

KURUMSAL SORUNLARIN YÖNETİMİ ve İLETİŞİM

Çiçek DOĞAN¹

Melda CİNMAN²

ÖZ

İletişim çalışmalarında, kurumsal sorun yönetimi, kurum yöneticilerinin, fark oluşturmak ve değer yaratmak adına özenli bir biçimde yönetmesi gereken bir iletişim alanı haline dönüşmektedir. Çalışma yaşamında profesyonel yöneticiler ve kurum sahipleri çalışma barışını tesis etmek ve iletişimsel sorunları çözmek adına temsilsel bir yapı oluşturmak durumundadır. İşte Kurumsal sorun Yönetimi bu temsilsel iletişim örüntüsünü sağlayarak, çalışanların kendilerini daha iyi ifade edebilmeleri adına kritik bir alandır. Hem insan kaynakları hem de Halkla İlişkiler için, bu disiplin gün geçtikçe değer kazanmaktadır. Çalışanlar ve kurum barış içinde ve tam iletişimsel uyumluluk içinde olduğunda, çok daha verimli bir kurum ve pozitif çalışma neticeleri ortaya çıkacaktır.

Anahtar Kelimeler: Sorun Yönetimi, İç İletişim, Halkla İlişkiler

¹ Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ABD, Doktora Öğrencisi, cicekdogan@gmail.com

² Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ABD, mcsimsek@marmara.edu.tr

ABSTRACT

In communication studies, institutional problem management becomes a communication field where institution managers must manage in a careful manner in order to create a difference and create value. In the working life, professional managers and institutional owners have to establish a working structure and establish a representative structure in order to solve the communicative problems. This is a critical area for the employees to be able to express themselves better by providing this representative communication pattern. For both human resources and public relations, this discipline is getting more and more valuable. When workers and institutions are in peaceful and fully communicative compliance, a much more efficient institution and positive work outcomes will emerge.

Keywords: Issues Management, Internal Communication, Public Relations

GİRİŞ

İletişim çalışmaları giderek değişmektedir. Halkla ilişkiler sahası da bu kapsamda yeni konulara mazhar olmaktadır. Bu konulardan biri de iletişim süreçlerinde ve halkla ilişkilerde sorun yönetimi sisteminin nasıl olması gerektiği ile ilgilidir. Sorun yönetimi halkla ilişkiler penceresinden bakıldığında çok daha farklı bir görev üstlenmektedir. Ekonomik bir boyut da kazanmaktadır. Ancak kurduğu iyi niyet köprüleri ile hakla ilişkilerin sorun yönetimi fonksiyonu ön plana çıkmaktadır.

Günümüz toplumunda kurumların iletişim örüntüsü ve halkla ilişkiler uygulamaları farklı akademik tartışmalara konu olmaktadır. Kurumlarda iletişim ve çalışma ahlakı kapsamındaki sorunlar gitgide kronikleşmekte, içinden çıkılmaz bir hal almaktadır. Ancak Halkla ilişkilerin sorun yönetimi fonksiyonu izleğinde tüm bu sorunları kapsayıcı bir uygulamalar seti sunabilmek mümkün bir hale gelmektedir.

Kişiler toplumsal davranışlarıyla belli sonuçlara sebebiyet verirler bunlar sosyal bakımdan kimi zaman müspet kimi zaman da menfidir. Özellikle bir davranış sorun yönetimi kapsamına giriyor ve iletişime göre “sorun-issue” olarak değerlendiriliyorsa, bu durumda konuya hem iletişim, hem ahlak çalışmaları açısından bakmak gerekmektedir. Zira iletişim tekil bir ilişkiden çok ikili yaşanmışlıkları

kapsar ve bireyin iletişim akışında hem güçlü hem de zayıf yönleriyle bulunmasını gerektirir.

Tam da bu noktada iletişim sosyal destek fonksiyonu ile devreye girmektedir. Olumlu sosyal etkileşimler toplumsal bakımdan destekleyici bir etki yaratırken, olumsuz etkileşimler yıkıcı olabilmektedir. İşte alışma yaşamında sorunlar da bu kapsamda ele alınmaktadır.

