

**T.C.  
ANKARA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANA BİLİM DALI**

**JANDARMANIN SOSYAL SORUMLULUK ANLAYIŞI VE  
JANDARMANIN ETİK DAVRANIŞLARININ HALKLA  
İLİŞKİLERE ETKİLERİ**

Yüksek Lisans Tezi

Şamil Türk Özkan

Ankara-2003

T.C.  
ANKARA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANA BİLİM DALI

**JANDARMANIN SOSYAL SORUMLULUK ANLAYIŞI VE  
JANDARMANIN ETİK DAVRANIŞLARININ HALKLA  
İLİŞKİLERE ETKİLERİ**

Yüksek Lisans Tezi

Şamil Türk Özkan

Tez Danışmanı  
Prof. Dr. Metin Kazancı

Ankara-2003

T.C.  
ANKARA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANA BİLİM DALI

**JANDARMANIN SOSYAL SORUMLULUK ANLAYIŞI VE  
JANDARMANIN ETİK DAVRANIŞLARININ HALKLA  
İLİŞKİLERE ETKİLERİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı  
Prof. Dr. Metin Kazancı

Tez Jürisi Üyeleri

**Adı ve Soyadı**

**İmzası**

.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

Tez Sınavı Tarihi .....



## İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
<b>İÇİNDEKİLER</b>	I
<b>GİRİŞ</b>	1

### BİRİNCİ BÖLÜM SOSYAL SORUMLULUK

1.1. Sosyal Sorumluluğun Tanımı	5
1.2. Sosyal Sorumluluğun Gelişimi	6
1.3. Sosyal Sorumluluğun Toplumsal Boyutu	7
1.4. Kamu Yönetimlerinin Sosyal Sorumlulukları	8
1.5. Jandarmanın Sosyal Sorumluluk Anlayışı	9

### İKİNCİ BÖLÜM ETİK

2.1. Etik ile ilgili Kavramlar	12
2.1.1. Değer	12
2.1.2. Norm	12
2.1.3. Ahlak	12
2.1.4. Etik	13
2.2. Etiğin Amaçları	13
2.2.1. Etik Ahlak İlişkisi	15
2.2.2. Etiğin Köken ve Anlamı	15
2.3. Yönetimsel Etik	16
2.4. Kamu Yönetiminde Etiğin Önemi	19
2.4.1. Genel	19
2.4.2. Takdir Yetkisinin Kullanımı	20
2.5. Etik Açısından Kamu Görevlilerinin Sınıflandırılması	22

2.5.1. Yoldan Çıkarıcı (Ahlaksız) Kamu Görevlileri	23
2.5.2. Değer Yargısı Olmayan (Görevci) Kamu Görevlileri	23
2.5.3. Değerleri Temel Alan Ahlakçı Kamu Görevlileri	23
2.6. İş Ahlakına Aykırı Davranışların Neden Olduğu Kayıplar	24
2.6.1. Güvenin Kaybedilmesi	25
2.6.2. Grup Çalışmalarında Etkinliğin Kaybedilmesi	26
2.6.3. İletişimin Zarar Görmesi	26
2.6.4. Bağlılık Duygusunun Yok Olması	27
2.6.5. İmajın Zarar Görmesi	27
2.7. Meslek Etiği Kavramı	28
2.8. Jandarma Etiği	30
2.8.1. Çağdaş ve Profesyonel Kolluk Anlayışı	30
2.8.1.1. Çağdaş ve Demokratik Bir Toplumda Güvenlik Birimlerinin Temel Görevleri	30
2.8.1.2. Güvenlik Kuvveti Anlayışından Güvenlik Hizmeti Anlayışına Geçiş (Demokratik Kolluk)	31
2.8.1.3. Toplum Merkezli Kolluk	34
2.8.1.4. Proaktif Kolluk	36
2.8.1.5. Probleme Yönelik Kolluk	36
2.8.1.6. Uzmanlaşmaya Yönelik Kolluk Anlayışı	37
2.8.2. Jandarma Etik İlkeleri	37

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **İLETİŞİM VE HALKLA İLİŞKİLER**

3.1. İletişim Kavramı	40
3.1.1. İletişimde Etkinlik	40
3.1.2. Tutum ve Tutum Değişimi	41
3.2. Halkla İlişkiler ve İletişim	42
3.3. Halkla İlişkilerin Tanımı	44
3.4. Halkla İlişkilerin Önemi	46
3.5. Halkla İlişkilerde Dikkate Alınacak İlkeler	46

3.5.1. Dürüstlük	46
3.5.2. İnanırcılık	47
3.5.3. Yineleme	47
3.6. Halkla İlişkilerin Amaçları	47
3.7. Halkla İlişkilerde Toplumsal Sorumluluk Anlayışı	48
3.7.1. Genel	48
3.7.2. Halkla İlişkilerde Toplumsal Düşüncenin Gelişimi	51
3.7.3. Sosyal Sorumluluk Olarak Halkla İlişkiler	54
3.8. Halkla İlişkilerde Sosyal Sorumluluk ve Etik Yaklaşımı	56
3.8.1. Sosyal Sorumluluk Yaklaşımında Ahlaki Belirleyiciler	57
3.8.2. Sosyal Sorumluluklar ve Yöneticiler	58
3.8.3. Halkla İlişkiler Stratejilerinde Sosyal Sorumluluk Düşüncesi ve Etik Performans	60

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **KAMU KURULUŞLARINDA HALKLA İLİŞKİLER**

4.1. Tanım	65
4.2. Türkiye’de Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkilerin Gelişimi	66
4.3. Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilere Toplumsal Bakış	69
4.4. Jandarmanın Halkla İlişkileri	70
4.4.1. Jandarmanın Halkla İlişkilerinin Gerekliliği	70
4.4.2. Jandarmanın Halkla İlişkilerinin Tanımı	72
4.4.3. Jandarmanın Halkla İlişkilerdeki Amaçları	73
4.4.3.1. Genel Amaçları	73
4.4.3.2. Özel Amaçları	73
4.4.4. Jandarmanın Halkla İlişkilerde Uygulayacağı Genel Kurallar	74
4.4.5. Jandarmanın Halkla İlişkilerinde Olumlu Sonuç Doğurabilecek Tutum ve Davranışlar İle Sonuçları	80
4.4.5.1. Davranışlar	80
4.4.5.2. Olumlu Davranışların Jandarmanın Görevine Etkileri	81
4.4.6. Jandarmanın Halkla İlişkilerinde Olumsuz Sonuç	

Doğurabilecek Tutum ve Davranışlar İle Sonuçları	82
4.4.6.1. Davranışlar	82
4.4.6.2. Olumsuz Davranışların Jandarmanın Görevine Etkileri	83
4.4.7. Jandarmanın Halkla İlişkilerinde Göz önünde	
Bulundurması Gereken Zorunlu Koşullar	84

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

### **JANDARMANIN ETİK DAVRANIŞLARI VE HALKLA İLİŞKİLER**

5.1. Halkın Jandarmaya Bakış Açısı	86
5.2. Jandarmanın Genel Görevlerine Göre Değerlendirme	91
5.2.1. Adli Görevler	91
5.2.2. Mülki Görevler	92
5.2.3. Askeri Görevler	94
5.2.4. Diğer Konular	94
5.3. Jandarmanın Yetkilerine Göre Değerlendirme ve	
Etik Davranış Öngörülleri	95
5.3.1. Genel Düzeni Sağlama	95
5.3.2. Uyarıda Bulunma ve Emir Verme	97
5.3.3. Kamu ve Kişiler Aleyhine İşlenen Eylem ve	
Hareketleri Yasaklama	98
5.3.4. Kimlik Sorma	99
5.3.5. Yakalama	100
5.3.6. Kişileri Arama ve Genel Arama	101
5.3.7. Kapalı Yerlere Girme	103
5.3.8. El Koyma	104
5.3.9. Genel Olarak Kapatma	104
5.3.10 Çağrı, Sorgulama ve Bilgi İsteme	105
5.3.11. Zor Kullanma	107
5.4. Jandarmanın Görevlerinde Etik İlkelerin Uygulanması	108
5.4.1. Jandarma ve Halk	108
5.4.2. Jandarma ve Mağdurlar	112



5.4.3. Jandarma ve Suç Failleri	113
5.4.4. Jandarma ve Tanıklar	113
5.4.5. Jandarma ve Güç Kullanımı	114
<b>SONUÇ</b>	115
<b>KAYNAKLAR</b>	117
<b>EKLER</b>	124



## GİRİŞ

Öteden beri her çağ kendine özgü sorunlar ve bu sorunlara çözüm olabilecek kavramlar ortaya koymuştur. Yeni bin yılın ortaya koyduğu kavramlar ise insanlık tarihinin yüzlerce yıllık birikiminin sonucudur.

Sanayi devrimiyle başlayan hızlı ekonomik gelişmeler ve kitle iletişim araçlarının yaygınlaşması toplumsal sorunları artırmış ve karmaşıklaştırmış, değişimleri ise hızlandırmış ve yaygınlaştırmıştır. Sanayi dönemi toplumu, ekonomik değerlerin ön planda olduğu bir dönem yaşamıştır. Ekonomik getirileri ön planda tutan toplumsal düşünce, sömürgeciliğin, vahşi kapitalizmin ve dünya savaşlarının ortaya çıktığı karmaşık bir dönemin yaşanmasına neden olmuştur.

Ekonomik bunalımın yaşandığı dönemde (1929) şirketlerde toplumun isteklerini dikkate alan stratejiler üretilmeye başlamıştır. Bu dönemde de toplumun istek ve ihtiyaçlarını dikkate alma düşüncesinin yanında, yine karı artırma düşüncesinin ön planda olduğu görülmüştür.

Sosyal sorumluluk kavramının oluşumunu, ekonomik gelişmelerin bozulmasının ardından başladığını görmekteyiz. Şirketler biraz da toplumun zorlamasıyla çalışanlarının, müşterilerinin, çevrenin ihtiyaçlarını dikkate almaya başlamışlardır. Kamu kurumları da bu değişimin dışında kalmamış ve öncelikle Amerika'da olmak üzere, toplumu dikkate alacak düzenlemeler yapılmıştır. (Kadın hakları, sosyal yardım kuruluşlarının oluşturulması, halkla ilişkiler birimlerinin ortaya çıkması vb.)

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinde yaşanan değişim ise, beraberinde büyük bir ahlaki yozlaşma getirmiştir. Geleneksel ahlak anlayışının yerini ne olursa olsun başarı ve kazanma anlayışı almıştır. Bu anlayışın sonucu olarak toplumsal yaşamın her alanında ortaya çıkan ahlaki olmayan davranışlar, ekonomik hayatın "ahlaki" bir boyutu olması gerektiğini ortaya koymuştur. Yaşanılan çok yönlü kirlilik ve yozlaşma örnekleri "ahlaka geri dönüş" sürecini başlatırken, kamuda ve özel kuruluşlarda ahlaki dışarıda bırakan stratejilerin uzun vadeli olmayacağını göstermiştir. Bu kurumların varlıklarını devam ettirebilmeleri,

çevreyle kurdukları ilişkilerdeki başarılarına ve katma değer yaratma potansiyellerine bağlı hale gelmiştir.

