

# POLİSLERİN İLETİŞİM BECERİLERİNİN BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE EMPATİK EĞİLİMLERİNE GÖRE İNCELENMESİ

## Examination of Relationship between Five Factors Personality Traits, Empathic Disposition of Policemen and Their Communication Skills

Ruhi YİĞİT\*

M. Engin DENİZ\*\*

### Özet

**B**u araştırmanın amacı, polislerin beş faktör kişilik özellikleri, empatik eğilim ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi belirleyerek, empati ve beş faktör kişilik özelliklerinin iletişim becerilerini yordayıp yordamadığının incelenmesidir. 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 479 polisin 436'sı (%91) bay ve 43'ü ise (%9) bayandır. Örneklemi oluşturan polislerin %15'i 20-30, %54.3'ü 30-40, %28'i 40-50 ve %2.7'si ise 50 yaş ve üzeri aralığında yer almaktadır. Polislerin %10.9'u lise, %62.2'si önlisans, %23.8'i lisans ve %3.1'i lisansüstü eğitime sahiptir. Araştırma sonuçlarına göre polislerin iletişim becerileri ile empati puanları ve beş faktör kişilik özelliklerinden duygusal dengesizlik arasında negatif yönlü; dışadönüklük, deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve sorumluluk arasında ise pozitif yönlü anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Polislerin empati puanlarının iletişim becerileri puanlarını yordadığı görülmektedir. Beş faktör kişilik özellikleri de bütün olarak iletişim becerileri puanlarını yordamaktadır. Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde, duygusal dengesizlik/nevrotizm ( $\beta=-.287$ ) ve yumuşak başlılık ( $\beta=.190$ ) alt boyutlarının iletişim becerileri üzerinde önemli

\* Dr., Konya Emniyet Müdürlüğü, dr.ruhi-yigit@hotmail.com

\*\* Doç. Dr., Konya Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi, engindeniz@selcuk.edu.tr

yordayıcılar olduğu görülmektedir. Dışadönüklük, deneyime açıklık ve sorumluluk alt boyutları ise iletişim becerilerini yordama da önemli bir etkiye sahip değildir.

**Anahtar Kelimeler:** Polis, Kişilik özellikleri, Empatik eğilim, İletişim becerileri.

### Abstract

**M**ain objective of this study is to examine the relationship between personality traits, emphatic disposition of policemen and their communication skills. Research data has been obtained by using personality test based on adjectives, Emphatic disposition scale and communication skills inventory. The research has been made in accordance with general scanning method. Of the 479 policemen participating in the test, 436 of them (%91) are males, 43 of them (%9) are females. Of the policemen consisting the sampling, %15 of them are between 20-30 ages, %54.3 of them are between 30-40 ages, %28 of them are between 40-50 ages and %2.7 of them are 50 or higher ages. Of the policemen taking part in the test, %10.9 of them have high school education, %62.2 of them have two year degree education, %23.8 of them have undergraduate education and %3.1 of them have graduate education. According to the study results, there is a significant relationship between communication skills of policemen and their emphatic scores. Given the test results it has been determined that there is a positive and meaningful relationship between communication skills of policemen and being introvert, openness to change mildness and responsibility. However, it has been determined that there is a negative relationship between communication skills of policemen and emotional instability.

**Key Words:** Policeman, Personality traits, Emphatic disposition, Communication skills.

### Giriş

Polisin yaşamında, kişilik özelliklerinin yanında, iletişim becerileri, empatik eğilim faktörleri de önem taşımaktadır. Polisin kişilik özellikleri hem mesleğe giriş hem de mesleki yaşamda önem arz etmektedir. Etkili iletişim becerileri, her türlü insan ilişkisinde ve her türlü meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı olabilmektedir. Özellikle insanlarla daha fazla bir arada olunması gereken mesleklerde çalışanların iletişim becerilerine

daha fazla hâkim olmaları gerekmektedir.

Polislik de en çok iletişim gerektiren mesleklerden biridir. Etkin iletişim güvene dayalı ilişkilerin kurulması, empati becerisinin geliştirilerek açık ve samimi iletişimin sağlanması ile mümkün hale gelir. İletişim, empati ve yönetim birbirinden ayrılmaması gereken aksine birbirlerini tamamlayan süreçler olarak görülmelidir. Bu araştırmanın amacı, polislerin kişilik özellikleri, empatik eğilim ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesidir.

