

Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Bu çalışma jürimiz tarafından Eğitim Yönetimi, Teftişi, Ekonomisi ve Planlaması Anabilim Dalında, YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan.....

Prof. Dr. Ali BALCI

Üye.....

Doç. Dr. Şener BÜYÜKÖZTÜRK

Üye.....

Yrd. Doç. Dr. Yasemin Karaman KEPENEKÇİ

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

.../.../2005

Prof. Dr. Meral UYSAL

Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

Sosyal bir sistem olan emniyet örgütü yürüttüğü hizmetin doğası gereği halkla sürekli iletişim halindedir. Bu nedenle örgütün izlenimi önem arz etmektedir. Emniyet örgütünün yürüttüğü hizmetlerdeki başarısı izlenimi ile doğru orantılıdır. İzlenim yönetimi açısından emniyet örgütünün başarılı olmasının diğer kamu örgütlerine göre daha zor olduğu söylenebilir. Çünkü etkileşimde bulunulan hedef kitle sosyo-ekonomik açıdan oldukça değişkendir. Bu nedenle, örgüt çalışanlarının izlenim yönetimi alternatifli ve toplumun tamamına yönelik olmalıdır.

Emniyet örgütü yöneticilerinin olumlu bir izlenim yönetimi sergilemeleri için daha çok çaba göstermeleri gerekmektedir. Bu araştırma ile izlenim yönetimi taktiklerinin emniyet örgütü yöneticileri tarafından kullanımı saptanmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın her aşamasında yardım, katkı ve hoşgörüsünü esirgemeyen kendilerine çok saygı duyduğum danışmanlarım Doç. Dr. Şener BÜYÜKÖZTÜRK ve Yrd. Doç. Dr. Yasemin KARAMAN KEPENEKÇİ'ye, öğrencisi olmaktan mutluluk duyduğum Prof. Dr. Ali BALCI'ya teşekkür ederim. Ayrıca Yüksek Lisansa devam etmemde desteklerini esirgemeyen Daire Başkanımız 1. Sınıf Emniyet Müdürü A. Selim AKYILDIZ ve Şube Müdürümüz Haluk KUNDUR'a da teşekkürü borç bilirim. Yüksek lisans eğitimi sürecinde her zaman yardım ve desteğiyle yanımda olan sevgili eşim Elmas ÜNALDI'ya teşekkür ederim. Yine araştırma boyunca sürekli desteğini ve yardımını gördüğüm değerli dostum/meslektaşım Ramazan İMAL ve Mehmet KUL'a çok teşekkür ederim.

Eylül 2005

Serdar ÜNALDI

ÖZET

EMNİYET ÖRGÜTÜ YÖNETİCİLERİNİN İZLENİM YÖNETİMİ

Ünaldı, Serdar

Yüksek Lisans Tezi, Eğitim Yönetimi, Teftişi, Ekonomisi ve
Planlaması Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Yasemin Karaman KEPENEKÇİ

Eylül 2005, 121 Sayfa

Bu çalışmada, emniyet örgütü yöneticilerinin izlenim yönetimi taktiklerini kullanma durumlarını inceleme genel amacı doğrultusunda; emniyet örgütü yöneticilerinin kullanmış oldukları izlenim yönetimi taktiklerinin neler olduğu ve bu taktikleri kullanma düzeyleri arasında yöneticilerin rütbelerine, cinsiyetlerine, öğrenim durumlarına ve hizmet sürelerine göre anlamlı bir farkın olup olmadığının saptanması amaçlanmıştır.

Araştırmanın evrenini, emniyet örgütü merkez teşkilatında yönetici olarak görev yapan 210 müdür sınıfı, 160 emniyet amiri sınıfı ve 1100 komiser sınıfı olmak üzere toplam 1470 personel oluşturmaktadır. Örneklem yöntemi olarak tabakalı örneklem uygulanmıştır. Buna göre alt grupların evrendeki ağırlıkları dikkate alınarak örneklem alınacak sayılar belirlenmiştir. Sonuç olarak örneklemede 57 müdür sınıfı, 44 emniyet amiri sınıfı ve 299 komiser sınıfı personelinin yer almasının uygun olduğu kararlaştırılmıştır. Örneklem alınacak bireyler, her bir grup için yansız kur'a ile ayrı ayrı seçilmiştir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak, Demir (2002) tarafından yapılan "Resmi ve Özel Liselerde Görev Yapmakta Olan Öğretmenlerin İzlenim Yönetimi Taktiklerini Kullanma Düzeyleri ve Bu Taktiklerin Seçimine Etki Eden Etkenlerin Saptanması" adlı araştırmada uygulanmış olan 'İzlenim Yönetimi Taktikleri Ölçeği' kullanılmıştır. Anket yoluyla toplanan verilerin analizi için öncelikle SPSS Windows 10,0 paket programında veri girişi yapılmıştır. Veriler, araştırmanın amaçları doğrultusunda uygun istatistiksel

teknikler kullanılarak analiz edilmiştir.Yöneticilerin izlenim taktiklerini kullanma düzeylerini betimlemek amacıyla aritmetik ortalama, standart sapma; gruplar arası karşılaştırmalar yapmak amacıyla da ilişkisiz örneklem için tek yönlü varyans analizi çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe ve Dunnett C testleri kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda; emniyet örgütü yöneticilerinin çalıştıkları yerlerdeki personelin kendilerine ilişkin izlenimlerini çok büyük oranda önemsedikleri, yöneticilerin kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinden en çok “övgü” taktiğini en az “vurgulama” taktiğini kullandıkları, kendini savunmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinden ise en çok “özür dileme” en az “engel koyma” taktiğini uyguladığı bulguları elde edilmiştir.

ABSTRACT

Impression Management Tactics of Police Administrators

Ünalı, Serdar

Master's Thesis, Department of Education Management, Audit,
Economic and Coordination

Thesis Advisor: Asst. Prof.Dr. Yasemin Karaman KEPENEKCI

September 2005, 121 Pages.

This research aims to determine the current literature on the impression management tactics which are used by the police supervisors and to sort out if there is a significant difference between their ranks, gender, education and working duration in accordance with the general goal of using impression management tactics. In addition to reviewing the existing literature, this study highlights our understanding of this issue and what research is necessary to further current research.

The research population consists of accordingly 1470 police personal 210 police managers, 160 police superintendents and 1100 police lieutenants/inspectors who work as police supervisors at the General Directorate of Turkish National Police.

The research sample comprises of 57 police managers, 44 police superintendents and 299 police lieutenants/inspectors. The main data gathering instrument Impression Management Tactics Scale, "in work life by the private and public high school teachers and the factors affecting them to select these tactics", conducted by Demir (2002). SPSS Windows 10.0 was used to analyse the gathered questionnaire data. To find out the impression management tactics levels of the supervisors , mean, standard deviation, the comparison between the groups and analyse of variance between groups of Scheffe and Dunnett C tests were used.

Taken as a whole, literature and data set find that, the supervisors often consider the impression managements of the staffs. Among the impression management tactics the supervisors were using the most “complimentary” tactics and the least “accent” tactic and also among defensive tactics they were using the most “apologies” tactic and the least “obstacle” tactic.

İÇİNDEKİLER

JÜRİ ÜYELERİNİN İMZASI	iii
ÖNSÖZ	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	ix
ÇİZELGELER LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiv
BİRİNCİ BÖLÜM	1
1. GİRİŞ	1
Problem	1
Amaç	6
Önem	6
Sınırlılıklar	8
Tanımlar	8
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR	10
İzlenim Yönetiminin Psikolojik ve Sosyolojik Temelleri	10
İzlenim Yönetimi Tanımları	13
İzlenim Yönetimi Modelleri	18
İzlenim Yönetimi Taktikleri	21
Kendini Tanıtmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktikleri	24
Savunmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktikleri	31
Örgüt Kültürü ve İzlenim Yönetimi	32
İlgili Araştırmalar	37
Türkiye’de Yürütülen Araştırmalar	37
Yurtdışında Yürütülen Araştırmalar	40
3. EMNİYET ÖRGÜTÜ VE EĞİTİM SİSTEMİ	43

Emniyet Örgütünün Yapılanması	43
Emniyet Örgütü Yöneticilerinin İzlenim Yönetimi	45
Suç ve Suçlulara Karşı Oluşturulan İzlenim	45
Mağdurlara Karşı Oluşturulan İzlenim.....	46
Kamuoyuna Karşı Oluşturulan İzlenim.....	46
Kendi Personeline Karşı Oluşturulan İzlenim.....	47
Halkla İlişkiler Bağlamında Emniyet Örgütünün İmaj Olgusu	48
Emniyet Örgütünün Eğitim Sistemi	49
Hizmet Öncesi Eğitimler.....	52
Hizmet İçi Eğitimler	59
4. YÖNTEM	64
Araştırmanın Modeli.....	64
Evren ve Örneklem	64
Verilerin Toplanması	67
Verilerin Analizi	69
5. BULGULAR VE YORUMLAR.....	70
Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Kendilerine İlişkin İzlenimler Hakkındaki Görüşleri.....	70
Emniyet Örgütü Yöneticilerinin İzlenim Yönetimi Taktikleri	72
Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Rütbelere Göre İzlenim Yönetimi Taktiklerini Kullanma Durumu	75
Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Cinsiyetlerine Göre İzlenim Yönetimi Taktiklerini Kullanma Durumu	78
Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Mezun Oldıkları Okullara Göre İzlenim Yönetimi Taktiklerini Kullanma Durumu.....	81
Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Hizmet Yıllarına Göre İzlenim Yönetimi Taktiklerini Kullanma Durumu	87
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	92

Sonuçlar.....	92
Öneriler	94
KAYNAKÇA	96
EKLER.....	102

ÇİZELGELER LİSTESİ

<u>Çizelge</u>	<u>Sayfa</u>
Çizelge 1. Türk Polis Eğitim Sisteminin Teşkilatlanması	51
Çizelge 2. Polis Meslek Yüksek Okulları	57
Çizelge 3. Polis Eğitim Merkezleri.....	62
Çizelge 4. Evren ve Örneklem Çizelgesi	65
Çizelge 5. Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Mezun Oldukları Okullara Göre Dağılımı	65
Çizelge 6. Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Hizmet Sürelerine Göre Dağılımı	66
Çizelge 7. Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	67
Çizelge 8. Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Çalıştıkları Birimdeki Personelin Kendine İlişkin İzlenimlerini Önemsemelerine Göre Dağılımı	70
Çizelge 9. Emniyet Örgütü Yöneticilerinin İzlenimlerini Önemseme Nedenlerine Göre Dağılımı	71
Çizelge 10. Emniyet Örgütü Yöneticilerinin İzlenimlerini Önemsememe Nedenlerine Göre Dağılımı	72
Çizelge 11. Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Kendini Tanıtmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerine İlişkin Ortalama Ve Standart Sapma Puanlarına Göre Dağılımı.....	73
Çizelge 12. Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Kendini Savunmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerine İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Puanlarına Göre Dağılımı.....	74
Çizelge 13. Rütbelerine Göre Kendini Tanıtmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına İlişkin Ortalamalar Dağılımı	75
Çizelge 14. Rütbelerine Göre Savunmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına İlişkin Ortalamalar Dağılımı	77
Çizelge 15. Cinsiyetlerine Göre Kendini Tanıtmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına İlişkin Ortalamalar Dağılımı	78

Çizelge 16. Cinsiyetlerine Göre Savunmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına İlişkin Ortalamalar Dağılımı	80
Çizelge 19. Hizmet Yıllarına Göre Kendini Tanıtmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına İlişkin Ortalamalar Dağılımı	87
Çizelge 20. Hizmet Yıllarına Göre Savunmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına İlişkin Ortalamalar Dağılımı	90

ŞEKİLLER LİSTESİ

<u>Şekil</u>	<u>Sayfa</u>
Şekil 1. İzlenim Yönetiminin İki Ögesi	19
Şekil 2. İzlenim Yönetimi Süreci.....	20
Şekil 3. Örgütlerde Çalışanların İzlenim Yönetimi.....	36

BİRİNCİ BÖLÜM

1. GİRİŞ

Bu bölümde araştırmanın problemi tartışılmış, amaçları ve önerileri belirtilmiş ve araştırmada geçen önemli kavramlar tanımlanmıştır.

Problem

Buldukları ortamlarda diğer insanlarla sürekli iletişim halinde olan kişiler, bu etkileşim sürecinde başkalarının kendileri hakkında sahip oldukları izlenimleri genellikle bilmek isterler. Kişiler, kendilerine ilişkin izlenimlerin arzulanan doğrultuda olması durumunda sevinirlerken, istenmedik bir izlenimin farkına vardıklarında çoğunlukla üzülürler. Kişiler, bu nedenle, arzuladıkları izlenimleri bırakabilmek amacıyla çeşitli çabalar gösterirler. Bu tür çabalar, kişilerin izlenim yönetimi davranışları olarak tanımlanabilir. Arzulanan izlenim sevilme olabileceği gibi, kendisinden korkulması veya kendisinden örnek alınması da olabilir. İzlenim yönetimi / etkileme faaliyetlerini iş mülakatlarında, başarı değerlemesi zamanlarında, müzakere süreçlerinde sıkça görmek mümkündür (Demir, 2002).

Etkileme yönetimi faaliyetlerinde bulunanlar sadece tek tek insanlar değildir. Sosyal grupların, sivil toplum kuruluşlarının, devletlerin, hatta uluslar arası kuruluşların hedef kitleleri, kamuoylarını etkilemeye ve yönlendirmeye yönelik çalışmalarına her gün tanık olunmaktadır. Öyleyse etkileme yönetiminin kurumsal ve bireysel yönlerinin bulunduğu söylenebilir (Dinçer, 2001).

1980'li yıllardan itibaren örgütler üzerine yapılan çalışmalarda sıkça yer almaya başlayan izlenim yönetimi, imaj yönetimi, etkileme yönetimi,

algılanma yönetimi, intiba yönetimi kavramlarının aralarında çok küçük nüanslar bulunmakla birlikte alan yazında anlamdaş olarak kullanıldığı ifade edilebilir.

Bireyin kendisinin ya da başkalarının zihninde oluşan bilgilenme, yargılama, ilişkiler gibi etkileşimlerle biçimlenen bir imge olan izlenim / imaj bireyin başkaları tarafından nasıl algılandığını ifade eder. İzlenim bireylerin başkalarının zihnindeki kendisidir. Genellikle bireyler kendi gözlerindeki imajlarından daha çok başkalarının gözlerindeki imajlara odaklandıklarından kişisel imajın bireye dönük yüzü ihmal edilmektedir. Kişisel imaj / izlenim denilince ilk akla gelen bireylerin başkalarının zihnindeki görüntüleridir. O görüntü başkalarının kafasının içinde ikamet eder ve orada bireyi temsil eder. Bu görüntüye imaj / izlenim adı verilir (Çakır, 2002).

Belli bir toplumsal kimlik oluşturamayan bir bireyin sosyal etkileşimi etkili bir şekilde gerçekleştirdiği söylenemez. Çevresindeki insanlar hakkında yeterli bilgiye (kişilikleri, yetenekleri, tutumları, güdüleri vb.) sahip olmayan bireyler, anlamlı ilişkiler kurmakta güçlük çekerler. Bunun nedeni sosyal ilişkilerde bireylerin algılarının son derece önemli olmasıdır. Bu algıları kontrol etmeye ilişkin yöntemlere, izlenim yönetimi adı verilir. Diğer insanların izlenimlerine dikkat etmek ve izlemek sağlıklı ve uyumlu bir davranıştır. Çevresindeki insanların izlenimleri ile ilgilenilmek, bireylere sosyal davranışlarının uygunluk düzeyini sürdürmede yardım eder. Birey, kendisine ilişkin izlenimler ile ilgilenmediği zaman uygun karşılanmayan davranışlar sergileyebilir. Söz konusu davranışlar, bireyin olumsuz tepkiler ile karşılaşmasına neden olabilir (Leary, 1995).

İzlenim yönetimine ilişkin ilk sistematik çalışmayı yapan Goffman'a göre izlenim yönetimi, gündelik durumlar içinde bireyin kendini başkalarına sunuş tarzı, başkalarının onun hakkında biçimlendirdikleri izlenimleri ve bireyin onlarla birlikte iken yapabileceği ve yapamayacağı şeyleri düzenleyiş ve kontrol ediş biçimidir (Bacanlı, 1990). Goffman'ın izlenim yönetimi, bir toplumda patronlara, fanatiklere, öğrencilere, profesörler ile sosyal ve ekonomik güç sahibi olan insanlara kabul edilebilir imajlar sunmaya çalışan bireylerin gayretlerine işaret etmektedir. (Goffman, sosyal sürecin kesintiye uğramasını ve bireylerin benliklerinde meydana gelebilecek olumsuz etkileri

izlenim yönetimine atfetmektedir.) Bu durum kendi performansımızın kesintiye uğratılmasından kaçınmak üzere kendimizi denetlememizdir (ledema ve Poppe, 1994).

Goffman, Leary, Rumsey ve Cash, fiziki görünümün insanların sosyal ilişkilerini etkilediğini, bedensel özrü olan insanların sosyal ilişkilerini sürdürmelerini ve sosyal tepkilerden kendilerini korumalarını teminen izlenim yönetimi stratejilerine başvurduklarını belirtirler (<http://web9.epnet.com.t-proxy.lib.utah.edu/citation.asp>).

Goffman'ın belirttiği üzere (1959), birey izlenimlerinin karşısındaki gözlemciler tarafından ciddi bir şekilde kabul edilmesi için önemli bir rol oynamakta ve gözlemcilerden, gözledikleri karakterin özelliklerinin gerçekten sahip olduğunu kabul etmelerini istemektedir Bireyler karşılaştığı sosyal hayattaki kesintilerden kaçınmak üzere bazı özelliklere ve uygulamalara yönelmektedir. Bunlar; a) bireylerin kendi benliklerini korumak üzere benimsedikleri savunmacı önlemler, b) eylemlerini diğer gözlemcilerden ve dış unsurlardan sakınmak amacıyla benimsedikleri korumacı önlemler, c) gözlemci ve dış unsurların bireyin lehinde koruyucu tedbirler almasını sağlamak üzere benimsemesi gereken önlemlerdir (ledema ve Poppe, 1994).

Leary'e (1995) göre, bazı izlenim oluşturma etkinlikleri diğer insanlarca abartılı ve gerçek dışı olarak görülse de, çoğu zaman bireylerin oluşturmak istediği izlenimler aldatici değildir. İnsanlar çok yönlü kişiliğe sahiptir. Bir birey farklı ortamlarda kendisine ilişkin farklı izlenimler sergiler ve bunlar genellikle gerçektir. Birey yalan söylemekten ziyade, gerçek benlik imajlarından arzu ettiğini seçerek sergiler. Bu seçim, amaçlarına ya da bu amaçları en iyi şekilde gerçekleştirmek için gerekli olduğunu varsaydığı izlenime dayalıdır. Bireyin diğer insanlarda oluşturmak istediği bu izlenimler çoğunlukla aldatici olmaktan çok doğrudur. İzlenim yönetimi de çoğunlukla bu gerçekçi izlenimler ile ilgilidir.

Yöneticilerinin kişisel izlenimleri kariyer gelişimlerindeki başlıca araçlardan biri olarak görülmekte olup, Dinçer'e (2001) göre bunun başlıca nedenleri şunlardır:

- Kişisel izlenim, ulaşılmak istenilen kariyer hedefi konusunda karar verecek durumda olanlar üzerinde önemli bir etkiye sahiptir.
- Değerlendirme yapanlar gördüklerine inanırlar.
- Yoğun çalışma ortamları içinde çok sayıda insan üzerinde harcanacak zaman olmadığından ilk edinilen izlenimlere güvenmek gerekir.
- Kuruluşun tüm çalışanları kendi kurumlarını temsil etmekte olup, ona göre davranmak durumundadırlar.
- Başarılı bir çalışanı eşitler arasından çekip çıkarmada kişisel farklılıklar göz önünde bulundurulur.
- Performans değerlendirmelerinde kişisel imajın önemli bir etkisi vardır.
- Olumlu bir kişisel izlenime sahip olmak izlenim sahibi için de moral açısından yapıcı olmakta yönetici kendisini daha iyi hissederek öz güvenli davranışlar sergileyebilmektedir.

Leary ve Kowalsky (1990) izlenim yönetimine yönlendiren birbiri ile iç içe üç motif tespit etmişlerdir. Birincisi, birisinin sosyal ilişkilerinde kazanma maliyeti oranını arttırmasıdır. Doğru izlenimi verebilmek istenilen sonuçlara ulaşılma ve istenilmeyenlerden kaçınma ihtimalini arttırmaktadır. İzlenim yönetimi ile ilgili ikinci motifi dolaylı veya dolaysız bir yolla kendine saygının düzenlenmesidir. Diğerlerinin bireylere tepkileri dolaysız olarak bireyin kendine saygısını arttırmakta ve azaltmaktadır. Bu nedenle, insanlar sıklıkla diğerlerinden bir tepki görmek istediklerinde saygı arttırıcı tepkiler ortaya çıkaracak izlenim oluşturmaya çalışırlar. Üçüncü motif istenilen kimliklerin geliştirilmesidir. Gollwitzer (1986) özel bir kimliğin kazanılması kimlikle ilgili faaliyetlerin yapılmasını gerektirdiğini ileri sürmektedir. Üç motifte genel olarak sosyal açıdan istenilen kimliklerin temin edilmesi çabasına sahiptir. Ancak insanlar bazen diğerlerini korkutmaya çalışmakta veya aciz gözüküp diğerlerinin korumasına ihtiyaç duyduğunu ifade etmeye çalışmaktadır. Bu

nedenle izlenim yönetimi teorisinin asıl varsayımının insanların diğerleri üzerinde istenilen izlenimleri bırakmaya çaba göstermesi olduğu söylenebilir.

Yurt dışında yönetim ve örgütlere ilişkin davranış araştırmalarında giderek daha fazla yer almakta olan izlenim yönetiminin, ülkemizde yönetim alanına ilişkin literatürde henüz yeterince yer almadığı görülmektedir.

Demir (2002) tarafından yapılan “Resmi ve özel liselerde görev yapmakta olan öğretmenlerin izlenim yönetimi taktiklerini kullanma düzeyleri ve bu taktiklerin seçimine etki eden etkenlerin saptanması” adlı araştırmada, öğretmenlerin okuldaki yönetici ve öğretmenlerin kendilerine ilişkin izlenimlerini önemsedikleri belirtilerek öğretmenlerin çalışma yaşamında olumlu izlenimleri sergileme konusunda kendilerini geliştirmeye yönelik eğitim olanakları sunulması gerektiği vurgulanmaktadır.

Cantekin (2003) tarafından askeri, kamu ve özel bir kurum çalışanları üzerinde yapılan “Etkileme Yönetimi: Karşılaştırımlı Bir Araştırma” konulu araştırmada, etkileme yönetimi stratejilerinin uygulamasının çalışanların kurumlarına göre farklılık gösterdiği belirtilmektedir. Etkileme yönetimi stratejilerinin araştırmada yer alan üç kurum tarafından da kullanıldığı, ancak bu stratejilerin kullanımında öncelik sırasının farklı olduğu aynı araştırma sonucunda yer almaktadır.

İzlenim yönetimi kavramı, son yıllarda özellikle örgüt imajı oluştırmaya ve geliştirmeye yönelik olarak kullanılmaktadır. Örgüt kimliği oluştırmaya yönelik çalışmaların son hedefi bir imaj oluştırmaktır. Örgüt kimliği ve kültürü oluşturulmaksızın ya da olmaksızın gerçekleştirilmek istenen imajlar kalıcı olmaktan uzaktır (Demir, 2002).

Sosyal bir sistem olan emniyet örgütü yürüttüğü hizmetin doğası gereği halkla sürekli iletişim halindedir. Bu nedenle örgütün izlenimi önem arz etmektedir. Emniyet örgütünün yürüttüğü hizmetlerdeki başarısı izlenimi ile doğru orantılıdır.

İzlenim yönetimi açısından emniyet örgütünün başarılı olmasının diğer kamu örgütlerine göre daha zor olduğu söylenebilir. Çünkü etkileşimde bulunulan hedef kitle sosyo-ekonomik açıdan oldukça değişkendir. Bu

nedenle, örgüt çalışanlarının izlenim yönetimi toplumun tamamına yönelik olmalıdır.

Emniyet örgütü yöneticilerinin olumlu bir izlenim yönetimi sergilemeleri için daha çok çaba göstermeleri gerekmektedir. Bu araştırmanın problemi, izlenim yönetimi taktiklerinin emniyet örgütü yöneticileri tarafından kullanımının ne olduğudur.

Amaç

Bu araştırmanın genel amacı, Emniyet Örgütü yöneticilerinin izlenim yönetimi taktiklerini kullanma durumlarını ortaya koymaktır. Araştırmada, genel amaç doğrultusunda şu sorulara cevap aranmıştır.

Emniyet Örgütü yöneticilerinin;

1. Kendilerine ilişkin izlenimler hakkındaki görüşleri nelerdir?
2. Kullandıkları izlenim yönetimi taktikleri nelerdir?
3. İzlenim yönetimi taktiklerini kullanma düzeyleri arasında,
 - a) Rütbelere,
 - b) Cinsiyetlerine,
 - c) Öğrenim durumlarına,
 - d) Hizmet sürelerine göre anlamlı bir fark var mıdır?

Önem

İnsanlar duygusal, toplumsal, fizyolojik gereksinmelerini çevrelerindeki diğer kişilerle etkileşimde bulunarak karşılarlar. Özellikle iş yaşamında karşılaşılan kişisel sorunların önemli bir kısmı, bireylerin duygularını, ilgi ve isteklerini iletmede başarısız olmalarından kaynaklanmaktadır. Öte yandan çalışma ortamında oluşan ilişkiler ağı, bireylerden beklenen çeşitli eylem ve davranışları içermektedir. Bireyler iş yaşamında, sürekli olarak çeşitli durumlarda nasıl davranılması gerektiğine

ilişkin bir yol gösterici olmaksızın diğer insanlar ile etkileşim içerisindedir. Beklentiler, içinde bulunulan ortam ve ilişkide bulunulan bireylere göre sürekli değişmektedir.

Başkaları hakkındaki beklenti ve bilgiler ise, kısmen oluşturulan izlenimlere bağlıdır. Bireyler karşılarındaki kişilere ilişkin yargılarda bulunma, onların kişiliklerine ilişkin tahminler yapabilmek için izlenim oluştururken o anda var olan bilgi ve ipuçlarından yararlanırlar (Freedman ve diğerleri 1993, 94-95). İzlenimi sürdürme ve yeniden üretme rolü nedeniyle geliştirici özelliğe sahip olan izlenim yönetimi, toplumsal grupların desteği ve bireyin değişiminin devamlılığını artırır (Leary, 1995).

İzlenim yönetimi perspektifi, 1980'li yıllardan bu yana örgüte yönelik araştırmalarda yoğun olarak kullanılmaya başlanmıştır, izlenim yönetimi bakış açısı saldırganlık, yardım, uyum, girişkenlik, kaynakları paylaşım, grupla karar alma süreci, iş performansı, davranış geliştirme, liderlik ve örgütsel sosyalleşme ile ilgili konuları açıklamada kullanılmıştır, izlenim yönetimi açıklamaları sosyal kaygı, utangaçlık, depresyon gibi duygusal ve davranışsal problemler ile ilgili olarak da ele alınmıştır. İzlenim yönetimi örgütsel yaşamda kullanılan ve etkili iletişimin temeli olan bir kavram olarak ele alınmaktadır (Rosenfeld ve diğerleri, 1995).

Yurt dışında yönetim ve örgütlere ilişkin davranış araştırmalarında giderek daha fazla yer almakta olan izlenim yönetiminin, Türkiye'de yönetim alanına ilişkin literatürde henüz yeterince yer almadığı görülmektedir.

Özgürlükle güvenlik arasında çok önemli ve zor bir noktada görev yapan polis, büyük bir boşluğu doldurmaktadır. Bir işi en iyi yapan ve işin içinde bulunan kişinin bileceğinden hareketle, sürekli değişim güçlü ve zayıf yönlerin eleştirilmesi ile olanaklıdır. Bu bağlamda polislerin demokratik bir toplumda demokratik bir polis örgütü için yapacakları çalışmalar, polis teşkilatının kalitesinin yükseltilmesinde belirleyici bir rol oynayacaktır (Such, 1989).

Emniyet örgütü genel kullanım ile polis şeklinde ifade edilecek olursa polis - halkla ilişkiler ve polis - medya ilişkileri gibi alanlarda yurt dışında ve Türkiye'de Sokullu (1990) tarafından yapılan "Polis-Toplumsal Bir Kurum

Olarak Gelismesi, Polis Alt-Kültürü ve İnsan Hakları”, Öztaner (1990) tarafından yapılan “Polis Halk İlişkileri”, Dündar (1990) tarafından yapılan “Polisin Kamusal İlişkileri”, Emniyet Genel Müdürlüğü Interpol Daire Başkanlığı tarafından yapılan “Polis Halkla İlişkiler Araştırması” gibi araştırmalar olmakla birlikte izlenim yönetimi konusunda daha önce yürütülmüş herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışma ile söz konusu boşluk doldurulmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda, bu çalışma genelde güvenlik birimleri özelde emniyet örgütü hakkında izlenim yönetimi konusunda yapılan ilk çalışma özelliği taşımaktadır. Ayrıca araştırmanın konuya ilişkin diğer çalışmalar için yol gösterici bir kaynak olabileceği umulmaktadır.

Sınırlılıklar

Araştırma, 2005 yılı içerisinde emniyet örgütü merkez birimlerinde çalışan yöneticilerin (2., 3 ve 4. Sınıf Emniyet Müdürü, Emniyet Amiri, Başkomiser, Komiser ve Komiser Yardımcısı) görüşleri ile sınırlıdır.

Bu çalışma kendini tanıtmaya yönelik ve kendini savunmaya yönelik izlenim yönetimi taktikleri ile sınırlı tutulmuştur.

Tanımlar

İzlenim Yönetimi: Bireyin diğer bireylerin kendisine ilişkin izlenimlerini kontrol ve yönlendirme amacına yönelik tüm çabaları. Başka bir tanımla; örgütsel ortamlarda bireylerin başkaları tarafından algılanmalarını yönlendirme süreci. Bu araştırmada izlenim yönetimi “bireyin diğer bireylerin kendisine ilişkin izlenimlerini kontrol ve yönlendirme amacına yönelik tüm çabaları” anlamında kullanılmıştır.

Kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktikleri: Görüş birliği, övgü, örnek olma, yardım isteme, niteliklerini tanıtmaya, yıldırma ve vurgulama taktiklerinden oluşan izlenim yönetimi taktikleridir.

