

B) Sosyal Haklar

Devlet Memurları Kanunu'nun VI. Kısımında bu haklara, "Sosyal Haklar ve Yardımlar" başlığı altında yer verilmiş bulunmaktadır. Bu haklar ve yardımlar,

- Emeklilik hakkı
- Hastalık ve analık sigortası
- Yeniden işe alıştırma (Rehabilitasyon)
- Kiralık konut ihtiyacının karşılanması
- Toplu konut kredisi
- Memurlar için ihtiyaç görülen yerlerde çocuk bakımevi ve sosyal tesisler kurulması
- Ölüm yardımı ödeneği
- Cenaze giderlerinin karşılanması
- Giyecek yardımı
- Yiyecek yardımı

1) Emeklilik Yardımı

Devlet memurlarının emeklilik ve malullük hâllerinde kendilerinin ölümleri hâlinde dul ve yetimlerinin sahip oldukları haklar emeklilik kanunları ile düzenlenmiştir.

2) Hastalık ve Analık Sigortası

Devlet memurlarının hastalık, analık, görevden doğan kaza ile mesleki hastalık, eşlerinin bakmakla yükümlü oldukları ana baba ve çocuklarının, emekli veya malullük aylığı alanların ve bunların aile fertlerinin, dul veya yetim aylığı alanların hastalık hâllerinde gerekli sigorta yardımlarının sağlanması, bu yardımların özel kanunlarla düzenlenmesi Devlet Memurları Kanunu'nda öngörülmektedir.

3) Yeniden İşe Alıştırma

Malullük aylığı bağlanan devlet memurlarından çalışma gücünün arttırılabileceği umulanlar, eski sınıflarında veya yeni sınıf veyahut meslekte çalışabilmelerini sağlamak üzere işe alıştırılmaya tabi tutulabilirler. İşe alıştırmanın esas ve usullerinin özel bir kanunla düzenlenmesi Devlet Memurları Kanunu'nda öngörülmektedir.

4) Devlet Memurları İçin Konut

Gerekli ve zorunlu görülen yerlerde memurların kiralık konut ihtiyaçlarının karşılanması için fon oluşturulması, bu konuda özel bir kanun çıkarılması Devlet Memurları Kanunu'nda öngörülmüştür.

5) Öğrenim Bursları ve Yurtları

Mahrumiyet yerinde çalışan Devlet memurlarının, orta dereceli öğrenim kurumlarında okuma hakkını kazanmış bulunan çocuklarına, mahrumiyet yerinde orta dereceli okul bulunmaması durumunda, yatılı okullarda okuyabilmelerine imkân sağlanmaktadır. Bu gibi durumlarda memurların pansiyon ücret indiriminden yararlanmaları söz konusudur. Bu indirim, her yıl Bütçe Kanunu ile belirlenen en az pansiyon ücretinin her bir çocuk için %50'si oranında yapılır. İndirim sonucunda ortaya çıkan fark, Devlet bütçesinden ödenir.

6) Aile Yardımı Ödeneği

Memurlara, her ay, aylıkları ile birlikte, gelir getiren bir işte çalışmayan eşi ve çocukları için Devlet Memurları Kanunu'nun 202'nci maddesi ile belirlenen miktar üzerinden Aile Yardımı ödeneği ödenir. "Çocuk Yardımı" da Aile Yardımı ödeneğinin bir bölümünü oluşturmaktadır. Bu ödenek, hiçbir vergi ve kesintiye tabi tutulmaksızın ve borç için haczedilmeksizin ödenir.

Bu ödenek, Devlet memurunun çocuğu için, çocuk 25 yaşını dolduruncaya kadar ödenmekte olup, çocuğun 25 yaşını geçmesi, evlenmesi (Evlenmemiş kız çocukları ile çalışamayacak derecede malullükleri resmî sağlık kurulu raporuyla tespit edilenler bu ödeneği almaya devam ederler.), Devlet tarafından okutulması veya herhangi bir işte menfaat karşılığı çalışması hâlinde ödenmemektedir.

7) Ölüm Yardımı Ödeneği

Bu yardım, memurun ölümü durumunda en yüksek Devlet memurunun aylığının iki katı tutarında, memur olmayan eş ile aile yardımı ödeneğini alma hakkına sahip

çocuğun ölümü hâlinde ise bir aylık tutarında yapılır. Ölüm yardımı ödeneği de doğum yardımı ödeneği gibi hiç bir vergi ve kesintiye tabi tutulmaksızın saymanlıklarca derhâl ödenir; borç için haczedilemez.

8) Cenaze Giderleri

Ölen memurun cenaze giderleri memurun kurumu tarafından ödenir. Yurt dışında sürekli veya geçici görevle bulunan ya da yetiştirilmek amacıyla yurt dışına gönderilen memurun, sürekli görevle yurt dışında bulunan memurun eşinin veya bakmakla yükümlü olduğu çocuğunun ya da ana, babasının yurt dışında ölümü hâlinde cenazenin yurda getirilmesine ilişkin giderleri yine memurun kurumu tarafından ödenir.

9) Giyecek ve Yiyecek Yardımı

Devlet memurlarına giyecek ve yiyecek yardımı da yapılmaktadır. Giyecek yardımı, kurum tarafından temin edilip aynı olarak verilir. Giyecek ve yiyecek yardımının yapılmasına ilişkin usul ve esaslar yönetmelikler ile belirlenmiştir.

XI) AMİR-MEMUR İLİŞKİLERİ

Çalışma ortamında amir ve memurun birbirinden bekledikleri görevleriyle ilgili bazı hak ve yükümlülükleri vardır. Bunlar ne kadar birbiri ile uyumlu olursa, o derece teşkilatın fayda ve menfaatine bir durum söz konusudur.

Devlet Memurları Kanunu, amirlerin ve astların görev ve sorumluluklarını belirtmiştir. Buna göre, amirler yetkilerini mevzuatın çizdiği esaslar çerçevesinde kullanmakla, yönetimleri altındaki kuruluş veya hizmet birimlerinde kanun ve diğer mevzuatta belirlenmiş görevleri zamanında ve eksiksiz yapmakla ve yaptırmakla yükümlüdürler. Amirler, astlarını, daha ilerideki görevlere hazırlanmalarını sağlamak amacıyla yetiştirmekle yükümlüdürler. Amirler, astlarına hakkaniyet ve eşitlik içinde davranmalıdır. Astlarının durumunu ve davranışlarını izlemeleri ve kontrol etmeleri, kusur ve yanlışlıkları görülenleri zamanında ve gecikmeden uyarmaları, bunları yapanları inandırıcı şekilde düzelttirmeleri gereklidir. Amirin yaklaşımı "sorun çözme" yaklaşımı olmalıdır. Amir, astlarını başkaları önünde eleştirmemeli, onlarla özel olarak görüşmelidir. Herkes önünde eleştirilmek tepkiyi artırır. Amirin astlarına kanuna aykırı emir vermemesi, astlarından özel menfaat sağlayacak bir talepte bulunmaması, hediyelerini kabul etmemesi ve borç almaması kanun gereğidir.

Ast durumunda olan Devlet memurları ise, kanun ve diğer mevzuatta belirtilen esaslara uymakla, amirlerince verilen görevleri zamanında yerine getirmekle yükümlüdür. Memurlar, görevlerinin iyi ve doğru yürütülmesinden amirlerine karşı sorumludurlar. Ayrıca memurlar, amirlerine saygılı, ölçülü ve nezaket kurallarına uygun olarak davranmak zorunda olup amirlerine karşı hâl ve hareketlerinde veya sözlerinde saygısız bir tutum takınmamalıdır.

Memur amirin makamına gittiğinde amir "otur" demeden memur oturmamalıdır. Memur amirine "Sayın Başkanım", "Sayın Müdürüm" diye hitap etmelidir. Memur amirin yanında otururken bacak bacak üstüne atmamalı ve sigara içmemelidir. Amir memura ziyarete geldiğinde, memur ayağa kalkmalıdır. Memur amirle konuşurken saygılı ve nazik ifadeler kullanılmalı, amir "Nasılsınız?" dediğinde "Teşekkür ederim." diye cevap vermelidir. Amir telefon ile aradığı zaman "Buyurun efendim" diye hitap edilmeli, amir telefonu kapatmadan memur telefonu kapatmamalı ve kapatmadan önce amire saygı sunmalıdır. Memur daima amire selam vermeli, tokalaşmada memur elini uzatmadan amir elini uzatmamalıdır. Giriş ve çıkışlarda memur amirine yol vermeli ve önünü engelleyecek şekilde durmamalıdır.

Devlet memuru, amirinden aldığı emri, Anayasa, kanun ve diğer mevzuat hükümlerine aykırı gördüğü takdirde, amirin bu emrini yerine getirmeyip aykırılığı emir verene bildirmek zorundadır. Amir ısrar eder ve emrini yazı ile yenilerse, memur emri yerine getirmekle yükümlüdür. Bu takdirde sorumluluk amire aittir.

Konusu suç teşkil eden bir emir kesinlikle yerine getirilemez. Getiren kimse sorumluluktan kurtulamaz. Acele hâllerde kamu düzeninin ve kamu güvenliğinin korunması için kanunla gösterilen istisnalar saklıdır.

XII) MÜRACAAT VE ŞİKÂyetLER

Devlet memurlarının müracaat ve şikâyetleri ile ilgili usul ve esaslar, Devlet Memurları Kanunu'nun 21'inci maddesine dayanılarak hazırlanan "Devlet Memurlarının Şikâyet ve Müracaatları Hakkında Yönetmelik"le düzenlenmiştir. Bu Yönetmelik, Devlet Memurları Kanunu'nun kapsamında sayılan kurum ve kuruluşlarda çalışan memurlar hakkında uygulanmaktadır.

Yönetmelik'e göre, Devlet memurları, amirleri veya kurumlarınca kendilerine uygulanan idari eylem ve işlemlerden dolayı şikâyet hakkına sahiptir.

Şikâyetler, söz veya yazı ile en yakın amirden başlanarak silsile yolu ile, şikâyet edilen amir atlanmak suretiyle yapılır.

Yazılı şikâyetler, dilekçe ile yapılır. Dilekçede tespit edilen eksikliklerle suç oluşturmayan usulsüzlüklerin giderilmesi şikâyeti kabul eden amirlerce sağlanır.

Sözlü olarak yapılan şikâyetlerde de bu esasa uyulur; şikâyetçi isterse şikâyet bir tutanakla tespit edilip iki tarafa verilir. Amir de şikâyetin tutanağa geçirilmesini isteyebilir, bu takdirde şikâyetin yapılmış sayılabilmesi için şikâyetçinin tutanak düzenlenmesinden kaçınmamış olması gerekir.

Şikâyet hakkında karar verme yetkisi, şikâyet olunanın ilk disiplin amirine aittir. Şikâyeti kabul eden, ancak karar verme yetkisi bulunmayan amirler, şikâyetleri silsile yolu ile, kendi görüşlerini de ekleyerek şikâyet olunanın ilk disiplin amirine **3 gün içinde** ulaştırırlar. Şikâyetçiye de durumu bildirirler.

Şikâyetler, yetkili amirce incelenir ve karara bağlanır. Kararlar, şikâyet sahiplerine ve gerektiği takdirde şikâyet edilen yazı ile bildirilir. Şikâyetlerin karara bağlanarak şikâyetçiye tebliğ edilmesi için Yönetmelik'in tanıdığı süre, şikâyet dilekçesinin karar mercisine geldiği tarihten itibaren **30 gündür**.