Sosyal sorumluluk anlayışı ve meslek ahlakı gibi konular, modern çağın kurumlarının zorunlu nitelikleri halini almaktadır. Bir özel işletme veya kamu kurumu, uzun süreli olarak varlık nedenini korumayı düşünüyorsa, yönetim stratejilerini belirlerken toplumun genel ihtiyaçlarını ve çevreyi dikkate almak zorundadır. Aynı zamanda, çalışanların topluma karşı davranışlarının göstergesi olan meslek ahlakı kurallarını oluşturmak ve uygulamaları kontrol etmek zorundadır. Aksi halde toplumun gözünde önce imajları kaybolacak, sonra da misyonunu kaybedip yok olma sürecine gireceklerdir.

Kurumların kendilerini topluma ifade edebilecekleri halka açılan kapıları halkla ilişkiler birimleridir. Bu birimler bir yandan halkı tanıyıp halkın beklentilerini ortaya çıkarırken, diğer yandan kurumlarını halka anlatma ve kurumla halk arasında iletişimi sağlamaktadırlar. Sosyal sorumluluk sahibi bir kuruluş, bu yöndeki faaliyetlerini halkla ilişkiler birimleri vasıtasıyla halka daha iyi anlatabilmektedir. Ancak bunun tersi de mümkündür. Kurum yönetiminin veya çalışanlarının yaptığı yanlışlar, kitle iletişim araçları vasıtasıyla kısa zamanda tüm topluma ulaşabilmekte ve kurumun halkla ilişkiler çalışmaları ve halkla iletişimini olumsuz etkilemektedir. Bu açıdan bakıldığında etik davranışları çalışanlarına benimsetmemiş ve ahlaki yozlaşmanın yoğun yaşandığı kurumların halkla sağlıklı bir iletişim kurması mümkün değildir.

Jandarma, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası gereğince; toplumun refahı huzur ve mutluluğunu sağlamak için var olan bir kolluk kuvvetidir. Sosyal devlet düşüncesi neticesinde kurulmuş bir kurumdur. Bu açıdan Jandarmanın sosyal sorumluluk anlayışının varlığını tartışmak yersizdir. Ancak Jandarmanın devlete karşı görevleriyle, topluma karşı sorumlulukları arasındaki denge dikkatlice belirlenmelidir. Kanun ve nizamlarla hareketleri kısıtlanan kolluk kuvvetinin demokratik anlayış içerisindeki varlığı çok iyi ortaya konulmalıdır. Demokratik kolluk anlayışının ne olduğu ve Jandarmanın bu konudaki çalışmaları ilerleyen bölümlerde ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Jandarmanın sosyal sorumluluk anlayışının önemli bir unsuru Jandarmanın halkla olan iletişimidir. Bu iletişim jandarmanın halkla ilişkilerinin temelini oluşturmaktadır. Jandarmanın halkla ilişkileri “ halkla sağlam ve dürüst bir ilişki geliştirmek ve halkı jandarma hakkında olumlu inanç ve eylemlere yönlendirmek”<sup>1</sup>düşüncesiyle yapılan çalışmalardan oluşmaktadır. Halkı olumlu inanç ve eylemlere yönlendirmek ve dürüst ilişkiler oluşturmak ancak, halkın jandarma personeline güvendiği bir ortamda sağlanabilir. Bu güven ortamının sağlanabilmesi için jandarma personeli her gün değişik vesilelerle muhatap olduğu halka karşı dürüst, nazik davranmalı ve halkın gözünde olumlu bir imaj yaratmalıdır.

Toplumsal değişimin hızlandığı , toplumsal sorunların, suçların ve suçluların karmaşıklaştığı günümüzde, jandarma personelinin bu değişimi karşılayacak niteliklere sahip olacak şekilde yetiştirilmesi zorunludur. Bu açıdan jandarma personeli bir yandan kanun ve nizamların gereklerini yerine getirirken, diğer yandan toplumun ve bireylerin ihtiyaçlarını kavrayarak hareket edebilecek düzeyde olmalıdır. Bu açıdan yüzlerce kanunun gereğini farklı görevlerde ve farklı insanlarla yerine getirmek zorunda olan jandarma, mesleki etik ilkelerini oluşturmak ve bunu sürekli olarak güncelleştirmek durumundadır.

Bu düşünceler ışığında çalışma, sosyal sorumluluk, etik, halkla ilişkiler ve iletişim kavramlarını temel alan beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde öncelikle sosyal sorumluluk kavramının işletmeler açısından gelişimi incelenmiş ve devam eden maddelerde kamuda ve jandarmada sosyal sorumluluk düşünceleri ele alınmıştır.

İkinci bölümün başlangıcında etiği oluşturan temel kavramlar açıklanmış, etik dışı davranışların neden olduğu kayıplar ortaya konmuştur. Kamu yönetimi etiği ve meslek etiği kavramlarının incelenmesinin ardından jandarma etiğini oluşturan düşünceler ortaya konmuştur.

Üçüncü bölümde öncelikle, iletişim kavramı ve halkla ilişkilerin iletişim yönü ele alınmıştır. Daha sonra halkla ilişkilerin toplumsal yönü ve halkla ilişkiler

---

<sup>1</sup> **Jandarmanın Halkla ilişkileri**, Jandarma Okll. K.lığı Yayınları, Ankara, 2001, s. 6-3.

stratejilerinde etik performans ele alınarak bu kavramlar arasındaki ilişkiler ortaya konulmaya çalışılmıştır. Dördüncü bölümde, kamu kurumlarında ve jandarmada halkla ilişkilerin gerekliliği ve uygulamaları incelenmiştir.

Beşinci bölümde ise; öncelikle halkın jandarma personelinden beklentileri incelenmiş ve daha sonra jandarma personelinin görevlerini yerine getirirken, halkla ilişkiler faaliyetlerine katkıda bulunacak davranışların neler olabileceği ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda Jandarmanın görevleri esnasında ve yetkilerini kullanırken halka karşı davranış şekilleri ele alınmış , basına yansıyan örnek olaylar incelenerek etik davranışlar ve halkla ilişkiler faaliyetleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu ilişkiler göz önüne alınarak jandarma personelinin halkla münasebetleri esnasındaki davranışlarıyla ilgili sonuçlar çıkarılmaya çalışılmıştır.

# BİRİNCİ BÖLÜM

## SOSYAL SORUMLULUK

### 1.1. Sosyal Sorumluluğun Tanımı

Sosyal sorumluluğun klasik bir tanımı, “yöneticilerin kendi menfaatlerinin yanında, toplumun değer ve amaçları açısından arzu edilen yolları takip ederek, bu yönde kararlar vermesi ve işletmenin yönetilmesi konusunda bağlı olduğu mecburiyetler”<sup>2</sup> olarak ifade edilmektedir. Diğer bir tanımda sosyal sorumluluk kavramı, “işletmenin ekonomik faaliyetlerinin ilgili tarafların (hissedarlar, çalışanlar, tüketiciler ve tüm toplumun) hiçbirinin menfaatlerine zarar verilmeden yönetilmesi<sup>3</sup> ya da işletmenin kendi amaçlarını gerçekleştirirken, ahlaki değerlere sadık kalması ve kaynaklarını aynı zaman da içinde bulunduğu toplumu geliştirmede kullanması” olarak tanımlanabilir.

Dar anlamda sosyal sorumluluk, kurumlar için: 1. Adil ve dürüst bir kuruluş olmak 2. **Halkla ilişkiler ve çalışanlar açısından olumlu bir imaj yaratmak.** 3. Çevreyle barışık bir hayat yaşamak olarak anlaşılabilir. Geniş anlamda sosyal sorumluluk işletmelerin içinde yer aldıkları ve önemli bir güce ulaştıkları toplumda kendiliğinden kaynaklanan ve kendilerinin dışında oluşan çeşitli toplumsal sorunların çözümünde de etkin bir rol oynamaları biçiminde tanımlanabilir. Sosyal sorumluluk, işletmenin iş ahlakını, çevresindeki kişi ve kurumların beklentilerini ve yasaları dikkate alarak faaliyetlerinin toplumdaki etkisini ciddi bir şekilde değerlendirmesi sonucunda ortaya çıkan sonuçlardan kendisini sorumlu hissetmesi yanında, sağlıklı bir toplumu oluşturmadaki toplumsal sorunların çözümünde katkı ve yardımları içermektedir. Kısaca işletmenin olduğu kadar toplumun refah ve çıkarlarına katkıda bulunacak şekilde karar verip hareket etmektir.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Sabahat Bayrak, “**İş Ahlakı ve Sosyal Sorumluluk**”, Beta Basım Yayım, 2000, İstanbul, s. 83.

<sup>3</sup> Ömer Dinçer, “**Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası**”, Beta Basım Yayım, 1998, İstanbul, s. 155.

<sup>4</sup> Richard L. Daft, “**Management**”, Second Edition, The Rryden Press, Chicago, 1992, s.98-99.

## 1.2.Sosyal Sorumluluğun Gelişimi

19. yüzyılın sonu ve 20. yüzyılın başlarında işletmelerin güçlerini kötüye kullanmaları sonucu gelişen olumsuz etkileri önlemek amacıyla devletler bu durumdan etkilenen işletmelerin öncülüğü ile çareler aramaya başlamışlardır. Bu dönemdeki yasal önlemler dikkat çekicidir. Özellikle 1. Dünya Savaşı ve Büyük Depresyon sonucunda ekonomik durumların kötüleşmesini işletmelerin toplumdaki yerlerini belirlemede yeni stratejilerin belirlenmesini gerektirmiştir. İşletmelerin kendi sanayi dallarında fiyat, istihdam ve yatırım konularında istikrarın tesis edilmesi ve savaş dolayısıyla işsiz kalan işçilere yardım gereği, sosyal sorumluluklarla ilgili faaliyetlerin yeni bir bakış açısı getirmiştir. Bu dönemde, sendikalaşma hareketlerinin başlamasıyla işçiler toplumda güç kazanmalarına fırsat veren bir sosyal değişimin de hızlanmasına neden olmuşlardır. Bu gelişme ile birlikte işletmelerin topluma karşı sorumlulukları üzerinde daha hassas olmaları gerektiği görüşü ortaya çıkmıştır. Ve bu noktada da topluma karşı sorumlulukların sadece tek bir sektör tarafından yerine getirilemeyeceği, kar amacı güden ve gütmeyen sektörlerin arasında işbirliği yapılarak bu ağır yükün kaldırılması üzerinde durulmuştur.