Kendini savunmaya yönelik izlenim yönetimi taktikleri: Mazeret bildirme, meşrulaştırma, özür dileme, engel koyma ve yadsıma taktiklerini içeren izlenim yönetimi taktikleridir.

İKİNCİ BÖLÜM

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde izlenim yönetiminin kavramsal çerçevesi, konuyla ilgili kavramların, yapılan araştırmaların ve izlenim yönetiminin örgütsel boyutunun tartışılması suretiyle ele alınmıştır.

İzlenim Yönetiminin Psikolojik ve Sosyolojik Temelleri

İzlenim yönetimi çalışmaları, sosyoloji ve psikoloji alanlarında eş zamanlı ve birbirinden bağımsız olarak başlatılmıştır (Leary, 1996). İnsan davranışlarına kaynak teşkil eden en önemli etkenlerden biri olan “benlik” kavramı konusunda William James’in çalışmaları, Goffman ve Jones’un katkıları izlenim yönetimi teori ve araştırmalarının temelini oluşturmaktadır (Leary, 1996).

Bilimsel gelenek içinde insanın kendini ve davranışlarını anlamaya çalışması “Psikoloji Bilimini” doğurmuştur. Psikoloji bilimi içinde benlik konusunun ele alınışı William James’in Psikoloji’nin Temelleri (The Principles of Psychology) (1952) adlı eseriyle başlamıştır. James bu eserinde benliğin “bilen benlik” ve “bilinen benlik” olarak iki boyutta düşünülmesi gerektiğini, bilimin konusunun “bilinen benlik” olduğunu vurgulamıştır. Bunun nedeni, bilen benlik özne (I), bilinen benlik ise nesnedir (me). Konu bilginin nesnesi olduğuna göre, benlik bilime konu edildiğinde nesne durumuna düşmektedir. Bu yüzden psikolojinin konusu bilinen benliktir (Akt. Bacanlı, 2004).

James benliğin maddi benlik, sosyal benlik, manevi benlikten oluştuğunu ortaya koyarak, insanların birçok benliğe sahip olduğu düşüncesinin öncülüğünü yapmıştır. İnsanın bedeni, giyecekleri, ailesi, evi, malı-mülkü maddi benliğini, arkadaşlarından edindiği kendisi hakkında bilgiler

sosyal benliğini, içsel veya öznel varlığı, psikik fakülte veya eğilimleri manevi benliğini oluşturmaktadır (Bacanlı, 2004).

Psikoloji biliminde çok önemli bir yeri olan, Psikanaliz literatürde benlik yerine “ego” kullanılmaktadır. Freud’un yapısal sınıflamasında ego, id’in istek ve arzularını dış gerçeklikle bağdaştırmaya çalışır. Daha geniş anlamda ego, id ve süper ego ile dış dünya arasında uyum sağlayıcı bir fonksiyonu yerine getirir. Ego bu fonksiyonunu yerine getirirken savunma mekanizmaları adı verilen bir takım mekanizmalar kullanır (Geçtan, 1979). Savunma mekanizmaları ileriki sayfalarda geniş bir şekilde ele alınacak olan izlenim yönetimi taktiklerinin psikolojik temellerini oluşturması ve izlenim yönetimi taktiklerinin açıklanması bakımından önemli görülmektedir.

Buraya kadar benlik kavramının psikolojik boyutu ele alınmaya çalışılmıştır. Benlik kavramı psikoloji ve sosyoloji bilimleri arasında izlenim yönetimi bağlamında kesişmektedir. Özellikle benliğin sunumu konusunda izlenim yönetimiyle karşılaşılmaktadır. İzlenim yönetiminin bilimsel anlamda temellerini ortaya koyan 1922-1981 yılları arasında yaşamış, ünlü sosyolog Erving Goffman’dır. Goffman’ın en önemli eseri olan Ben’in Günlük Hayatta Temsili (The Presentation of Self in Everyday Life) bu gün sosyoloji biliminde klasikler arasına girmiştir (Akt., Ayas, 2004).

Goffman, yaşamda her zaman sıkıntının ve iyi zamanın bulunması ve tüm zamanımızı bu yaşam üzerinde geçirmemizi, tiyatro sahnesinde de her türden sıkıntının bulunması yönüyle yaşamla sahne arasında bir benzetme yapmaktadır (Akt., Erbaş, 1993). Goffman’ın yaşamla tiyatro sahnesi arasında kurduğu bu ilişki, düşünce biçimi, literatürde “tiyatro gibi hayat” metaforu olarak anılmaktadır (Bacanlı, 2004). Goffman’ın üzerinde durduğu çoklu benlikler metaforu, ilk olarak William James’in Psikolojinin Temelleri kitabında insan davranışlarını betimleme amacıyla kullanılmıştır (Bacanlı, 2004).

Goffman, Ben’in Günlük Hayatta Temsili’nde sosyoloji de çok önemli bir kavram olan “rol”ü ele almış ve insan davranışını bir tiyatro sahnesinde çözümlenmek suretiyle sahneye tekrar çıkartmıştır. Kadın ve erkek oyuncuların sahne üzerindeki dramatik durumlarını alarak, bu dramatik gösteriyi gerçek dünyada rollerini oynamakta olan sıradan kadın ve erkeklerin

günlük hayatlarına uygular. Goffman, bireylerin kendilerini ve etkinliklerini günlük hayatlarında nasıl gösterdiklerine bakmaktadır. Özellikle bireyin, başkalarının kendisiyle ilgili izlenimlerini yöneltme ve kontrol etme şekilleri olan izlenim yönetimi üzerinde odaklanmıştır. Buna eklenen iki dramaturjik kavram ön ve arka bölgelerdir. Ön; bireylerin icraatının, bu icraatı gözlemleyenlerce durumun tanımlanması için genel ve sabit bir biçimde düzenli işlev gören kısmıdır. Ön, eşya ve manzarayı tamamlayan kişisel ön cephe'dir. Görev, rütbe, giyim, cinsiyet, yaş, irksal özellikler, büyüklük, duruş, konuşma modelleri, yüz ifadeleri ve vücut hareketlerini kapsar (Akt., Ayas, 2004).

İnsanların evrak çantalarını, kitaplarını taşımak için kullanabileceği gibi, iş görüşmesi yapılan kişiyi, sosyoloji profesörünü, kolejnin dekanını etkilemek için de kullanabileceklerini, bu durumda, insanın kendini en iyi şekilde takdim etmek için giyim, kuşam, yüz ifadeleri ve vücut hareketleri gibi kişisel görünüşü nasıl kullanmış olduğu ve her cümleyi nasıl dikkatle seçerek kullandıkları hatırlanmaktadır. Ön bölge aktörün izlenim yönetimi metnini ciddiyetle oynamakta olduğu yerdir. Bu bölgede aktör, izlenim yönetimine uygun olmayan davranışlardan kaçınır, Goffman'ın aktörleri bu bölgede doğaçlama yapmazlar (Akt., Ayas, 2004).

Buna karşılık arka bölge, izlenim yönetimi tekniklerinin uygulandığı seyirciden gizlenmiş ve kapalı yerdir. Sahne arkası bölgede, örneğin kostümlerin düzeltilmesi ve suflörlük gibi, aktörlere çeşitli birçok yardım yapılmaktadır. Arka bölgede oyuncu rahatlamaktadır. Goffman dikkati sahne arkası bölgesine çekerek, kişinin kendisini kamuya başarılı bir şekilde takdim etmesi için gerekli gizli işlemi anlamaya yardımcı olmaktadır (Akt., Ayas, 2004).

Bir çamaşırhanede, müşterilerin yıkamış oldukları bazı çamaşırları saklamaya çalışırken, bir sahne önü ortamında "sahnelerin arkasındaki işlerle" meşgul oldukları görülmüştür. Yırtık iç çamaşırları, lekeli elbiseler, çarşaf lar yabancı bir insana, insanın alışkanlıkları ve tercihleri konusunda çok şeyler açıklayabilir, böylece kişinin kendisi ile ilgili vermek istediği görüntüyü yalanlayabilir (Kenen, 1982).

Günümüzde kişiler arası etkileşimin temel noktalarından birisi olarak görülen izlenim yönetimi, yaygın olarak kullanılan, sosyoloji, yönetim bilimleri, örgütsel davranış, sosyal psikoloji, iletişim, kriminoloji ve politika bilimlerinde işlenen bir kavramdır (Rosenfeld ve diğerleri, 1995).

Goffman ve Jones izlenim yönetiminin, etkileşimlerde sıklıkla ve normal olarak uygulanan bir kavram olduğunu belirtse de, o dönemde çok az teorisyen / araştırmacı bu geniş bakış açısını kabullenmiştir. Örneğin sosyal psikologlar izlenim yönetimini, davranışların aşırı, uç bir türü olarak ele almışlardır. 1960'lı yıllarda laboratuvar araştırmalarında, gerçek ilişkilere ilişkin verileri gözlemlemek amacıyla, izlenim yönetimi davranışlarını eleme ya da kontrol etme ihtiyacı duyulmuştur. 1970'li yıllara gelindiğinde izlenim yönetimine ilişkin bilgilerin artmasıyla davranışlar üzerinde ne kadar önemli bir rol oynadığı kabul edilmeye başlanmıştır (Rosenfeld ve diğerleri, 1995). Bu dönemde pek çok sosyal davranışın, bireyin, çevresindekilerin kendilerine ilişkin izlenimleri konusundaki kaygılarından etkilendiği fark edilmiştir (Leary, 1996). Bu yıllarda izlenim yönetimi paradigmasının, laboratuvar merkezli, deneysel sosyal psikoloji çalışmalarında yaygın olarak araştırıldığı görülmektedir. Bugün izlenim yönetiminin bireylerin, genellikle olumsuz nedenlerle diğer bireyleri kontrol etme, izleyicileri aldatma eylemleri olarak görülmesine ilişkin bakış açısının son derece sınırlı olduğu ve izlenim yönetimi davranışlarının yalnızca çok küçük bir parçasını içerdiğine inanılmaktadır (Leary ve Kowalsky, 1990).

İzlenim Yönetimi Tanımları

Sosyoloji ve psikoloji biliminde kavramları tanımlamak, soyut anlamlar taşıması ve çeşitlilik arz etmesi nedeniyle diğer disiplinlere göre daha zordur. İzlenim yönetimi kavramının tanımlamak da aynı zorluk ve farklılığı göstermektedir.

1980'li yıllardan itibaren örgütler üzerine yapılan çalışmalarda sıkça yer almaya başlayan izlenim yönetimi, imaj yönetimi, etkileme yönetimi, algılanma yönetimi, intiba yönetimi kavramları aralarında çok küçük nüanslar

bulunmakla birlikte alanyazında anlamdaş olarak kullanıldığı ifade edilebilir. Bu araştırmada, çoğunlukla izlenim yönetimi kavramı kullanılmakla birlikte zaman zaman diğer kavramlara da yer verilmiştir.

İzlenim kişinin kendi zihninde ya da başkalarının zihninde oluşan, etkileşim ve her türlü bilgilenme sonucu oluşan bir imgedir / değerlendirmedir. Kişisel imaj ve izlenim bireyin kendi ya da başkaları tarafından nasıl algılandığını anlatır. Kişisel imajın bireyin kendisine ve başkalarına bakan, içe ve dışa bakan yönleri vardır (Çakır, 2002).

Kişisel imaj; kişinin kendini nasıl gördüğü (öz imaj), başkalarının kişiyi nasıl gördüğü (algılanan imaj) ve kişinin kendisini nasıl görmek ve başkalarına nasıl göstermek istediğini belirleyen, iki boyutlu (ideal imaj) şeklinde üç başlık altında toplanabilir (Çakır, 2002). Özellikle başkalarının kişiyi nasıl gördüğü, algılanan imaj izlenim yönetimini karşılık gelmektedir.

İnsanlar duygusal, toplumsal, fizyolojik gereksinmelerini çevrelerindeki diğer kişilerle etkileşimde bulunarak karşılarlar. Özellikle iş yaşamında karşılaşılan kişisel sorunların önemli bir kısmı, bireylerin duygularını, ilgi ve isteklerini iletmede başarısız olmalarından kaynaklanmaktadır. Öte yandan çalışma ortamında oluşan ilişkiler ağ, bireylerden beklenen çeşitli eylem ve davranışları içermektedir. Bireyler iş yaşamında, sürekli olarak çeşitli durumlarda nasıl davranılması gerektiğine ilişkin bir yol gösterici de olmaksızın diğer insanlar ile etkileşim içerisinde. Beklentiler, içinde bulunulan ortam ve ilişkide bulunulan bireylere göre sürekli değişmektedir.

Başkaları hakkındaki beklenti ve bilgiler ise, kısmen oluşturulan izlenimlere bağlıdır. Bireyler karşılarındaki kişilere ilişkin yargılarda bulunma, onların kişiliklerine ilişkin tahminler yapabilmek için izlenim oluştururken o anda var olan bilgi ve ipuçlarından yararlanırlar (Freedman ve diğerleri 1993, 94-95). İzlenimi sürdürme ve yeniden üretme rolü nedeniyle geliştirici özelliğe sahip olan izlenim yönetimi, toplumsal grupların desteği ve bireyin değişiminin devamlılığını artırır (Leary, 1995).

İzlenim yönetimine ilişkin ilk sistematik çalışmayı yapan Goffman'a göre izlenim yönetimi, gündelik durumlar içinde bireyin kendini başkalarına

sunuş tarzı, başkalarının onun hakkında biçimlendirdikleri izlenimleri ve bireyin onlarla birlikte iken yapabileceği ve yapamayacağı şeyleri düzenleyiş ve kontrol edilmiş biçimidir (Bacanlı, 1990).

Goffman'ın izlenim yönetimi, bir toplumda patronlara, fanatiklere, öğrencilere, profesörler ile sosyal ve ekonomik güç sahibi olan insanlara kabul edilebilir imajlar sunmaya çalışan bireylerin gayretlerine işaret etmektedir. Goffman, sosyal sürecin kesintiye uğramasını ve bireylerin benliklerinde meydana gelebilecek olumsuz etkilerin önlenmesi noktasında izlenim yönetimine atfetmektedir. Bu durum kişinin kendi performansının kesintiye uğratılmasından kaçınmak üzere kendini denetlemesidir (Iedema ve Poppe, 1994).

Leary'e (1995) göre fiziki görünümün insanların sosyal ilişkilerini etkilediğini, bedensel özrü olan insanların sosyal ilişkilerini sürdürmelerini ve sosyal tepkilerden kendilerini korumalarını teminen izlenim yönetimi stratejilerine başvurdukları gözlenmektedir (<http://web9.epnet.com.t-proxy.lib.utah.edu/citation.asp>). Goffman'ın belirttiği üzere (1959), birey izlenimlerinin karşısındaki gözlemciler tarafından ciddi bir şekilde kabul edilmesi için önemli bir rol oynamakta ve gözlemcilerden, gözledikleri karakterin özelliklerinin gerçekten sahip olduğunu kabul etmelerini istemektedir. Bireyler karşılaştığı sosyal hayattaki kesintilerden kaçınmak üzere bazı özelliklere ve uygulamalara yönelmektedir. Bunlar; a) bireylerin kendi benliklerini korumak üzere benimsedikleri savunmacı önlemler, b) eylemlerini diğer gözlemcilerden ve dış unsurlardan sakınmak amacıyla benimsedikleri korumacı önlemler, c) gözlemci ve dış unsurların bireyin lehinde koruyucu tedbirler almasını sağlamak üzere benimsemesi gereken önlemlerdir (Iedema ve Poppe, 1994).

Leary'e (1995) göre, bazı izlenim oluşturma etkinlikleri diğer insanlarca abartılı ve gerçek dışı olarak görülse de, çoğu zaman bireylerin oluşturmak istediği izlenimler aldatici değildir. İnsanlar çok yönlü kişiliğe sahiptir. Bir birey farklı ortamlarda kendisine ilişkin farklı izlenimler sergiler ve bunlar genellikle gerçektir. Birey yalan söylemekten ziyade, gerçek benlik imajlarından arzu ettiğini seçerek sergiler. Bu seçim, amaçlarına ya da bu amaçları en iyi şekilde gerçekleştirmek için gerekli olduğunu varsaydığı

izlenime dayalıdır. Bireyin diğer insanlarda oluşturmak istediği bu İzlenimler çoğunlukla aldatıcı olmaktan çok doğrudur. İzlenim yönetimi de çoğunlukla bu gerçekçi izlenimler ile ilgilidir.

İzlenim yönetimi, başkaları üzerinde özel bir etki yaratmak için davranışları düzene sokma sürecidir. Goffman'ın çalışmasında desteklenen, bilginin dikkatli düzene konması ve kontrolü ile başkalarına sunulan görüntünün / imajın kısıtlanmasını / yönlendirilmesini kapsar. İzlenim yöneticileri bir izlenim yönetimi taktiğini bir izleyiciye ve başka bir görünümü farklı bir izleyiciye sunmak / vurgulamak için birini seçebilirler, ikisi de yapmacık değildir fakat her ikisi de tümünün göze çarpan bir parçasıdır. Bu şekilde bilgi kontrolü hedefe ulaşmayı kolaylaştırır ve bu anlamda izlenim yönetiminin maksatlı, stratejik ve dinamik olduğu düşünülür. Özel bir izlenim iletmek için maksatlı bir girişim olarak tanımlandığı halde, izlenim yönetimi muhakkak ki özünde aldatıcı değildir. Birçok literatürde izlenim yönetiminin doğru ya da yanlış, etik olup olmadığı sorusu yoktur. Kendini ifade etme normal bir insan davranışı olarak ele alınmış ve öyle kabul edilmiştir. İnsanlar ne zaman izlenim yönetimi ile meşgul olacaklar? sorusunun en akıllı cevabı "ne zaman olmayacaklar"dır. Kısaca insanlar her zaman izlenim yönetimini uygulayacaklardır (Sallot, 2002).

İzlenim yönetimi, insanları şekillendiren yöntemdir (Rosenfeld, 2001). İzlenim yönetimi teorisi ortamın başkalarının kendilerini nasıl algıladıkları ve mevcut ve istenilen imajları arasındaki zıtlıkları aramaya dayandırılmaktadır. Var olan imajları ile istenilen imajları arasındaki zıtlıkların farkına varan bireyler zıtlıkları gidermek için harekete geçerler ve kendilerini istenilen imajları doğrultusunda hareket tarzı yansıtarak sunarlar (Leary & Kowalsky, 1990). Aslında izlenim yönetiminin üç bileşeni vardır. Bunlar; izleme (başkalarının algılarının farkında olma), motivasyon (başkalarının algılarını değiştirmeyi istemek) ve yapıdır (başkalarının algılarını değiştirme tavrını yasalaştırma) (Leary & Kowalsky, 1990).

İzlenim yönetimi kişiler arası etkileşimler sırasında sürekli olarak gerçekleşen dinamik bir süreçtir. Çok yönlü kurumlar eş zamanlı olarak başkalarının algılarını şekillendirmeye çalışırlar (Creed & Scully, 2000).

Geleneksel ve sosyal kimlik temelli izlenim yönetiminin kullanımı, kişinin mevcut imajını pekiştirir. İzlenim yönetiminin kişinin mevcut imajını pekiştirmesi olumlu ya da olumsuz olabilir. Bu, istenilen imajı yaratmak için kalkışılan kişinin izlenim yönetiminin başarısına bağlıdır. İzlenim yönetiminin faydalı ya da ters sonuçları da olabilir (Rosenfeld, 2001). Ancak, izlenim yönetimi, olumlu kişilerarası ilişkileri yasaklar, engeller ya da insanlar hakkındaki bilgileri çarpıtıp onların yanlış sonuçlara varmasına yol açarsa aleyhte etkilere yol açar.

Güvenirlilik, iç değerlerin ve dış ifadelerin arasındaki ahengin derecesine başvurur. Diğer bir anlatımla bu, kendi doğrusuna uyarak bireysel hareketlerin uzantısıdır ve kişinin kişisel deneyimleri, düşünceleri, duyguları, gereksinimleri, istekleri, tercihleri ve inançlarının edinimini içerir (Harter, 2002). Güvenirlilik, kimlik yapısının gerekli bir bölümüdür ki o hem üyelik iddiasını hem de üyelik bağışlamasını içerir (Alvesson & Billing, 1998, Goffman, 1959).

İzlenim yönetimi aynı zamanda kendini ifade etmeyi sağlamaktadır. İnsanlar izlenim yönetimini kimliğin boyutlarını yansıtan imajları inşa etmekte kullanır. İşleriyle tanımlanan bireyler, izlenim yönetimi ile daha fazla meşgul olmaktadır. İmaja verilen kritik rol tutarlılığı belirlemektedir (Lodahl & Kejnar, 1965; Higgins, 1987).

Sosyal kimlik kuramı, bireylerin sosyal kimliklerindeki imaj zıtlıklarına cevap verebileceklerini açıklamaya yardımcı olur. Sosyal kimlik kuramı, insanların kolaylıkla ayırt edilen guruplarla sıkı ilişki kuracaklarını önerir (Brewer, 1991). Bu varsayımlar, bireylerin tutarlı profesyonel imajı oluşturmak için, guruplarda pozitif olarak kabul edilen ilişkilerle ve sosyal grup üyeliği kimliğinin değerini düşüren ilişkilerle güç kazanmasını önerirler (Tajfel, 1978; Mummendey, Kessler, Klink & Mielke, 1999).

Özet olarak izlenim güdüsü ya da birinin bir diğer kişinin izlenimlerini değiştirme arzusu, izlenim yönetiminin potansiyel faydalarının, başarısız izlenim yönetimi çabasının risklerinden daha önemli olmasına bağlıdır.

İzlenim yönetimi tanımlarında kontrolün yanı sıra “yönlendirme ve izleme” üzerinde de durulmaktadır. Tedeschi ve Riess (1981) izlenim

yönetimini, “bireyin diğer bireylerin kendisine ilişkin izlenimlerini kontrol ve yönlendirme amacına yönelik tüm davranışları” şeklinde tanımlamışlardır. Bu tanım izlenim yönetimi konusu üzerinde çalışan araştırmacılar tarafından en çok kabul gören ve yaygın olarak kullanılan tanımlardan biridir.

Bazı izlenim yönetimi tanımlarında ise kontrol ya da yönlendirme yerine etki kavramının tercih edildiği görülmektedir. Örneğin Wayne ve Shawn (1993), izlenim yönetimini, “ bireyin diğer bireylerin kendisine ilişkin algılarını etkilemeyi amaçlayan davranışlar” olarak tanımlamışlardır. Başka bir tanımda izlenim yönetimi, “bireylerin diğer bireylerin yaptıkları, söyledikleri ve görünüşleri ile izlenimlerini etkileme girişimidir” şeklinde tanımlanmaktadır. Etki kavramı merkezli tanımlama ve araştırmalar esas alınarak yapılan çalışmalarda izlenim yönetimi yerine, etkileme yönetimi kavramı kullanılmaktadır.

İzlenim yönetimi kavramına ilişkin ortak ve farklı noktalara değinen pek çok tanım yapılmıştır. Yapılan bu tanımlarda, kontrol, yönlendirme, izleme, etkileme, bireylerin izlenimlerini bilinçli veya bilinçsiz bir şekilde yönetebildiği, istenilen kimlik ya da algıları oluşturma, bulunulan ortamlarda kabul görme ya da kabul edilebilirliğini artırma, istenmeyen izlenimlerden kaçınma davranışları öne çıkarılmıştır.

İzlenim Yönetimi Modelleri

Yapılan araştırmalarda izlenim yönetimi bir “süreç” olarak ele alınmış, izlenim yönetimi davranışı aşamalı / kademeli olarak bir bütünlük içinde değerlendirilmiştir.

Leary ve Kowalsky (1990), izlenim yönetimine ilişkin teorik bir model oluşturmuşlardır. Bu modelde izlenim yönetiminin ögeleri, izlenim oluşturmaya güdülenme ve izlenim oluşturma olarak ele alınmıştır (Şekil1). Bireyler öncelikle belli izlenimleri oluşturmaya güdülenmekte ve ardından diğer bireylerin kendisine ilişkin izlenimlerini etkilemek için davranışlarını değiştirmektedir (Şekil 1).

İZLENİM OLUŞTURMAYA GÜDÜLENME

- İzlenimlerin amaçlara uygunluğu
- Amaçların önemi
- Gerçekleşmesi istenen ve var olan imaj arasındaki farklılık

İZLENİM OLUŞTURMA

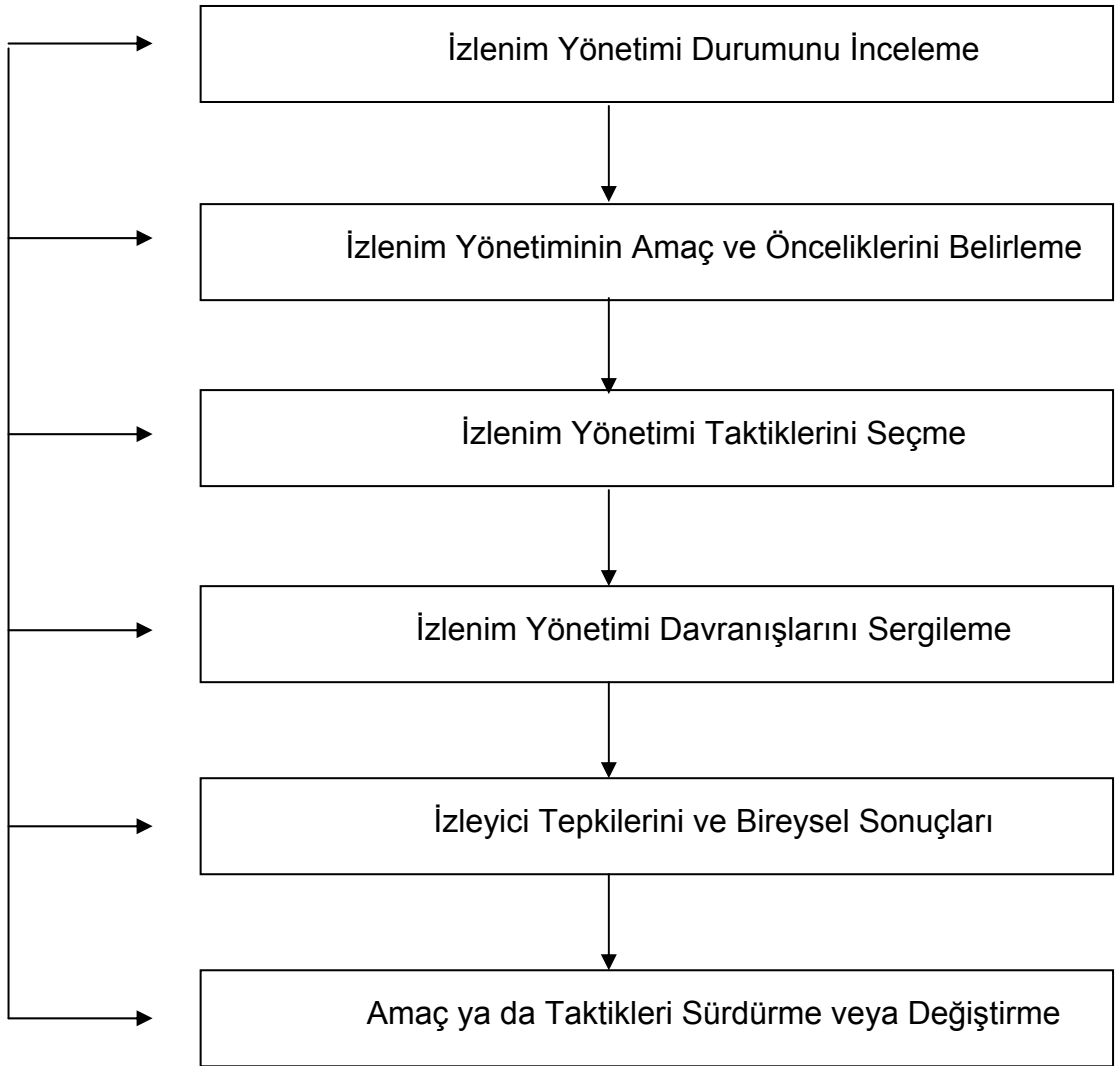
- Benlik kavramı
- İstenen ve istenmeyen kimlik imajları
- Rolün gerektirdikleri

Şekil 1. İzlenim Yönetiminin İki Ögesi

Kaynak: Leary ve Kowalsky, 1990.

Rosenfeld, Giacalone ve Riordan (1995), geliştirmiş oldukları izlenim yönetimine ilişkin üç bileşenli modelde, Leary ve Kowalsky'nin modelinden farklı olarak, izlenim oluşturmaya güdülenmeye ve izlenim oluşturma öğelerine ek olarak izlenimleri izlemeye de yer vermişlerdir. Leary ve Kowalsky (1990) çalışmalarında izlenim incelemeye değinmişler fakat izlenimleri incelemeyi izlenim oluşturmaya güdülenme başlığı altında ele almışlardır. Rosenfeld ve arkadaşları (1995) izlenim incelemeyi ayrı bir başlık altında incelemişlerdir.

Martinko (1991), Rosenfeld ve arkadaşlarının modeline benzer ayrıntılı bir izlenim yönetimi modeli geliştirmiştir (Şekil 2).



Şekil 2. İzlenim Yönetimi Süreci

Kaynak : Martinko, (1991).

Bu modele göre bireyler öncelikle bir durum tanımlaması yaparlar. Bu aşamada durum, izleyici ve bireysel özellikler incelenir. Bu inceleme sonucunda elde edilen veriler ışığında izlenim yönetimi amaç ve öncelikleri tespit edilir. Amaçlar belirlendikten sonra, amaçlar doğrultusunda en uygun izlenim yönetimi taktiği seçilir. Bu taktik uygulamaya konulur. Uygulama

sonucunda izleyici tepkileri ve sonuçlar değerlendirilir. Taktiğin başarılı olup olmamasına göre amaç ve taktikler değerlendirilir (Martinko, 1991).

Sampson (2000), izlenim yönetimini dokuz adımlı olarak ele almıştır. Bunlar;

Hedefleri tanımlama, durumdan neyin elde edilmek istendiğini ortaya koyma,

- ✓ Dinleyicileri, izlenim yönetiminde bulunulacakları tanımlama,
- ✓ Uygun araç ve taktiklerin seçimi,
- ✓ İzlenim yönetimi taktiğinin, davranışının uygulanması,
- ✓ Tepkilerin, dönütlerin alınması,
- ✓ Hedeflere ne kadar ulaşıldığının, hangi kişisel sonuçların elde edildiğinin tespit edilmesi,
- ✓ Uygulanan taktiklerin ya da araçların gelen tepkiler doğrultusunda yeniden biçimlendirilmesi,
- ✓ Yeni hedeflerin belirlenmesi,
- ✓ Döngü halinde bu uygulamaların tekrar edilmesi.

