

Personel Eğitim ve
Yönetim Müdürlüğü
Yayınları : 14

TBMM KÜTÜPHANESİ

SEKRETERLİK GELİŞTİRME SEMİNERİ

19 Mart - 15 Mayıs 1994

94-1375

ara, 1994

T.B.M.M

Personel Eğitim ve
Yönetim Müdürlüğü
Yayınları : 14

2000
YIL: 2000
YIL: 2000
KÜTÜPHANE: 94-1375
KÜTÜPHANE: 94-2961
DEĞER: 94-2961

KÜTÜPHANESİ

TBMM KÜTÜPHANESİ

SEKRETERLİK GELİŞTİRME SEMİNERİ

19 Mart - 15 Mayıs 1994

Ankara, 1994

İ Ç İ N D E K İ L E R

	Sayfa
SUNUŞ	5
— Sekreterlik Hizmetleri	6
Yrd. Doç. Dr. Mehmet ALTINÖZ *	6
— Halkla İlişkiler	10
Dr. Reşat ÖZTÜRK *	10
— Örgütlerde Davranış	22
Firuzan SAÇ *	22
— Büro Ortamında Görünüm	30
N. Ayfer SUVARİ *	30
— Yönetici Yazışmaları	37
Ceyhun PARILDAR *	37

* Hacettepe Üniversitesi
Ankara Meslek Yüksek Okulu
Öğretim Üyesi

S U N U Ş

Yasama faaliyetleri ile ilgili idarî hizmetleri yürüten TBMM Genel Sekreterliği, TBMM Memurları Eğitim Yönetmeliği çerçevesinde Yıllık Eğitim Programlarını uygulamaktadır. 1984 yılından bu yana hizmetlerin daha etkili ve verimli bir şekilde yerine getirilmesi; personelin hizmete yatkınlığının sağlanması, gelecekteki görev ve sorumluluklara hazırlanması amacıyla 4.000'i aşkın personel için 10.200 ders saati kurs, seminer ve benzeri eğitim programı uygulanmıştır.

TBMM'de Milletvekillerine hizmet sunan personelin de hizmet içi eğitime alınması, gerek milletvekillerine verilen hizmetin kusursuz olması, gerekse sekreterin bireysel yeteneklerini geliştirerek moralinin yüksek tutulması açısından önem taşımaktadır.

Bu nedenle, TBMM İdarî Teşkilatında görevli sekreterlerin, hizmetteki verim ve etkinliklerini artırmak, bilgi ve becerilerini geliştirmek amacıyla hizmet içi eğitim kapsamında, «Sekreterlik Geliştirme Semineri» düzenlenmiştir. Seminerde görev alan Hacettepe Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu Sekreterlik Bölümü öğretim elemanlarının ders notları, seminere katılanlarla konuya ilgi duyanların yararlanması amacıyla derlenmiştir.

Emeği geçen arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Bekir Sıtkı YALÇIN

Personel Eğitim ve Yönetim

Müdürü

SEKRETERLİK HİZMETLERİ

Yrd. Doç. Dr. Mehmet ALTINÖZ

Eski Yunanda ve Romalılarda devlet yöneticilerin görevlendirdikleri yazmanlarla başlayan sekreterlik hizmetleri, tarihin akışı içerisinde, resmî kurum ve kuruluşlarda, özel işletmelerde, bugünkü anlamdaki sekreterlik hizmetlerine dönüşmüştür. Ancak, modern anlamda sekreterlik mesleği, ekonomik faaliyetlerin başlamasıyla ortaya çıkmıştır. Sürekli artan dünya nüfusu ve toplu halde yaşayan insanların yönetiminin ve ticarî çalışmalarının bireysel işletmelerden büyük şirketlere kadar gelişmesiyle, işletme sahipleri ve yönetici kadrolarının ortaya çıkması, bunların başarılı olabilmek için verimlilik kavramına önem vermeleri, sekreterlik meselesinin ortaya çıkmasına neden olmuş ve bilimsel olarak gelişmesini sağlamıştır.

1. SEKRETERİN TANIMI

Sekreter iletişim işlerini yerine getiren, yöneticisinin diğer kurum ve birimlerle olan ilişkilerini organize ve kontrol eden, yönetime ait bilgi ve becerilerle donatılmış kişi demektir.

Sekreterin yukarıdaki tanım paralelinde birçok tanımı olmakla birlikte en çok kabul gören tanımı şöyledir :

Sekreter, büro yeterliklerine sahip, sorumluluk alabilme yeteneği gösteren, alınan karar ve sorumlulukları uyguladığı gibi, kendisine verilen yetki sınırları içinde kararlar verebilen bir yönetici yardımcısıdır.

2. İŞ ORTAMINDA SEKRETERLİĞİN YERİ VE ÖNEMİ

Günümüzde sekreterlik mesleği hızla gelişmektedir. Önceleri, sekreter denildiğinde akla ilk gelen, sadece büroda telefona bakan ve daktilo yazan kişi olarak bilinirken, günümüzde sekreter, bürodaki bütün işlerin sistemli bir şekilde yürütülmesini sağlayan yöneticiden sonraki kişi durumuna gelmiştir.

Sekreterlerin sorunlar karşısında süratli karar verebilecek özelliğe ve aktif bir yapıya sahip olmaları gerektiğinden, yöneticiler istihdam edecekleri sekreterlerde; sır saklayıcı olma, meslek sevgisiyle dolu, görevi-

ne sadakat duygusuyla bağlı, temsil yeteneğine sahip ve yöneticiye zaman kazandıracak nitelikleri aramaktadırlar. Böylelikle sekreterler, yönetim kadrosunun bir parçası kónumuna gelmiş bulunmaktadırlar. Bazı yöneticilere göre büronun çalışma ortamını rahatlatıcı bir büro görevlisi olarak belirtilen sekreter, modern anlamda bürodaki yerini almaya başlamış bulunmaktadır.

3. GÜNÜMÜZ İŞ ORTAMININ SEKRETERDEN BEKLENTİLERİ

Değişen ve gelişen ihtiyaçlar yöneticileri, yönetsel işlevlerin yürütülmesinde teknik, analitik ve kavramsal becerilerle etkin bir karar verme süreci oluşturmaya götürmüştür. Söz konusu sürecin en sağlıklı biçimde gerçekleştirmesinde, sekreterlik hizmetlerinden gerekli ölçüde yararlanma yöneticiler için büyük bir zorunluluk haline gelmiştir. Çünkü, en temel ve geri getirilmesi olanaksız bulunan zaman konusunun, sekreter açısından yöneticiye verilmesi gereken son derece önemli bir katkı olduğu, yönetici beklentileriyle de ortaya çıkmaktadır. Öte yandan, etkili iletişim ve sağlıklı insan ilişkilerinin bütünlüğünde konuya;

- * Sır saklayıcılık,
- * Meslek sevgisi,
- * Temsil yeteneği,
- * Sadakat duygusuyla yaklaşan sekreterlik mesleği çalışma ortamında hakkettiği saygın yeri almada hızlı adımlar atmaya devam etmektedir.

4. SEKRETERİN NİTELİKLERİ

Sekreterin niteliklerini üç ana noktada toplayabiliriz.

- * Sekreterin meslekî nitelikleri,
- * Büro ortamına uygun bir görünüm,
- * Davranışsal uyum.

Bunlardan; büro ortamına uygun bir görünümle, davranışsal uyumun entegre olduğu ve bunu zarif yaklaşımlarıyla oluşturan sekreterler için, meslekî açıdan esas oluşturan nitelikleri, bilimsel yapıyla birlikte uygulamanın getirdiklerini bütünsel olarak düşündüğümüzde, sektöre ilişkin genel teknik bilgilerin dışında aşağıdaki hususları belirtebiliriz.

- * Türkçeyi çok iyi konuşup yazabilmek,
- * Yabancı dil bilmek,

- * Beşerî ilişkilerde duyarlı olmak,
- * Büro otomasyon sistemlerini bilmek,
- * Yazışma ve raporlama sistemlerini bilmek,
- * Dosyalama teknikleri bilmek,
- * Hızlı not alma özelliklerine sahip olmak,
- * Büro yönetimi tekniklerini bilmek,
- * Servis tekniklerini bilmek,
- * Protokol kurallarını bilmek.

5. SEKRETERİN GÖREVLERİ

Sekreterlik mesleğinde sunulan hizmetleri % 20 oranındaki bölümü «büro otomasyon sistemleri»ne, geriye kalan % 80 tutarındaki önemli bir kısmı ise «insan ilişkileri»ne dayanmaktadır.

Aslında kamuoyunda bilindiği gibi, sekreter artık telefona bakan ve sadece yazı yazan bir büro çalışanı konumundan çıkıp, aşağıda sıralanan on dört görevi sürdürerek etkinlik göstermeye çalışmaktadır :

Bunları sıralayacak olursak;

- * Yöneticinin haberleşmesini etken kılmak,
- * Yöneticinin yazışmalarını yapmak,
- * Yönetim dosya sistemini tekniğine uygun şekilde gerçekleştirmek,
- * Büro otomasyon sistemlerini etken bir şekilde kullanmak,
- * Randevu saptamalarında gerekli titizliği göstermek,
- * Konuk kabullerinde özenli davranmak,
- * Uygun bir büro hostesliği görevi sunmak,
- * Yöneticinin seyahatlarını organize etmek ve yöneticinin yokluğunda bürosunu yönetmek,
- * Yönetimde yapılacak toplantıları organize etmek,
- * Not ve mesaj almak, gerekli raporların hazırlanmasını sağlamak,
- * Yöneticinin katılacağı; seminer, kokteyl ve iş yemeklerine ilişkin bilgi akışını sağlamak,
- * Yöneticiye yönelik evrakın işleyişini kontrol altında tutmak,
- * Sekreter ve yönetici odalarının görünümünün denetimini ve estetiğini sağlamak,
- * Büronun yönetimini gerçekleştirmek ve yeni gelişmelere açık olmaktadır.

Yukarıda da belirtildiği gibi, sekreterlik, sosyal ilişkilerin, diğer bir deyişle insan ilişkilerinin oluştuğu bir birim, sekreter de birimi yöneten kişi durumunda bulunmaktadır.

Sekreter hizmetleri sunarken;

- * Planlayan,
- * Organize eden,
- * Hiyerarşik yapıya uygun davranan,
- * Koordine eden,
- * Geliştirici olan,
- * Kontrol edici faaliyetleri ön planda tutan bir yaklaşım içerisinde bulunmalıdır.

Ancak unutulmamalıdır ki sekreterlik, hizmeti sunanlar ile hizmetten yararlananların bir noktada buluşmasını gerektiren bir meslektir. Dolayısıyla yöneticilerin de sekreterlik hizmetlerinden yararlanma konusunda duyarlı olmaları gerekmektedir.

Hemen kabul etmek gerekir ki, sekreterlerin başarılı olma isteği ve bu konuda gösterecekleri özenin işlevlerde sıfır hata ilkesine dayalı olarak sürdürülmesi zorunluluğunu karşımıza getirmektedir. Bu zorunluluk günümüzün iş ortamının sekreterden beklentilerini ortaya koyan ve başarısını belirleyen ilkelere dayanmaktadır. Bu ilkeler sekreterin, iyi bir danışman, etkili bir kayıt görevlisi, başarılı bir hizmet pazarlayıcısı büroda bir psikolog ve bir diplomat gibi hareket etmeyi gerektiren işlevsel bütünlüğü yürütme gereğini ortaya koymaktadır.

