

## İŞLETMELERDE SOSYAL SORUMLULUK VE ETİK

**Öğr. Gör.Gülsün İŞSEVEROĞLU**

*Uludağ Üniversitesi, Mustafakemalpaşa Meslek Yüksekokulu, MUSTAFAKEMALPAŞA*

### GİRİŞ

Bir bireyin hayatını idame ettirebilmesi için faaliyette bulunduğu işe, onun mesleği diyoruz. Meslek denildiğinde hatta iş ahlakı denildiğinde akıllara hemen ekonomik faaliyetler gelmektedir. Ekonomik faaliyetler de bünyesinde pek çok mesleği barındırmaktadır.

Ekonomik hayatın sistematikleşmesi, etik bir anlayışa sahip olması ve bunu sürdürmesi, bireylerin bir ahlak boşluğu içerisinde yaşamaktan kurtulması son derece önemlidir. İş ortaklarına sorumluluk ve yükümlülüklerini açık bir şekilde ifade eden kuralların var olması gerekmektedir. Ahlak kendiliğinden doğup büyüyemez. “Ahlak, ahlakı tatbik edecek grubun eseridir.” (Karasan;1949, s.24) Etik değerlerdeki fakirlik grubun birliğine zarar verir, grubun dağılmasının nedeni olur. Bu nedenle hastalığın gerçek ilacı ekonomik ortamda meslek gruplarına bu değerleri kavratmaktır.

İster geniş, ister dar olsun her sosyal grup kendine özgü bir ahlak disiplinine ihtiyaç gösterir. Bireyler sosyal çıkarları ya fark etmez yada isteksizce fark eder. Çünkü sosyal çıkarlar onun şahsi çıkarlarının dışındadır. Disiplin bireye sosyal olma bilincini sağlayan kurallardan oluşur ve sosyal sistemin devamı ve bekası için kaçınılmazdır. Ancak kurallar sosyal amaçlara ulaşmak için yapılacak işleri göstermezse, bireyin topluma karşı direnmesinin önüne geçilemez. “İçtimai hayat her şeyden önce, birbiriyle ahenkli bulunan emeklerin topluluğu, fikirlerle iradelerin aynı gaye etrafında birleşmesidir.”(E. Durkheim, Çev: M. Karasan;1949, S.29)

Her mesleğin ahlakından bahsetmek imkansızdır. Ortak değerler üzerinde durulabilir ve bunlar iki noktada özetlenebilir. Bunlar;

1)Meslek ahlakının genel özelliği,

2)Her alanda meslek ahlakının kurulması ve işlenmesi için gerekli olan şartlardır.

Bütünü belirli bir mesleği temsil eden etik kurallar vardır. Birbirinden farklı ne kadar meslek varsa o kadarda, etik vardır denebilir. Hatta farklı olmakla da kalmaz, birbiriyle zıtlık içine dahi düşebilirler. Örneğin; bir doktorun görevleri ile tüccarın görevleri farklıdır. Bazen doktorlar bildiği gerçeği gizlemek zorunda da kalabilirler.

Meslek ahlakının ayırt edici özelliği, kamu vicdanının ona karşı gösterdiği ilgisizliktir. Bir mesleki görevi yerine getirmede yapılan hata, söz konusu meslek

çevresinin dışında pek eleştirilmez. Çünkü, herkes o mesleğin gerektirdiği sorumlulukların ne olduğunu tam olarak bilemeyebilir. Örneğin; ticaret ve sanayi çevrelerinde kredi değerliliğini zayıflatan bir fiilde bulunmak itibarı zedeler. Başka bir çevrede ise, mesleki suçlar kamu vicdanını etkilese de önemi, suçların ağırlık derecesine göre değişir.

Zaman içerisinde kültürel, bilimsel, ekonomik ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak meslekler de değişime uğramaktadır. Toplumun büyük bölümünün meslek ahlakıyla ilgilenmemesi toplumda meslek ahlakını oluşturacak ve işlemlerini sağlayacak bir takım meslek gruplarının organize olmasını gerekli kılmıştır. Mesleklerin işlevlerine göre ayrılmaları çok şekilli ahlakın doğmasına neden olmaktadır.

Meslek gruplarının hak ettiği saygınlığa ulaşması için, kendi içinde yönetilmesi, denetlenmesi ve gerektiğinde cezai müeyyidelerinin uygulanması gerekmektedir. Meslekten beklenmeyen davranışları gösterenlerin elimine edilmesi ile kalan bireylerin prestiji artacaktır. Ancak burada bir sorunla da karşılaşabilmektedir. Örneğin; Muhasebecilerin uyması gereken kuralları arasında işini en iyi biçimde yapmak bulunmaktadır. Ancak içinde bulunduğu firmadaki meslek arkadaşlarının bu yetkilerini kaybettiğini veya yaptıkları işi yeterli özenle yerine getirmediğini bilen bir muhasebeci ne yapacaktır? Meslektaşlarına olan bağlılığı nedeniyle susması mı gerekecektir? Veya rakiplerinin işlerini iyi yapmadığını gören bir muhasebeci ne yapacaktır? Eğer böyle bir durumu açıklarsa haksız rekabet sınırları içine girebilir. Dolayısıyla susması mı gerekmektedir? (Mugan;1999,s.10) Bunlar ve benzeri sorular tartışılabilir.

Bir meslek kuruluşu ne kadar iyi organize olmuşsa, vicdanlar üzerindeki etik kontrolleri de o kadar etkili olacaktır. Ve ön önemlisi meslek ahlakı gelişecek ve saygı görecektir. Bazı mesleklerde örneğin, ülkemizde silahlı kuvvetlerde bu olgu gözlemlenebilir.

Son yıllarda yaşanan meslek ahlakındaki dejenerasyon, toplum yapısının gittikçe bozulma eğiliminde olduğunu göstermektedir. Çağdaş toplumların tutulduğu umumi hastalık bu sebepten ileri gelmektedir. Gerçek de, hastalık fikri bir hastalık değildir. Eğer bu gün bir hastalık dan ıstırap çekiliyorsa bunun nedeni, henüz gerekli olan değerlerin yerine oturtulamamış olmasıdır.

