

Derleme Makale

Gönderim Tarihi: 11.05.2020 Yayına Kabul Tarihi: 22.06.2020

ÖRGÜT KURAMININ BİR PARÇASI OLAN SİSTEM YAKLAŞIMI ÇERÇEVESİNDE BİR YÖNETİM FONKSİYONU OLARAK HALKLA İLİŞKİLER VE ÖNEMİ

Fuat USTAKARA *

Yusuf YILDIZ**

ÖZET

Örgüt Kuramı kapsamında geliştirilen Sistem Yaklaşımı, örgüt-çevre etkileşimini ele almaktadır. Sistem Yaklaşımı, sosyal bilimlerin pek çok alanına uyarlanmış; halkla ilişkiler de bu alanlardan biri olmuştur. Sistem Yaklaşımı çerçevesinde halkla ilişkiler alt sistemi, yönetim alt sistemine doğrudan bağlı olarak danışmanlık yaparak, stratejik ilişki/iletişim yönetimini gerçekleştirmektedir. Bir yönetim fonksiyonu olarak halkla ilişkiler, örgütün iletişim sürecini etkin bir şekilde yöneterek, erken uyarı mekanizması işlevini görmektedir. Bu çalışma, Sistem Yaklaşımı ve halkla ilişkiler bağıntısını kurmak suretiyle Türkiye’de halkla ilişkilerin kuramsal gelişimine katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Örgüt Kuramı, Sistem Yaklaşımı, Halkla İlişkiler, Yönetim Fonksiyonu

PUBLIC RELATIONS AS A MANAGEMENT FUNCTION AND THE IMPORTANCE OF PUBLIC RELATIONS IN THE CONTEXT OF THE SYSTEMS APPROACH AS A PART OF ORGANIZATIONAL THEORY

ABSTRACT

The Systems Approach developed as part of Organizational Theory deals with organization-environment interaction. The Systems Approach has been adapted to most social sciences, and public relations has been one of these scientific fields. Public relations subsystem within the scope of the Systems Approach practices strategic relationship/communication management by consulting the management subsystem directly. Public relations as a management function performs an early warning mechanism by managing the organization’s communication process effectively. The article purposes to contribute to the theoretical development of public relations in Turkey by connecting between the Systems Approach and public relations.

Keywords: Organizational Theory, the Systems Approach, Public Relations, Management Function

* Doç. Dr., Gaziantep Üniversitesi İletişim Fakültesi
ORCID No: 0000-0003-2993-0239

** Öğr. Gör., Gaziantep Üniversitesi İslahiye İİBF
ORCID No: 0000-0001-8641-8990

ATIF: Ustakara, F; Yıldız, Y. (2020). “Örgüt Kuramının Bir Parçası Olan Sistem Yaklaşımı Çerçevesinde Bir Yönetim Fonksiyonu Olarak Halkla İlişkiler Ve Önemi”. *Simetrik İletişim Araştırmaları Dergisi*. 1 (4): 180-194.

GİRİŞ

Yirmi birinci yüzyılın ilk çeyreğinde, büyük işletmeler tarafından etkin bir örgüt olmanın ne kadar önemli olduğu kavranmış; örgüt bazlı işbölümünün verimlilikteki rolü anlaşılmıştır.

“Örgüt” sözcüğü, çalışmada anahtar rol üstlenmiş olduğundan, kısaca üzerinde durulmasında yarar görülmektedir. Sözlük anlamına bakıldığında, örgüt¹ “ortak bir amaç için bir araya gelmiş kişilerin oluşturdukları birlik, kurum, teşkilat, teşekkül” anlamına gelmektedir (Seyidoğlu, 1999: 456). Örgütlerin ortaya çıkış nedenleri, bireysel olarak başaramadığımız şeyleri gerçekleştirmektir (Can, 1999: 3). Böylece örgüt olmanın, *bir işi başaram süreci için gerekli bir mekanizma* olmaya gönderme yaptığı anlaşılmaktadır.

Örgütü bir sistem olarak ele alma girişimleri, yirminci yüzyılda gelişim göstermiş ve yönetim literatüründe yaygınlık kazanmıştır. Sistem yaklaşımı, bir örgütü/kuruluşu sistem olarak kavrar ve bu sistemin alt sistemlerden oluştuğunu açıklar. Yönetim biliminde gelişen sistem yaklaşımı, sosyal bilimlerin birçok alanına etki etmektedir. Halkla ilişkiler alanında, Grunig ve Hunt (1984), sistem yaklaşımı çerçevesinde, halkla ilişkileri bir örgütsel alt sistem olarak ele almış; daha sonra halkla ilişkilerin kuramsal gelişiminde büyük yankı getiren Mükemmel Halkla İlişkiler Kuramında, mükemmel halkla ilişkiler departmanlarının açık sistem içinde örgütlendiğinden bahsedilmiştir (Grunig, 1992). Türkiye’deki halkla ilişkiler kaynaklarında da (örneğin; Sabuncuoğlu, 2001; Görpe, 2001; Yavuz, 2006; Tarhan, 2008; Budak ve Budak, 2010; Ustakara, 2015) sistem yaklaşımına yer verilmiş; ancak sistem yaklaşımı alanında daha kapsamlı irdelemelerin yapılması gerektiği anlaşılmıştır.