HALKLA İLİŞKİLERİN ANLAMI VE ÖNEMİ

Dr. Reşat ÖZTÜRK

Kamu kurum ve kuruluşları, kamu otoritesini ve düzenini sağlayarak güven içerisinde vatandaşların istemlerini gerçekleştirebilecekleri ortamı oluşturmakla görevlidirler.

Kamu adına bu görev ve etkinlik işgörenler tarafından yerine getirilir. İşgörenler kurum ve kuruluşunun amaçlarını gerçekleştirecek görevleri, yerine getirirken diğer yandan da kurum ve kuruluş (örgüt) çalışanların ihtiyaçlarını karşılamaya yardımcı olacak kişiler arası ilişkiler ile örgüt amaçlarını gerçekleştirmeye yönelik roller gerçekleştirilir.

İşgören, kurum ve kuruluşun amaçları doğrultusunda üretime yönelik etkinliklerde bulunur. Buna **Görev** adı verilir. İşgören, «İşlevsel çevre» ile etkileşerek, üretime yönelik işlem ve eylemleri görevin gereklerine göre sürdürür.



Örgütsel Davranış Modeli

İşgören, üretime yönelik olarak, çevresindeki diğer işgörenlerin kendisinden bekledikleri davranışlarına **rol** denir. İşgörenlerin kurum ve kuruluş çevresinde, eldeki imkânlarla yerine getirdiği role **Örgütsel Rol** adı verilir.

Kurum ve kuruluşların işlevsel çevresi ile örgütsel çevresinin etkileşimi ile **ortam** oluşmaya başlar. Kurum ve kuruluşlarda davranış ortamı, kurumun yapısına göre değişir. Kurumsal davranışın oluşmasında işgören kadar bu ortamın elverişli olması da önemlidir. Ortam, canlı bir yapıdır; niteliğine göre örgüte kimlik ve canlılık getirir.

Görev, rol ve ortamın üçlü etkileşimi sonucunda **örgütsel davranış** ortaya çıkar. Üç bağımsız sistem (görev, rol ve ortam) örgütsel davranışı üretir.

Halkla ilişkiler; örgütün mal veya hizmetinden yararlanan veya yararlanma durumunda olacak kesimlerle bilgi alıp verme etkinliğini sergilemektedir. Bu etkinliğin kalıcı, belirleyici, güdüleyici olabilmesi için, örgütsel davranış modelindeki şemada belirtilen görev, rol, ortam üçgeni ile bu üç bağımsız sistemin ürettiği «örgütsel davranışın» alabildiğine önemli yeri vardır.

Çünkü halkla ilişkiler disiplini, bir iletişim konusu olmanın ötesinde, yönetimin çevresi ile geniş boyutlu olarak alış - veriş gerçekleştirme, uyum ve denge sağlamadır. Halkla ilişkiler, kamu yönetiminin çevresinde oluşan toplumsal, ekonomik, siyasî koşullar bağlamında ve bunların tarihsel gelişimi içinde ele alınmalıdır.

Kamu yönetiminde halkla ilişkiler, bir kamu kuruluşunun ilişkide bulunduğu toplumun güven ve desteğini sağlamak için giriştiği iki yönlü ilişki sonucunda kamuoyunda kuruluşun; kuruluşta da toplumun istediği yönde değişikliklerin gerçekleşmesine yönelik uyum ve dengenin kurulmasını amaçlayan sistemli ve sürekli bir yönetim sanatıdır.

Halkla ilişkiler iki yönlü bir iletişimdir. Bunun gerçekleşmesi için çağımız teknolojisinin verileri kullanılarak halk ile kuruluşun bilgi alışverişi gerçekleştirilir.

Bu ilişkide öncelikle kuruluşun halka tanıtılması esastır. Halkta kuruluş için olumlu bir görüntü yaratılması gerekir. Kuruluş, halktan yana, halk için bir hizmet politikası oluşturmalıdır. Bu politika hayata geçirilmiyor, halkın beklediği etkili ve verimli bir hizmet üretilemiyorsa, o örgüt halkla ilişkiler teknikleri ile halktan güven ve destek sağlayabilir mi?

Elbette bunun gerçekleşmesi söz konusu olamaz. Bir halkla ilişkiler tekniklerinde uyulması gereken ilkelerin başında «halka gerçekleri, yalnız gerçekleri» söylemek gelmektedir. Halka gerçeklerin dışında bilgi verilmesi uzun vadede kuruluşu, onarılması mümkün olmayan zararlar verir. Ayrıca şurası da unutulmamalıdır ki halkla ilişkiler özgürlükçü, demokratik bir ortamda gerçekleştirebilir. Halktan uzun süre gerçekleri saklamak da çoğu zaman olanaksızdır.

O halde örgütün yapacağı iş, doğruluk ve gerçekçilikten ayrılmadan örgütü halka tanıtmaya değer bir hizmet politikası oluşturmak olmalıdır. Halkın yararına olan programlarla etkili ve verimli halkla ilişkiler teknikleri uygulamak örgüt imajını sağlamakta oldukça etkili olur.

Özgürlükçü ve demokratik bir ortamda, kamu kuruluşlarının halkın beklenti, dilek ve yakınımlarına sağır kalmayacaklarına göre halkla ilişkiler bu yönü ile örgütü iyileştirmenin vazgeçilmez bir yönü olarak ele almak gerekir. Halktan elde edilen bilgilerle örgüt, varsa yanlış görüntüsünü düzeltecek bir çaba içerisine girer.

Yönetimin geliştirilmesi, örgütün verimliliğinin, etkinliğinin artırılmasında ve örgütsel amaçların geliştirilmesine halkla ilişkilerin alabildiğine rolü vardır. Halkla ilişkiler ile kuruluşa halkın güven ve desteğini sağlamaya yönelik olumlu görüntüler yaratılır. Kuruluş, halkın beklentileri doğrultusunda hizmet politikaları belirleyerek, hizmetin verimli ve etkili duruma getirilmesini sağlar.

Örgüt ilişkili olduğu kesim üzerinde olumlu izlenim bırakmak, iyi bir örgütsel görüntü yaratmak, örgütün amaçlarının gerçekleşmesini oldukça kolaylaştırır. Toplumun destek ve güvenini sağlamak kamu kuruluşları için hayati önem taşır. Toplumun bu desteği, kamu kuruluşlarının başarısının en belirgin işaretidir.

Toplumun yararına, halka dönük, toplumsal beklentilere uygun bir hizmet anlayışına sahip bir kamu yönetimi ile yığınlara karşı sorumlu, saygılı ve duyarlı örgütsel davranış sergileyen işgörenler, demokratik değerlerin yerleşmesine katkıda bulunurlar. Bu bilinç ve duyarlılıkla verilen kamu hizmeti kamuoyu gözünde «ağır, pahalı çalışan, gene de istenilen hizmetleri veremeyen, kalabalık görevlilerden oluşan, giderek karmaşık hal alan ve ulaşılması zorlaşan» biçimdeki görüntünün değiştirilmesi açısından da oldukça önemlidir. Halkın inanç ve desteğine dayanılarak girilen çabalar, giderek başarılı sonuçlar verir. Halk girilen çabaları götikçe daha büyük heyecan ve istemle destekler. Bu da yönetim - halk arasında işbirliği sağlar.

Halktan güven ve destek almayan çalışmaların başarılı olamayacağı ile sosyal ilişkileri güçlü olmayan kurumların, verimli olamayacağı gerçeği günümüzde gözardı edilemez.

Kürtasyecilik ve bunun sonucu olan «bugün git, yarın gel» kâbusu iş sahiplerine devlet hakkında kötü izlenimlerin yerleşmesinin başlıca sebebidir. Vatandaşın karşısına çıkan bir müracaat memuru sekreter veya memur ve ticarî şirket çalışanı anlayışı ile görev yapmalıdır. Halkla sürekli ilişkide bulunan kamu çalışanları, o kurumun ve yönetimin «vitriini»

olarak değerlendirilmektedir. Vitrin ne kadar düzenli, albenili olursa, o işletme çok satış yapar ve kazancını artırır, kurumların «Halkla İlişkiler» ini gerçekleştirme görevinde olanların tutum ve davranışları ile görev anlayışları da kurumlarının itibarını artırır. Çünkü o kurum ve kuruluşun değerlendirilmesinde karşılaşılan görevinin bıraktığı izlenim ve görevlinin tavrı alabildiğine belirleyicidir.

Kurumlarda iş sahiplerine yardımcı olmak üzere oluşturulan birimler, âdeta vatandaşın «içini dökmesi» ne yardımcı olur ve onların rahatlama-sını sağlar. Başvuru sahiplerine yol göstermek, şikâyetlerini, sorunlarını dinlemek, onları önemsemek ve onlara ilgi ile yaklaşmak hem aksaklıkların giderilmesini sağlar, hem de kurum ve kurum çalışanının saygınlığını olumlu yönde artırır.

Şurası unutulmamalıdır ki, kamu kurumlarının saygın olması, kurumda çalışanların da saygınlığının artmasında oldukça etkilidir. Yani kurumsal saygınlığın artı veya eksi olması kurum çalışanlarını da bir bakıma etkiler. O halde, kurumsal saygınlığın artması demek, kurumda çalışanların da saygınlığının artması demek olacağından çalışanların bu konuda ileri derecede duyarlı olmaları gerekir.

Halkla ilişkiler yönetim sanatının, örgüte kazandıracığı değerleri, bir şema üzerinde belirtelim :

Rekabet	Değişim
Sempatî	Diyalog
Güven + Destek	İletişim

Halkla ilişkiler, örgüte rekabet düşüncesinin yerleşmesinde oldukça önemli bir etkiye sahiptir. Halkla ilişkiler bir yandan örgütün iç yapısını tanıırken, diğer yandan örgütün üretim alanı ile ilgili olarak benzer örgütleri de tanımak durumundadır. İç hedef kitle ve dış hedef kitle tanıdıkça örgütün etkinliğinin, verimliliğinin artırılması, kalıcılığın sağlanması için diğer türdeş örgütlerle rekabete girer. Örgütteki rekabet düşüncesinin yer etmesi demek, örgütün statikoculuktan kurtulması, değişim sürecine girmesi demektir. Bu durum örgütü değişme, yeniliğe ve çağdaşlığa, kalıcılığa yöneltir.

Örgüt, kamuoyuna yönelik üretim yapmak durumundadır. Örgütün üretimi kamuoyuna yönelik olduğundan, kamuoyunun ilgisini çekebilecek bir sempatism sergilemek durumundadır. Aksi halde örgüt sevimli olmaz;

hedef kitle tarafından itici bulunur. Önemli olan örgütün tutum, hizmet ve üretimi ile hedef kitle gözünde sempatik olmasıdır. Bunun gerçekleşebilmesi için öncelikle örgüt ile örgütün hedef kitesinin birbiri ile diyaloga girmesi gerekir. Örgüt iki yönlü bir ilişki ile hem kendini tanıtır, hem de hedef kitleyi ve onun özellikleri ile beklentilerini tanımış olur. Örgütün hedef kitle ile yakınlaşması, hedef kitle ile olan ilişkilerine bağlıdır. Örgüt, diyalog kurduğu yığınlarla sağladığı ilişkiler sonucunda kalıcı, verimli ve etkili olabilir.