Martinko (1991), Rosenfeld ve diğerleri (1995) ve Sampson (2000) izlenim yönetimi sürecini farklı basamaklarda incelemekle birlikte hepsinin izlenim yönetimi sürecini bir bütün ve devam eden bir süreç olarak değerlendirdikleri görülmektedir.

İzlenim Yönetimi Taktikleri

İzlenim yönetimi, birçok strateji ve taktik ile uygulamaya geçirilmektedir (Tedeschi ve Riess, 1981). Bunlar :

Bireyin kabul görmeye ve diğerlerini etkilemeye çalışma eylemi (Ingratiation).

- ✓ Korkutma (Intimidation).

- ✓ Yeterli görülmeye çalışma (Self promotion).
- ✓ Bütünlük, ahlakilik veya suçluluk kavrayışlarına vurguda bulunma (Exemplification).
- ✓ Acziyetini gösterme ve sempati toplamaya çalışma (Supplication).
- ✓ Etkilemeye çalışılan birey gibi davranma (Behavioral matching).
- ✓ Duruma göre davranma (Conforming to situational norms).
- ✓ İyi veya yeterli gibi gözükerek bireyin gücünü arttırmaya çalışması (Self-promotion).

İzlenim yönetimi teorisine göre, olumsuz eylemlerden kendilerini uzak tutup sosyal kabul dışlanma kaçınmak ve olumlularla kendini bütünleştirerek sosyal kabul görmeyi sağlamak için insanlar kendi sunum stratejilerini kullanmaktadır (Tedeschi ve Riess, 1981).

Schutz (1998), izlenim yönetimi taktiklerini, izlenim yönetimi amaçları sözlü ve davranışsal amaçları da inceleyerek kendini tanıtmaya yönelik, saldırgan, korumaya yönelik ve savunmaya yönelik taktikler olarak sınıflamıştır.

Kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktikleri aktiftir ama saldırgan değildir. Bu taktikler ile olumlu izlenimler oluşturmak için çaba harcanır. Kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetiminin içerdiği taktikler kendini sevdirmeye, örnek olma ve niteliklerini tanıtmadır. Bu taktiklere yıldırma ve yardım isteme taktikleri, istenilen izlenimleri sergileme amaçlı olmadıkları için Schutz (1998) tarafından dahil edilmemiştir.

Saldırgan izlenim yönetimi taktikleri arzu edilen izlenimlerin oluşturulmasının saldırgan bir yoludur. Bireyler bu taktikleri uygularken baskıcı ve katı davranışlar sergilerler. Saldırgan izlenim yönetimi taktikleri, daha olumlu izlenim bırakmak için bireyin kendisini daha az olumlu izlenimler bırakan bireyler ile karşılaştırması, alaycı ifadeler ve üçüncü kişiler hakkında eleştiriler getirmesi, eleştiri içeren sorular sorması, olumsuz değerlendirmelerde bulunan bireylerin eleştirilerini çürütmesi, tartışma konularını kontrol altına alması davranışlarıdır (Demir, 2002).

Korunmaya yönelik izlenim yönetiminde birey genellikle utandırıcı ve küçük düşürücü durumlardan kaçınmaya çalışır. Birey arzu edilen izlenimleri iletir ya da kendisine olan saygısını artıracak belli imkanlardan kendisini mahrum bırakır. Bu davranışları benimseyen bireyler çalışma ortamında fazla göze çarpmamaya çalışırlar ve özellikle olumlu da olsa riskli izlenim yönetimi taktiklerini kullanmazlar; doğal olarak örgütsel ortamda ilişkileri sınırlıdır ve zorunlu olmadıkça çevrelerindeki bireylere etkileşime girmezler. Korunmaya yönelik izlenim yönetimi taktikleri şunlardır: Toplumun dikkatinden kaçınma, kendine ilişkin açıklamaları en aza indirme, kendinden bahsederken dikkatli olma, sosyal etkileşimleri en aza indirme, sessiz kalma pasif fakat dostça etkileşimler kurma (Tetlock ve Manstead, 1985).

Savunmaya yönelik izlenim yönetiminde, arzu edilen kimlikler tehdit edildiğinde ya da zarar gördüğünde, bu zarar en aza indirilmeye çalışılır. Birey, kendi eylemleri sonunda veya diğer bireylerde kendisine ilişkin arzu etmediği imajlar oluşturabilecek olayların meydana gelmesi durumlarında savunmaya yönelik taktikleri, bu olayların neden olabileceği olumsuz etkileri azaltmak için kullanmaktadır. Savunmaya yönelik taktikler; inkar, ayırma, meşrulaştırma, mazeret bildirme, özür dileme ve onarmadır (Tetlock ve Manstead, 1985).

İzlenim yönetimi konusunda çalışan bazı araştırmacılar (Tedeschi ve Norman gibi) izlenim yönetimi davranışlarını, izlenim yönetimini kullanmaya yönelten güdüleri esas alarak, kendini tanıtmaya yönelik ve kendini savunmaya yönelik taktikler olarak iki gruba ayırmışlardır (Schutz, 1998).

İzlenim yönetimine ilişkin yapılan sınıflamalardan biri de; çevre odaklı taktikler ve kendine odaklı taktikler sınıflamasıdır. Çevre odaklı taktikler, bireyin çevresindeki bireyleri etkilemeyi amaçlar. Bu taktikler; övgü, görüş birliği, yardımcı olma ve öğrenilmiş çaresizliktir. Bu kategori gülümseme gibi sözsüz davranışları da içerir. Kendine odaklı taktikler, bireyin dikkatleri kendi üzerinde tutmayı amaçladığı taktiklerdir. Bunlar; örnek olma, vurgulama, çoğaltma ve niteliklerini tanıtmadır. Bu kategori giyim gibi sözsüz davranışları da içerir. Bu sınıflama da kendini sevdirmeye yönelik taktikler üzerine yapılan, işe odaklı, kendine odaklı ve yöneticiye odaklı taktikler ayrımı esas alınmıştır (Wayne ve Liden, 1995).

İzlenim yönetimi davranışlarına ilişkin sınıflamalar / kategoriler incelendiğinde, izlenim oluşturma davranışlarının farklı isimler adı altında değerlendirilse bile, tüm bu ayrışmaların olumlu izlenimler oluşturma ve olumsuz izlenimlerden kaçınma davranışlarından kaynaklandığı görülmektedir. İzlenim yönetiminin temelini, olumlu izlenimler oluşturma ve olumsuz izlenimlerden kaçınma davranışları oluşturmaktadır.

Kendini Tanıtmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktikleri

Kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinin bireyler tarafından uygulanmasının amacı, çevrelerindeki kişilerde olumlu izlenimler bırakma çabasıdır. Bireyler insan olmanın doğası gereği kendilerinde olan güzelliklerin, olumlu değerlerin etrafındakiler tarafından bilinmesini isterler. Bu bilinmeyi sağlamak amacıyla, niyetlerine yönelik davranışlar sergilerler. Bu taktiklerin sergilenmesinde çevrelerinden aldıkları intibalar, geri bildirimler önem arz etmektedir. Geri bildirimler kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinin seyrini belirler.

Şüphesiz bu davranışlar sosyal bir ortamda sergilenir. Kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktikleri, özellikle örgütsel ortamlarda, çalışanın sorumluluk sahibi, sempatik, işini iyi bilen, iletişimi çok iyi ve empati yeteneği gelişmiş birisi olarak görünme maksatlı kullanılır.

Kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktikleri; kendini sevdirmeye, niteliklerini tanıtmaya, yıldırma, örnek olma ve yardım talep etmedir.

Kendini Sevdirmeye Yönelik Taktikleri. Bu taktikler sık kullanılan izlenim yönetimi taktikleridir. Bu taktikler, bireylerin çevrelerindeki diğer bireylerin beğeneceği, hoşlanacağı, etkileyici bulacağı bir kimlik oluşturma amacına yönelik taktikler bütünüdür (Rosenfeld ve diğerleri, 1995)

Kendini sevdirmeye genel olarak bireysel bir strateji olarak görülse de, bireylerden oluşan örgütlerin ve toplumların olumlu imajlarının oluşması açısından önemli bir kavramdır. Bu anlamda, örgütler için örgüt çalışanlarının bireysel davranışları örgüt imajlarını, örgütsel verimliliklerini etkilemektedir.

Örgüt çalışanlarının kendini sevdirmeye taktiklerini uygulamalarının nedenleri şöyle sıralanabilir (Rosenfeld ve diğerleri, 1995):

- ✓ Kendini sevdirmeye girişiminin sebebi,
- ✓ Algılanan maliyet/fayda oranı,
- ✓ Kaynakların kıtlığı,
- ✓ İş görenlerin diğer iş görenlere bağımlı olması,
- ✓ İş ve performans değerlendirme kriterlerinin öznel olması,
- ✓ Personel politikalarının tarafsız olmaması.

Kendini sevdirmeye stratejisi, hedef insanlar üzerinde hoş, cana yakın, sevimli izlenim bırakmayı amaçlayan stratejidir. Bu stratejinin belki de temel ve her yerde rastlanılabilecek etkileme yönetimi stratejisi olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Her kültürde, bazı kişilik özellikleri diğerlerinden daha fazla kıymet görmektedir. Doğal olarak bireyler bu özelliklere sahip kişilermiş gibi davranmak eğilimi taşımaktadırlar.

İnsanlar başka insanlar tarafından sevilme isterler. Sevgi ihtiyacı önemli bir ihtiyaçtır. Başkaları tarafından sevildiğimizi bilmek genellikle mutluluk, canlılık verici bir ruh halinin oluşmasına yol açar. Çalışanların da örgüt ortamında sevgiye ihtiyaçları vardır. Dolayısıyla insanlar sıcakkanlı, sevimli insanlarla çalışmayı soğuk, mesafeli insanlarla çalışmaya tercih ederler. Bize karşı sevgi beslediklerini düşündüğümüz kişilere karşı daha yumuşak oluruz ve onlara yardımcı olmak arzusu taşırız. Örgüt ortamında da bu yargı geçerlidir. Seviliyor olmanın karşılığı arkadaşlık, sosyal destek, dert ortaklığı, aşk, işe yardım, aşk veya mevki kazanmaya kadar uzanabilir. Bu nedenle kendini sevdirmeye stratejisi konusunu dikkatle ele almak gerekir (Daniels, 1997).

Kendini sevdirmeye taktikleri görüş birliği ve övgü olmak üzere iki gruba ayrılmıştır (Daniels, 1997).

Görüş birliği, bireylerin başkalarının sempatilerini, onaylarını kazanmak için, onların değerleri ve davranışlarına paralel davranışlar sergilemesidir (Başaran, 2000).

Bireyin diğer bireylerle, benzer görünme isteğinin temelinde uyum yatar. Uyum; insanın iç ve dış çevre ile huzurunu bozmayacak bir etkileşim içinde olmasıdır (Başaran, 2000). Bireyler bu amaçla genellikle, diğer bireylerin tutum, değer, tercih ve davranışlarına uyum gösterirler. Bunun nedeni bireyin, diğer bireylerin düşünce ve davranışlarını paylaştığında, daha iyi izlenimler bırakacağıının bilincinde olmasıdır (Leary, 1996).

Fikir uyumu, bir meslekte / alanda çalışan kişinin, göreviyle ilgili kendi düşünce ve davranışlarının başkaları tarafından da benimsenmesini istemesi ve bunu kendi tecrübeleriyle ortaya koymaya çalışmasıdır. Örneğin, bir itfaiye çalışanın, itfaiyecilerin fiziksel olarak zinde olması gerektiğini, kendisinin haftanın altı günü iki saat spor yaptığını söylemesi (Steven ve Kristof, 1995).

Örgütlerde görüş birliği taktiği çoğunlukla hiyerarşik, aşağıdan yukarıya doğru uygulanma şeklinde gerçekleşir. Bunun önemli nedenlerinden biri üstlerin astlarını değerlendirme konumunda bulunmalarıdır.

Yöneticilerle astlar bir düşüncede ya da düşünce sisteminde birleşiyorsa, düşünce birliği üstün astına etkisini artırır. Bu düşünce birliği, dinsel ve siyasal olabildiği gibi, dernek, sendika gibi örgütlere üye olmaktan da geçebilir (Başaran,2000).

İnsanlar, kendilerinden hoşlanan, öven, olumlu değerlendirmeler yapan ve bu yolla kendilerine saygılarının artmasına katkıda bulunan bireylere sempati duyma eğilimindedirler (Rosenfeld ve diğerleri, 1995). İnsanın iyiliğın, iltifatın kölesi olması ve marifetin de iltifata tabi olması övgü taktiğinin kullanılma nedenini en güzel şekilde anlatmaktadır.

İnsanlar, yüksek statü sahibi ve güçlü olmak amacıyla, sonuçları ve kaynakları değerlendirmeleri için izlenim yönetimi ile daha fazla meşgul olmaya eğilimlidirler (Leary & Kowalski, 1990; Major, Quinton, McCoy & Schmader, 2000; Schlenker, 1980). Örneğin; bireyler aşırı övgü taktiklerini daha yüksek makamlarda olanlar için daha sık kullanırlar. (Pandey, 1986). Aynı zamanda çalışmalar şunu da göstermiştir; İyi izlenim oluşturmak arzusu, bir algılayıcı ile gelecekte temas halinde bulunacağını umduğunda daha fazla önem kazanmaktadır. (Leary & Kowalsky, 1990)

Bazı araştırmacılar tarafından bu iki taktik, iddia etme veya ileri sürme teknikleri olarak arlandırılmıştır. İddia etme veya ileri sürme, bireyin kendi inançlarını, fikirlerini, düşüncelerini, karakterini veya tecrübelerini kullanarak lehte izlenim elde etmek ve geliştirmek için kullanılır.

İddia etme teknikleri hem yağcılık hem de çıkar sağlama tekniklerinden oluşur ve işe yarar sonuçlar elde etmek için kullanılır (Tedeschi, Norman, 1985). Yağcılık taktikleri kişiler arası ilgi ve cazibeyi uyandırmak için kullanılan davranışlardır (Wortman & Linsenmeiser, 1979). Yağcılık taktiğinin bir uygulaması, bir kişinin fikirlerinin, değerlerinin ve inançlarının doğruluğunun tasdik edilmesidir. Bir diğerk uygulaması ise kişinin hedef hakkında kayda değer değerlendirmelerini desteklemesidir (Wayne & Kacmar, 1991).

Kendine çıkar sağlama taktikleri ile yağcılık taktikleri arasında küçük bir fark vardır. Kendine çıkar sağlama taktiklerinde ilgiden çok yetkinin akla getirilmesi amaç edinilir (Gardner & Martinko, 1988 ; Godfrey, Jones & Lord, 1986).

Niteliklerini Tanıtma. İnsanların önemli bir çoğunluğu çevresindekilerce yetenekli, bilgili, becerikli olarak algılanmak ister. Böylece diğerklerinden farklı ve üstün olduklarını kanıtlamak arzusunu taşırlar. Bu arzu, yalnızca başkalarına değil çoğunlukla kendilerine de ispatlamak istedikleri bir arzudur. Diğerk taraftan başkaları tarafından becerikli olarak algılananların çoğunlukla daha az sevildikleri ortaya çıkmıştır. Bunun çeşitli nedenleri olduğu öne sürülebilir. İnsanlar övünen kişileri pek sevmezler. Övünenler diğerk insanların kendilerini aşağılık hissetmelerine yol açabilirler ve konuşulanları yönlendirici davranabilirler (Demir 2002).

Niteliklerini tanıtma bireyin kendisini, diğerk bireylere yetenekli ve becerikli bir insan olarak tanıtma amacıyla kullandığı taktiklerdir (Daniels, 1997). Bu taktiği kullanan çalışan, kendisini işinde başarılı, yetenekli, özel ve zor görevlerin üstesinden gelebilen, yüksek performanslı biri olarak algılanmak ister. Dolayısıyla niteliklerini tanıtma daha çok örgütsel ortamlarda sergilenen bir taktiktir.

Bu taktik adayın iş için arzu edilen özelliklere sahip olduğunun gösterilmesidir. Örneğin, yetkilendirme, terfi ve görevde yükselme gibi alanlarda kullanılır. Bu taktik adayın sahip olduğu olumlu özellikler ve karakterlerle hedefin ikna edilmesini ifade eder. Özel karakter niteliklerinin, yetki ve saygınlık gibi özelliklerin ortaya çıkartılmasında kullanılır. Örneğin, çalıştığı alanda / meslekte en yetkin kişinin ölümünün ardından, O'nun yerine geçebilecek adaylardan bazıları, kendilerinin çok fazla bilgili ve tecrübeli olduklarını, ölen meslektaşlarının yerini doldurabileceklerini, o'nun gibi liderlik vasıflarının olduğunu belirtirler (Aleksander ve diğerleri, 2002).

Ünlü Türk düşünürü, Ziya Paşa'nın "ayinesi iştir kişinin, lafa bakılmaz" şeklindeki veciz söylemi, kendini tanıtmaya taktiğinin en etkili uygulaması olarak bireylerin yaptıklarıyla / eserleriyle kendilerini anlattıklarını/tanıttıklarını ortaya koymaktadır.

Yıldırma. Gözdağı verme olarak ta adlandırılan yıldırma taktiğinin ana teması ürkütücü bir izlenim oluşturmaktır. Yapılan işi edinmek için diğer insanlar arasında korkuyu harekete geçirir. Hoşa gitmeyi umursamaz, onun tüm istediği diğerlerini kontrol etmek ve gücünü uygulamaktır (Demir 2002).

İzlenim kapsamında gözdağı vermeyi genellikle etkileşimde güçlü durumda olan tarafın kullandığı görülmektedir (Jones, 1982). Öğretmenlerin öğrencilere, işverenlerin işçilere, çavuşların acemi erlere gözdağı verebilmesi gibi örnekler çoğaltılabilir. Misilleme yapabilme gücüne sahip insanlara karşı gözdağı vermenin pek başvurulan bir yöntem olmadığı görülmektedir. Buna karşın güçsüz tarafın da gözdağı verme yoluna gidebildiği ender durumlar vardır. Örneğin, isteği alınmayan çocuk sinir nöbetine girip toplum içinde ailesini güç durumda bırakabilmektedir. Bu tip durumlarda çoğunlukla rol oynanmaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, yıldırma taktiği kendini sevdirmeye taktiğinin karşıtıdır. Kendini sevdirmeye taktikleri, örgütte çalışanları bir araya getirirken, birleştirici bir rol oynarken, yıldırma taktiği aşırı ve dikkatsiz kullanılırsa çalışanlar arasındaki uyumu bozabilir (Rosenfeld ve diğerleri, 1995).

İş ortamında çalışanın saygısız ve zararlı bir davranışın hedefi olmasıyla başlayan ve çalışanı işten ayıramaya kadar götüren “işyerinde duygusal taciz” son yıllarda literatüre “mobbing” olarak girmiştir. Mobbing; bir kişinin iş yerinde diğer insanları kendi rızaları ile veya rızaları dışında başka bir kişiye karşı etrafında toplaması ve sürekli kötü niyetli hareketlerde bulunma, ima, alay ve karşısındakinin toplumsal itibarını/imajını düşürme gibi yollarla saldırgan bir ortam yaratarak onu işten çıkmaya zorlamasıdır (Davenport ve diğerleri, 2003:14).

Örnek Birey Olma. Örnek teşkil etme stratejisini kullanan birey, diğer bireylerde ahlaki değerlere bağlı, örnek bir birey izlenimi oluşturmaya çalışır. Bu yönü ile örnek olma genellikle dürüstlük, özveri ve cömertlik gibi ahlaki değerler ile ilgili toplumsal izlenimlerinin geliştirilmesinde yardımcı olur (Schutz, 1998).

Bu stratejileri kullanan birey, işe erken gelir, geç ayrılır, eve iş götürür ve asla izne ayrılmaz. Bu birey güç görevler için gönüllüdür, çalışma ortamındaki diğer bireylere yardımcı olur ve kendilerini çok yoğun çalışan bir birey olarak tanıtmak ister. İzlenim yönetimi açısından, örnek birey olma genellikle stratejik bir özveridir. Örnek birey olma stratejisini kullanan birey, diğer bireylerde suçluluk oluşturma veya erdemli davranışları ile diğer bireylere örnek olma amacı ile etki ve kontrol girişimlerinde bulunurlar (Rosenfeld ve diğerleri, 1995). Bu stratejiyi benimseyen bireyin davranışları işkolizm ile benzerlik gösterse de, taktiğin sadece işe yönelik adanmayı değil, aynı zamanda erdemli, insancıl, mesleki ve toplumsal değerlere bağlılığı içeriyor olması ile işkolizmden oldukça farklıdır.

Yardım İsteme. Ricacı olma olarak ta adlandırılan bu stratejide, birey sempati toplamak için zayıf yanlarını beyan eder. Birey, kendisini başkaları tarafından yardıma muhtaç bir aciz insanmış gibi tanımlar. Ricacı olma, kişinin yardıma muhtaç bir halde olduğu izleniminin verilmesi için tasarlanmış etkileme yönetimi stratejisidir (Demir 2002).

Diğer izlenim yönetimi stratejilerinde olduğu gibi yardım istemenin uygulanması da tehlikeler içerir. Bunlardan biri, hedef kişinin yardım veya duygusal desteği elde edilse bile bu kişi etkileyen hakkında yeteneksiz, tembel, güvenilmez gibi kanaatlere ulaşabilir. Bazı araştırmacılar ricacı olan insanlara yardım edilse bile yardım edenlerin onlar hakkında içlerinde olumsuz fikirler taşıdıklarını göstermektedir. İlerleyen zaman içinde yardım eden veya hoşgörüde bulunan insanlar, kendilerini aldatılmış ve gücendirilmiş hissederek (Rosenfeld ve Diğerleri, 1995).

Ayrıca kendini üstün gösterme stratejisi kişinin diğer insanlardan yardım kabul etmesini olumsuz etkileyebilir. Başkalarından yardım alıyor olmanın genellikle becerikli insan izlenimini zedelediği düşünülmektedir. Alınan yardıma kısa zamanda karşılık verilebileceği ve yardımın önerilme çerçevesinin uygun olduğu durumlarda insanların yardımı kabul etme olasılıklarının daha yüksek olduğu ifade edilmektedir (Leary, 1996).

Jones ve Pittman'a (1982) göre, ricacı olmanın taşıdığı riskler nedeniyle insanlar genellikle son çare olarak ona başvurumaktadırlar. Ricacı olma stratejisi örgüt ortamında iş paylaşımında adaletsizliklere de yol açabilir. Bu nedenle yöneticilerin, takım liderlerinin çalışanlarını yakından izlemeleri ve doğru tavırları ortaya koymaları gerekmektedir.

Vurgulama. Vurgulama taktikleri olumlu bir durumun bireyin olumlu yanlarının en üst düzeye çıkartılarak anlatılmasıdır. Vurgulamanın iki türü vardır; başarıyı üstlenme ve çoğaltma. Başarıyı üstlenme, olumlu durumlardaki bireysel katkıyı, sorumluluğu en üst düzeye çıkarmadır (Demir 2002).

Sıradan olumlu bir olayda, aslında konunun / olayın sanılandan daha büyük daha önemli bir olay olduğu belirtilir. Örneğin, itfaiye teşkilatında mutfak sorumlusu olan bir çalışanın, mutfak eşyalarının temizliğine gösterdiği hassasiyet sonucunda çalışanların yakalanmış oldukları hastalıklarda bir önceki yıla göre % 35 oranında düşüş olduğunu ifade etmesi (Shawn ve McCafferty, 1987).

Bu taktik, önemli olayların olumlu sonuçlarını ortaya koyarak kullanılır. Örneğin; geçen hafta acil çok büyük bir yangın haberi aldık ve amirimizin yetenekleri ve üstün gayretleri sonucunda hiç kimse yaralanmadan bina boşaltıldı.

Savunmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktikleri

Birçok izlenim yönetimi araştırması insanların tavırlarının imaj uyumsuzluklarını nasıl azalttığını konu edinmiştir (Lee, Quigley, Nesler, Corbett, & Tedeschi, 1999; Rosenfeld ve diğerleri, 2001; Tedeschi & Melburg, 1984). Geleneksel izlenim yönetimi araştırması, tıpkı iddiacı ve savunma stratejileri gibi doğrudan tanıtım taktiklerinin kullanımına odaklanmaktadır (Cialdini & Richardson, 1980). İnsanlar iddiacı tanıtım stratejilerini, imajları yaratmak ve arzu edilen nitelikleri ilerletmek için kullanmaktadır. Örneğin kişisel başarılarla dikkat çekme ve tanıtım gibi (Jones & Pittman, 1982). İnsanlar aynı zamanda savunmayla ilgili tanıtım stratejilerini dikkate değer imaj sağlamak, eksiklikleri azaltmak ya da duruma karşılık kötü görünmekten kaçınmak için kullanırlar (Schlenker, 1980; 125).

Savunma stratejileri, özürleri, mazeretleri ve gerekçeleri içerir ki bunların tümü bozulmuş ya da olumsuz kimliği onarmak için kullanılır (Scott & Lyman, 1990; Tedeschi & Melburg, 1984). Hem iddiacı hem de savunmayla ilgili stratejiler, geçerli profesyonel imajların inşası için önemlidir. Çünkü bunlar, kişilerin sahip oldukları yetenek ve karakterin yüksek derecesinin vasıtasıdır. Bunlar, sık sık kişi hakkındaki bilgileri ve basit olarak birleşmiş şeyleri yöneterek imajı korumak ya da geliştirmek için kullanılırlar (Cialdini, 1989:46). Örneğin öğrenciler, başkalarının kendilerini pozitif olaylarla ilişkilendirmeleri olasılığını yükseltmek için sözlü ve sözlü olmayan örnekler kullanırlar (Cialdini, Borden, Thorne, Walker, Freeman & Sloan, 1976).

Savunma taktikleri birisinin fikirlerinin korunması ve telafi edilmesi şeklinde tanımlanabilir (Schlenker, 1980). İzlenim yönetimi konusunda çalışan araştırmacılar, özür dileme, gerekçelendirme ve mazeret bildirme gibi bazı savunma taktiklerini tanımlamışlardır (Gardner & Martinko, 1988).

Mazeret bildirme, olumsuz sonuç ve davranışlarda kişinin sorumlu olmadığını ortaya konulmasıdır. Gerekçelendirmede ise kişi sorumluluğu kabul eder ama sonucun aslında görüldüğü kadar kötü olmadığını savunur. Özür dilemede ise olumsuz sonuçlar kabul edilir ve kabul edilemez davranışların cezalandırılması gerektiği kabul edilir (Steven & Kristof, 1995).

Engel Koyma. Zayıf bir performansa ilişkin en yaygın kullanılan taktiklerden birisi suçu dış kaynaklara yüklemektir. Özellikle başarısızlığın nedeni dış faktörlere bağlanır (Greenberg, 1996). Engel koyma, bireyin gelecekteki sonuçları belirsiz olan görev performansının önünde dış etkenleri öne sürerek engeller oluşturmasıdır (Rosenfeld ve diğerleri, 1995).

Yadsıma. Bireyin olumsuz durum gerçekleşmeden önce mazeretler öne sürme davranışıdır. Yadsıma amaçlı bir davranıştan kaynaklanabilecek şüphe ve olumsuz sınıflamalardan kaçınmada kullanılan sözlü bir taktik olarak tanımlanabilir. Bu taktik olumsuz bir durum gerçekleşmeden önce alınan bir tür önlemdir. Yadsıma taktığının kullanımı başarısızlık olasılığı yükseldikçe artmaktadır (Rosenfeld ve diğerleri, 1995).

Örgüt Kültürü ve İzlenim Yönetimi

Örgüt kültürünü, örgütteki kişilerin ve grupların davranışını yönlendiren normlar, davranışlar, inançlar ve değerler sistemi olarak tanımlamak mümkündür (Eren, 2000: 150-151). Örgüt kültürünün içerisinde, sosyal ve fiziksel çevreyi, adap, erkan gibi davranış kurallarını, törenler ve toplantılardaki davranış tarzlarını, sembolleri ve sembol niteliğindeki eylemleri, örgüt tarihini, efsaneleri, kahramanları, inançları ve değerleri sayabiliriz (Arslan, 2001: 122-126). Örgüt kültürü, kendine has özellikler taşımakla birlikte, içinde bulunduğu ulusal kültürden etkilenmektedir. Örgüt kültürü, bir alt kültür olarak ulusal kültür unsurlarını paylaşan fakat bunun dışında kendini diğer gruplardan ayıran norm ve iş yapma ilişkilerine sahiptir. Alt kültürü yaşayan bireyler, kendilerine özgü yaşam tarzını içselleştirmiş ve

benimsemiş olmalıdır. Alt kültürün de kendine has değerleri, kuralları, tutumları, yaşam tarzı, müzik zevki ve giyim stili yönetimi vardır. Nasıl genel kültürün içinde yer alan meslek gruplarının, etnik ve dinsel gruplaşmaların alt kültürleri varsa, toplum yapısı içinde belirli bir ihtiyacı karşılayan, üretim yapan bir örgütün de sahip olduğu kendine özgü bir kültürü vardır (Arslan, 2001: 122-126).

Örgüt kültürü, aynı örgütte çalışanların tutum, inanç, varsayım ve beklentileri ile bireylerin davranışlarını ve bireyler arası ilişkilerini belirleyen faaliyetlerin nasıl yürütüldüğünü gösteren normlar denetimidir (Erengül, 1997). Örgüt kültürü; insanların birbirleriyle kurdukları güvene dayalı bağlantılar ve işbirliği temelinde faaliyet göstermelerini sağlayan şebeke ve topluluklarından oluşan sosyal sermaye ve zenginlik yaratmak üzere kullanıma sokulabilen bilgi, enformasyon, mülkiyet ve deneyimi harekete geçiren entelektüel sermayeden oluşur (Stewart, 1997; 72).

Kurumsal imaj, kurum kültürünün ve kimliğinin çalışanlar, hedef gruplar ve kamu üzerindeki sonucudur. Kurumsal imaj dört unsurdan oluşur (Okay, 2000):

- ✓ Kurumun prestiji,
- ✓ Tasavvur edilebilirliği,
- ✓ Karşılaştırılabilirliği,
- ✓ Tanınırlığı.