Adli ve idari soruşturmaya konu olacak nitelikteki şikâyetler hakkında ilgili mevzuat hükümleri uygulanır. İtiraz hükümlerine gelince, Yönetmelik'e göre, şikâyetçi ve şikâyet edilen kimseler, kararın kendilerine tebliğ tarihinden geçerli olmak ve bir defaya mahsus olmak üzere 10 gün içinde bir üst merciye itiraz edebilirler. Bu hususta Yönetmelik'teki usul ve esaslar geçerlidir.

Şikâyette bulunarak bu hakkını kullanan Devlet memurlarına bundan dolayı bir ceza verilemeyeceği Yönetmelik'te belirtilmektedir. Ancak, şikâyet hakkını Yönetmelik'in koyduğu usul ve esaslara aykırı surette kullananlar ile şikâyet hakkını kullanırken suç işleyenlerin sorumlulukları saklıdır.

Yönetmelik, müracaatla ilgili usul ve esaslara da ayrı bir kısımda düzenlemiştir. Buna göre, Devlet memurları, kurumları ile ilgili resmî ve şahsi işlerinden dolayı müracaat (başvurma) hakkına sahiptir.

Müracaat üzerine karar verme yetkisi, kurumların çalışma usul ve esaslarını düzenleyen kanun ve diğer mevzuat ile müracaat konusunu çözüme bağlamaya yetkili kılınan mercilere aittir. Müracaatı kabul eden ancak sorunu

çözmeye yetkili olmayan amirler, bu müracaatı silsile yoluyla yetkili amirlere 3 gün içinde iletmek zorundadır.

Yönetmelik, usulüne uygun olarak yapılmış şikâyet ve müracaatı, görevli olduğu hâlde zamanında ve eksiksiz işleme koymayan ya da karara bağlamayan amirler hakkında Devlet Memurları Kanunu'ndaki disiplin hükümlerinin uygulanmasını öngörmektedir.

Yönetmelik, Devlet Memurları Kanunu'nun kapsam maddesinde sayılan kurumlarda çalışan fakat "memur" olmayan sözleşmeli personel ve geçici personel ile Devlet tiyatrosu, opera, bale sanatçıları, orkestra teknik personeli, kamu iktisadi teşebbüsleri (bankalar ve sınıai müesseseler) personeli (memurlar, sözleşmeli ve geçici personeli) hakkında da bu Yönetmelik hükümlerinin uygulanmasını hükme bağlamaktadır. Memur olmayan personelin, şikâyet ve müracaat hakkını, Yönetmelik'te belirlenen usul ve esaslara aykırı kullanması hâlinde, tabi oldukları mevzuat hükümleri uyarınca işlem yapılması Yönetmelik gereğince söz konusudur.

XIII) KILIK VE KIYAFET

Devlet memurlarının kanun ve diğer mevzuatın öngördüğü kılık ve kıyafet kurallarına uymaları zorunludur. Buna göre, kılık kıyafete ilişkin mevzuat kurallarına uymak, Devlet memurları için bir ödev ve bir yükümlülüktür. Bu kurallara uymamak, mevzuata göre bir sorumluluğu gerektirir. Kurallara uymayanlar hakkında kanuni yaptırımlar uygulanır. Kılık kıyafete ilişkin hususlar "Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışan Personelin Kılık ve Kıyafetine Dair Yönetmelik"te belirtilmiştir.

Yönetmelik'in amacı, kamu personelinin Atatürk ilke ve inkılaplarına uygun, medeni, aşırıılığa kaçmayacak şekilde sade bir kılık ve kıyafette olmalarını, kılık ve kıyafette birlik ve bütünlük içinde bulunmalarını sağlamaktır.

Yönetmelik'in kapsamına, genel ve katma bütçeli kurumlarda, mahallî idarelerde, döner sermayeli kuruluşlarda ve kamu iktisadi teşebbüsleri ile bunların iştirakleri ve müesseselerinde çalışan her sınıf ve derecedeki memurlar, sözleşmeli ve geçici görevle çalışan personel ile işçiler girmektedir.

Yönetmelik, kılık ve kıyafete ilişkin ana ilkeleri, giyimde sadelik, temizlik ve hizmete uygunluk olarak belirtmektedir. Buna dayanılarak kamu personelinin kılık ve

kiyafette uyacağı hususlar, kadın ve erkek kamu personeli için ayrı ayrı belirlenmiştir.

Kadınların
uyacakları
hususlar

Kolsuz ve çok açık yakalı gömlek, bluz veya elbise ile stretch, kot ve benzeri pantolonlar giyilmez. Etek boyu dizden yukarı ve yırtmaçlı olamaz. Terlik tipi (sandalet) ayakkabı giyilmez.

Erkeklerin
uyacakları
hususlar

Elbiseler temiz, düzgün, ütülü ve sade; ayakkabılar kapalı, temiz ve boyalı giyilir. Sandalet veya atkılı ayakkabı giyilmez. Bina içinde ve görev mahallinde baş daima açık bulundurulur. Kulak ortasından aşağıda favori bırakılmaz. Saçlar, kulağı kapatmayacak biçimde ve normal duruşta enseden gömlek yakasını aşmayacak şekilde uzatılabilir, temiz bakımlı ve taranmış olur. Her gün sakal tıraşı olunur ve sakal bırakılmaz. Bıyık tabii olarak bırakılır, uzunluğu üst dudak boyunu geçemez, üstten alınmaz, yanlar üst dudak hizasında olur, alt uçları dudak hizasından kesilir. Kravat takılır, kravatı örtecek şekilde balıkçı yaka veya benzeri süveterler giyilmez. Hizmet gereğine uygun olarak verilmişse tek tip elbise giyilir. Bina içinde gömleksiz, kravatsız ve çorapsız dolaşılmaz.

Yönetmelik, "Çeşitli Hükümler" başlıklı bölümünde, resmî elbise (üniforma) giymek zorunda olanların, ilgili kurum ve kuruluşun özel yönetmeliklerinde belirtilen usul ve esaslara bağlı olduğunu kaydetmektedir.

Sağlık özrü bulunan ve resmî doktor raporu ile bu durumu belgelendiren personelin giyimlerinde, bu özürlerin ve mevsim şartlarının gerektirdiği değişiklikler yapılabilir.

Personel, görev yaptığı yerin ve mezun olduğu okulların rozetleri ile hükümetin özel günler için çıkardığı rozetler dışında rozet, işaret, nişan vb. şeyler (siyasi parti rozeti gibi) takamaz.

Her türlü resmî belgelere yapıştırılacak fotoğrafların, yönetmelik hükümlerine uygun kılık-kıyafetlerle çekilmiş olması zorunludur.

Yaz döneminde personelin kılık-kıyafeti 15 Mayıs-15 Eylül tarihleri arasında uygulanır. Yaz kıyafetiyle ilgili hususlar bakanlık merkez teşkilatında ilgili bakanlarca, illerde, yapılan hizmetin mahiyeti ve çalışılan yerin iklim ve coğrafi özellikleri göz önünde tutularak valilerce tespit edilir.

Merkezde ve taşrada protokole dâhil olan bayan ve erkek kamu görevlileri, resmî kutlama törenlerine koyu renk takım elbise ile katılırlar.

Toplu iş sözleşmelerine bu Yönetmelik'e aykırı hükümler konamaz.

Yönetmelik, kılık kıyafet esaslarına aykırı hareket edenlere, Devlet Memurları Kanunu'nun disiplin hükümlerinin uygulanmasını öngörmektedir.

XIV) YER DEĞİŞTİRME SURETİYLE ATANMA

Aynı kurum içinde yer değiştirme suretiyle atanma, Devlet Memurları Kanunu'nun 72'nci maddesi ile aynı kurumun başka başka yerlerde bulunan aynı sınıftaki memurları arasında karşılıklı yer değiştirme (becayış) 73'üncü maddesi ile memurların bir kurumdan başka bir kuruma atanmak suretiyle yer değiştirmeleri ise değişik 74'üncü maddesi ile düzenlenmiştir.

Devlet Memurları Kanunu'nun 62'nci maddesine göre, yer değiştirme suretiyle;

- Aynı yerdeki görevlere atananlar atama emirlerinin kendilerine tebliğ gününü,
- Başka yerdeki görevlere atananlar, atama emirlerinin kendilerine tebliğ tarihinden itibaren 15 gün içerisinde o yere hareket ederek belli yol süresini

izleyen iş günü içinde işe başlamak zorundadırlar. Savaş ve olağanüstü hâllerde bu süre, Cumhurbaşkanı Kararı ile kısaltılabilir.

Bir göreve ilk defa veya yeniden atananlardan belge ile ispatı mümkün zorlayıcı sebepler olmaksızın Kanun'da belirtilen süre içinde göreve başlamayanların atanmaları iptal edilir ve bunlar 1 yıl süre ile Devlet memuru olarak istihdam edilemezler.

Memurların 657 sayılı Kanun'a tabi kurumlar arasında, kurumların muvafakati ile kazanılmış hak dereceleri üzerinden veya 68 inci maddedeki esaslar çerçevesinde derece yükselmesi suretiyle, buldukları sınıftan veya öğrenim durumları itibarıyla girebilecekleri sınıftan, bir kadroya nakilleri mümkündür.

Kazanılmış hak derecelerinin altındaki derecelere atanabilmeleri için ise atanacakları kadro derecesi ile kazanılmış hak dereceleri arasındaki farkın 3 dereceden çok olmaması ve memurların isteği de şarttır.

657 sayılı Kanun'un 91'nci maddesine göre, kadrosu kaldırılmış olanlar en geç altı ay içinde kendi kurumlarında niteliklerine uygun bir kadroya atanırlar. Kurumlarında atama imkanı olmaması halinde Devlet Personel Başkanlığına bildirilirler. Devlet Personel Başkanlığı bu durumdaki memurları diğer kamu kurumlarındaki boş kadrolardan uygun gördüğüne veya mevcut unvanları dikkate alınarak araştırmacı unvanlı kadrolara atanmalarını teklif eder. İlgili kurumlar bu durumdakilerin atamasını 30 gün içinde yapmak zorundadır.

Devlet memurlarının aynı kurum içinde yer değiştirme suretiyle atanmalarına ilişkin usul ve esaslar Devlet Memurları Kanunu'nun 72'nci maddesine dayanılarak yürürlüğe konulan "Devlet Memurlarının Yer Değiştirme Suretiyle Atanmalarına İlişkin Yönetmelik" ile düzenlenmiştir.

Bu Yönetmelik, Yardımcı Hizmetler Sınıfına giren memurları, istisnâ memurlukları, aday memurları ve Türk Silahlı Kuvvetleri kadrolarında görevli memurları kapsam dışı bırakmaktadır. Yönetmelik kapsamına, Devlet Memurları Kanunu'na tabi olarak çalışan Devlet memurları girmektedir.

Yer değiştirme suretiyle atamalara ilişkin temel ilkeler Yönetmelik'te şöyle belirtilmiştir:

- Bu tür atamalarda kadro imkânları göz önünde bulundurulur.
- Bu tür atamalar, ekonomik, sosyal, kültürel ve ulaşım şartları yönünden benzerlik ve yakınlık gösteren iller gruplandırılarak oluşturulan bölgeler arasında yapılır.
- Bu tür atamalarda memurların bölgeler arasında adil ve dengeli dağılımını sağlamak esastır.