Örgüt bir yandan hedef kitle ile diğer yandan örgüt içinde departmanlarla iletişim kurmak durumundadır. Bu, bilgi alış veriş için zorunludur. Örgüt kendini ilişkili olduğu çevrelere tanıttıkça, onu tanıyan çevrelere güven verir. Güven duyulan bir örgütün sorunları çözülebilmesi daha kolaylaşır. Yönetimler yönetilenlerin destek ve güvenini alırlarsa, kendilerini daha güçlü hissederler. Güven ortamının gelişmediği bir kurumda iş başarısı, verimlilik, kalıcılık gerçekleştirilemez. Halka dayanmayan ve sosyal ilişkileri gelişmeyen örgütler, hedef kitleye güven veremedikleri için hedef kitle örgüte destek sağlamaz. Desteği olmayan bir örgütün en küçük yanlışı abartılır. Halkla ilişkiler yönetim sanatını kullanmadığından destek sağlayamayan bir örgüt, girişim gücünü yitirir. Hedef kitlenin yararına bile olan eylemler, destek ve güven sağlamadığından yarım kalır.

Halkla ilişkiler sanatında amaç, yığınların güven, destek ve sempatisinin kazanılmasıdır. Hedef kitlenin destek ve güveni kazanılarak belirli amaçları gerçekleştirmek daha kolay olur.

Geniş anlamda halkla ilişkiler bir kurumun toplumla bütünleşmesi yönünde harcadığı çabaların tümüdür. Bu açıdan halkla ilişkiler bir tanıma ve tanıtmaya sürecidir.

Halkla ilişkiler kuruluşların duyarlı oldukları çevreyi tanıması ve kendini bu çevreye tanıtmaya amacıyla iletişim tekniklerinin planlı, programlı bir biçimde iki yönlü olarak ve yönetim felsefesine dayanılarak uygulanmasıdır.

Örgütün, halkın çeşitli kesimleriyle olumlu ve uyumlu ilişkiler kurarak örgütü halka tanıtmak ve tanımak sanatı olarak da halkla ilişkileri ifade edebiliriz.

Örgüt içi ve örgüt dışı ilişkileri ifade eden halkla ilişkiler olgusunu bir tablo üzerinde ele alabiliriz.

Kim Üstleniyor? Örgüt İçinde Bir Ünite (Çalışanlar)

Ne yapıyor? İletişim Politikası

Bilgi, diyalog, değişim

Kimden Başlıyor? Geniş anlamda bir grupta

(Örgüt)

Örgüt İçi

Kime Yönelik? Topluma

Örgüt Dışı

Ne Zaman Uygulanır? İlişkiler kurmak için

Nasıl Uygulanır? Güven stratejisine göre değişir

Kimin Yararına? Örgütün ekonomik ve sosyal

a) Örgüt açısından - Yaratıcılık

Ne Gibi - Düzeltme

Amaçlar - Örgüt İmajı yaratmak

b) Toplum açısından - Anlayış

- Sempatik ve Katılım

Kamu Görevlilerinin Davranışları

Devlet, kamu hizmetini memurlar eliyle yürütür. Memur devlet erkini sağlamakla görevlidir. Bunun için yasa, yönetmelik, genelge gibi yazılı belgelerle belirlenmiş kuralları uygular. Kamu görevlisinin amacı devlet erkini sağlarken vatandaş rahat ve huzur içinde yaşayacağı bir yönetim olgusunu gerçekleştirmek olmalıdır. Bunun için çaba gösteren kamu görevlisi eşitlik, yansızlık, verimlilik ilkelerine uymak zorundadır.

Kamu görevlisi iş ilişkilerine girdiği bireylerin o andaki ruhsal durumunu değerlendirebilmeli ve davranışlarını ona göre ayarlamalıdır. Özel girişimcilerde «müşteri daima haklıdır.» ilkesi, kazanç elde etme amacıyla da olsa, müşteriye saygı, duyarlılık ve sorumluluk anlayışı oldukça geliştirmiştir.

Kamu görevlilerinin de aynı duyarlılığı göstererek işine ve iş sahiplerine karşı sorumluluk bilinci ile yaklaşması gerektiğini unutmamalıdır. Kendine, işine ve iş sahiplerine karşı saygısından dolayı giyimine, davranışlarına dikkat edip, tavırları ile sempatik olmaya özen göstermeli. Duyarlılığı ve sempatikliğine uygun vücut dili oluşturmalıdır. Tavrı, konuş-

ması, kavramlardaki vurgusu, jest - mimikleri ve bakışı ile itici olmamalı, sevimli ve sempatik olmaya çalışmalıdır.

İş görenler kişisel sorunlarını işlerine yansıtılmaya özen göstermelidir. Çağdaş anlamda kamu görevlisi evinden işine; işinden evine sorun taşımaz. Bu konuda oldukça duyarlı davranan kamu görevlisi, verimli, etkili ve kalıcı hizmet üretir. Kamu görevlisi kişisel sorunları ve kişisel ilişkilerine göre iş sahiplerini karşılamamalıdır. Şunu belirtmek isterim ki kamu görevlisi iş sahiplerine kızmamalıdır. Bu konuda görevli, duygularına ölçü getirebilmelidir.

Sözlerine dikkat ederek konuşmak durumunda olan kamu görevlisi görevi başında görevin gerekleri ile bağdaşacak sözcüklerle konuşmaya özen göstermelidir,

Kamu görevlisi davranışları ve tutumu ile yönetim - yönetilen ilişkisini kolaylaştırmalıdır.

Kamu görevlisi, herhangi bir sorunun çözülmesi için kuruma gelenlere yol gösterici olmalı ve işlemleri kolaylaştırmalıdır. İş sahiplerine yol gösterici olan görevli, örgüt imajının artırılmasını sağlar. Kamu görevlisi halkla ilişkiler tekniklerine uygun davranışlarda bulunarak kamuoyu ile örgütünün kaynaşmasına ve özdeşleşmesine yardımcı olur.

YÜZYÜZE İLİŞKİLERİN ÖNEMİ

Türk toplumu yoğun dinamik bir sosyal ve psikolojik değişim süreci içinde bulunmaktadır.

Bu toplumsal değişimin ortaya çıkardığı gerginliği günlük yaşamımızda sıkça yaşıyoruz.

İçeriği ne olursa olsun toplumsal bir sorunu çözmek için insanların düşünce alış - verişinde bulunmaları, iletişim kurmaları gerekir. Karşılıklı tartışma, konuşma olanağının bulunmadığı toplumlarda, sosyal bir sorunu çözmek amacıyla başlayan etkileşimler, kısa sürede kaçınılmaz olarak sürtüşme ve çatışmalara dönüşür. Belli bir sorunu çözmek için başlatılan bir hareket, varolanı çözmek şöyle dursun yeni sorunlar ekler.

Sorunu çözmek için iletişimin varolması kaçınılmazdır.

Toplumumuzda sürüp giden, çözüme ulaşmayan tartışmaları «sağırklar diyalogu» olarak nitelendiririz. Dinlemeden, anlamadan, öğrenmeden ve düşünmeden konuşulan bir toplumda tartışmalar, gerginlik ve düşmanlık yaratmanın ötesinde bir işe yaramaz.

Sağırılar diyalogu yıkılır ve diyalog kurulursa, toplumsal uzmanlaşma gerçekleşebilir. Kamu görevlileri etkili ve kalıcı hizmet üretmek için iş sahipleri ile diyalog kurmalıdırlar.

Kamu hizmeti ve görevinin etkili bir şekilde verilebilmesi için iş sahipleri veya ziyaretçilerle yüzyüze ilişki kurulmalıdır.

Yanımıza gelen bireye yardımcı olmak, sorunu çözmeye yönelik etkinliklerde bulunabilmek için yüzyüze ilişkinin güven verici bir ortamda ve boyutta gerçekleşmesi gerekir. Görüşme anlayış, sempati, diyalog ve güven verecek saygılı bir ortamda yapılmalıdır. Karşıdaki insana inandırıcı bir üslup ile özenle yaklaşılmalı.

Karşımızdaki ile konuşmamızın ilgi çekici, inandırıcı, güven verici olması için konuşmayı tekdüze bir ses tonu ile sürdürmemeli, ses tonunda zaman zaman değişiklikler yapılmalı. Aynı ses tonu ile yapılan konuşma karşınızdakini sıkar, giderek dikkati dağılır ve dinlemez. Dinleyenin dikkatini harekete geçirmek için yer yer sesin alçaltılıp, yükseltilmesi oldukça yararlı olur.

Karşımızdakine konuşma fırsatı verdiğimiz oranda, konuşmamıza ilgi duyulur ve dikkatle izlenir. Kendimizi dinletmek ve söylediklerimizi daha iyi kavratmak için önemli konulara dikkat çekmek amacıyla« bir an duraksamak» da yararlı olur.

Konuşmamızın ilgi çekici olması, karşımızdakinin merakının uyandırılması için ünlü kişilerin sözlerini kullanmak yararlı olacaktır.

Konuşmamızın ilgi ile karşılanması ve bireysel kabul görmemiz için, karşımızdakini onure edecek ve beğendiğimizi belirtecek ifadelerde bulunmak gerekir. Bu ilkenin uygulanmasında oldukça ölçülü olunmalıdır.

Konuşurken sempatik görünmek, ilgi toplamanın koşullarındandır. Sempatik görünmenin dozu çok önemlidir. Kime resmî; kime samimî davranacağını bilemeyen kişi hata yapabileceği gibi, sempatik görünmek için «sulu» davranışlarda da bulunabilir. Karşımızdakinin kişisel sorunlarına gösterdiğimiz ilgide veya övgüde fazla ileri gidersek, karşımızdakilerle alay ettiğimiz izlenimini verebiliriz.

Kamu görevlisi davranışları ve tutumu ile yönetim - yönetilen ilişkisini kolaylaştıracağı bilinci ile davranmalıdır.

Halkla ilişkilerde, başarı sağlayabilmek için kamu çalışanları insan ilişkilerini geliştirmek durumundadır. Sosyalleşemeyen görevli iç hedef kitle ile sağlıklı ilişkiler geliştiremezler. Kurumunda sağlıklı ilişkiler kuramayan bir görevlinin iş başarısı ve verimliliği artmaz. İşini sevmeyen, verimli olamayan bir işgören, üretken olamaz.

İnsan ilişkileri gelişmeyen, insan mühendisliği konusunda başarılı olamayan işgörenler, halkla ilişkiler etkinliğini yönetim sanatı olarak uygulayamazlar. Bu durum da kurumsal ve bireysel etkinliği azaltır. Hizmetin verimliliğini, kalitesini olumsuz yönde etkiler.

Halkla ilişkilerde başarılı olunması için çalışanların iş arkadaşları ve iş sahipleri ile ilişkilerini geliştirmeleri için madde başlıklarıyla belirttiğimiz ilkelere uygun davranılmasını öneririz :

- * Konunuzu iyice kavrayın, ayıntılarını öğrenin.
- * Düşünüp tartmadan konuşmayın, gaf yapmamaya özen gösterin.
- * Sempatik olun, vücut diliniz iletişim için uygun olmalıdır.
- * Gürültü yapmayın, karşınızdakini dikkatle dinleyin.
- * Karşınızdakinin tepkilerine dikkat ederek konuşmanızı sürdürün.
- * Karşınızdakine anlayışlı davranın; zaman tanıyın, ona konuşma olanağı verin.
- * Sinir bozucu olmayın.
- * İnsanlara adlarıyla seslenin. İnsanın adının duyulabileceği en melodili ses olduğunu unutmayın.
- * Aynı sözcükleri dilinize dolamayın, içtenliğiniz hakkında kuşku uyandırmayın.
- * Yanlış yorum ve anlaşmaları önlemek için belirsizlikleri giderin.
- * Gönül alıcı olun, karşınızdakini inandırın, güven verin.
- * Karşınızdakine saygı duyun.
- * Gereksiz eleştirilerden kaçının.
- * İnsanların hevesini kırmayın.
- * Sürekli dert yanan biri olmayın.
- * Konudan konuya geçmeyin.
- * İletişim kurmayı engelleyecek önyargılardan kaçının.
- * Can sıkıcı espriler yapmayın.
- * Şaka yapacağınız zamanı iyi seçin.
- * Birisi ile konuşurken başkalarıyla fısıldaşmayın, karşınızdakini önemseyin.