Örgüt kültürünün, örgüt içi haberleşme ve çalışanlar arası ilişkilerde önemli etkisi vardır. Örgütsel kültür, personel arasında birliktelik sağlar, biz duygusunu ve takım ruhunu geliştirir. Bireyleri birbirine ve işletmeye bağlar. Güçlü örgüt kültürüne sahip işletmelerde, işgörenlerin nasıl davranmaları gerektiğini gösteren yerleşmiş davranış göstergeleri oluşur. Fakat zayıf örgütsel kültüre sahip bir kuruluştaki işgörenler ne yapmaları ve nasıl yapmaları gerektiği konusunda fazladan zaman kaybederler. (Eren, 2000: 150-152). Dolayısıyla güçlü örgüt kültürüne sahip bir işletmede, çalışanların etkileme yönetimi faaliyetleri örgüt kültürü ile uyumlu olmalıdır. Örgüt kültüründe yeri olmayan stratejilerin uygulanmaya çalışılması beklenmeyen sonuçların ortaya çıkmasına yol açabilir. Örgüt kültürü açısından zayıf

kuruluşlarda bireyin etkileme yönetimi yetenekleri daha önemli hale gelmektedir (Eren, 2000).

Örgüt kültürünün belirli özellikleri taşıması beklenir. Örgüt kültürü de ulusal kültür gibi öğrenilen veya sonradan kazanılan bir olgudur. Örgütsel kültür grup üyeleri arasında paylaşılmalıdır. Örgüt kültürü yazılı bir metin değildir; örgüt üyelerinin düşünce yapılarında, bilinç ve belleklerindeki inanç ve değerler olarak ortaya çıkar. Düzenli bir şekilde yinelenen davranış kalıpları örgüt kültürünün yansımalarını teşkil eder. (Eren, 2000: 122-123). Örgüte kabul edilen bireylerden, örgüt kültürünün bu yansımalarını kabul etmeleri ve uygulamaları beklenir.

Popüler yönetim kitaplarında, izlenim yönetiminin, örgütsel başarı için son derece önemli yöntemler olarak tanımlanmasına karşın, örgüt ve yönetim konularında çalışan akademisyenlerin, izlenim yönetimini uygulanabilir bir teori olarak ele almaları uzun zaman almıştır. Ancak 1980'lerin ortasında izlenim yönetimi örgütlere ilişkin araştırmalarda ele alınmaya başlanmıştır. Artık izlenim yönetimi, örgütsel yaşama etkisi nedeniyle yaygın bir şekilde araştırılmaktadır. Bu araştırma ve uygulamalarda, izlenim yönetimi ana konu olarak incelenmekte ve örgütsel yaşamda yaygın olarak kullanılan ve normal olarak kabul edilen bir kavram olarak ele alınmakta, bunun da ötesinde, etkili örgütsel iletişimin temeli olarak görülmektedir. Bu bakış açısına göre, örgütsel yaşamı bir bütün olarak anlamak için izlenim yönetimini anlamak gerekir (Rosenfeld ve diğerleri, 1995).

İzlenim yönetimi perspektifi, 1980'li yıllardan bu yana örgüte yönelik araştırmalarda yoğun olarak kullanılmaya başlanmıştır. Saldırganlık, yardım, uyum, girişkenlik, kaynaklan paylaşım, grupla karar alma süreci, iş performansı, davranış geliştirme, liderlik ve örgütsel sosyalleşme ile ilgili konuları açıklamada izlenim yönetimi bakış açısı kullanılmıştır. İzlenim yönetimi açıklamaları sosyal kaygı, utangaçlık, depresyon gibi duygusal ve davranışsal problemler ile ilgili olarak da ele alınmıştır. İzlenim yönetimi örgütsel yaşamda kullanılan ve etkili iletişimin temeli olan bir kavram olarak ele alınmaktadır (Rosenfeld ve diğerleri, 1995).

İzlenim yönetimi kavramı, son yıllarda özellikle örgüt imajı oluşturmaya ve geliştirmeye yönelik olarak kullanılmaktadır. Örgüt kimliği

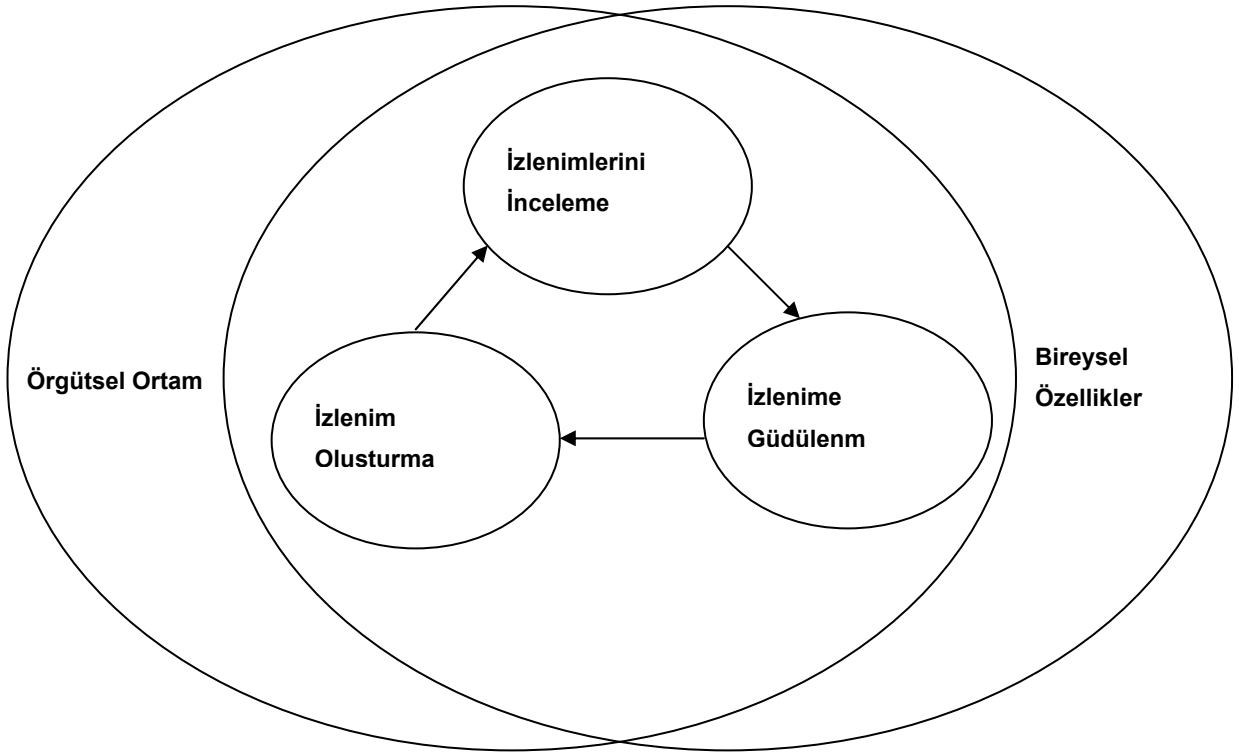
oluşturmaya yönelik çalışmaların son hedefi bir imaj oluşturmaktır. Örgüt kimliği ve kültürü oluşturulmaksızın ya da olmaksızın gerçekleştirilmek istenen imajlar kalıcı olmaktan uzaktır (Demir, 2002).

Yapılan araştırmalarda, izlenim yönetiminin örgütsel davranış boyutlarına değinilmiş fakat “örgütlerde izlenim yönetimi” konusunda bir tanımlamaya rastlanılmamıştır. Sadece böyle bir tanımlama Demir (2002) tarafından; “Örgütlerde izlenim yönetimi, bireyin, örgütsel ortamda sosyal güç kazanma, bireyler arası etkileşimi kolaylaştırma veya olumsuz davranışlardan kaçınma amacı ile çalışanların, iş çevresindeki bireylerin kendisine ilişkin izlenimlerini, bilinçli ya da bilinçsiz olarak kontrol ve yönlendirme davranışları” olarak tanımlanmıştır.

Demir (2002) tarafından daha önce geliştirilmiş olan izlenim yönetimi modellerinden yararlanarak örgütlerde çalışanların izlenim yönetimine ilişkin yeni bir model geliştirilmiştir. Bu modelde yeni ortaya konan bir konu bulunmamakla birlikte, özellikle Gardner ve Martinko'nun (1991) modeli esas alınarak, izlenim yönetiminin sürekliliği vurgulanarak ve mevcut izlenim yönetimi modelleri birleştirilerek örgütsel ortamlar ifade edilmiştir.

Gardner ve Martinko (1991)'nin geliştirdiği modeller dışındaki modeller, örgütler için geliştirilmemiştir. Bu nedenle izlenim yönetimine örgütsel ortamın etkisi dikkate alınmamıştır. Gardner ve Martinko (1991)'nin modelinde daha çok bireyin ve izleyicinin kişisel özellikleri ve örgütsel ortam yani izlenim yönetimi sürecindeki anahtar değişkenler ön plana alınmıştır. Bu modellerde izlenim yönetiminin öğeleri açıkça görülmemektedir.

Demir (2002) tarafından geliştirilen “örgütlerde çalışanların izlenim yönetimi modeli”nde, örgütlerde çalışanların izlenimlerini yönetme süreçlerine ilişkin izlenim yönetiminin bileşenleri ile iki ana gruba ayrılmış olan anahtar değişkenler basit bir şekilde birleştirilmiştir (Şekil 3).



Şekil 3. Örgütlerde Çalışanların İzlenim Yönetimi

Kaynak : Demir, (2002)

Örgütlerde çalışanların izlenim yönetimi modelinde, izlenim yönetimi sürecinin sürekli ve çembersel bir süreç olduğu, diğerlerinden farklı olarak daha belirgin bir şekilde vurgulanmıştır. İzlenim yönetimi süreci, izlenimlerin incelenmesi yani davranışlarına ilişkin alınan dönütlerin bireyleri harekete geçirmesiyle başlar. İzlenim oluşturmaya güdülenen birey, seçtiği taktikler doğrultusunda sergilediği davranışlara ilişkin izlenimlerini tekrar incelemeye yine dönüt almaya geçer. Birey aldığı dönütler doğrultusunda ya yeni bir taktik arayışına girer ya da oluşturduğu izlenimi sürdürmek ve geliştirmek için yeniden izlenim yönetimi sürecini işletmeye başlar. Bu durum izlenim yönetimi sürecinin, belli bir başlangıcı ve bitimi olan bir süreç değil, aksine bireylerin sürekli olarak yaşayarak sürdürdüğü, bir olumlu tanınma ve ya olumsuz tanınmaktan kaçınma süreci olarak görülmesi gerektiğini vurgulamaktadır (Demir, 2002).

İlgili Araştırmalar

Yurt dışında yönetim ve örgütlere ilişkin davranış araştırmalarında giderek daha fazla yer almakta olan izlenim yönetiminin, ülkemizde yönetim alanına ilişkin literatürde henüz yeterince yer almadığı görülmektedir. Ulaşılan araştırmalar, aşağıda kısaca özetlenmeye çalışılmıştır.

Türkiye’de Yürütülen Araştırmalar

Demir (2002) tarafından resmi ve özel liselerde görev yapmakta olan öğretmenlerin izlenim yönetimi taktiklerini kullanma düzeyleri ve bu taktiklerin seçimine etki eden etkenlerin saptanması amacıyla izlenim yönetiminin öğretmenler tarafından kullanılma durumu araştırılmıştır.

Yapılan bu araştırmada tespit edilen sonuçlar ile araştırmacının önerileri ise şunlardır:

- ✓ Öğretmenler, okuldaki yönetici ve öğretmenlerin kendilerine ilişkin izlenimlerini önemsemektedirler.
- ✓ Öğretmenlerin, okuldaki yönetici ve diğer öğretmenlerin kendilerine ilişkin izlenimlerini önemsememe nedenleri arasında, en çok belirtilen neden, “işinde başarılı olmayı yeterli görme”, en az belirtilen ise “birlikte çalıştığı insanları önemsememe”dir.
- ✓ Öğretmenler izlenim yönetimi stratejilerinden en sık “örnek olma” stratejisini kullanmaktadırlar.
- ✓ Öğretmenlerin kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinden görüş birliği, övgü, niteliklerini tanıtmaya ve örnek olmayı kullanma sıklıkları görev yaptıkları okul türüne göre farklılık göstermektedir.
- ✓ Öğretmenlerin yardım isteme ve vurgulama taktiklerini kullanma sıklıkları, görev yaptıkları okul türüne göre farklılık göstermektedir.

- ✓ Öğretmenlerin kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinden görüş birliği, övgü, yardım isteme, niteliklerini tanıtmaya ve yıldırma taktiklerini kullanma sıklıkları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.
- ✓ Öğretmenlerin izlenimlerini yönetmeye güdüleyen bireysel etkenler arasında görece olarak birinci sırada başarıyı artırıp, başarısızlığı en aza indirme gelmektedir.
- ✓ Öğretmenlerin örnek olma taktiğini seçmelerini etkileyen etkenlerin görece önem sırası; bireysel güdüleyiciler, kendine saygı, okul türü, mesleki deneyim ve diğerlerine yönelik olma şeklindedir.
- ✓ Öğretmenlere çalışma yaşamında olumlu izlenimler sergileme konusunda kendilerini geliştirmeye yönelik eğitim olanakları sunulmalıdır.
- ✓ Resmi liselerde çalışan öğretmenlerin savunmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerini daha sık kullanmaları çalıştıkları okulda kendilerine ilişkin tehditler algıladığını göstermektedir.
- ✓ Mesleklerinin ilk yıllarındaki öğretmenlerin sıklıkla kullandıkları izlenim yönetimi taktikleri, bu öğretmenlerin bir sosyalleşme çabası içerisinde olduğunu göstermektedir.
- ✓ Öğretmenler mesleki gelişim olanaklarından yararlanabilmek için izlenim yönetimi taktiklerini kullanmak durumunda bırakılmamalı ve bu olanaklardan adil bir biçimde yararlanmaları sağlanmalıdır.

Cantekin (2003) tarafından askeri, kamu ve özel bir kurum çalışanları üzerinde yapılan "Etkileme Yönetimi: Karşılaştırmalı Bir Araştırma" konulu çalışmada, etkileme yönetimi stratejilerinin uygulamasının çalışanların kurumlarına göre farklılık gösterdiği belirtilmektedir. Etkileme yönetimi stratejilerinin çalışmada yer alan üç kurum tarafından da kullanıldığı, ancak bu stratejilerin kullanımında öncelik sırasının farklı olduğu aynı araştırma sonucunda yer almaktadır.

"Türk Toplumunun Değerleri" konulu TÜSİAD (1991) tarafından yapılan ankette % 63 oranında, PIAR GALLUP'un (1998) "Kurumlara Duyulan Güven" araştırmasında % 66.9 oranında, Emniyet Genel Müdürlüğü Araştırma Planlama Koordinasyon Dairesi Başkanlığınca (1995) yapılan diğer bir araştırmada ise % 77,3 oranında Emniyet Örgütüne toplumumuz tarafından güvenildiği ortaya çıkmıştır.

Emniyet Genel Müdürlüğü APK Dairesi Başkanlığınca yapılan araştırmada "Polis denilince öncelikle hangisi aklınıza geliyor?" sorusuna % 60 oranında "karakol polisi" olarak cevap verilmiştir. % 18.5 oranında ise "trafik polisi" denilmiştir. Bu veriler özellikle olumsuz polis imajının çoğunlukla trafik polisinden kaynaklandığı yolundaki yaygın kanaatin tersidir. Bu sonuç polisin izleniminde / imajında en önemli birimin karakollar olduğunu ortaya koymaktadır.

"Polisin suçluları yakalamasında yeterince yardımcı olduğunuzu düşünüyor musunuz?" sorusuna verilen cevaplar ise gerçekten üzerinde durulması gereken hususları içermektedir. "Yardımcı olmak istediğini fakat ne yapacağını bilmediğini" ifade edenlerin oranı % 39.3, "her konuda yardımcı olurum" diyenlerin oranı ise %37,7. Her ikisini topladığımızda ise %77 gibi yüksek bir oran elde edilmektedir.Yine yakın bir soru olan "Şahit olduğunuz bir suç hakkında polise bilgi verir misiniz?" sorusuna % 69.5 oranında "vatandaşlık görevi olduğunu ve bilgi vereceğini" söylemiştir.

Bu sonuçlar aslında toplumun suçla mücadelede polise yardımcı olmak istediğini ortaya koymaktadır. Vatandaş polise güvenmekte ve yardımcı olmayı istemektedir. Suçların önlenmesinde ve meydana gelen suçların aydınlanmasında polis halkla ilişkiler bağlamında istenilen verimin alınamamasının en önemli nedenini "polis teşkilatının kendi tanıtımını istenilen düzeyde yapmaması" şeklinde formülüle edilebilir. Çelik ve arkadaşları tarafından 2001 yılında Bursa ilinde yapılan "Halkın Polise Bakış Açısının Ölçülmesi ve Polis Halk İlişkilerinin Geliştirilmesi" konulu araştırmada "Polisin halka yaklaşımında yeteri kadar nazik davrandığına inanıyor musunuz? sorusuna % 51.8 oranında "hayır" denilmiş olup, "Polisin Halkla ilişkileri sizce yeterli mi?" sorusuna ise % 66.4 oranında "hayır" cevabı alınmıştır.

Bu sonuçlardan da öğrenmekteyiz ki polis kendini tanıtamamakta, dolayısıyla imajını yenileyememekte ve halkla ilişkiler çerçevesinde suçlarla mücadelede işbirliğini de olması gerektiği gibi gerçekleştirememektedir. Toplumun Emniyet Örgütüyle yakından ilintisi bulunmaktadır. Abraham Maslow ihtiyaçlar piramidinde "güvenlik ihtiyacını" ikinci sıraya koymaktadır. Aynı zamanda Polis Örgütünün bireyleri de o toplumdaki çıkmaktadır. Sürekli halkla iç içe bulunan Emniyet Örgütünün mevcut durumdan çok daha iyi bir halkla ilişkileri olması beklenmektedir.

Modern devletlerde de olduğu gibi toplumumuzun şiddet toplumundan sevgi / barış toplumuna geçiş de Emniyet Örgütünün çok önemli rolü bulunmaktadır. Dolayısıyla Emniyet Örgütü imajını devamlı yenilemek / tazelemek ve günün gelişen koşullarına göre değiştirmek durumundadır.

Genel olarak halkla ilişkilerin temel amacını, hedef kitleleri etkilemek oluşturmaktadır (Bülbül, 1998). Polis halkla ilişkilerindeki amaç suçla mücadelede toplum desteğini almak / artırmak olmalıdır. Çünkü polisin hedef kitlesi "toplumdur". Yapılan araştırmalar, "yakalanan suçluların % 83'ünün halkın verdiği bilgilerle gerçekleştirildiğini, polisin kendi çabasıyla yakalayabildiği suçlu oranının da % 17 olduğunu göstermiştir (Sevindik, 2001). Ayrıca suç sosyal bir olgudur. Suçla mücadelede polis yalnız kalmamalıdır. Bunun için de diğer sosyal hizmet merkezli kurumlarla devamlı iletişim halinde olmak zorundadır. Örneğin çocuk suçluluğu ile etkin mücadele için bu işbirliği zorunludur.

Ayrıca, Emniyet Örgütü hedef kitlesini sınıflandırabilmelidir. Kendi tanıtımını yaparken, halkın desteğini almak ve ihbar müessesesini etkin bir şekilde çalıştırabilmek için "kime?, nasıl?" yaklaşmak durumunda olduğunu bilimsel çalışmalarla ortaya koymalıdır.

Yurtdışında Yürütülen Araştırmalar

İzlenim yönetiminin seçmen üzerindeki etkisi ve imaj manipülasyonu ile seçime katılan adayların aldıkları oy oranları arasında ne tür bir ilişki

olduğuna yönelik ABD de yapılan bir araştırmada; aynı adayların sadece seçim propagandası esnasında kullandıkları fotoğraflarının değiştirilmesi ile almış oldukları oy oranlarının değiştiği tespit edilmiştir. 1984 yılında ulusal seçimle es zamanlı olarak iki basamaklı olarak yapılan deneysel seçimin ilk turunda ve ikinci turunda aynı adayların farklı fotoğraflarıyla seçim propagandası yapılarak halktan tercihini hangi adaya kullanacağı sorulmuştur. Deneysel seçim sonucunda aynı adayın sevimlilik ve fiziksel görünüşünün daha net olarak ortaya çıktığı resimlerle yapılan propaganda çalışmasının, düz yüz ifadesi ile çekilen ve fiziksel ve dış görünüme (giyim vb.) nem verilmeden yapılan propagandaya göre daha fazla oy getirdiği anlaşılmıştır. Araştırma sonucunda imaj manipülasyonunun basit bir takım yöntemler (uygun fotoğraf seçilmesi vb.) kullanılarak bile yapılabileceği ve bu manipülasyon sayesinde halkın siyasal tercihlerinin değişebileceği anlaşılmıştır (Shawn ve diğerleri, 1987).

Amerika'da kent belediye meclislerinde vatandaşların siyasal karar alma mekanizmasına katılımları ve yapılan şikayetlerin değerlendirme sürecinin incelenmesi sürecini ve yapılan faaliyetlere ilişkin yapılan bir araştırmada belediyenin resmi görevlileri ile toplantılara katılan vatandaşlar arasında değerlik izlenim yönetimi tekniklerinin kullanıldığı ortaya çıkmıştır. Araştırmada bu etkileşimin değerlendirilmesi amacıyla Goffman'ın dramatik prensipler (Dramaturgical Principals Goffman 1959) olarak tarif ettiği yöntem kullanılmıştır. Çalışma sonucunda resmi görevliler tarafından vatandaşları ilgilendiren konularla ilgili siviller üzerinde etkileşim oluşturmak ve karar alma sürecini yönlendirmek amacıyla ekip çalışması, prosedüre ait işlemler, değerlik ve tutarsız teknikler ve değerlik etkileşim stratejileri kullanıldığı gözlenmiştir (Futrell, 1999).

Finlandiya'da toplum destekli polislik hizmetlerinin verimliliği ve polisin halk üzerinde bıraktığı olumlu izlenimin ölçülmesi amacıyla yapılan bir araştırmada; halkın olumlu ve pozitif bir polis imajı yorumlamasında yaya veya bisikletle yapılan devriye görevinin, ekip arabasıyla yapılan görevlere göre daha etkin olduğu tespit edilmiştir. 3271 yetişkin ve 986 genç üzerinde yapılan bu araştırmada yaya veya bisikletle yapılan hizmetler esnasında polisin grnrllğnn arttığı, halkla informal yönde daha fazla etkileşime

girdiği, bunun sonucunda da halk üzerinde daha yakın ve arkadaş yanlısı bir polis izlenimi oluşturduğu ankete verilen cevaplardan anlaşılmıştır (Salmi ve diğerleri, 2000).

Michigan State Üniversitesi Psikoloji bölümü görevlileri Ellis, West, Ryan ve Shon (2002) tarafından üniversite kampüsünde açılan iş başvuruları sırasında öğrencilerin izlenim yönetimi taktikleri kullanıp kullanmadığına ilişkin yapılan bir araştırmada kendileri ile mülakat yapılan 119 öğrencinin nerede ise tamamının izlenim yönetimi taktiklerini kullandığı gözlenmiştir. Yapılan çalışmada iş başvurusu yapan adayların savunma tekniklerinden daha çok kendine güvenen ve iddialı izlenimi verecek izlenim yönetimi teknikleri kullandığı izlenmiştir. Bununla birlikte adayların kendilerine yöneltilen sorulara göre kullandıkları teknikleri değiştirdikleri gözlenmiştir. Şöyle ki; adaylara durumsal sorular sorulduğunda pasif teknikleri kullanırken iş geçmişi ve tecrübesine ilişkin sorularda kendini övgü (self promotion) tekniklerine yöneldikleri izlenmiştir. Yapılan çalışmanın sonucunda, kurumların iş başvurularına ilişkin adaylarla yapacağı mülakatlarda adayların için gerektirdiği özelliklerden daha çok kendi kabiliyet ve özelliklerini ön plana çıkaracak şekilde izlenim yönetimi teknikleri kullanılabileceğinin göz önünde bulundurularak hazırlanacak mülakat soruları ve konularının iyi tespit edilmesi gerektiği vurgulanmıştır (Ellis ve diğerleri, 2002).

Yine Amerika da Ulusal Adalet Enstitüsü (National Institute of Justice) tarafından yapılan bir araştırma polisin halkla kurmuş olduğu informal ilişkilerin polisin halk nezdindeki imajını olumlu yönde etkilediği ortaya çıkarılmıştır. Los Angeles bölgesinde yapılan araştırmada semt sakinlerinin yaptığı toplantılara katılım, halkın arasında yaya olarak dolaşılması gibi faaliyetlerin polisin görünürlüğünü artırdığı ve halk üzerinde olumlu izlenimler oluşturduğu tespit edilmiştir (CCD, 2003).

Yapılan araştırma sonuçlarından da anlaşılacağı üzere izlenim yönetimi taktikleri günlük yaşamda sıklıkla kullanılmaktadır. İzlenim yönetimi taktiklerinin kullanımı mesleklere göre farklılık göstermekle birlikte, özellikle emniyet hizmetleri üzerine yapılan araştırmalarda polisin halkla ilişkiler bağlamında halk üzerinde iyi bir izlenim oluşturabilmesinin polisin halkla daha çok iç içe olmasına bağlı olduğu tespit edilmiştir.

3. EMNİYET ÖRGÜTÜ VE EĞİTİM SİSTEMİ

Bu başlık altında, emniyet örgütünün yapılanması ve eğitim sistemine ilişkin literatüre dayalı olarak yapılan araştırmalar neticesinde elde edilen veriler yer almaktadır.

Emniyet Örgütünün Yapılanması

Emniyet örgütünün yetki ve sorumluluklarını belirleyen temel kanunlardan biri olan Polis ve Vazife Selahiyet Kanunu polisi “Kamu güvenliğini, şahıs ve tasarruf emniyetini mesken masuniyetini koruyan, halkın ırz, can ve malının muhafaza ve ammenin istirahatini temin eden, yardım isteyenlerle yardıma muhtaç olan alil ve acizlere yardım eden, kanun ve nizamnamelerin kendisine verdiği vazifeleri yerine getiren kolluk kuvveti.” şeklinde tanımlamaktadır.

Emniyet örgütü, merkezi yönetimin İçişleri Bakanlığı bünyesinde Genel Müdürlük düzeyinde örgütlenmiştir. Emniyet Genel Müdürlüğü, genel idare içinde yer alan kendi özel kanunu ve bağımsız bütçesi olan bir kuruluştur. Emniyet örgütü çalışanları 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa bağlı, yine bu kanun içerisinde yer alan hizmet sınıflarından “emniyet hizmetleri sınıfını” oluşturmaktadır. Genel idarenin merkez teşkilatında birinci derecede emniyet hizmetini sunmakla görevli birim İçişleri Bakanlığı’dır (Aydın, 2000).

3201 sayılı Emniyet Teşkilatı Kanununa göre, merkez, taşra ve yurt dışı teşkilatından oluşur. Merkez teşkilatı, Teftiş Kurulu Başkanlığı, Hukuk Müşavirliği, Daire Başkanlıklarından oluşur. Daire Başkanlıkları, ihtiyaca göre kurulan en az üç şube müdürlüğü veya koruma müdürlüğünden, şube müdürlükleri veya koruma müdürlükleri en az üç büro amirliğinden oluşur. İllerde İl Emniyet Müdürlükleri, ilçelerde İlçe Emniyet Müdürlükleri veya ilçe

emniyet amirlikleri ile güvenlik hizmetlerine ilişkin diğer birimlerden oluşur (Emniyet Teşkilatı Kanunu).

3201 sayılı ve 1937 tarihli Emniyet Teşkilatı Kanununun, Terfi başlığı altındaki 55. maddesine göre; polis amirleri, rütbe sırası ile Komiser Yardımcısı, Komiser, Başkomiser, Emniyet Amiri, dördüncü sınıf Emniyet Müdürü, üçüncü sınıf Emniyet Müdürü, ikinci sınıf Emniyet Müdürü, birinci sınıf Emniyet Müdürü ve sınıf üstü Emniyet Müdürü olup terfide esas kıdem ve liyakattir (Şafak, 1994:342). Aynı Kanun'un 13. maddesine göre; "İl Emniyet Müdürleri, 2. meslek derecesine ve birinci sınıf Emniyet Müdürü rütbesine sahip olmalıdır.

55. madde devamla kimlerin birinci sınıf Emniyet Müdürü ve dolayısıyla da İl Emniyet Müdürü olabileceğini göstermektedir: Buna göre; "Polis amirlerinden, Polis Akademisi mezunları, Polis Akademisi mezunu sayılanlar, Emniyet Genel Müdürlüğü'ne eleman yetiştirilmek üzere okutulan burslular hariç en az 4 yıllık yüksek öğretim kurumlarından mezun olanlar ile 4 yıllık yüksek öğretim kurumlarından mezun olan polis memurlarından en az altı aylık Komiser Yardımcılığı kursunu başarıyla bitirmiş olanlar "A", diğer polis amirleri "B" grubunu oluştururlar".

Buna göre, İl Emniyet Müdürü olabilmek için, Polis Akademisi mezunu veya Emniyet Genel Müdürlüğü adına okutulmak, 4 yıllık yüksek öğretim kurumlarından mezun olup Emniyet Teşkilatına katılmak veya teşkilatta polis memuru olarak istihdam edilmekte olanlardan 4 yıllık yüksek öğretim kurumlarını bitirip gerekli görüldüğü durumlarda açılacak sınav ve kursları başararak "A" grubu polis amiri olmak yeterlidir. Ancak rütbelerde ve meslek derecelerinde yasayla belirlenmiş bekleme süreleri vardır. Polis amirleri, her ne kadar yukarıdaki şartları taşıyalar da bu süreleri doldurmadan bir üst rütbeğe geçiş yapamazlar (Emniyet Teşkilatı Kanunu).

E.T.K.' nun 55. maddesine göre bu süreler aşağıda belirtildiği gibidir:

Rütbeler	Meslek Dereceleri	(A)	(B)
Komiser Yardımcısı	9	4	5
Komiser	8	4	6
Başkomiser	7	3	Yaş Haddi

Emniyet Amiri	6	4
4. Sınıf Emniyet Müdürü	5	3
3. Sınıf Emniyet Müdürü	4	3
2. Sınıf Emniyet Müdürü	3	3
1. Sınıf Emniyet Müdürü	2	3
1. Sınıf Emniyet Müdürü	1	Yaş Haddi

Ancak , polis amirlerinin bir üst rütbeye terfilerinde, bu rütbedeki fiili çalışma sürüleri esas alınmaktadır. Bütün bunlarla beraber, bulunduğu rütbede olumlu sicil almış olmak ve üst makamların liyakat onayını da almış olmak zorunludur. Olumsuz sicil alınmış olması durumunda, terfi etme süresi bir yıl gecikmektedir. Daha sonra ise bir üst rütbeye terfi edecek olanların kıdemine ve liyakatine bakılmaktadır.