Yönetmelik, ekonomik, sosyal, kültürel ve ulaşım şartları yönünden benzerlik ve yakınlık gösteren illeri gruplandırmak suretiyle altı adet hizmet bölgesi kabul etmiştir. Bu bölgeler içinde yer alan il merkezleri, Yönetmelik'e ekli cetvelde gösterilmiştir. İlçelerin gelişmişlik sırasına göre tespiti ve bölgelere göre dağılımı, hizmetlerin gereklerine ve özelliklerine göre kurumlarca yapılır. Devlet Personel Başkanlığı, Kalkınma Planı dönemlerinde bu hizmet bölgelerini, ekonomik, sosyal ve kültürel gelişmeleri göz önünde bulundurarak ve Devlet Planlama Teşkilatının da görüşünü alarak yeniden düzenleme yetkisine sahiptir.

Ancak, kamu kurum ve kuruluşlarını altıyı geçmemek ve en az üç bölge olmak üzere, hizmet özelliklerine göre, bu hizmet bölgelerinden farklı hizmet bölgeleri de belirleyebilirler.

Zorunlu yer değiştirmeye tabi personel ve en az iki yıl olmak üzere hizmet bölgelerindeki zorunlu çalışma süreleri, bölgelerin özellikleri, teşkilat yapısı, hizmetin etkin dağılımı ve diğer hizmet gerekleri göz önünde bulundurulmak suretiyle, kamu kurum ve kuruluşlarınca tespit edilir.

Yönetmelik'e göre, bir hizmet bölgesindeki zorunlu hizmet süresi tamamlanmadan yapılabilecek yer değiştirmelerde, hizmetin gereği ve memurun isteği göz önünde bulundurulur.

Hizmetin gereği olarak yapılabilecek yer değiştirmeler; haklarında adli veya idari bir soruşturma yapılmış ve bu soruşturma sonucunda o yerde kalmalarında sakınca görülmüş olması durumunda söz konusudur.

Memurun isteği üzerine sağlık, aile birliği ve can güvenliği mazeretleri sebebiyle ve bu mazeretlerini belgelendirmesi şartıyla zorunlu hizmet süresini doldurmadan yer değiştirme suretiyle atanması mümkündür.

Devlet memurunun sağlık durumuna dayanarak yer değiştirme isteğinde bulunabilmesi için, kendisi, eşi, annesi, babası, bakmakla yükümlü olduğu çocukları ve yargı kararı ile vasi tayin edildiği kardeşinin hastalığının görev yaptığı yerde tedavisinin mümkün olmadığı veya mevcut görev yerinin söz konusu kişilerin sağlık durumunu tehlikeye düşüreceğini sağlık kurulu raporu ile belgelendirilmesi gereklidir.

Aile birliği mazeretine dayanarak yer değişikliği, memurun; kamu personeli olan eşinin, kamu personeli olmasa da son iki yıl içinde 360 gün prim ödemek suretiyle çalışan eşinin veya milletvekili, belediye başkanı, muhtar, noter olan eşinin bulunduğu yere atanması suretiyle yapılabilir

Memurun can güvenliği mazeretine dayanarak yer değiştirme talebinde bulunabilmesi için; kendisinin, eşinin veya bakmakla yükümlü olduğu çocuklarından birinin bulunduğu yerde kalmasının can güvenliğini tehdit altında bırakacağına adli veya mülki idare makamlarından alınacak belgeyle belgelendirmesi gerekir.

Sağlık ve aile birliği mazeretlerine dayalı olarak yerleri değiştirilenler, mazeretinin devam ettiğini her yıl Ocak ayında alacağı belgeyle belgelendirmekle yükümlüdür. Zorunlu çalışma süresini sağlık veya aile birliği mazeretine dayalı olarak tamamlamamış olan memur mazeretinin sona

ermesi durumunda, zorunlu hizmet süresinin eksik kalan kısmını tamamlamak zorundadır.

Memurun isteği üzerine yapılan ve yukarıda yer verilen yer değiştirme usullerine ilaveten Yönetmelik'te iki farklı durum da düzenlenmiştir:

Terör eylemleri etkisi ve sebebiyle şehit olan veya çalışamayacak derecede malul olan ya da malul olup da çalışabilir durumda olan kamu görevlileri ile er ve erbaşların, Devlet memuru olarak görev yapan eş ve çocukları ile anne, baba ve kardeşlerinin; yer değiştirme suretiyle atanma talepleri, bu durumlarının ilgili makamlarca belgelendirilmiş olması kaydıyla, kadro imkanları da dikkate alınmak suretiyle öncelikle yerine getirilir.

İlgili mevzuatına göre alınan sağlık kurulu raporunda en az yüzde kırk oranında engelli olduğu belirtilen memurlar ile ağır engelli raporlu eşi veya bakmakla yükümlü olduğu birinci derece kan hısımları bulunan memurlar engellilik durumundan kaynaklanan gerekçelere dayalı olarak yer değiştirme talebinde bulunabilir.

Atamalarda göreve başlama

Aynı yere atanan: takip eden iş günü

Farklı yere atanan: takip eden 15 gün içinde

Mücbir sebep varsa: 2 ay içinde

Başlamazsa: atama iptal edilir 1 YIL MEMUR OLAMAZ

Tayinlerde göreve başlama

Aynı yere atanan: takip eden iş günü

Farklı yere atanan: takip eden 15 gün içinde

Mücbir sebep varsa: ilaveten 10 gün içinde (aylık verilmez)

Başlamazsa: çekilmiş sayılır

XV) İNSAN İLİŞKİLERİ (BEŞERİ İLİŞKİLER)

A) Genel Bilgiler

İnsan ilişkileri, insanlık tarihi kadar geçmişi ve birikimi olan bir olgudur. En ilkel toplumsal yaşamdan en gelişmiş toplumsal yaşama kadar her düzeydeki toplumsal yapı ve işleyişin temeli insan ilişkilerine dayanmaktadır. Toplumsal yaşamda sağlıklı ve verimli bir yapının oluşturulabilmesi, bütünüyle insan ilişkilerine verilen öneme ve değere bağlıdır. Bir toplumda huzur ve barışın sağlanabilmesi, insan ilişkilerinin verimli ve etkili olması ile yakından ilişkilidir.

Bireyin sosyal yaşamında belirleyici bir rol oynayan insan ilişkileri, her toplumsal yapıda ve kültürde farklı özellikler göstermektedir. İnsan ilişkilerini doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyen pek çok unsur vardır. Bunlar, o toplumda var olan değerler sistemi ve kültürel olgulardır. Her birey içinde doğduğu ve yaşadığı toplumun bir ürünüdür. Dolayısıyla birey, içinde yaşadığı toplumun değer yargılarını, kültürel öğelerini ve anlayışını yansıtır. Bu da, bireyin çevresiyle olan etkileşimini ve dolayısıyla insan ilişkilerini doğrudan etkileyen bir olgudur. İnsan ilişkileri sadece bireyin sosyal yaşamını etkilemekle kalmaz, aynı zamanda yaşamda verimli ve etkili olmasını da sağlar.

Günümüz toplumlarında insan ilişkileri ve toplumsal yaşamın geliştirilmesi, üzerinde önemle durulan konular arasında yer almaktadır. Her toplum sosyal, ekonomik ve teknolojik gelişmeleri sağlayabilmek için yoğun bir çaba sarf etmektedir. Bu da, bireyi ve dolayısıyla insan ilişkilerini sürekli olarak geliştirmektedir. Bireyin sahip olduğu bilgi, beceri ve davranışlar ile toplumsal yaşamın temeli olan insan ilişkilerinin niteliği arasında çok yakın bir ilişki vardır. Bir toplumda bireyin sahip olduğu niteliklerin eğitim yoluyla geliştirilmesi, insan ilişkilerinin de önemli ölçüde nitelik kazanmasına ve geliştirilmesine olanak sağlayacaktır.

Bireyin sağlıklı ve verimli bir biçimde insan ilişkilerini gerçekleştirebilmesi, içinde yaşadığı topluma uyum sağlamasına ve nitelikli bir iletişim kurmasına bağlıdır. Birey yaşamının her anında, evde, okulda, iş yerinde ve sokakta sürekli olarak çevresiyle etkileşim hâlinde bulunmaktadır. Bu etkileşimin verimli ve etkili olması ise önemli ölçüde kurulan iletişimin niteliğine bağlıdır. O hâlde iletişim ve insan ilişkilerinin çok yönlü olarak ele alınıp incelenmesinde yarar vardır.

B) İletişim ve İnsan İlişkileri

Sosyal bir varlık olan insan, çevresiyle sürekli bir etkileşim hâlinindedir. Bireyin çevresiyle olan etkileşiminin ve insan ilişkilerinin temeli, iletişim sürecine dayanır. Bireyler arasında duygu, düşünce ve bilgilerin aktarılması süreci insan ilişkilerini oluşturur. Bu sürecin gerçekleştirilebilmesi ise, bireyler arasında bir ilişkinin kurulabilmesine bağlıdır. Bu da, insanları birbirine bağlayan ve onların sosyal bir varlık olarak denge ve uyum içerisinde anlaşmalarını sağlayan bir etkileşim sürecidir. Bireyler arasındaki etkileşimin sağlıklı olabilmesi ise, kurulan iletişim sürecinin nitelikli olmasına bağlıdır. O hâlde iletişim bir etkileşim sürecidir ve toplumsal yaşamın vazgeçilmez öğelerinden biridir.

Belli bir topluluk içerisinde yaşayan ve kendi dışındaki diğer canlılarla ilişki içerisinde bulunan bütün varlıklar iletişim sürecine ihtiyaç duymaktadırlar. Ancak yaradılışı ve sosyal gruplar hâlinde yaşama özelliklerinden dolayı canlılar içerisinde iletişim sürecinden en üst düzeyde yararlanan tür, insandır. İletişim, bireyin çevresiyle kurduğu ilişkilerde bir köprü rolü oynamaktadır. Bireyler arası iletişim, bir kimseden diğerine, bilgilerin, fikirlerin, duyguların, tutumların ve olayların sözlü ya da sözsüz olarak aktarılması şeklinde tanımlanabilir (Eroğlu, 1996).

Genel olarak iletişim, bireyler arasında anlamları ortak kılma süreci olarak tanımlanabilir. İletişim, bireyler, kümeler ve toplumlar arasında söz, yazı, görüntü, el, kol hareketleri vb. simgeler aracılığıyla düşünce, dilek ve duyguların karşılıklı iletilmesini sağlayan bir etkileşim süreci olarak da tanımlanabilir (Demirel, 1999). Birey, günlük yaşamının önemli bir kısmını iletişimle geçirmektedir. Yapılan bir araştırmada, bireyin uyku saatleri dışında kalan sürenin % 75'ini iletişimle geçirdiği ortaya çıkmıştır. İletişim içinde bulunan bir kişi, bu sürenin % 30'unu konuşarak, %45'ini de dinleyerek geçirmektedir. O hâlde sosyal bir varlık olan insan için iletişim, toplumsal yaşamın vazgeçilmez bir unsurudur.

Toplumsal yaşamda gerçekleşen iletişim süreci, insan davranışlarının birbirine eklenmesinden meydana gelmiş bir sistemdir.

İnsanlarda iletişim sistemleri büyüklüklerine göre dört gruba ayrılır ve bunlar insan ilişkilerinin temelini oluşturur (Ergin, 1995):

- Birey içi iletişim (duyma, algılama, yorumlama, düşünme vb.)
- Bireyler arası iletişim
- Örgüt içi iletişim
- Kitle iletişimi

İnsanda iletişimin gelişimi anne karnında başlar. İnsanoğlu gelişim sürecinde çeşitli etmenlerin etkisi altındadır. Bu etkenlerin insan ilişkileri üzerinde belirleyici bir etkisi vardır.