- * Başkalarını kötölemeyin.
- * Görüşlerinizi karşınızdakine zorla kabul ettirmeyin.
- * Sözü başkalarının ağzından kapmayın.
- * Bilgiçlik taslamayın, alçak gönüllü olun, başkalarını yücelterek yüceleceğinizi unutmayın.
- * Öğüt vermekten kaçının, söylediklerinizi siz de uygulayın.
- * Kısa, öz konuşun, karşınızdakinin sabrını taşımayın.
- * Yapmacıklıktan kaçının, içten davranın, gülümseyin.

BAŞARMANIN SEVİNCİ

Çağdaş anlamda iş görenin başarısı, onun işini sevmesine ve işine yatkınlığına bağlıdır. İşini sevinç duyarak, üretmenin verdiği coşkuyu doya doya içinde yaşayarak yapmayan iş gören, başarının kapılarını ardına kadar açamaz.

Başarı öncelikle bireyin işini sevmesi ile gerçekleşir. İnsanlar işlerini sevmeden başarılı bir şekilde yapamazlar. Yapsalar bile «yapmış olmak için» yaparlar. Yasak savmak için yapılan iş, o işi yapana da zevk vermez. Coşku ile yapılan iş, hem verimli olur, hem de işi yapana güvenme duygusu verir. Gothe işini sevmek ve başarının sevgiden geçtiğini belirtir. Sevgi ile yaşama arasında da ilginç bir ilişki vardır. Ne kadar seviyorsanız, o kadar yaşıyorsunuz demektir.

İşini sevmeden yapan, bir bakıma iş başındaki zamanlarını yaşamıyor demektir. Oysa sevinci duymadan, bu sevinci başkalarına da aşılama, bireysel anlamda mutluluğu; giderek de toplumsal huzuru bulamayız.

Bireyin işi, o kişinin aynasıdır. İşimize, üretme gücümüze, insanlarla olan ilişkilerimize bakarak bizi değerlendirirler. İş başarımız, hem yükselmemizi hem de saygınlığımızın artmasını sağlar.

18. Yüzyıl İngiliz Dışişleri Bakanlarından Lord Cheslerfied oğluna şu öğütü veriyor : «Her şeyi yapabilirsin, ancak mazeret söylemeye kendini alıstırmamalısın.» Bu hayat anlayışını günlük yaşayışımıza ve işimize biz de yerleştirmek zorundayız. İş başaramadığımız zaman, birtakım mazeretlerin arkasına sığmır, rahatlamaya çalışırız. Böyle davranarak başta kendimize karşı saygısız davrandığımızı hiç de düşünmek istemeyiz. Yapmanın, başarmanın sevincini duyarak yaşamak varken, neden kendimize bile saygısızca davranmayı kabulleniyoruz? Üretken olma, çalışkan olma cesaretini kendimizde bulamayışımızdan.

Yer yer de üretken olmayışımızı olanaklarımızın kötü olmasına bağlarız. Bunu öne sürerek tembelliğimizi örtmeye çalışırız. Arapların çok güzel bir atasözü vardır. «Ayakkabım yok diye üzülürdüm. Ayaksız bir adam gördüm.»

Ayakkabısızlığa üzülenin yanında ayaksız ne yapsın? Ayaksız çalışmak, üretmek için çaba göstermesin mi? Bugün iş yapan, başarı yolunda koşan insanların çoğu, kıt olanaklar içinde başarıya ulaşmışlardır. Önemli olan, olanaksızlıklar içinde bile işi yapmak, başarılar sergilemektir.

Şunu unutmamak gerekir ki, başarı öncelikle bir cesaret işidir. Olaylar karşısında cesaretli davranamayan, yapıcılığın risklerini göğüslemeyi bilmeyen insanlar, başarılı olamazlar. Başarı, korkuları atmakla başlar.

Kim korkusunu yener? Kendini bilen, işini yapmasını bilen, kendini tanıyan, kendini aşma yolunda olan insanlar korkularını yener.

İkinci Dünya Savaşı yıllarında A.B.D.'de Macy's Mağazasının duvarlarında «harbin devamı sırasında bütün ihtiyaçlarınızı karşılamayı taahhüt ediyoruz, fakat korkularınızı karşılayamayız» sözü yazılıydı.

Başarı için çağdaş insana yaraşan bilmenin, üretkenliğin cesaretini devamlı duymaktır.

Kendini küçük dünyalarında at gözlüğü takarak yaşadıklarını sanan insanlar, işini sevmenin, hizmetini gereği gibi vermenin, hizmeti ile kamu yaşamını güzelleştirmenin iç huzurunu nereden bilsinler? Toplumsal ve ulusal başarılardan yola çıkarak, insanca yaşanabileceğini nasıl kavrasınlar?

Yönetimin etkili olması için, örgüt çalışanlarının başarılı hizmet vermesi gerekir. İşgörenleri verimli hale getirebilmek, yöneticiler ile her kademedeki personelin aşağıda madde başlıkları ile belirtilen ilkelerle uyumu ile sağlanabilir.

İNSANLARLA GEÇİNME VE ÜRETKENLİĞE YÖNELTME YOLLARI

- * İnsanlara saygı duyunuz ve onları önemseyiniz.
- * Karşınızdaki insana gülümseyiniz. Hayata olumlu yönleriyle bakmayı öğreniniz. Önyargılı olmayınız.
- * Karşınızdaki insanlara selam veriniz. Selamın karşınızdaki bireye şu düşüncelerinizi aktarmak anlamına geldiğini unutmayınız - Seni görmekten sevinç duyuyorum - Benden sana fenalık gelmez - Senin de benim gibi mutlu olmanı diliyorum Sana değer veriyorum.
- * Karşınızdakine hemen haksız olduğunu söylemeyiniz.
- * İnsanlardan şikâyetçi olmayın, onları olumsuz yanları ile eleştirmeyiniz, yapıcı olunuz.
- * Yaşama sevincini duyunuz, bunu başkalarına da aşılayınız.
- * Düşünüp taşınmadan ani kararlar vermeyiniz.
- * Bağışlayıcı ve anlayışlı olunuz. Bencillikten kaçınınız.
- * Olaylar karşısında alıngan olmayınız. Dünyayı kendinize ve başkalarına zehir etmeyiniz.
- * İnsanları takdir ediniz, onların gizli kalmış yeteneklerini meydana çıkarmasına yardımcı olunuz.
- * Karşınızdaki insanda işine karşı derin bir istek uyandırıp, onu motive ediniz.
- * Dünyaya ve olaylara dar bir pencereden bakmayınız. Geniş görüşlü olunuz.

ÖRGÜTLERDE DAVRANIŞ

Öğr. Gör. Firuzan SAÇ

1. Davranış Bilimleri ve Örgütlerde Davranış :

Birey, günlük yaşantısını sürdürürken çeşitli örgütlerle ilişki halinde olmak zorundadır. Bu ilişki bir örgütü oluşturmak, başka bir organizasyonun içerisinde yer almak, bir diğer sosyal grup olan herhangi bir örgütün ürünlerinden yararlanmak veya belirli bir örgütçe oluşturulan kurallara uymak şeklinde görülebilir. Davranışlarımız bir yönüyle içinde bulunduğumuz toplumdan etkilenmekte, bir yönüyle de bireysel olmaktadır. Bireysel davranışlar bir guruba bağlı olarak gerçekleştiğinde daha anlamlı olduğundan, ayrıca tüm yönetsel çalışmalarda bireysel davranıştan çok grup davranışları ağırlık kazandığından, yönetimde davranış bilimleri çalışmaları içerisinde örgütsel davranışın incelenmesinin özel bir yeri olduğunu bilmek gerekir.

İnsan davranışı sadece örgüt içerisinde gerçekleşmez. Bireysel davranışlar vardır ve bu davranışlar görünüşte belirli bir örgüt içerisinde yerine getirilen türden değildir.

Örgütsel davranıştan sözedildiğinde bireysel davranışın üç yönünü veya üç değişik alandaki davranışı gündeme getirmiş olacağız. Örgütsel davranışın öncelikle bir bireysel yönü vardır. Başka deyişle örgütü etkileyen örgüt dışında veya örgüte rağmen bireyin gerçekleştirdiği davranış, örgütsel davranışın özel bir dilimini oluşturur. Örgütsel davranışın incelenmesinin ikinci dilimi, bazı kişi veya kurumlardan bağımsız olarak organizasyonel yapının gerçekleştirdiği davranıştır ve nihayet son dilim ise çevresel davranışların kişi veya örgüt aracılığı ile işleyen örgütsel bünyeyi etkileme şeklinde ortaya çıkan davranıştır.

İnsan davranışlarının bu derece örgütsel oluşu psikologların, sosyologların, antropolojistlerin, ekonomistlerin, siyaset bilimcilerin, yöneticilerin, endüstri mühendislerinin ve benzeri araştırmacı-uygulamacıların örgütsel davranışını incelemesini gerektirmiştir. Bu araştırmacılar davranışın belirli yönünü analiz etmek için değişik çalışma yöntemlerinden yararlanmışlardır.

Bu açıklamalardan hareketle, Örgütsel Davranış Bilimini tanımlayacak olursak; insanların örgütlerdeki davranışını inceleyen bilime Örgütsel Davranış Bilimi diyoruz.

2. Örgütsel Davranışın İçerdiği Disiplinler :

Örgütsel davranışın temel disiplinlerini Davranış bilimlerinin oluşturduğu söylenebilir.

Davranış bilimlerini oluşturan disiplinler konusunda derinlemesine bir araştırma yapıldığında, Antropoloji, Sosyoloji, Psikoloji ve Deneysel Psikoloji ve Politik bilimler, yönetsel bilimler, davranış Bilimleri arasında yer aldığı görülmektedir.

Örgütsel ilişkilerin analizinde belirtilen bilimlerin bulgularından yararlanmak gerekecektir.

2. 1. Sosyolojinin Davranış Bilimleri İçerisindeki Yeri

Sosyoloji sosyal ilişkiler sistemi içerisinde kişilerin davranışlarını inceleyen, bazı sentezler yapıp bu sentezden gerek giden bir bilimdir.

Sosyoloji, sosyal yapı içerisinde geçerli olan kuralları saptamakla birlikte bu kuralların ekonomik, politik ve güncel hayata nasıl yansıtacağını da araştırmaktadır.

2. 2. Psikoloji ve Psikolojinin Bulgularından Davranış Bilimlerinde Yararlanma

Genel olarak psikoloji disiplini bireysel davranışı insan tabiatına dayanarak açıklamaya ve bazı kişisel davranışları önceden tahmin etmeye çalışan bir araştırma uygulama alanıdır. Psikoloji esas itibarıyla bireysel farklılıklar ve süreçler üzerinde durur.