Bu çalışmada, Örgüt Kuramının kategorik alt dallarından biri kabul edilen Sistem Yaklaşımı ve yine Örgüt Kuramını yakından etkileyen halkla ilişkiler ilişkilendirilerek ele alınmıştır. Sosyal bilimlerin çoğu dalında kavramsal çerçevede incelenen Örgüt Kuramı, bir bakıma örgütlerin davranışlarını; örgüt, örgütler arası ve örgütler üstü analiz düzeylerinde araştırarak; hayatımızın her alanında yer alan örgütleri anlamamızı amaç edinir (Yalçınkaya ve Türker, 2016: 519). Bu anlama çabası, doğrudan Örgüt kavramını konu edindiği kadar onunla ilgili görülen, etkileyen ve kendisine bağlı olarak süreç içinde ortaya çıkan pek çok sosyal bilim kavramının da anlaşılmasını zorunlu kılar. Disiplinler arası bir yönelime sahip

¹ Temel başvuru kaynağında, örgüt sözcüğü birincil anlamıyla “ortak bir amacı veya işi gerçekleştirmek için bir araya gelmiş kurumların veya kişilerin oluşturduğu birlik, teşekkül, teşkilat”; ikincil anlamıyla “bir kuruluşa bağlı alt bölümlerin bütünü” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2020). Bir başka sözlükte, “bir iş gerçekleştirmek için, ortak amaçla bir araya gelmiş kişilerden oluşan birlik, teşkilat” (Çelikkanat, t.b.: 225) olarak TDK tanımındaki birincil anlamıyla oldukça benzer şekilde ifade edilmektedir.

olan çalışma, iki temel bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, Örgüt Kuramını ve Sistem Yaklaşımını geniş bir çerçevede ele almaktadır. Buradaki bilgiler, ikinci bölümü anlamlandırmak açısından önemli bir içeriğe sahip olmaktadır. İkinci bölüm, bir yönetim fonksiyonu olarak halkla ilişkileri Sistem Yaklaşımı bağlamında değerlendirmektedir. Bu çalışma, Türkiye’de halkla ilişkilerin kuramsal gelişimi açısından daha kapsamlı irdelemeye ihtiyaç duyulan Sistem Yaklaşımı ve halkla ilişkiler bağıntısını ele alması yönüyle önem taşımaktadır.

1. ÖRGÜT KURAMI VE SİSTEM YAKLAŞIMI

1. 1. Örgüt Kuramına Genel Bir Bakış

Yaygın ve genel kabul gören bir tanıma göre örgüt; işbölümü, işlevlerin belirlenmesi, yetki ve sorumlulukların basamaklaştırılması yoluyla, açıkça belirlenmiş ortak bir amacın gerçekleştirilmesi için belli sayıdaki şahısların (iki veya fazlası) faaliyetlerinin akılcı bir biçimde koordine edilmesini ifade eder (Schein, 1976: 11). Literatürde yapılan diğer pek çok tanım da amaç, birey, yapı ve eşgüdüm gibi farklı faktörleri ağırlık merkezlerine alarak benzer içerik taşırlar.

İşletme ve yönetim bilimlerinin ilk kuramsallaşmaya başladığı 19. yüzyıl başlarından itibaren aslında her bir farklı yaklaşım, kendi özelinde örgüt kavramını da tanımlaya gelmiştir. Denilebilir ki, yönetim/işletmecilik yaklaşımları farklılaşırken, örgüt kavramı da farklı açılardan ele alınmış ve nihayetinde günümüzde çoğu sosyal bilimin faydalandığı zengin bir Örgüt Kuramı literatürü oluşmuştur.

Aslında bir bakıma, bilimsel yönetim, yönetsel süreç ve insan ilişkileri gibi yaklaşımlar, “örgütlerin ve yönetimin davranışlarını anlamak ve/veya açıklamak” biçiminde bugün anladığımız anlamda örgüt veya yönetim kuramları olarak değerlendirilemez. Bu çalışmalar, örgüt kuramı ve örgütsel davranış gibi çalışma alanlarının doğmasına katkı sağlayan ve genellikle örgütlerin “kuramını” geliştirmekten çok, verimli ve etkili olmasını sağlayacak bilgi üretimini hedefleyen uygulamaya dönük çalışmalardır (Sargut ve Özen, 2001: 15).

Örgüt Kuramı yaklaşımlarının tarihsel akışına bakılması, konuyu kavramak açısından yararlı olacaktır. F. Winslow, Taylor’un 1911 tarihinde yayınladığı “Bilimsel Yönetimin İlkeleri” adlı eseri, sadece yönetim biliminde klasik yaklaşımı başlatmakla kalmamış; ayrıca, o dönemde diğer yönetsel amaçlar arasında ismi çok ön plana çıkmasa da “örgüt” kavramının da literatüre dahil olmasına yol açmıştır. Fayol ve Weber tarafından da geliştirilen klasik

kuramlar, her ne kadar üretim, verim artışı, iş bölümü ve uzmanlaşma gibi kavramlara ağırlık verseler de, örgüt kavramı da yönetsel ilke ve faaliyetler kapsamında ele alınmıştır.

İşgücü verimliliğinin ve eğitim düzeyinin artması ile birlikte klasik örgüt kuramının ileri sürdüğü katı kurallar ve mekanik örgüt yapısı; örgüt içerisinde iletişimin kolaylıkla yanlış anlaşılmasına ve çatışmaların artmasına neden olmuş; bunun sonucunda Hawthorne araştırmalarında Elton Mayo ve Roethlisberger (daha sonraları ise Rensis Likert), yöneticilerin şimdiye dek ihmal edilmiş olan bireylerin duygusal yönlerine odaklanan teknikler geliştirmesi gerektiğini öne sürmüşlerdir. Amaç, biçimsel örgüt içerisinde yer alan biçimsel olmayan insan gruplarının rolünün keşfedilmesi ve biçimsel-biçimsel olmayan örgüt yapısı arasındaki dengenin korunmasıdır. Yani örgütsel kuramdaki yeni bakış, temelini, işgücünün duyguları, tutumları, inanışları, algılamaları, duygusallığı gibi organizasyonda beklenmeyen sonuçlarının farkına varılmasından almaktadır (Bayramoğlu, 2016: 53-54). Bu özelliğinden hareketle Beşeri İlişkiler Yaklaşımı olarak da adlandırdığımız Neo-klasik Yaklaşım, belki de “insan” unsurunu ön plana çıkarmasından dolayı Örgüt kavramını daha geniş ve derinlikli olarak ele almıştır denilebilir.