Doğru ile yanlış arasında sabit bir sınır yoksa ve başarı etik olmayan hareketleri bağışlatıyorsa bir etik disiplini kurulamaz. Her türlü ekonomik disiplin eksikliği etkisini, ekonomik hayatın ötesinde de gösterir ve bunun sonucu olarak, toplum ahlakında çöküş eğiliminin boyutları büyük olur.

Ekonomik hayatın etik değerlerden uzaklaşması, kamu hayatı için bir tehlike teşkil etmektedir. Sorumluluk bilincinin vicdanlarda yer etmesi için söz konusu değerlerin ısrarla uyanık tutulmaya çalışılması gerekir. Bu da ancak, sorumlulukları hatırlatan organize olmuş bir grubun varlığı ile mümkün olabilir.

## TARİHSEL SÜREÇ

Batı toplumları büyük bir ahlak değişikliği yaşamıştır. Tarihte köleliğin kaldırılmasında Hıristiyan ahlakının ve İncil deki kardeşlik ile ilgili veciz sözlerin etkili olabileceği düşünülse de, Kiliselerin de köleleri olduğu bilinmektedir. Hıristiyanlık “birbirinizi sevin“ diyor ve ardından “köleler efendilerinizi sevin” diyebiliyordu.” XVIII yy’da “İnsan hakları” bildirgesi ile kölelik ortadan kalkmıştır. Ama çok iyi bilinen bir gerçek vardır ki, bu bildirge oluşmadan önce kölelik anlayışı yıkılmıştır. Öyleyse bu anlayışı yıkan neydi?

- Sessiz ahlak! Filozofların belirsiz sözlerinden daha güçlü ve daha etkileyici,

- Farkına varılmaksızın insan haklarına götüren düşünceler,
- Vicdan! Bireyleri ahlaklı davranmaya sevk eden en güçlü kuvvet.

Batıda, dini inançların dominant rolü sanayi devrimiyle önemli ölçüde azalmıştır. 20. Yüzyılın ilk çeyreğine kadar, Batı ülkelerinde egemen olan kapitalist felsefe, ekonomik kalkınma için işletmeleri bir araç olarak görmüş ve kazancın maksimumlaştırılması için, pek çok şey mübah olarak kabul edilmiştir. Örneğin, çalışma koşulları önemsenmemiş, doğal kaynakların hesapsız tüketimi, çevre kirliliği, kalitesiz üretim, yanıltıcı reklamlar göz ardı edilmiştir.

Piyasalarda gizli bir elin dengeyi sağladığına inanan Adam Smith’in ve o dönemdeki bazı liberallerin, uzun dönemde iş hayatında bireylerin belli ölçüde de olsa birbirlerine karşı gayri şahsi davranışlarda bulunmasının olağan olduğunu vurguladıklarını görüyoruz. Örneğin; Poole ifade etmektedir ki, “eğer alacaklı olduğu kimselere karşı vicdanlı yaklaşılsa, onları iflasa zorlayamaz. Oysa uzun vadede en hayırlı davranışları doğuran sonuç fedakar olmayan davranıştır.” (Bozkurt;1996, s. 75)

Ünlü liberallerden Bell ve Weber, insanı metaryalist yaklaşımla bir madde olarak görmüş ve örgütte işçiye herhangi bir değer verilmesine önem vermemiştir.

Bu dönemlerde egemen tarım toplumu gerek bilim alanında gerekse, endüstri alanında etik değerleri göz ardı etmiştir. Daha çok atıl bir hayat anlayışı benimsenmiş mistik duygular egemen olmuştur. “Nitekim, Votaire'den Marks'a tüm aydınlanma düşünürleri, dinin fetişizmden ve boş inançlardan ibaret olduğuna dolayısıyla da, 20. yüzyılda da ortadan kaybolacağına inanmışlardır. Oysa bu yüzyılda insanların ilerleme idealinden dinsel inanca yöneldiğine tanık olunmuştur. Bilime ve akılcı olana duyulan inancın yerini duygusallığa ve akılcı olmayana özellikle değer veren dinsel bir coşku almıştır.“ ( Bozkurt;1996, s. 79) 20. Yüzyılın son çeyreğinde, başta Amerika olmak üzere hemen her ülkede önemli yapısal değişiklikler meydana gelmiştir. Batılı gözlemcilerin büyük bir hayranlıkla idealize ettikleri Japonya mucizesi, Japon’ların milli kimlikleri ve özümstedikleri temel değerlerle açıklanmaktadır. Ekonomik mucizenin özünde Japon’ların kültür miraslarından devraldıkları ve işbirliği içinde eşsiz çalışabilme yetenekleri yatmaktadır.

Amerika ve Avrupa kar maksimizasyonu peşinde koşarken ve “ahlaki değerler adeta bir ayak bağı olarak”( Bozkurt;1996,s.77) görülürken Japon firmaları pazarların stratejik fethini, hedeflerini, firma imkanlarını yalnızca ortaklara daha fazla temettü dağıtabilmek için kullanmamış aynı zamanda, çalışanların çıkarları ve hatta piyasanın talepleri de ön plana alınmıştır. Dengeli ücret sistemi politikaları yanında, bir çok firmada hayat boyu iş garantisi sağlanmıştır. Böyle bir sosyal sorumluluk bilinci moral, motivasyon ve verimliliği yükselten unsurlardan olmuştur.