İktisaden konuyu ele alırsak sermaye birikim süreçleri boyunca protestan ahlakının çalışma yaşamında ve ahlaki şekillenide etkili olduğu söylenebilir. İyi olanı insanlık zamanın başlangıcından beri aramaktadır. Öyle ise iyi olan, ahlaki olan davranışı tanımlamaya çalışırken, din, iktisat ahlak iletişim gibi çoklu bir disiplinsel bakış açısından faydalanma gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

KURUMSAL SORUNLARIN YÖNETİMİ ve İLETİŞİM

Çiçek DOĞAN¹

Melda CİNMAN²

ÖZ

İletişim çalışmalarında, kurumsal sorun yönetimi, kurum yöneticilerinin, fark oluşturmak ve değer yaratmak adına özenli bir biçimde yönetmesi gereken bir iletişim alanı haline dönüşmektedir. Çalışma yaşamında profesyonel yöneticiler ve kurum sahipleri çalışma barışını tesis etmek ve iletişimsel sorunları çözmek adına temsilsel bir yapı oluşturmak durumundadır. İşte Kurumsal sorun Yönetimi bu temsilsel iletişim örüntüsünü sağlayarak, çalışanların kendilerini daha iyi ifade edebilmeleri adına kritik bir alandır. Hem insan kaynakları hem de Halkla İlişkiler için, bu disiplin gün geçtikçe değer kazanmaktadır. Çalışanlar ve kurum barış içinde ve tam iletişimsel uyumluluk içinde olduğunda, çok daha verimli bir kurum ve pozitif çalışma neticeleri ortaya çıkacaktır.

¹ Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ABD, Doktora Öğrencisi, cicekdogan@gmail.com

² Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ABD, mcsimsek@marmara.edu.tr

İnceleme:

Amaç

Bu çalışmanın amacı, iç iletişimde ahlaki nedenler ve davranış bozuklukları nedeniyle tezahür eden kurum içi sorunların yönetiminde, modern stratejik uygulamaların Türkiye Bilişim Teknolojileri sektörü kapsamında incelenerek, İK departmanı olan yerli, İK departmanı olmayan yerli, İK departmanı Türkiye’de olmayan global ve İK departmanı Türkiye’de olan global firmaların günümüzdeki sorun yönetimi uygulamalarının nasıl olduğunun ele alınmasıdır. Ek olarak bu süreçlerde iletişimin oynadığı roldür. Temelde Bilişim teknolojileri firmalarının kurulu bulunduğu işkolunun kapsadığı sektörlerde, yüksek örgütlenme düzeyine sahip kurumların bulunması, entellektüel birikimin yüksek olması, genel disiplin ve sorun yönetimi uygulamalarında Halkla İlişkilerin ve iç iletişimin temel bir etmen olarak ele alınıp alınmadığının belirsiz olması ve Bilişim Teknolojileri sektöründeki çalışanların teknolojiyi yüksek seviyede kullanması, çalışan –işveren iletişiminin de daha nitelikli ve modern bir biçimde gelişmesini sağladığı düşünülmektedir. Bu kapsamda sektördeki çalışanlar en yeni iç iletişim modellerinin denenmesi veya başlatılması için uygun bir hedef kitleyi oluşturmaktadırlar. Araştırmanın Bilişim Teknolojileri sektörü kapsamında yapılmasının temel amacı, sorun yönetimi ve halkla ilişkiler meselelerine çalışanların ve temsilcilerinin içinde buldukları koşullar açısından yorum getirebilmektir.

Yöntem

Araştırma yöntemi olarak “yüz yüze görüşme” yöntemi kullanılmaktadır. Bilişim Teknolojileri firmalarında, çeşitli departmanlarda iletişim ve insan kaynakları departmanlarında uzman olarak görev alan ve yönetim pozisyonunda olan kişilere yüzyüze sorular yöneltilerek, cevaplar kayıt altına alınmıştır. Bu durum derinlemesine görüşmeler yapılmasına ve anlaşılmayan noktaların tekrardan sorgulanabilmesine de yardımcı olmuştur. Söz konusu avantaj sebebi ile tüm bu sorulara net bir biçimde yanıt alınmıştır. Tüm alanlar net bir biçimde sorgulanmıştır.

Kapsam

Bu araştırma, Türkiye Bilişim Teknolojileri sektöründe, yerel ya da global çapta faaliyet gösteren, önemli 4 büyük Bilişim Teknolojileri ve hizmetleri firmasının, İnsan Kaynakları Departmanı olan veya olmayan uygulamalarını kapsamaktadır. Türkiye’de güncel (2016) istatistik verilere göre BT sektöründe toplam 29 milyon 539 bin çalışan vardır. Bilişim sektörü kapsamındaki çalışanlar 2016 itibarı ile toplam 150 bin kişidir.

Bulgular ve Değerlendirme

Kurumlarda çalışma ahlakı ve sorun yönetiminin benimsenmesi için çeşitli iletişim uygulamalarından yararlanılması gerekmektedir.