Kalıtsal genetik etmenler, insanın anne ve babasından aldığı birtakım potansiyellerdir. Bunlardan bazıları insanın karakteristik özelliklerini yansıtır: göz rengi, saç rengi, kan grubu vb.

Çevresel etmenler, insanın getirdiği genetik potansiyellerin çeşitli düzeylerde gelişmesini sağlayan biyolojik ve sosyal etmenlerdir.

Sosyal bir varlık olarak insanı insan yapan özellikler ve insan ilişkilerinin seviyesini belirleyen unsurlar daha çok sosyal etmenlerdir. Sosyal etmenlerin çoğunluğu, bir toplumda kuşaktan kuşağa geçerek ve diğer toplumsal yapılardan da etkilenerek günümüze kadar gelmiş olan kültürel etmenlerden oluşmaktadır. Bireyin iletişim becerilerinin gelişimi onun biyolojik gelişimine bağlı olduğu kadar, içinde yaşadığı toplumun kültürüne ve değerler sistemine de bağlıdır.

Toplumun dili, insanları yönetmede kullanılan tekniklerin doğası, normlara, kanunlara, kişilere ve çevredeki her şeye karşı takınılan tavırlar, doğum, ölüm, gelenek ve görenekler, dini inançlar ve yaşam biçimleri iletişim becerilerinin gelişmesinde ve dolayısıyla insan ilişkilerinde çok önemli rolü olan kültürel unsurlardır. Bireyin ve toplumun yaşamını doğrudan etkileyen tüm bu unsurlar, hem bireyler arasında kurulan insan ilişkilerinin düzeyini hem de gerçekleştirilen iletişimin niteliğini belirler. İletişim sürecinin insan yaşamındaki rolünün daha iyi anlaşılabilmesi için, süreci oluşturan unsurların ayrıntılı olarak incelenmesinde yarar vardır.

C) İletişim Sürecinin Öğeleri

İletişim süreci, duyguların, düşüncelerin ve bilgilerin sözlü ya da sözsüz olarak bireyden bireye veya gruptan gruba iletilmesi şeklinde ele alındığında, iletişim bir sistem olarak görülebilir. Sistem, belli bir amacı gerçekleştirmek üzere birbirleriyle etkileşim hâlinde olan öğeler bütünü olduğuna göre, iletişim sürecini yapılandıran temel öğeler de bulunmaktadır. İletişim sürecindeki bu temel öğeler kaynak, mesaj, kanal, alıcı ve dönüttür. İletişim sürecinin temel öğeleri aşağıdaki şekilde sistematik olarak gösterilmiştir (Ergin, 1995).

Bireyin yaşamında çok önemli ve belirleyici bir etkiye sahip olan iletişim sürecinin temel öğeleri aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmıştır (Demirel, 1999; Ergin, 1995).

Kaynak

Kaynak, iletişim sürecini başlatan kişi ya da başkası ile paylaşacak bir fikre sahip olan bireydir. Bu, bir birey, insan grubu ya da bir kurum olabilir. Her türlü iletişim sürecinin mutlaka bir kaynağı vardır.

Mesaj

Mesaj, kaynaktan alıcıya gönderilen uyarıcılar ya da iletişime esas olan haber veya bilgiler olarak nitelendirilebilir. Bunlar, jest, mimik, ses, ışık, resim, yazı, işaret vb. semboller olabilir.

Kanal

Mesajın alıcıya iletilmesini sağlayan araç ve yöntemlere kanal denir. Kaynaktan gelen mesaj bir araç ya da yöntem yardımıyla kanaldan geçerek alıcının duyu organlarından en az birine iletilmek durumundadır. Bu aşamada ne kadar çok duyu organı devreye girerse iletişim o kadar etkili olur. Bu nedenle kanalda en etkili araçlar, görsel işitsel araçlardır.

Alıcı

Alıcı, gönderilen mesaja hedef olan kişi ya da kaynaktan gelen mesajın iletici araç ve yöntemleri takip ederek ulaştığı bireydir. Bu, bir birey, insan grubu ya da bir kurum olabilir.

Dönüt

Kaynaktan gönderilen mesaja alıcının gösterdiği tepkinin tekrar kaynağa ulaşması sürecine dönüt denir. İletişim sürecinde dönüt sağlanamazsa bu, iletişim sürecinin tek yönlü olarak işlediğini gösterir. Oysa iletişimin çift yönlü olması sürecin etkililiği açısından son derece önemlidir. İletişim sürecinde dönütün sağlanamaması etkileşimin yeterli düzeyde gerçekleşmediğini gösterir.

İletişim süreci, bireyde davranış değişikliği oluşturmak üzere düşünce, bilgi, duygu, tutum ve becerilerin paylaşılması olarak düşünüldüğünde sosyal yaşamın vazgeçilmez bir unsuru olduğu açıkça görülecektir. Verimli ve etkili bir iletişimin gerçekleşmesi, öncelikle alıcının kaynak tarafından çok iyi tanımlanmasına, iletilmek istenen özelliklerin alıcıyla uygunluğunun ve mesajın alıcı üzerindeki anlamlılığının net bir şekilde belirlenmesine bağlıdır. O hâlde iletişim süreci, tüm öğelerin bileşiminden oluşan ve bireyin çevresiyle etkileşimini sağlayan sosyal bir süreç olarak değerlendirilebilir.

Ç) İletişim Türleri

İnsanoğlu, yaradılışı ve sosyal gruplar hâlinde yaşama özelliklerinden dolayı canlılar içinde iletişim sürecinden en gelişmiş şekilde yararlanan türdür. İletişim, bireylerin belli ilişkileri sürdürmeleri ve yaşamlarını geliştirmeleri için en etkili yoldur.

Kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişimlere, kişiler arası iletişim denilmektedir. Kişiler arası iletişim, sözlü ve sözsüz olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Güçlü, 2000):

1) Sözlü İletişim

Kitle iletişim araçlarının bulunmadığı ya da bunlara çok güvenilmediği zamanlarda sözlü iletişim toplumların hayatında çok önemli yer tutmuştur. Sözlü iletişim ister doğrudan, isterse belirli iletişim araçları ile (radyo, televizyon, tiyatro, kitap, dergi vb.) meydana gelmiş olsun mutlaka bir dile ihtiyaç duyulur. Sözlü iletişimin temel ögesi o toplumda konuşulan dildir. İletişim sürecinde kaynak, alıcıya ulaştırmak istediği bilgi, fikir ve duyguları, kelimeleri ve diğer sözlü sembolleri kullanarak iletir. Alıcı da doğrudan ya da belirli kanallar aracılığıyla bu mesajları aynı şekilde alır. Bu nedenle, kaynak ile alıcı arasında etkili ve sağlıklı bir iletişimin gerçekleşmesinde kullanılan

sembol ve işaretlerin önemi büyüktür. Sözlü iletişimde yararlanılan kelime, rakam, her türlü sözlü ve yazılı işarete sembol adı verilir.

Sözlü iletişimde konuşma ve dinleme becerilerinin yeri ve önemi yadsınamaz. Etkili konuşma ve dinleme becerilerine sahip olan insanlar, toplum içinde aranan ve izlenen insanlar olmuşlardır. Bireyler arası ilişkilerde anlaşma ve bilgi akışı yalnızca sözlü iletişimle gerçekleşmez. İnsanlar söz ve kelime kullanmadan birtakım fiziksel ve bedensel işaretler, sinyaller yardımıyla da iletişim kurarlar. İnsanların iletişimi tek başına sözcüklerle sınırlandırılmaz. Sözsüz iletişim de insanların yaşamında önemli bir yer tutar.

2) Sözsüz İletişim

İnsanların tüm iletişim kanalları açık olmasına rağmen, sözcüklerin oluşturduğu kanal, bunlar arasında belki de anlamları taşıma kapasitesi en az olan kanaldır. Aslında bireyler tüm bedenleri ile iletişim kurarlar. Sözcükleri kullanma tarzımız kadar; bakış, duruş, hareket, kıyafet yoluyla da sürekli olarak mesajlar yollarız. Sözsüz mesajlar sözel mesajları pekiştirebilir, düzeltebilir ya da onlarla çelişebilir. İletişimin sözel olmayan mesajları bazen sözel öğelerinden daha önemli olabilir. İnsanların ne düşündüklerini ya da ne hissettiklerini anlamak oldukça güçtür ancak onların sözsüz mesajlarına bakarak nasıl bir duygu içinde olduklarını anlayabiliriz.

İletişim sürecinin verimli ve etkili bir biçimde gerçekleştirilmesinde sözlü ve sözsüz iletişimin önemli rolü vardır.

İletişim kurulurken aşağıda belirtilen hususların dikkate alınması, hem sürecin kolaylaştırılmasına, hem de başarılı bir biçimde gerçekleştirilmesine olanak sağlayacaktır:

- Mesajların açık, net ve anlaşılır bir biçimde sunulması
- Kaynağın inanılır ve güvenilir bir nitelik taşıması
- Simge ya da sembollerin benzer şekilde tanımlanması
- Olabildiğince çok sayıda kanalın kullanılması
- Alıcının konuya ya da mesaja ilgisinin çekilmesi
- İletişim ortamının süreci engellemeyecek şekilde düzenlenmesi
- Dönüt sisteminin etkili bir biçimde sağlanması

İletişim sürecinin planlanan amaca ulaşmasında yukarıda belirtilen hususların her biri önemli bir etkiye sahiptir. Birey iletişim kurarken mesajın niteliğinden, alıcının özelliklerine kadar pek çok faktörü düşünmek durumundadır. Bireyin yaşamdaki başarısında çevresiyle kurduğu iletişim sürecinin belirleyici bir etkisi vardır. Diğer bir deyişle birey, ne kadar etkili bir iletişim kurarsa, yaşamda da o kadar başarılı olur.

3) Yazılı İletişim

Açık olmayan, çok uzun, sıkıcı, soğuk ve dolayısıyla iş yaşamına çok uygun olmayan yazışmalara sık rastlanır.

Yazmayı gerektiren nedenler şunlardır:

- Yazılı belgenin arşiv değeri vardır, kalıcıdır.
- İleti bütünlüğü içinde iletilebilir.
- Resmîdir, yetkiyi daha fazla duyumsatır.
- Bazen gidilemeyen yere ulaşabilir.
- Zaman yönünden daha elverişlidir; verici hazır olduğunda yazar, alıcı da hazır olduğunda okur.
- İletiyi daha açık duruma getirmek için değişiklik yapmaya izin verir.
- Vericinin konuyla yakından ilgilendiğini gösterir (Sayers ve arkadaşları, 1993, 154).

Yazı yerine konuşmanın yeğlenmesinin nedenleri de şöyle belirtilebilir:

- Konuşma daha hızlıdır.
- İki yönlü iletişim sağlar, tepkiler anında izlenir.
- Daha ucuzdur.
- Az çabayla açık iletişim sağlar, anlaşılmayanların açıklanması kolaydır.
- Resmî değildir.
- Daha kişiseldir.
- Daha inandırıcıdır (Beden dili de gözlenebilir).