Günümüzde psikolojinin diğer bilim dalları ile birlikte işletme yönetimine kazandırdığı uygulama-araştırma disiplinleri arasında yer alan, endüstriyel psikoloji, deneysel psikoloji ve özel bir sosyal bilim dalı olma yoluna giren Sosyal Psikoloji, davranış bilimlerinin temel dalları arasında yer almaktadır.

2.3. Antropolojinin Davranış Bilimleri İçerisindeki Yeri

Antropolojinin konusu insan, toplumlar ve kültürlerdir. Antropoloji insanın geçmişi ile analizler yapan bir disiplin haline gelmiştir. Antropolojik incelemelerin temel hedefi insan davranışlarını etkileyen kurumların, kültürel yapının, inançların, değer yargılarının ne olduğunun tes-

piti; saptanan olguların davranışları bir zaman dilimi içerisinde ne yönde etkilendiğinin bulunmasıdır.

3. Bir Sosyal Birim Olarak Örgüt ve Örgütte Davranış Bilimlerinin Yeri :

Bir sosyal birim olarak örgüt, iç ve dış sosyal etkileşimlere açık olmaktadır. Bünyesinde gruplar oluşacak, bu gruplar önemli ölçüde örgütün amaçları doğrultusunda çalışmaya başlayacak, böylece örgütte bir sosyopsişik hareketlilik başlayacaktır. Çalışanların işe ve iş ortamının teknik, sosyal yapısına uydurulması davranış bilimlerinin temel konuları arasında yer almaktadır.

Günümüzde modern organizasyon yaklaşımında örgütün sosyal yapısı ile daha fazla ilgilenildiği görülmektedir.

4. Davranış Düzlemi :

Birey bilgi, yetenek ve kişisel özelliklerine bağlı olarak binlerce davranışı gerçekleştirebilir. Ancak bireyin etki alanı içerisinde bulunduğu her sosyal yapının istediği, kabul ettiği ve istemediği davranışlar vardır. Bireyin gerçekleştirmesi gereken davranışlar, içinde bulunduğu grup tarafından belirlenmiş, neyi nasıl yapacağı ve hangi davranışları yapamayacağı saptanmıştır.

Belirli bir örgütsel yapı içerisinde ortaya çıkan sınırları belirlenen davranışlar topluluğuna «Davranış Düzlemi» denir.

4.1. Davranış Düzlemini Oluşturan Faktörler

Davranış düzlemini oluşturan faktörler iki grupta toplanır. Birincisi genel kurallar, toplumun genel kurallarını bireyden her ortamda beklenen davranışlar, ikincisi özel kurallar; kişinin dahil olduğu her grubun kuralları olarak görmek doğru olacaktır.

4.1.1. Genel Kurallar

Bir toplumun tamamını ilgilendiren, tüm davranış düzlemlerinde geçerli olan kurallardır. Bu kuralların evrensellik özelliği vardır. Genel kuralları yaptırımlı ve yaptırımsız olmak üzere iki grup içerisinde incelemek mümkündür.

Yaptırımlı kuralların başında kanunlar gelir. Kişiler hangi davranış düzleminde bulunursa bulunsunlar kanunların sınırları içerisinde davranış göstermek durumundadır.

Yaptırımsız kuralların başında örf ve adetler, gelenekler gelir. Gelenekler, bir topluluk içerisinde görülen tutumlar, alışılmış davranış biçimleridir. Kişilerin bu kurallara uymaması halinde yine bir cezalandırma olacaktır. Ancak bu cezalandırma açık bir yaptırım uygulama şeklinde olmayacak, ayıplama veya kınama biçiminde olacaktır.

4.1.2. Özel kurallar

Özel kurallar evrensel olmayıp, aynı sosyal yapı içerisinde gruplara göre farklılıklar gösteren kurallar topluluğudur.

Özel kurallar çoğu zaman davranış düzlemine bağlı olarak örgütleyici tarafından konan yazılı kuralları veya gelenek haline gelmiş davranışları kapsar.

Bir işletmede personelin çalışma saati 9.00 - 18.00 olarak belirlenebilir, bir başka işletmede 8.30 - 17.30 olarak düzenlenebilir. Çalışma saatleri örgütler için özektir ve bir örgütün diğerine uyması gerekmez. Bölümlerin çalışma biçimleri, örgütteki haberleşme sistemi, iç yönetmelikler gibi davranışları düzenleyici kural kaynakları ve kurallar topluluğu, örgüt davranış düzleminin özel kurallar sınıırını oluşturur.

5. Sosyal Statü ve Statüler Topluluğu Olarak Örgüt :

5.1. Sosyal Statü

Kişi - örgüt ilişkisini açıklarken statü kavramı karşımıza çıkmaktadır.

Sosyal statüyü kişinin davranış düzlemi içerisinde bulunacağı yeri gösteren pozisyon veya sosyal durum olarak tanımlamak mümkündür. Diğer bir ifadeyle sosyal statü, davranış düzlemi içerisinde bireylerin bulundukları sosyal ilişkiler alanıdır denebilir.

Sosyal statü kavramı ile rol davranışı arasında ortam - davranış ilişkisi olduğu için bazı sosyologlar sosyal statüye, grubun bireye verdiği rol, bireyin gerçekleştirdiği alan olarak düşünürler.

5.2. Statüler Topluluğu Olarak Örgüt

Örgüt yapısına ve büyüklüğüne göre çok sayıda statünün bir araya gelmiş olan, kuralları belirli bir davranış düzlemidir. Bir davranış düzleminde ilişkilerin kurallı olması, Örgütte bulunan bireylerin gerçekleştirecekleri rol davranışlarının belirlenmiş olduğunu göstermektedir. Eğer rol davranışı kesin olarak belirlenmişse, sistemin etkinliği planlanabilir, çalışmaları kontrol edilebilir hale getirilmiş demektir. Etkinliğin sağlanmasında statü sınırlarına kesin olarak belirlenmesi yeterli olmayabilir. Bu sta-

tüleri dolduracak olan bireylerin, Örgüte uyum sağlayacak özellik ve yetenekte olmaları da önem taşımaktadır.

6. Rol Davranışı ve Örgüt Yönetiminde İlişkilerin Bütünleşmesi Bakımından Rollerin Bütünleşmesi :

6.1. Rol Kavramı, Rol çeşitleri

Statü, davranış düzlemi içerisinde gerçekleştirilmesi gereken etkinlikler topluluğu olarak düşünülürse, bu etkinliklerin uygun özellikte bireylerce istenen biçimde gerçekleştirilmesine de rol denebilir.

Rol ile statü arasındaki ilişki incelendiğinde, statünün kuramsal, rolün ise işlevsel olduğu görülecektir. Çünkü rol, kişinin bulunduğu statü sınırları içerisinde neyi yapabileceği veya neyi yapamayacağı şeklinde belirlenmiş davranışların toplamıdır.

İkel toplumlarda bireylerin rolleri kesin olarak belirlenmiştir. Kişi kendisinden beklenenin ne olduğunu kesin olarak bilir. Günümüzün toplumunda ise rol faktörleri yaş, cinsiyet ve benzer faktörlerle sınırlı olmadığı için bireyin rolü her zaman açık değildir.

Günümüzün insanı günlük yaşantısında bile çok sayıda davranış düzlemi içerisinde yer almakta, günün belirli saatleri içerisinde değişik statülerin gereğini yerine getirmek, rol davranışlarını göstermek durumunda kalmaktadır. Kişi düzlemde yer alacağı statüyü bilebilir, ancak düzlemin özelliklerine göre rolünün ne olduğunu da bilmek zorundadır. Roller çeşitlilik göstermektedir.

Bir davranış düzlemi içerisinde gerçekleşen rolleri, gerçekleşme biçimleri ve yaygınlıklarına göre gruplamak gerekirse üç grupta toplamak mümkündür. Birinci grup roller «temel roller»dir. Roller kişilerin cinsiyet ve yaşlarına göre gerçekleştirmek durumunda oldukları rollerdir. Bir kadın için annelik rolü temel rol özelliğindedir. Ayrıca cins. ve yaşa göre toplumların bireylerden özel beklentileri vardır. İkinci grup roller temel rollerdir. Genel roller toplumca kabul edilmiş olan, sınırları davranış düzlemlerine göre değişen, sonuçları çoğu zaman toplumu veya grubu etkileyen rollerdir. Mesleki roller bu tür rollerdendir.

Üçüncü grup roller bağımsız rollerdir. Bu roller özellikleri itibarıyla genel rollerden bağımsızdır, etki bireyseldir ve yerine getirilmesi zorunlu olmayan rollerdir. Örneğin, tenis oynama isteğe bağlıdır. Bu işi gerçekleştirmek için kadın veya erkek olmak gibi şart yoktur. Bu işler için ge-

nellikle yaş sınırlaması da yoktur. Ancak kişi bu faaliyeti gerçekleştirmek isterse bu rol ile ilgili davranış düzlemine dahil olacak, bu düzlem içerisinde ilgili statünün şartlarını yerine getirip rol davranışını gerçekleştirmeye başlayacaktır. Böyle bir kararın verilmesinden ilgili davranış düzlemine girilmesinden sonra rol bağımsızlık özelliğini kısmen kaybedecektir.

6.2. Kişi Rol Bütünleşmesi ve Rol Çatışması

6.2.1. Kişi Rol Bütünleşmesi

Örgütlerde yönetici, statü sınırlarını belirlerken rol davranışlarını gerçekleştirecek bireyin özelliklerini, yeteneklerini tanımlamakta, aranan özelliklere sahip kişilerin rol davranışını gerçekleştirmesini sağlamaya çalışmaktadır. Ancak kişi, ister seçilecek bir statü içinde yer alsın, ister öğrenerek bir rolü gerçekleştirmek zorunda kalsın, kişiliğinden rolüne bazı davranışsal özellikler aktaracak, buna karşılık rolü de uzun sürede kişiliğini etkileyecektir. Bazı roller zamanla bireyin kişiliğinin bir parçası olacak, belirli olaylar karşısında tutum ve düşüncesi, kişiliğini etkileyen bu roller doğrultusunda gerçekleşecektir.

Bireyin benimsediği rollerin gerçekleşme durumu psikolojik başarısını ve mutluluğu etkileyecektir. Bireyin benimsediği rol veya roller, özellik ve yeteneklerine uygun roller olabilir, sık sık tekrarladığı veya psikolojik olarak benimsediği roller olabilir. Bir rolün başarısı diğer rollerle iyi bütünleşmesine bağlıdır. Rolü ile bütünleşen birey rolünü daha etkin bir biçimde gerçekleştirecektir.

6.2.2. Rol Çatışması

Bireyin birden fazla rolü aynı anda üstlenmesi ve bu rollerin gerektirdiği davranışlardan birisini ön plana alması rol çatışması olarak görülmektedir. Rol çatışması sadece bireyin aynı anda birden fazla rol davranışını gerçekleştirdiği durumda karşımıza çıkmaz. Birey rol uyumsuzluğu, kişinin rolü veya davranış düzlemini benimsememesi durumunda ortaya çıkabilir.

Bir diğer rol çatışması nedeni, bireyin özellik ve yetenekleri ile rol gereklerinin uyumsuzluğudur. Rol çatışması, kişinin bir davranış düzlemindeki rolünü benimsememesinden veya davranış düzlemleri değiştiği halde rol davranışını aynı sürede değiştirememesinden kaynaklanabilir.