## 1. İletişim Becerileri

İnsanların sahip olduğu bilgi, beceri ve yeteneklerle sergilediği her türlü davranış ile kişilik özellikleri yaşamını etkilemektedir. Önem taşıyan becerilerden biri de “iletişim becerileridir. Kişilik özelliklerinin iletişim becerileri üzerindeki etkisi bilinen bir gerçektir. Kişilik özellikleriyle birlikte iletişimde ön plana çıktığı düşünülen önemli bir diğer değişken ise empatik eğilimdir. Literatürde iletişim kavramının değişik tanımları bulunmaktadır. Bir tanıma göre iletişim, “bilginin, semboller, işaretler, davranışlar, mimikler vb. şeklinde bir yerden bir başka yere aktarılmasıdır (Budak, 2005:390). Bir başka tanıma göre iletişim, “bir birimden çıkan bilginin, haberin karşı birime ulaşması, onda bir etki uyandırması ve bunun ilk birime geri dönmesi sürecidir” (Köknel, 2005:35). Toplum yapısı içerisinde kişilerin bir arada bulunması ve ilişkilerin devamını sağlayan yine iletişimdir (Gürgen, 1997:31). Kişiler arası ilişkilerde insanın kendisini yönlendirmede ve değişen gereksinimlerini karşılamada kullanılan iletişim, yaşamın ayrılmaz bir parçası ve toplumsallaşma sürecinin özüdür. “İletişimin olduğu yerde etkileşim, etkileşimin olduğu yerde iletişim vardır” (Zillioğlu, 1993:5) Bireyler, grup(lar) ve toplum (kitle) yaşadıkları sürece iletişime muhtaçtırlar.

İletişim aracının iyi kullanılması iletişime giren kişilerin beceri ve yetenekleri ile doğru orantılıdır. İletişim becerisi olarak tanımlayacağımız bu yetenekle, taraflar birbirlerini anlama ve kendilerini anlatmayı başarabilirler. Bu beceri geliştirilmez ise tam anlaşma sağlanamaz, dolayısıyla kalıcı ortaklıklar, birliktelikler oluşturulamaz. İnsanların hayatlarının her alanında kullandıkları iletişim yaşamlarının hem doğal hem de çok önemli bir parçasını oluşturmaktadır. İnsanlar başkalarıyla bir arada olabilmek onları anlayabilmek, kendilerini anlatabilmek ve etkileyebilmek yani toplumsallaşabilmek için iletişim kurar. Bunun da

ötesinde bireyler kendileriyle ve başkaları ile iletişim kurarak kişiliklerini de tanımlama olanağını kazanırlar. Birçok faktör iletişim sürecine etki eder ve bu süreci olumlu ya da olumsuz şekilde etkiler. Bunları: kişisel faktörler, fiziksel faktörler, sosyal faktörler şeklinde sıralayabiliriz. Kişisel faktörler: kişinin duygu, düşünce ve değer yargılarını; fiziksel faktörler: görünüş özellikleri ve kalıtımı; sosyal faktörler ise: statü (konum) ve toplum içerisindeki itibarını vs. kapsamaktadır (Koçel, 2010:533-534).

## 2. Kişilik Özellikleri

Bireylerin iletişim becerileri ile ilgili değişkenlerden biri de kişilik kavramıdır. Kişilik, Kişinin çevresiyle ve kendisiyle kurduğu, onu diğerlerinden ayıran ilişkiler bütünüdür. Cüceloğlu (1998:404). Kişilik, kişinin diğer kişilerle karşılıklı etkileşim tarzlarına veya kişinin kendine atfettiği ve toplumdaki işlevine göre edindiği rollere dayanarak tanımlanır. Her kişilik tanımı davranışın farklı türleri üzerinde yoğunlaşır. Bu da onların araştırma düzenlerinde farklı teknikler kullanmalarına yol açar (Arkonaç, 2000:378). Kişilik bireyin özel ve ayırıcı davranışlarını içermektedir. Özel olmasının nedeni, bireyin sıklıkla yaptığı ya da en tipik davranışlarını temsil etmesindedir. Ayırıcı olmasının nedeni ise, bu davranışların kişiyi başkalarından ayırt edici olmasıdır. Morgan (1998), kişilik özellikleri de bu faktörlerden biridir (McCrea ve Costa, 1997:509-516). Her bir kuram ve kuramcı, kendi kuramsal yapısı bağlamında kişiliği ele alır ve tanımlar. Örneğin Alport'a göre kişilik, bireyin içsel yapısında yer alan, bireyin duygu ve düşüncelerini yönlendiren bir gerçektir. Rogers'a göre kişilik, bireyin deneyimleri ile şekillenen örgütlenmiş kendilik algısıdır. Freud'a göre kişilik, bilinçdışı, örtük ve bilinmeyen bir bütündür. Davranışçılığın önemli temsilcilerinden olan Skinner'e göre kişiliğin yapı olarak tanımlanması gereksizdir (akt. Aiken, 1999).

Bazı kişiler, yeni ve farklı düşüncelere, davranışlara karşı hoşgörülü, açık ve kabul edicidirler. Bazıları ise, bunun tam tersi yapıdadırlar. Öte yandan dikkatli, organize olmuş ve etik davranma eğiliminde olan bireyler de toplumda yer almaktadır. Uyumlu, toplumsal ilişkilerde yumuşak huylu bireyler de vardır. Enerjik ve toplumsal çevresi oldukça geniş kişiler de görülebilir. Tüm bu özelliklere sahip bireyleri tanımlayan kişilik modeli, beş faktör modelidir (McCrea ve Costa, 1997:509-516). Beş faktör yaklaşımının temelini, algılanan farklı kişilik özelliklerinin çeşitli kültürlerin günlük yaşamlarındaki söylemlerine yansıtacağı ve

bireysel farklılıkların dilde farklı sözcükler halinde kodlanacağı görüşü oluşturmaktadır (Somer, 1998:35-62). Beş faktör modeli, tarihsel süreçte belli çalışmalar sonucunda şekillenmiştir. Bu bağlamda yapmış olduğu çalışmalarının sonucunda Norman (1963), kişiliği açıklayan beş güçlü faktörün olduğunu saptamıştır. Bu aktörleri; dışadönüklük (extroversion), yumuşak başlılık/uzlaşabilirlik (agreeableness) sorumluluk conscientiousness), duygusal dengeliklik (emotional stability) ve kültür (culture) olarak isimlendirmiştir (akt. Somer, 1998:35-62).