Japon hükümetlerinin başarıdaki rolü ise, yine sosyal sorumluluk bilincine erişmiş olmalarıyla açıklanabilir. Ülkenin gelişmesi ve kalkınması için temel devlet politikasıyla hareket edilmiş örneğin; araştırma geliştirmeyi yaygınlaştırmak için, vergi indirimleri uygulanmış, devre dışı kalan sanayilerden çıkartılan işçilere eğitim imkanı sağlanmış ayrıca, nakil yardımları yapılmış, özellikle de ilk ve orta öğretim seviyesinde yüksek standartlı eğitim hizmeti sağlanmıştır. Tasarrufların cezalandırıldığı yüksek enflasyon ve yüksek vergilerin kolaycılığına kaçılmamıştır.

Kalkınma için gerekli olan etkinlik, düzenlilik, tutumluluk,enerjik bir atılımcılık, uzun vadeli düşünebilmek gibi olmazsa olmaz değerlerin içinde titiz bir dürüstlük, objektif bir ahlak anlayışı kararlarda adalet ve akılcılık, değişimi kabullenmek gibi sosyal değerler önemli bir yer tutmaktadır.

Doğu Asya ülkelerinden biri ve doğal kaynaklardan, iç pazardan yoksun ufak bir ülke olan Singapur, bu gün belki de dünyanın en güvenli yaşanabilir bir yeri konumundadır. Malay-Çin çatışmaları sonucu 1965 Malezya Federasyonundan koparak Leen Kuan Yew un başkanlığıyla tamamıyla bağımsız bir devlet olmuştur. Lee başkanlığında bir kadro örneğin, temizlik kavramına toplumsal bir olgu olarak bakmıştır. Umumi yerlerde sigara içmekten, sakız çiğnemeye, metroda bir şeyler yemekten yere çöp atmaya, tükürmeye hatta umumi tuvaletleri kullandıktan sonra sifonu çekmeye kadar pek çok konuya eğilmiş, bireylere sorumluluk kazandırabilmek için, ağır cezalar dahi uygulamıştır. Ve belki de en dikkate değer husus, bu gibi suçları işleyenlerin medya kanalı ile kamuoyuna sergileniyor olmalarıdır. Örneğin; Singapur’da hediye alan bir memur bunu bu işle görevli bir devlet dairesine göndermek zorunda ve gönderiyor. Burada hediyeye bir değer biçiliyor ve isterse o memura satılarak bedeli hazineye gelir kaydediliyor. Bürokrat hediyesini satın almak istemezse bunlar açık artırmada halka satılıyor. Rüşvetin ayıbı o kadar büyük ki, 1986 yılında bir araziyi istimlak ettirmemek için rüşvet aldığı iddia edilen Ulusal Kalkınma Bakanı intihar etmiştir. “(Kozlu;1994,s.110)

Öyleyse toplumsal kalkınma için, toplumun çok çalışmanın önemine olan inancı, etik değerlere bağlılığı ve milli gururu ön planda tutması gerekiyor. İster makro düzeyde ele alınsın, ister mikro düzeyde firmalar bazında ele alınsın, etik yapının etkin olduğu bir yerde kolay, kolay güven bunalımı da doğmayacaktır.

Globalleşmeyi, merkezîyetçi toplumların çözülmesi izlemiştir. Uluslararası rekabetin artması, toplumsal farklılaşmanın ivme kazanması ile, çalışma hayatında moral değerler bir ihtiyaç olarak kendini göstermiştir. Özellikle Amerika gibi bir devlet, Doğu Asya ülkelerinden özellikle Japonya karşısında dezavantajlı hale gelince kendine çekidüzen verme zorunluluğunu hissetmiştir. Yapılan çalışmalar göstermiştir ki, ekonomik hayatın etik dışında kalması kamu hayatında çözülmeye yol açmıştır. Etik değerlerin verimliliği artıracığı inancı ile bu alanda yapılabilecek çalışmalar zaruret haline gelmiştir.

Japon örneğinden görülmektedir ki, çok büyük bir mağlubiyet sonrası Japon halkı kültürlerinin özünü korumuş, onu hiçbir şekilde zedelemeyen davranış ve tutumlarını değiştirmeyi becermişlerdir. Oysa Çin incelendiğinde, reform için kendi öz kültürlerini değiştirmeye teşebbüs ettikleri ancak hüsrana da uğradıkları görülmektedir. Öyleyse denebilir ki, bir toplumun değişim rüzgarlarından nasibini alması için kültürünün değil, alışkanlıklarının, davranış biçimlerinin değiştirilmesi gerekir. Japon şirketleri gelenekten devraldıkları kültürlerini değiştirmeden uygulanabilir olanı alma anlayışıyla bu günlere gelmiştir. Yani gelişmek için kalkınmış olan bir ülkeyi örnek alarak onun kültürüne adapte olmaya çalışmak bir Hindistan, bir Çin örneğinde de görülebileceği gibi, yanlıgı ve zaman kaybından öteye gitmeyecektir.

Sosyal sorumluluğun idealleri her yerde aynıdır ama her ülke kendi şartlarına göre üslubunu saptamak zorundadır. Bir firmayı yönetmek için kitabi yaklaşımlar yerine, pragmatik kararlar alınmalıdır.

### **İŞLETMELERİN SOSYAL SORUMLULUK ALANI**

Dış çevreye açık bir ekonomik ve sosyal sistem olan işletmelerin, toplumdaki değişimlere karşı duyarsız kalmaları mümkün değildir. Aynı zamanda üretim yapabilmek için aldıkları kararların ekonomik etkileri kadar, toplum üzerinde sosyal etkileri de mevcuttur. Diğer bir deyişle hem ekonomik hem de sosyal açıdan toplumun refahı üzerinde önemli rol oynarlar.

Her organizasyon karar ve eylem sürecini içerir. Eylemlerin toplum üzerindeki etkisinden dolayı, daha planlama aşamasında ivedilikle sosyal sorumluluğa önem verilmelidir. Karlı olabilecek faaliyetler için dahi karar alırken, toplumun amaçları ve değerleri dikkate alınmalıdır.

İşletmelerin, toplum içinde meydana gelecek değişimlere uyum sağlaması ve sosyal sorumluluk bilinciyle faaliyette bulunması uzun vadeli çıkarları bakımından kendisine sorunsuz ve uzun bir yaşam sağlayacaktır.