II. Dünya Savaşından sonra, Batı ülkelerinde hızla gelişen ekonomik büyüme ve bu ülkeler ile gelişmekte olan ülkeler arasındaki refah ve gelişme farkının büyümesi, beraberinde ekonomik, siyasi ve sosyal sorunları da birlikte getirmiştir. Bu durum dünya ülkeleri arasında yeni bir ekonomik düzenin kurulması gereğini ortaya çıkarmıştır.

Yasalara uyulmaması halinde uygulanacak yaptırımlar her ülkenin sosyo-ekonomik yapısı tarafından belirlenmekle birlikte, bu yapı içinde devletin, işletmenin, özel baskı gruplarının ve sendikaların sistem dengesindeki ağırlıkları ve iletişim imkanlarının yaygınlığının sosyal sorumluluk çerçevesinin genişletilmesinde etkisi büyük rol oynamıştır. Ürün emniyeti, eşit fırsat, işçi güvenliği ve çevreye verilen önemin sosyal hareketlerle arttığı bu dönemde sorumluluğun geleneksel çizgiden ayrılarak modern görüşe kaydığı görülmektedir.



1970'li yıllardan beri üzerinde en fazla tartışılan konularından biri olan sosyal sorumluluğun gelecekte nasıl bir gelişme göstereceği konusunda çeşitli görüşler vardır. Özellikle artan çevre kirliliği ve yenilenemeyen doğal kaynaklar konusunda ciddi şüpheler ve korkutucu düşüncelerin varlığı, tarihi gelişim çizgisinde bu konunun günümüzdeki kadar ciddi sorunlar doğurmadığı şeklinde yorumlanmaktadır.

### **1.3. Sosyal Sorumluluğun Toplumsal Boyutu**

Sosyal sorumluluğun, ekonomik ve hukuki bir boyutu olduğu kadar toplumsal bir boyutu olduğu da kabul edilmelidir. Sosyal sorumluluğun toplumsal boyutu toplum tarafından kabul edilen ya da reddedilen davranış ve faaliyetlere uymak, toplumun doğru olduğuna inandığı şeyi yapmak, zararlı olanından sakınmak, ayrıca beklentilerine cevap verecek şekilde katkı ve katılımları genişletmektir. Bu unsurları şöyle sıralayabiliriz.<sup>5</sup>:

1. Toplumsal töreler ve ahlaki normların beklentilerine uygun şekilde faaliyette bulunmak,
2. Toplum tarafından uygulanmış ve uygulanmakta olan ahlaki normları kabul etmek ve saygı duymak,
3. Toplum normlarının işletmenin amaçlarını gerçekleştirmek için kötüye kullanılmasına engel olmak,
4. Çalışanlardan ahlaki olarak beklenen tutum ve davranışları gösterenleri, çeşitli yöntemlerle ödüllendirmek,
5. Toplum ve işletme bütünlüğünün, ahlaki yaklaşımın, yasal düzenlemelerin ötesinde olduğunu kabul etmek.

Bu konuda P. Drucker'ın şu tespitinin de önemli olduğuna inanıyoruz: Küresel dünyanın lideri ABD'yi ABD yapan en önemli sırlardan biri, bu ülkedeki kar amaçsız sektörün en çok insan istihdam eden sektör olmasıdır. Bugün ABD toplumunun, kar amacı gütmeyen. ancak devlete de ait olmayan binlerce kuruluşun oluşturduğu üçüncü sektördeki sürekli gelişme açısından diğer ülkelerden farklı ve

ayrı bir konuma geldiği görülmektedir. Bu kuruluşlar arasında Amerikan hastanelerinin çoğunluğu, okulların çok büyük bir bölümü ve kolej ve üniversitelerin daha geniş bir kesimi yer almaktadır.<sup>6</sup>

Sorumluluk kavramı 1960'lı yılların başından beri radikal bir değişime uğrayarak tüm topluma karşı hem sorumluluk üstlenme hem de hesap vermekle yükümlü görülmeye başlanmış ve bunun sonucunda sosyal sorumluluk kavramı da işletmenin kendi çıkarlarının yanı sıra toplumun refahını koruyan ve iyileştiren eylemleri aramaya yönelik bir kurumsal yükümlülük olarak değerlendirilmeye başlanmıştır. Dolayısıyla günümüz işletmeleri açısından sosyal sorumluluk, iş ahlakı esaslarını, çevresindeki kişi ve kurumların beklenti ve çıkarlarını dikkate alan sınırlar içerisinde işletme faaliyetlerini yürütmek, faaliyetlerin toplumdaki etkisini ciddi biçimde değerlendirerek ortaya çıkan sonuçlardan kendini sorumlu hissetmeyi ve bir bütün olarak en geniş toplumun çıkarlarıyla kendi çıkarlarını dengeleyen sosyal yönden sorumlu bir stratejinin varlığını ifade etmektedir.

#### **1.4. Kamu Yönetimlerinin Sosyal Sorumlulukları**

Kamu yönetimleri kamu hizmeti yapma misyonunu taşımaktadırlar. Kamu hizmeti: kamu tüzel kişilerinin tüm faaliyetleridir. Kamu hizmetleri topluma eşit bir biçimde sunulur ve toplum hayatının sürdürülmesinde vazgeçilmez bir öğedir. Kamu idareleri de belirli bir bölgede kamu hizmeti gören birimlerdir.<sup>7</sup>

Kamu yönetimlerinin oluşumunun mantığında toplumsal ve kamusal yaşamın sürekliliği esastır. Bu esas çerçevesinde toplumsal sistemin sürekliliği devletin temel sosyal gereksinmelerini karşılayacak kurum ve kadro donanımına sahip olmasıyla mümkündür.<sup>8</sup> Bu süreklilik sıradan ve gelişigüzel bir süreklilik olmayıp, aynı zamanda bu eylemi gerçekleştirebilecek bir düzenleme ve kadrolara da gereksinim göstermektedir. Yani toplumsal sistemin devamlılığı, aynı zamanda yasal düzenlemeleri, kurumlaşmayı ve kadrolaşmayı beraberinde getirmektedir.

---

<sup>5</sup> Sabahat Bayrak, a.g.e, s.112.

<sup>6</sup> Peter Drucker, "The New Meaning Of Corporate Social Responsibility", Winter, 1984, s.199.

<sup>7</sup> B. Larousse, 1986,10. Cilt, 6269.

Kamu Yönetimleri anayasanın öngördüğü şekilde kanunla kurulan ve yine anayasanın bireylere tanıdığı sosyal, ekonomik ve temel hakların oluşumunu ve idamesini sağlamak için kurulan organizasyonlardır. Esas amaçları özel işletmeler gibi sadece ve öncelikle kar elde etme düşüncesi olmayan bu kuruluşların varlık nedeni, toplumun ihtiyaçlarını karşılamak, kamu ve birey arasındaki ilişkileri düzenlemek ve topluma hizmet etmektir. Yani kamu yönetimlerin varlık nedenlerinin başında, devletin topluma karşı olan sosyal sorumluluklarının gerçekleştirilmesi vardır.

Nitekim, kamu kuruluşlarının topluma karşı olan sorumluluklarının temel kaynağı anayasadır. Anayasanın “Başlangıç” bölümünde; “ Her Türk vatandaşı bu Anayasadaki temel hak ve hürriyetlerden eşitlik ve sosyal adalet gereklerince yararlanarak milli kültür, medeniyet ve hukuk düzeni içinde onurlu bir hayat sürdürme ve maddi ve manevi varlığını bu yönde geliştirme hak ve yetkisine doğuştan sahip olduğu” ifadesi toplumu oluşturan bireylerin korunmasına ilişkin açık bir hükümdür. Ayrıca beşinci madde olan, “Devletin temel amaç ve görevleri” bölümünde ; kişilerin ve toplumun refah, huzur ve mutluluğunu sağlamak, kişinin temel hak ve hürriyetlerini, sosyal hukuk devleti ve adalet ilkeleriyle bağdaşmayacak surette sınırlayan siyasal, ekonomik ve sosyal engelleri kaldırmaya, insanın maddi ve manevi varlığının gelişmesi için gerekli şartları hazırlamaya çalışmak”<sup>9</sup> ifadeleri kamu kuruluşlarının sosyal sorumluluk amaçlarının temelini teşkil eden hükümlerdir.

### **1.5. Jandarmanın Sosyal Sorumluluk Anlayışı**

Jandarma, esas olarak kamu düzeninin ve emniyetin sağlanması ile ilgili kanun ve yönetmeliklerin öngördüğü görevleri yapmakla görevli bir teşkilattır. Bu esas görevinin yanında ve bununla ilgili olarak toplumsal düzenin sağlıklı yürümesi kapsamında bir çok mevzuat tarafından yetki ve yükümlülüklerle donatılmıştır. Bu yükümlülükler; halkın can ve mal güvenliği, genel ahlakın korunması, şiddetin önlenmesi, trafiğin düzenlenmesi, suçun önlenmesi, tabii afetlerde halkın yanında olma, çevrenin ve tarihi eserlerin korunması, uyuşturucu maddelerle mücadele, gibi

---

<sup>8</sup> Doğu Ergil, “Devlet Yapısı ve İşlevleri”, Türk İdare Dergisi, Ankara, 1988, s.95.

<sup>9</sup> Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Md. 5.

geniş kapsamlı ve tamamen toplumsal içerikli konuları kapsamaktadır. Örneğin; Polis Vazife ve Selahiyet Kanunu, “Polis asayişi, amme, şahıs, tasarruf emniyetini ve mesken masuniyetini korur. Halkın ırz, can ve malını muhafaza ve ammenin istirahatını temin eder. Yardım isteyenlere, yardıma muhtaç olan çocuk, alil ve acizlere muavenet eder.”<sup>10</sup> ifadesiyle kolluğun toplumsal yaşamdaki konumunu açıklamaktadır.

Jandarma kanunların verdiği kamusal görevleri yapabilmek için ülkenin her köşesinde halkla içi içe konuşlanmıştır. Kanunların kendisine vermiş olduğu toplumla ilgili görevleri sosyal sorumluluk bilinci içerisinde yapmak durumundadır. Yani kanunların icrasında düzeni bozanları cezalandırmak değil, düzensizlikten etkilenenlere yardımcı olmak mantığıyla hareket etmelidir. Çünkü kanunlar halkı cezalandırmak için değil halkın huzuru için düzenlenmişlerdir.

Jandarmanın sosyal sorumlulukları ile ilgili diğer bir bakış açısı da, halkın güven ve itimadını kazanmakla ilgilidir. Görevleri esnasında Jandarma personeli toplumun hassas olduğu konularda dikkatli davranmalıdırlar. Önleyici kolluk görevleri esnasında adil, dürüst, nazik, halkın örf, anane ve manevi değerlerini dikkate alacak şekilde davranmalıdırlar. Suçun oluşumu sorası görevleri olan adli kolluk görevleri esnasında sakin, yatıştırıcı, hoşgörülü olmalıdırlar. Bu şekildeki davranışlar, halkın gözünde Jandarmayı sorumluluk sahibi bir kurum haline getirecektir.

