

CUMHURİYET DÖNEMİNDE KAMUDA HALKLA İLİŞKİLER ALGILAMASI

Ahmet AYHAN*

Özet

Ülkemizde kamuda yaşanan yönetsel pek çok sorunun kaynağında kamu çalışanlarının eğitim-öğretim düzeyleri ve buna bağlı olarak genel anlamda halkın demokratik ve anayasal kazanımlarının bilinç ve biliş düzeyiyle koşutluk göstermemesi halkla ilişkiler uygulama sorununun çözümünü güçleştirmektedir. Diğer taraftan, yukarıdan aşağıya kamu çalışanlarınca halkın bir tebaa anlayışı çerçevesinde görülmesi de statükocu anlayışın uzantısı olarak devam etmektedir. Bu nedenle halkla ilişkilerin bir türlü kavranamayan önemini yeniden gözden geçirip, öncelikle kamu çalışanlarının bu yönde eğitim-öğretim programlarına tabi tutulması, denetim mekanizmasının inandırıcı bir biçimde işletilmesi gerekmektedir. Halkın kamuyla olan ilişkilerinde çalışan odaklı olumsuz yansımalar bir sorunsalın yadsınamaz bir biçimde olduğunu doğrular niteliktedir. Çözümün, gayet yalın ve uygulanabilir yöntemlerle gerçekleştirilebileceği yasama ve yürütme erkini elinde bulunduran seçilmişler ve yetkisi olan atanmışlar tarafından bilinmesine karşın, bu yönde sürdürülebilir gelişme politikasından ne yazık ki söz etmek olanaksız.

Özellikle Atatürk'ün Cumhuriyetin kuruluş yıllarında gerçekleştirdiği açık ve saydam iletişim ve halkla ilişkiler çalışmaları örneklerle her aşamada çözümlenmeli, kamunun çıkarları gözetilerek halka devletini sevdiren ve arasındaki bağın tekrar güçlendirilmesini sağlayan politikalar benimsenmelidir. Bu çalışmayı gerçekleştirirken var olan ile olması gereken arasında bir koşutluk olmadığı saptarken çözüm konusunda neler yapılması gerektiğini de irdelemeye özen gösterdik.

Anahtar sözcükler: Atatürk, halk, iletişim.

Resumé: La Perception Des Relations Publiques En Etat A L'epoque De La Republique

En Turquie, l'importance du concept des relation publiques n'est pas encore perçue malheureusement par l'Etat et le secteur privé. Or, bien qu'on a une tradition très solide d'Etat, les employés étatiques ne démontrent pas en général de bonne compréhension au peuple. Le niveau de l'enseignement des employés et du peuple est insuffisant, c'est pourquoi les relations mutuelles ne sont pas comme on le veut. L'attitude négative des employés envers le peuple donne lieu à l'éloignement de son Etat. Car, l'expectative de tolérance est un sentiment normal pour tous. Pour résoudre la problématique entre les gouvernés et les gouvernants, d'une part, il faut bien informer et éclairer les gouvernés, et d'autre part, il faut renseigner perpétuellement les gouvernants sur les droits des hommes, la communication empathique, les relations publiques etc.

Le contenu de cette étude consiste en point de vue de l'Etat au peuple et en ce faisant, on a pour but de participer à la réformation des services étatiques. On voit bien que le peuple n'est pas encore content en général des comportements des employés. S'il faut dire quelques mots sur la méthode, en partant de

* Yrd.Doç.Dr. Kocaeli Üniversitesi, Kandıra MYO, Halkla İlişkiler Program.

processus, on peut dire qu'il est suffisant de surveiller la vie publique quotidienne.

Mots Clés: Atatürk, peuple, communication.

GİRİŞ

Ülkemizde halkla ilişkiler kavramının günümüzde de tam anlamıyla anlaşamadığı ve algılanışıyla ilgili aşılamamış sorunların olduğu bir gerçektir. Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de “halkla ilişkiler mesleğinin kendi tanımını kontrol etmekte ortaya çıkan başarısızlık, toplumdaki tüm alanların bu terimi, kendi ihtiyaçları ve görüşleri doğrultusunda tanımlamaları ve kullanmalarına izin vermiştir” (Sharpe, 2004: 79-106). Farklı soru ve sorunlara yanıt vermeden önce, halkla ilişkilerin ortaya çıkışı ve tarihsel gelişim sürecine kısaca değinmekte yarar var. Çünkü halkla ilişkilerin ‘halk’ kavramı içerisinde değerlendirilmesinde bir eksikliği olduğu ve belki de bu nedenle tam olarak anlaşılabilmesi söz konusu. ‘Halk’ sözcüğü doğal olarak ‘kamu’ ya da ‘devlet’ kavramlarını da çağrıştırıyor. Ne var ki, bugün dünyanın her yerinde halkla ilişkiler uygulamaları, özel sektörde kamudan açık ara öndedir. Bu nedenle özel sektör için ‘halk’ kavramı ‘müşteri’ veya ‘hedef kitle’ kavramlarına göre daha az yeğlenebilir bir terimdir.

Totaliter rejimlerde, gelişmemiş ve az gelişmiş toplumlarda ya da gelişmekte olan toplumlarda demokrasi uygulamalarında aksaklıkların olması ve buna bağlı olarak halkla ilişkilerin de yaşama geçirilememesi sorunun anlaşılmasında ve halkla ilişkilerin yaşama geçirilememesinde en önemli etmen olarak ortaya çıkıyor.

Kamusal halkla ilişkilerin uygulamada karşılaştığı güçlüklerin çözüm yolunun belli olmasına karşın, bununla ilgili girişimlerde

bulunulmaması halkla ilişkiler uygulamalarının halkta da gösterilen boyutunda anlamlandırma sürecinin eksik kalmasına yol açıyor.

Bütün teknik sorunlar bir tarafa, sorunun büyük bölümünün öncelikle yukarıdan aşağıya iletişim süreci ve uygulama eksikliğinden kaynaklandığı görülecektir. Bu bağlamda halkla ilişkilerin daha çok kamuyla örtüşen tanımına bakmakta yarar var; “Halkla ilişkiler devamlı olarak sempati, güvenlik ve işbirliği sağlamak için, halk çıkarları ile teşebbüs veya kuruluş çıkarlarını uzlaştırmaya çalışan yönetsel çalışmalardır” (Tortop, 1993: 9).

Tarihsel Süreç

Halkla ilişkilerin tarihsel gelişim sürecine bakıldığında kavramın kullanılması ve uygulamalarının öncelikle kamuda ortaya çıktığı görülür. Araştırmacı Rex Harlov’un derlediği ve değerlendirdiği yaklaşık 472 değişik halkla ilişkiler tanımında (Paksoy, 1999: 23-24) ortaya çıkan başat iki özellik; kamuda ve özel sektörde halkla ilişkiler kavramının ne anlama geldiği ve gelmesi gerektiği, kamu ve özel sektör için bir yol haritası olduğu, bu tanımlarda açık bir biçimde gözlemlenebilir.