İletişim araçları yönetimi bakımından, e-posta ihlalleri ve yazılı ihlallerde iletişim dinamikleri devreye girmezse olaylar işten çıkarılmaya kadar gidebilmektedir. E-posta ve yetki tanımları ile ilgili eğitimler devreye alınırsa, bu tür eğilimler azaltılabilir. Bunun gibi telefon, ve sesli araçların kullanımında da yazılı ve dökümanite edilmiş bir iç yasaya bağlı prosedürlerin çalışanlar tarafından benimsenmesi önem taşır. Bu çalışmalar uygulamalar ile pekiştirilebilir. Kurum, itibarının sarsılması, imaj kaybı, marka değeri kaybı gibi vakalardan böylelikle korunabilir.

Sözlü ve fiziksel saldırılar hukuken suç teşkil eder, ancak liyezon rolü üstlenen bazı uygulayıcılar, saldırı durumundan önce gerginliği fark ederek iki tarafı uzlaştırabilir ve suça dönülmeden vakaya karşı önlem alabilirler. Çalışma barışı bakımından en az bu denli önemli olan bir saldırı türü de psikolojik tacizdir. Bu kavram, küresel literatürde duygusal zorbalık-“mobbing”³ olarak da geçmektedir. Psikolojik taciz durumu işle ilgili olan çatışmalar tarafından aşama aşama tetiklenen bir süreç olarak tanımlanmaktadır. İletişimciler, şikayet hatları kurarak, gizlilik bildirimler kapsamında bu vakaları kayıt altına alabilir ve mağdurun şikayetlerini şikayet yönetimi ilkelerince dinleyip çözüm üretebilirler, ayrıca mağdurun daha az psikolojik hasar görmesi sağlanabilir ya da bu durumun tedavisi için vaka sonrası çalışmalar yapabilirler. Saldırı kurumun müşterilerine yönebilir bu çok ciddi bir konudur. Diğer çalışanlara ve müşterilere saldırı olmaması için yahut böyle durumlar oluştuğunda mutlaka

³ Duygusal Zorbalık

iletişimsel dinamikler devreye sokulmalı ve bir halkla ilişkiler, iç iletişim uzmanınınından danışmanlık alınmalıdır.

Dolandırıcılık ve hırsızlık eğilimine giren bazı çalışanlar işvereni kandırmaya çalışabilir, kurum kaynaklarını bu doğrultuda kullanmak isteyebilirler. Sorun yönetimi kurumlarda gerçekleşen dolandırıcılık, hırsızlık, dolandırıcılığa ve hırsızlığa katılma gibi vakaları da temel kurumsal iç iletişim sorunlarından saymaktadır. Hırsızlıkta irade dışı gerçekleşen bir durum vardır. Dolandırıcılıkta bir irade sakatlanması söz konusudur. Yani kişi hileli davranışlarla aldatıldığı, kandırıldığı için onay vermektedir (Meran, 2011: 49). Bu konuda çalışanların bilgilendirilmesi için eğitimler düzenlenmektedir. Hukuksal olarak olay davalaşmadan sorun yönetim uzmanları tarafından dolandırıcılık eğilimleri ele alınıp, değerlendirilerek gerekli tedbirler alınmalıdır. Dolandırıcılık ve hırsızlık vakaları işveren tarafından isnat unsuru olarak da kullanılabilir.

Her kurumun bir sorun yönetimi anayasası olmalıdır. Kurum kültür ve değerlerinin tanımı olan bu anayasa, tüm çalışanların ortak buluşma noktası olarak tanımlanabilmektedir. Rüşvet, suistimal, taciz, kayırma, yerel hukuk ve benzeri konulardaki kurumun “duruşu” net bir şekilde, herkes tarafından anlaşılabilir şekilde, bu anayasa içinde yer almalıdır (Kadıbeşegil, 2012: 174).

Halkla ilişkiler iç iletişim uzmanları tarafından dolandırıcılık eğilimlerinin, hırsızlık eğilimlerinin, buna iştirak eğilimlerinin kayıtları tutulmalı, önlenmesine yönelik çalışanlara bilgilendirici eğitimler verilmelidir.

Halkla ilişkiler uzmanları uyguladıkları programlar ile dolandırıcılık eğilimini azaltarak, durumları tespit etmekte ve çözüm bulmaktadırlar. Neticede, dolandırıcılık ve dolandırıcılık eğilimi gibi davranışsal konular insan ilişkileri, kişiler arası iletişim yani halkla ilişkiler konusuna girmektedir. Çalışma yaşamındaki davranışsal problemlere, çözüm getirmek için işverenlerin ve hatta STKların halkla ilişkiler uzmanları istihdam etmeleri gerekmektedir. Bu konuların uzman olmayan kişilerce yönetilmesi büyük problemlere yol açabilir, yıkıcı sonuçlar doğurabilir.