İnsan-çevre ya da örgüt-çevre ilişkisini asıl inceleme alanı olarak ele alan Modern Örgüt (Yönetim) kuramları ise hem Sistem Yaklaşımı aracılığıyla parça-bütün ilişkisi ve örgütlerde iç-dış çevre kavramlarını, hem de Durumsallık (Koşul Bağımlılık) Yaklaşımı ile belirsizlik, neden-sonuç ilişkisi ve örgütsel çok boyutlu uyum gibi farklı tartışma alanlarını literatüre kazandırmışlardır.

Tarihsel olarak bakıldığında halkla ilişkiler ve örgütsel iletişimin gelişmesinde klasik ve insan ilişkileri kuramlarının az da olsa etkisinin olduğu varsayılmaktadır. Ancak, modern örgüt kuramlarının ise halkla ilişkiler ve örgütsel iletişimin sosyal yaşamda kabul görmelerinde etkisinin küçümsenmeyecek oranda fazla olduğu söylenebilir (Ertekin, 2017: 68).

1. 2. Sistem Kavramı ve Sistem Yaklaşımının Genel Çerçevesi

Bugünkü anlamda Sistem Yaklaşımı, ilk olarak 1920’lerde, aslında biyolog olan Ludwig Von Bertalanffy tarafından ortaya atılmıştır. Bertalanffy’nin “Genel Sistem Kuramı”, Sistem Yaklaşımının temelini oluşturur. İlk başlarda askeri ve endüstri alanlarında kullanılabileceği öngörülmüş olsa da, 1950’lerde disiplinler arası bir nitelik taşıdığı belirtilerek, sosyal bilimler alanlarında kullanılabileceği kabul edilmiştir. Geliştirdiği bu yaklaşım, 1960’lı yıllarda ise en itibar edilen örgüt yaklaşımı olarak kabul görmüştür (Akkuş

ve İzci, 2018: 224). 1968 yılında Bertalanffy'nin "Genel Sistem Kuramı" isimli kitabı, Sistem Kuramını detaylı bir şekilde inceleyerek ana hatları ile kuramsal hale getirmiştir.

Yaklaşım, tüm örgütleri beş ana öğeden oluşan bir sistem olarak kabul etmektedir. Bunlar; girdi, süreç, çıktı, dönüt (feedback) ve çevredir (Aydın, 2000: 115). Örgütün sürekli olmasının yanı sıra gelişme ve büyümesini de sürdürebilmesi, sağlıklı ve dinamik bir örgütsel dengenin sağlanması için, yöneticinin örgütle ilgili bütün iç ve dış faktörleri algılayabilmesi, yorumlaması ve uygulamaya dönük sonuçlar çıkartarak bunları örgüt bünyesine uyarlaması gereklidir (Şahin, 2004: 536). Yaklaşım, aynı zamanda kontrol, yapı, amaç, süreç, sibernetik ve ilgili konuları da inceleme alanında ön plana alır. Bir yapı olarak örgütün kendi içinde oluşan sürecin niteliğini belirleyeceği, yapının süreç için bir önkoşul olduğu kabul edilmektedir (Aydın, 2000: 115).

Sistem Yaklaşımının fikir babası olan Bertalanffy, yaklaşımı aslında öncelikli olarak biyoloji ve ilgili bilimler çerçevesinde ele almış; bunun disiplinler arası bir boyut kazanması ise kuramsal alanın genişlemesine yol açmıştır. Farklı alan ve organizasyonlar kapsamında Sistem Yaklaşımının ele alınması, "Sistem" kavramının kategorik bir şekilde incelenmesine; haliyle sistemin alt başlıklar şeklinde incelenmesine de yol açmıştır. Bunlar arasında yaygın ve kabul gören sistem alt başlıklarına baktığımızda;

* Üretim alt sistemleri; sistemin temel amaçlarını gerçekleştiren alt sistemler olarak üretim ve hizmet faaliyetlerini yerine getirirler. İşletmeler veya kurumlar, genellikle bu alt sistemlerin yaptıkları faaliyetlerle adlandırılırlar. Bu alt sistemlere teknik alt sistemler de denilmektedir.

* Destek alt sistemleri; bu alt sistemler, üretim veya hizmetin yerine getirilebilmesi için gerekli malzemeleri, araç ve gereçleri sunan alt sistemlerdir. Örnek olarak, satın alma departmanı, bir kuruluşta destek alt sistemi olarak görev yapmaktadır.

* Varlık koruma alt sistemleri; işgören bulma, işgörenin eğitimi, değerlendirilmesi, ödüllendirilmesi, motive edilmesi vb. faaliyetlere odaklanmış alt sistemlerdir. İşten daha çok işi yapanlara yönelik çalışan bir alt sistemdir.

* Uyumlayıcı alt sistemler; örgütün nasıl olduğu ile ilgilenen bu alt sistemde, sistemin iç yapısı ile ilgilenilir. Sistemin nasıl olması gerektiği üzerinde durulmaz. Bu alt sistemin çevre ile ilgilenmemesi, gelişmelerin takip edilmemesine ve sistemin değişimlere ayak uyduramamasına neden olabilir.

* Yönetmel alt sistemler; bu alt sistemler de, diğer alt sistemlerin koordinasyonundan denetlenmesine kadar geçen süreçteki işlerden sorumludurlar. Örgütün stratejik hedeflerinin belirlenmesi, karar alma ve alınan kararların ne kadar katılımcı olacağı ve benzeri görevler de

yine yönetsel alt sistemin yetkisindedir. Tüm alt sistemlerin uyumlu çalışabilecekleri bir ortamın oluşturulması da yine yönetsel alt sistemin sorumluluğundadır. Bu nedenle diğer alt sistemlerle arasında hiyerarşik bir ilişki söz konusudur (Tortop, İspir ve Aykaç, 1999: 233-234).