Ancak tüm tanımların ortak özelliği iletişim eksenli olmasıdır. Çünkü halkla ilişkiler insana dayalı bir iletişim sürecidir. İletişim olmadan halkla ilişkiler kavramını dillendirmek hiçbir anlam ifade etmez. Bu açıdan her ne kadar adı konulmamış olsa bile, halkla ilişkilerin geçmişinin insanlık tari-

hinde toplumsallaşma ve örgütlü yaşamla eşsüremlili olduğu bilinen bir gerçektir.

Eski Yunan ve Roma'da bilginlerin ve filozofların halka açık tartışmaları doğrudan halkla iletişim kurma ve dolayısıyla bir halkla ilişkiler çabasıdır. Yine okuryazarlığın olmadığı dönemlerde Çiçeron ve Demosten'in yüz yüze iletişim ortamında gerçekleştirdikleri konuşma ve toplantılarla halkın beğenisini kazanmaları (Çamdereli, 2004: 11) da halkla ilişkiler uygulamasıdır.

Osmanlı İmparatorluğunda bazı padişahların uygulamalarına bakıldığında da, örneğin IV. Murat'ın kimliğini gizleyerek gezmesi, Fatih Sultan Mehmet'in Cuma namazlarını saray dışında bir camide halkla birlikte kılması, neden sonuç ilişkisi bağlamında yalın halkla ilişkiler uygulamalarıdır.

Çağdaş anlamda halkla ilişkilerin hem kavram, hem de uygulama alanı ABD'dir. Kavram, 1802 yılında Birleşik Devletler'in üçüncü başkanı Jefferson tarafından kongreye gönderilen bir iletide yer alır (Chaumely ve Huisman, 1989: 6). Gerçek öncüler de yine Amerika'dan Ivy Lee ve Edward Bernays olan halkla ilişkiler kavramının işlevsel olarak kullanımı 1919 yılıdır (Aktaran Çamdereli, 15) .

Türkiye'de Cumhuriyet dönemine gelindiğinde ise halkla ilişkilerin hem adı konur hem de kamuda profesyonelce uygulanmaya başlanır. 1962 yılında gerçekleştirilen Merkezi Hükümet Teşkilâtı Araştırması Projesi (MEHTAP) belgesinde halkla ilişkilerin kavram olarak Türkiye'de kullanılmaya başlandığı yıldır (Tortop, 1993: 21). Görüldüğü gibi halkla ilişkilerin literatüre girmesinde doğal olarak kamu belirleyici olmuştur. Ancak 60'lı yılların başlarına dikkatli bakıldığında gerçek niyetin ve anlayışın; halkla ilişki ku-

arak, devletin ve rejimin sürekliliğini sağlamak, aynı zamanda da halkın devletin uygulamalarını onayıp, yaşamını mutlu ve huzurlu bir biçimde devam ettirerek bir uyum mu amaçlanmıştır sorusunu yanıtlamak başka bir çalışmanın konusudur. Kısaca değinmek gerekirse o yıllarda Türkiye, demokrasinin rafa kaldırılıp askeri darbe sonrasında bir başbakan ve iki bakanın idam sehпасına gönderildiği, içlerinde cumhurbaşkanlığı da yapmış pek çok devlet adamı ve siyasetçinin yargılanıp hapse mahkûm edildiği bir ülkedir. Bu nedenle her ne erekle olursa olsun, planlı halkla ilişkiler çalışmalarının, biçimsel olarak 1960 darbesinden sonra öncelikle kamu kuruluşlarında başladığı söylenebilir (Budak ve Budak, 1995: 80).

Türkiye'nin 1980 darbesine kadar ülkenin her on yılda bir yaşadığı demokrasiye asker müdahalesinin doğal yansımalarından birisi de halkın sürekli kontrol altında tutulması ve yasadışı bir örgütlenmeye gitmemesi için saydam olmayan yöntemlerle bilgi akışı sağlamaktır. Nitekim darbelerden sonra halkı sürekli denetim altında tutmak için bu uygulamalar hep yapılmış, hatta yönetimi oldukça yalın sözcüklerle eleştirenler bile tutuklanmıştır. Otoriter ya da totaliter yönetimlerin belirgin bir özelliği, farklı yöntemlerle siyasal iletişimi denetlemeleri, haber ve bilgi akışını izleyerek, yeniden oluşturarak kendi doğrultularına göre yeniden biçimlendirme çabalarıdır (Eyüboğlu, 1999: 43-55). Bu yüzden, kâğıt üzerinde sistemin adının demokrasi tanımına uygun olması yanıltıcı olabilir, önemli olan uygulamada demokratik göstergelerin gerçekleşebilme oranıdır.

Günümüze gelindiğinde ise teknolojik devnime koşut, kamu kesiminde halkla ilişkiler aynı aşamayı gerçekleştirilememiş olmasına karşın, propaganda ve reklâm çoğu zaman onun önüne geçmiştir. Neden sonuç ilişki-

sine bakıldığında, artan nüfus ve iş yoğunluğu, hantal bürokrasi, günebirlik politikalar, küreselleşen ve giderek materyalist bir görünüme bürünen ilişkiler ve bu ilişkilere bağlı olarak halkın genellikle hak ettiği davranışı kendisini yönetenlerden görememesi hem kamu çalışanlarına kamusal alanda uzak durmasına, hem de devlete soğuk bakmasına neden olmaktadır. Aslında “halkla ilişkiler çağdaş yöneticilik anlayışının temel ögesi” (Asna, 1993: 2) olmasına karşın yönetim anlayışımız ve yöneticilerimiz genelde çağa ayak uyduramamıştır.

Yöneten/Yönetilen Arasındaki Sorunsal

Devletle ilişkilerde, bugünkü kuşakların sağlıklı bir iletişim ve anlayış birliğine genellikle tanıklık etmediklerini, tam tersine olumsuz yaklaşımlarla karşılaştıklarını ileri sürmek geniş bir çevrede kabul görecektir. Ülkemizde kamuda yöneten/yönetilen arasındaki kopukluğun temel nedeni ağırlıklı olarak yönetim eksikliğidir. Kuşkusuz ulusun ya da daha dar anlamıyla birebir hizmet alan kesimin de bilgi eksikliği, yasa ve yönetmelikleri bilmemesi, gerçekleşme olasılığı olmayan isteklerde bulunması, davranışlar ve biçimselliğe uyma konusunda yaşanan benzer sıkıntılar da bu kopukluğun yönetilen tarafındaki nedenleridir. Benzeri sorunları çoğaltmak olasıdır, bir başka deyişle bu sorunlar hizmet üreten hemen hemen tüm kamu kesimi için az ya da çok geçerlidir.

Ülkemizde ulus ve devlet arasındaki kopukluk, aslında halkın –geniş anlamda– tüm kesimleriyle atanmış ve seçilmiş, yönetenlere karşı mesafeli durmasıdır. Buradaki geçerli nedenlerden birisi de; insanın potansiyel olduğunun farkında olmayan devlet yönetiminde yönetilen kişilerin gelişimine özen gösterilmez. Devleti temsil eden kamu görevlileri de asık suratlı ve vatandaşın kendi

sinden korkmasını isteyen bir yapıdadır (Cüceloğlu, 2002: 25). Bu anlayış bir bakıma bizim gibi doğulu toplumlarda din-devlet ve yöneten-yönetilen ilişkisinin karakteristik bir yansımasıdır.