### 3. Empatik Eğilim

İletişimle yakından ilgili diğer bir kavram da empatidir. 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 dâhil edilmesi 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, 1983:103-124). Empatik olma duygusal anlamda zeki davranışın ana özelliğidir (Göçet, 2006:24). Empati kavramı günlük yaşamda özellikle de sağlıklı bir iletişim kurmada yadsınamaz öneme sahiptir. İnsanlar kendileriyle empati kurulduğunda anlaşıldıklarını ve kendilerine önem verildiğini hissederler. Diğer insanlar tarafından anlaşılma ve önem verilmek ise bizi rahatlatır; kendimizi iyi hissederiz (Dökmen.2004:147). Yakın ve samimi ilişkiler empatinin gücü ile gelişir ve olgunlaşır. LaFollette (1999:135), başkalarının davranışlarını yorumlamayı ve değerlendirmeyi bilmek son derece önemlidir demektedir. Bu becerinin en önemli ve etkili yolu empati becerisini geliştirerek muhataplarımızı anlayabilmekten geçmektedir. Empati becerisi ve eğilimleri yüksek olan, bu nedenle diğer insanlara yardım eden kişilerin çevreleri tarafından benimsenmesi ve sevilmesi olasılığı da yüksektir.

Dökmen (1994:120) empatiyi, empatik eğilim (EE) ve empatik beceri (EB) olmak üzere iki boyutta ele alarak, iki yönüyle tanımlamıştır. Empatik eğilim bireyin günlük yaşamda empati kurma potansiyelidir. Empatik beceri, bilişsel ve duygusal alanları içermekle birlikte, empatik eğilim daha çok duygusal öğeleri içermektedir. Duyguları anlama, duygusal yaşantılardan etkilenme dolayısı ile yardım etme isteği, empatik eğilimi yüksek olan bireylerde söz konusudur İçinde bulunduğu yeri ve konumu kavrayan, konumunun gerektirdiği davranışları sosyal etkileşim

sonucunda öğrenerek içselleştiren, kendi iç dünyasında hissederek özümseyen birey; aldığı kararlarda ve davranışlarında sorumluluk duygusu ile yüklü olarak hareket edecek ve yanlış yapma oranını azaltacaktır. Bireyi; bilişsel düzeyde empati kurma, yardım için harekete geçirmeyebilir, ancak; duygusal duyarlılığı yani empatik eğilimi varsa, karşısında ki bireyin hissettiklerini hisseder ve anlama-paylaşma davranışı gösterebilir (Çicek, 2006:5). Sosyal hayata uyum sağlamanın koşullarından biri, toplumla ve toplumun diğer üyeleriyle yaşanan çatışmaları yapıcı yollarla çözümleyebilmekten geçmektedir. Yaşanan engellemelerin ve çatışmaların yapıcı yollarla çözümlenmesi iletişim becerileri ve empatik becerilerin etkin kullanımıyla gerçekleştirilebilmektedir (Aranson, Wilson, Akert, 1999; Frey, Hirschtein, Guzzo, 2000; akt. Kurtyılmaz, 2005:41). İletişim becerileri aynı zamanda günlük yaşamın hemen her alanında kişiler arası ilişkiyi kolaylaştırıcı bir etkiye de sahiptir. Kişilerarası ilişkilerin yoğun bir şekilde yaşandığı mesleklerden biri de polisliktir. İletişim, polislik mesleğinde tüm süreçlerde aktif olarak kullanılır. Doğrudan insana hizmet veren polislikte, suç işleyen, suça maruz kalan ya da diğerleriyle kurulan iletişim son derece önemli ve gereklidir. Bu noktada polisin sahip olduğu kişilik özelliklerinin yanında iletişim becerileri ve empatik eğilim bireye ulaşma, sorunları tanımlama ve yardım etme işlevini yerine getirirken yararlandığı en önemli araçlardan birisi olacaktır. Polisler görevleri sırasında yoğun kişilerarası ilişkiler yaşarken hem toplumu etkilemekte hem de toplumdan etkilenmektedir. Polisler, genellikle olağan üstü olaylarla karşılaşmakta ve hayati tehlikelerle birlikte görevini sürdürmektedir. Zamanla polislik görevi ile ilgili koşullar polis kişiliğini çok güçlü biçimde etkilemektedir.

Yukarıdaki açıklamalar doğrultusunda bu araştırmanın amacı, polislerin beş faktör kişilik özellikleri, empatik eğilim ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi belirleyerek, empati ve beş faktör kişilik özelliklerinin iletişim becerilerini anlamlı düzeyde yordayıp yordamadığının incelenmesidir.