Ayrıca Jandarmanın sosyal sorumluluk anlayışı, halka karşı sorumluluklarını yerine getirilmesini kolaylaştıracak şekilde kurumsallaşmayı da gerektirmektedir. Bu kurumsallaşma, bir yönüyle Jandarma karakollarının halkın müracaat ve işlerinin yürütülmesini kolaylaştıracak şekilde düzenlenmesini gerektirir. Diğer yönüyle ise Jandarmanın halkla iletişimini geliştirecek ve artıracak diğer yapılanmalara gidilmesini öngörür. Son dönemde açılan Jandarma İnsan Haklarını Değerlendirme

---

<sup>10</sup> Polis Vazife ve Selahiyet Kanunu, Madde 1.

Merkezi <sup>11</sup> ve mobil karakolların oluşturulması bu konuya örnek olarak gösterilebilir.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> 27 .04.2003 Tarihli Milliyet Gazetesi (“**Jandarma AB’ye uydu**” başlıklı haber.)

<sup>12</sup> [www.jandarma.tsk.mil.tr](http://www.jandarma.tsk.mil.tr).

## İKİNCİ BÖLÜM

### ETİK

#### 2.1. Etik ile ilgili kavramlar

##### 2.1.1. Değer:

Değerler, bireyin yaşamındaki farklı etmenlere yüklediği önemdir. Değer, birey için bireyin önemli olan her türlü düşünce yapım veya etkinlik olarak da tanımlanabilir.

Diğer bir ifadeyle “değer” kendisine yöneldiğimiz özelliktir. Ahlak ise ne tür değerlere yönelinmesi gerektiğini belirler. Ahlak ve değerler, birçok yönüyle örtüşen özellikler taşırlar; fakat şüphesiz aralarında bir özdeşlikten söz edilemez.

Değerler olumlu olabildiği kadar olumsuz da olabilir: “iyi”, “güzel”, “faydalı” olumlu; “kötü”, “çirkin”, “faydasız” ise olumsuz değerler olarak nitelenebilir. Sonuçta her iki tür değer de insanın yönelimini belirler

##### 2.1.2. Norm:

Toplumsal normlar, belli bir grup içindeki bireylerin ilişkilerini düzenler ve eylemlerine yön verir. Normlar, genellikle değerlerin yansımasıdır ve bir grubun tüm üyelerince paylaşıldığı için kolektiftir.<sup>13</sup>

##### 2.1.3. Ahlak:

Ahlak; kişiler arası ilişkilerdeki davranışlara yönelik, (bir grupta, belirli bir zamanda ya da genel olarak geçerli olan, olması istenen) çeşitli değer yargıları sistemleri olarak karşımıza çıkar.

“Ahlak” sözcüğü ikinci bir anlamda, “ahlaklılık” kavramını ifade etmek için

---

<sup>13</sup> İnyet Pehlivan, “Yönetmel Mesleki ve Örgütsel Etik”, Ankara, 2001, s.13-15.

de kullanılmaktadır. Bu anlamda “ahlak” ya da “ahlaklılık”, “insanlara, insan olarak eşit muamele yapmak gerekir”, “sözünde durmak gerekir”, “ırk ayrımı yapmamak gerekir” gibi doğrudan ya da dolaylı olarak “insanın değerinin bilgisi”nden çıkarılan ilkelerin dile getirdiği şeydir.

Ahlakla ilgili bir başka tanım da şu şekildedir:

Ahlak en basit haliyle, neyin iyi, neyin kötü, neyin doğru, neyin yanlış olduğuyla ilişkili olarak ulaştırılması gereken değerler bütünüdür. Genel şekliyle ise ahlak, kişilerin, toplumsal sınıfların ve ulusların benimsedikleri ve uymak zorunda oldukları davranış biçimleri, standartlar, değerler, ilke ve kurallar bütünüdür.<sup>14</sup>

#### **2.1.4. Etik:**

Etik sözcüğü, Yunanca “karakter” anlamına gelen “ethos” sözcüğünden türetilmiştir. Etik toplumda yaygın olan ahlak kurallarından daha özel ve felsefidir. Etik tartışmaların temel konusu, “insanın eylemlerini ahlaki bakımdan değerli ya da değersiz kılanın ne olduğu”dur.

Etikte tartışılan sorular; neyin değerli, neyin değersiz olduğu, yaygın ifade tarzıyla neyin erdem olduğu neyin erdem olmadığı; hangi türden eylemlerin yapılmasının doğru, hangilerinin yapılmasının yanlış olduğuna ilişkin sorulardır.

Etiğin başlıca amacına gelince; insan davranışlarını ahlâki niteliği bakımından aydınlatma, ahlâki eylemin, insanın isterse gerçekleştirebileceği istemezse vazgeçebileceği keyfi bir eylem olmadığını; aksine, insan olarak varlığına ilişkin vazgeçilmez bir niteliğin ifadesi olduğunu gösterebilme, yani insanı sevmeyi öğretebilmektir.

#### **2.2. Etiğin Amaçları**

Etiğin amaçları bir dizi alt amaçla birlikte ifade edilebilir: Buna göre etik:

1. İnsan pratiğini ahlaki niteliği bakımından aydınlatma,

2. Eleştirel , ahlak tarafından belirlenmiş bir bilinci geliştirebilecek etik argümantasyon biçimlerine ve temellendirme süreçlerine girebilme,

3. Ahlaki eylemin, insanın isterse gerçekleştirebileceği, istemezse vazgeçebileceği keyfi bir eylem olmadığını; aksine, insan olarak varlığına ilişkin vazgeçilmez bir niteliğin ifadesi olduğunu gösterebilme, yani insanı sevmeyi öğretebilme amaçlarını gütmektedir.

Etiğin dayandığı , hatta dayanmak durumunda olduğu temel koşul , “ iyi niyet” tir. Etik, mevcut iletişim ve eylem biçimlerini, sorumluluklarının bilincinde bir birey olarak ötekilerle birlikte insanca şekillendirmek ve iyileştirmek isteyen sosyal topluluk üyesi herkesi ilgilendirir. Bir topluluğun hayatı kurallarla belirlenir. Kurallara ihtiyaç duymak, baskı istemek ya da kurallarla sınırlamak anlamına gelmez; bu olgu daha çok yararlanabilmesi için pratiğin düzenlenişine ve yapılanmasına müdahalenin gerekliliğine işaret eder.

Etiğin amaçları, onun özünü oluşturan genel hedefinin değişik tezahürleridir. Bu hedef, özgürlüğü mutlak ve koşulsuz olan anlamında, insanın istek ve eylemleri içinde gösterilmektedir:

Birinci amaç, bu genel hedef bağlamında pratiğin ve geçerlilik taleplerinin ahlaki haklılıklarının kuramsal açıdan aydınlatılmasıdır. Etik, günlük yaşamdaki dil ve eylem alışkanlıklarından hareketle, insan eyleminin ahlaki açıdan iyi olarak görüldüğü koşulları araştırır ve ahlaki eylemi diğer olası insan eylemlerine karşı sınırlar.

İkinci amaç etikte, ahlaki meşruiyetleri açısından pratiğin ve geçerli olma taleplerinin eleştirel açıdan nasıl değerlendirebileceğini öğrenmektir.

Üçüncü bir amaç olarak etik, eylemde bulunanın kendi eylemi üzerinde aydınlanmasını ve sadece ahlaki yargılar verme yeteneği kazanmaktan da öteye

---

<sup>14</sup> Sabahat Bayrak, **a.g.e**, s. 1.



**ahlaki yetkinlik ile toplumsal sorumluluk arasındaki** temel ilkesel önem ve anlamı kavramasını ister.<sup>15</sup>

### **2.2.1. Etik-Ahlak İlişkisi**

Ahlak bir disiplin olarak etiğin günlük yaşam pratiğine yansıyan kurallar demetidir. Etik ile ahlak kavramının özdeş olmamasının nedeni etiğin ahlak felsefesi olması, ahlakın da etiğin araştırma konusu olmasındandır.<sup>16</sup> Etik, ahlaki eylemin yerini tutmaz; bu tür eylemlerin bilgiye dayalı yapısını ortaya çıkarır. Bir diğer deyişle, etik bir yandan ahlaki davranış modellerinin ve temel tutumların betimlenmesi ve çözümlenmesi, öte yandan ahlakiliğin gerekliliğinin yönetsel açıdan temellendirilmesi aracılığıyla pratiğin değerlendirilmesine yönelik eleştirel ölçütleri aktararak , karmaşık ahlaki eylem alanını kavramsal olarak açar ve insanın bu alanı aklıyla kavranmasını sağlayacak hale gelir. Bir toplumda farklı ulusal , etnik, cinsel kimliklerin olması farklı ahlak anlayışını dile getirir ; etikte ise daha evrensel ve genel geçerliliğe sahip istenilir iyi kavramı geçerlidir.

### **2.2.2. Etiğin köken ve anlamı:**

Aristoteles, etiği kuramsal felsefeden ayırarak kendi başına bir felsefe alanı olarak ele alan ilk filozoftur. Pratik felsefeyi etik, ekonomi ve politika olmak üzere üç alana ayırmıştır. Kuramsal felsefenin konusu değişen ve değişmez varolanla sınırlı kalırken, pratik felsefede insan eylemleri ve onların ürünleri söz konusudur.

Platon' un diyaloglarının tamamına yakını da etik düşünceler içermektedir ; özellikle de Sokrates ve sofistler arasında geçen eğitimin amacına yönelik tartışma buna iyi bir örnek oluşturmaktadır:

Eğitim , sofistler tarafından sorgulanmaksızın ve tartışmaksızın geçerlilikleri kabul edilen ve atalardan aktarılmış töre ve ilkelerin uygulanmasına alışkanlık kazanmak olarak anlaşılmıştır. Sokrates ise eğitimi, eleştirel karar verebilme

---

<sup>15</sup> Annemerie Piepper, “**Etiğe Giriş**”, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 1999, s.151-152.

yeteneği anlamında, insanı ergin olma durumuna getirmeyi hedefleyen iyi ideasına yönelmiş bir öğrenim süreci olarak görmüştür.

Sokrates'e göre eğitim, etik üzerine kurulu bir öğrenme süreci iken sofistler, siyasal iktidarı ele geçirip egemenlik kurmanın aracı olarak retoriğin önemini vurgulamış , dolayısıyla da eğitimi öncelikli olarak retorik alıştırmaları şeklinde görmüşlerdir.