Özellikle doğulu toplumlarda yönetenler halkı daha çok ümmet ve tebaa anlayışı içerisinde algılamışlardır. Anadolu coğrafyasında Osmanlı devrinde ve yakın zamanlara kadar Cumhuriyet döneminde yönetenle yönetilenler arasında bir uçurum bulunmuştur. Yöneticiler için en önemli olgu devlet olmuştur. Bu tip yöneticiler toplumun uzun süreli çıkarlarını devletin refahı ile özdeşleştirmişlerdir (Heper, 2004). Durum böyle olunca ulus ve devlet bütünleşmesi değil kopukluğu yaşanmıştır. Buna karşın “tüccarlığı iyi bilenlerin yönettiği kurumlarda (örneğin belediyelerde), özellikle her fırsatta oy almak, birilerine bol para kazandırmak ve bu sırada bol mal/mülk edinmek için, halkla ilişkiler kullanılmaktadır” (Erdoğan, 2006: 94).

Kendisine kamu görevi yapması için bir masa tahsis edilen ve bu işi yapması karşılığında sosyal güvence ve maaş alan küçük bir memur bile hizmet almaya gelen vatandaşa genellikle normatif yöntemlerle ve çoğu zaman lütfen iletişim kurar. Bu tür uygulamalarla ülkede yaşayan herkes pek çok kez karşılaşmıştır. Devlet memuru da, devletin yerleşik kurallarını ve geleneksel devlet yapısını çok iyi bildiğinden, aldığı eğitim ve öğretimde iletişim, insan hakları ve halkla ilişkiler gibi insan odaklı biçimlenim eksiliğinden kaynaklanan, vatandaş yok sayan bir davranış kalıbını benimser. Kamu çalışanlarının büyük bir kısmında nitelikli eğitim eksikliğine bağlı empati kuramamak belirleyici rol oynar. Yani karşımızdaki kişinin rolüne girmek ve o rolde kısa bir süre kalmak, daha sonra bu rolden çıkarak kendi

yerimize geçebilmek (Dökmen, 2002: 136) sağlıklı empati kurmak demektir. Dolayısıyla empati kurmuş sayılmak için, karşımızdaki kişinin duygu ve düşüncelerini doğru anlamak gereklidir (Dökmen, 136).

Ayrıca etkin ve verimli çalışılabilmesi için dış baskılara ve işten atılma tehlikesine karşı bir türlü güncellenemeyen yasalarla oldukça iyi korunan memurlar, bürokrasinin etkinsizliğinin ve verimsizliğin kaynağını oluştururlar (Çınar, 1997: 16). Ülkemizde devlet dendiğinde memur, memur dendiğinde de devlet akla gelir.

Bu ilişkiyi irdelemeden önce Sıddık Sami Onar'a göre devlet; genel gereksinimleri karşılayarak doyum sağlamak ve toplumun iyiliğine çalışmak için kurulmuş bir araçtır. Bu nedenle, devlet toplum hizmetlerinin bir araya getirilmesi sonunda oluşmuş toplumsal bir kurum olarak tanımlanır. Bu hizmetler, halkın ortak gereksinimlerini karşılamak ve sağlamaktan ibarettir (Onar, 1942: 14). Yani devlet-halk ilişkisinde halk devlete göre daha önemlidir. Bu, devletin daha az önemli olduğu anlamına gelmez, kaldı ki, Türkler çağlar boyunca hiç devletsiz kalmamış, devlet geleneği oldukça güçlü ve devleti kutsal kabul eden bir anlayışa sahiptir. Bu nedenle, var olan sorunsal devletin tinsel kişiliğinden kaynaklanmaz, tam tersine kendisine görev ve yetki verilenlerin devlet adına bu gücü zaman zaman kötüye kullanmalarından kaynaklanır.

Genetik Yapı ve Kamu Çalışanlarının Paramiliter Kimliği

Türk milletinin en önemli özelliklerinden birisi de hiç kuşkusuz, övünerek ön plana çıkartılan asker kimliğidir. Elbette başka uluslara göre bu, ayırt edici ve gurur duyulacak özellik olmakla birlikte aynı zamanda ulus-devletin de çimentosudur. Ancak as-

kerlik mesleği kendi özel koşulları nedeniyle, çeşitli sert uygulamaları da içinde barındıran bir yapıya sahiptir. Özellikle katı disiplinli yaşam biçiminin, askerlik mesleğinin en önemli ön koşullarından birisi olarak ortalama on altı ay, aynı yoğunlukta sürdürdüğü göz önünde bulundurulursa, pek çoğumuz tarafından bir yaşam biçimi gibi algılanmasını sağlıyor. Bir başka deyişle sık kullanılan 'Her Türk asker doğar', 'Türk Milleti askerdir' türü deyişler gerçeği yansıtan bir tanımlama olsa gerek. Ayrıca edimsel askerlik görevini tamamlayan her vatandaşın 40 yaşına kadar 'itiyat yoklaması' yaptırmak zorunda olması, devletin askerliği ülke insanının karakterinin bir parçası gibi görme ve gösterme eğiliminin bir uzantısı olarak algılanmasına neden olmaktadır. Ancak bu durumdan ortalama ülke insanının rahatsızlık duyduğu gibi bir durum da çıkartılmamalıdır.

Türklerin eski dönemlerden bu yana asker-yöneticiler tarafından yönetildiği çok iyi bilinen bir durumdur. Osmanlıdan sonra Cumhuriyet rejiminin geçmişine bakıldığında da -yavaş yavaş azalmakla birlikte- her dönem asker kökenli yöneticilerin, özellikle cumhurbaşkanlarının çokluğu bunun en belirgin gösterevidir. Unutulmamalıdır ki Atatürk ve silah arkadaşları başta, Cumhuriyeti kuran ve bugünlere gelmesinde en büyük pay sahibi olanların kimliğinde askerlikle özdeşleşmiş, yaşlı-genç, kadın-erkek neredeyse tüm Anadolu insanının payı vardır.

Cumhuriyetin ilan edildiği ilk dönemlere bakıldığında yaşanan güçlüklerin boyutlarını ve inanılmaz değişimlerin yaşandığını bugünkü kuşaklar hâlâ tam olarak kavrayamadıklarını ileri sürmek yanıltıcı olmaz. Bazı kesimlerce doğrudan ya da dolaylı olarak hâlâ eleştirilen konuların başında Cumhuri-

yet'in kurulmasından sonra Osmanlı'dan kalan kurum ve kuruluşların kısa sürede kaldırılması gelir. Ancak dünyanın neresinde olursa olsun yeni bir rejimin tutunabilmesi ve meşruiyeti, eskiye yöneltilen eleştirel bakışın geniş kesimlerce dillendirilmesi gerçeğiyle olası olduğu da göz ardı edilmemelidir. Bu nedenle Cumhuriyet'in ilan edildiği ilk yıllarda da "yarı totaliter, otoriter, hiyerarşik bir yapı içinde devrim, kendi gerçekliğini topluma kabul ettirebilmek için geçmişle olan tüm bağlarını kesmeye çalışmıştır" (Kahraman, 2002: 45).