Sistem Yaklaşımı bağlamında “açık sistem” ve “kapalı sistem” kavramları önem taşıdığından, bahsi geçen kavramların da buraya alınması gerekir. Sistemler; içinde buldukları çevre ile ilişkide bulunan sistemler (açık sistem) ve içinde buldukları çevre ile ilişkide bulunmayan sistemler (kapalı sistem) olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Kapalı sistemler, çevrelerinden etkilenmeyen, diğer bir deyişle girdi almayan sistemlerdir. Açık sistemler ise, sürekli olarak çevrelerinden girdi almakta ve dinamik bir denge içinde faaliyette bulunmakta; çevrelerinde oluşan değişimlere göre iç bünyelerinde de değişiklikler yaparak dengelerini korumaktadırlar. Bu bağlamda açık sistemlerde sürekli olarak girdi – değişim – çıktı ilişkisi söz konusu olmaktadır (Perker ve Akıncıtürk, 2012: 197-198). Açık ve kapalı sistem tanımlarından hareketle, gerekli değişimler açısından açık sistemlerin makul sayıldığı; kapalı sistemlerin kuramsal olarak idealize edilmeyen sistemler olduğu görülmektedir.

Yukarıdaki bilgilerle örtüşerek, Bertalanffy de “Genel Sistem Kuramı” kitabında, Sistem Kuramının açık sistem yaklaşımını benimsediğini belirtmiştir. Bu yaklaşımın temel vurgusu ise, yaşayan organizmanın kendisini oluşturan parçalardan bir bütün oluşturduğudur. Buna göre, organizma, dışarıdan enerji ve bilgi olarak açık bir sistem içerisinde yaşamını sürdürmektedir. Bu organizma, dış çevredeki değişikliklerden etkilendiği gibi, kendisi de değişikliklere yol açabilecek; bu sayede bir süre sonra dinamik dengeye ulaşabilecektir. Organizma için yapılan bu tanımlamanın işletme organizasyonları için de geçerli olduğunu söylemek mümkündür (Çınaroğlu ve Avcı, 2013: 85). Dolayısı ile açık sistem yaklaşımı, sadece parça-bütün ilişkisini konu edinmekle kalmamış; diğer yandan kuram, ağırlıklı olarak örgüt-çevre ilişkisi çerçevesinde de şekillenmiştir.

1.3. Sistem Olarak Örgütler

Sistem Yaklaşımı açısından, daha önce de ifade edildiği gibi bir sistemi belirleyen beş temel eleman söz konusudur. Bunlar; girdiler, yapı/dönüşüm, çıktılar, geri besleme ve çevre olarak sıralanır. Örgütler açısından girdiler, örgütün türüne göre, makine, personel, finansal veya bilgi kaynakları olabilir. Çıktılar ise personel, finansal ve bilgi kaynak verimlilik düzeyleri olabilmektedir. Dönüşüm süreci, yönetimin; organizasyonun prosedürlerini uygulayarak bu girdileri mal ve hizmet şekline dönüştürmesidir. Çıktılar, örgüt tarafından üretilen mal ve hizmetlerdir. Geri besleme, çıktılarından sağlanan bilgi yardımıyla girdilerin

yeniden düzenlenmesidir. Çevre ise, işletmenin içinde yer aldığı sosyal, ekonomik, politik değerlerdir (Tecim, 2004: 86).

İşletme ve örgütlerin stratejik ve fonksiyonel açıları kapsayan spesifik sistem düşüncesi uygulamaları ise aşağıdaki şekilde özetlenebilir (Şenaras ve Sezen, 2017: 53):

*** Strateji ve politika**

Sistem düşüncesi strateji oluşturulması ve test edilmesi için geniş kullanım alanlarına sahiptir. Bu, hükümet ve endüstrinin (örneğin; sağlık sistemi, iletişim, düzenleme gibi) stratejik (üst düzey) karar seviyelerinde meydana gelir.

*** Orta Düzey İşlemler ve Tasarım**

Sistem düşüncesi aynı zamanda operasyonlar ve tasarım alanında (taktik, orta düzey) da geniş kullanım alanına sahiptir. Geleneksel olarak, imalat sistemleri önemli uygulama alanına sahiptir. Sağlık, iletişim ve lojistik gibi hizmet sektörlerinde sistem düşüncesi ve modelleme uygulamaları son zamanlarda sıklıkla kullanılmıştır. Bazı spesifik uygulamaları aşağıdaki gibidir:

- Yeni ürün ve servis geliştirilmesi
- Tedarik zinciri yönetimi
- Kurumsal kaynak planlaması (ERP)
- Ağ tasarımı ve yönetimi
- İşlevsel modelleme

Yukarıda bahsedilen alanlara ek olarak, sistem yaklaşımı, finans, pazarlama, bilgi teknolojileri, insan kaynakları ve üretim yönetimi gibi işlevsel alanlara da uyarlanmaktadır (Şenaras ve Sezen, 2017: 53).

Sistem Yaklaşımının Örgüt Kuramına katkılarına değinmek, çalışmaya derinlik katacaktır. Sistem Yaklaşımı, öncelikli olarak; örgütler ile ilgili var olan sorunların anlaşılabilmesi için sistemin ve çevresinin tamamının bir bütün olarak incelenebilmesini literatüre kazandırmıştır (Kurbanoğlu, 1993: 37). Bu bütüncü görüş, sistemin bir bütün olarak ele alındığı, alt - sistemlerin sinerji yaratacak bir şekilde oluşturulduğu düşüncesi şeklinde özetlenmektedir (Koçel, 2005: 255). Sistem yaklaşımını diğer yaklaşımlardan ayıran bir diğer önemli özellik de, Sistem Yaklaşımının bütünü oluşturan alt parçaları, bunların birbirleri ile olan ilişkilerini bir arada incelemesidir (Tecim, 2004: 80). Diğer taraftan *alt sistem, üst sistem, sinerji, atomistik ve holistik bakış, geri bildirim ve entropi* gibi pek çok kavram da, Sistem Yaklaşımı ekseninde literatüre kazandırılmış veya sosyal bilimler literatüründe geniş inceleme alanlarına kavuşmuşlardır.

