ifade edilmiştir. Bu özellikler şunlardır (Baltaş ve Baltaş :1992: 19-21):

İletişimde İlk Dakika (Başlangıç) Önemlidir: Karşı karşıya gelen iki kişi arasındaki ilk etkileşim, iletişim sürecinin önemli bir belirleyicisidir. Bu etkiyi yaratan faktörler, karşılaşılan kişinin beden dilinden, kullandığı kelimelere ve kişinin taşıdığı bütün aksesuarlardan içinde

bulduğu fizik ortam nesnelere kadar geniş bir dağılım gösterir. İşte bütün bu faktörlerin bileşkesi “algılayan kişinin” değerlerinde bir yer bulur ve o çerçeve içinde yorumlanır. Algılayanın kişisel özellikleri ve toplumsal normları ile kalıplaşmış olan yargılar, etkileşim verilerine bağlı olarak iletişimin ilk anında bir “karar” verir ve insan karşısındaki kişiye zihninde bir etiket yapıştırır. Bu karar olumlu veya olumsuz olabilir.

İletişimin sürekli eylemler dizisini içeren bir süreç olduğunu, değişen ve tekrarlanamayan karşılıklı ilişkiler olarak ortaya çıktığını belirtmiştir. İnsanların, çevrelerin, becerilerin, tutumların, deneyimlerin, statüler ve duygular arasındaki karşılıklı ilişkilerin, bir iletişimde kimin ne ve ne zaman yapacağını belirlediğini ve iletişimin, ilişkilerde ve iletişimde süreklilik sağladığını ifade etmiştir (Erdoğan, 2002: 33).

### **Polislik Mesleğinde İletişim**

Polisin toplum ile pozitif ilişki kurmasını sağlayan etkileşim ve iletişim öğelerinden en önemlileri; fiziksel olarak bakımlı ve düzgün görünüme sahip olması olarak sıralanabilir. Polisler insanlarla sürekli iletişimde bulunarak duygu ve ayrılıkların üstesinden gelmek zorundadır. Panik halinde olmaları görevlerinde hatalara sebebiyet verebilir. Bu nedenle soğukkanlı kalabilmelidirler. Büyük gruplar karşısında, sosyal davranışlara liderlik ederler. Bütün bunları yaparken sözlü ve sözsüz iletişim yollarını birlikte kullanırlar. Polisle vatandaş arasında sağlıklı bir iletişim için, vatandaş ve polis arasında sevgi, saygı ve hoşgörü anlayışının yerleştirilmesi gereklidir ([www.siyasaliletisim.org](http://www.siyasaliletisim.org)).

Pozitif bir iletişim kurabilmek için, polisin kendisini anlaması kişilerin ve toplumun tepkilerini kendi davranışları ile birlikte görebilmesi gerekir. Polisin duruşu, davranışları ve beden dilinin de mesleki açıdan önemli olup, toplumda tehditkâr bir algı yaratmamalıdır. Polislik mesleği, devletin gücünü temsil eder ve halka mesaj iletmesinde etken bir rol oynar. Polisin kullanmış olduğu üniformanın rengi, bakımlı olması, kullandığı aracın yeni ve teknolojik unsurlar içermesi, duruşu, jestleri, mimikleri, sesinin tonu, onun gücünü anlatan, bireylere ve topluma mesajlar iletebilen en önemli faktörlerdir.

Polis teşkilatı içinde iletişim süreci ile ilgili problemler emniyet müdürleri için büyük bir sorun haline gelmektedir. İletişim sorunları emniyet teşkilatının değişik kademeler arasında ki uyumunda ve operasyonların başarısında etkili olmaktadır (Green vd., 2013:8). Polisler için iyi iletişim becerisi polis-vatandaş işbirliğini de arttıracaktır (Meese, 1993:4).

### **Araştırmanın Yöntem ve Amacı**

Emniyet Teşkilatı'nda yerleşmeye başlayan topluma hizmet anlayışının yaygınlaşmasında ve bu anlayışın kök salmasında iletişimin yeri ve önemi inkâr edilemez. Aynı zamanda, çok sayıda bireyin yer aldığı Emniyet Teşkilatında, çalışanların performansı, örgüte uyumu, çatışmaların minimize edilmesi, iş tatmini vb. pek çok konu iletişimin başarısına bağlıdır. Bu düşünceden hareketle bu çalışmada amaç; Emniyet Teşkilatı'nın daha etkili hale gelmesinde iletişimin önemine dikkat çekmek ve mevcut iletişim yapısını ve polislerin etkili iletişim açısından görüşlerini ortaya koymaktır.

### **Araştırma Evreni ve Örneklem**

Bu araştırmanın evrenini, Edirne İli Emniyet Müdürlüğü'nde görev alan polisler oluşturmaktadır. Emniyet Müdürlüğü'nde yer alan polisler ise, polis müdürü, polis amiri ve polis memurlarından oluşmaktadır. Bu çalışanlar arasından tesadüfi örnekleme yöntemine göre seçilen 300 polis ise, araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

### **Sınırlılıklar**

Araştırma, ankete katılımı sağlanan Edirne Emniyet Müdürlüğü'nde görev yapan 300 emniyet personelinden oluşan örneklem grubunun verdiği cevaplar ile sınırlandırılmıştır. Örneklemdeki sınırlılık araştırma evreninin tamamının incelenmesinin olanaksızlığıdır. Katılımcıların doğru, samimi yanıtlar verdiği varsayımı araştırmamızın bir diğer sınırlılığıdır.

Araştırmaya, sadece Emniyet Müdürlüğünde görev alan polis müdürleri, polis amirleri ve polis memurları dahil edilmiş olup, Emniyet Müdürlüğü'nde yer alan sivil memur ve teknisyenler araştırmada yer almamıştır.