Bugün her ne kadar yerleşik bir düzene kavuşmuş görünse de Türk ulusunun yaşam biçimine yansıyan bir başka karakteristik özelliği, geleneğindeki göçer-konar toplum olma özelliğinden kaynaklanan, zor doğa koşullarında yaşam sürdürme tercihidir. Her ne kadar 21. yüzyılın başlarında ülkemizdeki kentli nüfusu daha zor yaşam koşullarının hüküm sürdüğü kır-köy nüfusuna oranla, göçle birlikte oldukça önemli artış gösterip bir dönüşümü gerçekleştirmişse de kentsel yaşam koşullarından kaynaklanan güçlükler farklı düzlemlerde sürmektedir. Bu da, Türk insanın sürekli olağan dışı mücadeleyle geçen yaşam serüveninin açık göstergesi olarak zaman zaman saldırgan bir yapıya sahip olmasında belirleyici etmenlerden birisi olarak kabul edilebilir.

Dayanışma olgusu, konukseverlik, aşırı heyecanlılık, şiddete kolay başvurabilme, hoşgörüden giderek uzaklaşma, ulus olma bilincinin çok güçlü olmasına karşın giderek duyarsızlaşma ve zorunlu olduğunda bile giderek yaygınlaşan tepkisiz kalma eğilimi gibi sıralanabilecek olumlu/olumsuz pek çok ayırt edici özellik toplumsal yaşantımızı biçimlendiren temel unsurlardır. İlginç olan ise bireysel olarak hâlâ üzerine titrediğimiz, korumaya çalıştığımız pek çok değer yargı-

sıyla ilgili duyarlılığımızın, toplumsal yapı söz konusu olduğunda adeta yok olmasıdır.

Diğer taraftan adaletsiz ve son derece çarpık gelir dağılımına koşut, kamuda hizmet veren kesimin büyük çoğunluğunun yoksulluk sınırının altında yaşamını sürdürmeye çalışması, yolsuzluklar, rüşvet ve yozlaşmalar kamuda ciddi bir imaj sorunu doğurmuştur. Karakteristik özellik; ülkenin değişmeyen yazgısı ve demokrasiyi hayata geçirememesi, kamu çalışanlarının davranış biçimlerine olumsuz yansımaktadır.

Bu saptamaların ortaya çıkardığı sonuç, istisnalar olmakla birlikte genel anlamda kabul edilmesi gereken bir gerçek, yerleşik devlet geleneğine bağlı olarak bu yapının en önemli parçası kamu çalışanlarının içerisinde çıktığı topluma hizmet sunarken sorun çözücü değil sorun çıkartıcı veya işleri yavaşlatarak en yalın halkla ilişkiler uygulaması olan gülümsemeyi dahi insanlardan esirgeyen bir görüntüye sahip olmasıdır.

Lider-Yönetici Olarak Atatürk ve Statükocu Yönetici/Çalışanlar

Yukarıda da kısaca değindiğimiz gibi Cumhuriyet'in kuruluşu, öncesi ve sonrasıyla, onca savaştan yengiyile çıkmış bir ulusun sonsuza kadar övünebileceği ve gurur duyacağı bir tablodur. Ancak, Atatürk'ün bir lider olarak ülkenin bugünlere gelmesinde kader birliği ettiği kadrolarla birlikte hem her cephede savaşmaları, hem de savaş sonrası onca yeniliği hayata geçirmeleri bugünkü tablo göz önünde bulundurulduğunda kuramsal olarak bile zor gözüküyor.

O yıllara bakıldığında onca acıyı yaşayarak savaştan yengiyile ve başı dik çıkmış insanlar, ülkeyi yeniden inşa etmenin de verdiği coşkuyla, yeni yönetime ve rejime sahip çıkarak devlet ve halk yaklaşmasının ve

bütünleşmesinin en güzel örneğini vermiştir. Halkın Cumhuriyet'e sahip çıkmasının nedenlerinden birisi de kendisini yıllarca tebaa olarak gören ve davranan anlayıştan farklı, yani temel ilkesi 'Egemenlik Kayıtsız Şartsız Milletindir' sözünü benimseyen bir rejim olması nedeniyledir.

O günün alt yapı yetersizliği ve ulaşım güçlükleri göz önünde bulundurulduğunda Atatürk'ün yalnızca Cumhurbaşkanı sıfatıyla gerçekleştirdiği yurt gezileri insanüstü bir çabanın ürünü olarak özel bir anlam ve önem taşımaktadır. Atatürk'ün bir Cumhurbaşkanı olarak köşkte oturmayıp onca yorgunluk ve zahmeti göze alarak ülkeyi gezerken asıl ereği; öncelikle Türk devrimlerinin doğrudan halka anlatılarak uygulamaya konulması veya gerçekleştirilen devrimlerin sonuçlarının gözlemlenerek değerlendirilmesidir. Kastamonu gezisi ve 'şapka devrimi' örneklerden birini oluşturmaktadır. Diğer taraftan bu gezilerin 'başka bir boyutu' da devlet-birey ilişkisinin canlı tutulmaya çalışılmasıdır. Bir devleti idare etme sorumluluğunu üzerine alan devlet adamları açısından milleti ve memleketi tanımak, başarılı olmalarındaki ilk şartı oluşturmaktadır. Ayrıca egemenliğin 'kayıtsız-şartsız' millete ait olduğu yönetimlerde halkın derdine ortak olmak, durumunu ve ihtiyaçlarını bizzat yerinde saptamak yöneticilerin önde gelen ve 'vazgeçilmez' görevleridir (Aydın, 2006).

Atatürk, Cumhuriyet'in ilanından sonra ülkeyi karış karış gezmiş, pek çok yerleşim birimine en az iki kez gitmiştir. Hatta bu geziler arka arkaya iki kez ikisi de yaklaşık 1.5-2 ay sürmüştür (Bkz. Aydın, 2006). Bu geziler dikkatli incelendiğinde olağan gezi olmaktan öte bir liderin sonuç almaya yönelik iletişim çabalarıdır. Bu yönüyle bir "kanaat önderi grubun dünya görüşüne göre

iletişimi biçimlendirerek ve saygı duyulan bir önder, dolayısıyla güvenilir kaynak olarak, etkide bulunur" (Erdoğan ve Alemdar, 2002: 91).

Bugün okullarda, resmi kurumların duvarlarında, ders kitaplarında Atatürk'ün halkla arasında açıklık olmadan, yan yana, omuz omuza ve dokunabilecek kadar yakınlaştığı, tarlada çiftçinin yanında, seyahat ederken trende, Haydarpaşa Garı'nın merdivenlerinden inerken halkın içerisinde, harf devrimini simgeleyen fotoğrafta Latin alfabesini öğretirken Başöğretmen olarak görülmektedir. Bütün bu görsel ve yazılı verilerde gözlemlenen, Atatürk'ün ulusa seslenirken herkesin dokunabileceği kadar yakın, sıcakkanlı, büyük-küçük, var-sül-yoksul ayırt etmeden iletişim kuran bir devlet adamı simgesidir.