Emniyet Örgütü Yöneticilerinin İzlenim Yönetimi

Emniyet Örgütüne ilişkin izlenim yönetimi bu başlıkta iki konseptte değerlendirilebilir. İlk olarak söz konusu izlenimin dış faktörlerce oluşturulması, ikincisi ise mevcut izlenim yönetiminin oluşmasında, tekrar etmesinde, şekillenmesinde ve yeniden üretilmesinde genelde örgüt çalışanlarının özeldir örgüt yöneticilerinin etkisi bulunmaktadır.

Emniyet Örgütünün izlenimini etkileyen – oluşturan dış faktörler (medya, rekabet eden kuruluşlar, sivil toplum örgütleri, adli mekanizma, işadamları vb.) bu çalışmanın dışında değerlendirilmiştir. Örgüt çalışanlarınca oluşturulan izlenim şu başlıklar altında incelenebilir.

Suç ve Suçlulara Karşı Oluşturulan İzlenim

Emniyet Örgütünün kuruluş amacı birinci derecede suçun hiç meydana gelmeden önlenmesi, ikinci derecede amacı ise her şeye rağmen oluşan suçun. Dolayısıyla Emniyet Örgütü yöneticilerinin oluşturmaya faillerinin delilleriyle yakalanarak adli mercilere çıkarılmasıdır. Kavram olarak

polis, beraberinde suç, suçlu, mağdur, tanık, delil gibi indeksli ifadeleri de çağrıştırmaktadır çalışmaları en önemli izlenim “suç ve suçluyla” mücadele izlenimidir.

Bunun oluşması / oluşturulmasında resmi kıyafet, silah, teçhizat, kullanılan arabalar ve renkler özenle seçilmiştir. Ayrıca polis yöneticileri ‘kendinden emin’, ‘hiçbir şeyden korkmayan’, ‘mücadelede hukukun dışına çıkılmayacağı mesajları veren’, ‘etrafında korumalarla gezerek-önemli-kişisi olduğu dışarıdan anlaşılan’ bir tavır ortaya koymaktadır.

Aynı zamanda yapılan önemli operasyonlar sonrasında medya aracılığıyla topluma ‘suçla mücadele eden birimlerin varlığı’ gizil işlev olarak sunulduğu gibi, suç işleme düşüncesini de etkileme / önleme gayreti oluşturur.

Mağdurlara Karşı Oluşturulan İzlenim

Bir toplumda suç pazarında olası mağdurlar arz tarafını oluştururken, (potansiyel) suçlular da talebi oluşturmaktadır. Bu bağlamda suçlu ve mağdur bir elipsin iki odağı gibidir (Yücel, 2003:66).

Polis yöneticisi toplumdaki suç mağdurlarına ilişkin de izlenim oluşturmaktadır. Bunun için sık sık “suçluların / sanıkların bir an önce yakalanacağı” mesajı verilmektedir. Özellikle suçun oluşmadan önlenmesinde ve mağduriyetin genişlememesinde “insanların kendilerini koruma” eğilimlerini teşvik etmektedir. Mağduriyetin önlenmesi için arabaların direksiyondan kilitlemesi, immobilize edilmesi, evlere, şirketlere ve kamu binalarına alarm sistemleri, ticari işletmelere kapalı devre TV. monte edilmesi gibi tedbirlerin alınmasının gerekliliklerine ilişkin bilgilendirme çalışmaları yapılmaktadır.

Kamuoyuna Karşı Oluşturulan İzlenim

Polis yöneticileri yaptıkları çalışmaları anlatmak ve bilgilendirmek amacıyla yer yer kamuoyu oluşturmakta ve yönlendirmektedir. Huzur toplantıları düzenleyerek geniş halk katmanlarına “güvendesiniz” mesajı verilmekte ve “ihbar ve işbirliği müessesinin” çalıştırılması sağlanmaktadır.

Bu alanda yapılan çalışmalara en güzel örneklerden biri, Emniyet Genel Müdürlüğü Basın Sözcüsü sıfatıyla bir emniyet müdürünün haftalık basın açıklaması yapması gösterilebilir. Bu sayede, kamuoyunu bilgilendirme ve onlar adına soru sorma görevlerini üstlenen medya mensuplarıyla yüz yüze iletişim imkanı sağlanmaktadır.

Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde, Emniyet Genel Müdürlüğünden talep edilen bilgilere çok hızlı bir şekilde cevap verilmesini sağlamak amacıyla iletişim imkanlarının çeşitlendirilmesi (e-posta adreslerinin verilmesi, irtibat telefonlarının ve mektup adreslerinin kamuoyuna her fırsatta açıklanması vb.) ve söz konusu taleplere zamanında cevap verilmediğine ilişkin kurum içi denetim mekanizmasının işletilmesi kamuoyu üzerinde olumlu bir izlenim bırakılmasını da amaçlamaktadır.

Kendi Personeline Karşı Oluşturulan İzlenim

Emniyet örgütü yöneticileri yukarıda sayılan izlenimleri yönetebilme başarısı kendi personeline ilişkin izlenimiyle doğrudan ilişkilidir. Suçlulara, mağdurlara ve kamuoyuna karşı oluşturulan izlenim yönetimi emrinde çalışan personele bağlıdır. Emrinde çalışanlar suçla mücadele de istekli değilse, mağdurlara güven aşılama gayreti yoksa, kamuoyuna ilişkin ise 'bilgisiz bir polis imajı' çiziyor / görüntü sunuyorsa yöneticinin söz konusu izlenimleri oluşturamaz.

Polis yöneticisi "güvenilir, sözünde duran, memurunu / çalışanlarının haklarını savunan, zulmetmeyen" bir tavır benimsemesi çalışanlarca beklenmektedir (Aslantaş, 2003).

Goffman (1977) kadınların erkeklere göre izlenim oluşturma ve yönetmesinin daha zor ve karmaşık bir süreçle olduğunu belirtmektedir. Kadın açısından hem arka sahnenin aşırı düzenlenmiş olması hem de ön sahnenin detaylı düzenlenmiş olmasına odaklanmıştır.

Emniyet örgütü yöneticisinin de benzer bir durumu bulunmaktadır. Hem arka sahnede hem de ön sahnedeki aşırı ve detaylandırılmış düzenlemeler onun stres kaynağına dönüşebilmektedir.

Halkla İlişkiler Bağlamında Emniyet Örgütünün İmaj Olgusu

Ülkemizde polisin halkla ilişkilerini geliştirmek istemesi ve bunun üzerinde ısrarla durması gerçekten sevindirici bir konudur. Avrupa Birliği uyum süreci, halkla ilişkilerini düzeltilmiş bir kurum olarak Emniyet Örgütündeki olumlu anlamda değişim isteğini potansiyel hale dönüştürebilecektir.

Ülkemizde polisin imajı / izlenimi konusunda birkaç saptama yapılması yerinde olacaktır. İmaj son yıllarda sıklıkla duyduğumuz bir terimdir. Bu konunun neden gündemde olduğunu Fidan (2003) şu sebeplerle açıklamaktadır: Kitle iletişim araçlarının tüm gündemi belirlediği, kamunun tüm gelişmeleri çok yakından izlediği, markaların ve ambalajın ise içeriğin çok çok önüne geçtiği günümüz toplumlarında, bu gelişme ve beklentilere anında uyum sağlayamayan örgütlerin ciddi sıkıntılar yaşadıkları bilinmektedir. İnsanlar uç örneklerle, televizyon ekranından "prime time" da evinin içine giren ve hafızasına kazınan görüntülere inanıyorlar. Törenlerde, anma günlerinde, hükümet programlarında, meclis kürsülerinde, açık oturumlarda sarf edilen ambalajlı sözlerden çok, ekrandan gördüğü beş-on saniyelik çarpıcı görüntüler daha inandırıcı ve gerçektir kamunun nezdinde.

Ambalajlanarak ve sadece dış görüntünün düzeltilmesi kısa süreli bir etki yapsa da uzun süreç içerisinde asıl görüntü ortaya çıkacak, dolayısıyla ilk başlanılan konumdan daha da gerilere gidilmiş olunacaktır. Bu tür yaklaşımlar kısa dönemde kazandıracak, uzun dönemde ise asıl görüntünün gün yüzüne çıkmasına neden olabilecektir.

Kurumların / kuruluşların imajları, toplumca algılanış şekilleriyle, bireylerin o kurumu nasıl gördükleri veya görmek istedikleriyle, düşünce altyapılarında oluşan birikimlerle, birçok ve birbirinden bağımsız / bağımlı etkenlerle oluşur. Hiçbir etken bir örgütün izleniminin / imajının oluşumunda tek başına yeterli veya etkili değildir. İmajın oluşumunda toplumun sosyo-ekonomik düzeyinden kültürüne kadar bir çok parametrenin değerlendirilmesi gerekir.

Emniyet Örgütünün Eğitim Sistemi

Çağımızın değişen ve gelişen ihtiyaçları doğrultusunda polisin yeniden yapılandırılması, görev ve rollerinin gözden geçirilmesi, hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve yeni bir vizyon kazanmasına yönelik ihtiyaç, kendini her geçen gün biraz daha hissettirmektedir. Araştırmaya, bilgiye, bilimselliğe dayanmayan hiç bir faaliyet, ihtiyaca cevap vermemekte ve bundan dolayı da uzun soluklu olamamaktadır. Her ne kadar, polislik mesleğinde uygulama ön planda görünüyorsa da, uygulamanın teorik bilgiyle desteklenmesi gerekir. İşte bu nedenle, emniyet örgütünün bilgi çağında teori-pratik dengesini göz ardı etmesi düşünülemez.

Bilgi çağının bir sonucu olarak gelen sanal fırtına, bürokratik devleti de, klasik bürokrasiyi de temel değişikliklere doğru yönlendirecek bir yapı göstermektedir. Çünkü artık bütün bilgiler elektronik ortama aktarılmakta ve bu elektronik ortamda işler daha da kolay sonuçlandırılabilenmekte, gözlemlenebilmektedir (Menzir, 1998, 14). Bilgi toplumu şeklindeki yapılanmanın oluşturduğu bu hareketlenme, nasıl özel şirketlerin ve bireylerin kendi kendilerini yenilemelerini ve Atatürk'ün anlatımı ile "yalnızca ufkunu değil, ufuk ötesini dahi görebilen" vizyon sahibi bir statü kazanmalarını gerektirmişse, devletin bütün kurumları da kendisini çağın gerekleri ile donatma ve bilgi toplumu ile bütünleştirme çalışması içinde olmalıdır.

Devletin yapacağı bilgi toplumuna dönüşme çalışmalarının içinde, devlet parmakları gibi olan ve devletin dokunma işlevini yerine getiren polisin bulunuyor olması yadsınılamaz bir gerçektir. Bir diğer anlatımla, bilgi çağının vizyon sahibi devleti haline gelmesi konusunda yapılması gereken/yapılan her çalışmanın, başarılı bir şekilde topluma sunulabilmesi, insan doğası gereği demokratikleşmenin ve insan haklarına saygının sağlanması, iç güvenlik güçlerinin bütününün ve özellikle de polisin bilgi toplumu insanı, polislik mesleğinin de bilgiye dayalı hizmet mesleği haline gelmesi gereklidir. Bunun gerçekleştirilmesi, bu görevi yerine getirecek olanların aldıkları eğitimin yeterli olmasını gerektirmektedir. Bir toplumu veya kurumu oluşturan kişilerin sahip olduğu nitelik ve kalite, o kurumun/toplumun kalitesini belirler. Kurumların, görevlerini etkin bir şekilde gerçekleştirebilmesi, büyük ölçüde

bünyesindeki insan gücünün nitelikli eğitilmesine ve sürekli geliştirilmesine bağlıdır (Cerrah, 1998).

Polis, toplum içerisindeki rolü itibariyle diğer kuruluşlardan daha farklı bir portre çizmektedir. Devlet ile adeta özdeşleşmiştir. Polis, yasaların uygulayıcısı ve aynı zamanda uygulanırlığının denetleyicisi konumundadır. Bu noktada devletin yaptırım gücüdür. Yasalar uygulayıcısının elinde hayatiyet kazanır. En sağlıklı yasalar, kötü uygulayıcısının elinde topluma zarar verir. İyi yasa uygulayıcısı da yasanın ruhuna inebilen, eğitilmiş kişidir. Burada karşıya ikili bir yapı çıkmaktadır. Yasaları uygulayan erk, yani polis gücü ile yasalara uymakla yükümlü olan geniş toplum kesimi. Bu nedenle polis halk ile zaman zaman karşı karşıya gelmektedir. Burada haklı ile haksızdan ziyade otorite ile toplum çatışmaktadır. Bu durumdan da en çok otoritenin uygulayıcısı olan polis gücü etkilenmektedir (Küllü, 1990, s.41). Polisin eğitiminin önemi işte bu noktada oldukça önem kazanmaktadır. Denge unsuru olabilmek ve bu konuda hizmet götürdüğü topluma olumlu mesajlar verebilmek, onları anlamak ve anladığını ifade edebilmek empatik bir yaklaşımla sağlanabilir. Polisin bunları başarabilmesi de iyi bir eğitimin sonucunda olabilir. Hizmette kalitenin şart olduğu bir gerçektir. Kaliteli hizmet de kaliteli bir eğitimden geçer.

Türk Milli Eğitiminin genel amaçları ve Atatürk ilke ve inkılapları doğrultusunda, hizmet öncesi ve hizmet içi eğitimlerle emniyet teşkilatı personelini yetiştirmek; görev, yetki ve sorumlulukları doğrultusunda bilgi ve becerilerini artırarak hizmetin verim ve niteliğini yükseltmek ve personelin üst görevlere hazırlanmasını sağlamaktır (www.egm.gov.tr/daire.egitim.asp).

Yukarıda belirtilen amaç doğrultusunda düzenlenen eğitim faaliyetleri, iki ana bölümde toplanmaktadır;

- ✓ Hizmet Öncesi Eğitimler
- ✓ Hizmet İçi Eğitimler

Türk polisinin hizmet öncesi ve hizmet içi eğitimlerini gerçekleştirmek, mevcut sorunlara çözüm yolları üretmek, eğitimlerin çağdaş bir yapıya kavuşturulmasını sağlamak amacıyla yapılandırılan Türk polisinin eğitim hizmetleri ile ilgili kurumlar Çizelge 1'de belirtilmiştir.

Çizelge 1. Türk Polis Eğitim Sisteminin Teşkilatlanması

KURUM ADI	GÖREVİ
POLİS AKADEMİSİ	Bünyesinde; lisans üstü eğitim veren Güvenlik Bilimleri Enstitüsü, 4 yıllık lisans eğitimi veren Güvenlik Bilimleri Fakültesi ve Polis Meslek Yüksek Okullarının bulunduğu üniversite. Emniyet Teşkilatının orta ve üst kademe amir sınıfı personel ihtiyacını karşılamak, PMYO öğrenci seçme işlemlerini yürütmek ve giriş sınavlarını yapmak.
GÜVENLİK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ	Emniyet Teşkilatının orta ve üst kademe amir sınıfı personel ihtiyacını karşılamak amacıyla 4 yıllık lisans eğitimi vermek.
GÜVENLİK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	Emniyet Teşkilatının yetişmiş uzman personel ihtiyacını karşılamak amacıyla yüksek lisans ve doktora programları düzenlemek.
POLİS KOLEJİ	Emniyet Teşkilatının orta ve üst kademe amir ihtiyacını karşılamak amacıyla, Polis Akademisi ile Emniyet Teşkilatı'nın ihtiyaç duyacağı branşlarda fakülte ve yüksek okullara kaynak sağlamak.
PMYO MÜDÜRLÜKLERİ	Türk Polis Teşkilatının polis memuru ihtiyacını karşılamak amacıyla, lise ve dengi okul mezunlarına mesleki temel eğitim ile mesleki şuur ve disiplin kazandırmak.
EĞİTİM DAİRE BAŞKANLIĞI	Emniyet Genel Müdürlüğü'nün eğitim politikası doğrultusunda, Emniyet Teşkilatı'nın her çeşit ve her düzeydeki eğitim ihtiyacını tespit etmek, bunlara uygun yıllık eğitim planları hazırlamak, hazırlanan programlarının uygulamasını sağlamak, izlemek, değerlendirmek ve geliştirmek, diğer kurumlarla eğitim konusunda işbirliğinde bulunmak, yetiştirilmek amacıyla yurt dışına personel göndermek.
PEM MÜDÜRLÜKLERİ	Emniyet Genel Müdürlüğü'nün Merkez ve Taşra birimlerinde görevli amir-memur tüm personelin, her türlü hizmet içi eğitim etkinliklerinin düzenlenmesin amacıyla gerekli çalışmaları yürütmek.

Kaynak: EGM Eğitim Dairesi Başkanlığı Brifingi (2002).

Hizmet Öncesi Eğitimler

Hizmet öncesi eğitimler; Polis Koleji, Polis Akademisi ve Polis Akademisi'ne bağlı Güvenlik Bilimleri Fakültesi ve Polis Meslek Yüksek Okulu Müdürlüklerinde verilmektedir.

Polis Koleji. Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı liselerin fen bilimleri, sosyal bilimler ve yabancı dil alanı müfredatına uygun olarak, lise düzeyinde eğitim ve öğretim yapan, Emniyet Genel Müdürlüğü'ne bağlı olarak kurulmuş, parasız, yatılı, resmi üniformalı bir polis eğitim öğretim kurumudur (kmaras-emniyet.gov.tr/kolej).

15 Haziran 1938 tarihinde kurulan Polis Koleji, Emniyet Teşkilatı orta ve üst kademe amirlerinin yetiştirilmesinde önemli rol oynayan en eski ve köklü eğitim kurumlarından biridir. Ayrıca öğrencilerin, mesleki disiplin ve terbiye anlayışına küçük yaşlardan itibaren alıştırılması; beden, akıl, ruh ve duygu bakımından sağlıklı bir karaktere sahip gençler olarak yetiştirilmesi; bilgi, beceri ve yeteneklerin birlikte iş görme alışkanlığı çerçevesinde kazandırılması suretiyle, öğrencilerin toplumun mutluluğuna katkıda bulunacak gençler olarak yetiştirilmesini sağlamaktır (<http://www.poliskoleji.k12.tr>).

Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı ilköğretim okullarını bitiren öğrenciler arasından başvuru şartlarını taşıyan ve her yıl yapılan seçme sınavını kazanan adaylar, Polis Koleji öğrenci kaynağını oluşturmaktadır.

Polis Koleji mezunları, Emniyet Teşkilatına orta ve üst kademe amir yetiştiren Polis Akademisi'nde veya ihtiyaç duyulan branşlarda ilgili fakültelerde eğitim gördükten sonra Komiser Yardımcısı rütbesi ile Emniyet Teşkilatında çalışmaya başlamaktadırlar.

Polis Koleji eğitim-öğretim süresi 1 yılı İngilizce hazırlık olmak üzere toplam 4 yıldır. Polis Koleji'nde, "Milli Eğitim Bakanlığı Ortaöğretim Kurumları Sınıf Geçme Yönetmeliği"ni uygulayan ortaöğretim kurumlarından, bazı

derslerin öğretimini yabancı dille yapan resmi okullar ile yabancı dil ağırlıklı lise ve ayrıca fen bilimleri alanı müfredat programları uygulanmaktadır (<http://www.poliskoleji.k12.tr>).

Polis Akademisi. Polis Akademisi, bilimsel özerkliğe sahip, bünyesinde fakülte, enstitü ve meslek yüksekokulları bulunan bir yüksek öğretim kurumu olarak, Emniyet Teşkilatının memur, amir ve yönetici ihtiyacını karşılayan, ön lisans, lisans ve lisans üstü eğitim - öğretim yapan, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık hizmetleri bulunan bir kurumdur (www.pa.edu.tr/basbakanlik/index).

Polis Akademisi, Emniyet Teşkilatı'nın orta ve üst kademe yöneticilerini yetiştirmek üzere, Polis Enstitüsü adı altında, bir yıllık meslek içi yüksekokul olarak 1937 yılında kurulmuştur. 1940-1941 eğitim-öğretim yılından itibaren iki yıllık yüksekokullar, 1962-1963 eğitim-öğretim yılından itibaren de Milli Eğitim Bakanlığı Talim ve Terbiye Kurulunca üç yıllık genel yüksekokullar içerisine alınmıştır (Balci, 2003).

Polis Enstitüsü'ndeki öğretim süresi 1980 yılında üç yıldan dört yıla çıkartılmış, 1984 yılında da Polis Akademisi adını alıp lisans düzeyinde eğitim-öğretim veren bir yüksek öğretim kurumu haline getirilmiştir (Balci, 2003).

9 Mayıs 2001 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 4652 sayılı Polis Yüksek Öğretim Kanunu uyarınca, 4 yıllık lisans eğitimi veren Polis Akademisi Başkanlığı, öğretim kadrosu zenginleştirilerek, bünyesinde lisans üstü eğitim yapılacak Güvenlik Bilimleri Enstitüsü, 4 yıllık lisans eğitimi verilen Güvenlik Bilimleri Fakültesi ve Polis Meslek Yüksek Okullarının bulunduğu bir üniversiteye dönüştürülmüştür (Polis Yüksek Öğretim Kanunu, 2001).

Kuruluş Amacı: Bünyesinde Fakülte, Enstitü ve Meslek Yüksekokulları bulunan bir yüksek öğretim kurumu olarak Emniyet Teşkilatının memur, amir ve yönetici ihtiyacını karşılamak; ön lisans, lisans ve lisans üstü eğitim- öğretim yapma, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapmaktır (www.pa.edu.tr/basbakanlik/index).

Bu amaçların uygulanmasında ğrencilere; Atatürk ilke ve inkılapları doğrultusunda Atatürk milliyetçiliği, demokratik, laik, sosyal ve hukuk devleti ilkelerine bağlı hizmet bilinci ve mesleki değerler ile milli birlik ve beraberliği gclendirici ruh ve irade gücünün kazandırılması sağlanır.

Polis Akademisi Başkanlığı, Güvenlik Bilimleri Fakültesi, Güvenlik Bilimleri Enstitüsü ve Polis Meslek Yüksek Okullarından oluşmaktadırdır (www.pa.edu.tr/basbakanlik/index).

Güvenlik Bilimleri Fakültesi. Güvenlik Bilimleri Fakültesi, Emniyet Teşkilatı'nın st kademe amir ve yönetici adaylarını, mesleki, hukuki, sosyal ve kültürel dersler işığında ve uygulamalı eğitimleri de içeren bir lisans eğitimiyle yetiştirmektedir. Fakülte Mezunları, "Komiser Yardımcısı" rütbesiyle, Emniyet Teşkilatı kadrolarında göreve başlarlar.

Fakültenin kuruluş amacı; Emniyet Teşkilatının st kademe amir ve yönetici adaylarını, verdiği mesleki, hukuki, sosyal ve kültürel dersleri ve uygulamaları içeren bir lisans eğitimiyle yetiştirmektedir (www.pa.edu.tr/gbf/index).

Fakültenin lisans seviyesindeki eğitimine;

a) Polis Koleji mezunları,

b) İhtiyaç halinde, genel lise, erkek teknik ğretim, kız teknik ğretim ve ticaret ve turizm öğretimine bağlı okul mezunları,

c) İlgili devletlerle yapılacak ikili anlaşmalara bağlı olarak en az lise ve dengi okul mezunu yabancı uyruklu öğrenciler alınır (www.pa.edu.tr/gbf/index).

Ayrıca, emniyet teşkilatının çeşitli birimlerinde uzman personelin istihdam edilmesi için, Emniyet Genel Müdürlüğü adına okutulmak üzere üniversitelerin çeşitli fakültelerinden ğrenci alınmaktadır.

İlgili devletlerle yapılacak ikili anlaşmalara bağlı olarak yabancı uyruklu ğrencilerin Güvenlik Bilimleri Fakültesi'ne kabul edilmeleri İçişleri Bakanı'nın onayı ile olur (www.pa.edu.tr/gbf/index).

Fakülte mezunları Komiser Yardımcısı rütbesiyle Emniyet Teşkilatı kadrolarında göreve başlamaktadırlar.

Güvenlik Bilimleri Fakültesi'nde, Fakülte Giriş Yönetmeliği'ne göre alınan Polis Koleji, lise ve dengi okul mezunları için lisans, yabancı uyruklu öğrenciler için ise hazırlık ve lisans eğitimi yapılır.

Fakültede, öğretim süresi sınıf geçme esası ile 4 öğretim yılıdır.

Lisans eğitiminde; birinci ve ikinci sınıfta, ağırlıklı olarak hukuk bilgilerinin okutulduğu 14'er ders, üçüncü sınıfta, mesleki ve hukuk derslerinin eşit ağırlıklı olarak okutulduğu 14 ders, dördüncü sınıfta ise, daha çok uygulamaya dönük mesleki derslerden oluşan 14 ders okutulmaktadır.

Ders programları ilk üç sınıfta polislik mesleği için gerekli genel bilgileri, son sınıfta ise Emniyet Genel Müdürlüğü'nün belirleyeceği türde ihtisas bölümleri için özel bilgileri kapsayacak şekilde düzenlenir.

Eğitim-öğretim süresince Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi, Türk Dili, Yabancı Dil, Beden Eğitimi ve Yakın Savunma zorunlu ders olarak verilir. Diğer zorunlu dersler ile seçmeli dersler ve ana bilim dallarında mesleki ağırlıklı olanlar Emniyet Genel Müdürlüğüne belirlenir.

Uygulamalı eğitimlere, fakültede birinci sınıftan ikinci sınıfa ve ikinci sınıftan üçüncü sınıfa geçen veya bu sınıfları tekrarlayan öğrenciler zorunlu olarak katılırlar. Eğitimler, Aydın-Didim Uygulamalı Eğitim Merkezi Tesislerinde en az bir, en çok iki ay süreyle uygulamalı olarak yapılır.

Uygulamalı eğitimde öğretilecek ve uygulamalı eğitim yerinde yaptırılacak dersler, Fakülte Yönetim Kurulunca tespit edilir.

Uygulamalı eğitimde yer alan Silah Bilgisi ve Atış, Sabah Sporu ve Beden Eğitimi, Yakalama ve Taşıma Teknikleri, İlk Yardım, Motor, Toplumsal Olaylar ve Yüzme gibi dersler uygulamalı olarak ve beceri kazandıracak şekilde yaptırılır.

Programların tespiti ve uygulamalı yaptırılmasında amaç, öğrencilerin zor şartlarda ve her türlü durumda soğukkanlılığını muhafaza edebilecek bir iradeye, kuvvetli, atılgan, ruhen ve bedenen dayanıklı bir yapıya sahip olmalarını ve bu kabiliyet ve formlarını devamlı korumalarını sağlamaktır.

Uygulamalı eğitim esnasında öğretim yılı içerisindeki uygulamalı eğitim eksiklikleri giderilir. Meslek disiplininin benimsetilmesi, arkadaş ve meslek sevgisinin aşılması, üniformanın gerektirdiği vakar ve ciddiyetin kazandırılması için gerekli eğitim ortamı yaratılır. Öğrenciler uygulamalı eğitim sonunda ayrıca uygulamalı eğitim konularının her birinden, görevli öğretim elemanlarınca değerlendirmeye tabi tutulurlar.

Yıl içi eğitimleri ile uygulamalı eğitimlerini başarıyla bitirerek son sınıfa geçmeye hak kazanan öğrenciler, üçüncü sınıfın yaz tatilinde, gerçek polislik uygulamalarını yerinde görmek, gözlem yapmak ve polisiye olaylarla ilgili deneyim ve amirlik vasıflarını kazanmak amacıyla, kendi istekleri doğrultusunda veya Emniyet Genel Müdürlüğü'nün uygun göreceği il ve ilçelerde, bir ay süreyle "uygulamalı mesleki eğitime" tabi tutulurlar.

Güvenlik Bilimleri Fakültesi'nde öğrencilerin moral ve motivasyonlarını yüksek tutmak amacıyla sosyal, sportif ve kültürel amaçlı birçok etkinlik düzenlenmektedir.

Bu amaçla, kampüs içerisinde öğrencilerin boş zamanlarında oturup dinlenebilecekleri öğrenci gazinoları, hafta sonu ve resmi tatillerde gidebilecekleri öğrenci lokali bulunmaktadır. Ayrıca ders saatleri dışında düzenlenen tiyatro, sinema, konferans, sempozyum ve seminer gibi etkinlikler ile öğrencilerin boş zamanlarını değerlendirmelerine katkı sağlanmaktadır.

Fakülte öğrencileri birçok spor branşında faaliyette bulunmakta, aktif olarak spor yapmaktadır. Sporcu öğrencilerin yıl boyunca çeşitli spor branşlarında düzenlenen üniversiteler arası, bölgesel ligler ve kulüpler arası özel müsabakalara katılımları sağlanmaktadır. Ayrıca üniversiteler arası spor oyunlarında çeşitli müsabakaların organizasyonları Polis Akademisi tarafından yapılmaktadır.

Polis Meslek Yüksek Okulları. 25 Nisan 2001 tarihli Polis Yüksek Öğretim Kanunu ile Polis Akademisi'ne bağlanan, 2 yıl süreli ön lisans düzeyinde eğitim-öğretim veren parasız yatılı ve üniformalı polis eğitim kurumlarıdır. Kuruluş amaçları, Emniyet Teşkilatının ihtiyacı olan polis

memurlarına meslek öncesi eğitimi vermek ve polis memuru adaylarını yetiştirmektedir (www.pa.edu.tr).

Polis Meslek Yüksek Okullarına, Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM) tarafından yapılan Öğrenci Seçme Sınavını (ÖSS) kazanan ve İçişleri Bakanlığınca ihtiyaç duyulduğu kadar genel lise, erkek teknik öğretim, kız teknik öğretim ve ticaret ve turizm öğretimine bağlı okul mezunları arasından yapılacak özel yetenek sınavında başarılı olanlar alınır (www.pa.edu.tr).

Polis Meslek Yüksek Okullarında eğitim-öğretim süresi sınıf geçme esası ile 2 öğretim yılıdır. Öğretime başlama tarihinden önce birinci sınıf öğrencilerine en az 15 gün süreyle intibak eğitimi verilir. 2 öğretim yılı arasında Polis Akademisi tarafından belirlenen takvime göre uygulamalı eğitim yaptırılır (www.pa.edu.tr).

Polis Meslek Yüksek Okullarındaki eğitimi başarı ile bitiren öğrenciler, emniyet teşkilatının birimlerine aday polis memuru olarak atanırlar.