#### **4. Araştırmanın Yöntemi**

##### **4.1. Evren ve Örneklem**

Araştırmaya Konya ilinde katılan 479 polisin 436'sı (%91.0) bay ve 43'ü ise (%9) bayandır. Örneklemi oluşturan polislerin %15'i 20-30, %54.3'ü 30-40, %28'i 40-50 ve %2.7'si ise 50 yaş ve üzeri aralığında yer

almaktadır. Tesadüfi örneklem yöntemiyle belirlenmiştir. Polislerin %10.9'u lise, %62.2'si ön lisans, %23.8'i lisans ve %3.1'i lisansüstü eğitime sahiptir.

## 5. Veri Toplama Araçları

### 5.1. 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 güvenilirlik 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.

### 5.2. 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 (Ersanlı ve Balcı, 1998).

### 5.3. 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.

## 6. Verilerin Analizi

Verilerin istatistiksel analizinde iletişim becerileri, empati ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin saptanmasında Pearson momentler çarpım korelasyon katsayısı tekniği kullanılmıştır. Empati ve beş faktör kişilik özelliklerinin iletişim becerilerini yordayıp yordamadığının belirlenmesinde ise çoklu regresyon analizi tekniğinden yararlanılmıştır.

## 7. Araştırmanın Bulguları

**Tablo 1:** İletişim Becerileri ile Empati Arasındaki İlişki

		Empati
İletişim Becerileri	r	.42***

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

Polislerin iletişim becerileri ile empati puanları arasında anlamlı düzeyde bir ilişki belirlenmiştir ( $r = .42, p < .001$ ).



**Tablo 2:** İletişim Becerilerinin Yordayıcısı Olarak Empati

Bağımsız Değişken	<i>R</i>	<i>R</i> <sup>2</sup>	<i>F</i>	<i>β</i>	<i>t</i>
Empati	.417	.174	99.910***	.417	9.996***

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

Tablo 2’de görüldüğü gibi polislerin empati puanlarının iletişim becerileri puanlarını yordadığı görülmektedir (*R*=.417, *R*<sup>2</sup>=.174, *F*=99.910, *p*<.001). Empati düzeyi iletişim becerilerindeki toplam varyansın %17.4’ünü açıklamaktadır.

**Tablo 3:** İletişim Becerileri İle Kişilik Özellikleri Alt Boyutları Arasındaki İlişki

		Duyusal Dengesizlik-Neurotizizm	Dışadönüklük	Deneyime Açıklık	Yumuşak başlılık	Sorumluluk
İletişim Becerileri	<i>r</i>	-.27***	.28***	.26***	.32***	.30***

Polislerin iletişim becerileri ile kişilik özelliklerinden duygusal dengesizlik arasında negatif yönlü, dışadönüklük, deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve sorumluluk arasında ise pozitif yönlü anlamlı ilişkiler saptanmıştır.

**Tablo 4:** İletişim Becerilerinin Yordayıcısı Olarak Kişilik Özellikleri

Bağımsız Değişken	<i>R</i>	<i>R</i> <sup>2</sup>	<i>F</i>	<i>β</i>	<i>t</i>
Duyusal Dengesizlik	.431	.185	21.437***	-.284	-6.604***
Dışadönüklük				.119	1.526
Deneyime Açıklık				.030	.334
Yumuşak başlılık				.190	2.131*
Sorumluluk				.018	.207

\**p*<.05 \*\*\**p*<.001

Tablo 4 incelendiğinde beş faktör kişilik özelliklerinin bütün olarak iletişim becerileri puanlarını yordadığı görülmektedir ( $R=.431$ ,  $R^2=.185$ ,  $F=21.437$ ,  $p<.001$ ). Beş faktör kişilik özellikleri (duygusal dengesizlik/nevrotizm, dışadönüklük, deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve sorumluluk) iletişim becerilerindeki toplam varyansın %18.5'ini açıklamaktadır. Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t Testi sonuçları incelendiğinde, duygusal dengesizlik/nevrotizm ( $\beta=-.287$ ) ve yumuşak başlılık ( $\beta=.190$ ) alt boyutlarının iletişim becerileri üzerinde önemli yordayıcılar olduğu görülmektedir. Dışadönüklük, deneyime açıklık ve sorumluluk alt boyutları ise iletişim becerilerini yordama da önemli bir etkiye sahip değildir.

### **Tartışma ve Sonuç**

Polislerin kişilik özellikleri, empatik eğilim ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi araştırmasında elde edilen bulgular çerçevesinde aşağıdaki tartışma gerçekleştirilmiştir. Araştırmadan elde edilen ilk bulguda, polislerin iletişim becerileri ile empati puanları arasında anlamlı düzeyde bir ilişki belirlenmiştir. Polislerin empati puanlarının iletişim becerileri puanlarını yordadığı görülmektedir. Polislerin iletişim becerileri ile empatik eğilimleri arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Günlük yaşamda her çeşit bireyle iletişim sağlayan polislerin, bireyleri doğru bir şekilde anlayarak işlerini yürütmeleri son derece önemlidir. Kişilerarası iletişimde ise empatinin önemi yansınmaz. Günlük yaşamın hemen her kesiminde empatik anlayış, insanları birbirine yaklaştırma, iletişimi kolaylaştırma özelliğine sahiptir. İnsanlar kendileriyle empati kurulduğunda, anlaşıldıklarını ve kendilerine önem verildiğini hissederler.