Bütün bu göstergeler, çağdaş devlet anlayışının ve devlet adamlığı anlayışının örnekleridir. Erdoğan'a göre (1997: 137):

Atatürk'ün devrim öncesi ve devrimler sırasında halkla ilişkiler faaliyetlerinin ilk örnekleri arasında gösterilebilecek birçok faaliyeti vardır. Atatürk'ün ilk halkla ilişkiler stratejilerinden biri, Mecliste, bir baloda, bir yemekte, bir camide veya bir toplantıda kendisinin karar verdiği bir konuyla ilgili konuşma yapması olmaktadır. Elbette bu konuşma basında, Anadolu Ajansında ve radyoda yayınlanmaktadır.

Atatürk'ün devlet adamı kimliğiyle gerçekleştirdiği pek çok uygulamada özgün ve son derece etkili halkla ilişkiler örneklerine rastlamak olasıdır. Ne var ki, Atatürk'ün ölümünden sonra devletle halk arasında kopuş yavaş yavaş başlamış, tek parti döneminin iktidarda olduğu 50'la yıllara kadar sürmüştür. Cumhuriyet'in ilk yıllarındaki yönetsel yapı aşırı katı ve merkezîyetçi olmakla birlikte iktidarı elinde tutan çevrelere birçok

ayrıcılıklar verdiği ve yönetici elitin sahip olunan kaynakların dağıtılması ve paylaşılmasında önemli roller üstlendiği belirtilmiştir (Çınar, 1997: 47). Çok partili siyasal yaşama geçme sürecinde, 'Yeter Söz Milletindir' sloganıyla 1950'de iktidara DP geçince bu tablonun değişeceği beklentisi gerçekleşmemiştir. Özellikle İnönü döneminde başlayan siyasallaşma, kuralcılık, aracılık, bürokrasi, DP iktidarının izlediği maaş rejimi, aynı işi yapan aynı kurumdaki görevlilerin aldıkları ücret dengesizliği uyum ve istikrarı yaratarak bürokrasiyi olumsuz etkilemiştir (Çınar, 1997: 48-49).

Devlet memurları arasındaki farklı ücret politikası bugün olduğu gibi geçmişte de potansiyel sorun demektir, "aldığı ücretten memnun olmayan kişiler, düşmanca tutumları nedeni ile kurumun imajını zedeleyecek davranışlarda bulunabilirler" (Budak ve Budak, 164). Özlüce, kamu eliyle yapılan bu tür uygulamalar rüşvet, iltimas, görevi ihmal, vatandaşa kötü muamele gibi pek çok olumsuzluğa neden olabildiği gibi, "halka hizmet götüren memur veya personelin eğitim ve bilinç seviyesinin düşüklüğü halkla ilişkiler açısından örgütü yaralamaktadır" (Budak ve Budak, 1995: 126).

Günümüzde, siyasal yelpazenin hangi tarafından olursa olsun seçilmişlere karşı toplumda uzunca bir süredir tepki vardır. Bu tepki özellikle de iktidar partisinin mensuplarına karşı daha sert gösterilmektedir. Bu tepki son 35-40 yılda o kadar yerleşmiştir ki, örneğin bugün seçim yapılırsa ve meclisin tümü yenilirse halkın meclise olan güvensizliği ve tepkisinin olumlu yönde değişeceğini varsaymak pek başarılı olmayacaktır.

Bize özgü davranış kalıplarımızdan birisi de oldukça yaygın olan rol-statü ilişkisidir.

Özellikle kamuda görev yapanların işgal ettikleri konum yükseldikçe alttan ve halktan kopuş başlamaktadır. Oysa çağdaş demokratik yönetim sistemlerinde interaktif ve daha fazla etkileşim gereklidir. Aşırı merkeziyetçilik ve hantal bürokrasi, devlette küçülme gerçekleştirilmedikçe değişecek izlenimi vermemektedir. Bu da, sorunların çözümüne katkı sağlamayacak ve statükocu yönetim anlayışı sürecektir. Avrupa Birliğinde yaklaşık on yıldan bu yana konuşulan, tartışılan ve uygulamaya konulan "yönetişim" olgusu bizde ise yeni yeni konuşulmaya başlanmıştır.

Geleneksel yapıya bakıldığında halkın herhangi bir kamu kurumuna işi düştüğünde çoğu zaman kendisi için sıkıntılı bir süreç başlar. Bürokrasi, çalışanların keyfi tutumları, 'bugün git yarın gel' anlayışı, rüşvet gibi pek çok olumsuzluk halkın devlete bakış açısını örselemiştir. Örneğin halkın büyük bir kısmı hastanelere gitmek konusunda son derece isteksizdir. Hastanelerde nitel ve nicel pek çok sorunla birlikte, sık sık basına yansıyan tartışma ve kavgalar halkın direncini kırmaktadır.

Ülkemizde kamuda halkın karşılaştığı pek çok sorunun temelde iki kaynağı var: çalışanlar ve tüze. Tüze günün koşullarına göre yenilenemediği için, bürokrasi hâlâ hem çalışanlar, hem de halk için ayak bağı olmaya devam ettiği bilinen bir gerçektir. İnsanlar kendilerini göstermek, takdir edilmek, statü sahibi olmak, sevmek, egolarını ve gereksinimlerini tatmin etmek, güçlerini göstermek, güvensizlikten kaçınmayı beklerler (Budak ve Budak, 1995: 92). Dolayısıyla, kamu çalışanlarıyla yüz yüze geldiğinde işlerinin gerektiği gibi görülmesini beklerken, en az bunun kadar önemli bir başka beklentisi de 'adam yerine konmak' istemektedir. Nitekim ülkemizde

temel halkla ilişkiler sorunsalı, atanmış ya da seçilmiş, statüsü yüksek ya da düşük devletle herhangi bir şekilde bağı bulunanların halkla hitap şeklinden tutun, davranışlarına ve beden diline kadar o'nu pek önemsememesi, küçük görmesi ve zaman zaman sözlü şiddete başvurmasıdır.

Bu bağlamda en azından kitle iletişim araçlarından sürekli yansıyan görüntülere göre sağlıklı yüz yüze iletişimin ve halkla ilişkilerin, insan hakları sorununun sıkça yaşandığı kamu sağlık sektörü, devletin güç kullanmasını simgeleyen polis-asker gibi güvenlik birimleri, iş yoğunluğunun sürekli fazla olduğu pek çok kamu kurumunda uygulandığından söz edilemez. Çünkü bazı ülkelerde devletin ücretli/maaşlı memuruna, polisine, bakanına veya cumhurbaşkanına dil uzatmak ve eleştirmek 'devlete ve devlet memuruna hakaretten' (Erdoğan, 1997: 165) hapisle sonuçlanabilir. Devletin kendisini koruma refleksi son çözümlemede çalışanını her hâl ve koşulda koruması olarak algılanır olmuştur. Örneğin kamu hizmetindeki başbakanlar, bakanlar, cumhurbaşkanları ender olarak gerçekleri iletirler, ancak halkı kandırıyorlar diye cezaya çarptırılmazlar, buna karşın Türk anayasası herkese kendini ifade özgürlüğü tanımışsa da halkın, 'seni gidi sahtekâr seni' diye karşılık vermesi yanmak demektir (Erdoğan, 1997: 166-167) Bu da, tam anlamıyla bir demokrasi sorunudur. Halkla ilişkilerin uygulanabilmesi ise demokrasinin ne kadar pratiğe yansıdığıyla doğru orantılıdır.