Ülke genelinde 24 Polis Meslek Yüksek Okulu bulunmaktadır. Bu yüksek okullar Çizelge 2'de belirtilmiştir.

Çizelge 2. Polis Meslek Yüksek Okulları

NO	YÜKSEK OKUL ADI
1	A. Gaffar OKKAN Polis Meslek Yüksek Okulu (Diyarbakır)
2	Adile Sadullah MERMERCİ Polis Meslek Yüksek Okulu (İstanbul)
3	Afyonkarahisar Polis Meslek Yüksek Okulu
4	Aksaray Polis Meslek Yüksek Okulu
5	Aydın Polis Meslek Yüksek Okulu
6	Balıkesir Polis Meslek Yüksek Okulu
7	Bayburt Polis Meslek Yüksek Okulu
8	Elazığ Zülfü AĞAR Polis Meslek Yüksek Okulu
9	Ereğli Polis Meslek Yüksek Okulu (Konya)

10	Erzurum Polis Meslek Yüksek Okulu
11	Erzincan Polis Meslek Yüksek Okulu
12	Gaziantep Polis Meslek Yüksek Okulu
13	Hatay Polis Meslek Yüksek Okulu
14	Kastamonu Polis Meslek Yüksek Okulu
15	Kayseri Polis Meslek Yüksek Okulu
16	Kemal SERHADLI Polis Meslek Yüksek Okulu (Adana)
17	Malatya Polis Meslek Yüksek Okulu
18	Nazilli Polis Meslek Yüksek Okulu
19	Niğde Polis Meslek Yüksek Okulu
20	Rüştü ÜNSAL Polis Meslek Yüksek Okulu (İzmir)
21	Samsun Polis Meslek Yüksek Okulu
22	Şükrü BALCI Polis Meslek Yüksek Okulu (İstanbul)
23	Trabzon Polis Meslek Yüksek Okulu
24	Yozgat Polis Meslek Yüksek Okulu

Kaynak: EGM Eğitim Dairesi Başkanlığı Brifingi (2002).

Güvenlik Bilimleri Enstitüsü. 25 Nisan 2001 tarihli Polis Yüksek Öğretim Kanunu ile Polis Akademisi'ne bağlı olarak kurulmuştur. Kuruluş amacı; İlgili bilim dallarında lisansüstü eğitim öğretim yapmak; Emniyet Teşkilatı için öğretim elemanı yetiştirmek; bilimsel araştırma, inceleme ve yayın faaliyetlerinde bulunmak; akademik danışmanlık hizmetleri yapmak; bilimsel toplantı, sempozyum, konferans, seminer düzenlemek; güvenlik personeline ihtiyaç duyduğu alanlarda uzmanlık ve yönetim misyonu kazandırmak amacı ile eğitim öğretim vermek, kurs ve sertifika programları düzenlemektir (<http://www.pa.edu.tr>).

Lisansüstü programlar, Enstitü Lisansüstü Anabilim Dalları ile aynı adları taşırlar. Ancak Polis Akademisi Başkanı'nın önerisi ve Yüksek Öğretim

Kurulu kararı ile bir enstitü anabilim dalında, enstitü anabilim dalından değişik bir ad taşıyan bir lisansüstü program da açılabilir.

Bir programda, lisansüstü eğitim-öğretim yapılabilmesi için o programla ilgili anabilim dalında lisans eğitim-öğretimi yapılmakta olması şart değildir.

Enstitü'deki yüksek lisans ve doktora programına hangi programdan mezun olanların başvurabileceği, Yönetim Kurulu kararı ile belirlenir (<http://www.pa.edu.tr>).

Hizmet İçi Eğitimler

Toplumla sürekli iç içe ve etkileşim halinde bulunan polislerin, can ve mal güvenliğinin sağlanması gibi çok kritik ve hayati önemi olan görev ve işlevleri vardır. Bu rollerin gerçekleştirilmesinde polisin sahip olduğu bilgi, beceri ve davranışlar toplumla kurulacak olan etkileşimin düzeyini belirleyecektir. Polisin nitelikli davranışlar göstermesi, hem ona duyulan güvenin artmasını hem de mensubu bulunduğu teşkilatın güçlenip gelişmesini sağlayacaktır. Bu da büyük ölçüde polisin hem meslek öncesinde hem de meslek içinde sürekli eğitilmesini ve ortaya çıkan toplumsal gelişmelere göre yeni davranışlar kazanmasını kaçınılmaz hale getirmiştir (Günay, 2002). Ancak böylelikle güçlü ve güvenli bir emniyet örgütünün oluşturulması ve toplumun ihtiyaç duyduğu hizmetlerin kaliteli bir biçimde gerçekleştirilmesi sağlanabilir.

Hizmet İçi Eğitimlerin Hedefleri. Hizmet içi eğitimler; emniyet teşkilatının hizmet özellikleri ile Devlet Memurları Eğitimi Genel Planı ve kalkınma planları göz önünde bulundurularak, Eğitim Kurulunca öngörülen amaçlar doğrultusunda aşağıdaki hedeflere yönelik olarak gerçekleştirilir: a) Emniyet teşkilatının çeşitli hizmet dallarında çalıştırılacak uzman personel ihtiyacını karşılamak, b) Personele hizmet için gerekli bilgi, beceri ve uygulama yeteneği kazandırmak, c) Personelin hizmet alanındaki değişme ve gelişmelere uyumunu sağlamak, d) Personeli üst derece kadrolardaki

görevlere hazırlamak, e) Hizmet birimi değişen personelin yeni hizmet birimine intibakını kolaylaştırmak (Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği, M.5).

Hizmet İçi Eğitimlerde İlkeler. Hizmet içi eğitimin istenilen düzeyde yürütülebilmesi ve eğitimden beklenen sonuçların alınabilmesi amacıyla yukarıda belirtilen hedeflere ulaşılabilmesi için şu ilkelere uyulur: a) Hizmet içi eğitim faaliyetleri, emniyet teşkilatının hizmet gerekleri göz önünde tutularak, uzun ve kısa süreli planlar ile yıllık uygulama programlarına dayandırılır, b) Eğitimler, çeşitli düzeylerde sürekli olarak gerçekleştirilir, c) Sıralı amirler, maiyetindeki personelin eğitiminden ve verimliliklerinin geliştirilmesinden sorumludur, d) Birim yöneticileri ile kendilerine hizmet içi eğitimlerde görev verilen eğiticiler, eğitim hizmetlerinin verimli şekilde yürütülmesi için gerekli her türlü tedbiri alır ve katkıda bulunur, e) Eğitime katılması uygun görülen personelin eğitime devamı zorunludur, f) Bütün personelin yeteneği ölçüsünde ve bu yönetmelikle tespit edilen önceliklere göre eğitimden geçirilmesi esastır, g) Hizmet içi eğitim plan ve programları ile eğitim faaliyetleri, Genel Müdürlüğün Merkez ve Taşra Ünitelerinin asli görevlerini aksatmayacak şekilde düzenlenir, h) Hizmet içi eğitimden beklenen sonuçlara ulaşıp ulaşılmadığının belirlenmesi için, eğitimin devamı sırasında ve bitiminde, ara ve eğitim sonu sınavlarıyla değerlendirmeler yapılır, ı) Hizmet içi eğitime tabi tutulan personel, gördüğü eğitime uygun görevlerde istihdam edilir (Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği, M.6).

Eğitim Daire Başkanlığı. 3201 sayılı Emniyet Teşkilatı Kanunu'nun 16. maddesi gereği başlangıçta "2. Şube" adıyla, Emniyet Genel Müdürlüğü'nü oluşturan 9 şubeden biri olarak kurulan Eğitim Daire Başkanlığı, 1993 yılında dört şubesi bulunan bir daire başkanlığı halinde teşkilatlandırılmıştır. 27.05.2002 tarihli İçişleri Bakanlığı makamının onayı ile yürürlüğe giren Eğitim Daire Başkanlığı Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği doğrultusunda çalışmalarını yürütmektedir. Kuruluş amacı; Türk Milli Eğitiminin genel amaçları doğrultusunda; a) Emniyet Teşkilatının temel ve hizmet içi eğitim politikalarının ve prensiplerinin belirlenmesine katkıda bulunmak ve hizmet içi eğitimleri koordine etmek, b) Personelin görev, yetki

ve sorumlulukları konusunda bilgilerini artırmak, c) Hizmetin verim ve niteliğini yükseltmek, d) Personeli üst görevlere hazırlamak, e) Çalışma, metot ve sistemlerinin geliştirilmesi yönünden personelde ilgi ve istek uyandırmak, dinamizmini artırmak için yapılacak hizmet içi eğitimleri düzenlemek amacıyla kurulmuştur (Eğitim Daire Başkanlığı Kurulu, Görev ve Çalışma Yönetmeliği, 2002, m. 1).

Semiz ve Gökçe'ye (1998) göre Eğitim Daire Başkanlığı; "... bizler eğitim kurumlarında okurken bunları görmedik. Şimdi nasıl davranacağız? Mevzuatta böyle bir şey yazmıyor ki? Varolan teorik bilgimle bu sorunu nasıl çözebilirim? Elimden gelen her şeyi yaptım, başka ne yapabilirim?..." şeklindeki soruları kendisine soran polis amir ve memurlarının eğitilmesine yönelik çalışmalarda bulunmalıdır.

Polis Eğitim Merkezleri. 25 Nisan 2001 tarihli Polis Yüksek Öğretim Kanunu ile kurulmuşlardır. 18.03.2002 tarihli Bakanlık Makamının onayları ile yürürlüğe giren "Emniyet Genel Müdürlüğü Polis Eğitim Merkezi Müdürlükleri Kurulu, Görev ve Çalışma Yönetmeliği" ile Eğitim Daire Başkanlığı'na bağlı olarak faaliyetlerine başlamışlardır.

Bu Yönetmeliğe göre yapılacak hizmet içi eğitimlerin hedefleri; teşkilatın hizmet özellikleri ile Devlet Memurları Eğitimi Genel Planı ve kalkınma planları da göz önünde bulundurularak sıralanmıştır (M.5): a) Personelin bilgilerini, becerilerini ve verimliliklerini artırmak, yetişmelerini sağlamak suretiyle hizmete ilgisini en yüksek düzeye çıkarmak, hizmetin kalitesini eğitim yoluyla düzelterek personelin daha üst görevlere hazırlanmasını sağlamak, b) Personelin mesleki görev, yetki ve sorumlulukları ile hak ve yükümlülükleri hakkında bilgilenmesini sağlamak, c) Personelin girişimcilik ve araştırma gücünü geliştirmek, modern yönetim ilkeleri çerçevesinde davranış kazanmalarını sağlamak, d) Eğitim alanındaki yeniliklerin, gelişmelerin gerektirdiği bilgi beceri ve davranışı kazandırmak, e) Personelin mesleki gelişim ve değişim alanındaki anlayışlarını geliştirmek, f) İstekli ve yeterli personelin, mesleklerinin üst kademelerine ilerlemelerini sağlamak, g) Personelin moral ve motivasyonunu yükselterek özgüvenlerini

artırmak ve bireysel doyumlarını sağlamak, ğ) Personelin kişisel ve sosyal gelişimini sağlamaktır.

Emniyet Teşkilatı mensuplarının hizmetteki verim ve etkinliklerinin artırılması, gelişmeye yol açan bilgi, beceri ve tutumların kazandırılması amacıyla, ihtiyaç duyulan uzmanlık alanları göz önünde bulundurularak, değişik hizmet içi eğitim faaliyetleri düzenlenmektedir. Bu faaliyetler, öncelikli olarak 4652 sayılı Polis Yüksek Öğretim Kanunu ile iki yıllık polis meslek yüksek okullarına dönüştürülemeyen altı polis eğitim merkezinde gerçekleştirilmektedir.

Eğitim Daire Başkanlığı'na bağlı olarak faaliyet gösteren polis eğitim merkezlerinde düzenlenecek hizmet içi eğitim etkinliklerindeki temel amaç; amir-memur ayırımı yapmaksızın Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesindeki tüm personelin istenilen amaçlar doğrultusunda hizmet içi eğitimlerden geçirilmesidir.

Söz konusu polis eğitim merkezleri ve buldukları iller Çizelge 3'te belirtilmiştir.

Çizelge 3. Polis Eğitim Merkezleri

S.N.	POLİS EĞİTİM MERKEZİ	İLİ
1	Kastamonu Polis Eğitim Merkezi	Kastamonu
3	Bornova Polis Eğitim Merkezi	İzmir
4	Adile Sadullah Mermerci Polis Eğitim Merkezi	İstanbul
5	Eskişehir Karayolu Trafik Polis Eğitim Merkezi	Eskişehir
6	Etiler Polis Eğitim Merkezi	İstanbul

Kaynak: EGM Eğitim Dairesi Başkanlığı Brifingi (2002).

Çizelge 3'te yer alan polis eğitim merkezlerinden 5 tanesi Eğitim Daire Başkanlığı'na bağlı olarak faaliyet gösterirken, Eskişehir Trafik Polis Eğitim Merkezi Trafik Hizmetleri Başkanlığı'na bağlı olarak trafik polislerinin eğitimlerini gerçekleştirmek amacıyla kullanılmaktadır. Bunun yanında

İstanbul'da kurulmuş olan ve Eğitim Daire Başkanlığı'na bağlı olarak faaliyet göstermekte olan Kemalettin Eröge Polis Eğitim Merkezi yüksek öğrenim öğrenci yurdu olarak kullanılmakta, hizmet içi eğitim merkezi olarak kullanılmamaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

4. YÖNTEM

Bu başlık altında, araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, verilerin toplanmasında izlenecek yaklaşım ile verilerin analizi ile ilgili kısa açıklamalara yer verilmiştir.

Araştırmanın Modeli

Araştırma, durum saptamaya yönelik betimsel türden bir çalışma olup, tarama modeli esas alınarak yürütülmüştür. Emniyet örgütünde görev yapan yöneticilerin izlenim yönetimi taktiklerini kullanma düzeyleri herhangi bir müdahalede bulunmaksızın olduğu gibi saptanmaya çalışılmıştır.

Evren ve Örneklem

Emniyet örgütü yöneticilerinin kullandıkları izlenim yönetimi taktiklerinin neler olduğunun saptanmasına ilişkin araştırmanın evrenini, emniyet örgütü merkez teşkilatında yönetici olarak görev yapan 210 müdür sınıfı, 160 emniyet amiri sınıfı ve 1100 komiser sınıfı olmak üzere toplam 1470 personel oluşturmaktadır.

Çalışma, tüm evrene ulaşılmasının güçlüğü nedeniyle örneklem üzerinde yürütülmüştür. Evreni, “.05” anlamlılık düzeyi ve % 5 sapma miktarı dikkate alındığında 400 kişiden oluşan bir örneklemin temsil edebileceği kabul edilmiştir (Balcı, 1995). Örneklem yöntemi olarak “tabakalı örneklem” uygulanmıştır. Buna göre alt grupların evrendeki ağırlıkları

dikkate alınarak örnekleme alınacak sayılar belirlenmiştir. Sonuç olarak örnekleme 57 müdür sınıfı, 44 emniyet amiri sınıfı ve 299 komiser sınıfı personel yer almıştır. Örnekleme alınacak bireyler, her bir grup için yansız kur'a ile ayrı ayrı seçilmiştir.

Emniyet örgütünde görevli yönetici personele ait sayısal veriler Çizelge 4'te verilmiştir.

Çizelge 4. Evren ve Örneklem Çizelgesi

S.N.	UNVAN	EVREN		ÖRNEKLEM
		N	%	
1	Müdür Sınıfı	210	14.3	57
2	Emniyet Amiri	160	10.9	44
3	Komiser Sınıfı	1100	74.8	299
TOPLAM		1470	100.0	400

Emniyet örgütü yöneticilerinin; mezun oldukları okullara, hizmet sürelerine ve cinsiyetlerine ilişkin dağılımı Çizelge 5-7'de belirtilmiştir.

Araştırmaya katılan emniyet örgütü yöneticilerinin mezun oldukları okullara göre dağılımı Çizelge 5'te verilmiştir.

Çizelge 5. Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Mezun Oldukları Okullara Göre Dağılımı

Mezun Olunan Okul	n	%
Lise	6	1.5
Polis Akademisi	289	72.3
Polis Enstitüsü	5	1.2
Meslek Yüksekokulu	8	2.0
4 Yıllık Üniversite	92	23,0
Toplam	400	100,0

Araştırmaya katılan emniyet örgütü yöneticilerinin 289'u (% 72.3) Polis Akademisi, 92'si (% 23.0) 4 yıllık üniversite, 8'i (% 2.0) meslek

yüksekokulu, 6'sı (% 1.5) lise mezunu ve 5'i (% 1.2) de Polis Enstitüsü mezunlardır (Çizelge 6).

Polis Akademisi haricinde emniyet örgütünün amir ihtiyacının karşılamak amacıyla açılan sınavlar sonucunda lise ve meslek yüksek okulu mezunu polis memurlarına komiser yardımcılığı sınavına katılma ve amirliği hak kazanma imkanı tanınmaktadır.

Ayrıca 1986 – 1992 tarihleri arasında 4 yıllık üniversite mezunlarına yönelik bir sınav yapılmış ve sınavı kazanan adaylar 1 yıllık eğitiminden sonra amir sınıfı arasına katılmışlardır. Bu uygulama emniyet örgütünde “özel sınıf” olarak adlandırılmaktadır.

Araştırmaya katılan emniyet örgütü yöneticilerinin hizmet süreleri Çizelge 6'da verilmektedir.

Çizelge 6. Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Hizmet Sürelerine Göre Dağılımı

Hizmet Süresi	n	%
1-5 Yıl	54	13.5
6-10 Yıl	207	51.8
11-15 Yıl	62	15.5
16-20 Yıl	33	8.3
20 Yıl ve Üzeri	44	11.0
Toplam	108	100,0

Çizelgedeki verilerden de anlaşılacağı üzere, araştırmaya katılan emniyet örgütü yöneticilerinin % 51.8'inin 6-10 yıl, % 15.5'inin 11-15 yıl, % 13.5'inin 1-5 yıl, % 11.0'ünün 20 yıl ve üzere ve % 8.3'ünün de 16-20 yıl arasında hizmeti bulunmaktadır. Hizmet sürelerinin 6-10 ve 11-15 yıl arasında yoğunlaşması araştırmaya katılan yönetici kadronun daha çok komiser sınıfından olmasıyla ilişkilidir.

Araştırmaya katılan emniyet örgütü yöneticilerinin cinsiyetlerine göre dağılımı Çizelge 7’de verilmiştir.

Çizelge 7. Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	n	%
Kadın	55	13.8
Erkek	345	86.2
Toplam	400	100,0

Çizelge 7’de de görüldüğü üzere, araştırma kapsamında yer alan emniyet örgütü yöneticilerinden % 86.2’si (n=345 kişi) erkek ve % 13.8’i (n=55 kişi) de kadındır.

Polis Örgütünün ‘erkek egemen’ veya ‘erkek yoğun’ bir örgüt olması bir çok çalışmada eleştiri konusu yapılmıştır. Hatta Emniyet Örgütü içerisindeki kadınların da zamanla erkekler gibi davranış kalıpları geliştirdikleri gözlemlendiği söz konusu araştırmalarda vurgulanmıştır (Sokullu, 1990; Cerrah, 1998; Çağlar, 2001).

Verilerin Toplanması

Alandaki kuramsal ve ampirik bilgilere ulaşmak amacıyla genelde yönetim, özelde izlenim yönetimi ve Emniyet Örgütü alanlarında yayınlanmış kitap, araştırma, makale, bildiri, tezler taranmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak, Demir (2002) tarafından yapılan “Resmi ve Özel Liselerde Görev Yapmakta Olan Öğretmenlerin İzlenim Yönetimi Taktiklerini Kullanma Düzeyleri ve Bu Taktiklerin Seçimine Etki Eden Etkenlerin Saptanması” adlı araştırmada uygulanmış olan ‘İzlenim Yönetimi Taktikleri Ölçeği’ kullanılmıştır. Ölçek, genel ve resmi özel ortaöğretim okulu öğretmenlerinin kullandıkları izlenim yönetimi taktiklerini saptamak üzere birbirinden bağımsız on iki boyuttan oluşmaktadır. Her boyut

bir alt ölçek olarak düşünülmüştür. Aynı zamanda her boyut, ayrı bir taktiği temsil etmektedir. İzlenim yönetimi taktikleri ölçeğinde yer alan sorulardan; 1, 2, ve 3 üncü sorular görüş birliği taktiğini, 4, 5, ve 6 ıncı sorular övgü taktiğini, 7, 8, 9, 10, 11 inci sorular örnek olma taktiğini, 12, 13, 14 ve 15 inci sorular yardım isteme taktiğini, 16, 17, 18 ve 19 uncu sorular niteliklerini tanıtmaya taktiğini, 20, 21 ve 22 nci sorular yıldırma taktiğini, 23, 24 ve 25 inci sorular vurgulama taktiğini, 26, 27 ve 28 inci sorular mazeret bildirme taktiğini, 29, 30, 31 ve 32 nci sorular meşrulaştırma taktiğini, 33, 34 ve 35 inci sorular özür dileme taktiğini, 36, 37 ve 38 inci sorular engel koyma taktiğini, 39 ve 40 ıncı sorular ise yadsıma taktiğini ölçmektedir.

İzlenim yönetimi taktikleri ölçeği, likert tipi beşli dereceleme türünde hazırlanmıştır. Ölçek, (1) hiçbir zaman, (2) çok nadir, (3) ara sıra, (4) çok sık, (5) her zaman seçeneklerinden oluşmuştur. Ölçekteki en yüksek puan 5'tir. Örneğin, "güç görevler için gönüllü olurum" sorusuna "her zaman" cevabını veren yönetici bu davranışı iş ortamında her zaman sergilediğini belirtmiş olmaktadır.

Alt ölçeklerin yapı geçerliliği, faktör analizi (temel bileşenler analizi) tekniği ile incelenmiştir. Bu teknikte her bir ölçeğin bir ya da birden fazla yapıyı ölçüp ölçmediği başka bir deyişle tek boyutlu olup olmadığına bakılmıştır. İzlenim yönetimi taktikleri ölçeğinin alt ölçeklerinde yer alan görüş birliği taktiği için ($\alpha=34$), övgü taktiği için ($\alpha=67$), örnek olma taktiği için ($\alpha=44$), yardım isteme taktiği için ($\alpha=51$), niteliklerini tanıtmaya taktiği için ($\alpha=54$), yıldırma taktiği için ($\alpha=50$), vurgulama taktiği için ($\alpha=69$), mazeret bildirme taktiği için ($\alpha=74$), meşrulaştırma taktiği için ($\alpha=28$), özür dileme taktiği için ($\alpha=28$), engel koyma taktiği için ($\alpha=69$), yadsıma taktiği için ise ($\alpha=53$) olarak gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada kullanılacak anket formunun alana gönderilmesi, uygulanmasının ve alandan dönüşün sağlanması aşamalarında Emniyet Genel Müdürlüğü'nden destek alınmıştır.

İzlenim yönetimi taktikleri ölçeğinin bu araştırmada kullanılması için, ölçeği geliştiren Demir'den izin alınmıştır. Ayrıca ölçeğin emniyet örgütü yöneticilerine uygulanması için Emniyet Genel Müdürlüğü / Eğitim Dairesi Başkanlığınca gerekli resmi onay alınmıştır.

Verilerin Analizi

Anket yoluyla toplanan verilerin analizi için öncelikle SPSS Windows 10,0 paket programında veri girişi yapılmıştır. Veriler, araştırmanın amaçları doğrultusunda uygun istatistiksel teknikler kullanılarak analiz edilmiştir.

Verilerin çözümlenmesinde, sınıflama türündeki sorular için frekans ve yüzde kullanılmıştır. Yöneticilerin izlenim taktiklerini kullanma düzeylerini betimlemek amacıyla aritmetik ortalama, standart sapma; gruplar arası karşılaştırmalar yapmak amacıyla da ilişkisiz örneklem için tek yönlü varyans analizi çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe ve Dunnett C testleri kullanılmıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

5. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde, emniyet örgütü yöneticilerinin izlenim yönetimi taktiklerine ilişkin görüşlerinden elde edilen bulgular ve yorumlar yer almaktadır.

Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Kendilerine İlişkin İzlenimler Hakkındaki Görüşleri

Araştırmaya katılan emniyet örgütü yöneticilerinin çalıştıkları birimdeki personelin kendine ilişkin izlenimlerini önemsemelerine göre dağılımı Çizelge 8’de verilmiştir.

Çizelge 8. Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Çalıştıkları Birimdeki Personelin Kendine İlişkin İzlenimlerini Önemsemelerine Göre Dağılımı

İzlenimlerini Önemseme Durumu	n	%
Evet	385	96.3
Hayır	15	3.7
Toplam	400	100,0

Çizelge 8’de görüldüğü gibi, emniyet örgütü yöneticilerinin tamamına yakını (% 96.3) çalıştıkları birimdeki personelin kendine ilişkin izlenimlerini önemserken, çok küçük bir bölümü (%3.7) önemsememektedir. % 96,3 gibi yüksek bir oran emniyet örgütünün izlenim yönetimi açısından önemli örgütlerden birisi olduğunu da dolaylı yünden göstermektedir.

Araştırmaya katılan emniyet örgütü yöneticilerinin izlenimlerini önemseme nedenlerine göre dağılımı Çizelge 9'da verilmiştir.

Çizelge 9. Emniyet Örgütü Yöneticilerinin İzlenimlerini Önemseme Nedenlerine Göre Dağılımı

İzlenimlerin Önemsene Nedenleri	n	%
Dönüt Alma	50	13
Kendini Geliştirme	42	11
İş Ortamında Uyumlu Olma	50	13
Motivasyon	35	9
Müşteri memnuniyeti	19	5
Kurumsal imaj	11	3
Astların performansı	35	9
Mesleki Başarı	50	13
Olumlu İlişkiler Kurma	50	13
Cevapsız	115	30

Katılımcılara yöneltilen “Çalıştığınız birimdeki personelin size ilişkin izlenimlerini önemser misiniz?” sorusuna “evet” cevabını veren yöneticilerin % 30'u nedenini belirtmemiştir. Bu soruya “evet” cevabını veren yöneticilerin personelin izlenimlerini önemseme nedeni olarak en yüksek oranda (% 13.2) dönüt almayı belirtmişlerdir. Daha sonra sırasıyla iş ortamında uyumlu olma, mesleki başarı, olumlu ilişkiler kurma (% 12.6), kendini geliştirme (% 10.8), motivasyon, astların performansı (% 9), müşteri memnuniyeti (% 5) ve en düşük oranda kurumsal imaj (% 3) izlenimlerin önemsenme nedeni olarak belirtilmiştir.

Emniyet örgütü yöneticilerinin izlenimlerini önemsemelerine ilişkin en çok belirttikleri neden “dönüt alma”dır. Taylor ve Neter'in de (1997) belirttiği gibi davranışlarına ilişkin dönüt almanın amacı bireyin kendisine ilişkin doğru bilgiye sahip olma arzusudur. Bu arzuya yol açan nedenin bireyin yetenek ve

davranışlarına ilişkin endişeleri olduğu söylenebilir. Bu bulgu, emniyet örgütü yöneticilerinin izlenimlerini inceleyip, davranışlarına ilişkin dönüt olarak uygun görülen veya görülmeyen eylem ve davranışlarını tanımaya çalıştıklarını gösterir niteliktedir.

Araştırmaya katılan emniyet örgütü yöneticilerinin izlenimlerini önemsememe nedenlerine göre dağılımı Çizelge 10'da verilmiştir.

Çizelge 10. Emniyet Örgütü Yöneticilerinin İzlenimlerini Önemsememe Nedenlerine Göre Dağılımı

İzlenimlerin Önemsememe Nedenleri	n	%
Kendini Yeterli Görme	2	13.2
Eleştirilmekten Hoşlanmama	1	7
Çok farklı fikir ortaya çıkar düşüncesi	2	13,2
Cevapsız	10	66,6
Toplam	15	100,0

Çizelge 10'da görüldüğü gibi, "Personelin izlenimlerini önemser misiniz?" sorusuna hayır cevabı veren yöneticilerden 10'u (% 66.6) nedenini açıklamamışlardır. "Hayır" cevabı veren iki yönetici "kendini yeterli gördüğünden", iki yönetici "çok farklı fikir ortaya çıkar düşüncesiyle" ve bir yönetici de "eleştirilmekten hoşlanmadığı için" çalıştıkları birimdeki personelin kendilerine ilişkin izlenimlerini önemsemediklerini belirtmişlerdir. Yöneticilerin izlenimlerini önemsememe nedenlerine ilişkin frekans dağılımı Çizelge 11'de de görüldüğü üzere çok düşüktür.

Emniyet Örgütü Yöneticilerinin İzlenim Yönetimi Taktikleri

Araştırmaya katılan emniyet örgütü yöneticilerinin kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerine ilişkin ortalamalar ve standart sapmalar Çizelge 11'de verilmiştir.

Çizelge 11. Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Kendini Tanıtmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerine İlişkin Ortalama Ve Standart Sapma Puanlarına Göre Dağılımı

Taktikler	N	\bar{x}	SS	Sıra
Görüş Birliği	400	2.98	.68	5
Övgü	400	3.52	.81	1
Örnek Olma	400	3.39	.61	2
Yardım İsteme	400	3.21	.83	3
Niteliklerini Tanıtma	400	2.84	.77	6
Yıldıрма	400	3.12	.74	4
Vurgulama	400	2.44	.87	7

Çizelge 11’de görüldüğü gibi, emniyet örgütü yöneticilerinin kendine tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktikleri arasında görece olarak en sıklıkla kullandıkları taktik “övgü”dür ($x=3.52$). Bunu sırası ile “örnek olma” ($x= 3.39$), “yardım isteme” ($x= 3,21$), “yıldıрма” ($x= 3.12$), “görüş birliği” ($x=2.98$), “niteliklerini tanıtmaya” ($x= 2.84$) ve “vurgulama” ($x= 2.44$) taktikleri izlemektedir.

Çizelgedeki verilerden de anlaşılacağı gibi emniyet örgütü yöneticileri kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinden en fazla övgü taktiğini kullanırken en az vurgulama taktiğini kullanmaktadır.

Bu sonuç iyi planlanmamış hiyerarşik mesleklerin doğal bir sonucu olarak görülebilir. Çünkü iyi planlanmış hiyerarşik mesleklerde performans değerlendirmeleri ön plana çıkarken iyi planlanmayan hiyerarşik yapılarda ‘övgü’ kişilerin kendilerini tanıtmak için kullandıkları izlenim yönetimi olacaktır.