### **Varsayımlar ve Araştırma Problemleri**

Bu araştırma aşağıdaki varsayımlardan hareket edilerek sonuçlandırılmıştır:

- Katılımcıların doğru ve samimi yanıtlar verdiği,
- Seçilen örneklem grubunun ana kütleyi/evreni yeterince temsil ettiği,
- Örneklem üzerinden ana kütleye genelleme yapılabileceği,
- Ölçme aracının araştırma sorularını ölçmeye yeterli olduğu varsayılmıştır.

Bu çalışmada hazırlanan anket formunun genel çerçevesi içinde aşağıdaki sorulara yanıt aranmaya çalışılmıştır:

- Araştırmaya katılan polislerin kurumsal iletişim hakkında emniyet teşkilatına ilişkin düşünce ve görüşleri nasıldır?
- Araştırmaya katılan polislerin bireysel iletişimleri hakkında düşünce ve görüşleri nasıldır?
- Araştırmaya katılan polislerin emniyet teşkilatında kullanılan teknik iletişim hakkında görüşleri nasıldır?
- Araştırmaya katılan polislerin emniyet teşkilatında kurumlar arası iletişim hakkında görüşleri nasıldır?
- Araştırmaya katılan polislerin demografik özellikleri nasıldır?
- Emniyet teşkilatında büro çalışanları ile büro dışında çalışan polislerin iletişim faktörleri arasında bir farklılık var mıdır?

### **Veri Toplama Yöntemi**

Bu araştırmada yaygın bir nicel veri toplama tekniği olan anket tekniği kullanılmıştır. Araştırma kapsamında hazırlanan ankette yer alan sorular örneklem grubundaki polislere yöneltilmiştir. Anketin ilk bölümü, polislerin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, hizmet süresi ve çalışma yeri gibi özelliklerine ilişkin demografik verilerin toplanmasına yönelik sorulardan oluşmaktadır.

Araştırmada kullanılan anketin ikinci bölümünde ise, “Polislerin Etkili İletişim Başarısı Algısı Ölçeği” yer almaktadır. Bu ölçek Mustafa ÜSTÜN (İstanbul, 2007:197) tarafından geliştirilerek “Emniyet Teşkilatında İletişim ve Çalışanların Verimliliğine Etkisi İstanbul Emniyet Müdürlüğünde Bir Uygulama” isimli doktora tezi çalışmasından alınmıştır.

Örneklem grubundaki polislerin etkili iletişim başarısı algısına etki eden faktörlere ilişkin maddeleri “1: Hiç Katılmıyorum” ve “5: Tamamen Katılıyorum” olmak üzere 1’den 5’e puanlamalarına yönelik olarak hazırlanmış beşli likert ölçeğe 34 ifade bulunmaktadır.

### **Güvenilirlik Analizleri**

Ankette kullanılan ölçeğin, elde edilen veriler ile geçerliği ve iç tutarlılığı analiz edilmiştir. Ölçeğin verilen cevaplar doğrultusunda güvenilir sonuçlar verip vermeyeceği bilinmelidir. Bunun için de güvenilirlik analizi yapılarak Cronbach’s Alfa değeri hesaplanmıştır.

Cronbach’s Alpha değeri 0,936 dır. Bu ölçeğin yüksek güvenilir kategorisinde olduğunu göstermektedir. Buna göre ölçekteki önermelere verilen cevapların tutarlı olduğu ve bu verilerin kullanılabilir olduğu belirlenmiştir.

Yapılan faktör analizinin örneklem yeterliliği (güvenilirliği) ise, Kaiser-Meier-Olkin (KMO) testi ile ölçülmüş ve elde edilen değerler aşağıda ki tabloda yer almaktadır. Kaiser-Meier-Olkin (KMO) testi sonuçlarına göre faktör analizinin güvenilirliği (,892) olarak bulunmuştur. Veri setinin faktör analizi yapmaya uygun olduğu ve yüksek güvenilirliğe sahip olduğu tespit edilmiştir.

### **Verilerin Analizi**

Alan araştırmasından toplanan verilerin değerlendirilmesi ve analizinde SPSS 20.0 istatistik paket programı kullanılmıştır. Anketteki tüm sorulara ve ölçekteki önermelere verilen cevaplara ait frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmış, bu dağılımlar tablolar ile gösterilmiştir. Ayrıca ortalama, standart sapma, mod, medyan, minimum ve maksimum değerler gibi tanımlayıcı istatistiklerden de yararlanılmıştır.

Araştırmadan elde edilen veriler ile faktör analizi yapılmış ve araştırmayı açıklayan alt boyutlar tespit edilmiştir. Elde edilen alt boyutlar ile demografik değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olup olmadığı araştırılmıştır. Analizlerde iki bağımsız değişkenli gruplar “Independent Samples T-test” ile üç ve daha fazla bağımsız değişkenli gruplar ise varyans analizlerinden “One Way Anova” ve “Tukey” testi ile değerlendirilmiştir. Faktör alt boyutları birbirleriyle ve Rank Order veri grupları ile (yaş ve deneyim yılı) arasında ki ilişkiler “Spearsman’s Rank Order Correlations” analizine tabi tutulmuştur.

## **Bulgular**

### **Demografik Bulgular**

Cinsiyet değişkenine ilişkin frekans-yüzde dağılım tablosu incelendiğinde araştırmaya katılan 300 kişiden 274’ünün erkek, 26’sının bayan olduğu görülmektedir. Emniyet Müdürlüğü’nde çalışan polislerin ağırlıklı olarak erkek çalışanlardan oluşmasından dolayı ortaya çıkan bu oran doğal kabul edilebilir.

Yaş değişkenine ilişkin frekans-yüzde dağılım tablosu incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcılardan %26,3 ü 20-27 yaş aralığında, %21'i 28-34 yaş aralığında, %28,3'ü 35-41 yaş aralığında, %18,7'si 42-48 yaş aralığında ve %5.7'si ise 49-55 yaş aralığındadır. Bu durum polis memurlarının ağırlıklı olarak genç ve orta yaş sınıfında bulduklarını göstermektedir.