Sistem Yaklaşımına yönelik eleştirilere kısaca yer verilecek olursa, yönetim bilimi alanındaki görüşlerden yararlanılabilir. Tortop ve arkadaşları, sistem yaklaşımının aslında bir kuram oluşturmadığını; ancak kavramsal bir çerçeve olduğunu; yaklaşımdaki kavramların bazı kuramsal yaklaşımları açıklamakta yetersiz ve kısıtlı olduğunu; yaklaşım için gerekli olan iyi yetişmiş yöneticilerin bulunamaması ve bu yöneticilerin ekip çalışmasının gereklerini yerine getirmemelerinin de bu yaklaşımın uygulanmasını başarısız kılacağını dile getirmişlerdir (Tortop, İspir ve Aykaç, 1999: 243). Bununla birlikte, Sistem Yaklaşımı, Örgüt Kuramının önemli bir ögesi olarak sosyal bilimlerin kuramsal gelişimine katkı sağlamaktadır.

2. HALKLA İLİŞKİLER VE SİSTEM YAKLAŞIMI

2.1. Bir Yönetim Fonksiyonu Olarak Halkla İlişkiler

Halkla ilişkilerin içerdiği anlama yönelik tanımlamalardan birinde Hutton (1999: 211), halkla ilişkileri, “stratejik ilişki yönetimi” olarak nitelemektedir. Grunig ve Hunt (1984: 6), “bir örgüt ile kamuları² arasındaki iletişimin yönetimi” olarak kapsayıcı bir tanım geliştirmektedirler. Halkla ilişkiler bağlamındaki çalışmalar, “ilişki/iletişim³ yönetimi” olarak değerlendirilmektedir. Bir bilim, sanat, süreç ve meslek (Geçikli, 1999: 251) olarak kavranan halkla ilişkiler, süreç olması nedeniyle durağan değil, sürekli bir işlevselliğe sahiptir. Buna göre, halkla ilişkiler, örgütün yönetsel süreçlerinin bir parçası olarak görülmektedir.

Kapsamlı araştırması sonrasında, oluşturduğu halkla ilişkiler tanımında, Rex Harlow (1976: 36), halkla ilişkilerin “bir yönetim fonksiyonu” olduğunu aktarmaktadır. Bununla aynı eksende, Cutlip ve arkadaşları (1994: 6), halkla ilişkileri, “bir örgüt ile başarı veya başarısızlığının kendilerine bağlı olduğu kamuları arasındaki karşılıklı çıkara dayalı ilişkileri kuran ve sürdüren yönetim fonksiyonu” olarak tanımlamaktadır. Harlow ile Cutlip ve arkadaşlarının tanımlarından, halkla ilişkilerin *örgütün üst yönetimine bağlı yönetsel bir süreç* olduğu net bir şekilde kavranmaktadır.

Örgütler, kamularla stratejik ilişki/iletişim inşasına yönelirken, bu süreci çeşitli halkla ilişkiler uygulamalarıyla gerçekleştirmektedirler. Kalender (2008: 30-37), halkla ilişkilerin

² Kamu(lar), halkla ilişkiler literatüründe, “örgütün/kuruluşun iletişim kurmaya yöneldiği hedef grup(lar)” olarak kabul görmektedir. Kamu sözcüğünü, ilk kez kullanan halkla ilişkilerin meslekleşmesinde öncü rolü üstlenen Edward Bernays’tır (kavramın kapsamlı düzeyde açıklaması için bkz. Bernays, 1935: 82).

³ Verçiç ve arkadaşları (2001: 379), yapmış oldukları araştırma sonucunda, halkla ilişkiler ile ilgili anahtar terimlerde “ilişki” ve “iletişim” sözcüklerinin en yüksek değerlere sahip iki sözcük olduğuna vurgu yapmaktadırlar. Her iki sözcüğün farklı kullanıcılar tarafından birbirinin yerine kullanıldığı açık bir şekilde görülmektedir.

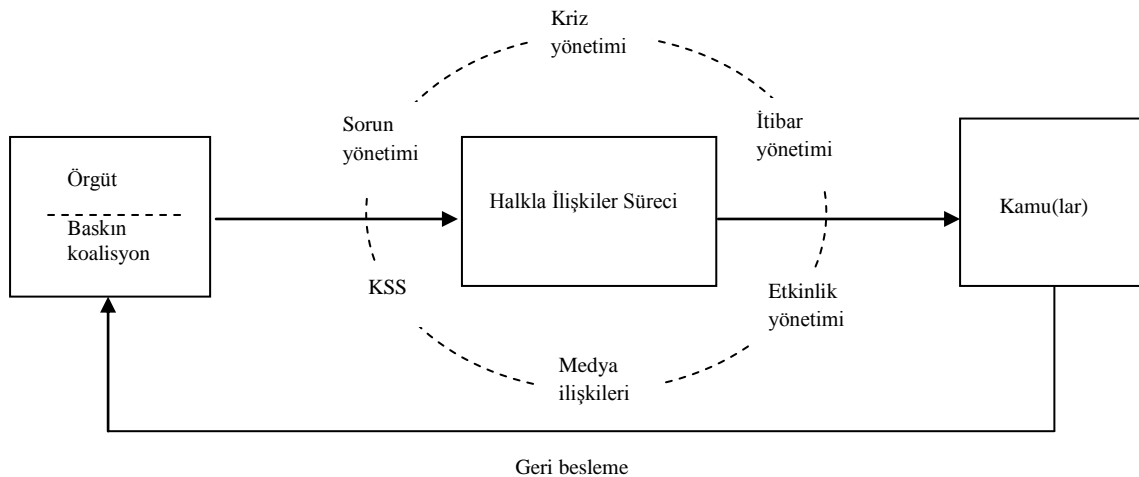
uygulama alanlarını medya ilişkilerinden konu/sorun yönetimine, kriz yönetiminden kurumsal sosyal sorumluluğa değin on dört başlık altında toplamaktadır. Halkla ilişkilerin bu kadar geniş uygulama alanına sahip olması, işlevselliğinin boyutunu açık bir şekilde göstermektedir.