İşletmeler ancak, toplumun sağlığını baz aldıkları ve çevre kirliliğine karşı duyarlı oldukları ölçüde başarılı işletmeler olarak değerlendirilecektir. Karlı faaliyette bulunmaya ne olursa olsun yaklaşımıyla bakan bir işletme, içinde bulunduğu gemiye delik açmak için azami bir gayret gösteriyor demektir. Örgütsel düzeyde yaşanan çıkar çatışması,

- Kişisel - Örgütsel
- Kişisel - Toplumsal
- Örgütsel – Toplumsal düzeyde ortaya çıkabilir.

Birinci şekildeki çatışma, bireysel etik değerler ile örgüt ve örgüt içindeki diğer kişilerin etik değerleri arasındaki farklılıktan ortaya çıkar. Örneğin; “bir kişi, firmasının ürettiği bir ürünün reklamının Playboy ve Penthouse dergilerinde yayınlanmasına kendi etik değerleri açısından karşı çıkabilir. Fakat işletme politikası bunu gerektirebilir. Bu örnekte örgütsel değerler doğrudan, bireyin kişisel değerleriyle çatışmaktadır. (Şimşek;1999, s. 78)

İşletmelerde oluşan etik programlar yardımıyla, bireysel değerler ile örgütsel değerlerin yakınlaşması sağlanır. Böylece motivasyon ve performans sağlanır. Bireyler arası karşılıklı güveni oluşturmaya çalışan etik değerler, toplam kalite yönetimine ve stratejik planların uygulanmasına yardımcı olurlar.

“Mintz (1995) müşterilerin baskılarının ve ticari kaygılarının sonucunda ortaya çıkan baskılara daha iyi karşı koyabilmek ve daha ahlaki kararlar alabilmek için kişisel değerlerin çok iyi yerleşmiş olması gerektiğini savunmaktadır. Yazar esas olarak beş madde üzerinde durmaktadır: 1) iyilikseverlik ve diğerkamlık; 2) dürüstlük ve bütünlük; 3) tarafsızlık ve geniş görüşlülük; 4) güvenilirlik ve inanırılık; 5) sadakat ve itimada layık olma. Bu değerler global olarak kabul gören değerlerdir. Bunların toplumlar arasında farklılık göstermesi beklenemez. Bu meziyetler bireylerde geliştikçe daha ahlaklı bir toplumdaki söz edebiliriz.” (Mugan;1999, s.11)

Kişisel toplumsal düzeydeki çatışmada, toplumsal değerlerden farklı değerlere sahip kişiler toplumun değer sistemine karşı geldiklerinde etik çatışma içinde kendilerini bulurlar. Ayrıca ülkeler arasında değer farklılıklarından dolayı da etik çatışmalar ortaya çıkabilir. Bir toplumda geçerli olan etik değerler başka toplumlarda kabul görmeyebilir. Çalışmak için Almanya'ya giden Türk ailelerinin özellikle, gençleri ile yaşadıkları sorunlar buna örnek olarak verilebilir. Ahlaki olmayan olaylara tepkiyi ölçmek amacıyla bireysel bir toplum yapısı olan Amerikalı denetçiler ve geleneksel bir toplum yapısı olan Taiwanlı denetçiler ile bir araştırma yapılmıştır. Çalışmada alınan sonuç, ABD'li katılımcıların ahlaki olmayan bir davranışın hukuki açıdan yaptırımlara daha çok önem verdiklerini, Taiwanlı katılımcıların ise içinde bulunduğu grubun çıkarlarına zarar verip vermediği ve gayri ahlaki davranıştan doğabilecek zararın faydasından fazla olup olmadığı konularına daha çok önem verdiğini göstermiştir.(Mugan;1999, s.2)

Üçüncü olarak, örgütün norm ve değerleriyle toplumun kabul görmüş değerleri arasında zıtlık varsa karşılıklı çatışmanın olması kaçınılmazdır. Örneğin son yıllarda, toplumların çok daha duyarlı hale gelmeleriyle içki reklamlarına ve bazı malların çevreciler tarafından protesto edilmesine tanık olunmaktadır. Aslında

iş etiği ile ilgili yapılan çalışmalar, toplumu güçlendirmektedir. Etik değerler yöneticilere rehber olmaktadır.

1970'li yıllarda Batılı toplumların ulaştığı ekonomik refah boyutunun yanında çevre kirliliği ve ekolojik dengenin bozulması, etnik nedenlerden kaynaklanan sosyo-ekonomik dengesizlikler gibi sosyal sorunlar önemli bir ivme kazanmıştır. Bunun sonucunda, işletmelerin sosyal sorumluluk anlayışında yaşam kalitesi olarak adlandırılan bir yaklaşım ortaya çıkmıştır. Yaşam kalitesi kavramıyla insanın, ekonomik sosyal ve doğal çevresi içerisinde yaşam standartlarının bir bütün olarak en iyiye çıkarılması kastedilmektedir. İşletmeler; işletmenin çıkarları ile doğrudan ilgili olan taraflar ile başarılarından etkilenen topluma karşı sorumluluğa sahiptir.

### **Çalışanlara karşı sorumluluk**

Sanayileşme ile personel yönetimi önem kazanmıştır. Üretim faktörleri arasında en önemli ve en zor kontrol edilebilen emek faktörünün zaman içinde çeşitli gereksinimleri dikkate alınmıştır. Türkiye'de işçi- işveren ilişkilerini düzenleyen yasalar ile ilgili çalışmalar, Osmanlı'lar tarafından 19. yüzyılın ikinci yarısında başlamış ancak, 1960 ve 1982 Anayasalarında yer almıştır. İşletmenin iç çevresi de denebilen çıkar gruplarından çalışanları adil bir ücret politikası ile ücretlendirmek, insanlık standartlarını olumsuz bir şekilde etkilemeyecek teknolojinin kullanımı ile sağlıklı ve güvenli çalışma koşulları sağlamak, azami sayıda sakat ve eski hükümlü istihdamı, çalışanların moralini yükselten iş güvenliği sözleşmeleri toplumsal sorumluluğun yerine getirilmesinin bir boyutunu oluşturmaktadır. Aynı zamanda çalışma verimini artırmada güdüleyici bir rol oynayan sosyal etkinlikler de iş stresini azaltmada aynı düzeyde değerlendirilebilir.