Hizmet yılı değişkenine ilişkin frekans-yüzde dağılım tablosu incelendiğinde ortalama deneyim yaklaşık 10.5 yıl olduğu görülmektedir. Zaten çalışanların genellikle genç ve orta yaş sınıfında oldukları düşünüldüğünde bu ortalamanın beklenen düzeyde olduğu söylenebilir.

Medeni durum değişkenine ilişkin frekans-yüzdesi incelendiğinde 224 kişinin evli, 76 kişinin bekâr olduğu görülmüştür.

Eğitim durumuna ilişkin frekans-yüzde dağılımı incelendiğinde, araştırmaya katılanların 148'i ön lisans mezunu, 120'si lisans mezunu, 21'i lise ve 11'i yüksek lisans ve üstü mezun olarak görülmektedir. Araştırmaya katılanlar arasında ilköğretim mezunu olmadığı görülmektedir. Çalışma ortamı değişkeninin frekans-yüzde dağılımı incelendiğinde, araştırmaya katılan bireylerden 141'inin büro ortamında çalıştığı görülmektedir. Ayrıca 82'si ekip ortamında ve 77'si de diğer ortamlarda (çevik kuvvet, koruma şb. vb.) çalıştığı görülmektedir.

### **Faktör Analizi**

Yapılan faktör analizi sonucunda araştırma beş faktörde toplandığı anlaşılmaktadır. Faktör analizinde maddeler Varimax yöntemiyle rotasyona tabi tutulmuş ve birbiri ile ilgili maddelerin aynı faktörlerde bir araya gelmesi sağlanmıştır. Varimax yöntemi en yaygın kullanılan rotasyon yöntemidir. Anketin yapı geçerliliğini ortaya çıkarmak için verilere öncelikle madde toplam korelasyonu uygulanmış ve varimax rotasyonundan sonra faktör analizi sonucunda yük değerleri .20 nin altında olan maddeler (7 madde) ölçekten çıkarılmıştır. Sonuç olarak özdeğeri 1'den büyük olan beş faktör elde edilmiştir. Bu faktörler (alt) boyutlar ve faktörleri oluşturan maddeler aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo.1: Faktör Analizi Tablosu

MADDELER	1	2	3	4	5
s32 İşim ile ilgili konularda yol gösterme, destek olma ve bilgi verme konusunda üstlerime güveniyorum.	,790				
s19 Emniyet teşkilatının diğer güvenlik kurumlarıyla iletişimi başarılıdır.	,773				
s18 Emniyet teşkilatının diğer devlet kurumlarıyla iletişimi başarılıdır.	,764				
s20Emniyet teşkilatının sivil toplum kuruluşları ve özel sektörle iletişimi başarılıdır.	,753				
s11Teşkilattaki iletişimi yeterli buluyorum.	,703				
s31 Her türlü kişisel problemimi rahatlıkla üstlerimle paylaşabilirim.	,703				
s26 İş ile ilgili makine ve teçhizatın kullanımı konusunda yönetim çalışanları bilgilendirir.	,699				
s27 Teşkilatta işimi yapmam için gerekli bilgi ve verilere rahatlıkla ulaşabiliyorum.	,678				
s10 Üstlerime işlerim ile ilgili sorunları iletebileceğim olanaklar vardır.	,670				
s21 Çalışma ortamında sağlıklı güler yüzlü bir iletişim vardır.	,635				
s23 Kurum içi halkla ilişkiler çalışmaları (Geziler,dilek öneri kutuları, maddi yardımlar,takdir ve taltif,yazılı ve görsel yayınlar) yeteri kadar yapılmaktadır.	,635				
s28 Üstlerimiz iş ile ilgili konularda sık sık bizlerle iletişim kurar.	,601				
s15 Emniyet teşkilatı personeli iletişimin önemini yeteri kadar kavramıştır.	,560				
s5Emniyet teşkilatında telsiz polisin verimini arttıran bir iletişim aracıdır.		,661			
s34MOBESE'nin polisin verimini arttırdığını düşünüyorum.		,649			
s4POLNET polislerin verimliliğini arttırmaktadır.		,564			
S6. Emniyet teşkilatında ekip içi iletişim sağlıklıdır ve çalışanların verimini artırır				,670	

S7.Emniyet teşkilatı'nda büro hizmetlerinde görevli personelin kendi arasındaki iletişimi sağlıklıdır.	,645
S8.Yapılacak işle ilgili bilgilendirme zamanında yapılır.	,539
s2.Sağlıklı iletişim kurabildiğim astlarımla çalışmak iş verimimi arttırmaktadır.	,826
s3.Sağlıklı iletişim kurabildiğim üstlerimle çalışmak iş verimimi arttırmaktadır.	,823
S16.Halkın işle ilgili olarak benimle kurduğu iletişim sağlıklıdır.	,790
S17.Kişisel olarak halkla sağlıklı bir iletişim kurduğuma inanıyorum.	,746

Faktör analizi sonucunda elde edilen beş faktörün varyansları açıklama yüzdeleri aşağıdaki tabloda verilmiştir. Buna göre beş faktörün araştırmayı açıklama yüzdesi toplam 61,513 tür. Birinci faktör olan “Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü” toplamda %28,906 gibi çok yüksek bir yüzde ile araştırmayı açıklamaktadır.