6.3. Örgüt Açısından Rol Davranışı

Örgütlerde statüler açık olarak belirlenmiş, ilişkiler formel olarak düzenlenmiş durumdadır. Her statü için rol ilişkileri düzenlenmiş, belir-

li statüler için gerekli olan bireysel özellikler saptanmıştır. Örgüt düzenli roller ağı şeklinde yapılanmıştır. Örgütlerde roller genel rol özelliğindedir. Örgüt içerisinde görülebilecek rol çatışması, etkinliği azaltacak faktörlerin başında gelmektedir. Rol çatışmalarını belirgin hale getirmek için kuralları belirgin hale getirmek, iyi bir kontrol sistemi oluşturmak zorundadır. İş görene yeteneğine uygun rol verilmeli, ilişkiler sistemi, kontrole olanak tanınmalıdır.

Bireyin örgüt içerisinde, belirli bir zaman diliminde değişik statü alanları içerisinde bulunması mümkündür. Bu durumlarda kişi benimsediği rolü taşımamalı, rol alanına uygun davranmalıdır.

Genel olarak örgüt bir davranış düzlemidir. Bu düzlem içerisinde çok sayıda statü ve statülere bağlı olarak rol davranışları bulunmaktadır. Örgütteki rol davranışı davranış düzleminin genel yapısına ters düşmemeli, davranış düzlemi ile uyum içerisinde olmalıdır.

7. Örgüt İklimi :

Örgüt iklimi, örgüte kimliğini kazandıran, görevlilerin davranışlarını etkileyen ve onlar tarafından algılanan, örgüte egemen olan tüm özellikler dizisidir. Örgütte bireylerin rollerini gereğince gerçekleştirmeleri açısından örgüt ikliminin önemli olduğu görülmektedir. Örgüt iklimi konusuyla ilgilenmek, bir anlamda birey ve örgüt açısından güdüleme konularının incelenerek ortaya çıkan durumların çözülmesini gerektirir. Bireyin neden belli bir biçimde davrandığını ve neden başka türlü davranmadığını sorduğumuzda, aslında davranış bilimcilere göre güdüleme ile ilgili soru sormuş olunmaktadır. Genel olarak güdüleme, eyleme yönelik enerjik bir davranış olarak anlaşılabilir. Bu davranışın temelinde istekler, ihtiyaçlar ve korkular bulunabilir.

Örgütsel açıdan güdüleme, örgüt üyelerinin çalışmaya başlamalarını, çalışmalarını sürdürmelerini ve görevlerini istekle yerine getirmelerini sağlayan güçlerin ve mekanizmanın tümü anlamını taşır.

Örgüt açısından güdülemede hareket noktası, örgütün amaçlarını gereksinmelerini ve çalışan bireylerini kapsamına alırken, birey açısından güdüleme ise, bireyin güdülerini içerir.

Örgütsel yaşamda önemli yer olan üç insancıl güdünün varlığından söz edilebilir. Bunlardan;

1. Başarı güdüsü
2. Erk güdüsü

3. Bağlanma güdüsü

Her insanda bazı güdülerin belli bir düzeyle bulunduğu belirlenmiştir.

1. Başarı güdüsü, başarı güdüsü yüksek olan bireylerin varlığı, tutum ve davranışlar; örgütün başarısına katkıda bulunan önemli etkindir.
2. Erk güdüsü, yöneticilerin çoğunda yüksek erk ihtiyaçları vardır.
3. Bağlanma güdüsü, bağlanma güdüsü yüksek olan bireyler içten ilişki ve arkadaşlık bağına önem verirler. İleriye yönelik planlarla uğraşmaktan çok, insanlarla bir arada oldukları ve onlara yardım edebildikleri işlerde ve ortamda çalışmak isterler.

Sonuç olarak, örgütlerde çalışanları, örgüt amaçları doğrultusunda yönlendirmek ve örgütsel başarıyı sağlamak için, aşağıdaki hususların göz önünde bulundurulması yararlı olabilecektir.

— İşe özendirirken çalışanların ilerleme ve yükselme olanakları tanınmalıdır.

— Yapılan işin önemli olduğu konusunda çalışanlar ikna edilmelidir.

— Uygun bir örgüt iklimi yaratılmasında ücret dengesine önem verilmelidir.

— Göreve başlarken ve görevini sürdürdüğü esnada yöneticilerin çalışanlara gereken ilgiyi göstermeleri gereğinde takdir edilmeleri işe olan bağlılığı artırabilecektir.

— Örgütte bürokratik engellerin en aza indirilerek örgütsel iletişimin daha kolay sağlanmasına çalışılmalıdır.

— Örgütte çalışanların iş güvenliği ve çalışma disiplini sağlanmalıdır.

— Kararlara katılmak ilkesine yönetim yer vermeli, böylece örgütsel verimi artırmalıdır.

— Ast üst ilişkilerinde iletişime önem verilmeli yalnızca üstten asta doğru iletişim değil, asttan üste doğru da iletişim sağlanmalıdır. Aksi takdirde örgütte informal grupların oluşmasına neden olunabilecektir. Ancak bu örgütler iyi yönlendirilirse iyi bir anlaşma ortamı sağlanırsa yönetime katkı da sağlanabilir.

— Görev, yetki ve sorumluluklar açıkça belirtilmelidir.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

Ertekin, Yücel, Örgüt İklimi, 1978

Erdoğan, İlhan, İşletmelerde Davranış, 1991

Açık Öğretim Fakültesi Yayını, Davranış Bilimleri Cilt I. II.

Açık Öğretim Fakültesi, Yayını, Örgütlerde Davranış, I, II, Cilt,

BÜRO ORTAMINDA GÖRÜNÜM

N. Ayfer SUVARI

I - BİRİNCİ KISIM :

İnsanları, diğer varlıklardan ayıran en büyük özellikleri, davranışlarını ve fizikî görünüşünü bulunduğu ortama göre ayarlayabilmeleridir. Çalışma ortamının şartlarına, mevsimin özelliklerine, kişisel farklılıklara göre kıyafet seçimi yapmak ve davranış bütünlüğü ile görünüşümüzü güzelleştirmek mümkündür.

A) Sekreterin dış görünümünü etkileyen unsurlar şunlardır :

a) Vücut bakımı :

- Genel vücut temizliği,
- Saç bakımı ve makyaj,
- Jimnastik ve beslenme.

b) Giyim :

- Giyimi etkileyici faktörler,
(Yaş, cinsiyet, mevsim, iklim, işin özelliği, ekonomik koşullar, örf ve âdet, toplum)
- Büro kıyafeti,
(Bayan ve bay olarak)
- Giyim seçiminde dikkat edilecek hususlar,
- Giyimi taşıma,
(Giysiye hareketlerle bütünleştirme)
- Giyimi tamamlayan aksesuarlar.

Sekreter vücut bakımı ve giyim seçimini tamamladıktan sonra davranışlarını da biçimlendirerek giyimi iyi bir şekilde taşımalıdır.

B) Sekreterin fizikî görünümünü bütünleyici hareketleri :

- a) Yürüyüş, oturuş, kalkış,
- b) Jest ve mimikler,

- c) Selamlaşma,
- d) Zarafet ve estetik.

Sekreter, yukarıdaki dört kuralı yeterince uyguladığı zaman büro ortamına daha fazla uyum sağlamış olur.

Bir de sekreterin duyuşsal özellikleri vardır. Onbir madde halinde sıralayacağımız bu hususlar, sekreterin kesin olarak uyması gereken özellikleri ihtiva etmektedir.

C) Sekreterin duyuşsal özellikleri şunlardır :

- Terbiyeli ve nazik olma,
- Hoşgörölü ve iyimser olma,
- Mantıklı düşünme,
- Dedikodu yapmama,
- Sır saklama,
- Soğukkanlı olma,
- İnsiyatif sahibi olma ve bağımsız karar verebilme,
- Açık fikirli olma ve başkalarının fikrine saygı gösterme,
- Sorumluluk duygusu kazanma,
- Güler yüzlü, sempatik ve ağırbaşlı olma,
- Öür ve af dileme, teşekkür etme.

Sekreter önce vücut temizliği, saç bakımı, diş ve el temizliği, daha sonra kıyafet seçimini uygun yapmak suretiyle dış görünüşünü güzelleştirir.

Diş görünüşünü; yukarıda sayılan fiziki görünümünü bütünleyen özellikler ile duyuşsal özelliklere de dikkat ettiği takdirde mükemmel bir sekreter tüm kuralları uygulamış bir personel haline gelir.

Büro ortamında görünümü istenilen boyuta getirmek için kişilerin vücut yapılarını iyi bilmeleri gerekmektedir.

II - İKİNCİ KISIM :

Vücut yapısının özelliklerine göre giysi seçimi :

A) Vücut özelliklerine göre giyim :

— Vücut tipleri :

- Uzun boylu şişmanlar,
- Uzun boylu zayıflar,
- Kısa boylu şişmanlar,
- Kısa boylu zayıflar,

Orantısız vücut tipleri.

Genel olarak hangi tipe sahip olursa olsun kişiler vücutlarının şişman veya zayıf oluşunu belli edecek ölçüde dar, yani vücuda oturan kıyafetler giymemelidirler.

Şişman ve uzun kişiler kesin olarak pantolon giymemeli geniş (kalın) kemer kullanmamalıdır.

Çok zayıf kişiler bol, büzgülü, açık renk kıyafet seçmeli, şişmanlar ise koyu renk, boyuna çizgili, küçük desenli puanlı ekoseli kıyafet seçmelidirler. Büyük desenler, parlak renkler görüntüyü daha da genişletirler.

B) Boyun özelliklerine göre giyim :

— İnce uzun boyunlular,

— Kısa kalın boyunlular.

Boynu uzun olan kişiler dik yaka, hâkim yaka, eşarp, fular ile boyunlarını kapatan kıyafetler seçmelidir.

Kısa boyunlular ise «V» yakalı kıyafetler tercih etmelidirler.

C) Omuz özelliğine göre giysi seçimi :

Dik omuz : Beden kısmı fazla bol olmayanlar boyuna çizgili ve yuvarlak yakalı kıyafet tercih etmelidirler.

Meyilli omuz : Kabarık kollar, vatkalı kıyafetler ile meyilli omuza dik bir görüntü kazandırabilirler.

Yuvarlak omuz : Geniş yakalı, fırfırlı, kabarık süslemeli yakası olan giysiler tercih edilmelidir.

Geniş köşeli omuz : Kollar düz takılmalı, beden hafif bol olmalı, küçük düğmeler ince kemer küçük «V» yakalı kıyafetler seçilmelidir.

D) Giyimde çizgiler :

Giyimde çizgiler, dikkatin toplanabileceği güzel olan noktalara çekmek gayesiyle uygulamak gerekmektedir. Giyimde ilk önce algılanıp göz tarafında izlenen çizgiye «hâkim hat» denir.

Hâkim hat 1 (Yakada), 2 (Belde), 3 (Etekte) ve 4 (Boyuna) olarak uygulanmıştır.

E) Giyimi taşıma :

Giyimde vücudun şekli çok önemlidir. Vücut şeklini iyi bilen kişiler, günün modasından da yararlanarak çok şık ve güzel bir görüntüye sahip olabilirler. Ancak giyimi davranışlarla bütünleştirmek gerekmektedir. Güzel yürümek, düzgün oturup kalkmak, kibar ve saygılı konuşmak, davranış ve tavırları ayarlamak suretiyle kişi, giyimi iyi taşımış olur. Yani görüntüsüne uygun hareket etmiş demektir.

F) Giyimde renkler :

Renkler temel (ana) renkler ve ikinci (ara) renkler olarak gruplanır. Renk çemberinde görüldüğü gibi iki ana renk birleşerek bir yardımcı rengi oluşturmaktadır.