Çalışanlara ödenen ücret tek başına hiçbir zaman yeterli değildir. "Maslow'un ortaya koyduğu gibi, bir negatif hijyen etkenidir. Eğer verilen ücret yetersiz ise, zamanla insanlar giderek hoşnutsuzlaşacaktır. Sadece verilen ücreti artırmak (yeterli ücret düzeyinin üzerine çıkarmak) insanları işletme için daha çok çalışmaya yönlendirmeyecektir. Bireyleri teşvik için, onlara birey gibi davranıp ilgi gösterilmesi gerekmektedir. "(Şimşek;1999,s.107) Ayrıca hem örgütsel etkinlik hem de, bireylerin mutlulukları için, kişisel özellik ve becerilerinin belirlenerek bireyin uygun işe yerleştirilmesi, kendini geliştirmesine yardımcı olunması da bir sosyal sorumluluk gereğidir.

Yöneticilerin, işletmede çalışan işçilerin çıkarlarını koruyabilmeleri için, sendika kurma, sendikal faaliyetlerde bulunma ve grev hakkına engel olmaması hatta, bunun için uygun bir ortam yaratması çalışanlara karşı etik sorumluluğunun bir gereğidir.

Yöneticilerin, çalışanların iş performansını belirlemek ve kişiliği ölçen psikolojik testlerden yararlanarak haklarında bilgi sahibi olabilmek için

teknolojinin nimetlerini kullanmaları doğal olduğu kadar, iş etiği açısından sorgulanması gereken başka bir konudur. Çalışanların monitörlerle izlenmeleri, e-maillerinin kontrolü hatta, dini yada siyasi görüşlerinin değerlendirilmesi, psikolojik açıdan bunalımlara neden olabilir. Çalışanların güvenli ve sağlıklı çalışma imkanlarından yoksun olması bir takım psikolojik, psikosomatik ve fiziksel rahatsızlıkları ortaya çıkarabilir.

Çalışanların din, dil, ırk ve cinsiyete dayanan ayrıma ve hatta cinsel tacize maruz kalması sadece, belirli bir iş yerinde yada sektörde değil, toplumda sıkıntı yaratır. Cinsel tacizi tam olarak tanımlamak zor olmakla birlikte “Dünya Özgür İşçi Sendikaları Konfederasyonunun (ICFTU) kadın komitesi şöyle bir tanım yapmıştır; İşyerindekiler tarafından, tekrar edilen, ve istenmeyen sözle, vücut hareketleriyle veya jestler ile gerçekleştirilen her yaklaşım, cinsel bakımdan küçümseyici her beyan cinsel ayırım güden her söz cinsel tacizdir.”(Şimşek;1999,s. 122)

### **Müşterilere karşı sorumluluk**

İşletmelerin çıkarlarını koruyabilmesi ve amaçlarına ulaşabilmesi için, toplumsal amaçlara katkıda bulunması zorunludur. İşletme çıkarları ile toplumda güç dengelerini oluşturan grupların çıkarlarının dengelenmesi sayesinde, işletme amaçlarına daha kolay ulaşabilecektir. Yalnızca işletmenin çıkarlarını gözetmek yerine, müşterilerinin de tatmininin sağlanması ve bu gaye için de kaliteli ve ucuz üretim ve satış sonrası hizmetlere gereken önemin verilmesi gerekir.

Günümüz koşullarında işletmeler, müşterisini tatmin edebilme becerisine sahip olduğu düzeyde rekabet ortamında başarıya ulaşma şansını elde edebilecektir. İşletmenin, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamaya odaklanması, müşterinin ne istediğini ve isteklerinin nasıl karşılanacağını bilmesi ve uygun fiyatla değer sunması sayesinde müşteri işletme ile ilişkili tutulabilecektir. Sonuçta, müşteri odaklı işletme satışlarını ve dolayısı ile karlılığını da artıracaktır.

Teknik ve rekabetteki gelişmeler, ürün kalitesinin de önemini artırmıştır. İşletmelerden tüketicilere kadar toplumun her kesimini ilgilendiren kalite olgusu, ülke ekonomisine karşı sosyal sorumluluğun bir gereğidir.

Kalite, müşteri isteklerinin tatmin edilmesinde bir süreçtir. Kalite olgusu değişim ve gelişimlere paralel bir gelişim gösterdiği sürece, işletme de toplam kalite yaklaşımı ile daha yüksek rekabet gücüne ulaşabilecektir.

Üretilen mal ve hizmetin kalitesinin, onu üreten insanların kalitesi ile doğrudan ilişkili olduğu esasına dayanan Japon’ların toplam kalite sistemi, (Y yönetimi tarzı) insana önem verir. Motivasyonu, ekip ruhu ile sağlar. Uzmanlaşma yerine rotasyon yoluyla iş zenginleştirmeyi, ön plana alır. Uzun vadede performansın yükselmesi ile pazar payı artar, bu da gelire yansır. Gelirler yatırımlara dönüştüğünde istihdam yaratılmış olur.