Aşırı derecede agresif kavgacı, kaba ve düzensiz çalışanların, bu problemleri normal yaşayışı etkiliyorsa akıl hastanesinde tedavi görmeleri mümkündür. Hasta çalışanlar çeşitli psikotik testlerden geçirilerek bu kararlar alınmalıdır. Kurumda, agresiflik, kabalık, kavgacılık gibi davranışların sorun yönetimi uzmanlarınca ele alınması önemlidir, çünkü bu durumlar psikotik reaksiyon yahut kişilik bozukluğundan kaynaklanabilmektedir. Psikotik bozuklukta kişiler, kendilerine gerçeklen kopuk bir dünya inşa etmektedirler. Gerçeğin dünyası yerine kendilerine otistik bir dünya inşa ederler ve bu dünyalarında yaşarlar. Psikotik reaksiyonlar afektif reaksiyonlar, paranoid reaksiyonlar, şizofrenik reaksiyonlar, kronik beyin sendromlarından kaynaklanabilmektedir (Morgan, 2008: 346). Bu yüzden düzensiz yaşayış gösteren çalışanın iletişimciler tarafından belli aralıklarda dinlenmesi, izlenmesi ve gerekli aksiyonlar alınması konusunda yönlendirilmesi çok önemlidir. İşini kaybetme durumunda olan çalışanın bu düzensiz yaşayışı düzeltilerek çalışma yaşamına geri kazandırılması kritiktir.

Kurumdaki düzenin çalışma ahenginin ve barışının bozulmasında temel bir etken, temel bir kurumsal iç iletişim sorunu da alkol ve uyuşturucu kullanımından kaynaklanan uygunsuzluklar ve bozukluklardır. Alkol kullanımı nedeniyle çalışmada “entoksikasyon psikoza⁴” ortaya çıkmaktadır. Bu psikoza iletişim problemlerinin ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir. Çalışmada iletişim bozuklukları, hafıza sorunları, konfüzyon, empülsif davranışlar ortaya çıkabilmektedir. Bu belirtiler, beyin kabuğundaki herhangi bir hasar neticesinde de ortaya çıkabilmektedir (Morgan, 2008: 347).

Halkla ilişkiler iç iletişim uzmanları, olayın hem çalışanın hem de kurumun aleyhine olan hukuksal davalar başlamadan, vaka yönetimi kapsamında ele alınmasını sağlamaktadırlar. Olay hukuk kapsamına girmeden iletişimciler tarafından doğru yönlendirme ile rehabilite edilmelidir.

Temel kurumsal iç iletişim problemlerinden biri de hijyensizlik ve kılık-kıyafet bakımından uygunsuzdur. Halkla ilişkiler uzmanları, bu problemi teşhis ederek nedenini araştırmaktadırlar. Hijyensizlik diğer çalışanları da rahatsız etmekte ve kurum imajını zedelemektedir. Bu sebepten hijyensizlik bir depresyon olarak tezahür etmemiş ise, çalışan hızlıca uygulamalı hijyen eğitimlerine alınmaktadır.

Bu durum işveren açısından bir kalite problemi teşkil ettiği gibi; çalışan açısından itibar problemi teşkil etmektedir. Mesela çok önemli bir

⁴ Ağır alkol kullanımı nedeniyle, 10-30 yıl boyu günde yarım lt den 2 lt ye kadar alkol tüketen kişide bu psikoza ortaya çıkabilir. Bu psikoza, Akut Alkol Entoksikasyonu sonucu, ortaya çıkan delirium tremens ten farklıdır (Morgan, 2008: 347).

toplantıya işvereni temsilen katılan bir çalışan pijama ile giderse, yahut bir spor etkinliğine işvereni temsilen katılan bir çalışan gece kıyafeti ile giderse; kişiler o kurum hakkında şüphe duymaya başlar. Bu durum her iki tarafa da zarar verir. Kılık-kıyafet bakımından oluşturdukları prosedürler ile işleyişi düzenleyen halkla ilişkiler uzmanları çalışanları ve işvereni konu ile ilgili eğitir. İmaj yönetimi programları ile durumu sürekli kontrol ederek raporlarlar. Örnekteki gibi bir kriz yaşanmasının da önüne geçilmiş olur. Bu konu hem STKların hem de işverenin ortak sorumluluğundadır. Zira kılık kıyafet yüzünden hukuksal problem yaşayan çalışanın ilerideki kariyeri de bu durumdan olumsuz etkilenecektir ve bu durum çalışan örgütlerini de ilgilendirmektedir.

Engellilik, din, ırk, cinsiyet, cinsel tercih konularında da ayrımcılık çalışma barışını olumsuz etkilemekte ve işyeri iç iletişim sorunları ortaya çıkarmaktadır. Halkla ilişkiler uzmanları bu ayrımcılık vakalarını sınıflandırır ve vaka yönetimi kapsamında ele alırlar.