Kırmızı, sarı, mavi ana renkler.

Turuncu, mor, yeşil yardımcı renklerdir.

Bir rengin tam karşısındaki renge kontrast renk denir. Kontrast renkler hiçbir zaman yaygın olarak kullanılmaz. Biri yaygın ise diğeri çok küçük örneğin aksesuar olarak kullanılır. Zira kontrast renkler birbirinin şiddetini artırır.

Mat ve koyu renkler itici, açık ve parlak renkler çekici renklerdir.

Açık ve parlak renkler daha toplu görünmeyi sağlarlar.

G) Giyimde aksesuar :

Giyimle beraber kullanılan onu tamamlayan ayakkabı, çanta, kemer, şapka, eldiven, eşarp, çeşitli takılar (kolye, yüzük, küpe, broş toka v.s) düğme v.s. gibi eşyalara aksesuar denilmektedir.

Aksesuar seçimi iyi yapıldığı takdirde giyime güzellik ve ahenk kazandırır. Aksi halde rüküş bir görünüm oluşur.

Mücevher denilen değerli takılar gece kullanılmalıdır. Gündüz takıları daha ziyade taklit (imitasyon) veya altın, gümüş olabilir. Ancak altın ve gümüş takılar aynı anda kullanılmamalıdır.

GIYSİNİN BAKIMI VE KORUNMASI

A) Giysiyi kullanırken bakım :

Giysinin usulüne uygun temizlenmesi, iş yaparken giysinin korunması ve yerine göre giyinmek suretiyle giysinin kullanırken bakımı mümkündür.

B) Giysinin gardropta korunması :

Üstümüzden çıkarılan giysinin temizlenerek asılması gerekir. Penye gibi esneyen kumaşlar asılmaz. Giysiler mevsim özelliğine göre koruma ile kaldırılmalıdır. (İlâç naftalin v.s. gibi.) dolapta giysiler fazla sıkışık asılmamalıdır. Zira ütüler bozulabilir.

C) Giysiyi erken yıpratın nedenler :

- Giysinin vücuda çok dar veya bol olması,
- Ütü sıcaklığının giysi türüne göre ayarlanması,
- Modası çabuk geçebilecek giysilerin seçilmemesi,
- Kumaş özelliğine uygun temizleme yöntemi (kuru temizleme, ılık su, şampuan ve sabun tozu) uygulanması gereklidir.

CİLT BAKIMI VE MAKYAJ

A) Yüz tipleri :

Kişinin sahip olduğu yüz şeklini tesbit etmek için saçlar arkada bir bandaj ile toplanır. Bu şekilde önden görünüş olarak 6 tip yüz şekli ortaya çıkar.

- Oval yüz
- Yuvarlak yüz
- Kare yüz
- Uzun yüz
- Üçgen yüz
- Dikdörtgen yüz

Oval yüze sahip olanlar her türlü makyajı uygulayabilirler. Bu yüzde alın, burun, çene mesafesi eşit ve yüz genişliği yüksekliğin üçte ikisi kadardır.

Oval yüz son derece biçimli olduğu için her çeşit yaka uygulanabilir.

Yuvarlak yüz : Bir dairenin içine yerleştirilmiş gibidir. Yüzü uzun göstermek için tepede fazla bırakılmış saç modelleri tercih edilmelidir. «U» ve «V» yaka tipi tercih edilmeli yuvarlak ve kare yaka uygulanmamalıdır. Makyajda yüz yuvarlaklığı belirlenmemeli saçlar bukleli ve karışık taranmalıdır.

Kare yüz : Bir karenin içine oturtulmuş gibidir.

Saç modeli asimetrik olmalıdır. Tepedeki saçlar daha kısa kesilmiş olmalıdır. Kıyafette dörtköşe yaka seçilmemeli hafif oval veya uzun oval yakalar ile köşeli yüz hatlarına yumuşak bir hava verilmelidir.

Uzun yüz : Bu yüz genellikle badem şeklindedir. Saçlar ya toplu veya şakak hizasından itibaren kat kat kesilmiş dağınık saç modeli yapılmalıdır. Baş üzerinde toplanmış saç modelinden kaçınmak gerekir. «U» ve «V» şeklinde yakalar tercih edilmemelidir.

Yuvarlak ve hafif oval yaka uygulanmalıdır.

Üçgen yüz : İki tür üçgen yüz vardır.

Birincisi alın geniş çene sivri, olanlar, yuvarlak ve hafif oval yaka tercih etmelidirler.

İkinci tip ise alın dar çene geniştir. «V» ve «U» şeklinde yakalar kullanılmadırlar.

Saçlar alında serbest bırakılmalı, yanak çevresine bir miktar düşürülmelidir. Ensede büyük topuz geniş alımlı üçgen yüze daha çok yakışır.

Dikdörtgen yüz :

Uzun yüz gibi olup çene köşelidir. Saç modeli geriye doğru olmalıdır. Kâhküller dağınık olmalıdır. Yanları basık kısa saçtan çekinmelidir.

Yüz köşeli olduğundan dört köşe yakalar kullanılmamalıdır. Yuvarlak ve «V» yakalar tercih edilmelidir.

B) Cilt Tipleri : 6 Tiptir.

- Normal cilt
- Kuru cilt
- Yağlı cilt
- Karışık cilt
- Akneik cilt
- Yaşlanmış cilt

Normal cilt idealdir. Nem oranı yeterlidir. Kuru cilt yeterli nem oranına sahip olmadığı için vaktinden önce kırışık olmaktadır. Yağlı cilt siyah ve geniş gözenekler ihtiva eder ancak geç yaşlanmaktadır. Karışık ciltte yanak alın kuru, burun kanatları, çene, şakak yağlıdır. Akneik cilt gençlerin sorunudur. Doktor tedavisi gerektirir. Yaşlanmış cilt zamanla yıpranmış, çizgiler derinleşmeye başlamıştır.

Cilt bakımında cilt türü tesbit edilerek gerekli uygulama yapılır. Kuru ciltlerin nemlendirilmesi, yağlı, ciltlerin ise fazla yağının alınması gerekir.

Her gün cilt temizleyici bir losyon ile önce temizlenmeli, sonra tonik ile silinmeli ve cilt türüne uygun bir nemlendirici ile işlem tamamlanmalıdır. Gece ise nemlendirici yerine besleyici gece kremi uygulanmalıdır.

Cilt için güneş, uyku ve beslenme, temizlik de çok önemlidir.

Yeterli güneş cildi tünçleştirir, parlak ve canlı olmasını sağlar. Fazla güneş ise ciltte tahribat yapar. Erken kırışma ve cilt hastalıklarına neden olur.

Uyku güzelliğin ilk koşuludur. Onarıcı etkisi büyüktür. Sinirleri gevşetir, deri hücreleri uyku esnasında iki defa daha fazla yenilenir. Uykuda nem kaybı azalır. İç organlar uykuda daha yavaş çalışır bu suretle dinlenme imkânı bulurlar.

Temizlik cildin taze ve canlı olması için gereklidir. Banyo dinlendirir, rahatlatır, canlandırır. Güzel ve temiz kokmanızı sağlar. Sık sık duş yapmak her zaman çok faydalıdır.

YÖNETİCİ YAZIŞMALARI

Öğr. Gör. Ceyhun PARILDAR

İnsanın terbiye, kültürü ve nezaketi önce konuşmasından, sonra da yazışmasından belli olur. Unutulmamalıdır ki, yazışmada yaratılan olumlu ya da olumsuz etki, konuşmaya oranla daha kalıcıdır.

Yönetici yazışmalarını 3 başlık altında toplayabiliriz.

- a) Resmî yazılar,
- b) İş yazıları,
- c) Özel yazılar.

a) Resmî Yazı : T.C. resmi dairelerince haberleşme amacıyla yazılan yazılardır.

b) İş Yazısı : Ticarî ilişkileri düzenleyen resmî ve özel yazıların dışında kalan yazılardır. Sirkü, ilan, tekit mektubu, istek mektubu gibi.

c) Özel Yazı : Resmî ve iş yazıları dışında kalan, akrabalık, arkadaşlık ve dostluk bağlarıyla bağlı bulunan kimselerin birbirine yazdıkları yazılardır.

Burada yönetici yazışmaların resmî ve iş yazısı boyutları ele alınmamış; özel yazışmalar üzerinde durulmuştur. Ancak özel yazışmalara geçmeden önce, genel olarak yazışmalarda bulunması gereken nitelikler, gelen yazışmaların alınması, eklemelerin yapılması, gönderilecek yazıların hazırlanması aşamasında müsveddenin denetimi, yazı makinesinde yazıldıktan sonra yapılması gereken denetimi kısaca özetlenecektir.

İyi Bir Yazı Metninde Bulunması Gereken Nitelikler :

Yazı Tamam Olmalıdır : Yazı amacına erişmek için bütün bilgileri kapsmalı, okuyucunun aklına gelebilecek bütün soruları cevaplamalıdır. Soru cevaplarını okuyucuya bırakan yazılarda istenilen amaca ulaşılması güçtür.

Yazı Açık Olmalıdır : Yazıda anlamın kolay ve doğru olarak anlaşılmasıdır. Yazıda iki anlama gelebilecek kelimeleri kullanmaktan kaçınılmalı, okuyucunun kültür seviyesi dikkate alınmalı, yorumlama gerektiren ifadeler kullanılmamalıdır.

Yazı Kısa (Öz) Olmalıdır : Yazıda düşüncelerin elden geldiğince az kelimeyle, gereksiz kelimeler kullanılmadan anlatılmasıdır. Ancak yazıların kısa olması saygısızlığı affettirmeyeceğinden, konu okuyucu açısından ele alınarak, diğer nitelikler yazıya kazandırılmalıdır.

Yazı Canlı Olmalıdır : Yazıları canlı ve somut şekilde yazmak çekiciliği artırır. Yazıya canlılık niteliği, özel kelime ve terimlerle, hareket belirten fiiller kullanılarak kazandırılır.

Yazı Planlı Olmalıdır : Yazıları bir bütünlük gösterecek şekilde, eksiksiz yazmak için planlamak gerekir. Bilgilere önem derecelerine göre ağırlık ve öncelik verilmelidir.

Yazı Doğal Olmalıdır : Yazı anlaşılması güç olan kelimelerin kullanılması okuyanı konudan uzaklaştırır. Etkili bir yazıda anlatım doğal olmalı, okuyucunun bildiği ve kolayca anlayabileceği kelimeler seçilmelidir. Kalıplaşmış ifadelerden kaçınılmalıdır.

Yazı İçten ve Nezaket Kurallarına Uygun Olmalıdır : İş ilişkilerinde önemli olan ve özen gösterilen saygılı ve nazik konuşma niteliği, yazılarda da aranır. Yazışmalarda nezaket kurallarına uyulmalı, olduğunca olumlu, yapıcı, saygılı ifadeler kullanılmalıdır. Yazı okuyucunun sorunlarını çözücü nitelik taşımalıdır.