Etkili bir yazının kişisel, açık ve kısa olması gerekir. Bir yazının kişisel olması, vericinin kendi kişiliğini ortaya koyması, alıcının özellikleri üzerinde durması ve basmakalıp yargılardan kaçınması ile olanaklıdır. Yazılarda basit bir dil kullanılmalı, konuşulduğu gibi yazılmalıdır. Kuşkusuz, konuşma diline özgü ifadeler kullanılmamalıdır. Yöneticinin yazdıklarından bir sonuç alabilmesi için okuyan kişi tarafından anlaşılması gerekir. Bu ise yazılı iletişimin açık seçik olmasını zorunlu kılar (Karakütük, 2001).

D) İletişim Engelleri ve Çatışma

İletişim engelleri, bir mesajın verilmesini ve alınmasını olumsuz yönde etkileyen tüm etkenlerdir. Birey, iletişim sürecinin pek çok aşamasında zaman zaman çeşitli iletişim engelleri ile karşılaşır. İletişim engelleri sürecin etkili bir biçimde gerçekleştirilmesini olumsuz yönde etkiler. Bu engeller genel olarak aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Demirel, 1999):

- Psikolojik engeller
- Semantik engeller
- Statü
- Korunma
- Alan
- Hiyerarşi
- Uyum
- Sınırlama

1) Psikolojik Engeller

Psikolojik engeller, kaynak ile alıcının görüş çerçevelerini, duygu ve heyecanlarını, yargı ve saplantılarını ifade eder.

2) Semantik Engeller

Semantik engeller, konuşma dilindeki karışıklık ya da inceliklerin neden olduğu fark ve anlaşmazlıklardır.

3) Statü

Kaynak ve alıcının sosyal ve formal statüleri, akademik ve mesleki gelişme farklılıkları da iletişim engeline veya çatışmaya neden olabilir.

4) Korunma

Korunma, kaynağın bazı yükümlülüklerin altına girmesi durumunda önceden hazırlayacağı savunma mekanizmalarıdır.

5) Alan

Alan, iletişim merkezleri ile birimler arasındaki uzaklığı ifade eder.

6) Hiyerarşi

Katı bir hiyerarşik sınıflamadan dolayı kanalların tıkanıklığı da söz konusu olabilir.

7) Uyum

Kanalların ve iletimdeki organların mesajları ihmal etmesi ya da önemsiz sayması da iletişim engeline yol açabilir.

8) Sınırlama

Mesajların iletim sırasında bazı araçlar gereği sınırlanması ve gizli tutulmasıdır.

İletişim engelleri, bireyin çevresiyle olan etkileşimini ve dolayısıyla davranış değiştirme sürecini doğrudan etkiler. Bazen bunlar, gürültü, zamanın sınırlı olması, ön yargılar, çeşitli varsayımlar ve seçici algılama şeklinde de ortaya çıkabilirler.

Bireyler arasında iletişim kopukluğuna neden olan bazı hususlar ise aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- Bireyler arasında anlaşma ya da uzlaşmanın sağlanamaması
- Bireyler arasında yeterli ortak alanın bulunmaması
- Ulaşılmak istenen hedeflere ulaşılamaması
- Bireylerin amaçlarından vazgeçmesi
- Bireylerin birbirlerine küsmesi ya da kavga etmesi
- Toplamların birbirleriyle savaşması

Birey, çevresiyle etkileşimde bulunurken bazen çeşitli uyumsuzlıklara girebilmekte hatta farklı yaklaşımlar sergileyebilmektedir. Bireyin belli bir seçenek ya da konu üzerinde anlaşamaması şeklinde ortaya çıkan bu durum, çatışma olarak adlandırılmakta ve iletişim sürecini engelleyen faktörler arasında yer almaktadır.

Bir sosyal ya da biçimsel grupta yer alan bireyler arasındaki anlaşmazlıklar çatışma kapsamında değerlendirilebilir. Bu durum karar verme mekanizmalarında bozulmalara neden olabilir. Ancak yine de çatışma, hemen her grupta ortaya çıkabilen doğal bir olgudur.

Çatışmanın en temel nedenleri arasında;

- Kaynakların sınırlı olması,
 - Kişilerin temel ihtiyaçlarının karşılanmaması,
 - Kişilerin farklı amaçlara ve değerlere sahip olması
- yer almaktadır.

Bireyler arasında ya da kurumlarda ortaya çıkan çatışmaları çeşitli olanaklara dönüştürebilmek ve tartışmalardan olumlu sonuçlara ulaşabilmek son derece önemlidir. Ortaya çıkan çatışmalardan bireyleri ve kurumsal yapı ve işleyişi geliştirmek amacıyla yararlanılabiliirse çatışmanın olumsuz etkileri ortadan kaldırılmış olur. Ancak yine de çatışmanın ortaya çıktığı durumlarda uzlaşmacı bir tutumun izlenmesi ve sürecin krize dönüşmesinin önlenmesi gerekir. Bu da, iletişim kanallarının açık tutulması ve sürekli etkileşimin sağlanması ile gerçekleştirilebilir.

E) İnsan ilişkilerinin Önemi

Sosyal bir varlık olan insanın yaşamını dengeli ve verimli bir biçimde sürdürebilmesi çevresiyle olan etkileşime ve insan ilişkilerine verdiği öneme bağlıdır. İnsan, jest ve mimikleri en iyi kullanan, gelişmiş refleks ve içgüdülerinin yanında dili de içine alan çok karmaşık öğrenilmiş davranışlarla iletişim kuran tek varlıktır. Bu yönüyle insan, çevresiyle iletişim kurarken bir

yandan yeni davranışlar kazanmakta, diğer taraftan etkileşimde bulunduğu kişilerin davranışlarını değiştirmektedir.

İnsan ilişkilerinin temeli, bireyin ortaya koyduğu iletişim sürecine ve davranış şekillerine dayanır. Bu aşamada bireyin, insan ilişkilerinde belirleyici bir rol oynayan davranış kavramının ayrıntılı olarak incelenmesinde yarar vardır. Davranış, organizmanın doğrudan ya da dolaylı olarak gözlenebilen tüm etkinlikleri olarak tanımlanabilir. Davranışlar genel olarak sınıflandırıldığında üç grupta toplandıkları görülmektedir (Ergin, 1995).

1) Doğuştan Gelen Davranışlar

Doğuştan gelen davranışlar, refleksler ve içgüdüler olarak ikiye ayrılır. Refleksler, bireyin dış etkilerden otomatik olarak korunmasına yönelik davranışlardır. İçgüdüler ise, ufak ufak reflekslerin bir zincir gibi bir araya gelmesiyle oluşan ve insan yaşamını doğaya göre ayarlayan davranışlardır.

2) Gelip Geçici Davranışlar

Gelip geçici davranışlar, uyuşturucu alkol ve ilaçlar gibi maddelerle kısa bir süre içerisinde ortaya çıkan ve uyarıcıların etkisi geçince kaybolan davranışlardır.

3) Öğrenilmiş Davranışlar

Öğrenilmiş davranışlar, bireylerin toplum içinde doğduktan sonra iç ve dış çevrelerinden gelen uyarıcılarla etkileşimleri sonucu edindikleri nispeten kalıcı davranışlardır. Bu tür davranışlar, toplum tarafından arzu edilen ve edilmeyen olmak üzere iki grupta toplanırlar. Bireyin sonradan kazandığı bu davranışlar, hem planlı eğitim süreci ürünü hem de gelişigüzel kültürlenme ürünü olan davranışlardır.

İnsan ilişkilerinin sağlıklı ve verimli bir biçimde gerçekleştirilmesinde, bireyin öğrenilmiş davranışlarının çok belirleyici bir etkisi vardır. Birey kendi sahip olduğu nitelikler ölçüsünde insan ilişkileri kurabilir, geliştirebilir ve çevresiyle etkileşimde bulunabilir. O hâlde toplumsal yapıda sağlıklı insan ilişkilerinin kurulabilmesinin en etkili yolu, bireyi ve toplumu sürekli olarak eğitmekten geçer. Günümüzün değişen ve gelişen şartlarına göre yetiştirilen bireyler daha sağlıklı insan ilişkilerinin, dolayısıyla gelişmiş bir toplumsal yapı ve işleyişin oluşturulmasına önemli ölçüde katkıda bulunacaklardır.

Birey, yaşamının her anında sürekli insan ilişkileri kurmaktadır. İnsan ilişkileri, bireyin sosyal yaşamının temelini oluşturmaktadır. Sağlıklı ve nitelikli bir toplumsal yaşamın oluşturulması, o toplumda insan ilişkilerine verilen öneme bağlıdır. Bir toplumda insan ilişkileri ne kadar gelişirse birey de o kadar gelişir ve seviye kazanır.

F) İnsan ilişkilerinin ilkeleri

Her sosyokültürel yapı kendi geleneklerine ve dinamiklerine uygun insan ilişkileri oluşturur. İnsan ilişkilerinin verimli ve etkili olabilmesi ise bazı ilke ve kuralların dikkate alınmasına bağlıdır. İnsan ilişkilerinin temeli, iletişim sürecinin ilkelerinin uygulanmasına dayanır. O hâlde insan ilişkilerini doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyen ilkelerin incelenmesinde yarar vardır.

İnsan ilişkilerinin sağlıklı bir biçimde kurulabilmesi aşağıda belirtilen ilkelerin dikkate alınmasına bağlıdır:

- Her bireyin kendine özgü özellikleri vardır.
- Her birey önemli ve değerlidir.
- Bireyler farklı görüş ve düşüncelere sahip olabilirler.
- Bireyler kendi yaşam alanlarının sınırlarını bilmelidirler.
- İnsan ilişkilerinin temeli karşılıklı saygıya dayanır.
- Bireyler duygu, düşünce ve davranışlarında tutarlı olmalıdırlar.
- Birey empati (duygudaşlık) kurabilmelidir.
- Birey önyargılı olmaktan kaçınmalıdır.
- Birey iş birliği yapabilmelidir.
- Birey görev ve sorumluluklarının bilincinde olmalıdır.
- Birey çevresindeki insanlara güven duyabilmelidir.
- Birey kendisini ve çevresini sürekli aelistirmelidir.

Bir toplumsal yapıda insan ilişkilerinin sağlıklı bir biçimde kurulabilmesi, bireyler arasında nitelikli bir iletişimin sağlanmasına bağlıdır. Her sosyal yapı, kendi değerler sistemini ve kültürel olgularını oluşturur. Bunlar o toplumda insan ilişkilerinin temel ilkelerini oluştururlar. Bir toplumda insan ilişkilerini geliştirmenin yolu, demokratik tutum ve davranışa sahip çağdaş ve nitelikli bireyler yetiştirmekten geçer. Bu da, her kademe ve düzeyde bireyin eğitimine ve insan ilişkilerine gereken önemin ve değerin verilmesiyle sağlanabilir.

G) İnsan İlişkilerini Düzenleyen Kurallar

Toplumsal yaşamın temeli belli kurallara dayanır. Birey, çevresiyle sürekli bir etkileşim hâindedir. Bireyin çevresiyle doğrudan ya da dolaylı olarak gerçekleştirdiği etkileşim sürecinde uyması gereken çok çeşitli kurallar vardır. Bu kurallar bireyin çevresiyle olan etkileşimini düzenlemekle kalmaz, aynı zamanda davranışlarının yönünü de belirler. İnsan ilişkilerini düzenleyen kurallar her toplumda farklı nitelikler göstermektedir. Toplumların kültürel özellikleri ve değerler sistemi insan ilişkilerini düzenleyen kuralları da belirlerler. Bu yönüyle her toplum kendine özgü kurallar üretmiştir.