Bir örgütte karar alan üst yönetim, örgütün yönetsel sürecine tamamen hâkim olmaktadır. Mükemmel Halkla İlişkiler Kuramcıları, bir örgütte stratejik kararları alan ve stratejik kamuları belirleyen örgüt üyeleri için *baskı koalisyon* terimini kullanmaktadır (Grunig, 1992: 23-24). Bir örgütteki halkla ilişkiler yönetimi baskın koalisyona dâhil edilirse, halkla ilişkiler birimi tanımlarda geçen yönetim fonksiyonu vasfını gerçekleştirerek, örgüt yönetimine büyük katkı sağlamış olacaktır. Halkla ilişkiler işlevselliği, öncelikle örgütlerde halkla ilişkiler biriminin olmasına bağlı görünmekte; buna ek olarak, halkla ilişkiler yönetiminin üst yönetime doğrudan danışmanlık yapmasını gerekli kılmaktadır.

Örgütlerde halkla ilişkiler birimleri, sorunları ve kamuları belirleyerek, yönetime danışmanlık yapmak suretiyle gerekli halkla ilişkiler uygulamalarını yönetsel sürece yansıtır; örgütün kamularla etkileşimini etkin düzeyde gerçekleştirmesini sağlarlar. Böyle bir örgütsel yönetim sürecinde, halkla ilişkiler stratejik ilişki/iletişim yönetimi olarak işler. Bir başka deyişle, yönetsel kabiliyetini arttırarak örgüt yönetiminin stratejik kararlarına tesir eder ve proaktif bir yönelime bağlı olarak, medyanın gücünden yararlanır; kamuoyu nezdinde örgütün itibarını yükseltir; sorunları etkin şekilde yöneterek krizlere dönüşmesini önler; krizlerin en az hasarla atlatılmasını sağlar.

Halkla ilişkiler çalışmalarını, örgütün kamularıyla ilişkisinin/iletişiminin yönetimini sağlayan stratejik bir yönetim fonksiyonu olarak değerlendirmek mümkündür. Bütün bu bilgiler bileşiminde, halkla ilişkileri stratejik bağlamda ele aldığımızda, aşağıda yer alan bir şekil aracılığıyla halkla ilişkiler sürecini açıklamak olası görünmektedir.

Şekil 1. Bir Yönetim Fonksiyonu Olarak Halkla İlişkiler Ve Halkla İlişkiler Süreci



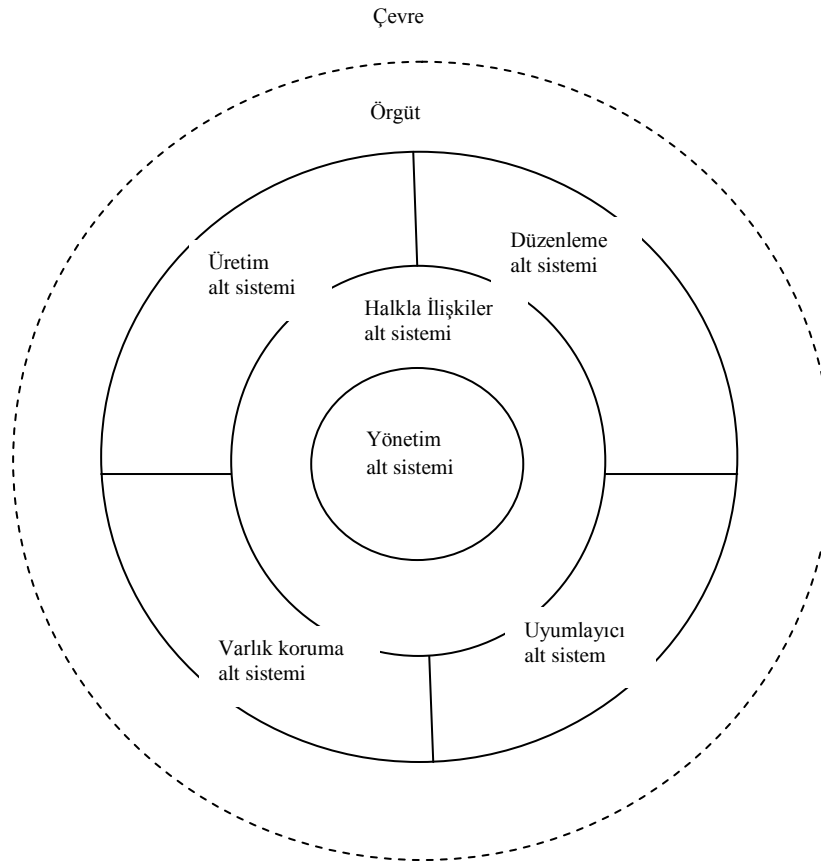
Yukarıda şematik olarak çizilen şekil, örgüt yönetiminde baskın koalisyona dâhil olan halkla ilişkiler yönetiminin örgütün kamularla etkileşimindeki yönetsel süreci göstermektedir. Halkla ilişkiler birimi, çevreyi taramak suretiyle sorunları/gündemleri saptayarak kamularla iletişim sürecini yönetir. Kamularla gerçekleşen halkla ilişkiler sürecinde geri beslemeler değerlendirmeye alınarak, örgüt yönetiminin kararları yönlendirilir. Böylece örgüt yönetimi, halkla ilişkiler sürecini stratejik olarak yönetir (bkz. Şekil 1).

2.2. Sistem Yaklaşımı Çerçevesinde Halkla İlişkiler

Halkla ilişkiler literatüründe, Sistem Yaklaşımı ve halkla ilişkiler bağıntısı, Grunig ve Hunt (1984) tarafından *Managing Public Relations* adlı eserde kurulmaya başlanmıştır. Yazarlar, bahsi geçen kitapta halkla ilişkileri örgütsel bir alt sistem olarak göstermişlerdir. Bu eserden sonra, Mükemmellik Kuramını oluşturan Grunig ve arkadaşları (1992), açık sistem yapıları örgütlerde halkla ilişkilerin görevini en etkin düzeyde gerçekleştirebileceğini belirtmektedir.