Dökmen (2003:146) empatik eğilimin iletişim becerileri ile ilişkili olduğu ve empatik durumdaki iyileşmenin iletişimi olumlu etkilediği yönünde ifadeler içeren pek çok çalışmaya rastlamak mümkündür. Karlsberg ve Karlsberg (1994:134-142) yaptıkları araştırmada, yakın ilişki ve duygulanım arasındaki bağı karşılıklı empati ile arttığını ve bunun duygusal açılımı başlattığını gözlemişlerdir. Tiernan (2003:758-762) kanser hastalarına bakım veren sağlık çalışanları için geliştirilen iletişim eğitim modellerini incelediği literatür tarama çalışmasında; didaktik yaklaşım, rol oynama-geribildirim verme ve yaşantısal yaklaşımın iletişim becerileri eğitiminde temel olduğu sonucuna ulaşmıştır. Korkut (2004:121), kişinin sahip olduğu iletişim becerilerinin artmasının kişiler arası ilişkilerin etkililiğinde de artışa neden olduğunu

ifade etmiştir. Kuzu (2008:74) ile Arifoğlu ve Razi (2011:7-11)'nın yaptığı çalışmada, hemşirelik öğrencilerinin empatik eğilimleri ile iletişim becerileri arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur, bu bulgu, etkili iletişim kurabilmek için empatik eğilimin geliştirilmesinin önemli olduğunu belirten konuyla ilgili yayınları da desteklemektedir (Öz, 1998:32-38, Tutuk vd., 2002:36-42; Hacıoğlu, 2007:81).

Aydın (1996:1), empatinin günlük yaşamdaki öneminden hareketle farklı meslek gruplarındaki kişilerin empati düzeyleri ile kişilerarası ilişki tarzlarını araştırdığı çalışmasında kimi kaynaklarda yardım meslekleri olarak da adlandırılan doktorluk, öğretmenlik, polislik gibi mesleklerde çalışan kişilerin empati düzeyleri mühendis ve teknisyenlerden oluşan ikinci gruba göre anlamlı şekilde yüksek bulunmuştur. Austin vd. (2005:1395-1405), 156 birinci sınıftaki tıp öğrencisinin duygusal zekâ ve hekim empati ölçümleri ile, iletişim becerileri eğitimi hakkındaki hislerini değerlendirmişlerdir. Araştırma sonucunda, Yüksek duygusal zekâyâ sahip öğrencilerin iletişim becerileri ile ilgili olumlu duygularını bildirdikleri görülmüştür. Ceyhan (2006:367-379), etkili iletişim için gereken becerilerden bahsetmekte, bu beceriler arasında empatik anlayış sergilemeyi de saymaktadır. Brems, Fromme ve Johnson (1984:189-200), empati eğitiminin kişiler arası ilişkileri olumlu yönde etkilediğini, kendini açmayı arttırdığını ortaya koymuşlardır. Dökmen (1988:155-190), Aşamalı Empati Sınıflaması'nda, empati kavramını, bilişsel, duygusal ve davranışsal bileşenlerinin tümüyle ele almaktadır ve bu çalışmadaki bulgular, empatik becerinin zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerilerinin tümüyle ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. İlişkiler arasındaki farklar çok küçük olmasına rağmen bu değerlere bakıldığında en düşük ilişkinin duygusal iletişim becerileri ile çıktığı görülür. Bu durum, empatik becerinin, duygusal iletişim becerilerine kıyasla zihinsel ve davranışsal iletişim becerilerini daha iyi yordadığını ortaya koymaktadır. Feshbach'a göre (1982; akt, Barnett, 1990:146-162) empati, bireye sosyal uzlaşma, ileri düzeyde farkındalık, iletişim becerisi ve duygusal beceri kazandırırken, ileri düzeyde acıma, önemseme, sınırlılık ve kırgınlık gibi diğer antisosyal davranışların da kontrol altına alınmasına yardımcı olmaktadır (Caputo, 1994:190).

İletişim kalitesinin artması empati kabiliyetinin düzeyi ile doğru orantılıdır. İletişimde kalite artışı, iletişime konu olan mesajın içeriğini iyi anlamaya, dolayısıyla o mesajı oluşturan sorunun kaynağına inmeye bağlıdır. Sorunu en ince ayrıntısıyla tanımlamak ve kodlara dökülebilmek

için empatik yaklaşımla algılama, bilme ve duyumsama (duygusama) becerilerini gösterme önem taşımaktadır. Bireyler arası iletişimin yoğun olarak yaşandığı süreçlerden biriside evlilik ilişkisidir, Yıldırım'ın (2001:176) boşanma ile eşlerin eğilimleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, evliliği sürdürenlerin boşananlara, bayanların erkeklere göre empatik eğilim puanlarının anlamlı düzeyde yüksek olduğunu bulmuştur. İlköğretim ikinci kademe öğrencilerinin empatik eğilim düzeylerine göre çatışma çözme davranışlarında fark olup olmadığı inceleyen Rehber ve Atıcı (2009:323-342), empatik eğilim düzeyi düşük olan öğrencilerin saldırganlık davranışları empatik eğilim düzeyi yüksek olanlara göre daha yüksek empatik eğilim düzeyi yüksek olan öğrencilerin problem çözme davranışlarının, empatik eğilim düzeyi düşük olanlara göre daha yüksek olduğunu bulmuştur. Uğur (2007:7-216), empatik düşünebilen öğrencilerin iletişim becerilerinin arttığı sonucuna ulaşmıştır.