Aristoteles 'ten bu yana bir felsefi disiplinin adı olan etik, köken olarak Yunanca'daki ethos sözcüğünden gelmektedir ve iki farklı kullanımı söz konusudur. İlk kullanımı alışkanlık ,töre, görenek anlamını taşır; ve eylemlerini antik kentte geçerli olan töreye uygun olarak eğitim yoluyla düzenlemeye alışkın kişi, genel kabul gören ahlak yasası normlarını izlediği sürece “etiğe göre davranmaktadır. Ama dar ve asıl anlamıyla etiğe göre eylemde bulunan ve davranan kişi, aktarılan eylem kurallarını ve değer ölçülerini sorgulamadan uygulamayıp; aksine kavrayarak ve üzerinde düşünerek talep edilen iyiyi gerçekleştirmek için onları alışkanlığa dönüştüren kişidir: Alışkanlık, töre ve görenek böylelikle karakter anlamını da almakta, erdemli olmanın temel tavrı olarak pekişmektedir.<sup>17</sup>

### 2.3 . Yönetmel Etik

Her mesleğin kendine özgü nitelikleri ve gerekleri bulunmaktadır. Söz konusu gerekler, meslek sahibine bazı ödevler yüklemekte, bu ödevler de beraberinde bir takım yükümlülükleri getirmektedir. Bununla birlikte, her meslek için geçerli olan yükümlülükler de vardır. Bunların en önemlisi, mesleğin sürdürülebilmesi için varlığı zorunlu olan fiziksel ve ussal yetenek ve yeterlidir. Bir mesleği icra etmeyi düşünen kişinin, bu mesleğin gereği olan yeteneğin ve yeterliliğin kendisinde bulunup bulunmadığını düşünerek karar vermesi, ahlaki bir gerektir.<sup>18</sup> Bu ahlaki gerek, mesleki sorumluluk duygusu olarak ifade edilebilir. Mesleki yetenek, meslek onurunun korunması açısından da son derece önemlidir. Bu nedenle, örneğin kanunlara hakim olmadan kolluk görevi yapan bir kişi ya da gelişen

---

<sup>16</sup> İnayet Pehlivan, **a.g.e**, s.6.

<sup>17</sup> Annemarie Piepper, **a.g.e**, s.29-30.

koşullara göre kendi bilgilerini yenilemeyen bir görevli, mesleki sorumsuzlukla suçlanmaktadır. Böyle kişilerin artması da, doğal olarak jandarmaya toplumda duyulan saygının azalmasına neden olmaktadır.

Her meslek için geçerli olan bir diğer yükümlülük meslek onurunun korunmasıdır. Meslek onuru kişinin mensubu olduğu mesleğe karşı kendisinin ve toplumun saygınlık duygusudur. Meslek onurunu güçlendiren manevi öge meslek mensuplarının sorumluluk duygusudur; sorumluluk duygusu olmadan meslek onurundan söz etmek anlamsızdır.<sup>19</sup> Mesleki sorumluluğun zayıflaması veya ortadan kalkması mesleğin yozlaşmasına ve ahlaki olarak çökmesine yol açabilir.

Yönetsel etik, genel anlamda meslek etiğinin bir alt bölümüdür. Yönetsel etik, göreceli bir kavram olan ahlakın, belli bir örgüt içerisinde, o örgütçe belirlenmiş kurallarla beslenerek ortaya çıkmış biçimidir.<sup>20</sup>

Son dönemlerde hem kamu görevlilerinin, hem de politikacıların ahlaki olmayan davranışları, gerek kamuoyunun ve gerekse yönetimlerin ilgisini kamu yönetimi etiği üzerine çekmiştir. Uluslararası perspektiften bakıldığında 1970’li yıllar “etikle ilgili 10 yıl” olarak adlandırılmakta ve 1970’li ve 80’li yıllar, kamu yönetiminin gelişiminde “etik çağı” olarak nitelendirilmektedir. Söz konusu gelişim, yalnız kamu yönetimi ile sınırlı kalmamakta, diğer iş ve meslek örgütlerine de yayılmaktadır. Özellikle son dönemlerde, özel sektör işletmelerinde ve tıp alanında, etikle ilgili konulara önem verilmeye başlanmıştır.

Yönetsel etik ya da kamu hizmeti etiği kavramı, hükümetin idari alanında, doğru davranışlara ulaşmak için gerekli olan ilke ve standartları ifade etmektedir. Etik yalnızca doğrunun yanlıştan ve iyinin kötüden ayrılması ile değil, aynı zamanda doğru veya iyi olanı yapma kesin kararlılığı ile de ilgilenir. Bu anlamda yönetsel

---

<sup>18</sup> Adil İzveren, “**Toplumsal Törebilim**”, Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayını No :130, Ankara, 1980, s. 248.

<sup>19</sup> Adil İzveren, **a.g.e.**, s. 243.

<sup>20</sup> Kamil Ufuk Bilgin, “**Kamu Yönetiminde Etik İçerikli Bir Yönetim Modeli**”, 21. Yüzyılda Nasıl Bir Kamu Yönetimi Sempozyumu, TODAİE, Ankara, 1997, s.2.

etik, bir yandan kamu yöneticilerinin ahlak dışı davranışlarda bulunmamaları ile ilgilenirken, diğer yandan yöneticilerin karşılaştıkları çıkar çatışmaları ve ikilemlerin çözümünde onlara yardımcı olacak ilke ve standartların oluşturulmasıyla ilgilenmektedir.

Yöneticiler açısından etik ise, insan davranışlarının doğru veya yanlış olduğunu belirleyen bir standartlar kümesidir. Başka bir ifadeyle etik, örgüt üyelerinin ahlaki davranışlarını yönlendiren kurallar olarak görülebilir.

Kamu görevlilerinin davranış ve tutumlarını etkileyen çok geniş bir değerler manzumesi vardır. Bu değerler, sosyal, siyasal, kişisel ve yönetsel veya örgütsel değerleri kapsamaktadır. Örneğin zenginlik ve başarı gibi pek çok değer etikle nispi olarak az bir bağlantıya sahiptir. Buna karşılık doğruluk ve dürüstlük gibi pek çok değer ise, temelde neyin doğru ve iyi olduğu ile ilgilenir ve etiksel değerler olarak tasvir edilebilir. Etik değerler arasındaki en önemli ilişki, etik ilke ve standartların değer çatışmalarının çözümünde kullanılabilmesidir. Örneğin etik ilkelerle, etkinlik verimlilik sorumluluk ve tarafsızlık gibi yönetsel değerlerin uzlaştırılmasında uygulanma zorluğu bulunmaktadır. Kamu görevlileri, siyasal olarak üstlerine olan sorumluluk değerleri ile halka karşı sorumlulukları arasındaki çatışmayı, ancak etiksel değerlere yollama yaparak çözmeye çalışabilirler.

Kurum adının zarar görmesi veya uygulamaları hakkında kuşkuların ortaya çıkması, kurumun ekinliğinin azalmasına yol açabilir. Halk bu tür durumlarda kurum ve kurum personeline uzak durmakta ve işbirliği yapmamaktadır. Böyle zamanlarda; imaj düzeltici halkla ilişkiler çalışmaları yapılmalı, halkı aydınlatıcı basın toplantıları düzenlenmelidir. Etik değerlerin ihmalıyla oluşan iletişim bozukluğunun giderilmesi, dürüst ve açık olarak kendini topluma açmakla sağlanabilmektedir.

Mark Pastin<sup>21</sup>, yüksek etik değerlere sahip bir organizasyonda bulunan dört temel özelliği şöyle ifade ediyor:

---

<sup>21</sup> Carter Mcnamara , “ **Complete Guide To Ethics Management**” , [http:// www.mapnp.org/library/ethics/ethxgde.htm](http://www.mapnp.org/library/ethics/ethxgde.htm).

1. İçsel ve dışsal çıkar gruplarıyla rahat bir etkileşim içerisindedirler. Bu tarz kurumların temel kuralları çıkar sahiplerinin iyileriyle; organizasyonun iyilerini buluşturabilmektir.

2. Bu tarz kurumların aklında daima adillik vardır. Diğer insanların çıkarlarını, en az kendilerindeki kadar önemserler.

3. Sorumluluk ortaklaşa olmaktan çok bireyseldir. Ana kural, bireylerin kendi davranışlarından sorumlu olmasıdır.

4. Faaliyetlerini amaçlarıyla bir tutarlar. Bu amaç, organizasyon üyelerinin yüksek etik değerlere sahip olarak faaliyetlerini sürdürmesidir. Aynı zamanda, sahip olunan amaç organizasyonu çevresine bağlar.

## **2.4. Kamu Yönetiminde Etiğin Önemi**

### **2.4.1. Genel:**

Kamu kesiminde çalışan bürokrat ve memurlar, gerek toplumu ilgilendiren temel konularda, gerekse rutin işlerde çeşitli kararlar almak durumundadırlar. Kamu görevlilerinin kararlarında ve davranışlarında çeşitli faktörler etkili olmaktadır. Kamu görevlilerinden, içinde buldukları örgütün amaçlarıyla uyumlu hareket etmeleri ve kamu yararına uygun kararlar almaları beklenmektedir. Bu beklenti içerisinde kamu görevlileri, bir çok açmaz ve ikilemele karşı karşıya kalmaktadırlar.

Sorumlu yönetim davranışı, kamu görevlilerinin çok sayıda genel kural veya emre bağlı olmasını gerektirmektedir. Bu emirlerden bazıları şunlardır: Kanun çıkarlarına göre hareket et, politik olarak tarafsız ol, gizli bilgileri açıklama, çalışanların ve vatandaşların kişilik haklarını koru, halka etkili, verimli ve dürüst hizmet sun, çıkar çatışmalarından kaçın, sorumlu ol. Çağdaş yönetimlerde bu emirlerin gerçekleştirilmesinin çok sayıda zorluğu vardır: Bunlardan birincisi, söz konusu genel kuralların pratikte ne anlama geldiğinin kamu görevlileri veya başka birilerince anlaşılması kolay değildir. İkinci olarak kuralın anlamı açık olduğunda bile, kuralların kendilerinin etik açısından doğru olup olmadığı hususunda anlaşmazlık mevcut olabilir. Örneğin; kamu görevlilerinin resmi işlemlerde buldukları kişilerden menfaat sağlamaları konusunda görüş ayrılığı

bulunmaktadır. Bazıları hediye kabulünün suç sayılmayacağını, bazıları ise her türlü çıkarın suç sayılacağı düşüncesindedirler. Üçüncü olarak kurallar bazen diğerleri ile ihtilaf halinde olabilir. Örneğin; kurallar kamu görevlilerini sorumlu davranmaya ve kurallara sıkı sıkıya bağlı olmaya yönlendirirken, diğer yandan da onların verimli ve etkin olmalarını istemektedir. Bu zorluklar da geleneksel kuralların mevcut anlamlarını yorumlama ve açıklığa kavuşturmada yeni usullerin geliştirilmesi ihtiyacını ortaya koymaktadır.