Tablo.2: Varyansların Araştırmayı Açıklama Yüzdeleri Tablosu

Faktörler	Toplam Yük	Varyans %	Kümülatif %
KİKA-Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü	8,319	28,906	28,906
TİV-Teknik İletişim Verimliliği Faktörü	2,064	8,728	37,634
Eİ- Ekip içi iletişim Faktörü	1,398	8,482	46,116
AÜİ-Ast-Üst İletişimi Faktörü	1,310	7,785	53,901
BHİ-Bireysel Halkla İlişkiler Faktörü	1,057	7,612	61,513

### ***Yaş-Hizmet Süresi ve Faktörler Arası İlişkiler***

Faktörler arası korelasyon analizi sonuçlarına göre, Araştırmamızın en önemli faktörü olan Kurum İçi Ve Kurumlar Arası İletişim Faktörü ile Teknik İletişim Verimliliği (,435\*\*), Ekip İçi İletişim (,442\*\*) arasında orta dereceli ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu, Bireysel Halkla İlişkiler faktörü (,385\*\*) arasında zayıf dereceli ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu, Ast-Üst İletişimi Faktörü Arasında ise çok zayıf dereceli ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu (,136\*) görülmektedir,

Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ile Ast-Üst İletişimi Faktörü (,215\*\*) ve Bireysel Halkla İlişkiler faktörü (,273\*\*) arasında da zayıf ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir.

Ekip İçi İletişim Faktörü ile Teknik İletişim Verimliliği Faktörü (,433\*\*) ile orta dereceli ve pozitif bir ilişki olduğu, ancak Ast-Üst İletişimi Faktörü (,236\*\*) ve Bireysel Halkla İlişkiler faktörü (,282\*\*) arasında da zayıf dereceli ve pozitif bir ilişki olduğu görülmekte, Ast-



Üst İletişimi Faktörü ile Bireysel Halkla İlişkiler Faktörü (,307\*\*) arasında da zayıf dereceli bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır.

Yaş ve Hizmet değişkeni ile araştırma faktörleri arasında yapılan korelasyon analizinde de sırasıyla; Yaş ile Ast-üst İletişimi Faktörü (-,149\*\*) arasında zayıf dereceli ve negatif bir ilişki olduğu, Hizmet yılı ile Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ve Ast-Üst İletişimi Faktörü (-,119\*) yine zayıf dereceli ve negatif bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır. Buradan Yaş ve hizmet süresi ile araştırmanın en önemli faktörü olan Kurum İçi ve Kurumlar Arası İletişim Faktörü arasında bir ilişkinin bulunmadığı anlaşılmaktadır. Yine yaş ve hizmet sürelerinin yani deneyimin Ast-üst iletişimini olumlu etkilemediği hatta zayıf bir düzeyde aralarında olumsuz bir ilişki bulunduğu görülmektedir.

Tablo.3: Yaş-Hizmet Yılı ve Faktörler Arası Korelasyon Analiz Tablosu

	Yaş	HS	KİKA Faktörü	TİV Faktörü	Eİ Faktörü	AÜİ Faktörü	BHİ Faktörü
Yaş	1,000	,845**	,101	-,077	-,046	-,149**	-,084
HS	,845**	1,000	,110	-,197**	-,054	-,119*	-,099
KİKA Faktörü	,101	,110	1,000	,435**	,442**	,136*	,385**
TİV Faktörü	-,077	-,197**	,435**	1,000	,433**	,215**	,273**
Eİ Faktörü	-,046	-,054	,442**	,433**	1,000	,236**	,282**
AÜİ Faktörü	-,149**	-,119*	,136*	,215**	,236**	1,000	,307**
BHİ Faktörü	-,084	-,099	,385**	,273**	,282**	,307**	1,000

Araştırmamızın sorularından biri olan polislerin etkili iletişimi cinsiyet farklılıklarına göre değişmekte midir? Sorusunun cevabı Independent Samples T-Test ile tespit edilmiştir. T-testi sonuçlarına göre Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü (p=0.007), Teknik İletişim Verimliliği Faktörü (p=0.029) ve Bireysel Halkla İlişkiler Faktöründe (p=0,038) cinsiyetler arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Ortalamalar tablosuna bakıldığında kurum içi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü (e:3,75, k:3.32), Teknik İletişim Verimliliği Faktörü (e:3,05, k:2,71) ve Bireysel Halkla İlişkiler Faktöründe (e:3,17, k:2,84) erkek polislerin kadın polislere göre anlamlı olarak yüksek ortalamalar verdiği görülmektedir. Diğer faktörlerde cinsiyetler arasındaki ortalamalar istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Tablo.4: Araştırma Faktörleri ve Cinsiyet t-Testi

Faktörler	Cinsiyet	N	Ortalama	t	p
Kİ ve KA Faktörü	Erkek	274	3,7586	2,710	,007
	Kadın	26	3,3238		
TİV Faktörü	Erkek	274	3,0544	1,962	,029
	Kadın	26	2,7181		
Eİ Faktörü	Erkek	274	3,3346	1,741	,083
	Kadın	26	3,0500		
AÜİ Faktörü	Erkek	274	2,4635	1,435	,152
	Kadın	26	2,2885		
BHİ Faktörü	Erkek	274	3,1715	2,085	,038
	Kadın	26	2,8462		

Medeni durum farklılıklarına yönelik analizler “Independent Samples T-Test” ile tespit edilmiştir. T-testi sonuçlarına göre Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktöründe ( $p=0.03$ ), medeni durum arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Ortalamalar tablosuna bakıldığında “Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü”nde (e:3,80, b:3.48) evli polislerin bekar polislere göre daha anlamlı olarak yüksek ortalamalar verdiği görülmektedir, Diğer faktörlerde medeni durum değişkeni arasındaki ortalamalar istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Tablo.5: Araştırma Faktörleri ve Medeni Durum Değişkeni t-Testi