Özel Sektör ve Kamu Ayrımı

Bilindiği gibi halkla ilişkilerin uygulama alanı özel ve kamu sektörü olarak iki ana başlık altında yarı ayrı ve karşılaştırmalı bir inceleme konusu olabilir. Türkiye için ise kamudaki halkla ilişkiler uygulamalarının hiç olmadığı ve/veya ne denli az olduğuna

tanık oluruz.

Özel Sektör ve Kamu Sektöründe Halkla İlişkilerin Önemi

Toplumsal yaşamdaki devinim, her ulus ve devrin koşullarına göre farklılık gösterir. Teorik olarak bütün kültürel yapıların tarihsel süreç içerisinde ülke insanın karakteristik özelliklerine uygun yaşam biçiminden kopması ve yeni bir yaşam biçimini kısa sürede benimsemesi kolay gerçekleşmesi beklenebilir. Türkiye 15-20 yıl gibi bir süre içerisinde köklü kültürel devrimleri gerçekleştirmiş bir ülke konumunda. Bu tür değişimlerin getirdikleri ve götördükleriyle hiç bir toplum için sağlıklı olmayacağı ve olmadığı sürdürülen yeni yaşam biçiminin sonuçlarıyla karşılaştırıldığında daha iyi anlaşılır. Nitekim bu tür değişimlerin en önemli sonuçlarının başında dil-kültür bağıntısı gelir. Ulusal kültürleri yaşatma ve yok etmenin en önemli aracı dildir. Bugün dilde pek çok olumsuzluk yaşanırken, toplumsal ve örgütlü yaşamda gereksinim duyulan pek çok kavramı batıdan –özellikle İngilizce sözcükler- hiçbir duyarlılık göstermeden aldık ve almaya devam ediyoruz. Bu durum öylesine önemsenmez oldu ki, sıradan insanlar bile istediği zaman istediği bir sözcüğü dilimize sokma özgürlüğünü kendinde görebiliyor. Gelişmelere koşut, her zaman yeni kavramlara gereksinim olacaktır. Bu konuda da ilgili uzman kişilerin bilgi ve yönlendirmelerine toplumun tüm kesimleriyle olumlu tepki vermesi gerekir.

Toplumsal ve örgütlü yaşam olgusu henüz 20.yüzyılın ortalarında yavaş yavaş yeni iş uğraş alanlarına zemin hazırlarken, 80'li yıllarla birlikte 'Yeni Dünya Düzeni' adıyla servis yapılan küresel yaşam biçiminin öğretileri, bizim gibi toplumların daha pek çok gelişmeyi benimseyip özümsemesine olanak tanımadan daha yenilerini dayattı. Bu da-

yatmanın yansımalarından sonraki tablo ise severek kabullenme biçimine büründü. Özellikle gelişmeye aç toplumlarda yaygın olan öykünmenin vardığı boyutlar; hiç düşünmeden, 'başkaları yapmış kafa yormaya ne gerek var' anlayışıyla her şeyi kopyalar olduk. Kuşkusuz bunun dışında zaman zaman sağduyu sonucu ya da bir zorunluluktan, bazı yeni uygulamaları kendi dilimizde daha iyi anlattığımız da olmuyor değil. İşte bu dönemde, doğru mu yanlış mı olduğu tartışılmadan, halkla ilişkiler yerine kullanılmaya başlanan ve giderek kabul gören yeni kavramlar iletişim türevli; iletişim danışmanı-danışmanlığı, kurumsal iletişim-sorumlusu gibi. Henüz 60'lı yıllarda çok dar uygulama alanı bulan halkla ilişkiler, bugün ne olduğu tam anlaşılmadan yeni bir tanımlamayla karşı karşıya.

Yukarıda kısaca söz ettiğimiz gibi halkla ilişkilerin ülkemizdeki uygulama tarihi 60'lı yılların başlarıdır. Devletin halkla ilişkilere bakış açısının o yıllardan bu yana değişmediğini, halkla ilişkilere de gereksiz bir uğraşmış gibi bakıldığı izlenimi değişmiş değil. Ne yazık ki, bugün hâlâ "halkla ilişkiler görevlileri kokteyllerde gezen, gazete kupürleri kesen, işe yaramaz insanlar olarak algılanmaktadırlar" (Budak ve Budak, 1995: 164) Hatta erki elinde bulunduran seçilmiş/atanmışların halkla ilişkilerin ne olduğu ve önemi konusunda yeterli bilgi birikimine bile sahip olup olmadıkları tartışılır. Nitekim bu anlayışı, Türkiye'de halkla ilişkilerin bölüm olarak yüksek öğrenim sisteminde bile yakın bir geçmişte yer alması doğrudur.

Özel sektörde de kamu sektöründe de halkla ilişkilerin önemini ne yazık ki, pek çok alanda olduğu gibi batıyı takip ederek kavrayabiliyoruz. Küreselleşme olgusu özel sektör için halkla ilişkiler uygulamalarını

yaşamsal bir öneme kavuşturdu. Türkiye'de çevremize baktığımızda geleneksel işletmecilik anlayışını terk edemeyen pek çok işletmeciyile karşılaşırız. Eğitimli ya da eğitimsiz, halkla ilişkilerin ne olduğu konusunda bilgiye sahip olup olmamaları bir tarafa, rekabet edebilmenin ön koşullarından birisinin imaj ve kurumsallaşmayı oluşturan en önemli etmenin halkla ilişkilerin temeli olan etkili ve verimli iletişimi iyi bildiklerini ve uyguladıklarını varsaymak iyimserlik olur.

Devlette de aynı anlayışı yaşatan ve yaşatmaya çalışan pek çok yönetici vardır. 2005 yılında Türkiye'nin başkentinden yapılan saptama hiç şaşırtıcı değil; halkla ilişkiler hâlâ aynı biçimde görülmeye devam ediyor: A.Ü. İbni Sina Hastanesinde 'müracaat' tabelasının yanında 'halkla ilişkiler' yazısının altında bir bayan görevli yalnızca oturuyor. Halkla ilişkiler dendiğinde güzel kızlar, beden dili, modayı izlemek, yapmacık tavırlarla kurum satışı yapmaya çalışan halkla ilişkiler firmaları değişimi özetliyor (Erdoğan, 2006: 164). Ülkemizde devlet adına çalışanların yıllardan bu yana uyguladığı ve ciddi bir yaptırımla karşılaşmadığı onca hukuksuzluk düşünüldüğünde, halka iyi davranmamak, halkı yok saymak, 'halka rağmen halk için' anlayışını her koşulda değiştirmemek diğer pek çok olumsuzluğa göre normalleşen bir davranış biçimi gibi kabul görmektedir.