Yöneticilerin en az kullandıkları taktiğin vurgulama olması bu taktiğin bireyin başarılarının önemini vurgulaması gibi davranışları içermesinden kaynaklanabilir. Toplumumuzda örnek bir bireyden yaptıklarını vurgulama yerine alçakgönüllü ve mütevazı bir davranış göstermesi beklenir. Bu

toplumsal beklenti sonucunda yöneticilerin bu taktiği en az kullandıkları görülmektedir.

Araştırmaya katılan emniyet örgütü yöneticilerinin kendini savunmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerine ilişkin ortalama ve standart sapma puanlarına göre dağılımı Çizelge 12’de verilmiştir.

Çizelge 12. Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Kendini Savunmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerine İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Puanlarına Göre Dağılımı

Savunma Taktikleri	N	\bar{x}	SS	Sıra
Mazeret Bildirme	400	2.85	.83	4
Meşrulaştırma	400	2.87	.85	3
Özür Dileme	400	3.98	.78	1
Engel Koyma	400	2.13	.87	5
Yadsıma	400	3.08	.81	2

Çizelge 12’de görüldüğü gibi, emniyet örgütü yöneticilerinin kendine savunmaya yönelik izlenim yönetimi taktikleri arasında ise görece olarak en sıklıkla kullandıkları taktik “özür dileme”dir ($x=3.98$). Bunu sırası ile “yadsıma” ($x= 3.08$), “meşrulaştırma” ($x= 2.87$), “mazeret bildirme” ($x= 2.85$) ve “engel koyma” ($x=2.13$) taktikleri izlemektedir. Emniyet örgütü yöneticileri kendini savunmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinden en fazla özür dileme taktiğini kullanırken en az engel koyma taktiğini kullanmaktadır. Bu sonuçların teşkilatın yapısal sorunlarından kaynaklanabileceği düşünülebilir. Birey bu yapısal durumdan etkilenerek davranışını yönlendirebilmektedir. Polis bir anne kadar şefkatli, bir asker kadar disiplinli, bir hukukçu kadar hukuk adamıdır, söyleminde aslında polise biçilmiş net bir rolün bulunmadığını / çok yönlü rollerin bulunduğunu görürüz. Bununla birlikte, polisin toplumsal tabakada herkesle karşılaşan kişiler olduğu düşünüldüğünde savunmaya yönelik izlenim yönetimi oluşturmak için ‘sen de haklısın’ gibi ‘özür dileme’ taktiğini geliştirdikleri söylenebilir.

Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Rütbelerine Göre İzlenim Yönetimi Taktiklerini Kullanma Durumu

Bu başlık altında, rütbelerine göre emniyet örgütü yöneticilerinin izlenim yönetimi taktiklerini kullanma sıklıklarına ilişkin bulgular ve yorumlar tartışılmıştır. Rütbelere göre kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına ilişkin ortalamalar Çizelge 13'te verilmiştir.

Çizelge 13. Rütbelerine Göre Kendini Tanıtmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına İlişkin Ortalamalar Dağılımı

Taktikler	Rütbe	n	\bar{x}	S	Sd	F	p	Anlamlı Fark
Görüş Birliği	Müdür Sınıfı	57	3.00	.64	2,397	0,27	.760	-
	Emniyet Amiri	44	3.05	.71				
	Komiser Sınıfı	299	2.98	.69				
Övgü	Müdür Sınıfı	57	3.40	.67	2,397	4,77	.009	+ Müd-Amr Amr-Kom
	Emniyet Amiri	44	3.86	.78				
	Komiser Sınıfı	299	3.49	.83				
Örnek Olma	Müdür Sınıfı	57	3.37	.59	2,397	2,71	.067	-
	Emniyet Amiri	44	3.59	.48				
	Komiser Sınıfı	299	3.36	.63				
Yardım İsteme	Müdür Sınıfı	57	3.22	.97	2,396	0,07	.930	-
	Emniyet Amiri	44	3.25	.90				
	Komiser Sınıfı	299	3.20	.79				
Niteliklerini Tanıtma	Müdür Sınıfı	57	3.09	.91	2,397	3,54	.030	+ Müd-Amr Müd-Kom
	Emniyet Amiri	44	2.75	.69				
	Komiser Sınıfı	299	2.84	.77				
Yıldıрма	Müdür Sınıfı	57	3.27	.67	2,397	1,80	.166	-

	Emniyet Amiri	44	3.20	.85				
	Komiser Sınıfı	299	3.08	.73				
Vurgulama	Müdür Sınıfı	57	2.56	.88	2,397	0,66	.513	-
	Emniyet Amiri	44	2.38	.71				
	Komiser Sınıfı	299	2.43	.89				

Personelin görüş birliği taktiğini kullanma düzeyleri arasında rütbelere göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. [$F(2,397)=0,27, p>.05$].

Emniyet Örgütü yöneticilerinin övgü taktiğini kullanma düzeyleri arasında rütbelere göre anlamlı bir fark bulunmuştur. [$F(2,397)=4,77, p<.05$]. Emniyet amirleri bu taktiği hem müdürlerden hem de komiserlerden anlamlı bir şekilde daha sık kullanmaktadırlar. Müdürler ile komiserler arasında övgü taktiğini kullanma düzeyleri bakımından anlamlı fark yoktur.

Örnek olma taktiğini kullanma düzeyleri arasında Emniyet Örgütü yöneticilerinin rütbelere göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. [$F(2,397)=2,71, p>.05$].

Yöneticilerin yardım isteme taktiğini kullanma düzeyleri arasında rütbelere göre anlamlı fark bulunmamıştır. [$F(2,396)=0,07, p>.05$].

Personelin niteliklerini tanıma taktiğini kullanma düzeyleri arasında rütbeye göre anlamlı fark bulunmuştur. [$F(2,397)=3,54, p<.05$]. Emniyet müdürleri bu taktiği hem emniyet amirlerinden hem de komiserlerden anlamlı bir şekilde daha sık kullanmaktadırlar. Emniyet amirleri ile komiserler arasında niteliklerini tanıma taktiğini kullanma düzeyleri bakımından anlamlı fark yoktur.

Emniyet Örgütü yöneticilerinin yıldırma taktiğini kullanma düzeyleri arasında rütbelere göre anlamlı fark bulunmamıştır. [$F(2,396)=1,80, p>.05$].

Vurgulama taktiğini kullanma düzeyleri yöneticilerin rütbelere göre anlamlı bir fark göstermemektedir. [$F(2,396)=0,66, p>.05$].

Rütbelere göre savunmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına ilişkin veriler Çizelge 14'te verilmiştir.

Çizelge 14. Rütbelerine Göre Savunmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına İlişkin Ortalamalar Dağılımı

Taktikler	Rütbe	n	\bar{x}	S	Sd	F	p	Anlamlı Fark
Mazeret Bildirme	Müdür Sınıfı	57	2.66	.86	2,397	2,58	.077	-
	Emniyet Amiri	44	2.74	.97				
	Komiser Sınıfı	299	2.90	.80				
Meşrulaştırma	Müdür Sınıfı	57	2.72	1.13	2,397	1,57	.209	-
	Emniyet Amiri	44	2.77	.87				
	Komiser Sınıfı	299	2.91	.78				
Özür Dileme	Müdür Sınıfı	57	3.64	.81	2,397	6,60	.002	+ Müd-Amr Müd-Kom
	Emniyet Amiri	44	4.08	.75				
	Komiser Sınıfı	299	4.03	.76				
Engel Koyma	Müdür Sınıfı	57	1.87	.77	2,397	2,84	.059	-
	Emniyet Amiri	44	2.14	.88				
	Komiser Sınıfı	299	2.17	.88				
Yadsıma	Müdür Sınıfı	57	3.01	.93	2,397	2,61	.075	-
	Emniyet Amiri	44	2.84	.83				
	Komiser Sınıfı	299	3.13	.77				

Personelin kendini savunmaya yönelik taktikler arasında yer alan mazeret bildirme taktiğini kullanma düzeyleri arasında rütbelerine göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. [$F(2,397)=2,58, p>.05$].

Meşrulaştırma taktiğini kullanma düzeyleri arasında Emniyet Örgütü yöneticilerinin rütbelerine göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. [$F(2,397)=1,57, p>.05$].

Emniyet Örgütü yöneticilerinin özür dileme taktiğini kullanma düzeyleri arasında rütbelerine göre anlamlı bir fark bulunmuştur.

[F(2,397)=6,60, $p<.05$]. Emniyet Örgütü yöneticilerinden müdür sınıfında bulunanlar emniyet amirleri ve komiser sınıfından özür dileme taktiğini anlamlı bir şekilde daha az kullanmaktadırlar. Emniyet amirleri ile komiser sınıfı arasında özür dileme taktiğini kullanma düzeyleri bakımından anlamlı fark yoktur.

Emniyet Örgütü yöneticilerinin engel koyma taktiğini kullanma düzeyleri arasında rütbelere göre anlamlı fark bulunmamıştır. [F(2,396)=2,84, $p>.05$].

Yadsıma taktiğini kullanma düzeyleri yöneticilerin rütbelere göre anlamlı bir fark göstermemektedir. [F(2,396)=2,61, $p>.05$].

Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Cinsiyetlerine Göre İzlenim Yönetimi Taktiklerini Kullanma Durumu

Bu başlık altında, cinsiyetlerine göre emniyet örgütü yöneticilerinin izlenim yönetimi taktiklerini kullanma sıklıklarına ilişkin bulgular ve yorumlar tartışılmıştır. Cinsiyetlerine göre kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına ilişkin ortalamalar Çizelge 15'te verilmiştir.

Çizelge 15. Cinsiyetlerine Göre Kendini Tanıtmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına İlişkin Ortalamalar Dağılımı

Taktikler	Cinsiyet	n	\bar{x}	S	Sd	t	P
Görüş Birliği	Kadın	55	2.83	.69	398	1,83	0.67
	Erkek	345	3.01	.68			
Övgü	Kadın	55	3.41	.80	398	1,00	.314
	Erkek	345	3.53	.81			
Örnek Olma	Kadın	55	3.49	.53	398	1,27	.205
	Erkek	345	3.37	.63			
Yardım	Kadın	55	3.36	.69	398	1,42	.154

İsteme	Erkek	345	3.19	.85			
Niteliklerini Tanıtma	Kadın	55	2.97	.78	398	1,30	.193
	Erkek	345	2.82	.76			
Yıldıрма	Kadın	55	3.41	.69	398	3,09	.002
	Erkek	345	3.08	.74			
Vurgulama	Kadın	55	2.36	.85	398	,077	.441
	Erkek	345	2.46	.88			

Emniyet Örgütü yöneticilerinin kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi kullanma taktikleri arasında yer alan görüş birliği taktiğini kullanma düzeyleri, kadın ve erkek personel arasında anlamlı bir fark göstermemektedir. [t(398)=1,83, p>.05].

Övgü taktiğini kullanma düzeyleri arasında Emniyet Örgütü yöneticilerinin cinsiyetlerine göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. [t(398)=1,00, p>.05].

Yöneticilerin örnek olma taktiğini kullanma düzeyleri arasında cinsiyetlerine göre anlamlı fark bulunmamıştır. [t(398)=1,27, p>.05]. Kadın yöneticilerin örnek olma taktiğini görece de olsa erkeklere göre daha sık kullanıyor olmaları yani daha çok kendilerini işine ve çalışma arkadaşlarına adanmış birey imajını çizmeleri bu taktiğin temsil ettiği değer ve davranışlara daha çok önem vermelerinden kaynaklanabilir.

Emniyet Örgütü yöneticilerinin yardım isteme taktiğini kullanma düzeyleri arasında cinsiyetlerine göre anlamlı fark bulunmamıştır. [t(398)=1,42, p>.05].

Niteliklerini tanıtmaya taktiğini kullanma düzeyleri yöneticilerin cinsiyetlerine göre anlamlı bir fark göstermemektedir. [t(398)=1,30, p>.05].

Emniyet Örgütü yöneticilerinin yıldırma taktiğini kullanma düzeyleri arasında cinsiyetlerine göre anlamlı bir fark bulunmuştur. [t(398)=3,09, p<.05]. Emniyet Örgütü yöneticilerinden kadın yöneticiler yıldırma taktiğini erkek yöneticilere göre anlamlı bir şekilde daha sık kullanmaktadırlar. Kadınların yıldırma taktiğini kullanma sıklığı ortalaması 3,41 ve erkeklerin

yıldırma taktiğini kullanma sıklığı ortalaması 3,08 olmasından dolayı kadınların yıldırma taktiğini kullanma sıklığı erkeklerin yıldırma taktiğini kullanma sıklığından fazladır. Bu durum 'erkek gibi yönetici' olmaya yapılan ataerkil vurgudan kaynaklanabilir. Aynı zamanda kadın yöneticilerin model olarak 'erkek yöneticileri' gözlemlerinden de kaynaklanabilir.

Vurgulama taktiğini kullanma düzeyleri arasında Emniyet Örgütü yöneticilerinin cinsiyetlerine göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. [$t(398)=0,77$, $p>.05$].

Cinsiyetlerine göre savunmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına ilişkin veriler Çizelge 16'da verilmiştir.

Çizelge 16. Cinsiyetlerine Göre Savunmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına İlişkin Ortalamalar Dağılımı

Taktikler	Cinsiyet	N	\bar{x}	S	Sd	t	P
Mazeret Bildirme	Kadın	55	2.76	.97	398	0,82	.412
	Erkek	345	2.86	.81			
Meşrulaştırma	Kadın	55	2.89	.92	398	0,16	.868
	Erkek	345	2.87	.84			
Özür Dileme	Kadın	55	4.12	.88	398	1,44	.150
	Erkek	345	3.96	.76			
Engel Koyma	Kadın	55	1.92	.63	398	1,86	.063
	Erkek	345	2.16	.89			
Yadsıma	Kadın	55	3.05	.84	398	0,24	.804
	Erkek	345	3.08	.80			

Emniyet Örgütü yöneticilerinin kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi kullanma taktikleri arasında yer alan mazeret bildirme taktiğini kullanma düzeyleri, kadın ve erkek personel arasında anlamlı bir fark göstermemektedir. [$t(398)=0,82$, $p>.05$].

Meşrulaştırma taktiğini kullanma düzeyleri arasında Emniyet Örgütü yöneticilerinin cinsiyetlerine göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. [$t(398)=0,16$, $p>.05$].

Yöneticilerin özür dileme taktiğini kullanma düzeyleri arasında cinsiyetlerine göre anlamlı fark bulunmamıştır. [$t(398)=1,44$, $p>.05$].

Emniyet Örgütü yöneticilerinin engel koyma taktiğini kullanma düzeyleri arasında cinsiyetlerine göre anlamlı fark bulunmamıştır. [$t(398)=1,86$, $p>.05$]. Kadınların engel koyma taktiğini kullanma sıklığı ortalaması 1,92 ve erkeklerin engel koyma kullanma sıklığı ortalaması 2,16 olmasından dolayı kadınların engel koyma taktiğini kullanma sıklığı erkeklerin engel koyma taktiğini kullanma sıklığından azdır. Zayıf bir performansla ilişkin en yaygın kullanılan taktiklerden biri suçu/sonucu dış kaynaklara yüklemektir. Bu durum halk arasında kullanılan “oynamasını bilmeyen gelin, yerim dar der” deyimini ile örtüşmektedir.

Yadsıma taktiğini kullanma düzeyleri yöneticilerin cinsiyetlerine göre anlamlı bir fark göstermemektedir. [$t(398)=0,24$, $p>.05$].

Kendini savunmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerini kadın ve erkek yöneticiler birbirine yakın düzeyde kullanmaktadırlar. Bu bulgu Riordan ve Gross'un (1994) kadınların savunmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerini daha sık kullandıkları ve olumlu değerlendirilmekten çok olumsuz değerlendirilmeme ile ilgili oldukları görüşleri ile çelişmektedir.

Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Mezun Oldukları Okullara Göre İzlenim Yönetimi Taktiklerini Kullanma Durumu

Bu başlık altında, mezun oldukları okullara göre emniyet örgütü yöneticilerinin izlenim yönetimi taktiklerini kullanma sıklıklarına ilişkin bulgular ve yorumlar yer almaktadır.

Mezun oldukları okullara göre kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına ilişkin ortalamalar Çizelge 17'de verilmiştir.

Çizelge 17. Mezun Oldukları Okullara Göre Kendini Tanıtmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına İlişkin Ortalamalar Dağılımı

Taktikler	Mezun Olunan Okul	n	\bar{x}	S	Sd	F	p	Anlamlı Fark
Görüş Birliği	Lise	6	3.22	1.37	4,395	0,40	.804	-
	Polis Akademisi	289	2.99	.65				
	Polis Enstitüsü	5	3.13	.18				
	Meslek Yüksekokulu	8	2.79	.46				
	4 Yıllık Üniversite	92	2.97	.75				
Övgü	Lise	6	3.72	1.04	4,395	1,50	.200	-
	Polis Akademisi	289	3.57	.78				
	Polis Enstitüsü	5	3.66	.00				
	Meslek Yüksekokulu	8	3.20	.75				
	4 Yıllık Üniversite	92	3.36	.88				
Örnek Olma	Lise	6	3.20	.45	4,395	0,70	.589	-
	Polis Akademisi	289	3.38	.63				
	Polis Enstitüsü	5	3.75	.00				
	Meslek Yüksekokulu	8	3.56	.98				
	4 Yıllık Üniversite	92	3.38	.54				
Yardım İsteme	Lise	6	2.77	.65	4,394	1,78	.131	-
	Polis Akademisi	289	3.23	.83				
	Polis Enstitüsü	5	2.66	.00				
	Meslek Yüksekokulu	8	2.70	1.26				
	4 Yıllık Üniversite	92	3.23	.79				
Niteliklerini Tanıtma	Lise	6	2.04	.71	4,395	3,81	.005	+ Lis-Ens Akd-Ens Üni-Ens
	Polis Akademisi	289	2.85	.80				
	Polis Enstitüsü	5	3.75	.00				
	Meslek Yüksekokulu	8	3.12	.73				
	4 Yıllık Üniversite	92	2.79	.62				

Yıldırma	Lise	6	2.05	.68	4,395	5,38	.000	+ Lis-Akd Akd-Ens Üni-Ens
	Polis Akademisi	289	3.17	.74				
	Polis Enstitüsü	5	2.66	.00				
	Meslek Yüksekokulu	8	2.54	.68				
	4 Yıllık Üniversite	92	3.11	.70				
Vurgulama	Lise	6	2.50	1.09	4,395	3,14	.015	+ Akd-Ens Ens- MYO Üni-Ens
	Polis Akademisi	289	2.46	.90				
	Polis Enstitüsü	5	3.66	.00				
	Meslek Yüksekokulu	8	2.08	.46				
	4 Yıllık Üniversite	92	2.35	.76				

Emniyet Örgütü yöneticilerinin kendini tanıtmaya yönelik taktikler arasında yer alan görüş birliği taktiğini kullanma düzeyleri arasında mezun oldukları okullara göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. $[F(4,395)=0,40, p>.05]$.

Emniyet Örgütü yöneticilerinin övgü taktiğini kullanma düzeyleri arasında öğrenim durumlarına göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. $[F(4,395)=1,50, p>.05]$.

Örnek olma taktiğini kullanma düzeyleri arasında Emniyet Örgütü yöneticilerinin mezun oldukları okullara göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. $[F(4,395)=0,70, p>.05]$.

Yöneticilerin yardım isteme taktiğini kullanma düzeyleri arasında öğrenim durumlarına göre anlamlı fark bulunmamıştır. $[F(4,394)=1,78, p>.05]$.

Personelin niteliklerini tanıma taktiğini kullanma düzeyleri arasında mezun oldukları okullara göre anlamlı fark bulunmuştur. $[F(4,395)=3,81, p<.05]$. Lise mezunları ile polis enstitüsü mezunları arasında, Polis Akademisi ile polis enstitüsü mezunları arasında ve 4 yıllık üniversite mezunları ile polis enstitüsü mezunları arasında farklılık vardır. Polis enstitüsü mezunları diğer yöneticilere göre mesleki tecrübe, yaş ve rütbece daha üst konumlarda bulduklarından niteliklerini tanıma taktiğini daha çok kullanmaktadırlar.

Emniyet Örgütü yöneticilerinin yıldırma taktiğini kullanma düzeyleri arasında öğrenim durumlarına göre anlamlı fark bulunmuştur. $[F(4,395)=5,38, p<.05]$. Lise mezunları ile Polis Akademisi mezunları arasında, Polis Akademisi ile polis enstitüsü mezunları arasında ve 4 yıllık üniversite mezunları ile polis enstitüsü mezunları arasında farklılık vardır. Polis Akademisi ve 4 yıllık üniversite mezunları emniyet örgütü yöneticilerinin eğitim düzeyleri ve alan bilgilerinin diğer yöneticilere göre daha üstün olması, görevin ifasında doğal olarak yıldırma taktiğini sıklıkla kullanmalarına neden olabilir.

Vurgulama taktiğini kullanma düzeyleri yöneticilerin mezun oldukları okullara göre anlamlı bir fark göstermektedir. $[F(4,395)=3,14, p<.05]$. Polis Akademisi ile polis enstitüsü mezunları arasında, polis enstitüsü ile meslek yüksekokulları ve 4 yıllık üniversite mezunları ile polis enstitüsü mezunları arasında farklılık vardır. Niteliklerini tanıtma taktiğinde olduğu üzere, polis enstitüsü mezunları diğer yöneticilere göre mesleki tecrübe, yaş ve rütbece daha üst konumlarda bulduklarından vurgulama tanıtma taktiğini daha çok kullanmaktadırlar.

Mezun oldukları okullara göre savunmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına ilişkin ortalamalar Çizelge 18'de verilmiştir.

Çizelge 18. Mezun Oldukları Okullara Göre Savunmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına İlişkin Ortalamalar Dağılımı

Taktikler	Mezun Olunan Okul	n	\bar{x}	S	Sd	F	p	Anlamlı Fark
Mazeret Bildirme	Lise	6	3.72	1.04	4,395	4,48	.001	+ Akd-Ens Üni-Ens
	Polis Akademisi	289	2.80	.77				
	Polis Enstitüsü	5	4.00	.00				
	Meslek Yük. okulu	8	2.79	1.53				
	4 Yıllık Üniversite	92	2.90	.88				
Meşrulaştırma	Lise	6	3.04	1.01	4,395	3,89	.004	+ Akd-Ens Üni-Akd
	Polis Akademisi	289	2.80	.86				
	Polis Enstitüsü	5	3.00	.00				
	Meslek Yük. okulu	8	2.18	.90				
	4 Yıllık Üniversite	92	3.12	.74				
Özür Dileme	Lise	6	3.77	.50	4,395	3,29	.011	+ Lis-MYO Akd-Ens Akd-MYO Üni-MYO
	Polis Akademisi	289	3.95	.78				
	Polis Enstitüsü	5	3.33	.00				
	Meslek Yük. okulu	8	4.75	.15				
	4 Yıllık Üniversite	92	4.06	.80				
Engel Koyma	Lise	6	2.16	.96	4,395	4,30	.002	+ Akd-Ens Ens-MYO Ens-Üni
	Polis Akademisi	289	2.10	.84				
	Polis Enstitüsü	5	3.66	.00				
	Meslek Yük. okulu	8	1.83	.77				
	4 Yıllık Üniversite	92	2.13	.91				
Yadsıma	Lise	6	3.29	1.47	4,395	3,70	.006	+ Akd-Ens Akd-MYO Ens-MYO Ens-Üni
	Polis Akademisi	289	3.07	.76				
	Polis Enstitüsü	5	4.25	.00				
	Meslek Yük. okulu	8	2.53	.38				
	4 Yıllık Üniversite	92	3.08	.91				

Emniyet Örgütü yöneticilerinin mazeret bildirme taktiğini kullanma düzeyleri arasında öğrenim durumlarına göre anlamlı fark bulunmuştur. $[F(4,395)=4,48, p<.05]$. Polis Akademisi ile polis enstitüsü mezunları arasında ve 4 yıllık üniversite mezunları ile polis enstitüsü mezunları arasında farklılık vardır. Polis enstitüsü mezunlarının Polis Akademisi mezunlarına ve 4 yıllık üniversite mezunlarına göre rütbece ve mesleki tecrübece üstün olmalarına rağmen gerek eğitim düzeylerinin düşük olması ve gerekse çağdaş yönetim ilkeleri konusunda bilgi ve becerilerini yeteri kadar artıramamaları nedeniyle mesleğin icrası sırasında mazeret bildirme taktiğini fazla kullanıyor olabilirler.

Meşrulaştırma taktiğini kullanma düzeyleri yöneticilerin mezun oldukları okullara göre anlamlı bir fark göstermektedir. $[F(4,395)=3,89, p<.05]$. Polis Akademisi ile polis enstitüsü mezunları arasında ve 4 yıllık üniversite mezunları ile Polis Akademisi mezunları arasında farklılık vardır.

Personelin özür dileme taktiğini kullanma düzeyleri arasında mezun oldukları okullara göre anlamlı fark bulunmuştur. $[F(4,395)=3,29 p<.05]$. Lise ile meslek yüksekokulu mezunları arasında, Polis Akademisi ile polis enstitüsü mezunları arasında, Polis Akademisi mezunları ile meslek yüksek okulu mezunları arasında ve 4 yıllık üniversite mezunları ile meslek yüksekokulu mezunları arasında farklılık vardır. Özür dileme taktiğini en fazla polis meslek yüksekokulları en az ise polis enstitüsü mezunlarının kullanmaları, polis enstitüsü mezunlarının yaş, rütbe ve mesleki tecrübe bakımından üst olmaları ve polis meslek yüksek okulu mezunlarının ise eğitim düzeyleri ve rütbece ast olmaları ile açıklanabilir.

Emniyet Örgütü yöneticilerinin engel koyma taktiğini kullanma düzeyleri arasında öğrenim durumlarına göre anlamlı fark bulunmuştur. $[F(4,395)=4,30, p<.05]$. Polis Akademisi ile polis enstitüsü mezunları arasında, polis enstitüsü mezunları ile meslek yüksek okulu mezunları arasında ve polis enstitüsü mezunları ile 4 yıllık üniversite mezunları arasında farklılık vardır.

Vurgulama taktiğini kullanma düzeyleri yöneticilerin mezun oldukları okullara göre anlamlı bir fark göstermektedir. [$F(4,395)=3,70$, $p<.05$]. Polis Akademisi ile polis enstitüsü mezunları arasında, Polis Akademisi mezunları ile meslek yüksek okulu mezunları arasında, polis enstitüsü mezunları ile meslek yüksek okulu mezunları arasında ve polis enstitüsü mezunları ile 4 yıllık üniversite mezunları arasında farklılık vardır.

Emniyet Örgütü Yöneticilerinin Hizmet Yıllarına Göre İzlenim Yönetimi Taktiklerini Kullanma Durumu

Bu başlık altında, hizmet yıllarına göre emniyet örgütü yöneticilerinin izlenim yönetimi taktiklerini kullanma sıklıklarına ilişkin bulgular ve yorumlar yer almaktadır.

Hizmet yıllarına göre kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinin kullanımına ilişkin ortalamalar Çizelge 19'da verilmiştir.

Çizelge 19. Hizmet Yıllarına Göre Kendini Tanıtmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına İlişkin Ortalamalar Dağılımı

Taktikler	Mezun Olunan Okul	n	\bar{x}	S	Sd	F	p	Anlamlı Fark
Görüş Birliği	1-5 Yıl	54	2.77	.62	4,395	1,89	.110	-
	6-10 Yıl	207	3.00	.69				
	11-15 Yıl	62	3.09	.68				
	16-20 Yıl	33	2.91	.75				
	20 Yıl ve Üzeri	44	3.06	.63				
Övgü	1-5 Yıl	54	3.36	.74	4,395	2,04	.088	-
	6-10 Yıl	207	3.51	.81				
	11-15 Yıl	62	3.66	.97				
	16-20 Yıl	33	3.30	.86				
	20 Yıl ve Üzeri	44	3.68	.53				

Örnek Olma	1-5 Yıl	54	3.43	.66	4,395	3,87	.004	+ 6/10-11/15
	6-10 Yıl	207	3.29	.59				
	11-15 Yıl	62	3.62	.61				
	16-20 Yıl	33	3.38	.62				
	20 Yıl ve Üzeri	44	3.48	.61				
Yardım İsteme	1-5 Yıl	54	3.16	.90	4,394	0,22	.925	-
	6-10 Yıl	207	3.19	.73				
	11-15 Yıl	62	3.22	.88				
	16-20 Yıl	33	3.32	1.04				
	20 Yıl ve Üzeri	44	3.25	.93				
Niteliklerini Tanıtma	1-5 Yıl	54	2.88	.83	4,395	7,08	.000	+ 20 yıl-Diğ.
	6-10 Yıl	207	2.73	.72				
	11-15 Yıl	62	2.90	.74				
	16-20 Yıl	33	2.67	.79				
	20 Yıl ve Üzeri	44	3.36	.72				
Yıldırma	1-5 Yıl	54	3.30	.75	4,395	0,93	.442	-
	6-10 Yıl	207	3.08	.69				
	11-15 Yıl	62	3.11	.78				
	16-20 Yıl	33	3.15	.67				
	20 Yıl ve Üzeri	44	3.08	.90				
Vurgulama	1-5 Yıl	54	2.46	.91	4,395	0,50	.733	-
	6-10 Yıl	207	2.45	.92				
	11-15 Yıl	62	2.32	.66				
	16-20 Yıl	33	2.45	.61				
	20 Yıl ve Üzeri	44	2.56	1.01				

Emniyet Örgütü yöneticilerinin kendini tanıtmaya yönelik taktikler arasında yer alan görüş birliği taktiğini kullanma düzeyleri arasında hizmet yıllarına göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. [$F(4,395)=1,89$, $p>.05$].

Emniyet Örgütü yöneticilerinin övgü taktiğini kullanma düzeyleri arasında hizmet yıllarına göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. [$F(4,395)=2,04$, $p>.05$].

Örnek olma taktiğini kullanma düzeyleri arasında Emniyet Örgütü yöneticilerinin hizmet yıllarına göre anlamlı bir fark bulunmuştur. [$F(4,395)=3,87$, $p<.05$]. Örnek olma taktiğini kullanma sıklığının hizmet sürelerine göre farklılık göstermesinin kaynağı hizmet süresi 6-10 yıl olanlar ile hizmet süresi 11-15 yıl olanlar arasındaki farktan kaynaklanmaktadır. Emniyet örgütünde 6-10 ve 11-15 yıl hizmet süresi komiser sınıfını ve Polis Akademisi mezunlarını göstermektedir. Örnek olma taktiği aynı zamanda toplumca iyi olarak kabul edilen davranışın yerleşmesinde model olma ve 'bilgi seviyesinin yüksekliği' ile ilişkilendirilebilir. Hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanlar çoğunlukla polis enstitüsü mezunu olup, bu grupta yer alan yöneticilerin daha çok unvana başvurarak niteliklerini tanıtmaya taktiğini kullandıkları görülmektedir.