Diğer yandan, uygulamada, yöneticilerin aldıkları her karar, yaptıkları her işlem ve buldukları her davranışın arkasında, onları etkileyen bir takım değerler bulunmaktadır. Kamu görevlilerinin davranışlarını etkileyen önemli unsurlardan birisi karşı karşıya kaldıkları çıkar çatışmalarıdır. Kamu görevlisi, her davranışında kendi bireysel çıkarları ile genel anlamda kamu yararı ve çalıştığı kurumun çıkarları arasında bir tercih yapmak durumunda kalmaktadır. Diğer bir ifade ile kamu görevlisi, yapacağı her davranışta ya taraf olacak, kendi ahlaki değerleri çerçevesinde hareket edecek, ya da tarafsız kalarak objektif kriterlere ve yasalara göre davranacaktır.

Ancak uygulamada, bazı kamu görevlilerinin kamusal çıkarları, güç elde etme, para, prestij ve mevki kazanma gibi kişisel çıkarlara tercih etmedikleri, çoğu zaman bunun tersi olarak, bireysel çıkarlar elde etme amacıyla kamusal çıkarları hiçe saydıkları görülmektedir.

Böylece, kamu örgütlerinde çalışanların bir kısmı kendi çıkarları peşinde koşarken, bunlardan etkilenen diğer bir kısmı da kamu hizmetine yeterince kendini verememektedir. Bu durumun sonucunda, kuşkusuz etkinlikten uzak ve verimsiz çalışan bir kamu yönetimi ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla, kamu görevlisinin davranışlarına yön verecek yönetsel etik, yönetsel verimlilik için de gereklidir.

#### **2.4.2. Takdir Yetkisinin Kullanımı**

Hizmetlerin nasıl yürütüleceğini düzenleyen mevzuatta, bazı hizmetlerin ne şekilde yerine getirileceği ayrıntılı olarak belirtilirken, bazıları konusunda ise sadece

genel ilkeler belirtilerek ayrıntının düzenlenmesi yönetime bırakılmıştır. Ayrıntının belirtildiği durumlarda, yönetimin seçme hakkı ve hareket alanı sınırlıdır. Buna karşılık, ayrıntının düzenlenmediği durumlarda, belirtilen genel ilkelerin doğrultusunda ayrıntıyı belirlemek yönetimin elindedir ve bu anlamda da seçme hakkı ve hareket alanı oldukça geniştir. Yönetime verilen bu yetkilerden birincisi “bağlı yetki”, ikincisi ise “takdir yetkisi” olarak adlandırılmaktadır. Bağlı yetkide, bir şeyin yapılması ya da belli bir davranışta bulunulması, önceden kesin olarak düzenlenmiş; yönetime takdir hakkı bırakılmamıştır.

Burada konumuz açısından esas önemli olan “takdir yetkisi” dir. Kamu görevlilerinin karşılaşılabilecekleri her bir özel olay için, spesifik bir kural belirleme imkanı bulunmamaktadır. Kamu görevlilerinin uyması gereken kurallar ne kadar ayrıntılı yazılırsa yazılsın veya hiyerarşi ne kadar açık bir şekilde ifade edilirse edilsin, belirli bir noktada, değişik vazife alanlarında kamu görevlileri karar vermek durumunda kalmaktadırlar. Bu nedenle, kamu görevlilerinin, kamusal görevlerini yerine getirirken, takdir yetkisi kullanmaları kaçınılmazdır.

Kanunlar ve kurallar, ahlaklı bir insanın ne yapması gerektiğini hiçbir zaman tam olarak tasvir etmez. Kanunlar ve kurallar, işlemlerin ve eylemlerin minimum standartlarını koyarlar. İşlem ve eylemlerdeki muhtemel değişiklikler sınırsızdır. Bu sınırsız varyasyonları tanımlamak ve kanunla yasaklar koymak, neredeyse imkansızdır. Kanuni zorlama, insanları doğru davranışa yöneltmenin en pahalı ve maliyetli yoludur.

Yasa ile ahlakın birbiriyle örtüşmesi gerekmektedir; ancak bazen bu gerçekleşmemektedir. Ahlaki olan bir şey her zaman yasal değildir, yasal olan bir şey de her zaman ahlaklı olmayabilir. Etik ikilem içeren durumlarda, kamu görevlileri, vicdanının sesini dinlemeli, problemlere tarafsız ve adil yaklaşmalı dikkatli ve tarafsız düşünmelidir.

Kamu görevlileri, uygulamada, pek çok etik ikilemle karşılaşmaktadır. Bu ikilemlerin çözümünde müracaat edecekleri ilk kaynak yasa ve yönetmeliklerdir. Ancak, hukuki düzenlemelere konu yapılamayan pek çok “gri alan” bulunmaktadır. Bu bakımdan örgütsel bağlamda, yasallık tek başına neyin ahlaka uygun olduğunu

belirleyememektedir. Yasa ile ahlak, birbiriyle tam olarak örtüşmemektedir. Ahlaki olan bir şey her zaman yasal değildir, yasal olan bir şey de her zaman ahlaki olmayabilir. Kamu görevlilerinin karşılaştıkları etik ikilemlerin çözümünde hukuki düzenlemeler yanında, onlara yardımcı olacak en etkin araç, şüphesiz etik ilke ve standartlardır.<sup>22</sup>

Yönetsel etik yaklaşımı etiğe ilişkin standart ve değerlerin, kamu yönetiminin işleyişinde karşılaşılan çıkar çatışmaları ve ikilemlerin çözümünde kullanılabileceği varsayımına dayanmaktadır.

Etiğe dayalı yönetim yaklaşımının bir takım unsurları bulunmaktadır. Bunlardan bir kısmı etiksel davranışın oluşturulmasında kullanılan dış denetim araçlarıdır. Bunlardan birincisi, etik ilke ve standartlar, ikincisi dış denetim ve etik yasalardır. İhbarcılık kurumu üçüncü dış denetim aracıdır. Dış denetim araçlarının sonuncusu, etik ilke ve standartların uygulanmasını denetleyecek kurum ve kuruluşların oluşturulmasıdır.

Etiğe dayalı bir yönetim yaklaşımında, esas önemli olan iç denetim araçlarıdır. Söz konusu araçlardan birincisi, etiğe dayalı bir yönetim kültürünün oluşturulmasına yönelik çabalardır. İkinci iç denetim aracı, etiğe dayalı karar vermedir. Üçüncü iç denetim aracı ise, kişinin karakteri, erdemleri ve vicdanıdır. Etiğe dayalı bir yönetim yaklaşımının geliştirilmesinde son iç denetim aracı, etik eğitimidir.

## **2.5. Etik Açından Kamu Görevlilerinin Sınıflandırılması**

Kamu yönetimindeki tüm lider ve yöneticiler, iyi veya kötü, güçlü veya zayıf, ahlaklı veya gayri ahlaklı, belli derecede bir karakter geliştirmişlerdir. Kamu görevlilerinin sahip oldukları karakter, yaptıkları davranışlara ve aldıkları kararlara yansımaktadır. Benzer ahlaki niteliklere sahip kamu görevlilerinin, ahlaki açıdan benzer davranışlarda bulunacakları söylenebilir.

---

<sup>22</sup> M.L. Şen “**Kamu Yönetiminde Yozlaşmanın Önlenmesinde Yönetsel Etik Yaklaşımı**”,Doktora Tezi, 1998, s.219-221.



Seçilmiş, atanmış ve kariyerden gelen kamu görevlilerini, ahlaki açıdan üç uygulama kalıbı içinde toplamak mümkündür.<sup>23</sup> Bunlardan birincisi, ahlaka uygun olmayan davranışlarda bulunan “yoldan çıkarıcı”; ikincisi, temsil ettiği değerlere karşı yansız ya da göreliliği esas alan uygulamalarda bulunan “görevci” ve üçüncüsü, temsil ettiği ahlaki temel alan, kamu yararı ve kamu çıkarını gözetilen davranışlarda bulunan “ahlakçı” kamu görevlileridir.

### **2.5.1. Yoldan Çıkarıcı (Ahlaksız) Kamu Görevlileri**

Ahlaki yok sayan yoldan çıkarcı görevliler ahlaki ya da manevi içerikten yoksun davranışlarda bulunmaktadır. Bu kişiler ilkesizdir; fırsatlar ve yeterli özendirici koşullar oluştuğunda kişisel kazancı için her türlü durumu değerlendirecektir.

### **2.5.2. Değer Yargısı Olmayan ya da Göreliliği Temel Alan Görevci Kamu Çalışanları**

Bu gruba giren kamu görevlileri, örgüt kültüründeki olumlu ya da olumsuz değişmelere uyum sağlamak için, itaatkar anlayışla görev yapar ya da davranış değişikliği gösterir. Bu anlayışa sahip görevliler, yanlış bir şey yapıldığını açıkça görse ve ahlaki bakımdan uygun olmayan kişisel olarak rahatsızlık da duysa amirlerini izler. Otoriteye karşı koymaz ve emirlere uyar. Halk arasında yaygın kullanılan tabirle, “gözlerini kapar, vazifesini yapar”. Ahlaki bakımdan çifte standart uygulanmasını hoş görür.

### **2.5.3. Değerleri Temel Alan Ahlakçı Kamu Görevlileri**

Kamu yararını ve kamu çıkarını yücelten ve ahlaki temel alan davranışlarda bulunan ahlakçı bir kamu görevlisi, ahlaklı yönetim uygulamalarının altında: bir

---

<sup>23</sup> M.L. Şen, **a.g.e** , s.168-172.

takım temel ilkeler bulunduğuna ve “başkalarının sana yapmasını istemediğin şeyleri sen de başkalarına yapma” özdeyişine inanır. Bu anlayış, doğruluk, yansızlık ve yasalar önünde eşitliği ön plana çıkartmaktadır. Ahlakçı, değerleri temel alan bir yönetimin özünde bulunan bir amaç olarak, kamu yararını gözetir.

1980’den sonra, devletin fonksiyonları ile ilgili yapılan yeniden tanımlama ve yapılandırma çalışmalarında, vatandaş ya da müşteri merkezli anlayışın kamu kurumlarında da egemen olmaya başladığını görmekteyiz. Bu anlayış, “kamu yönetiminin, “kamu işletmeciliği” biçiminde görülmesi ve uygulanması sonucunu doğurmuştur. Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesi ve kamu görevlilerinin ücretlerinin ödenmesi, vatandaşlardan toplanan vergilerle finanse edilmektedir. En genel anlamda Devlet ve onun bir parçası olan kamu yönetimi, kamu hizmetlerinin vatandaşlara sunumunda bir araç vazifesi görmektedir. Bu nedenle, yönetsel etiğin temeline devlet yerine vatandaşın oturtulması kaçınılmazdır. Yönetsel etikle ilgili gelişmelerin en fazla yaşandığı ABD’de, kamu hizmeti vatandaş tarafından kamu görevlilerine verilen bir emanet olarak görülmektedir. Bu anlayışla belirlenen şu iki etik standart ülkemizde oluşturulacak yönetsel etiğe de rehberlik teşkil edecek niteliktedir:

- Kamu kurumlarına kamusal güveni ve emniyeti aşlamak için, tüm kamusal aktivitelerde kişisel dürüstlük, doğruluk, onur ve metanet gibi yüksek standartlar göstermek.
- Halka hizmet etmenin herhangi bir kişiye hizmetin ötesinde olduğunu idrak ederek halka saygı, ilgi, nezaket ve hevesle hizmet etmek.