Faktörler	M. Durum	N	Ortalama	t	p
KİKA Faktörü	Evli	224	3,8008	3,047	,003
	Bekar	76	3,4855		
TİV Faktörü	Evli	224	3,0339	,308	,759
	Bekar	76	2,9996		
Eİ Faktörü	Evli	224	3,3034	-,242	,809
	Bekar	76	3,3291		
AÜİ Faktörü	Evli	224	2,4107	-1,887	,060
	Bekar	76	2,5592		
BHİ Faktörü	Evli	224	2,1473	,155	,877
	Bekar	76	2,1316		

### ***Eğitim Durumu Değişkeni***

Araştırma faktörlerine eğitim durumuna göre verilen ortalamalar aşağıda tabloda gösterilmiştir. Buna göre En yüksek ortalamalar Araştırmanın temel faktörü olan Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörüne verildiği görülmektedir. Polislerin eğitim durumuna göre etkili iletişim faktörlerinde anlamlı bir farklılık olup olmadığı “One Way ANOVA” ve Tukey testi ile araştırılmıştır. Analizlerde varyansların homojen olup olmadığı Levene ve Welch testi ile

tespit edilmiştir. Levene testi sonuçlarına göre tüm faktörlerin varyanslarının homojen olduğu ve sonuçların güvenilir olduğu anlaşılmıştır. (Levene  $p>0,05$ ).

İstatistiksel olarak anlamlılık düzeylerine bakıldığında Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü( $p=0,000$ ), Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ( $p=0,000$ ) ve Ekip İçi İletişim Faktöründe ( $p=0,000$ ) ortalamaların istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Ortalamalar ve çoklu karşılaştırmalar tablosu Tukey testi sonuçlarına göre üç faktör içinde en yüksek ortalamaları Yüksek Lisans Mezunları vermiştir. Bunların arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktöründe Yüksek Lisans (4,65) mezunlarının ortalamaları ile ön lisans (3,61) ve lisans (3,72) mezunlarının ortalamalarından yüksektir. Buradaki ilginç sonuç lise (3,97) mezunu polislerin ortalamaları ön lisans ve lisans mezunlarından daha yüksek çıkmasıdır. Teknik İletişim Verimliliği Faktöründe yine Yüksek Lisans (4,18) mezunlarının ortalamaları ile ön lisans (2,98) ve lisans (2,94) mezunlarının ortalamalarından yüksektir. Yine lise (3,19) mezunu polislerin ortalamaları ön lisans ve lisans mezunlarından daha yüksektir. Üçüncü faktör olan Ekip İçi İletişim Faktöründe de benzer bir sonuçla karşılaşılmış, Yüksek Lisans (4,69) mezunlarının ortalamaları ile ön lisans (3,29) ve lisans (3,20) mezunlarının ortalamalarından yüksektir. Aynı şekilde lise (3,30) mezunu polislerin ortalamaları ön lisans ve lisans mezunlarından daha yüksektir. Ancak her üç faktör içinde bu fark lise mezunları için hem ön lisans ve lisans mezunlarında hem de kendinden daha yüksek ortalamalar veren yüksek lisans mezunları arasında farklar istatistiksel olarak anlamsızdır. Buradan çıkarılabilecek en önemli sonuç “Yüksek Lisans” eğitiminin polislerin etkili iletişimi açısından önemli olduğu ve Emniyet Teşkilatının personelinin Yüksek Lisans eğitimine destek vermesi gerektiği anlaşılmaktadır.

Tablo.6: Araştırma Faktörleri-Eğitim Durumu Levene -ANOVA

	Levene p	F	ANOVA p
KİKA Faktörü	,604	7,074	,000
TİV Faktörü	,543	7,878	,000
Eİ Faktörü	,199	13,240	,000
AÜİ Faktörü	,056	2,089	,102
BHİ Faktörü	,657	,987	,399

Tablo.7: Araştırma Faktörleri-Eğitim Durumu Ortalamalar

Faktörler	Gruplar	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata
KİKA Faktörü	Lise	21	3,9724	,71441	,15590
	Ön lisans	148	3,6156	,78741	,06472
	Lisans	120	3,7215	,74865	,06834
	Yüksek Lisans	11	4,6509	,77871	,23479
	Total	300	3,7209	,78997	,04561
TİV Faktörü	Lise	21	3,1900	,78605	,17153
	Ön lisans	148	2,9839	,82257	,06762
	Lisans	120	2,9442	,79461	,07254
	Yüksek Lisans	11	4,1518	,89925	,27114
	Total	300	3,0252	,83929	,04846
Eİ Faktörü	Lise	21	3,3014	,56593	,12350
	Ön lisans	148	3,2945	,78027	,06414
	Lisans	120	3,2031	,73460	,06706
	Yüksek Lisans	11	4,6982	,91386	,27554
	Total	300	3,3099	,79940	,04615
AÜİ Faktörü	Lise	21	2,4762	,58043	,12666
	Ön lisans	148	2,5169	,64527	,05304
	Lisans	120	2,3458	,46651	,04259
	Yüksek Lisans	11	2,5909	,99544	,30014
	Total	300	2,4483	,59527	,03437
BHİ Faktörü	Lise	21	3,2857	,64365	,14046
	Ön lisans	148	3,0811	,78475	,06451
	Lisans	120	3,2083	,74918	,06839
	Yüksek Lisans	11	3,0000	,86603	,26112
	Total	300	3,1433	,76468	,04415

