



# HALKLA İLİŞKİLER

## I) GİRİŞ

İster kamu ister özel nitelik taşıyın, her kuruluş, belli amaçlara ulaşmak için gerçekleştirilen ortak çabaların sistemli bir bütünüdür. Yine, ister özel ister kamu kuruluşu olsun, her kuruluş, toplumsal bir çevre içinde yer alır; bir yandan çevreyi etkiler, bir yandan da aynı çevreden etkilenir. Kuruluş-çevre arasındaki bu etkileşim de sistemli bir bütün olarak değerlendirilir. Bu belirleme, dış çevre açısından olduğu kadar, iç çevre (ya da kamu) olarak nitelenen çalışanlarla ilişkiler, kuruluş içi etkiler açısından da geçerlidir.

Halkla ilişkiler; kuruluşun çevresiyle ilişkilerini, çevrenin kuruluş amaçları, işlevleri ve örgütsel davranış üzerindeki etkilerini öğrenmesiyle, kuruluşun çevresini etkilemesiyle ilgili anlayış, davranış ve yöntemleri içeren bir kavramdır. Bu nedenle halkla ilişkiler her kuruluşun, kuruluş yönetiminin çevreyi bilmesi, değerlendirmesi ve çevredeki değişimler karşısında sürekli önlem alması açısından önem taşır. Halkla ilişkiler aynı zamanda kuruluşun amaç, politika ve etkinliklerinin çevreye anlatılması ve benimsetilmesinde önemli bir role sahip bulunmaktadır. Halkla ilişkileri bu iki yönlü özelliği ile, kuruluşların çevreleriyle ilişkileri içinde yer alan bir yönetsel işlev olarak kavramak gerekir.

## II) HALKLA İLİŞKİLERDE SORUNLAR

Ancak halkla ilişkilerin kavranmasında, hatta tanımlanmasında bile birçok sorunla karşılaşılır ve bu sorunlar çoğu kez uygulamanın aksamasına yol açar. Bu nedenle karşılaşılan sorunlara eğilmek uygun olacaktır.

### A) Tanımlamadan Kaynaklanan Sorunlar

Halkla ilişkilerin yüzlerce tanımı bulunmaktadır. Çoğu alanda tanım, tanımlanan olgunun amacı ve çerçevesi hakkında genel de olsa belli bir açıklama sağlar. Halkla ilişkilerde ise böyle bir açıklığa ulaşmak tanım çokluğu nedeni ile oldukça zordur. Halkla ilişkiler tanımlarının büyük bir bölümü çeşitli nedenlerle kapsayıcı bir içerikten yoksundur. Bu yoksunluk çoğunlukla yanlış anlamaya ya da eksik kavramaya neden olmaktadır.

### 1) Belirsiz Tanımlar

Çoğu halkla ilişkiler tanımı bir belirsizlik taşır. Halkla ilişkileri “dış dünyanın sempatisini kazanmak amacıyla yöneticilerin başvurdukları yöntemler” olarak tanımlamak, belirsiz tanımlamanın tipik bir örneğidir. Buna göre trafik polisinin kurallara uymayan sürücülere ceza yazmaması sempati kazanmanın bir yolu sayılabilir. Oysa böyle bir davranış trafik polisinin görevini yapmaması anlamını taşır.

Kimi kez halkla ilişkilerin “halkla iyi ilişki kurma” olarak tanımlandığı görülür: “Halkın neyi sevip neyi sevmediğini öğrenip ona göre davranmak” gibi bir tanım ilk bakışta kuruluşun, halkın beklentilerini, eğilimlerini dikkate alması ve buna göre davranması gerekliliğini vurgular görünmektedir. Ancak, halkla ilişkiler yukarıdaki gibi tanımlandığında ve “iyi ilişki”nin ne olduğu belirlenmediğinde bu tanım pek bir şey anlatmayacaktır. Trafik cezalarının amacı düzenli ve güvenli bir ulaşımdır. Ancak hemen hiç kimse, kurallara uymasa bile, ceza almaktan hoşlanmaz. Yukarıdaki mantıkla ele alındığında trafik müdürlüğünün halkın beklentilerine göre davranması, cezaların hatta trafik kurallarının kaldırılmasını gerektirecektir.

### 2) Yetersiz Tanımlar

Kimi tanımlar ise yukarıdakilerden farklı olarak belirsizliğe, anlamsızlığa yol açmasa da, halkla ilişkilerin içeriğini tam olarak yansıtmayan, yetersiz ya da eksik olarak nitelenebilecek tanımlardır. Örneğin halkla ilişkiler “halkın ya da kamunun ilgisini çekmek, onu harekete geçirmek” ya da “belirlenmiş kitleleri etkilemek için hazırlanmış planlı, inandırıcı iletişim çabaları” olarak tanımlanabilir. Bu tanımlarda ikna edici iletişimin önemi vurgulanmakta, ikna etme öne geçmektedir. Ancak aynı vurgu reklam, propaganda ve tanıtma için de geçerlidir. Oysa halkla ilişkiler kendini bunlardan ayırmaya özen göstermektedir.

### 3) Kuruluşu Öne Alan Tanımlar

Çoğu tanım, halkla ilişkilerin, kuruluşun haklılığını kanıtlama aracı olarak algılanmasına yol açmaktadır. Örneğin, “Halkla ilişkiler kendi tutumumuzun doğru olduğuna halkı inandırmaktır.” denildiğinde halkla ilişkiler yalnızca uygulayan kuruluşu hizmet eden, kuruluş görüşünün doğru olduğuna ne pahasına olursa olsun halkı inandırmaya çalışan bir işlev olmaktadır. Kuşkusuz, halkla ilişkilerde kuruluşun politika ve etkinliklerinin doğru olduğunun anlatılmasını içeren bir yön bulunmaktadır. Ancak burada önemli