Bilinen bir gerçek; Türkiye'de halkla ilişkilerin hem kamuda, hem de özel sektörde olması gerekenin pek azı yaşama geçirilebilmektedir. Böyle bir uygulama bazı yerleşik kurum ve kuruluşlarda hemen hiç yoktur. Bu nedenle özellikle kamuda var olan yapıyı kısa vadede değiştirmenin güçlüğünü kabul ederek, erkin devlet kurumlarında çalışanlarla ilgili yasaları, bu yasalara ne denli uyulduğu, kurumlarda oluşan iş ve ilişki

kültürü ve bunun değişme durumları, polis teşkilatı, sağlık personeli gibi kurumlarda çalışma saat ve yasaları, çalışanların özlük hakları gibi konuların üzerinde durması gerekir (Erdoğan, 2006: 172).

Bu aşamada Rex Harlov'un halkla ilişkiler tanımını anımsamak ve üzerinde durmak kaçınılmaz: kuruluş ve hedef kitlesi arasında karşılıklı iletişimi, anlayışı, kabulü ve işbirliğini kurma ve sürdürmeye yardım eden bir yönetim işlevidir (Paksoy, 1999: 23-24). Tanıma bakıldığında altını çizmemiz gereken dört temel nokta var: karşılıklı iletişim, anlayış, kabul ve işbirliğidir. Bu kavramlar uygulamaya geçirilirken ilke; çift yönlülüktür. Yani kamu görevlilerinin olabildiğince hizmet alan insanlarla iletişim kurması, dinlemesi, anlamaya çalışması, güler yüz göstermesi, işlerini kolaylaştırması, hizmet alanın soru sorabilmesi, sorularına yanıt bulabilmesi, hakkını ararken hiçbir endişe duymaması gibi demokratik yöntem ve anlayış içerisinde olmasıdır. Bir başka deyişle halkla ilişkiler, kuruluşun müdüründen odacısına kadar tüm çalışanların uygulaması ve izlemesi gereken bir felsefedir (Asna, 1993: 3).

O halde halkla ilişkileri bilmek ve uygulamak demek, bu sıfatın ve görevin gereklerinin tümünü bilmek ve yerine getirmek demek değildir. En azından toplumsal ve örgütsel yaşam içerisinde konumları, etnik kökenleri, eğitim ve eğilimleri, cinsiyetleri, yaşları, ne olursa olsun insana insan değeri vermek, onu "*adam yerine koymak*" gerekir. Bu yönüyle halkla ilişkiler, her türlü iletişimin kullanıldığı bir işlevidir. İletilecek ileteler, halkı iyi tanıyarak ve olayın davranışsal boyutu dikkate alınarak gönderildiği sürece, insanları istenilen doğrultuda etkilemek pek zor olmayacaktır (Budak ve Budak, 1995: 63)

Ülkemizin, yönetenler bazında aşamadığı en önemli sorun, cumhurbaşkanı, bakanlar, milletvekili, belediye başkanı gibi seçilmişlerle, devleti doğrudan temsil eden devletle özdeşleşen vali ve kaymakamlar gibi bürokratların devletin sempatik yüzünü değil asık yüzünü sergilediklerini gösterir. Hatta halk arasında yüz ifadesini betimlemek için sık kullanılan 'mahkeme duvarı gibi' eğretilmesi acaba gerçekten mahkemenin duvarlarını betimleme aracı olarak mı kullanılır, yoksa daha somut olan yargı çalışanlarının yüz ifadelerini örneklemek için mi kullanılır?

Bireyler, yöneticilerini ya medya aracılığıyla ya da zaman zaman skandal boyutuna varan olaylarla tanır. Yaşadığı kentin valisini, kaymakamını resmi törenlerden, yerel basından, kamunun rutin faaliyetlerinden tanır. Tanıdığı veya tanımaya çalıştığı yönetici ise genellikle devletin tebessüm etmeyen - sanki bu yönde bir yasa varmış gibi- çok fazla konuşmayan, biçimsel özellikleriyle araya aşılabilir mesafeler koyan, jest ve mimikleriyle uzak durulması gereken model çizen devlet adamları hâlâ çoktur. Halk kendisine yakın bulduğu, kendi içinden çıkıp da kopmadığını düşündüğü devlet adamlarını anımsar ve saygı duyar. Bu bağlamda Bernays'in halkla ilişkilercilere önerilerde bulunurken ilk sıraya koyduğu "halkı anlamak için kişisel ilişki ilk koşuldur. Masa başında oturmakla kamuoyu veya ilgilendiginiz hedef kitleyi anlayamazsınız" (Aktaran Ertekin, 1995: 7) kuralı salt halkla ilişkiler uzmanlarına yönelik değildir. İster özel sektör olsun, isterse kamu, çalışanların insanlara olabildiğince ilgi göstermesi, sıkımdan, tanımaya çalışıp işlerini kolaylaştırıp yardımcı olması gerekir. Kaldı ki, dünyanın neresinde olursa olsun, hangi kaynağa başvurulursa başvurulsun halka ilişkilerin amacının yoğunlaştığı nokta, insana verilmesi

gereken öneme vurgu yapar.

Bu nedenle halkla ilişkiler ülkemizde özel sektör veya kamunun önem vermeyeceği ve basite indirgeyeceği bir uğraş değildir. Bazı çevrelerce algılanan imaj çerçevesinde asla düzgün fiziği ve medyatik olma özelliğinden başka bir meziyeti olmayanların yapabileceği bir uğraş da değildir.

Halkla ilişkiler, özel-kamu ayrımı olmaksızın, insanla iletişim kuran ve kurması gereken, toplumsal yaşam içerisinde paydaş sıfatına uyan her kesimin bilmesi ve uygulaması kaçınılmaz bir etkinliktir. Bu anlayışı yaşama geçirebilmek, özel sektörün rekabet edebilmesi için toplam kalite uygulamalarının ilk basamağını oluşturur. Devletin kâr amacı yoktur, ama halkın yöneticilerine, memurlarına sahip çıkması ve benimsemesi son çözümlemede devletine ve rejime sahip çıkmasıyla eş değerdir. Bu nedenle halkla ilişkiler, süreklilik gösteren, açık, belirli çalışma planına göre örgütlenen yönetsel çalışmalardır (Tortop, 1993: 8).

TARTIŞMA VE SONUÇ

Görüldüğü gibi ister sanat isterse meslek olarak görülsün ya da görülmesin halkla ilişkiler, insana değer verilmesinin uygulamadaki somut göstergelerinden birisidir. Her şeyin insan için olması gerektiği çağdaş yönetim sistemlerinde, insana hak ettiği değeri ve hizmeti verebilmek için yine insan merkezli bir eğitim öğretim sisteminin uygulanabilmesi ön koşuldur. Bu çalışmada halkla ilişkiler uygulamasından kastedilen ilk ve en önemli olgu, kişiler arası iletişimin de vazgeçilmezi olan 'yüz yüze iletişim'dir.