Hastalığı kötüye kullanan çalışanların genel davranış eğilimleri, kronik bir hastalığı yahut; başgösteren bir hastalığı öne sürerek devamsızlık yapmalarıdır. Terapötik duygusal tarafsızlık ve nesnellik içerisinde, sorun yönetimi uzmanları bu problem karşısında, bozulmuş gerçek kendiliğin tedavisi için uğraşırlar. Kullanılan temel yöntem: “iletişimsel örtüşme”dir. Bu durum çok titizlikle halkla ilişkiler iç iletişim uygulamacıları tarafından programlar izleğinde uygulanmalıdır.

İşe geç gelmek de devamsızlığın kuruma en çok zarar veren türlerindedir. İşyeri iç iletişim sorunlarından biri olan işe geç gelme

davranışının düzeltilmesi, çalışmanın devamlılığı ve verimlilik için oldukça önemlidir. Kurumlarda halkla ilişkiler uzmanları işe geç gelme davranışını analiz ederek, sebepleri ortaya dökerek, davranışı değiştirme çalışmaları yapmaktadırlar. Burada çok farklı iletişimsel test ve taramalardan faydalanmak mümkündür. Johari'nin Pencere'si gibi farklı taramaları çalışanlarda bir istemsizlik yaratmadan dikkatlice uygularlar.

Kurumda sürekli çalışılan süreyi hesaplama, çalışılan sürenin peşinde koşma, bu arada iş yapmayı erteleme davranışına “işyerinde saat tutmak” denir. Bu durum genelde belgelenemez Halkla ilişkiler uzmanları işleri ikinci plana atarak, çalışılan saatleri ölçen çalışanın performansını artırtmaya çalışır aynı zamanda çalışma yaşamında da başarısız olmasının önüne geçmeye çalışırlar. İleişim uzmanları bu durumları teşhis ederek, çözümler geliştirmekte ve çalışanın işyerinde saat tutma davranışını düzelterek, kişiyi işine kanalize etmektedirler.

Çalışma saatleri içerisinde izinsiz olarak, (çoğu zaman habersiz bir biçimde) işyerinden çıkıp çıkıp gitme davranışına, “izinsiz olarak işyerinden ayrılma”denir. İş ilişkisinin bir unsuru da bu tür devamsızlıktır. Halkla ilişkiler uzmanları tarafından durum tespit edilerek, vaka yönetimi uygulamaları kapsamında davranış değiştirilmektedir. Böylelikle uzun vadede iş ilişkisi zarar görmemiş olmaktadır. Problemi ortaya koyarak farklı çözümsel uygulamaları iletişim programları kapsamında uygulayarak çalışma barışını tekrar tahsis ederler.

Hata yönetimi hem bir kalite problemi hem de sorun yönetiminin belli başlı konularından biridir. Motivasyondan kaynaklanan hataların iletişim uzmanlarınca tespit edilmesi gerekmektedir. Bunlar hem maliyet unsurudur hem de çalışma ilişkilerini olumsuz etkiler. Motivasyonu işverenin problemi olarak gören bazı yöneticiler bu konuda kendilerine düşen görevi ekonomik gerekçeler sebebi ile ikinci plana atmaktadır.

Oysa ki bir çalışan hata korkusu ile hata yapıyorsa, işin kalitesi ve toplam performans düşüyor demektir. Çalışanın neden hata yapmaktan korktuğunun ortaya konulması ve eğer işverenin bu konudaki tutumu hatalı ise düzeltilmesi gerekmektedir. Hepsisi de halkla ilişkiler, iç iletişim uzmanlarına düşen önemli görevlerdir. İletişim uzmanları, hukuksal süreç başlamadan hata korkusu ile hata yapan çalışanları tespit edip bu kişileri iç iletişim-davranış düzeltme eğitimlerine almaktadırlar.

Hatalı iletişimden doğan birtakım iş akışı problemleri vardır. Bu problemler ancak halkla ilişkiler uzmanı olan iç iletişim uzmanları tarafından tespit edilebilir. Bir proses mühendisi sadece iş akışı problemini tespit edebilir ama aradaki iletişim problemini teşhis edemeyebilir. Neticede çalışma yaşamı olumsuz etkilenir. Bu yüzden problemlerin teşhis edilmesi ve sorun yönetimi uzmanlarınca düzeltilmesi gerekmektedir.

SONUÇ

Türkiye Bilişim Teknolojileri sektörünün önemli kurumları çalışma ahlakında iletişim uygulamalarının sistemsel bir biçimde ele alınmasına olumlu yaklaşmaktadır. Bu noktada İK sı olan ve global olan kurumlarda etik uygulamaların daha fazla iletişim süreçleri ile desteklenmektedir. Aynı zamanda, daha tek tip uygulamalar ve sistemler olduğu görülmektedir.