Polislerin iletişim becerileri ile kişilik özelliklerinden duygusal dengesizlik arasında negatif yönlü, dışadönüklük, deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve sorumluluk arasında ise pozitif yönlü anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Duygusal dengesizlik/nevrotizm ve yumuşak başlılık alt boyutlarının iletişim becerileri üzerinde önemli yordayıcılar olduğu görülmektedir. Dışadönüklük, deneyime açıklık ve sorumluluk alt boyutları ise iletişim becerilerini yordamada önemli bir etkiye sahip değildir. Kişilik özelliklerinden Duygusal dengesizlik alt boyutunun iletişim becerileri ile ters yönde ilişki göstermesi beklenen bir sonuçtur (Tamir, Robinson ve Clore, 2002:663-667). Duygusal açıdan dengesiz olan ergenler, olumsuz duyguları daha çok işleme eğiliminde olabilirler. Olumsuz yaşam olayları ile birlikte gerçekleşen olumsuz duygu ve düşünceler, bireyin kendini yıkıcı davranışlar sergilemesine ve dolayısıyla duygusal açıdan dengesizlikler yaşamasına neden olmaktadır (Heady ve Wearing, 1992:731-739). Bu da, onların düşük düzeydeki öznel iyi oluşlarının kaynağını oluşturabilir. Zira duygusal dengesizlikle birlikte bireylerin davranışında, ani değişiklikler ve ölçsüzlükler beklenmekte, kişiler sevgi gibi olumlu duygularını göstermekte ya da bu duygularını gösteren başkalarına gerekli tepki vermekte zorlanabilmektedirler. Duygusal dengesizliğin polislerin iletişim becerilerini olumsuz etkilemesi beklenen bir olgudur.

Polislerin iletişim becerilerini olumlu ve pozitif yönde etkileyen yumuşak başlılık boyutunda ise, kişilerarası ilişkilerde polislerin yumuşak başlı bir şekilde davranmalarının bireyler üzerinde olumlu etkisi hissedilmektedir. Zira uzlaşmacı kişilerin sempatik ve yardıma istekli

oluşları, başkalarının da yardımsever olacağına yönelik olumlu bakış açıları, ayrıca güvenli, dürüst, alçakgönüllü ve merhametli yaklaşımları, kişiler arası ilişkileri olumlu yönde etkileme potansiyeline sahiptir ve böylece bu özellikler, iletişim becerileriyle olumlu yönde ilişkinin oluşmasına katkı sağlıyor olabilir. Polislerin dışa dönüklük, deneyime açıklık ve sorumluluk kişilik alt boyutlarının iletişim becerilerini yordama da önemli bir etkiye sahip olmadığı da araştırmada elde edilen bulgulardandır. Aslında, kişilerarası ilişkilerde, bakıldığında, bireylerin çevredeki kişi ve nesnelere daha fazla dikkate aldığı, dış dünyayı daha çok odağına koyduğu dışa dönüklük düzeyinin iletişim düzeyini olumlu etkilemesi beklenen bir olgudur. Aktif imgelem, iç duygulara duyarlılık ve entelektüel merak özellikleri dolayısıyla da deneyime açıklık iletişim becerilerinde iyi olmayı teşvik edici özellikler olarak görünmektedir. Sorumluluk alt boyutu ise, ahlaki disiplinle ilişkilidir. Bu özelliğin de kişiler arası ilişkileri olumlu yönde etkileme potansiyeline sahip oluşu, uzlaşılabilirlik boyutundakine benzer bir yorumu doğurmaktadır.

Gültekin'in (2009:219) çalışmasında, polisin iş başarısı ile açıklık, uyumluluk ve sorumluluk özelliği arasında olumlu yönde ve düşük düzeyde anlamlı; duygusal dengesizlik özelliği arasında olumsuz yönde ve düşük düzeyde anlamlı ilişki bulunmaktadır. Araştırmamıza benzer bulguların elde edildiği Toy'un (2007:111) iletişim becerileri ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelendiği ve çalışmamızla benzer sonuçlar elde ettiği çalışmasında, beş faktörün hepsinin, iletişim becerileri puanlarının tümüyle anlamlı ilişkiler ortaya koyduğu görülmüştür. Dışa dönüklük, Deneyime açıklık, uzlaşılabilirlik ve sorumluluk kişilik özellikleri ile olumlu yönde anlamlı zayıf ilişkiler bulunmuştur. Duygusal dengesizlik boyutu ile ise negatif yönlü anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