Sekreterin Gelen Mektupları (Yazıları) Alması, Mektuplar Üzerine Yapacağı Eklemeler :

- Yanlış gelen zarflar varsa, kısa sürede iade edilir.
- Sayfası, ekleri eksik çıkan mektupların uygun boşluğuna eksiklik not halinde belirtilmeli.
- Önemli mektupların zarflarını mektuba ekler,
- Konu ile önceden alınmış veya gönderilmiş yazılar (Öncesi) varsa, bunları mektuba ekler.
- Mektubun havale edildiği kişiye, yapılacak işle ilgili not koymak gerekiyorsa, bu not mektubun uygun boşluğuna yazılır.
- Zarftan çıkan mektubun tarihi ile zarfın üzerindeki tarih arasında çok fark varsa, bu durum önem taşıyorsa, zarf mektuba eklenir.
- İmzasız gelen mektuplar, gerekiyorsa imzalanmak üzere bir yazıya eklenerek iade edilir.

Gönderilen Yazılar

Müsvedde ve Yazı Makinesinde Yazıldıktan Sonra Yazının Denetimi (Kontrolü)

Yazının müsveddesi hazırlandıktan sonra, denetlenmesi gerekir.

— Yazının kaç kopyalı yazılacağı belirtilmiş mi?

— Konu, yazının niteliklerine uygun olarak hazırlanmış mı? (Tamam, açık.....)

— Bir yazıya cevap veriliyorsa, ilgi tutulmuş mu?

— Ek varsa, sayısı ve bunların ne olduğu belirtilmiş mi?

— Yazı birden fazla yere gönderilecekse, dağıtım listesi oluşturulmuş mu?

— Gerekiyorsa gizlilik (Çok Gizli, Gizli, Özel Hizmete Özel, Kişiyeye Özel) acelecilik (Günlüdür, Çok Acele, Acele) dereceleri belirtilmiş mi?

Yazının müsveddesi yazı makinesinde yazıldıktan sonra, son bir denetim yapılarak gönderilir.

— İstenildiği kadar kopyalı yazılmış mı? Birinci nüshada yapılan değişiklikler diğer kopyalarda da yapılmış mı?

— Müsveddeye uygun olarak, eksiksiz yazılmış mı?

— Şekillendirme güzel olmuş mu? Temiz yazılmış mı?

— Ekler yazıya iliştilirilmiş mi?

Yazışmada Kullanılan Kâğıt ve Zarflar :

Yazışmalar konusunda üzerinde durulması gereken bir diğer boyut ise, kullanılan kâğıt ve zarflardır. Yazışma kâğıtlarının, resmî dairelerde kullanılan dörde katlanarak zarfa konulan biçimi yerine, kâğıdın üstten aşağıya doğru üçe katlanan boyda olması ve zarfın da kâğıdın böylece yer alacağı biraz uzunca şekli önerilir. Özel yazışmalarda kullanılan kâğıtların da istenirse sol üst tarafında kişinin isim ve soyadı bulunabilir. Ancak bu baskının bulunmaması bir eksiklik sayılmaz.

Genellikle yazışmaların kâğıdın arkasına geçmeye gereksinim kalmayacak kısalıkta yazılarak, imzalanması saygılı bir davranıştır. Daha kısa yazışmalarda kareye yakın mektup zarfı büyüklüğünde kart ve zarftar da yararlanabilir. Zarfın astarlı olması yazışmaya ayrıcalık ve saygınlık katar.

Zarf üzerinde hitap şekilleri de önemli bir konudur. Devletin üst kademesindeki kişilere sunulan zarflar üzerine, isim ve soyada gerek kalmadan sadece unvanın yazılması yeterlidir.

Sayın Dışışleri Bakanı gibi.

Resmî kişiler ve eşleri ile birlikte zarf üstü hitap şekli ise,

Sayın Dışışleri Bakanı ve Bayan (bakanın ismi ve soyadı) şeklinde olacaktır.

Resmî kişiler ve eşleri için uygulanan bu şekil, resmî ve özel kuruluşlarda, çeşitli mesleklerde görevli ve yetkili kişiler ve eşleri içinde aynen kullanılabilir.

Sayın Prof. Dr. ve Bayan (isim ve soyad)

Özel Yazışmalar (Mektuplar) :

Amirin gerek kişisel, gerek görevi gereği olan özel yazışmalarını hazırlamak veya hazırlıkları yönetmek sekreterin görevleri arasındadır. Sekreter yılbaşı ve bayram tebriklerini, başsağlığı dileme mektuplarını, davetiyeleri ve benzer yazıları hazırlar veya bu husustaki çalışmaları yönetir.

Özel yazışmalar kişiler, kuruluşlar arasında karşılıklı iyi ilişkilerin kurulmasında ve geliştirilmesinde oldukça yararlıdır; halkla ilişkilerde de etkili olur.

Özel yazışmaları sürekli, belli zamanlarda yazılan yazılar ya da davetiyeler ve gerektiğinde yazılan özel yazılar ve davetiyeler şeklinde incelemek gerekir.

Sürekli, belli zamanlarda yazılan özel yazışmalar ve davetiyeler;

— Yıldönümlerinde

— Bayram ve belli özel günlerde

— Olağan genel kurul ve benzeri toplantılarda

— Çalışma dönemlerinin başlangıcı ve bitiminde. Örneğin, TBMM'nin açılış ve kapanışlarında, adli yılın sona ermesinde ya da başlaması sırasında olduğu gibi.

— Belli zamanlarda altı, ayda, bir yılda, bir ya da 3 - 5 yılda bir tekrarlanan konferans, seminer ve paneller gibi.

Gerektiğinde Yazılan Özel Yazışmalar ve Davetiyeler :

— Ulusal ve uluslararası bir toplantı

— Açılış, temel atma ya da yeni bir buluş veya tesisin tanıtılması vb.

— Ölüm, doğum, hastalık ve kaza anlarında

— Olağan ve olağanüstü genel kurulların bazıları için

Gönderilen özel yazışma ve davetiyelerde hitap, önce o kuruluşun başındaki kişiye olmalıdır. Saygı ifadesi ile (Sayın) başlayan cümle, kişinin soyadı ile bitmeli, sonra gerekiyorsa altına adres yazılmalı. Ancak bilinen üst makamlara özel yazışmalar ve davetiye yazılırken adres yazılmaz.

Sayın Fikri Sağlar.

Kültür Bakanı gibi.

Özel yazışmaları (mektupları) yazılış amaçlarına göre; tebrikler, teşekkür mektupları, başsağlığı ve teselli mektupları, davetiyeler olmak üzere gruplandırabiliriz.

Özel Mektup Türleri :

Tebrikler

Tebrik, mutlulukları kutlamak ve iyi dilekleri sunmak amacıyla yazılan kısa yazılara denir. Bayram, yılbaşı, nişan, düğün, doğum, kuruluş ve yıldönümlerinde, yeni bir göreve atanma durumlarında mutlu olaya katılmak isteyenlerce yazılır.

Mutlulukları tebrik etmek amacıyla yazılacak mektup, kart ve telgrafların zamanında alıcısına ulaşması önem taşır. Bu durum, bütün yazışmalar için de geçerlidir. Gecikmeler, mektubun alıcısı üzerinde yaratacağı olumlu etkiyi zedeler.

Yeni bir göreve atanan bir kişiye;

..... Genel Müdürlüğüne atandığınızı memnuniyetle öğrendim. İçtenlikle kutlar, yeni görevinizde başarılar dilerim.

Bayramda;

..... bayramınızı candan kutlar, sağlık ve mutluluk dolu nice bayramlar dilerim.

Yılbaşında;

Yeni yılınızı en samimi dileklerimizle kutlarız. Şanslı, başarılı bir yıl geçirmenizi diler, en derin saygılarımızı sunarız.

Teşekkür Mektupları :

Davranışlarıyla memnuniyet veren, iyilik eden veya tebrik mektubu gönderen kişi ve kuruluşlara teşekkür mektubu göndermek yerinde olur.

Yeni yıldaki içten dilekleriniz için çok teşekkür ederiz. Biz de şanslı, başarılı bir yıl geçirmenizi diler, en derin saygılarımızı sunarız.

Başsağlığında bulunan veya cenaze törenine katılanlara da teşekkür mektubu, kartı gönderilebilir veya gazete ilânı ile teşekkür edilir.

VEFAT ve TEŞEKKÜR

..... tarihinde vefat eden ailemizin değerli varlığı (bü-yüğü)

..... nun hastalığı sırasında, hastanede ziyarete gelmek, çiçek göndermek ve telefonla aramak nezaketini gösteren, tarihindeki cenaze merasimine katılan, çelenk göndererek, telefonla, telgrafla ve evimize gelerek büyük acımızı paylaşan bütün dost ve akrabalarımıza içten teşekkürlerimizi sunarız.

A İ L E S İ

Başsağlığı ve Teselli Mektupları :

Ölü sahiplerine, üzüntülerini paylaşmak, sabır dilemek üzere yazılan mektuplara başsağlığı veya taziye mektubu denir.

Hastalık, yangın, deprem, kaza ve benzer bir üzüntüyle karşılaşanların üzüntülerini hafifletmek amacıyla yazılan mektuba, teselli mektubu adı verilir.

Davetiyeler :

Davetiye, davete katılmaları arzu edilen kişilere gönderilen kısa, çağırma yazısıdır. Çeşitli toplantılara, kutlama, nişan v.b. törenlere katılması arzu edilen kişilere davetiye gönderilir.

Davetiyelerde;

- Davet eden veya edenler
- Davet nedeni (konusu)
- Davet edilen
- Davetiyenin kaç kişilik olduğu
- Davetin tarihi, günü, yeri, adresi, salon adı, saati belirtilir.

Gerek duyulduğunda kıyafet şekli, cevap istenildiği, ilişki kurulacak telefon numarası yazılabilir.

Salonun düzenlenmesi ve konuklara uygun şekilde yer göstermenin önem taşıdığı durumlarda, davete katılacakların kesin sayısını bilmek, gerekir. Bu durumda davetiyenin sağ alt köşesine L.C.V. «Lütfen Cevap Ve-

riniz» ibaresinin altına telefon numarası yazılır. Bazı çok önemli davetler için yanıt yazılı olarak istenebilir.

(Daveti Düzenleyen)

* * * * *

Sayın (Davet Edilen)

* * * * *

..... açılışı, 199 .., günü,
saat 'da adresindeki Sa-
yin huzurlarıyla yapılacaktır.

Açılış törenine teşekkürlerinizi diler, saygılar sunarım.

İmza

PROGRAM

Davetiye alan kişilerin, davet sonrası daveti düzenleyen kişilere (kuruluşlara) teşekkür mektubu, çiçek v.b. göndermeleri yerinde bir harekettir.

Millî tören, millî gün gibi resmî nitelikteki davetlere teşekkür, konukların ayrılırken davet sahibine sözlü olarak ifade etmeleri ile gerçekleşir. Ayrıca herhangi bir davranışa gerek yoktur.

Bakanlıklar, resmî ekonomik, sosyal kuruluşların bütçeleriyle düzenlenen büyük davetlerde de durum aynıdır. Bunlar arasında 20 - 30 kişilik sınırlı davetlinin bulunduğu yemekler farklı sayılabilir.

Sosyal hayatta en saygılı, en zarif beraber olma vesilesi sayılan yemek davetlerine ayrıca teşekkür ifadesi önemli bir ilkedir. Bu ilkenin en saygılı yerine getiriliş şekli de yazılı olanıdır. Yazılı teşekkür davetten 2, 3 gün sonra kaleme alınır. Bu mektuplar için mektup kâğıt ve zarfı yerine, kartvizit gibi küçük olmayan normal zarf ölçüsündeki kart ve zarf kullanılır.

Kartın sağ üst tarafına şehir ismi, tarih belirtilerek, sonuna kadar el yazısı ile yazılır ve okunaklı şekilde imzalanır.