## **2.6. İş Ahlakına Aykırı Davranışların Neden Olduğu Kayıplar**

Ahlaki değerler, yumuşak ve soyut olarak algılanabilir. Ancak sonunda ahlaka aykırılık, somut ve ölçülebilir çıkarılara, işin özüne, parasal getirilere zarar verebilir. Dahası ahlakı göz ardı etmek, kurumun imajını ve kariyerini mahvedebilir.

Dürüst davranmadıkları halde işlerini yürütebilmiş, ahlaka aykırı davranmada bir sakınca görmeyip bu tür uygulamalar ile para kazananların, yakalanmasalar da iyi

durumda olduklarını söylemek mümkün değildir. Çünkü, bu kişilerin içine düştükleri yabancılaşma durumları en büyük cezadır. Özellikle nerede, nasıl ve ne şekilde hareket edeceklerini belirleyecek ahlaki norm ve kuralların saygınlık ve etkinliklerini azaltmak ya da ahlaki normlara bağlılıklarını zayıflatmak sonucunda yaşadıkları “anomi”, ahlaki norm ve kuralları reddetme ve onlara karşı çıkma şeklinde ortaya koydukları “kuralsızlık ve sapma” sonucunda içine düştükleri başıbozukluk, kararsızlık, karamsarlık ve “hiç”lik duygusu en ağır cezadır. Vicdanını yok sayan bu kişiler, verdiği kararlara güvenme cesaretini gösterememekte, kendilerine inanmamakta, kendilerini güçsüz görmekte ve güçsüzlüklerinden dolayı da küçük düşmektedirler.<sup>24</sup> Böylece bu kişilerin kendi varlıkları ile ahlak (moral) anlamındaki varlıkları arasındaki mesafe açılmakta ve bunlar “kendi kendilerine yabancılaşmaktadırlar<sup>25</sup>.

Anlaşılabileceği gibi ahlaka aykırı davranışların bir bedeli vardır, hatta bu bedel oldukça ağırdır. Ahlaka aykırı davranışın neden olduğu kayıplar; güvenin kaybedilmesi, grup bilincinin yok olması, iletişimin zarar görmesi, bağlılık duygusunun yok olması, imajın zarar görmesi şeklinde sıralanabilir<sup>26</sup>.

### 2.6.1. Güvenin Kaybedilmesi

Güven kişisel ve mesleki ilişkilerde önemli ve tek faktördür. Adeta insanlar bir arada tutan bir yapıştırıcıdır. Ancak, güven, son zamanlarda tüm ilişkilerde gittikçe daha az bulunan bir olgu olmaya başlamıştır. Güvenin kaybedilmesi, iletişimin zarar görmesi, öz saygının kaybolması, bağlılık duygusunun kaybolması, sadakatin yitirilmesi, istifalar ve benzeri olumsuz sonuçların doğması demektir. Bu durumda güven yaratılmadan başarı beklemek, büyük bir hayalcilik olacaktır. İşteki başarı için güvenin tesis edilmesi ve onu zedeleyecek düşünce, davranış ve uygulamalardan uzak kalınması gerekmektedir. İş ilişkileri ancak ve ancak güven temeli üzerine kurulabilir.

---

<sup>24</sup> Erich Fromm, “**Erdem ve Mutluluk**”, Çev: Ayda Yürükan, İş Bankası Kültür Yay, Ankara, 1994, s. 282.

<sup>25</sup> Barlas Tolun, “**Çağdaş Toplumun Bunalımı: Anomi ve Yabancılaşma**”, ATA Toplum Bilimleri Araştırma Enstitüsü Yay. No:1, Ankara, 1980, s.284.

<sup>26</sup> Sabahat Bayrak, **a.g.e**, s. 29-32.

### 2.6.2. Grup Çalışmalarının Etkinliğinin Kaybedilmesi

Günümüzde işletmeler daha etkin ve verimli bir şekilde rekabet edebilmek, kendilerini sürekli yenileyebilmek ve çalışanların yeteneklerinden en iyi şekilde yararlanmak için ekip çalışmasını kullanmaya başlamışlardır. Ancak ekip çalışmasının başarısı bir takım şartların varlığını gerektirir. Bunların başında güven ilişkisi gelmektedir. Güven ilişkisi olmadığında; hedefler, görevler veya projeler bütünüyle zarar görebilir. Çünkü kişiler muhtemelen böyle bir ortamda risk almaz, yaratıcı çözümler bulmak için gayret göstermez ve kendilerini geri çekerler. Çünkü pek çok araştırmancının da ortaya koyduğu gibi günümüz şartları “grup konsensüsünü” gerektiren kararlara dayanmaktadır. Bu da ancak liderin ve grup üyelerinin birbirine güveni ile ancak bir grup ya da ekipte yaratılabilir.<sup>27</sup>

### 2.6.3. İletişimin Zarar Görmesi

Ahlaki bir tavrın ciddiye alınmamasının getirdiği en büyük zarar açıklık ve dürüstlüğün yok olmasıdır. Güven ortamının kaybolması ve iletişimin zarar görmesi demektir. Mellinger’in 330 bilim adamıyla yaptığı bir araştırma, güven eksikliğinin iletişimin en temel sorunu olduğunu ortaya koymuştur.<sup>28</sup> Günümüzde yaşanan rekabette Japon işletmelerinin karşılarındaki rakiplerine üstün gelmelerinde en büyük faktörün, Japon yöneticilerin üstlerine, astlarına ve tüm çalışanlara duydukları güven olduğu belirtilmektedir.<sup>29</sup> Gerçekten yapılan çalışmalar, ahlaki davranmamanın ve kendi menfaatini düşünmenin iletişimde güvene yönelik bir şüphe ortaya koyduğunu; bunun ise iletişimlerin en büyük engeli olarak gösterildiğinin altını çizmektedir. Sonuç olarak, iletişimlerde güvene ve dürüstlüğe dayalı bir zemin olmadan başarıyı geliştirip sürdürmenin mümkün olamayacağını belirtmek gerekir.

---

<sup>27</sup> M. Andrey Korsgaard ve diğ., “**Building Commitment, Attachment and Strategic Decision Making Teams: The Role of Procedural**, Justice Academy of Management Journal. 1995, vol:38 No.1. s.60.

<sup>28</sup> Sabahat Bayrak, **a.g.e**, s.32.

<sup>29</sup> Shone R. Premaux, Judith R. Gordon ve diğ., “**Management and Organizational Behavior**”, Richard D. Irwin Inc.,Homewood ,1991, s.374.

#### 2.6.4. Bağlılık Duygusunun Yok Olması

Bir organizasyonda çalışanların kuruma ve birbirlerine güvenlerinin kaybolması, iletişimi bozduğundan doğal olarak aralarındaki bağlılık duygusunu da olumsuz etkileyecek ve bağlılık duygusu yok olacaktır. Bir işletmede bağlılık duygusu yok olduğunda başarılı olmaya çalışmanın, sorunlara yenilikçi çözümler bulmanın, işi yoğun bir arkadaşa yardım etmek için gece geç saatlere kadar çalışmanın bir gereği olmayacaktır. Pek çok araştırmanın ortaya koyduğu gibi, çalışanlar arasında bağlılığın olmaması, zayıflaması; bilgi paylaşımının azalmasına, motivasyonun kaybolmasına ve yabancılaşmaya yol açar.

#### 2.6.5. İmajın Zarar Görmesi

Ahlaka aykırı davranışların ve uygulamaların sonucunda güvenin yitirilmesi dışında ödenecek bir başka bedel, o güne kadar oluşturulmuş kurum imajıdır. Müşterilerine verdiği sözleri tutmayan, hesaplarında oynamalar yapan, bir takım meşru olmayan ve bulanık işlere adları karışan kurumlar, olumlu bir imajı anında kötü bir imaja çevirebilirler.

Toplumda imaj yaratma kaygısı, modern işletmecilerin mal ve hizmet kalitesi kadar önem verdikleri bir konudur. Çünkü günümüzde mal ve hizmeti, saygın imajın daha kolay sattırdığı inkar edilemez bir gerçektir.<sup>30</sup>

Bu durumda işletmelerin sık sık telaffuz ettiği, ancak uygulamalarında tam tersi sonuçlar sergilediği iş ahlakına çok daha fazla önem vermeleri gerektiğini anlamaları, modern iş dünyasının temel şartlarından biri olarak görülmektedir. Kısaca, küresel rekabet şartlarında iyi bir imaj sahibi olmanın, kuruluş varlıkları içerisinde birinci derecede önemli bir unsur olduğu ve başta st düzey yönetim olmak üzere tüm işletme çalışanlarının işletmenin bu niteliğinin korunması için duyarlı olması gerektiği önemli bir gerçektir.

Çünkü günümüzde bir işletmenin başarısı, salt kazancı maksimize etmekle

---

<sup>30</sup>M. Ceyhan Aldemir, Alpay Ataol, Gönül Pudak, “**Personel Yönetimi**”, Barış Yayınları, 1996, s.23.

değil, bu kazancı toplumsal hedeflere yöneltip, toplumun değer ölçülerine uygun politikalar belirleyerek faaliyetlerini sürdürmesiyle artan oranda bağlantılı hale gelmiştir.

## 2.7. Meslek Etiği Kavramı

Her meslek az ya da çok belirgin olan kendi meslek ahlâkını ya da ait olduğu grubun ahlâkını üretir; normları, bu mesleği seçen ve meslek olarak yürütenini bağlar. Tüm meslek grubu ahlâkları, genel ahlâki ilkeye, mesleğinde olabildiğince iyi olma ilkesine dayanmaktadır.

Örneğin, meslek ya da grubun onuru, meslek etiğinin alanlarına özgü kurallarla sıkı sıkıya bağlıdır ve bunları çiğneyen yalnızca kendi prestijine değil, mesleğe de zarar verir. Ya da aksine, insanlara karşı hizmette özellikle örnek davranış gösteren kişiler, herkesin övgüsüyle karşılaşır, maddi ve manevi yönden ödüllendirilir.