Yöneticilerin yardım isteme taktiğini kullanma düzeyleri arasında hizmet yıllarına göre anlamlı fark bulunmamıştır. [$F(4,394)=0,22$, $p>.05$].

Personelin niteliklerini tanıtmaya taktiğini kullanma düzeyleri arasında hizmet yıllarına göre anlamlı fark bulunmuştur. [$F(4,395)=7,08$ $p<.05$]. Hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanlar ile hizmet süresi 1-5 yıl, 6-10 yıl, 11-15 yıl, 16-20 yıl olanlar arasında farklılık bulunmaktadır. Niteliklerini tanıtmaya taktiğini kullanma sıklığının hizmet sürelerine göre farklılık göstermesinin kaynağı hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanlardır.

Emniyet Örgütü yöneticilerinin yıldırma taktiğini kullanma düzeyleri arasında hizmet yıllarına göre anlamlı fark bulunmamıştır. [$F(4,395)=0,93$, $p>.05$].

Vurgulama taktiğini kullanma düzeyleri yöneticilerin hizmet yıllarına göre anlamlı bir fark göstermemektedir. [$F(4,395)=0,50$, $p>.05$].

Çizelge 20. Hizmet Yıllarına Göre Savunmaya Yönelik İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Kullanımına İlişkin Ortalamalar Dağılımı

Taktikler	Mezun Olunan Okul	n	\bar{x}	S	Sd	F	p	Anlamlı Fark
Mazeret Bildirme	1-5 Yıl	54	2.97	.76	4,395	8,12	.000	+ 16/20-Diğ.
	6-10 Yıl	207	2.89	.76				
	11-15 Yıl	62	2.91	.84				
	16-20 Yıl	33	2.10	.59				
	20 Yıl ve Üzeri	44	3.02	1.10				
Meşrulaştırma	1-5 Yıl	54	2.84	.82	4,395	3,97	.004	+ 16/20-20 y
	6-10 Yıl	207	2.92	.76				
	11-15 Yıl	62	2.82	.80				
	16-20 Yıl	33	2.37	1.07				
	20 Yıl ve Üzeri	44	3.10	1.00				
Özür Dileme	1-5 Yıl	54	4.01	.72	4,395	1,65	.161	-
	6-10 Yıl	207	4.03	.76				
	11-15 Yıl	62	4.02	.81				
	16-20 Yıl	33	3.92	.83				
	20 Yıl ve Üzeri	44	3.71	.82				
Engel Koyma	1-5 Yıl	54	2.34	.81	4,395	6,07	.000	+ 16/20-Diğ.
	6-10 Yıl	207	2.15	.90				
	11-15 Yıl	62	2.15	.80				
	16-20 Yıl	33	1.46	.51				
	20 Yıl ve Üzeri	44	2.13	.85				
Yadsıma	1-5 Yıl	54	3.19	.80	4,395	1,60	.172	-
	6-10 Yıl	207	3.12	.75				
	11-15 Yıl	62	2.87	.80				
	16-20 Yıl	33	2.99	.89				
	20 Yıl ve Üzeri	44	3.13	1.01				

Emniyet Örgütü yöneticilerinin kendini tanıtmaya yönelik taktikler arasında yer alan mazeret bildirme taktiğini kullanma düzeyleri arasında

hizmet yıllarına göre anlamlı bir fark bulunmuştur. $[F(4,395)=8,12, p<.05]$. Hizmet süresi 1-5 yıl olanlar ile hizmet süresi 16-20 yıl olanlar arasında, hizmet süresi 6-10 yıl olanlar ile hizmet süresi 16-20 yıl olanlar arasında, hizmet süresi 11-15 yıl olanlar ile hizmet süresi 16-20 yıl olanlar arasında, hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanlar ile hizmet süresi 16-20 yıl olanlar arasında arasında farklılık vardır. Farkın hizmet süresi 16-20 yıl arasında olanlardan kaynaklandığı Çizelge'deki verilerden anlaşılmaktadır.

Meşrulaştırma taktiğini kullanma düzeyleri arasında Emniyet Örgütü yöneticilerinin hizmet yıllarına göre anlamlı bir fark bulunmuştur. $[F(4,395)=3,97, p<.05]$. Hizmet süresi 16-20 yıl arasında olanlar ile hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanlar arasında farklılık vardır. Hizmet yılı 20 ve üzeri olan emniyet örgütü yöneticileri mesleğin bir çok alanında çalışmış ve mesleki yaşamlarının sonlarına gelmiş olmalarından dolayı yaptıkları her işi uygun bulmakta, hizmet süresi 16-20 arası olanlar ise bu yılların bir takım yönetim kademelerinde görev alma dönemi olması nedeniyle yaptıkları işi haklı çıkarmak amacıyla meşrulaştırma taktiğini kullandıkları değerlendirilmektedir.

Yöneticilerin özür dileme taktiğini kullanma düzeyleri arasında hizmet yıllarına göre anlamlı fark bulunmamıştır. $[F(4,395)=1,65, p>.05]$.

Personelin engel koyma taktiğini kullanma düzeyleri arasında hizmet yıllarına göre anlamlı fark bulunmuştur. $[F(4,395)=6,07 p<.05]$. Engel koyma taktiği için, hizmet süresi 1-5 yıl olanlar ile hizmet süresi 16-20 yıl olanlar arasında, hizmet süresi 6-10 yıl olanlar ile hizmet süresi 16-20 yıl olanlar arasında, hizmet süresi 11-15 yıl olanlar ile hizmet süresi 16-20 yıl olanlar arasında, hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanlar ile hizmet süresi 16-20 yıl olanlar arasında arasında farklılık vardır. Farkın hizmet süresi 16-20 yıl arasında olanlardan kaynaklandığı Çizelge'deki verilerden anlaşılmaktadır.

Yadsıma taktiğini kullanma düzeyleri yöneticilerin hizmet yıllarına göre anlamlı bir fark göstermemektedir. $[F(4,395)=1,60, p>.05]$.

BEŞİNCİ BÖLÜM

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırmanın bulgularına dayalı sonuçlar ve geliştirilen öneriler sunulmaktadır.

Sonuçlar

Araştırmanın sonuçları aşağıya maddeler halinde tartışılmıştır.

1- Emniyet örgütü yöneticileri çalıştıkları yerlerdeki personelin kendilerine ilişkin izlenimlerini önemsemektedirler. Yöneticilerin kendilerine ilişkin izlenimleri önemseme nedenleri arasında en çok belirtilen neden “dönüt alma” en az belirtilen neden ise “kurumsal imaj” dır.

Yöneticilerin kendilerine ilişkin izlenimlere önemsememe nedenleri arasında en çok belirtilen nedenler “kendini yeterli görme” ve “çok farklı fikir ortaya çıkar düşüncesi”, en az belirtilen neden ise “eleştirilmekten hoşlanmama” dır.

2- Emniyet örgütü yöneticilerinin kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinden en çok kullandıkları taktik “övgü” en az kullandıkları taktik “vurgulama” taktikleridir.

3- Emniyet örgütü yöneticilerinin kendini savunmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinden en çok kullandıkları taktik “özür dileme” en az kullandıkları taktik “engel koyma”dır.

4- Emniyet örgütü yöneticilerinin kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinden görüş birliği, yardım isteme, yıldırma, vurgulama ve övgü taktiklerini kullanma sıklıkları hizmet sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Yöneticilerin örnek olma taktiğini kullanma sıklığı hizmet süresi 6-10 yıl olanlar ile 11-15 yıl olanlar arasında farklılık göstermektedir. Niteliklerini tanıtmaya taktiğini kullanma sıklığı hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanlar ile diğer hizmet sürelerine sahip olanlar arasında farklılık göstermektedir.

5- Emniyet örgütü yöneticilerinin kendini savunmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinden özür dileme ve yadsıma taktiklerini kullanma sıklıkları hizmet sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Yöneticilerin engel koyma ve mazeret bildirme taktiğini kullanma sıklığı 16-20 yıl mesleki deneyime sahip olanlar ile diğer hizmet sürelerine sahip olanlar arasında farklılık göstermektedir.

Meşrulaştırma taktiğini kullanma sıklığı hizmet süresi 16-20 yıl olanlar ile hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanlar arasında farklılık göstermektedir.

6- Emniyet örgütü yöneticilerinin kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinden görüş birliği, övgü, yardım isteme ve vurgulama taktiklerini kullanma sıklıkları cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Bu taktikler arasında yer alan yıldırma taktiğini kadınlar erkeklere göre daha çok kullanmaktadırlar.

7- Emniyet örgütü yöneticilerinin kendini savunmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinden meşrulaştırma, özür dileme, mazeret bildirme ve yadsıma taktiklerini kullanma sıklıkları cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Engel koyma taktiğini erkekler kadınlara göre daha sık kullanmaktadırlar.

8- Emniyet örgütü yöneticilerinin kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinden görüş birliği taktiğini kullanma sıklığı mezun oldukları okullara göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Emniyet örgütü yöneticilerinin kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinden övgü, niteliklerini tanıtmaya, yardım isteme, örnek olma,

yıldırma ve vurgulama taktiklerini kullanma sıklıkları mezun oldukları okullara göre farklılık göstermektedir.

8- Emniyet örgütü yöneticilerinin kendini savunmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinden meşrulaştırma, özür dileme, mazeret bildirme, engel koyma ve yadsıma taktiklerini kullanma sıklıkları mezun oldukları okullara göre farklılık göstermektedir.

9- Emniyet örgütü yöneticilerinin kendini tanıtmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinden görüş birliği, örnek olma, niteliklerini tanıtmaya, yardım isteme, yıldırma ve vurgulama taktiklerini kullanma sıklıkları rütbelere göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Bu taktikler arasında yer alan övgü taktiğini emniyet amiri rütbesinde olanlar diğer rütbelere göre daha sık kullanmaktadırlar.

10- Emniyet örgütü yöneticilerinin kendini savunmaya yönelik izlenim yönetimi taktiklerinden meşrulaştırma, mazeret bildirme, engel koyma ve yadsıma taktiklerini kullanma sıklıkları rütbelere göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Özür dileme taktiğini müdür sınıfı diğer rütbelere göre daha az kullanmaktadır.

Öneriler

Araştırma sonuçlarına göre aşağıda maddeler halinde sıralanan öneriler ileri sürülebilir:

1- Emniyet örgütü yöneticileri çalışma ortamlarında kendilerine ilişkin izlenimleri önemsedikleri için, örgütün üst düzey yöneticileri kurumlarının amaçlarını gerçekleştirmek amacıyla bu olumlu durumdan en üst seviyede yararlanabilirler.

2- Emniyet örgütü yöneticilerinden müdür rütbesinde olanlar özür dileme taktiğini diğer rütbelere göre az kullanmaktadırlar. Örgütün yapmış olduğu çalışmalarda yapılan hatalar alt rütbelere fatura edilmemeli, başarı ve başarısızlıklar paylaşılabilir.

3- Kadın yöneticiler yıldırma taktiğini erkek yöneticilere göre daha sık uygulamaktadırlar. Kadın yöneticiler birlikte çalıştıkları personeli özellikle astlarının performanslarını yıldırma taktiği ile olumsuz yönde etkileyebilirler. Bu durum kadın yöneticiler ile birlikte çalıştığı personel arasında iletişim bozukluklarına yol açabilir. Bunun önlenmesi için kadın yöneticilerin bulunduğu birimlerde yöneticiler ile çalışanlar arasındaki iletişimin güçlendirilmesi için sosyal aktivitelerin sayısı artırılabilir.

4- Hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanlar niteliklerini tanıtmaya taktiğini daha sık kullanmaktadırlar. Halkla ilişkiler ve kurumsal imaj çalışmalarında deneyimli sayılabilecek hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olan yöneticilerden yararlanılabilir.

5- Emniyet Örgütü yöneticileri mesleki gelişim olanaklarından yararlanabilmek için izlenim yönetimi taktiklerini kullanmak durumunda bırakılmamalı ve bu olanaklardan adil bir biçimde yararlanmaları sağlanabilir.

6- İzlenim yönetimi taktiklerinin uygulandığı hedef kitlenin uygulanan taktiklerden etkilenme düzeylerine ve algılamalarına ilişkin başka araştırmalar yapılabilir.

7- Emniyet Genel Müdürlüğünün taşra birimlerinde çalışan yöneticiler için kullandığı izlenim yönetimi taktikleri üzerine başka araştırmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

Aleksander, P.J., Ellis, B. West, J. Ryan, A.M. Richard, P. ve DeShon (2002). The Use of Impression Management Tactics in Structured Interviews: A Function of Question Type. **Journal of Applied Psychology**. Vol:87 No:6 1200-1208.

Alvesson, M., & Billing, Y. D. (1998). **Understanding gender and organizations**. London, Sage.

Arslan, M. (2001). **İlköğretim Denetçilerinin Değerlendirilmesi**. Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi.

Aslantaş, A. (2003). **Polis Stresi Ve Kaynakları Alan Çalışması**, Polis Dergisi 34.Sayı, Sayfa: 24-29

Aydın, A.H. (2000). "Polisin Organizasyon Yapısı ve Yönetim Sisteminde Postmodern Değişim" **Türk İdare Dergisi** Sayı:427 Haziran.

Bacanlı, H. (1990). **Kendini Ayarlama Becerisinin Çeşitli Değişkenlerle İlişkisi**. Doktora tezi. Ankara: A.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bacanlı, H. (2004). **Sosyal İlişkilerde Benlik**. Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları Yayın No:3022. İstanbul.

Başaran, İ. E. (2000). **Eğitim Yönetimi**. Ankara. Feryal Matbaası. 4. Baskı

Balcı, F. (2003). **Yazılı ve Görsel Basında Yer Alan Şiddet İçerikli Haberlerin Polise Etkisi**. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Başaran, İ. E. (2000). **Örgütsel Davranış**. Ankara. Feryal Matbaası. 3. Baskı

Brewer, M. (1991). **The social self: On being the same and different at the same time**. Personality & Social Psychology Bulletin, 17: 475-482.

Bülbül, R. (1998). **Halkla İlişkiler**, Damla Ofset, Konya.

Cantekin, A. (2003). **Etkileme Yönetimi: Karşılaştırmalı Bir Araştırma**. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Cerrah, İ. (1998), **21.yy. içinde Türk Polis Teşkilatı Alt Kültürü**, EGM Yayınları. Ankara.

Cialdini, R. (1989). **Indirect tactics of image management: Beyond basking**. In Giacalone, R. A. & Rosenfeld, P. (Eds.), *Impression management in the organization: 45-56*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Creed, D. & Scully, M. (2000). **Songs of ourselves: Employees' deployment of social identity in workplace encounters**. *Journal of Management Inquiry*, 9: 391-412.

Crime Control Digest; May 30, 2003; 37,21; **Research Library pg.5 and "Factors That Influence public Opinion of The Police"** (NCJ 197925),

Çakır, Ö. (2002). **Profesyonel Yaşamda Kişisel İmaj**. İstanbul, Yapı Kredi Yayınları.

Çelik, İ. (2001). **Bursa Halkının Polise Bakış Açısının Ölçülmesi ve Polis Halk İlişkilerinin Geliştirilmesi Anket Çalışması**, Polis Dergisi 28.Sayı.

Daniels, D. (1997). **Repeated use of impression management tactics: do they lose their power of influence over time**. University of Washington.

Davenport, N. Ruth, S. Gail, E. (2003) **Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz** Çev: Osman Cem Önertoy. Sistem Yayıncılık. İstanbul.

Demir, K. (2002). **Türkiye'deki Resmi ve Özel Lise Öğretmenlerinin İzlenim Yönetimi**. Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Dinçer, M. K. (2001). **Kişisel İmaj**. İstanbul, Alfa Yayınları.

Dündar, A. N. (1990). **Polisin Kamusal İlişkileri**. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Doktora Tezi. Ankara.

EGM, APK Dairesi Başkanlığı, (1995) **Halkın Polis İmajı ve Polis Halk Bütünleşmesinin Dinamikleri Araştırması**.

Emniyet Genel Müdürlüğü Eğitim Dairesi Başkanlığı, (2002). Eğitim Dairesi Başkanlığı Brifingi. Ankara.

Eren, E. (2000). **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**. İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım.

Erengül, B. (1997). **Kültür Sihirbazları**. İstanbul, Evrim Yayınevi.

Fidan, Y.(2003). **Ülkemizde Polis İmajı ve Bunun Oluşumuna Sebepler**, Polis Dergisi 26. Sayı,

Freedman, j. L., Sears, D.O., Carlsmith J.M. (1993). **Sosyal Psikoloji**. Çev:Ali Dönmez. İmge Yayıncılık, Ankara.

Futrell, R. (1999) **“Performative Governance.”** Journal of Contemporary Ethnography. Vol.27. No. 4. January 1999 494-529

Geçtan, E. **Çağdaş İnsanda Normaldışı Davranışlar**. Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi.

Goffman, E. (1959). **The presentation of self in everyday life**. New York: Doubleday. <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR7-4/ulsperger>. 04.04.2004.

Gollwitzer, P.M. (1986). Striving for specific identities: **The social reality of self-symbolizing**. In R. F. Baumeister (Ed.), **Public self and private self (pp. 143-160)**. New York: Springer-Verlag.

Gökçe, E., Semiz, E. (1998). **21. Yüzyıl Polisin Yetiştirilmesi, 21. Yüzyıl Polisi Temel Sorunlar Çağdaş Yaklaşımlar**. Ankara. Asayiş Daire Başkanlığı Yayınları, Emniyet Genel Müdürlüğü Basımevi.

Harter, S. 2002. Authenticity. In C. R. Snyder and S. Lopez (Eds.), **Handbook of positive psychology**: 382-394. New York, Oxford University Press.

Iedema, J. ve Poppe, M. (1994). **The effect of self-presentation on social value orientation**. Journal of Social Psychology. <http://web9.epnet.com.t-proxy.lib.utah.edu/citation.asp>. 04.04.2004.

Jones, E. E. ve Pittman, T. S. (1982). **Toward of A General Theory of Strategic Self-Presentation. Psychological Perspectives of the Self**, Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum.

Journal of Applied Psychology (2002)“ **The Use of Impresion Management Tactics in Structured Interviews: A Function of Question Type?**” Aleksander P.J. Ellis, Bradley J.West, Ann Marie Ryan and Richrd P. DeShon Vol 87. No. 6, 1200 1208

Kenen, R. (1982). Soapsuds, Space and Sociability:A participant Observation of the Laundromat. **Urban Life**11. No:2, 178.

Küllü, M. (1990). **Polis Örgütlerinde Personelin Eğitimi.** Yayınlanmış Doktora Tezi. Ankara. Ankara Üniversitesi.

Leary, M. R. & Kowalsky, R. M. (1990). **Impression management: A literature review and two-component model.** Psychological Bulletin, 107: 34-47.

Leary, M.R. (1996). **Self-Presentation, Impression Management and Interpersonel Behaviour.** Oxford: Westview Press.

Major, B., Quinton, W., McCoy, S., & Schmader, T. (2000). **Reducing prejudice: The target's perspective.** In S. Oskamp (Ed.), **Reducing prejudice and discrimination:** 211-237. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Martinko, M.J. (1991). Impression Management: Looking to the future. **Applied Impression Mangement.** London.

Menzir, N. (1998). Avrupa - Akdeniz Bilgi Toplumu İçin Politikalar ve İş Stratejileri Konferansı. **Türk Telekom Dergisi**, Sayı: 6.

Okay, A. (2000). **Kurum Kimliği.** MediaCat Kitapları, Ankara, Pelin Ofset.

Öztaner, E. (1990). **Polis Halk İlişkileri.** Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basın Yayın Yüksekokulu Gazetecilik ve Halkla İlişkiler Ana Bilim Dalı , Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Pandey, J. (1986). **Sociocultural perspectives on ingratiation.** In B. Maher (Ed.), Progress in experimental personality research, 14: 205-229. New York: Academic Press.

Poloma, M.M. (1993). **Çağdaş Sosyoloji Kuramları.** Çev: Hayriye Erbaş. Gündoğan Yayınları, Ankara.

Rosenfeld, P. Giacalone R. A; Riordan C. (1995). **Impression Management in Organization**. New York: Routhledge.

Rosenfeld, P., Giacalone, R. & Riordan, C. (2001). **Impression management: Building and enhancing reputations at work**. New York, International Thompson Business Press.

Rudman, L. A. & Glick, P. (1999). **Feminized management and backlash toward agentic women: The hidden costs to women of a kinder, gentler image of middle managers**. Journal of Personality & Social Psychology, 77: 1004-1010.

Salmi, S. Marinus Voeten J. M. and Keskinen E. (2000). **Journal of Community & Applied Social Psychology**. 10: 433-447. 2000.

Sallot, M. (2002, Spring). **An Impression Management Experiment**. **JMC&Quarterly**. Vol:79.

Schlenker, B.R. (1980) **Impression Management**. Monterey , Brooks / Cole.

Sempson, E. (2000). **Doğru İzlenim Bırakma**. Çev: E. Sabri Yarmalı, Damla Yayınevi, İstanbul.

Sevindik, A.(2001) **"Karakol Kılavuzu"** İstanbul.

Shawn W. Rosenberg; Patrick McCafferty. (1987). **"He Image and the Manipulating Voters' Preferences"**. **The Public Opinion Quarterly**, Vol. 51, No.1 (Spring, 1987), 31-47

Schutz, A. (1998). Assertives , offensive, protective and defensive styles of self-presentation: A taxonomy. **The Journal of Psychology**, 132. 611-622.

Sokullu, F. (1990), **Polis Alt Kültürü**, Beta Yayınevi. İstanbul.

Steven, C.K. , Kristof, A.L. (1995) Making the right impression management : A field study of applicant impression management during job interviews. **Journal of Applied Psychology**, 80. 587-607.

Stewart, Thomas A. (1997). **Entelektüel Sermaye**. Çev: Nurettin Elhüseyni, Yay. Haz.: Zülfü Dicleli, MESS Yayın No: 258, İstanbul.

Şafak, A. (1994) **Güvenlik Kuvvetleri ve Polis Mevzuatı** Temel Yayınları. İstanbul,

Tajfel, H. (1978). **Differentiation between social groups: Studies in the social psychology of intergroup relations**. New York: Academic Press.

Tedeschi, J. T., Riess, M. (1981). **Identities, the phenomenal self, and laboratory research. Impression management theory and social psychological research (3-22)**. New York: Academic Press.

Tetlock, P. D., ve Manstead, A. S. R. (1985). **Impression management vs. intrapsychic explanations in social psychology: A useful dichotomy?** Psychological Review 92, 59-77.

TÜSİAD, (1991). **Türk Toplumunun Değerleri**, İstanbul. Yayın No. T/91

Wallece, A.R. ve Wolf. A. (2004). **Çağdaş Sosyoloji Kuramları**. Çev: L. Elburuz, M.Rami Ayas. Punto Yayıncılık. İzmir.

Wayne, J.S., Liden, R.C. (1995). Effects of impression management on performance ratings: A longitudinal study. **Academy of Management Journal**, 38. 232-261.

Yücel, M.T. (2003), **Kriminoloji**, Ankara: Başkent Matbaası,

EKLER

İZLENİM YÖNETİMİ TAKTİKLERİ ÖLÇEĞİ

Bu araştırma Emniyet Örgütü yöneticilerinin kullandıkları izlenim yönetimi taktikleri ve bu taktikleri kullanma düzeylerini saptamak amacıyla yapılmaktadır. İzlenim Yönetimi, örgütsel ortamda sosyal güç kazanma ve bireyler arası etkileşimi kolaylaştırma amacıyla, bireyin/yöneticinin kendisine ilişkin izlenimi kontrol ve yönlendirme davranışlarını anlatan bir kavramdır.

Sosyal bir sistem olan Emniyet Örgütü yürüttüğü hizmetin doğası gereği halkla sürekli iletişim halindedir. Bu nedenle Emniyet Örgütünün izlenimi önem arz etmektedir. Emniyet Örgütünün yürüttüğü hizmetlerdeki başarısı izlenimi ile doğru orantılıdır.

Bu araştırmadan elde edilecek veriler bilimsel amaçlarla kullanılacaktır. Emniyet Örgütünün izlenim yönetimi ortaya koyması açısından anket formunda yer alan sorulara verilecek cevapların içten ve doğru olması büyük önem taşımaktadır.

Anket formunu doldurarak araştırmaya yapacağınız katkı için teşekkür eder, saygılar sunarım.

Serdar ÜNALDI
Ankara Üniversitesi
Eğitim Bilimleri Enstitüsü
Yüksek Lisans Öğrencisi

KİŞİSEL BİLGİLER

1-RÜTBENİZ

- 2.Sınıf Emniyet Müdürü
 3.Sınıf Emniyet Müdürü
 4.Sınıf Emniyet Müdürü
 2.Sınıf Emniyet Müdürü
 Emniyet Amiri
 Başkomiser
 Komiser
 Komiser Yardımcısı

2-MEZUN OLDUĞUNUZ OKUL

- Lise
 Polis Akademisi
 Polis Enstitüsü
 Meslek Yüksekokulu
 4 Yıllık Üniversite

3-HİZMET SÜRENİZ

- 1-5 Yıl
 6-10 Yıl
 11-15 Yıl
 16-20 Yıl
 20 ve Daha Fazla Yıl

4-CİNSİYETİNİZ

- Kadın
 Erkek

5-Çalıştığınız birimdeki personelin size ilişkin izlenimlerini önemser misiniz? (Lütfen nedenini belirtiniz.)

- Evet Hayır

İZLENİM YÖNETİMİ TAKTİKLERİ ÖLÇEĞİ		SIKLIK DERECESİ				
		Her Zaman	Çok Sık	Ara Sıra	Çok Nadir	Hiçbir Zaman
1	Kendimi kabul ettirebilmek için aynı tutumu benimserim					
2	Karşımdaki insanlarla aynı kanıda olmasam bile, onların düşünce ve davranışlarını benimsemiş gibi davrandığım olur.					
3	Hoşlarına gidebileceğini düşündüğüm fikirlerimi söylerim.					
4	Mesleki başarılarını överim.					
5	Giyim ve görünüşlerini överim.					
6	Önemli bir fikir öne sürdüklerinde överim.					
7	Yıllık izinler dışında izin almam.					
8	Çevremdekilere işlerinde yardımcı olmayı öneririm					
9	İş dışındaki etkinliklerde de görev alır, gerekirse eve de iş götürürüm.					
10	İşyerindeki davranışlarımla çevremdekilere örnek olmaya çalışırım.					
11	İnsanlara yardımları olmaksızın başarılı olamayacağımı söylerim.					
12	Destek ve yardımlarını kazanabilmek için, insanlara yardıma ihtiyacım olduğu mesajını veririm.					
13	Yardım istediğim kişilere deneyimlerinden faydalanmak istediğimi söylerim.					
14	Mesleğimdeki başarılarımdan konuşmalarımda bahsederim.					
15	Eğitim ile gurur duyduğumu belirtirim.					
16	Mesleki deneyimlerimin önemini konuşmalarımda vurgularım.					

İZLENİM YÖNETİMİ TAKTİKLERİ ÖLÇEĞİ		SIKLIK DERECEŚİ				
		Her Zaman	Çok Sık	Ara Sıra	Çok Nadir	Hiçbir Zaman
17	Güç görevler için gönüllü olurum.					
18	İşlerime karışanlarla ya da işlerimi yapmamı engelleyenlerle tartışırım.					
19	Davranışlarımla benden çekinilmesi gerektiği mesajını veririm.					
20	Bana karşı uygun bir şekilde davranılmadığını düşündüğümde uyarırım.					
21	Başarıyla tamamladığım bir görevin ne kadar önemli olduğunu konuşmalarım da vurgularım.					
22	Başarılarımın önemini anlatmak için abartılı ifadeler kullandığım olur.					
23	Grupla yapılan çalışmalarda, önemli bir payım olduğu bilinsin isterim.					
24	Olumsuz bir durum ile suçlandığımda, bu duruma ilişkin sorumluluğun yalnızca bana ait olmadığını belirtirim.					
25	İşler kötü gittiğinde suçlanmak için kötü bir niyetim olmadığını, olayların böyle sonuçlanacağını bilmediğimi anlatırım					
26	Bir şeyler yanlış gittiğinde neden sorumlu olmadığımı açıklarım.					
27	Durum olumsuz görünse de kimsenin bundan zarar görmeyeceğini, hatta uzun dönemde yarar göreceklerine inandığımı belirtirim.					
28	Ne kadar kötü görünürse görünsün davranışlarımın iyi bir nedeni olduğunu belirtirim.					
29	Davranışlarım olumsuz karşılandığında, onları, benim yerimde olsalardı aynı şekilde davranacaklarına ikna etmeye çalışırım					
30	Olumsuz değerlendirilen eylemlerimi, daha olumsuz eylemlerle karşılaştırır ve onlar kadar kötü olmadığını ileri sürerim.					
31	Hatalarımı ya da olumsuz davranışlarımı telafi etmeye çalışırım.					

İZLENİM YÖNETİMİ TAKTİKLERİ ÖLÇEĞİ		SIKLIK DERECESİ				
		Her Zaman	Çok Sık	Ara Sıra	Çok Nadir	Hiçbir Zaman
32	Yalnız özür dilemekle yetinmez, kötü ya da hatalı davranışlarımın bir daha tekrarlanmayacağını söylerim.					
33	Hata yaptığım ya da insanları incittiğim zaman özür dilemekten çekinmem.					
34	İşyerindekilere özel yaşamımdaki sorumluluklarımın, beni işim için hazırlamaya yeterince zaman ayırmaktan alıkoyduğundan yakınırım.					
35	Konuşmalarımda kaygının, işteki performansımı engellediğinden bahsederim.					
36	Bir işteki başarıma ilişkin kaygılarım varsa, başarısızlık durumunda bunu mazur gösterecek bir engel öne sürerim.					
37	Düşüncelerim sıra dışı olarak değerlendirilmesin diye, onların ne kadar makul ve akılcı olduklarını anlatırım.					
38	Kural dışı olarak değerlendirilebilecek bir eylemim olacaksa bunun istisna bir durum olduğunu anlatırım.					
39	Gelecekteki davranışlarıma ilişkin konuşmalarımda, farklı davranabilme ihtimaline karşı açık bir kapı bırakırım.					
40	Bir konu da yorum yaptığımda tarafsız bir değerlendirme yaptığımı vurgularım.					