Gelişmişlik düzeyi ne olursa olsun, tüm toplumlarda insan ilişkilerini düzenleyen çeşitli kurallar vardır. Bu kurallar, bireyin sağlıklı ve güvenli bir biçimde yaşamını sürdürebilmesini, toplumda huzur ve barışın oluşturulmasını ve toplumsal yapı ve işleyişin devamını sağlar. Her toplum, kendi güvenliğini, bütünlüğünü ve geleceğini sağlayan kurallar dizisine sahiptir. Çağdaş ve demokratik toplumlar, sosyal yaşamı düzenlemek amacıyla geliştirdikleri kurallar çerçevesinde yaşamlarını sürdürürler. İnsan ilişkilerini düzenleyen bu kuralların kaynağını, gelenek ve göreneklerin de içinde yer aldığı kültürel öğeler, yasa ve yönetmelikler oluşturmaktadır.

Bir toplumda insan ilişkilerini düzenleyen kurallar ne kadar etkili ve verimli bir biçimde uygulanıyorsa, o toplumda sağlıklı insan ilişkilerinin gerçekleştirilmesi ve sosyal barışın sağlanması da o denli mümkün olacaktır. Her toplumsal düzen kendi sosyal yaşamında insan ilişkilerini düzenleyen kurallar geliştirmiştir. Bu kurallar çağdaş ve demokratik yaşamın vazgeçilmez öğeleridir. Birey, insan ilişkilerini düzenleyen kurallara uyarak hem kendisinin hem de çevresinin güvenliğinin sağlanmasına katkıda bulunmaktadır.

Her toplumsal düzende farklı özelliklere sahip olan bu kurallar genel hatlarıyla, hukuk kuralları, din kuralları, gelenek ve görenekler, ahlak ve görgü kuralları, protokol kuralları, kamuoyu ve moda şeklinde ele alınıp incelenebilir. İnsan ilişkilerini düzenleyen bu kuralların birey ve toplum yaşamı üzerindeki etkileri üzerinde ayrıntılı olarak durulacaktır.

1) Hukuk Kuralları

Toplumsal yaşamı düzenleyen kurallardan en önemlisi ve etkilisi olanı hukuk kurallarıdır. Bireyin tutum ve davranışlarını düzenleyen bu kurallar uyulması zorunlu olan kurallardır. Hukuk kurallarının ve hukuksal kurumların oluşturduğu toplumsal düzene hukuk düzeni denir. Her toplumun hukuk anlayışı ve her topluma egemen olan hukuk kuralları toplumların yapı ve işleyişi ile yakından ilgilidir. Hukuk kurallarının temel amacı toplum düzenini sağlamaktır.

Toplumsal yaşamın temeli olan hukuk kurallarının bireyin yaşamında çok önemli bir rolü ve işlevi vardır. Hukuk kuralları toplumda, barış, güven, eşitlik ve özgürlük sağlar. Hukuk kurallarının uygulanmasında ortaya çıkacak sorunlar toplum düzeninin bozulmasına neden olur.

Hukuk, bir yandan toplum, diğer yandan da toplumla bireyler arasındaki ilişkileri düzenleyen kurallardır. Hukuk olması gerekeni belirtir ve buyurucu bir nitelik taşır. Toplumun düzeni, olanın, olması gerekene yaklaştığı ölçüde sağlanır. Toplum düzenini sağlayan bu kurallar bireylerin uyması gereken "buyruk" ve "yasakları" gösterir. Buyruk, olumlu bir biçimde yapılması gerekeni, yasak ise, olumsuz bir biçimde yapılmaması gerekeni belirler.

Bireyin toplumsal yaşamında uyması gereken hukuk kurallarının ortak özellikleri aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Gözübüyük, 1993):

- Her hukuk kuralı bir değer yargısına dayanır.
- Hukuk kuralları, genel olarak insan davranışlarını ve bazı doğa olaylarını düzenler.
- Hukuk kuralları çoğu kez olumlu ya da olumsuz buyruk taşır.
- Hukuk kuralları soyuttur.
- Hukuk kuralları yaptırıma dayalıdır.

Bireyin yaşamını sağlıklı ve verimli bir biçimde sürdürebilmesi ve içinde yaşadığı topluma uyum sağlayabilmesi hukuk kurallarına uyması ile sağlanabilir. Hukuk kuralları çağdaş ve demokratik bir toplumun temelini oluştururlar. Bireyin hukuk kurallarına uygun hareket etmesi, hem sosyal yaşamda huzur ve güvenin sağlanmasına hem de toplumsal yapı ve işleyişin çağdaş bir yapıya kavuşturulmasına olanak sağlar.

2) Din Kuralları

Toplumsal yaşamı düzenleyen kurallar arasında yer alan din kuralları, yüzyıllar boyunca önemini ve değerini korumuştur. Din kuralları bireylerin ve toplumun inanç sistemini oluştururlar. Bu kurallar bir taraftan birey ile Tanrı, diğer taraftan bireyler arasındaki ilişkileri düzenlerler. Din kuralları değişmez bir nitelik taşımaktadır (Gözübüyük, 1993). Din kurallarının toplumdaki işlevi dört ana noktada toplanabilir:

- Bireylerin belli kurallara uyarak kendini disipline etmesine yardımcı olur.
- Bireyler arasında birleşme ve dayanışma sağlar.
- Geleneklerin sürekliliğini ve kültürel mirasın nesilden nesile aktarılmasını sağlar.
- Dinsel törenler bireyleri kaygılarından uzaklaştırır.

Bir toplumda yaşayan bireylerin inançlarının, tutumları ve davranışları üzerinde belirleyici bir etkisi vardır. Hemen her toplumda din kuralları toplumsal yaşamı düzenleyen ve birey üzerinde önemli bir etkisi olan kurallardır. Bütün dinlerin kendine özgü kuralları ve ibadet anlayışları vardır. Bireyin çevresiyle etkileşiminde önemli bir yer tutan din kuralları, daha çok manevi yaptırım olan kurallardır. Bu yönüyle hukuk kurallarından ayrılmaktadırlar.

Din kuralları ile hukuk kuralları arasında bazı önemli farklar vardır. Din kuralları daha çok insanların inançları ve ibadetleri ile ilgilidir. Buna karşılık hukuk kuralları, toplumda düzeni sağlamak amacıyla konulmuş ve değişebilen niteliktedir.

3) Gelenek ve Görenekler

Her toplum kendine özgü gelenekler ve görenekler geliştirmiştir. Gelenek ve görenekler, yüzyıllardır süren yaşantı birikiminin bir ürünü olup nesilden nesile aktarılan bir nitelik taşımaktadırlar. En ilkel toplumdan, en gelişmiş topluma

kadar, tüm sosyal yaşamlarda kendilerine özgü gelenek ve görenekler görülmektedir. İnsan ilişkilerini düzenleyen bu kurallar örf ve âdetler olarak da bilinmektedir. Gelenek ve görenekler bireyin yaşamını ve sosyal çevresiyle olan etkileşimini doğrudan ya da dolaylı olarak etkilemektedir.

Gelenek, bir toplumda ya da toplulukta, eskiden kalmış olmaları dolayısıyla saygın tutulup nesilden nesile iletilen tinsel öğelerdir. Görenek ise, uyulması için herhangi bir yaptırımı bulunmayan ya da yaptırımı çok yumuşak olan davranış örnekleridir (Ozankaya, 1979). Gelenekler ve görenekler aynı toplum içerisinde, bölgeden bölgeye farklı niteliklere sahip olabilirler. Ayrıca her toplulukta farklı nitelikte uygulanıyor da olabilirler. Bu yönüyle gelenek ve görenekler daha çok informel denetim araçları rolünü üstlenmektedirler. Ancak insan ilişkilerini düzenleyen bu kurallar genellikle yazılı bir nitelik taşımazlar.

Gelenekler, toplumun varlığı açısından önemli sayılan ve yaptırımı güçlü olan normlardır. Bireyler, toplumsal yaşam içinde kendilerini geleneklere itaatle zorunlu hissederler. Bunlara uyulmadığı zaman toplumsal yaşamın çözüleceği düşünülür.

Görenekler ise, yaptırım güçleri ve toplumca verilen değer bakımından çok fazla önemli değillerdir. Fakat bunlar bireye yaşam kolaylığı sağlarlar. Görgü kuralları, nezaket kuralları, ikram, hitap etme biçimleri, selamlaşma bu kapsamda değerlendirilebilir (Tezcan, 1995). Birey, çevresiyle olan sosyal ilişkilerini düzenlerken belli ölçülerde gelenek ve göreneklerin etkisi altındadır. Bu yönüyle gelenek ve görenekler sosyal yaşam içinde önemli bir yere sahiptirler ve nesilden nesile de aktarılmaktadırlar.

4) Ahlak ve Görgü Kuralları

Toplumsal yaşamı düzenleyen kurallardan bir bölümü ahlak ve görgü kurallarından oluşur. Toplumda bazı davranışlar "iyi" bazıları "kötü" olarak nitelendirilir. Ahlak kuraları çoğu kez bu ayrımın bir sonucudur. Ahlak, bir toplumda iyilik ve kötülük hakkında oluşan değer yargılarına göre yapılması ya da yapılmaması gereken davranışlara ilişkin kurallar bütünüdür (Gözübüyük, 1993).

Görgü kuralları bireyin toplum içindeki tutum ve davranışlarını düzenleyen kurallardır. Bunlar toplumun tümünü ilgilendirebileceği gibi, toplumun bir kesimini ya da bir kümesini ilgilendirebilir. Selamlaşma, konuk ağırlama, yeme, içme, belli toplumsal olaylar karşısında gösterilen tepkiler bu tür

kurallara örnek olarak gösterilebilir. Görgü kurallarının yaptırımı, bu kurallara uymayanların toplum tarafından kınanmasıdır. Bu nedenle, birçok toplumda bireyler bu kurallara uymaya özen gösterirler.

Ahlak kuralları, biri "nesnel", diğeri "öznel" olmak üzere ikiye ayrılır. Öznel ahlak kuralları, bireyin kendisine karşı olan davranışlarını; nesnel ahlak kuralları ise, bireyin toplum ve diğeri bireylere karşı olan davranışlarını düzenler. Ahlak kuralları her toplumda zamana ve yere göre de değişebilir. Ahlak kurallarına uymayan bireylere toplum hoşgörüsü göstermez. Ancak bu bireylere kamu gücü aracılığı ile herhangi bir yaptırım uygulanmaz.

Ahlak kuralları yazılı hâle getirilmiş kurallar değildir. Geleneklerden doğan ve çoğu zaman dinsel inançlara dayanan bu kuralları kesin bir biçimde belirlemek mümkün değildir.

Bu kurallar toplumun vicdanında yaşayan kurallardır. İnsan ilişkilerini düzenleyen kurallar arasında önemli bir yere sahip olan ahlak ve görgü kuralları, yazılı ve kesin olmamalarına rağmen bireyin çevresiyle olan sosyal ilişkilerinin düzenlenmesinde belirleyici bir etkiye sahiptir. Bu nedenle birey, çevresiyle etkileşim kurarken ahlak ve görgü kurallarına uygun hareket etmeye gayret eder. Bu da, onun tutum ve davranışları üzerinde belirli bir etki yaratır.

5) Protokol Kuralları

Günümüzde, hemen her toplumda kurumsal ve kamusal yaşamda uyulması gereken protokol kuralları vardır. Protokol kuralları, resmî nezaket ve görgü kuralları olarak adlandırılabilir. Bu kurallar, devletin törensel saygınlığının koruyucusu olduğu kadar, devletler arası ilişkilerde biçim yönünden izlenmesi gereken yolu gösterir ve toplumsal yaşamda, toplumsal davranış kurallarıyla birlikte uygulanır. Her toplum kendi yapı ve işleyişine uygun resmî protokol kuralları geliştirmiştir. Ülkeler arası etkinliklerde ve yönetsel çalışmalarda uyulması gereken protokol kuralları vardır ve genellikle bu kurallar yazılıdır.