Erkoç'un (2008:79) çalışanlara yönelik yaptığı araştırmada, çalışanların çalışma arkadaşlarıyla iletişimleri ile kişilik özellikleriyle anlamlı düzeyde ilişkili olmadığını bulunurken, yöneticilerle iletişim boyutunda ise, kişilik boyutlarından sorumluluk bilinci ve duygusal denge boyutlarıyla ilişkili olduğu ortaya çıkmış, çalışanın sorumluluk bilinci ve duygusal dengesi yükseldikçe yöneticisiyle iletişim düzeyinin arttığı bulunmuştur. Wenzel, Graff-Dolezal, Macho ve Brendle (2004:505-519), sosyal kaygının kişiler arası ilişkileri olumsuz etkilediği sonucuna varmışlardır. Opt ve Loffredo (2003:560-568), Araştırmasında, dışadönük olanların daha olumlu iletişimci imajına sahip oldukları İçedönüklerin ise kendilerini zayıf iletişimciler olarak algıladıkları

görülmüştür. Oya, Manalo ve Greenwood (2004:840-855), İngilizce öğrenen bir grup Japon üzerinde yaptıkları çalışmada, dışadönüklerin sözel, dile ilişkin performansları boyunca daha iyi evrensel etkiler yarattıklarını ortaya koymuşlardır. Riggio ve Riggio (2002:195-218), ise dışadönüklük ile duygusal olarak kendini ifade edebilme arasında olumlu bir ilişkinin olduğunu bulmuşlardır.

Polisin yaşamında, kişilik özelliklerinin yanında, iletişim becerileri, empatik eğilim faktörleride önem taşımaktadır. Polisin kişilik özellikleri hem mesleğe giriş seçimleri hem de mesleki yaşamda önem arz etmektedir. Etkili iletişim becerileri, her türlü insan ilişkisinde ve her türlü meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı olabilmektedir. Özellikle insanlarla daha fazla bir arada olunması gereken mesleklerde çalışanların iletişim becerilerine daha fazla hâkim olmaları gerekmektedir. Polislikte en çok iletişim gerektiren mesleklerden biridir. İletişim, hayatın her alanında karşımıza çıkan, bilgi, deneyim ve sorunlarımızı paylaşmamıza imkân veren en etkili tek araçtır. Bu aracın iyi kullanılması iletişime giren kişilerin beceri ve yetenekleri ile doğru orantılıdır ve kendilerini anlatmayı başarabilirler. Bu beceri geliştirilmez ise tam anlaşma sağlanamaz, Etkin iletişim güvene dayalı ilişkilerin kurulması, empati becerisinin geliştirilerek açık ve samimi iletişimin sağlanması ile mümkün hale gelir. İletişim, empati ve yönetim birbirinden ayrılmaması gereken aksine birbirlerini tamamlayan süreçler olarak görülmelidir. Araştırmalara göre empati kurma becerisi ile işbirliği arasında ilişki vardır. Empatinin kişilerarası iletişimi kolaylaştırıcı özelliği bilindiği için, empatik becerilerini artırmak amacıyla çeşitli meslek mensuplarına empati eğitimi verilmektedir. Empatinin, kendini açma, toplumsallaşma, sosyal duyarlılık ve topluma uyum ile pozitif ilişkisi vardır. Yani, diğer insanlara kişisel duygu ve düşüncelerini iyi ifade edebilen, topluma uyumlu ve sosyal duyarlılığı yüksek olan kişiler aynı zamanda empati kurma becerisine de sahiptirler. Dökmen (2003:149) empatinin iletişim becerisi algısı ile ilişkisi dikkate alındığında, polis ve polis adaylarının empatik becerilerini artırıcı program ve uygulamalara ağırlık verilip iletişim algıları güçlendirilebilir.

### **Kaynakça**

Aiken, L. R., (1999), “*Assessment of personality*”, London: Allyn and Bacon.

Altıntaş, E., Çamur, D., (2004), *Beden Dili*, Motif Matbaacılık, İstanbul.

- Arifoğlu, B. ve Razi, G. S., (2011), “Birinci sınıf hemşirelik öğrencilerinin empati ve iletişim becerileriyle iletişim yönetimi dersi akademik başarı puanı arasındaki ilişki”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 4 (1), ss.7-11.
- Arkonaç, S. A., (1998), *Psikoloji Zihin Süreçler Bilimi*, Alfa Yayıncılık, 2.Baskı, İstanbul.
- Austin, E., Evens, J. P. Goldwater, R., Potter, V., (2005), “A Preliminary Study of Emotional Intelligence, Empathy and Exam Performance in First Year Medical Students”, *Personality and Individual Difference*, Vol 39, pp.1395-1405.
- Aydın, A., (1996), “*Empatik Becerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, S.1.
- Barnett, M. A., (1990), “Empathy and related responses in children”, Nancy Eisenberg, Janet Strayer (Eds.), *Empathy and its development* içinde (pp.146-162), New York: Cambridge University Press.
- Brems, C., Fromme, D. K. & Johnson, M. E., (1984), “Group modification of emphatic verbalizations and self-disclosure”, *The Journal of Social Psychology*, 132 (2), pp.189-200.
- Budak, S., (2005), *Psikoloji Sözlüğü* (3, Basım), Ankara: Bilim ve Sanat.
- Caputo, Hazel, McMahon, J. S., (1994), “*Interpersonal Communication, Contempory Thought Critical Thinking*, A division Simon & Shuster, printed in the USA.
- Ceyhan, A. A., (2006), “An investigation of adjustment levels of turkish univeristy students with respect to perceived communication skill levels”, *Social Behaviour and Personality*, 34 (4), pp.367-79.
- Cloninger C. R., (1986), “A unified biosocial theory of personality and its role in the development of anxiety states”, *Psychiatr Dev*, 3, pp.167-226.
- Cüceloğlu, D., (1998), *Yeniden İnsan İnsana*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Costa P.T., McCrae R. R., (1997), “Stability and change in personality assessment: the revised NEO Personality Inventory in the year 2000”, *J Pers Assess*, 68, pp.86-94.