Bu nedenle, ölçeği ne olursa olsun halkla ilişkileri tüm kurum ve kuruluşlarda olabilirdiğince uygulamak kaçınılmazdır. Böyle bir

uygulamadan kamu da halk da hem yarar sağlayıp hem de hoşnut olacaktır. Neden sonuç ilişkisi bağlamında halkın gerçekleşmesini istediği, ancak kendisini aşan ve kendisinden kaynaklanmayan kopukluk ve uçurum kapanma yoluna girecektir. Örneğin Fransa'da uygulanan yönetim ve yönetilen ilişkisini iyileştirmek amacıyla halkın şikâyetlerini alan halk hakemliği türünde (médiateur) aracı kişiler vardır. Yönetimi halka yakınlaştırmak, halka sunulan hizmetleri iyileştirmek, yönetilenlerin davranışlarını olumlu yönde değiştirmeye yönelik çalışmalar yapılmaktadır (Tortop, 1993: 26). Ayrıca bu anlayış çerçevesinde yönetim yöntemlerini kolaylaştırarak anlaşmazlıkları çözmek, halka sunulan hizmetin nitelik ve niceliğini artırarak, kamu hizmetlerinin tanınmasını yaygınlaştırmak ve onların beklentilerine daha iyi yanıt vererek uyum sağlanması hedeflenmektedir (Tortop, 1993: 26).

Özlüce halka ilişkileri uygulayabilmek için uzun yıllar halkla ilişkiler eğitimi/öğretimi almaya gerek yoktur. Mademki halkla ilişkiler, bir kurumun kapısındaki güvenlik görevlisi ve odacısından başlayıp tüm çalışanlarının izlemesi gereken bir felsefedir (Asna, 1993: 3), o halde halkla ilişkiler çalışanında aranan niteliklerin bir kısmının tüm çalışanlarda istisnasız olması gerekir; Örneğin 'dilini iyi kullanmasını bilen', 'dış görünümüne dikkat eden', 'insanları seven', 'sabırlı davranan', 'toplum içinde davranma biçimini bilen', 'kendisini ve olayları dürüstçe değerlendirmeyi ve eleştirmeyi, insanları örgütlemeyi bilen, sağduyu, espri ve hayal gücü ile araştırıcılık yanı gelişmiş' (Asna, 1993: 111-113-114) kişilik temelli, kazanılması için herhangi bir yüksek öğrenim süreci gerektirmeyen son derece önemli özelliklerin bulunması kaçınılmazdır.

Bugün kamuda sıklıkla karşılaşılan olumsuz ve yıkıcı iletişim ve halkla ilişkiler uygulamalarının kısa vadede halkın hak ettiği bir biçimde gerçekleşebilmesi için yetki ve sorumluluk sahibi seçilmişler ve atanmış bürokratlara önemli görevler düşmektedir. Öncelikle yöneticiler bizzat birer halka ilişkiler uzmanı gibi, kurum içi ve dışında dikkatli ve duyarlı olmalıdırlar, zira bir lider-yöneticinin kişiliği ve kimliği kurum üzerine bir örtü gibi yayılır (Budak ve Budak, 1995: 165).

Diğer taraftan yasal düzenlemeler, denetim, hesap verebilirlik, şikâyetlerin önünün açılıp gereğinin yerine getirilip tekrar şikâyet sahiplerine bilgi verilmesi gibi, sorun çözücü uygulamaların yaşama geçirilmesi gerekir. Kamuda çalışanlara nitelikli ve uzun soluklu

eğitim-öğretim vermenin olası olmadığı göz önünde bulundurulursa en azından kurum içinde empatik iletişim, halkla ilişkiler, insan hakları gibi konularda düzenli ve periyodik eğitim seminerlerinin verilmesi gerekir.

Diğer taraftan, uzun vadede ilköğretimden başlayarak, gerekirse üniversite öğreniminin sonuna kadar dil-iletişim dersleri, ayrıca birey ve toplum psikolojisi gibi insan karakterini çözümleyici ve sorun önleyici eğitim-öğretim uygulamalarına ağırlık verilmesi kaçınılmazdır. Çünkü hizmeti veren nasıl insansa, hizmeti alan da insandır ve tartışmasız her iki kesim de insanca davranışları fazlasıyla hak eder. Bu nedenle hangi koşulda olursa olsun, en iyi yatırım insana yapılan yatırımdır.

KAYNAKLAR

- Asna, A.(1993). *Public Relations, Temel Bilgiler*. İstanbul: Der Yayınları.
- Aydın, M. (2006). Atatürk Dönemi İktisadi Kalkınma Politikalarının Bir Yansıması Olarak Atatürk'ün Malatya'ya Gelişi ve Mahalli Basındaki Yankıları, <http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/25.07.2006>.
- Budak, G.& Budak, G. (1995). *Halkla İlişkiler*. İstanbul: Beta Yay.
- Cüceloğlu, D. (2002). *İletişim Donanımlar*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çamdereli, M.(2004) *Ana Çizgileriyle Halkla İlişkiler*. İstanbul: Salyangoz.
- Çınar, K. (1997) *Kamu Yönetiminde Yozlaşma ve Rüşvet*. Ankara: Tügiad Yay., Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.
- Dökmen, Ü. (2002) *İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Sistem Yay.
- Erdoğan, İ.(1997) *İletişim Egemenlik Mücadeleye Giriş*. Ankara: İmge Yay.
- Erdoğan İ. & Alemdar K. (2002) *Öteki Kuram*. Ankara: Erk Yay.
- Erdoğan, İ. (2006) *Teori ve Pratikte Halkla İlişkiler*. Ankara: Erk.
- Ertekin, Y.(1995) *Halkla İlişkiler*. Ankara: TODAİE yay.
- Eyüboğlu, E. (1999) İletişim, Siyaset, İktidar, Medya (İSİM) İrfan Erdoğan (Haz.) *Medya Gücü ve Demokratik Kurumlar*, (ss 43-55), Afa Yay.
- Heper, M. (2005) *Ülkemizde Merkez-Kenar İlişkisi ve Bilim*. Günce, Sayı:21-22.
- Kahraman, H. B. (2002) *Postmodernite İle Modernite Arasında Türkiye*. İstanbul :Everest Yay.
- Onar, S. S. (1942) *İdare Hukuku*. İstanbul :Cilt I.
- Paksoy, A. Ç. (1999) *Türkiye'de Halkla İlişkiler Uygulamaları*. İstanbul: Rota Yayınları.
- Sharpe, M. L. (2004) Halkla İlişkiler Uygulaması için Davranışsal Bir Paradigma Geliştirmek. H.Güz ve S.Yıldırım Becerikli (Derleyen) *Halkla İlişkilerde Seçme Yazılar* (ss. 79-106) Ankara: Alban Yay.
- Tortop, N. (1993) *Halkla İlişkiler*. Ankara: Yargı Yayınları.