Sektördeki kurumların ortak bir özelliği, çalışanların genellikle kalifiye eleman olmaları, yüksek eğitim seviyeleri ve kurumsallaşma düzeylerinin yüksek olmasıdır. Ücret seviyeleri kalifikasyonlarından ve eğitim seviyelerinden dolayı modern halkla ilişkiler uygulamalarının ilk gelişeceği sektörlerin bu sektörler olacağı öngörülmektedir..

Bilişim Teknolojileri modern ahlak iletişimi sistemlerinin kurulup uygulanması için uygun bir sektördür. Kurumlar bu düzeyin farkındadır; ama henüz uygulamaların mahiyeti konusunda tam bir bilgi sahibi değillerdir. Dolayısı ile, Halkla ilişkiler kapsamında sorun yönetiminin toplu sistemlerde uygulanmasının zaman alacağı düşünülmektedir. Ekonomik gerekçeler ve projelendirme süreleri bunun sebebi olabilir.

Sorun yönetimi halen disiplin ve İK özelinde uygulanmaktadır ancak kişilere iletişim fonksiyonları da aktarılınca kullanılabileceğini öngörmektedirler. Yapılan araştırmanın gösterdiklerine göre; sorun yönetimi hep işverenin sorumluluğunda ya da hukukun düzenlemesi gereken bir mesele şeklinde görülmektedir.

Sorun yönetimi ve halkla ilişkiler uzmanları halkla ilişkilerci olarak hem endüstriyel ilişkiler hem de insan kaynakları uzmanlarına destekleyici ve yol gösterici kimlikleri ile stratejik bir öneme sahiptirler. Hatta yapılan araştırmanın gösterdiği üzere, sorun yönetimi uzmanlarının sendikalarca dahi istihdam edilebileceği düşünülmektedir.

Çalışanlar kurumlarının iç müşterileri olarak; çalıştıkları kuruma dair olumlu bir görüşe sahip olacaklar ve çalışanlarının gözünde olumlu bir imaja sahip olan kurumlar, uzun dönemde de rekabet avantajı sağlayacaklardır. Kurumsal anlamda yapılacak çalışan odaklı dizayn çalışmaları, uzun vadede çalışma yaşamının kalite ve refahına yönelik kazanımlar sağlayabilir.

Kurum çalışanları birer araç olarak değil, amaç olarak irdelenmelidir. Kurum varlığını borçlu olduğu insan gücüne, kişiliğine, görüş ve önerilerine saygılı davranmalıdır. Genelleştirmek gerekirse, toplum kurumun hizmetinde değil, kurum toplumun hizmetinde olmalıdır. Kurumun endüstriyel ilişkiler politikasına yeni bir yön çizmesi gerekmektedir. Çalışanların refah düzeyi artırılmalı, adil bir ücret düzeni getirilmeli, iş güvenliği sağlanmalı, kadın, sakat ve hükümlülere ilgi gösterilmeli ve çalışanların kararlara katılması sağlanmalıdır. Sorun yönetimi açısından kurumun sosyal sorumluluk çalışmalarını izlemek bir yöntemdir; lakin daha da etkili bir yöntem olarak iletişimcilerce yapılacak sosyal sorumluluk çalışmalarına katılması çalışanların gözünde kurumları daha güvenilir ve prestiji, sosyal açıdan daha duyarlı bir konuma yerleştirecektir.

Tüm bunların yanısıra disiplin sorunları da sorun yönetiminin uygulama sahasıdır ve bu başlık kapsamında devamsızlık durumuna ilişkin çeşitli uygulama araçları mevcuttur. Kurumlar bu uygulamaları işverenin kapsamında veya hukuksal meseleler olarak görmektedir. Oysa yapılan güncel çalışmaların gösterdiği üzere; sorun yönetimi uzmanları bu uygulamaları çalışanın, işverenin ve devletin eşit düzeydeki sorumlulukları olarak görmektedir.

Bunların dışında, iletişim araçlarından kaynaklanan sorunlar, hataların yönetilmesindeki iletişimsel sorunlar, birtakım davranışsal sorunların iletişimsel kök nedenleri de bu sahanın inceleme konularındandır. Son olarak da çeşitli iç iletişim, halkla ilişkiler programları ile kurumlardaki iletişimsel problemleri çözmeye odaklanan sorun yöneticilerinin mazhar olduğu konular giderek artmaktadır. Kurumlar, bu konuların bir çoğuna hakim değildir. İleriki dönemde çalışanlar ve temsilcileri konular ve uygulamalar konusunda daha yüksek düzeyde bilinçlendikleri takdirde bu programlar daha geniş bir çapta uygulanabilecektir.