1970’li yıllardan itibaren yaygınlaşan ve bir çok ülke tarafından kabul edilen toplam kalite anlayışı üretim sürecinin öncesinden başlayıp pazarlama



sürecinin sonrasına kadar uzanan bir süreçtir. Uluslararası Standartlar Örgütü tarafından hazırlanan ISO 9000 serisi ile dünyadaki ekonomik entegrasyona paralel olarak uluslararası bir standartlaşmaya gidilmektedir. Bu örgüt kalite güvencesini, işletme bazında sağlamayı hedeflemektedir. Kaliteli bir üretim için, kaliteli bir pazar araştırması, kaliteli tasarım, kaliteli hammadde, kaliteli işçilik, kaliteli ambalaj ve kaliteli servis gereklidir. Tüm bu çalışmalar insanların can ve mal güvenliğini, çevrenin korunmasını yasalarla korumayı da ihmal etmemiştir. Giderek pazar koşullarının kaliteli ürün ve hizmet üretimine ilişkin üreticiler üzerindeki baskıları da etkili olmaktadır. En önemli yaptırım ise, pazarın kaliteli ürüne olan talebini karşılama konusunda yetersiz kalan firmaların, rekabet gücünün kaybolmasıdır.

İşletmelerin tüketicilere karşı sorumluluklarından bir diğeri de, standardizasyonun sağlanmasıdır. Standardizasyon ürünlere güvenilirlik kazandırır. Tüketicilere ürünleri karşılaştırma ve seçme kolaylığı sağlar ve satış sonrası hizmetlerden yararlanma imkanı verir. Ayrıca başarılı standardizasyon çalışmaları, üretim ve pazarlama maliyetinin düşmesi üzerinde de önemli rol oynar. Kaliteli mal üretimi, hatalı üretimin azalması, verimlilikte kaydedilen gelişme standardizasyonun, tüketicinin olduğu kadar üreticinin de yararını ortaya koyar.

### **Ekolojik Dengeye Karşı Sorumluluk**

Ekoloji, canlılarla doğa arasındaki ilişkileri inceleyen bir bilim dalıdır. Dünya üzerinde insanlar ile diğer canlılar arasındaki en önemli ekolojik fark, diğer canlıların var olan ekolojik koşullara uyum sağlaması insanların ise, doğal çevre koşullarını kısmen de olsa değiştirerek denetimi altına alabilmesidir. İnsanların doğaya egemen olma eğilimi bir çok ekonomik, sosyal, politik ve çevresel sorunları da beraberinde getirmiştir. Bu sorunların tümü “insanlığın ekolojik sorunları” olarak adlandırılmaktadır.

Sanayi devrimiyle bilimsel ve teknolojik açıdan yaşanan olumlu gelişmelere II. Dünya savaşı sırasında Hiroshima ve Nagasaki’ye atılan bombalar ile gölge düşmüştür. Çok yakın bir tarihte yaşanan daha doğrusu yaşanmak zorunda bırakılan Çernobil faciası bir insanlık ayıbı olarak halen hafızalarda yer etmektedir ve etmeye de devam edecektir. Doğanın insanlığa sunduğu nimetlerin pervasızca kullanılmasının, küçük çıkarlar için geleceğin feda edilmesinin bir başka boyutu da ne yazık ki, orman katliamında görülmektedir. Binlerce hayvan ve bitki türünün yok olmasına göz yuman insanlık, gözbebeğim dediği kendi öz çocuklarının geleceğini feda etmiyor mu?

Doğal kaynakların hızla tükenmesi ve çevrenin kirlenmesi sonucunda ortaya çıkan ekolojik sorunlar, günümüzde teknik ve sosyal bilimlerin ilgi alanına girmiş ve bilimler arası konu haline gelmiştir. Bu güne kadar her konuda olduğu gibi bu konuda da yapılan çalışmalar, yasalarla getirilen yaptırımlar sorunu ancak sınırlandırabilmiştir. Sorunların kökten çözümü bir vicdan işidir, bir etik ruhudur,

bir eğitim anlayışıdır. Kanunlar ile vicdanlar üzerinde hakimiyet ancak sınırlı boyutlarda kalabilir. Örneğin; eğitim ahlakına önem verilmeyen bir toplumda, diğer alanlarda ahlaki davranış ve eylemlerin kurumsallaştırılmasını sağlamak zordur. Meslek ahlakı yalnızca çalışanlara müşterilere ve rakiplere karşı sorumlulukla sınırlandırılmaz. Organizasyonun, çevre etiğini meslek etiğinin vazgeçilmez bir unsuru olarak idrak etmesi gerekir.

İşletmelerde, hem kaynakların etkin kullanımı ve hem de çevreye zarar vermeyecek yada bu zararı minimize edecek teknolojilerin seçip kullanılması önemlidir. Ekonomik kararlar için, özel maliyetler ve özel faydalar dikkate alınırken aynı zamanda, dışsal maliyet ve dışsal faydalar da ihmal edilmemelidir. Çevre kirlenmesinin temel özelliği olan zarar, dışsal bir maliyet olarak değerlendirilebilir. Örneğin; üretim faaliyeti sonucu meydana gelen atıkların doğrudan çevreye bırakılması, özel üretim maliyetlerinde bir değişim yaratmamakla beraber, topluma bir maliyeti yani dışsal maliyeti olacaktır. Kirliliğin ortadan kaldırılabileceğine ilişkin çalışmalardan ziyade, kirlilemeden üretim nasıl yapılabilir? diğer bir değişle, uygulanacak yatırım projelerinin fizibilite aşamasında toplumsal maliyeti dikkate alacak yaklaşımlar gerekmektedir.

### **Yatırımcılara karşı sorumluluk**

İşletmenin piyasa değerinin maksimize edilmesi, kar ile riskin en uygun şekilde dengelenmesi ile ilgili finans fonksiyonunun sorumlulukları işletme içindeki taraflar kadar işletme dışı tarafları da ilgilendirmektedir. Finansal kararlardan birinci derecede etkilenen işletme dışı taraflar yatırımcılardır ve işletmeye ilişkin bilgilerden kolaylıkla etkilenebilmektedir. Bu nedenle, işletmelerde özellikle muhasebecinin sosyal sorumluluğu, ekonomik ve sosyal içerikli eylemlerle ilgili bilgilerin, belli kişi ve grupların değil, tüm toplumun çıkarlarının gözetilmesi ile gerçeğe uygun olarak ve en uygun muhasebe yöntemlerini kullanarak oluşturulması gerekir.