Sistem kavramına yeniden özlü bir şekilde bakılarak, Sistem Yaklaşımı ve halkla ilişkiler bağıntısını kurmak, bu bölümü daha kapsamlı hale getirecektir. Sistem kavramı, genel anlamıyla, *kendi aralarında anlamlı ilişkiler bütünü veya bir aradaki işlevler dizini* olarak tanımlanabilir (Yoldaş, 2004: 62). Sistem kavramı, bir bütünü anlatmakta; bütünün parçaları alt sistemleri oluşturmakta ve bunlar arasında dinamik ilişkiler kurulmaktadır (Sabuncuoğlu, 2001: 11). Grunig ve Hunt (1984), aşağıdaki şekilde rahatlıkla görüleceği üzere, halkla ilişkileri yönetimin bir alt sistemi olarak kurgulamaktadırlar.

Şekil 2. Örgütsel Bir Alt Sistem Olarak Halkla İlişkiler



Kaynak: Grunig ve Hunt, 1984: 9

Yukarıdaki şekilde görüldüğü üzere, halkla ilişkiler bütün alt sistemler ile ilişkili ve yönetim alt sistemine doğrudan bağlı bir alt sistem olarak gösterilmektedir. Bu perspektifte, örgütsel bir alt sistem olarak halkla ilişkilerin işlevsel boyutu güçlü hale getirilmektedir (Ustakara, 2015: 55).

Açık sistemler, sistemin dış çevresinden girdiler almakta ve çıktılarla yanıt vererek, bundan kendisi etkilendiği gibi, toplumsal çevreyi etkilemektedir (Yoldaş, 2004: 18). Şekilde açıkça ortaya çıktığı üzere, halkla ilişkiler yönetimi, üst yönetime toplumsal çevreden gelen geribildirimleri açıklayarak ve diğer birimler ile sürekli etkileşimde bulunarak danışmanlık görevini üstlenir. Tarhan'ın belirttiği gibi (2008: 125), bir örgütte halkla ilişkiler birimi, çevrede gerçekleşen veya gerçekleşebilecek değişikliği erken uyarı sistemi işlevselliğiyle hızlı bir şekilde değerlendirerek üst yönetime bildirmesiyle krizlerin önüne geçilmesini sağlayabilmektedir.

Baskın koalisyon, genellikle açık, simetrik bir sistemin gücünü tehdit ettiğine inanır (Grunig ve Grunig, 1992: 300). Buna bağlı olarak, birçok örgüt yönetimi, kapalı sistem

yaklaşımıyla hareket ederek halkla ilişkiler işlevselliği ile çelişkili bir kısır döngüye girer (Ustakara, 2015: 56). Birçok örgüt yönetimi, örgütte halkla ilişkiler birimine yer vermeyerek ya da bir birim oluşturulsa dahi halkla ilişkiler birimine yönetsel güç fırsatını tanımayarak, erken uyarı mekanizmasından yararlanamamakta; sorunları ve stratejik kamuları saptayamamakta ve bunun bedelini ağır ödemektedir.

Sistem Yaklaşımı çerçevesinde, bir yönetim fonksiyonu olarak halkla ilişkiler, yönetim alt sistemine bağlı olarak baskın koalisyonda yer aldığına, diğer alt sistemlerle etkileşimli bir alt sistem olarak erken uyarı mekanizmasını devreye geçirir ve stratejik kamulardan gelen tepkiler doğrultusunda sorunları/gündemleri zamanında saptayarak çatışmaların krizlere dönüşmesini engeller.

Sonuç

Örgüt Kuramı, işletme ve yönetim bilimi alanında gelişerek yaygınlık kazanmış ve Sistem Yaklaşımı, Örgüt Kuramının bir ögesi olarak sosyal bilimler alanında pek çok alana uyarlanmıştır. Örgüt-çevre etkileşimini konu alan Sistem Yaklaşımı, örgütü bir sistem olarak tasarlamakta ve örgütün birçok alt sistemden oluştuğunu varsaymaktadır.

Halkla ilişkiler, Sistem Yaklaşımı çerçevesinde ele alındığında, doğrudan yönetim alt sistemine bağlı ve örgütte stratejik kararları belirleyen baskın koalisyonun bir üyesi olarak stratejik kamularla örgütün ilişkisini/iletişimini yönetir. Açık sistem yapısına sahip bir örgütte halkla ilişkiler alt sistemi, çevreden gelen iletişim girdilerini değerlendirerek, yönetime danışmanlık yapmakta ve yönetimin kararlarında çevrenin beklentilerinin karşılanmasına çaba göstermekte; bunun sonucunda, yönetimin çıktılarını çevreye göndermektedir. Halkla ilişkiler, bu işlevselliğiyle örgüt-çevre etkileşimini karşılıklı çıkarlar ekseninde organize etmektedir.

Sistem Yaklaşımı, halkla ilişkilerin kuramsal gelişiminde önemli bir uğraktır. Stratejik ilişki/iletişim inşasına yönelik ve bunu sürdüren halkla ilişkiler, örgütlerin önemli bir yönetim fonksiyonudur. Sistem Yaklaşımı, halkla ilişkilerin işlevselliğini göstermek bağlamında yarar sağlamaktadır. Ülkemizde halkla ilişkiler üzerine çalışan akademisyenlerin, Türkiye’de halkla ilişkilerin kuramsal gelişimine katkı sağlamak açısından Sistem Yaklaşımı ve Sosyal Kuram gibi kuramsal artalandan yararlanarak sosyal bilimlere halkla ilişkiler ile ilişkilendirmeleri önerilmektedir. Bu türden çalışmalar, örgüt yönetimleri ve örgütlerdeki halkla ilişkiler birimleri için yol gösterici birer rehber niteliğini taşıyacaktır.