Kurumlarda çalışanlar bireysel ve toplu düzeyde temsil edilmelidir. Kurum içi iletişimde bütünleşme sağlanması ve çalışanların kendilerini daha doğru ifade edebilmeleri için sorun yönetimi uygulamaları kullanılmaktadır. Çalışanlar iletişimsel açıdan sağlıklı kurumlarda daha yüksek verim elde edebilmekte ve işlerine sevgi ile bağlanmaktadır. Kurumlarda renklerin kullanımı gibi halkla ilişkiler uygulamaları, kurumsal ve bireysel iletişim anlayışının şekillendirilmesi, hepsinin ötesinde halkla ilişkiler, hem rekabet üstünlüğü sağlamada hem de kuruma dair algıların ardındaki itici güç olması

bakımından kurumsal itibarın en önemli bileşenidir. Kurumun bugün sahip olduğu olumlu imajı ve başarısını gelecekte de sürdürebilmesi için, sağlıklı ve istikrarlı bir iletişim örüntüsü bulunması gerekmektedir.

Halkla ilişkilerin sorun yönetimi fonksiyonu ile kurum kültürünün ve ortak değerlerin tanınması, gruplar arası uyum ve kurumsal bütünleşme sağlanarak, mutlu çalışanlar ve verimli kurumlar meydana gelmektedir. Verimli kurumların oluşması hem kurumlara hem devlete hem de çalışan kesime katkı sağlayacaktır. Kurum-işveren-çalışanların ortak olarak görevlendireceği sorun yönetimi uzmanları bu verimliliği ortaya çıkaracak uzmanlardır. Yapılan araştırmanın gösterdiğine göre ileride ahlaki bir kurum olarak sorun yönetimi sisteminin oluşması konusunda çalışan kesim olumlu ve yapıcı bir bakış açısına sahiptir. Türkiye’de sorun yönetimi disiplininin temelde halkla ilişkiler fonksiyonudur ve sektörlerin konu ile ilgili bilgilendirilmesi gerekmektedir. Sorun yönetimi konusunda yapılacak bilgilendirmeler, yayınlar, eğitimler vasıtası ile bu bilgilendirme sağlanabilir.

Bu çalışmaya göre, sorun yönetimi oldukça önemli bir saha olarak önümüze çıkmaktadır. Bu da sahanın daha fazla yetişmiş işgücüne ve iletişim uzmanına ihtiyaç duyacağını göstermektedir. Multidisipliner uygulamalar olduğu için eğitim buna göre harmonize edilebilir. Stratejik bir sorun yönetimi kurup uygulayan kurumlar uzun dönemde fayda sağlayacaklardır. Bu sistemler butik şekilde kurumlara göre kurulabilir ve uygulanabilir. Tam bu noktada iletişim uygulamalarının kritik olduğu görülmektedir.

KAYNAKÇA

Abiddin Z. Norhasni “Mentoring and Coaching: The Roles and Practices”, University of Putra Malaysia, 2007, pp. 2-7.

Acas, “Employee Communications & Consultation, Acas Publications, London, 2013. Acas, “Health, Work and Wellbeing Booklet”, U.K., March ,2012, pp. 6-10

Anonim,” İlk Dinler, Büyük Dinler ve Mezhepler Ansiklopedisi “, Akşam Matbaası, 1964, İstanbul. pp. 9-10.

Anık, Cengiz, “Siyasal İkna”, Vadi Yayınları, İstanbul, 2000.

Argenti, P.A, “Reputation and The Corporate Brand, Tuck School of Business

Dartmouth, Working Paper No 03-13, 2003, pp. 5-6.

Armand & Mattelard, “İletişim Kuramları Tarihi”, İletişim Yayıncılık, İstanbul, 2013.

Aula P & Siira K,”Organizational Communication and Conflict Management Systems”, Nordicom Review, 31/1, 2010, pp. 125-141.

Bacon, Francis, “Denemeler” , Yapı Kredi Yayınları, İstanbul, 2006.

Araştırma Makalesi
Makalenin Geliş Tarihi: 26 Nisan 2018.
Haziran 2018

Makalenin Kabul Tarihi: 27

Baudrillard Jean, “Simülakrlar ve Simülasyon”, Dođu Batı Yayınları, İstanbul,2014.

Bauman, Zygmunt, “Küreselleşme-Toplumsal Sonuçları, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 2014.

Black E, “The Market Valuation of Firm Reputation,” Carnes T, University of Arkansas, Fayetteville, 1999, pp. 3-5.

Blatner, A, “Psikodramanın Temelleri”, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2001.

Botan, C, “Ethics in Strategic Communication Campaigns: The Case for a New Approach to Public Relations”, Journal of Business Communication, 1997, 34 (2), pp. 188-202.