Ayrıca yatırımcıların da sosyal sorumluluğuna dikkati çekmek gerekir. Gelişmiş ülkelerde yatırımcıların sosyal sorumluluğu kavramı, en yüksek sosyal fayda sağlayan işletmeye yatırım yapılması öngörüsüdür. Kar maximizasyonu ile toplumun refahı arasında doğrudan bir ilginin olduğunu savunan Adam Smith; tasarruf sahiplerinin beklenen kara göre belli işletmeleri diğerlerine tercih ettiğini ileri sürüyor. Aynı görüşe göre, işletme kar ettiği sürece bireyde işletmeye bağlılık oluşuyor. Kendi çıkarlarını korumaya çalışan birey işletmenin gelişmesine, sonuç da toplumsal refaha katkı sağlıyor.

### **Çalışanların işletmeye karşı sorumluluğu**

Çalışanların işletmeye karşı sorumluluğu her şeyden önce sadakat bilincine erişmiş olması ile başlar. İster yazılı, ister sözlü hatta zımni yapılmış olsun, iş

akdini layıkıyla yerine getirmesi ve potansiyelini geliştirmek için gayret göstermesi gerekir.

İşletmenin hakları ile çalışanların hakları iç içedir. Bir tarafın hakkının örselemesi zaman içerisinde karşı tarafın haklarına da olumsuz yansıyacaktır. İster özel bir teşebbüs, ister kamu kuruluşu olsun, çalışanların azami düzeyde işletmenin tüm değerlerini kendi öz değerleri gibi koruyup kollaması, sahiplik bilinciyle hareket etmesi önemlidir. Sadece ben miyim? Düşüncesinden kayıtsız şartsız uzaklaşılması zaruridir. Kullandığı değerleri tahrip etmesine, savurganlık içerisinde olmasına karşı belki doğrudan tepki çekmeyecektir. Hatta verdiği zararlar küçük boyutlu ve önemsiz olarak değerlendirilebilir de. Öyleyse düşük ücrete, yüksek vergilere ve enflasyona isyan niye? Hindistan başbakanı İndra Gandhi'nin torununa verdiği öğüt dikkate değerdir. "iki türlü insan vardır. İş yapanlar ve yapılan işten kendilerine pay çıkaranlar. İş yapanlardan ol. Hem orda diğerinden daha az rekabet vardır." Yine 16. asır İngiliz filozoflarından Fransis Bacon diyor ki," Bizi güçlü yapan yediklerimiz değil hazmettiklerimizdir, Bizi zengin yapan kazandıklarımız değil muhafaza ettiklerimizdir, bizi bilgili yapan okuduklarımız değil kafamıza yerleştirdiklerimizdir ve bizi sevimli yapan başkalarına verdiğimiz öğütler değil onları kendimizde uygulamamızdır."

Şikayetçi olunan hastalık, kaygı verici bir ahlak sefaletidir. Bir toplum, ahlak disiplini olmaksızın uzun süre yaşayamaz. Bu gün muzdarip olunan buhran bu disiplinsizlikten kaynaklanıyor. Çalışma süresi boyunca meslek sırlarının, bilgisayar programları, üretim planlarının korunması, ticari rekabeti etkileyebilecek aktivitelerden kaçınılması etik gereğidir. İşten ayrıldıktan sonra rakip firmalarda çalışılmasını engelleyici yasal sınırlamalar vardır. Tabi bu sınırlamaların da etik olup olmadığı tartışılabilir.

### **ARAŞTIRMANIN DEĞERLENDİRİLMESİ**

Araştırma İstanbul ilinde 34 Anonim şirkette yapılmıştır. Ankete katılan işletmelerin %67.6'ISO 9000 üretim sektöründe, %26.5'i hizmet sektöründe, %2.9'u ticaret sektöründe, %2.9'u ise kamu sektöründe faaliyet göstermektedir.

### **İşletmelerin çalışanlarına karşı sorumluluklarının yorumlanması**

İşletmelerin %32'si günlük iki saat fazla mesai yaptırmakla SA 8000 sosyal sorumluluk standartlarına göre 12 saat olan haftalık fazla mesai sınırını geçmemektedir. %36'sı ise 12 saatten fazla mesai yaptırarak bu standarda uymamaktadır.

İşletmelerin %59'u eski hükümlü yada özürlü işçi çalıştırırken %41'i çalıştırmadığını belirtmiştir.

İşletmelerin %61.8'i çalışanlara asgari ücret sınırında ödeme yaparken, %38.2'si ise bu sınırın üzerinde bir ücret politikası uyguladıklarını ifade

etmişlerdir. İş görenlerin büyük çoğunluğunun asgari yaşam standartlarının altında olduğunu söyleyebiliriz.

İşletmelerde sendikalı işçi yüzdesi 38.2' dir. SA 8000 sosyal sorumluluk standardının, sendika kurma ve toplu pazarlık ilkesine göre değerlendirildiğinde düşük çıkan bu yüzde KOBİ'ler de bu standardın asgari düzeyde gerçekleştiğini göstermektedir.

İşletmelerin çalışanlarına en önemli sosyal sorumluluklarından biri de sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sağlamasıdır. İşletmelerin %73.5'inde sağlık hizmeti sağlanmakta, %85'ü iş kazalarına karşı gerekli önlemi almakta ve %90.6'sı iş verimliliğini artırmak için uygun çalışma ortamı sağlamaktadır. SA 8000 sosyal sorumluluk standardı çevresinde işletmelerin bu konuya azami önemi verdikleri anlaşılmaktadır.