Tablo.8: Araştırma Faktörleri-Eğitim Durumu grup karşılaştırmaları

Faktörler	(I) Eğitim Durumu	(J)Eğitim Durumu	Ortalama Farkları (I-J)	Std. Hata	p
KİKA Faktörü	Önlisans	Lise	-,35677	,17884	,192
		Lisans	-,10589	,09421	,675
		Yüksek Lisans	-1,03530*	,23968	,000
	Lisans	Lise	-,25088	,18142	,511
		Önlisans	,10589	,09421	,675
		Yüksek Lisans	-,92941*	,24161	,001
TİV Faktörü	Lise	Önlisans	,20615	,18929	,697
		Lisans	,24583	,19201	,576
		Yüksek Lisans	-,96182*	,30213	,009
	Önlisans	Lise	-,20615	,18929	,697
		Lisans	,03968	,09972	,979
		Yüksek Lisans	-1,16797*	,25368	,000
	Lisans	Lise	-,24583	,19201	,576
		Önlisans	-,03968	,09972	,979
		Yüksek Lisans	-1,20765*	,25572	,000
Eİ Faktörü	Lise	Önlisans	,00690	,17592	1,000
		Lisans	,09835	,17845	,946
		Yüksek Lisans	-1,39675*	,28079	,000
	Önlisans	Lise	-,00690	,17592	1,000
		Lisans	,09144	,09267	,757
		Yüksek Lisans	-1,40365*	,23577	,000
	Lisans	Lise	-,09835	,17845	,946
		Önlisans	-,09144	,09267	,757
		Yüksek Lisans	-1,49510*	,23766	,000

### ***Büro/Ekip/Diğer Çalışma Yeri Değişkeni***

Çalışma yeri durumuna göre polislerin araştırma faktörlerine verdikleri ortalamalar tabloda verilmiştir. En yüksek ortalamalar temel faktör olan Kurum İçi ve Kurumlar arası Etkili İletişim Faktörü ne verildiği en düşük ortalamaların ise Ast-üst İletişimi Faktörüne verildiği görülmektedir. olan Kurum İçi ve Kurumlar arası Etkili İletişim Faktöründe Büro (3,74) çalışanları diğer kısım çalışanlarına göre daha yüksek ortalamalar verdikleri, Teknik İletişim Verimliliği Faktörüne (3,21) ve Ekip İçi İletişim Faktörüne (3,42) diğer kısım çalışanlarının daha yüksek puanlar verdikleri ve Ast-üst İletişimi (2,63) ve Bireysel Halkla İlişkiler (3,24) Faktörüne ise Ekip çalışanları daha yüksek puanlar vermişlerdir.

Polislerin çalışma yeri durumuna göre iletişim faktörlerinde bir anlamlı farklılık olup olmadığı "One Way ANOVA" ve Tukey testi ile araştırılmıştır. Analizlerde varyansların

homojen olup olmadığı Levene ve Welch testi ile tespit edilmiştir. Levene testi sonuçlarına göre tüm faktörlerin varyanslarının homojen olduğu ve sonuçların güvenilir olduğu anlaşılmıştır. (Levene  $p>0,05$ ).

Faktörlerin çalışma yeri durumuna göre istatistiksel olarak farklı olup olmadığı yine Anova testi ile incelenmiştir. Buna göre Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ile Ast-üst iletişimi faktöründe çalışma yerinde göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ).

Ortalamalar tablosu ve Tukey testi sonuçları incelendiğinde Büro (2.82) çalışanları Ekip (3.19) ve diğer (3.21) çalışma alanlarında görev alan polisler göre Teknik İletişim Verimliliği Faktörüne anlamlı olarak düşük ortalamalar vermişler ve yine büro (2.31) çalışanları ekip (2.63) çalışanlarına göre Ast-üst iletişimi Faktörüne anlamlı olarak daha düşük ortalamalar vermişler.

Tablo.9: Araştırma Faktörler-Çalışma Yeri Levene ve Anova Tablosu

	Levene	F	Sig
KİKA Faktörü	,605	,358	,699
TİV Faktörü	,074	7,951	,000
Eİ Faktörü	,736	2,375	,095
AÜİ Faktörü	,063	7,088	,000
BHİ Faktörü	,074	2,510	,083

Tablo.10: Araştırma Faktörleri-Çalışma Yeri Değişkeni Ortalamalar Tablosu

Faktörler		N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata
KİKA Faktörü	Büro	141	3,7486	,78687	,06627
	Ekip	82	3,6583	,84898	,09375
	Diğer	77	3,7369	,73519	,08378
	Total	300	3,7209	,78997	,04561
TİV Faktörü	Büro	141	2,8248	,76234	,06420
	Ekip	82	3,1950	,96124	,10615
	Diğer	77	3,2116	,75839	,08643
	Total	300	3,0252	,83929	,04846
Eİ Faktörü	Büro	141	3,2054	,80661	,06793
	Ekip	82	3,3780	,84740	,09358
	Diğer	77	3,4287	,71466	,08144
	Total	300	3,3099	,79940	,04615
AÜİ Faktörü	Büro	141	2,3156	,48701	,04101
	Ekip	82	2,6341	,75788	,08369
	Diğer	77	2,4935	,52248	,05954
	Total	300	2,4483	,59527	,03437
BHİ Faktörü	Büro	141	3,0390	,71980	,06062
	Ekip	82	3,2439	,83238	,09192
	Diğer	77	3,2273	,75457	,08599
	Total	300	3,1433	,76468	,04415

Tablo.11: Araştırma Faktörleri-Çalışma Yeri Değişkeni grup karşılaştırmaları tablosu

	(I) Çal. Yeri	(J) Çal. Yeri	Ort. Farkı (I-J)	Std. Hata	p
TİV Faktörü	Büro	Ekip	-,37025*	,11394	,004
		Diğer	-,38681*	,11626	,003
	Ekip	Büro	,37025*	,11394	,004
		Diğer	-,01656	,13019	,991
	Diğer	Büro	,38681*	,11626	,003
		Ekip	,01656	,13019	,991
AÜİ Faktörü	Büro	Ekip	-,31854*	,08078	,000
		Diğer	-,17790	,08242	,080
	Ekip	Büro	,31854*	,08078	,000
		Diğer	,14064	,09230	,281

## Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada Emniyet teşkilatında etkin iletişim becerileri araştırılmıştır. Emniyet teşkilatında etkin iletişimin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, hizmet süresi ve çalışma ortamına göre farklılaşma durumunu belirlemek amacıyla bu araştırma gerçekleştirilmektedir.