Burke, Peter, “Bilginin Toplumsal Tarihi”, Yurt Yayınları, İstanbul, 2000.

Caird, Edward, “Comte’un Din ve Toplum Felsefesi”, Yeryüzü Yayınları, İstanbul, 2003.

Engström Per, “Worker Absenteeism in Search Equilibrium, Institute for the Holmlund Bertil”: Study of Labor,DP,2005.

Freud, Sigmund, “Metapsikoloji”, Yason Yayınları, Ankara, 2016.

Herrmann, Ned,”The Whole Brain Business Book, Hayat Yayınları, İstanbul, 2003.

Johannesen, R.L, “Ethics in Human Communication: Prospect heights” IL, Waveland Press, 1996 , (4), pp. 26-27.

Jamieson, Harry, “İletişim ve İkna”, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir,1996.

Kadıbeşgil, Salim, “Şimdi Stratejik İletişim Zamanı, Mediacat Kitapları, İstanbul, 2012.

Kağıtçıbaşı, Çiğdem:”Günümüzde İnsan ve İnsanlar, Sosyal Psikolojiye ”, Evrim Yayınevi, 2010, İstanbul.

Locke, E. A. ve Latham, “Goal setting: A motivational technique that works!Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. 1984.

Masterson,”Gerçek Kendilik”, Litera Yayıncılık, İstanbul, 2009.

Araştırma Makalesi
Makalenin Geliş Tarihi: 26 Nisan 2018.
Haziran 2018

Makalenin Kabul Tarihi: 27

Meran, Necati, “Dolandırıcılık, Sahtecilik Güveni Kötüye Kullanma”, Seçkin Kitabevi, Ankara, 2011

Moreno, J.L, “Who Shall Survive?”, Beacon House, New York, 1939.

Nietzsche, W. F:”Ahlakın Soykütüğü Üzerine”, Say Yayınları ,İstanbul, 2015.

Okay, Ayla, “Kurum Kimliği”, Mediacat Kitapları, İstanbul, 2008.

Okay Ayla ve Okay Aydemir,”Halkla İlişkiler, Kavram Strateji ve Uygulamaları,” Der Yayınları, İstanbul, 2007.

Özgen, Ebru, “Çalışanım Sen Çok Yaşa”, Derin Yayınları, İstanbul, 2011.

Platon, “Sokrates’in Savunması”, Kabalcı Yayınevi, İstanbul 2005.

Sabuncuoğlu, Zeyyat,” İşletmelerde Halkla İlişkiler”, Alfa Aktüel Bursa, 2010.

Solmuş, Tarık, “İş ve Özel Yaşama Psikolojik Bakışlar”, Epsilon Yayınları, İstanbul, 2008.

Spinoza, Benedictus, “Etika”, Dost Kitabevi, İstanbul, 2014.

Araştırma Makalesi
Makalenin Geliş Tarihi: 26 Nisan 2018.
Haziran 2018

Makalenin Kabul Tarihi: 27

Wallace, Edvin, “Dinamik Psikiyatri”,

Çevrimiçi:

(<http://www.mediamiser.com/resources/pr-glossary/public-relations-specialized-functions/>) (06.06.2012).

(<http://humanresources.about.com/od/retention/a/employeecomplaint.html>) (13.03.2012).

(<http://www.focus.com/briefs/handling-employee-complaints/>) (13.03.2012).

(<http://www.wrklifebalance.com/worklifebalancedefined.html/>)

(22.03.2012). (<http://www.bothsidesofthetable.com/2010/09/30/how-to-manage-employees-when-they-make-mistakes/>) (25.04.2012).

(<http://senioreagles.wikispaces.com/Industrial%20Revolution%20Invention%20Project/>) (12.04.2012).

(<http://reicherz.edu.glogster.com/industrial-revolution/>) (15.04.2012).

(http://www.herisem.be/en/18th_19th_century.php) / (14.04.2012).

(<http://worldhistoryeducatorsblog.blogspot.com/2012/01/industrial-revolution-in-england.html>) / (14.04.2012).

(<http://intelbook.wordpress.com/2011/01/23/of-why-we-should-defend-capitalism-part-one-industrial-revolution/>) (13.04.2012).

Araştırma Makalesi
Makalenin Geliş Tarihi: 26 Nisan 2018.
Haziran 2018

Makalenin Kabul Tarihi: 27

(<http://bookponderings.blogspot.com/2010/09/ponderin-pastin-industrial-revolution.html>)/(13.04.2012).

Araştırma Makalesi
Makalenin Geliş Tarihi: 26 Nisan 2018.
Haziran 2018

Makalenin Kabul Tarihi: 27