Kurumlarda çalışanların ve özellikle yöneticilerin protokol kurallarına uymaları, yönetimde "temsil" niteliklerinin doğal ve yasal bir gereğidir. Çünkü kurum yöneticisi, birim ya da kurumunu, her yerde ve her zaman üçüncü şahıslara karşı temsil eden kişidir. Temsil niteliği her yöneticinin sahip olması gereken bir özelliktir. Yöneticinin temsil niteliği ve işlevi, en çok protokol kurallarıyla yani kişinin resmî nezaket ve görgü kurallarına uyumuyla ortaya

çıklar. Kurumlarda çalışan yöneticilerin başta olmak üzere tüm personelin, yönetimde protokol kurallarını bilmeleri gerekir (Aytürk, 1998).

Kurumlar arası düzeyde resmî protokol kurallarının ihlali hâlinde, hem kurumlar arası ilişkiler bozulur hem de kurumun önemi, önceliği ve prestiji sarsılır. Bu nedenle, sosyal yaşamda olduğu kadar çalışma ve yönetim yaşamında da protokol kuralları önemli ve gereklidir. Çalışma yaşamı, genellikle resmî ilişkiler sistemi olarak sürekli protokol kuralları içinde geçer.

Resmî nezaket ve görgü kuralları olarak da adlandırılabilen protokol kuralları resmî ilişkilerde önemli bir yere sahiptir. Protokol kuralları, resmî ve özel yaşamda, özellikle ilk karşılaşma ve tanışmalarda, resmî başvurularda, makamda, resmî görüşmelerde, toplantılarda ve törenlerde, yemeklerde ve kokteyllerde sürekli uygulanan kurallardır. Birey yaşamında ne tür bir görev ya da sorumluluk üstlenirse üstlensin resmî protokol kurallarını bilmek zorundadır. Ancak böylelikle kendini ve kurumunu etkili bir biçimde temsil edebilir.

6) Kamuoyu ve Moda

Günümüzde gelişmiş ve gelişmekte olan tüm toplumlarda kamuoyu giderek daha da ön plana çıkmaya başlamaktadır. Birçok olgu ve olay kamuoyunun bakış açısını ve yaklaşım tarzını doğrudan ya da dolaylı olarak etkilemekte, bu da, kamuoyunun belli kişi, grup ya da kurumlar üzerinde önemli bir etki oluşturmasına neden olmaktadır. Kamuoyu, düşüncenin açıkça ortaya konulduğu ve tartışıldığı toplumlarda daha da gelişip güçlenmektedir. O hâlde kamuoyunun temelinde düşüncenin açıklanması ve hürriyeti yatmaktadır.

Kamuoyu, toplumsal yaşamın olay ve olguları konusunda toplumsal kümelerin ya da toplumun ortaklaşa yargısını yansıtan düşünce ve kavramların toplamı şeklinde tanımlanabilir (Ozankaya, 1979). Kamuoyu, herhangi bir konu ya da durumla ilgili olarak halk kesiminin o konu ve duruma ilişkin görüşü olarak da ifade edilebilir. Kamuoyu, bir ülkede belli bir kesim yurttaş kümesini ifade eder. Sadece yetişkin nüfusla sınırlı değildir. Kitle iletişim haberleşme araçlarının yaygınlaşması, demokratik tutum ve davranışların gelişmesi ve demokratik kitle örgütlerinin artması, kamuoyunun gücünü ve etkisini giderek artırmaktadır. Modern toplumda kamuoyu, yönetim üzerinde, kurum ve kuruluşlar üzerinde, demokratik kitle örgütlerinde küçümsenemeyecek oranda bir etkiye ve güce sahiptir. Bu da, kamuoyunun giderek daha fazla dikkate alınmasına ve toplum üzerindeki etkisinin

artmasına neden olmaktadır. Günümüzde kamuoyu ayrı ayrı konularda olabilir: spor kamuoyu, sanat kamuoyu gibi.

Toplumsal yaşamda kısa süreli davranış kalıbı olarak adlandırılan moda ise, çeşitli toplumsal tercihlerle kendisini gösterir. Günlük yaşamda önemli bir yeri olan modanın kitle üzerinde belirgin bir etkisi vardır. Aslında moda, belirli kalıplara bağlanmış bir toplumsal davranıştır. Modayı izleyen birey, kendini başkalarından farklı ve özgün olarak görürken aynı zamanda, kendisi gibi davranan büyük çoğunluk tarafından onaylandığı düşüncesini taşır (Tezcan, 1995). Bireyin modaya ilişkin ilgisi ve davranışları genellikle gelip geçici bir özellik taşır.

Kamuoyu ve moda kavramları arasında yakın bir ilişki vardır. Bir olgu ya da olay hakkında gelişen kamuoyu, moda üzerinde de belirgin bir etki yaratmaktadır. Birey, sosyal çevresiyle olan etkileşimini düzenlerken hem kamuoyunun hem de modanın etkisi altındadır. Bu da, bireyin kişisel tercihlerini ve yaşamını belirlerken bu iki olgunun çeşitli şekillerde etkisi altında kaldığını açıkça göstermektedir.

Ğ) İnsan İlişkilerinde Dikkat Edilecek Kurallar

Bireyin, çevresiyle olan etkileşimini ve sosyal yaşamını düzenlerken uyması gereken çeşitli kurallar vardır. Bu kurallar, bireyin daha başarılı, verimli ve etkili bir yaşam sürdürebilmesinde önemli bir etkiye sahiptir. Her toplum, insan ilişkilerinin düzenlenmesinde, üzerinde önemle durulması gereken çok çeşitli kurallar geliştirmiştir. Bu kurallar içerisinde evrensel olanlar olduğu kadar, yerel ve toplumsal özellik taşıyanlar da vardır.

Günümüz toplumlarında birey, çevresiyle yoğun bir etkileşim içerisinde. Bu etkileşim sürecinde birey; okulda, çevrede, ailede, iş yerinde, kısacası yaşamının her anında insan ilişkilerini düzenlerken çeşitli kurallara uygun hareket etme durumundadır. Bu, hem bireyin başarısı, hem de toplumda huzur ve güvenin sağlanması açısından son derece önemlidir. Birey bu kurallara uyabildiği ölçüde çağdaş ve demokratik bir nitelik kazanır.

Bireyin insan ilişkilerinde dikkat etmesi gereken kurallar yazılı değildir. Her birey kendi kişilik özellikleri, ilgi ve ihtiyaçları doğrultusunda bu kurallara uyar. Ancak yine de her toplumda belli düzeylerde dikkat ve özen gösterilmesi gereken kurallar vardır. İnsan ilişkilerinde dikkat edilmesi gereken kurallar, konuşma, dinleme, kıyafet, beden dili, iş arkadaşlarıyla ilişkiler, üstlerle ve astlarla ilişkiler, halkla ilişkiler ve bireysel ilişkiler şeklinde ortaya çıkabilir.

1) Konuşma

Konuşma, bireyin duygu ve düşüncelerini, görüp yaşadıklarını karşısındakilere sözle iletme işidir. Konuşma günlük yaşamın bir parçasıdır. Tıpkı soluk alıp vermek, yemek yemek, su içmek gibi. Birey çevresiyle etkileşimde bulunurken önemli ölçüde konuşma sürecinden yararlanır. Konuşma bir düşünce alışverişi olduğu kadar, aynı zamanda yaşantıların başkalarıyla paylaşılması sürecidir. Yaşamda başarılı ve verimli olabilmek için etkili ve güzel konuşmak gereklidir. Etkili bir konuşmacı, açık, anlaşılır, canlı, akıcı, doğal ve anlam bütünlüğü içinde konuşmalı ve jest ve mimiklerden etkin bir biçimde yararlanmalıdır. Ayrıca birey, konuşma öncesinde konusuna çok iyi hazırlanmalı, dinleyicilerin özelliklerini yakından tanımalı ve konuşmasını amacına uygun olarak sürdürmelidir.

2) Dinleme

Bireyin çevresiyle kurduğu iletişim sürecinde dinlemenin çok önemli bir rolü vardır. Dinleme sağlıklı ve etkili bir iletişimin temelini oluşturur. Epiktetos'un dediği gibi, "Bir güzel söz söyleme sanatı varsa bir de güzel dinleme ve anlama sanatı vardır." Gerçek dinleme konuşmaktan daha zor bir iştir. Dinlemeyi öğrenmede ilk adım, dinleyen kişinin kendi konuşmasını kesmesidir.

Dinleme süreci, konuşan kişiye ve gönderilen mesaja odaklanmayı gerektirir. Etkili bir dinlemenin sağlanabilmesi için, birey dikkatini toplamalı, anlamaya çalışmalı ve konuşanın söylediklerini değerlendirmelidir.

İletişim sürecinde çok önemli bir yeri olan dinlemeyi engelleyen bazı faktörler vardır. Bunlar aşağıda sıralanmıştır (Ergin, 1995):

- Konuyu ilginç bulmamak
- Konuşmada ille de kusur bulmaya çalışmak
- Konuşmadaki bazı noktalara aşırı duyarlılık göstermek
- Konuşmayı dinler gibi gözükme (sahte dikkat)
- Dikkatin kopmasına neden olmak ya da aldırılmamak
- Düşünce hızını konuşmanın hızına göre ayarlayamamak

Bireyin etkili bir biçimde dinleme sürecini gerçekleştirebilmesi için, konuşmayı yapan kişinin fikrine odaklanması gerekir. Yaşamda başarı, etkili konuşmaya olduğu kadar, etkili dinlemeye de gereken önemin verilmesiyle sağlanabilir.

3) Kıyafet

Bireyin yaşamında ve çevresiyle olan etkileşiminde kıyafetin özel bir yeri ve önemi vardır. Pek çok toplumda insanlar görünümlerine ve kıyafetlerine göre değerlendirilmektedir. Birey öncelikle giymiş olduğu kıyafeti ile algılanır ve çevresinde bu doğrultuda bir etki bırakır. Kıyafet, bireyin başkaları tarafından çeşitli şekillerde yorumlanmasına da neden olabilir.

Bireyin kıyafeti, sözleri ve bedeni kadar, beğenilerini, o an içinde bulunduğu ruhsal durumu, karşısındakilere verdiği önemi ve değeri yansıtır. Yerine ve zamanına uymayan giyim kuşam çok değerli sözlerin üstünkörü dinlenmesine ve yanlış algılanmasına yol açabilir.

Bir insanın başkalarının karşısına mümkün olduğunca temiz, düzenli, bakımlı ve iyi giyimli olarak çıkması, yani kendine bakması, kendisine ve çevresine olan saygının bir göstergesi olarak düşünülmektedir. Kendi bakımına ve dış görünüşüne hangi nedenlerle olursa olsun özen göstermeyen bir birey, başkalarından da saygı beklemiyor mesajı verebilir (Ergin, 1995). Bu nedenle birey, çevresiyle olan etkileşimlerinde yerine ve zamanına göre uygun kıyafeti seçmeli ve giyim kuşama gereken dikkati ve önemi göstermelidir.