Edirne İli Emniyet teşkilatında görev yapan 300 polise anket uygulanarak polislerin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, hizmet süresi ve çalışma ortamı ile etkin iletişimin başarıya etkisi ölçeği önermelerine ilişkin sorulara yanıt vermeleri ile araştırmanın verileri toplanmıştır. Bu verilerin SPSS 20.0 istatistik paket programı ile değerlendirmeleri yapılmıştır.

Araştırmanın demografik sonuçları şu şekildedir: Araştırmaya katılan 300 polis 274'ünün erkek, 26'sının bayan olduğu görülmektedir. 148'i ön lisans mezunu, 120'si lisans mezunu, 21'i lise ve 11'i yüksek lisans ve üstü mezunu ve ilköğretim mezunu polisin olmadığı görülmektedir. Çalışma ortamı yönünden bireylerin 141'inin büro ortamında çalıştığı, 82'si ekip ve 77'si de diğer çalışma ortamlarında olduğu anlaşılmakta, 224 kişinin evli, 76 kişinin ise bekâr olduğu görülmektedir.

Araştırmamıza katılan polislerden elde edilen verilerin sonucunda Polislerin Etkili İletişim Faktörlerinin beş alt boyutta toplandığı anlaşılmaktadır. Buna göre beş faktörün araştırmayı açıklama yüzdesi toplam 61,513 tür. Birinci faktör olan "Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü" toplamda %28,906 gibi çok yüksek bir yüzde ile araştırmayı açıklamaktadır. Bu alt boyut (faktörlerin) isimleri ve varyans yüzdeleri aşağıdaki gibidir. Tabloya göre Polislerin etkili iletişim faktörlerinin başında Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü, en önemsiz faktörün ise Bireysel Halkla İlişkiler Faktörü olduğu anlaşılmaktadır.

### Araştırma Faktörleri

Faktörler	Varyans %	Kümülatif %
Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü	28,906	28,906
Teknik İletişim Verimliliği Faktörü	8,728	37,634
Ekip içi iletişim Faktörü	8,482	46,116
Ast-Üst İletişimi Faktörü	7,785	53,901
Bireysel Halkla İlişkiler Faktörü	7,612	61,513

Faktörlerin birbirleriyle ilişkili olup olmadığı ve varsa bu ilişkinin hangi yönde gerçekleştiğine yönelik korelasyon analizi sonuçlarına göre araştırmamızın en önemli faktörü olan Kurum İçi ve Kurumlar Arası İletişim Faktörü ile Teknik İletişim Verimliliği Faktörü arasında en yüksek ilişki düzeyi olduğu tespit edilmiştir. Buradan Mobese, POLNET ve benzeri tekniklerin polislerin Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişimi arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu durum bir sebep-sonuç ilişkisi doğurmamakla beraber Emniyet Teşkilatının bu tip teknik iletişim uygulamalarına daha fazla önem vermesi ve yeni teknolojileri uygulama konusunda daha istekli olması gerektiğini ortaya koymaktadır.



Yine Kurum İçi ve Kurumlar arası Etkili İletişim Faktörü ile Ekip İçi İletişim ve Bireysel Halkla İlişkiler faktörü arasında da orta dereceli ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir, Ast-Üst İletişimi Faktörü Arasında ise zayıf dereceli ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Araştırmanın en önemli faktörü ile Ast-üst iletişimi arasında herhangi bir ilişki tespit edilememiştir.

Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ile Ast-Üst İletişimi Faktörü ve Bireysel Halkla İlişkiler faktörü arasında da zayıf ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir.

Ekip İçi İletişim Faktörü ile Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ile orta dereceli ve pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir, Yukarıda da değinildiği gibi Ekip İçi İletişimin güçlendirilmesi hususunda Teknik İletişim uygulamalarının önemli olduğu görülmektedir. Bu ilişkilerin çift yönlü olduğu düşünüldüğünde Ekip İçi iletişimde Teknik İletişimin Verimliliğini arttırdığı söylenebilir. Ast-Üst İletişimi Faktörü ve Bireysel Halkla İlişkiler faktörü arasında ise zayıf dereceli ve pozitif bir ilişki olduğu görülmekte, Ast-Üst İletişimi Faktörü ile Bireysel Halkla İlişkiler Faktörü arasında da zayıf dereceli bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır.

Yaş ve Hizmet değişkeni ile araştırma faktörleri arasında yapılan korelasyon analizinde de sırasıyla; Yaş ile Ast-üst İletişimi Faktörü arasında zayıf dereceli ve negatif bir ilişki olduğu, Hizmet yılı ile Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ve Ast-Üst İletişimi Faktörü yine zayıf dereceli ve negatif bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum yaş ve deneyimin artması, Ast-üst iletişimi ve Teknik İletişimin Verimliliği üzerinde olumsuz bir etki yarattığı izlenimini doğurmaktadır.

Ancak Yaş ve hizmet süresi ile araştırmanın en önemli faktörü olan Kurum İçi ve Kurumlar Arası İletişim Faktörü arasında bir ilişkinin bulunmadığı görülmektedir. Sonuç olarak Yaş ve hizmet sürelerinin yani deneyimin Teknik İletişim ve Ast-üst iletişimini olumlu etkilemediği hatta zayıf bir düzeyde aralarında olumsuz bir ilişki bulunduğu nu göstermektedir.

Araştırmamızın sonucunda cinsiyet farklılıklarının etkili iletişim faktörleri arasında anlamlı bir farklılık oluşturduğu ortaya çıkmakta, ancak beklentimizin ötesinde bir sonuç olarak kadın polislerin ortalamalarının anlamlı olarak erkeklere göre daha düşük çıktığı anlaşılmaktadır. Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü, Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ve Bireysel Halkla İlişkiler Faktöründe erkek polislerin kadın polislere göre anlamlı olarak yüksek ortalamalar verdiği görülmektedir.