KAYNAKÇA

- Akkuş, B.; İzci, N.A. (2018). "Sistem Yaklaşımı, Kavramları ve Yönetim". *Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 7: 223-237.
- Aydın, M. (2000). *Eğitim Yönetimi*. Ankara: Hatiboğlu Yayınevi.
- Bayramoğlu, G. (2016). "Karmaşıklık Paradigması Işığında Örgüt Teorilerinin Yeniden Değerlendirilmesi". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 35: 49-63.
- Bernays, E. L. (1935). "Molding Public Opinion". *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*. 82-87.
- Budak, G.; Budak, G. (2010). *İmaj Mühendisliği Vizyonundan Halkla İlişkiler*. İzmir: Barış Yayınları Fakülteler Kitabevi.
- Can, H. (1999). *Organizasyon ve Yönetim*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Cutlip, S. M.; Center, A. H.; Broom, G. M. (1994). *Effective Public Relations*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Çelikkanat, D. (Haz.) (t.b.). *Pratik Türkçe Sözlük*. İstanbul: Gün Yayıncılık.
- Çınaroğlu, S.; Avcı, K. (2013). "Yönetim Biliminde Sistem Yaklaşımı ve Sağlık Alanı Özelinde Bir Değerlendirme". *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 17 (1): 83-101.
- Ertekin, İ. (2017). "Klasik Örgüt Kuramları". *Journal of Emerging Economies and Policy*. 2 (2): 64-73.
- Geçikli, F. (1999). "Süreç Bilim, Meslek ve Sanat Olarak Halkla İlişkiler". *İÜ İletişim Fakültesi Dergisi*. 9: 251-263.
- Görpe, S. (2001). *Halkla İlişkiler Kavramları*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Yayınları.
- Grunig, J. E.; Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. Belmont CA: Thomson Wadsworth.
- Grunig, J. E. (1992). "Communication, Public Relations, and Effective Organizations: An Overview of the Book". *Excellence in Public Relations and Communication Management*. (Ed. J. E. Grunig). Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 1-28.
- Grunig, J. E.; Grunig, L. A. (1992). "Models of Public Relations and Communication". *Excellence in Public Relations and Communication Management*. (Ed. J. E. Grunig). Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 285-325.
- Harlow, R. (1976). "Building a Public Relations Definition". *Public Relations Review*. 2 (4): 34-42.

- Hutton, J. G. (1999). "The Definition, Dimension, and Domain of Public Relations". *Public Relations Review*. 25 (2): 199-214.
- Kalender, A. (2008). "Halkla İlişkiler: Kavramlar, Tanımlar ve Uygulama Alanları". *Halkla İlişkiler*. (Ed. A. Kalender ve M. Fidan). Konya: Tablet Yayınları, 11-47.
- Koçel, T. (2005). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Arıkan Yayıncılık.
- Kurbanoglu, S. S. (1993). "Sistem Yaklaşımı ve Kütüphanecilik Bilimi". *Türk Kütüphaneciliği Dergisi*. 7 (1): 33-40.
- Perker, Z.S., Akıncıtürk, N. (2012). "Sistem Yaklaşımı Bağlamında Geleneksel Anadolu Konutunun Güne Uyarlanmasını Etkileyen Üst Sistemler ve Sistemler Arası Etkileşime İlişkin Bir İrdeleme". *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. Yaz-2012. 11 (41): 195-213.
- Sabuncuoğlu, Z. (2001). *İşletmelerde Halkla İlişkiler*. Bursa: Ezgi Kitabevi Yayınları.
- Sargut, A. S.; Özen, Ş. (2001). "Örgüt Kuramlarına Genel Bir Bakış: Karşılaştırmalı Bir Çözümleme". *Örgüt Kuramları*. (Der. A. S. Sargut ve Ş. Özen). Ankara: İmge Kitabevi, 11-34.
- Schein, E. H. (1976). *Örgüt Psikolojisi*. (Çev. A. Sağıtör ve Ş. Özalp). Eskişehir: Eskişehir İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayınları.
- Seyidoğlu, Halil (1999). *Ekonomik Terimler Ansiklopedik Sözlük*. İstanbul: Güzem Can Yayınları:
- Şahin, A. (2004). "Yönetim Kuramları ve Motivasyon İlişkisi". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Ocak 2004, Sayı: 11: 523-547.
- Şenaras, A. E.; Sezen, H. K. (2017). "Sistem Düşüncesi". *Journal of Life Economics*. 4 (1): 39-58.
- Tarhan, A. (2008). "Halkla İlişkiler Modelleri". *Halkla İlişkiler*. (Ed. A. Kalender ve M. Fidan). Konya: Tablet Yayınları, 121-144.
- Tecim, M, V. (2004). "Sistem Yaklaşımı Ve Soft Sistem Düşüncesi". *D. E. Ü. İ. İ. B. F. Dergisi*. 19 (2): 75-100.
- TDK (Türk Dil Kurumu) (2020). Sözcük arama: "örgüt", <https://sozluk.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 05.05.2020
- Tortop, N.; İspir, E. G.; Aykaç, B. (1999). *Yönetim Bilimi*. Ankara: Yargı Yayınevi.
- Ustakara, F. (2015). "Ağ Teknolojisinin Gelişimiyle Kamuların Halkla İlişkiler İşlevselliğine Yönelik Algıları: Gaziantep Araştırması". *E-Journal of New Sciences Academy*. 10 (2): 51-68.

- Verčič, D.; van Ruler, B.; Bütschi, G.; Flodin, B. (2001). "On the Definition of Public Relations: A European View". *Public Relations Review*. 27 (4): 373-387.
- Yalçınkaya, A.; Türker, Y. (2016). "Türk Yönetim/Örgüt Yazınında Örgüt Kuramı Çalışma Alanı: 2002-2013 Yılları Arası Bir Değerlendirme". *Ege Akademik Bakış Dergisi*. 16 (3): 519-530.
- Yavuz, C. (2006). *Halkla İlişkiler*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yoldaş, Y. (2004). *İşlevsel-Yapısal Sistem Kuramı*. Ankara: Roma Yayınları.