4) Beden Dili

Beden dilimiz jestler, mimikler, oturuş, duruş gibi çeşitli tavırlarla kendini ortaya koyar. İnsanlar arası iletişimde bireyin durumuna ilişkin değerlendirmelerini taşıyan bu araçlara sözsüz mesajlar denir. Sözsüz mesajlarla yapılan bu anlatım biçimine de sözsüz iletişim denir. Sözsüz mesajlar insanın evrimsel gelişimindeki ilk anlatım biçimleridir (Ergin, 1995).

Albert Mehrabian, beden, ses ve sözcüklerin iletişimi ne kadar etkilediğini belirlemek için yaptığı araştırmada şu sonuca ulaşmıştır:

- % 55 beden dili
- % 38 ses tonu ve şekli
- % 7 sözcükler

Bu rakamlar, çevremizle iletişim kurarken gönderdiğimiz mesajların söylediklerimizden çok daha fazlasını içerdiği sonucunu ortaya koymaktadır. Birey, beden dilini kullanırken yüz ifadeleri, jestler ve mimikler, baş hareketleri, dokunma ve giyim kuşamdan etkin bir şekilde yararlanmaktadır.

Bireyin beden dili, sürekli olarak karşısındakilere çeşitli bilgiler iletir. Örneğin, gergin bir vücut iletişime kapalılığı ve güvensizliği belirtir. Konuşanın kol ve bacaklarının rahatlığı, güçlülüğü ve dostluğu gösterir. Dinleyenlere tam dönük olan bir insan, onlardan hoşlandığını ve dinlediğini gösterir. Beden dili, bireyin durumuna ilişkin önemli ipuçları verir. Bu nedenle yaşamda beden dilimizi kullanırken ölçülü, saygılı ve dikkatli olmalıyız. Çünkü her an karşımızdaki insanlara istenmeyen mesajlar verebiliriz.

5) İş Arkadaşlarıyla İlişkiler

Birey yaşamının önemli bir kısmını iş ortamında, iş arkadaşları ile birlikte çalışarak geçirmektedir. İş ortamında bireyin çevresiyle olan etkileşiminin ve davranış biçimlerinin onun verimliliği ve motivasyonu üzerinde belirleyici bir etkisi vardır. Her toplumda bireyler, başkaları ile birlikte çalışmak ve üretmek durumundadırlar. Bu da, bireyin iş arkadaşlarıyla karşılıklı saygı ve iş birliğine dayalı, uyumlu ilişkiler geliştirmesini zorunlu kılmaktadır.

Bireyin yaşamında, iş arkadaşlarıyla kurulan ilişkilerin çok önemli bir rolü vardır. İş yaşamında sağlıklı ilişkiler kuramayan bir bireyin işini sevmesi ve arkadaşları ile uyum içinde çalışması mümkün değildir. İş arkadaşlarıyla ilişkilerin sağlıklı olabilmesi için aşağıda belirtilen ilkelerin uygulanması gerekir.

- İş yerinde karşılıklı güven ve saygıya dayalı bir etkileşim ortamı oluşturulmalıdır.
- Bireyler arasında açık bir iletişim sistemi oluşturulmalıdır.
- Bireyler görev ve sorumluluklarının bilincinde olmalıdır.
- Ekiple çalışma ve iş birliği olanaklarından yararlanılmalıdır.
- İnsan ilişkilerinde etik kurallara uygun hareket edilmelidir.

İş arkadaşlarıyla ilişkilerin verimli ve etkili olması, hem bireyin performansını artırır, hem de sağlıklı bir etkileşimin kurulmasına olanak sağlar. Her kurum çalıştırdığı personelin, iş arkadaşlarıyla yapıcı ve uyumlu ilişkiler kurmasını özendirilmelidir. Böylece, bireysel gelişmenin yanında, kurumsal gelişme de sağlanarak kurumun amaçlarını etkili bir biçimde gerçekleştirmesi sağlanabilir.

6) Üstlerle ilişkiler

Bir kurum ya da kuruluşta görev ya da sorumluluk üstlenen bireyler, üstlerle sürekli iletişim ve etkileşim hâlinde olmak zorundadırlar. Bireyin üstlendiği görev ve sorumlulukları verimli ve etkili bir biçimde gerçekleştirebilmesi, üstleriyle saygılı ve güvene dayalı ilişkiler kurmasına bağlıdır.

Her kurumda üstlerle ilişkilerin belli ilke ve kurallara dayanması gerekir. Bu kurallar aşağıda verilmiştir:

- Birey üstlerine karşı saygılı, dikkatli ve ölçülü davranmalıdır.
- Üstlerle ilişkilerde üstlenilen görev ve sorumluluklar dikkate alınmalıdır.
- Üstler tarafından verilen görevler zamanında ve etkili bir biçimde yerine getirilmelidir.
- Birey, üstlerinin bilgisi ve talimatı dışında verilen görev ve sorumlulukların dışına çıkmamalıdır.
- Birey, gerektiğinde üstlerine danışmalı, onların bilgi ve becerisinden yararlanmalıdır.

Bireyin iş yaşamında sağlıklı ve nitelikli ilişkiler kurabilmesinde, üstleriyle olan etkileşiminin çok önemli bir rolü vardır. Üstlerle ilişkiler her bireyin dikkat etmesi gereken bir konudur. Üstlerle kurulan ilişkilerin, bireyin beklentilerine uygun olması, hem verimliliğini hem de bireyin iş doyumunu ve motivasyonunu artırır. Bu nedenle, çalışanlar üstleriyle ilişkilerinde her zaman dikkatli ve ölçülü olmalı ve bu ilişkilerini geliştirmek için gereken çabayı göstermelidirler. Bireyin iş yaşamındaki mutluluğunun büyük ölçüde üstleriyle nitelikli ilişkiler kurmasına bağlı olduğu unutulmamalıdır.

7) Astlarla ilişkiler

Astlarla kurulan ilişkilerin niteliği, kurumun amaç ve ilkelerinin etkili bir biçimde gerçekleştirilmesinde belirleyici etkiye sahiptir. Kurumun yapı ve işleyişi içerisinde astlar da çok önemli görev ve sorumluluklar üstlenmektedir. Her üst ya da kurum, astlarına gereken önemi ve değeri vermelidir. Astlar üretilen ürün ya da hizmetlerin kalitesinin sağlanmasında çok önemli rol üstlenmektedirler.

Astlarla ilişkilerin sağlıklı bir biçimde yürütülebilmesi, onlarla iş birliği yapılmasına ve seviyeli bir iletişim kurulmasına bağlıdır.

Astlarla nitelikli bir ilişkinin kurulması aşağıda belirtilen hususların dikkate alınmasına bağlıdır:

- Üstler, astlara gereken değeri ve önemi vermelidir.
- Üstler, astlarla iş birliği hâlinde çalışmalıdır.
- Gerektiğinde astlara görev ve sorumlulukları hatırlatılmalıdır.
- Üstler, astların iş doyumunu ve motivasyonunu arttırmalıdır.
- Üstler, astlara karşı iletişim kanallarını sürekli açık tutmalıdır.
- Üstler, astlara etik kurallara uygun davranmalıdır.

Her kurum amaçlarını ve işlevini etkili bir biçimde gerçekleştirmek ister. Bunun en etkili yolu, kurumda çalışan astların mutluluğunu sağlamaktır. Üstler, astlara gereken desteği ve kolaylığı göstermelidirler. Üretilen ürün ya da hizmetlerin kalitesinin artırılmasında üstler kadar astlar da pay sahibidir.

Astların kazandığı başarı, aynı zamanda üstlerin de başarısı olarak değerlendirilir. O hâlde her kurum ya da üst, astlarla ilişkilerin geliştirilmesine ve onların ilgi ve ihtiyaçlarının karşılanmasına gereken önemi göstermelidir.

8) Halkla ilişkiler

Günümüzde, demokrasi ve insan hakları gibi kavramların gelişmesi, bireyin ve buna bağlı olarak toplumun beklentilerinin artması, halkla ilişkiler konusuna daha fazla önem verilmesine neden olmaktadır. Halkla ilişkiler, bir kurumun sunduğu hizmetin geliştirilmesi amacıyla yürütülen ve kamuoyunu çeşitli şekillerde etkilemeye yönelik tüm ilişki biçimlerini içeren planlı çabalar olarak tanımlanabilir (Ertekin, 1995). Halkla ilişkiler genel olarak halkın anlayış ve yakınlığını kazanmak amacıyla gerçekleştirilen eylem ve çabaların bütünü şeklinde değerlendirilebilir.

Kurumların yapı, işleyiş ve etkinliklerini tanıtmaya yönelik olarak gerçekleştirilen halkla ilişkilerin amaçları aşağıda verilmiştir:

- Kurumun etkinliklerini ve çalışmalarını açıklamak
- Kurumun amaçlarını ve önemini tanıtmak
- Halkı dinlemek, bilgi almak ve bilgi vermek
- Kurum etkinliklerinde halkla iş birliği sağlamak

Kurum ve kuruluşlar halkla ilişkilerin geliştirilmesine önem vermelidirler. Halkla ilişkiler, hem kurumda çalışan bireylerin geliştirilmesine hem de kurum etkinliklerinin tanıtılmasına olanak verir. Hatta kurumun aldığı kararlarda halkın destek olmasını da sağlar. Halkla ilişkilerin geliştirilmesinde, dürüstlük, inandırıcılık, tanıtmak ve tanımak gibi ilkelere önem verilmelidir. Bir kurumda halkla ilişkilerin verimli ve etkili hâle getirilmesi, kurumsal yapı ve işleyişin halkın beklentileri doğrultusunda geliştirilmesine olanak sağlayacaktır. Bu nedenle kurumlarda halkla ilişkilerin sağlanması kurum yöneticileri tarafından özendirilmeli ve halkla iş birliği olanakları geliştirilmelidir.

9) Bireysel ilişkiler

Bireyin çevresine sağlıklı ve verimli bir biçimde uyum sağlayabilmesinde bireysel ilişkilerin, tutum ve davranışlarının çok önemli etkisi vardır. Bireysel ilişkiler insan yaşamının temelini oluşturur. Her birey, çevresiyle kurduğu

bireysel ilişkilerinde ölçülü, saygılı, dikkatli ve hoşgörülü olmalıdır. Yaşamda başarının sağlanması büyük ölçüde bireysel ilişkilerin geliştirilmesine bağlıdır.

Bireyin, yaşamında temel alacağı değerler ve esasların belirlenmesi, bireysel ilişkilerin geliştirilmesi açısından son derece önemlidir.

Aşağıda verilen bu temel değerler ve esaslar bireyin bireysel ilişkilerinin niteliğini belirler:

- Adalet
- İçtenlik
- Güvenirlilik
- Sevgi ve saygı
- Dürüstlük
- Hâlden anlama
- Sabır ve hoşgörü
- Görev ve sorumluluk bilinci

Bir toplumda bireysel ilişkiler ne kadar gelişir güçlenirse, toplumsal yapı ve işleyiş de o ölçüde gelişir. Birey, bireysel ilişkilerini düzenlerken içinde yaşadığı toplumun değer yargılarını ve kültürel unsurlarını dikkate almalıdır. Her birey içinde yaşadığı toplumun bir ürünüdür. Birey çevresinde kabul görmek, değer verilmek ve önemsenmek istiyorsa, bireysel ilişkilerine önem vermeli, ön yargılardan uzak, yapıcı ve yaratıcı bir tutum sergilemelidir. Birey, yaşamının her anında, iş yerinde, evde, sokakta bireysel ilişkilerine özen gösterirse sağlıklı ve mutlu bir yaşam sürebilir.