- Çiçek, A., (2006), *Sağlık Çalışanlarının Empatik Eğilim ve Becerilerinin Değerlendirilmesi*, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Dökmen, Ü., (1988), “Empatinin Yeni Bir Modele Dayanılarak Ölçülmesi ve Psikodrama İle Geliştirilmesi”, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 21 (1-2), ss.55-90.
- Erkoç, T., (2008), *Kişilik Özelliklerinin Örgütsel İletişime Etkisi ve Bir Araştırma*, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Gültekin, E., (2009), *Polislerin Temel Kişilik Özelliklerinin İş Başarısı Üzerindeki Etkisi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Gürgen, H., (1997), *Örgütlerde İletişim Kalitesi*, İstanbul: Der Yayınları.
- Hacıoğlu, F., (2007), *Okul Öncesi Yöneticilerinin Sergiledikleri İletişim Becerilerinin Alguları ile Öğretmenlerinin Empati Düzeyleri Arasındaki İlişki*, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Heady, B., Wearing, A., (1989), “Personality, life events, and subjective well being: Toward a dynamic equilibrium model”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 731-39.
- Karlsberg, J. A., Karlsberg, R. C., (1994), “The affectionate bond: the goal of couple-centered therapy”, *The Journal of Humanistic Psychology*, 34 (1), pp.132-142.
- Koçel, T., (2010), *İşletme Yöneticiliği*, İstanbul: Beta Yayınları, 12.baskı.
- Köknel, Ö., (2005), *İnsanı anlamak*, (8. Basım), İstanbul: Altın Kitaplar.
- Kuzu, A., (2008), *Hemşirelik Öğrencilerinin Duygusal Zekâ ve İletişim Becerilerinin Eşdeğer Öğrenim Gören Öğrencilerle Karşılaştırmalı Olarak Değerlendirilmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi, Düzce.
- LaFollette, H., (1999), *Kişisel İlişkiler*, İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- McCrae, R. R., Costa, P. T., (1997), “Personality trait structure as human universal”. *American Psychologist*, 52 (5), pp.509-516.
- Morgan, C. T., (2000), *“Psikolojiye Giriş*, (çev: Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü), Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara.



- Opt, S. K., Loffredo, D. A., (2003), "Communicator image and Myers-Briggs Type Indicator extraversion-introversion", *Journal of Psychology*, 137 (6), pp.560-568.
- Oya, T., Manalo, E. & Greenwood, J, (2004), "The influence of personality and anxiety on the oral performance of Japanese speakers of English", *Applied Cognitive Psychology*, 18, pp.841-855.
- Öz, F., (1998), "Son Sınıf Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik eğilimleri, Empatik becerileri İle Akademik Başarıları Arasındaki İlişki", *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2 (2), ss.32-38.
- Rehber, E., Atıcı, M., (2009), "İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Empatik Eğilim Düzeylerine Göre Çatışma Çözme Davranışlarının İncelenmesi", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 18, Sayı 1, ss.323-342.
- Riggio, H. R. & Riggio, R. E., (2002), "Emotional expressiveness, extraversion, and neuroticism: A meta-analysis", *Journal of Nonverbal Behavior*, 26 (4), pp.195-218.
- Rogers, C. R., (1983), "Empatik Olmak Değeri Anlaşılmamış Bir Varoluş Şeklidir", *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, (16), ss.103-124.
- Somer, O., (1998), "Beş Faktör Kişilik Modeli", *Türk Psikoloji Yazıları*, 1 (2), ss.35-62.
- Tamir, M., Robinson, M. D., Clore, G. L., (2002), "The epistemic benefits of trait consistent mood states": An analysis of extraversion and mood", *Journal of Personality Social Psychology*, 83, 3, pp.663-667.
- Tiernan, E., (2003), "Communication Training for Professionals", *Support Care Cancer*, 11, pp.758-762.
- Toy, S., (2007), *Mühendislik ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkiler*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tutuk A., Al, D., Doğan, S., (2002), "Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerileri ve Empati düzeylerinin İncelenmesi", *C. Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, Sayı 6 (2) ss.36-42.

- Uğur, A., (2007), *Oluşturmacı Sosyal Bilgiler Öğretiminde Örnek Olay İncelemesi Tekniği Kullanımının Öğrencilerin Empatik Düşünme Becerilerine Etkisi: Bir Eylem Araştırması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Wenzel, A., Graff-Dolezal, J., Macho, M., Brendle, J., (2004), “Communication and social skill in socially anxious and nonanxious individuals in the context of romantic relationships”, *Behaviour Research and Therapy*, 43, pp.505-519.
- Zılhoğlu, M., (1993), *İletişim nedir?*, İstanbul: Cem Yayınevi.