İşletmelerin %88.2'si hizmet içi eğitimi vermektedir. Bu oranın %25'i ayda bir, %17.9'u haftada bir, %14.3'ü on beş günde bir, %17.9'u üç ayda bir, %14.3'ü altı ayda bir, %10.7'si ihtiyaç halinde hizmet içi programlar uygulamaktadır. İşletmelerin önemli bir bölümü hizmet içi eğitimin toplam kalite üzerindeki etkisinin bilincinde olduğunu söyleyebiliriz.

Toplam kalite çerçevesinde işverenlerin iş yerinde çalışanlarını yetkilendirmek ve onların psikolojik ve sosyal gereksinmelerine öncelik vermeleri gerekir. Personelin yetkilendirilmesi ve destek verilmesi ile verimlilik artacak ve maliyetler düşecektir. Bu amaç ile işletmelere "çalışanların karar alma sürecindeki yeri" ile ilgili soru hazırlanmıştır. %4.1'i bu konuya önem verdiklerini beyan etmiştir. Bu sonuç istenen düzeyde olmamakla birlikte gelişmekte olan bir ülke olduğumuz düşünüldüğünde değişim yönünde yapılanmanın başladığını da söyleyebiliriz.

İşletmelerin %43.8'i işletme içinde sportif, kültürel ve sanatsal faaliyetlerle ilgilenmektedir. Dünyada ve ülkemizde pek çok işletme hem prestij sağlamak ve reklam amacı ile, hem de sürdürülebilir kalkınma hedefinden yola çıkarak işletme dışında kültür ,sanat ve spor faaliyetlerine sponsorluk yaparak topluma karşı sorumluluklarını yerine getirirler. Bu bağlamda işletmelerin %43.3'ü sivil savunma örgütüne, %89.7'si mesleki kuruluşa bağlı olduğu öğrenilmiştir. Ve %44.4'ü işletme dışında sportif ve sanatsal faaliyetlere katılmaktadır. İşletmelerin önemli bir bölümü mesleki kuruluşlara bağlıdır. Ülkemizde özellikle son yıllarda mesleki oda ve kuruluşlar yeniden yapılanma süreci içerisinde. Ülke gelişmesine katkı, sosyal sorumluluk, etik, sürdürülebilir kalkınma konusunda çoğu mesleki kuruluşların önemli katkıları hatta öncülüğü bulunmaktadır. Ancak anket sonuçları işletmeleri sivil toplum örgütlerine ve işletme dışında kültür, sanat ve sportif faaliyetlerine karşı yeterince duyarlı olmadığını göstermektedir. Bu sonuç, çalışma kapsamındaki işletmelerin küçük olmaları dikkate alındığında, yeterli finansal imkanlarının olmamasıyla açıklanabilir.

2872 Çevre Yasası gereğince, çevre ve insan sağlığının korunması hakkındaki hükümlere işletmelerin gereken duyarlılığı göstermesi beklenmektedir. Üretim sektöründe çalışan işletmelerin %65.4'ü çevre kirliliğini önleyici yatırım yaptıklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca %34.5'inin katı atıkların dönüşümü konusunda herhangi bir uygulamaları olmadığı anlaşılmıştır.

### **İşletmelerin müşterilerine karşı sorumluluklarının yorumlanması**

Yapılan değerlemede %83.9'u satış sonrasında hizmet verdiklerini, %90.9'u tüketici şikayetlerini dikkate aldıklarını %97'si müşteri memnuniyeti konusunda çalışmaları olduğunu belirtmiştir. Yüzdeler dikkate alındığında çok olumlu bir sonuçla karşılaşmıştır.

İşletmelerin %57.6'sı ISO 9000 toplam kalite belgesine sahiptirler. Ancak toplam kalite yönetimi konusunda çalışmaları olduğunu yalnızca bir işletme belirtmiştir. Burada oldukça çarpıcı bir sonuçla karşılaşmıştır. Söz konusu belgeye sahiptirler ama bu konuda bir çalışmaları bulunmamaktadır.

Sonuç olarak, KOBİ düzeyinde yapılan bu çalışma sonucunda işletmelerin sosyal sorumluluklarını yeterince yerine getirme konusunda bilinçli ve her geçen günde gelişme eğiliminde olduklarını yapılan görüşmeler neticesinde söyleyebiliriz.

### **SONUÇ**

Sosyal sistemleri oluşturan unsurlar arasındaki iletişimden dolayı, işletmelerin aldığı kararlar ve gerçekleştirdiği faaliyetler sistemin diğer unsurlarını da etkilemektedir. Diğer taraftan, işletmenin uzun dönemde varlığını sürdürebilmesi toplumsal algılanma, tutum ve davranışlarla yakından ilişkilidir. Sosyal ve toplumsal istekler, bir işletmeyi çok sıkıntıya sokabileceği gibi, sosyal ve toplumsal çevreden gelen isteklere duyarlılık gösteren işletmelerin sorunları da azalabilir. Özetle, işletme kararları toplumu olumlu ve olumsuz yönde etkileyebilir. Ancak toplumsal tutum ve davranışlar, işletmenin başarı ve başarısızlığını da belirlemektedir.

### **Kaynaklar**

- Bozkurt, Veysel; Enformasyon Toplumu, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1996  
Durkheim, Emile (Çev. Mehmet Karasan); Meslek Ahlakı, Fransız Klasikleri:164, Milli Eğitim Basımevi, Ankara-1949  
Kozlu, Can; Vizyon Arayışları ve Asya Modelleri, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları:335, Ankara-1994  
Mugan, Can Şimşek; "Ahlak, Toplumsal ve Kişisel Değerler: Muhasebe Mesleği ve Eğitimi Üzerindeki Etkileri", Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi, cilt:1, sayı:2, Haziran 1999  
Pekdemir, Recep; "Türkiye'de Muhasebe Mesleği ve Meslek Ahlakı", Muhasebe ve Finansman Dergisi, Ekim 1999, sayı 4  
Şimşek, Birgül; Yöneticilerin Çalışanlara Karşı İş Etiğine Yönelik Değerlerin Tesbit ve Analizine İlişkin Bir Çalışma, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir, 1999