Medeni durum farklılıklarına yönelik temel sonucumuz Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktöründe, evli polislerin bekar polislere göre daha anlamlı olarak yüksek ortalamalar verdiği görülmektedir.

Eğitim durumuna göre temel beklenti, eğitim düzeyinin artmasının Polislerin Etkili İletişim Başarılarını olumlu olarak farklılaştırdığı yönündedir. Buradan bir beklediğimiz yönde, birde pek çok araştırmanın tersine bir sonuçla karşılaşmıştır. Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü, Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ve Ekip İçi İletişim Faktöründe Yüksek Lisans Mezunlarının anlamlı olarak en yüksek iletişim başarısına sahip oldukları anlaşılmaktadır. Buradaki ilginç sonuç; lise mezunu polislerin, ön lisans ve lisans mezunlarına oranla, Kurum İçi ve Kurumlar arası İletişim Faktörü, Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ve Ekip

İçerik İletişim Faktöründe ön lisans ve lisans mezunlarına oranla anlamlı olarak iletişimde daha başarılı oldukları tespit edilmiştir. Buradan çıkarılabilecek en önemli sonuç Yüksek Lisans eğitiminin polislerin etkili iletişimi açısından önemli olduğu ve Emniyet Teşkilatının personelinin Yüksek Lisans eğitime destek vermesi gerektiği anlaşılmaktadır. Ancak ön-lisans ve lisans düzeyinde polislerin iletişim becerileri yönünden tekrar ele alınmaları ve gerekirse bir eğitim programına tabi tutulmaları gerekmektedir.

Çalışma yeri durumuna göre Kurum İçi ve Kurumlar arası Etkili İletişim Faktöründe “Büro” çalışanlarının daha başarılı oldukları, Ancak Teknik İletişim Verimliliği Faktörü ve Ekip İçi İletişim Faktöründe ise “diğer kısım” çalışanlarının daha başarılı oldukları görülmektedir. Ast-üst İletişimi ve Bireysel Halkla İlişkiler Faktöründe ise “Ekip” çalışanlarının daha başarılı oldukları anlaşılmaktadır.

Mustafa Üstün’ün İstanbul Emniyet Teşkilatında uygulamasını yaptığı çalışmasında Polislerin sağlıklı iletişim kurabilen ast ve üstlerin, iş verimliliğinin artacağı tespit edilmiş, ancak Emniyet Teşkilatı’nın medya ile iletişimi konusunda negatif sonuçlar elde edildiği görülmüştür. Aynı zamanda halkla iletişim konusunda emniyet teşkilatı çalışanlarında teşkilata yönelik pozitif bir algının olduğu da tespitler arasında yer almaktadır. Diğer kurum ve kuruluşlar ile iletişimin ise sorunlu olduğu da belirlenmiştir. Farklı olarak araştırmamız da emniyet teşkilatı açısından ilk ve en önemli faktör olarak “kurum içi ve kurumlar arası iletişim faktörü” olduğu ortaya çıkmaktadır.

Araştırmada elde edilen sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki öneriler getirilebilir:

- Polis Teşkilatında örgütsel iletişim ortamının güçlendirilmesi gerekmektedir.
- Örgütsel iletişim kalitesinin geliştirilmesi teşkilattaki başarıyı artıracaktır.
- Polis teşkilatı mensuplarının halkla ve birbirleriyle kurdukları iletişimde empati kurabilmeleri gerekmektedir.
- Emniyet teşkilatına yeni girecek polislerin seçiminde empati ve iletişim becerileri gelişmiş olanlar tercih edilmelidir.
- Emniyet teşkilatında polislerin iletişim ve empati düzeylerini geliştirmeye yönelik eğitimler verilmelidir.
- Emniyet teşkilatında görev yapacak polislerin eğitiminde iletişimin meslekteki önemi hakkında detaylı bilgi verilmelidir.
- Polisin halk üzerindeki imajının güçlendirilmesi için polislerin halkla olan ilişkilerinde iletişim becerilerini iyi kullanmaları gerekmektedir.
- Emniyet teşkilatında etkili iletişim ortamının sağlanması polislerin performanslarını ve başarılarını artıracaktır.

### Kaynakça

- Akıncı, Z. Beril, Kurum Kültürü Ve Örgütsel İletişim, İstanbul, 1998.
- Baltaş, Zuhâl, Baltaş, Acar. Bedenin Dili. 3. Baskı. İstanbul, 1992.
- Burton, Graeme, Görünenden Fazlası, Çeviri: Nefin Dinç, İstanbul, 1995.
- Can, Halil, Organizasyon ve Yönetim, Adam Yayıncılık, Ankara, 1992.
- Messe Edwin, Community Policing and the Police Officer, Perspectives on Policing Journal, n15 Jan 1993, Cambridge.
- Green Egan, Lynch K. Ronald G. Lynch Scott R. The Police Manager Seventh Edition  
Routledge New York USA 2015.
- Erdoğan, İrfan, İletişimi Anlamak, Ankara, 2005.
- Oskay, Ünsal, İletişimin ABC'si, İstanbul, 3.Baskı, 2001.
- Seçer, B, Bilişim Teknolojileri ve Örgütsel İletişim, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İzmir, 2001.
- Üstün Mustafa, Emniyet Teşkilatı'nda İletişim ve Çalışanların Verimliliğine Etkisi İstanbul Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Uygulama, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul 2007,
- Tutar, Hasan, Yılmaz, M.Kemal, Genel İletişim, Kavramlar ve Modeller, 5.Baskı, Ankara, 2005.
- [www.tdk.gov.tr](http://www.tdk.gov.tr)
- [www.etymonline.com](http://www.etymonline.com)
- [www.siyasaliletisim.org](http://www.siyasaliletisim.org)