Meslek etiği (professional ethics), özellikle doğrudan doğruya insanla ilgili mesleklerde uyulması gereken davranış kuralları olarak tanımlanabilir. Meslek etiğinin en önemli yanlarından biri, dünyanın neresinde olursa olsun, aynı meslekte çalışan bireylerin bu davranış kurallarına uygun davranmalarının gerekli olmasıdır. Mesleki etiğin temelinde insan ilişkileri yatar. Aynı meslekten bireylerin birbirleri ile ilişkilerinde belli davranış kalıplarına uymaları meslek etiğinin gereğidir.<sup>31</sup>

Pehlivan'a göre meslek etiği (ahlakî); "bir meslek grubunun, mesleğe ilişkin olarak oluşturup koruduğu, meslek üyelerine emreden, onları belirli bir şekilde davranmaya zorlayan, kişisel eğilimlerini sınırlayan, yetersiz ve ilkesiz üyeleri meslekten dışlayan, meslek içi rekabeti düzenleyen ve hizmet ideallerini korumayı amaçlayan mesleki ilkeler bütünüdür."<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> İonna Kuçuradi , "Uludağ Konuşmaları: Özgürlük, Ahlak, Kültür Kavramları", Ankara,1998, Türkiye Felsefe Kurumu, Türk Felsefe Dizisi:1, s.21.

<sup>32</sup> İnayet Pehlivan, **a.g.e**, s.5.

Arslan'a göre "bir mesleğin üyelerinin uyacağı standartları belirten kurallar bütününe meslek etiği(ahlakı) ilkeleri diyoruz."<sup>33</sup>

Pieper'e göre ise; her meslek az ya da çok belirgin olan kendi meslek ahlakını ya da ait olduğu zümrenin (örgütün) ahlakını üretir. Bu ahlaki normlar, bu mesleği seçen ve meslek olarak yürütenleri bağlar. Meslek ya da zümre onuru bu normlarla sıkı sıkıya bağlıdır ve bunları çiğneyen sadece kendi prestijine değil, mesleğe de zarar verir.<sup>34</sup>

Bu tanımlardan yola çıkarak meslek ahlakının önemli özelliklerini aşağıdaki gibi belirtebiliriz:

- Meslek ahlakı ilke ve kuralları, dünyanın neresinde olursa olsun aynı tür mesleği icra eden bütün herkesi bağlar.
- Bu ilke ve kuralların, mesleği profesyonel olarak icra eden konu uzmanı bir ekip ve etik alanında çalışan akademisyenler tarafından ilgili sivil toplum kuruluşlarının da görüşleri alınarak yürütülecek bir çalışma ile geliştirilmesi gerekir.
- Bu ilke ve kuralların asıl amacı "meslek onurunu korumak olup, meslek mensuplarının birbirlerine karşı, topluma karşı ve devlete (kurumuna/meslek örgütüne) karşı vazifelerinden oluşur.
- Bu ilke ve kurallar, belirli bir mesleği etik anlamda "iyi" ve "doğru" yapabilmeyen rehberdirler ve o mesleğin meslekleşmesini (profesyonelleşmesini) desteklerler.
- Bu ilke ve kurallar, yazılı veya sözlü olabileceği gibi bir mevzuat belgesi haline de getirilebilmekte ya da mesleğe girişte yapılan bir "yemin" olarak da görülebilmektedir.
- Bu ilke ve kurallara uymayan meslek mensupları, "meslekten çıkarmaya kadar varan çeşitli yaptırımlara uğrayabilmektedirler. Bu amaçla meslek mensuplarını kontrol ve denetim altında tutabilecek ve şikayetleri değerlendirebilecek (meslek ahlakı ilkelerini gözetecek ve geliştirecek) bir örgütlenmeye ihtiyaç vardır.

Etik alanında yapılan mevzuat çalışmalarına; askerlik mesleği için TSK İç Hizmet Yönetmeliği, bilişim mesleği için Bilişim Mesleği Ahlak İlkeleri Belgesi (Türkiye Bilim Vakfı Belgesi), avukatlık mesleği için Avukatlık Meslek Kuralları

---

<sup>33</sup> Arslan, M. (2000) "Ahlak Kavramı, İş ve Meslek Ahlakı", Jandarma Okullar Komutanlığı'nda 13.11.2000 tarihinde verdiği konferans notları, s.8.

<sup>34</sup> Annemerie Pieper, a.g.e, s.40.

(26.01.1971 tarihli TBB Bülteni'nin 5 inci sayısında yayımlanan Türkiye Barolar Birliği Belgesi), hekimlik mesleği için Dünya Tabipler Birliği Tokyo Bildirgesi, Hekimlik Meslek Etiği Kuralları (Türk Tabipler Birliği Belgesi) ve 19.02.1960 gün ve 10436 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Tıbbi Deontoloji Nizamnamesi ve eczacılık mesleği için 27.07.1968 gün ve 12961 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Türk Eczacıları Deontoloji Tüzüğü örnek olarak verilebilir. Ayrıca Avrupa Konseyi 2000 yılında kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan kişilere yönelik Kamu Görevlileri için Model Davranış Kuralları Tavsiye Kararını ve 2001 yılında da kolluk mesleğini icra edenler için Avrupa Polis Etiği Kuralları Hakkında Tavsiye Kararını kabul etmiştir. Bu gelişmeler ışığında Jandarma Teşkilatı da kolluk meslek ahlakını Türkiye'de kurumsallaştırmaya yönelik olarak “**Kolluk Meslek Ahlakı Kanun Tasarısı**” hazırlamış ve İçişleri Bakanlığına sunmuştur.<sup>35</sup>

Mesleki ve toplumsal değişmeler, yöneticileri sürekli olarak etik sorunlarla yüz yüze getirmektedir. Etik değerler ve ilkeler, yasalar ve siyasalar, bir kimsenin gerçekte neye inanması gerektiği ve inandığını söylediği davranışların oluşmasında sağlam bir temel oluşturur. Yöneticinin kendi etik ölçütlerini geliştirmesi bir süre davranışlarını sınamasını gerektirir. Yönetimin etik anlayışı, örgütsel karar ve eylemlerini büyük ölçüde etkilemektedir. Etik davranışların benimsenmesi üst yönetimde başlamalı, orta düzey yöneticilere aktarılmalı ve örgütün tüm işgörenlerine yayılmalıdır.

## **2.8. Jandarma Etiği**

### **2.8.1. Çağdaş ve Profesyonel Kolluk Anlayışı**

#### **2.8.1.1. Çağdaş ve Demokratik Bir Toplumda Güvenlik Birimlerinin Temel Görevleri:**

Güvenlik birimlerinin temel görevi; bir ülkedeki kamu düzenini sağlayarak devletin devamına hizmet etmektir. Bu, tüm ülke ve toplumlarda güvenlik birimlerinin temel görevleri arasındadır. Ancak güvenlik birimlerinin en önemli görevlerinden birisi olan devleti koruma görevi yerine getirilirken yine de yasalara

---

<sup>35</sup> Jandarma Meslek Ahlakı, Jandarma Okullar K.ığı Yayınları, 2003, EK-H.



ve evrensel normlara uyma zorunluluğu vardır. Bir ülkedeki her suçun devleti yıkmaya yönelik bir faaliyet gibi damgalanması, devletin milleti ile barışık olmadığı izlenimini uyandırarak içte ve dışta devletin itibarını zedeler.

Devlet büyük bir organizasyondur. Devletin kendisine yönelik büyük küçük her muhalefeti ciddi bir tehlike unsuru görerek muhatap kabul etmesi devleti yıpratacaktır. Devlet, her zaman bu tür faaliyetlerin devleti yıkmaya yönelik ciddi tehditler oluşturduğu noktasını ön plana çıkartmadan, bunlarla sadece mevcut yasaları ihlal ettiği gerekçesiyle mücadele etmelidir. Kısacası, her olay karşısında devletin bütünlüğü ve yıkılma tehlikesinin gündeme getirilmesi bir tür paranoyaya dönüşmemelidir.

Devleti yıkmaya yönelik asıl tehlike; devleti dışardan yıkmaya yönelik faaliyetler değil, devletin kendi içindeki kokuşma ve yasa dışı uygulamalardır. Kendi koyduğu yasaları uygulamayan bir devlet, zamanla devlet olma niteliğinden uzaklaşacak ve kendi halkının gözünde güvenilirliğini kaybedecektir. Çağdaş devlet, toplum içindeki kutuplaşmalara taraf değil, daha çok bunların üstünde ve dışında kalarak adeta bir hakem konumunda olmalıdır.

Sadece güvenlik birimlerinin değil, her kurumun devletin devamı ve bekası için yapacağı hizmetler vardır. Bu da her kurumun kendisinden beklenen hizmet ve fonksiyonları çağın gereklerine göre yerine getirmesidir.

1789 tarihli Fransız İnsan ve Yurttaş Hakları Beyannamesi'nin 12nci maddesi: "İnsan ve vatandaşlık haklarının garanti altına alınması mutlaka bir kolluk gücü gerektirir. Ancak bu güç kamu yararına kurulmuş olup bu gücü elinde bulunduranların yararına kullanılamaz." diyerek kolluk hizmetinin felsefesini en güzel bir şekilde ortaya koymuştur.

Bu ifadelerden yola çıkarak kolluk uygulamalarının hem yasal hem de etiğe uygun olması gerektiğini, her iki alanın da ihtiyacını karşılayacak şekilde ortaya konacak olan kolluk hizmetinin, kamu vicdanında kabul göreceğini ve kolluk uygulamalarını meşrulaştıracağını söylemek hiç de eksik veya yanlış olmaz.

Bu anlatılanlardan sonra güvenlik birimlerinin temel görevlerini biraz daha açarak aşağıdaki şekilde ifade edebiliriz:

- Kamunun huzuru ile hukuk ve kamu düzenini korumak ve suçları önlemek,
- Adli olayları soruşturmak ve failleri ortaya çıkarmak,
- Bireyin temel hak ve özgürlüklerine saygı göstermek ve kullanılmasını kolaylaştırmak,
- Halka yardım ve hizmet sağlamak,
- Bu hizmetleri yaparken hukukun üstünlüğüne saygı duymak ve insancıl olmaktır.

#### **2.8.1.2. Güvenlik Kuvveti Anlayışından Güvenlik Hizmeti Anlayışına Geçiş (Demokratik Kolluk):**

Bir devletin halkı ile ilişkilerinin niteliği, onun kurumlarının üretmiş oldukları hizmetin içeriğinden anlaşılabilir. Her devletin kurumlarının uygulamalarının temelinde yazılı olarak belirtilmese bile bir hizmet politikası vardır. Bu politika kurumun uygulamalarından ortaya çıkacaktır. Demokratik toplumlarda devlet ve onun kurumları hizmet politikalarını halkın istek ve beklentileri ile şekillendirecek ve bunu da açıkça kamuoyuna ilan edecektir. Ayrıca değişen ve gelişen dünya şartları doğrultusunda ortaya çıkan yenilikler yine kurumun politikasına yansıtılacaktır.

Devletin tüm kurumları gibi güvenlik hizmeti sunan kurumların da halka bakış açıları ile şekillenen ve aynı zamanda onu yansıtan hizmet politikaları bulunmaktadır. Bu politikalar iç güvenlik hizmetleri açısından ele alındığında iki ayrı kolluk modeli ortaya çıkmaktadır.

Bunlardan birincisi; demokratik olmayan veya henüz demokratikleşmemiş sistemlerdeki güvenlik birimlerinin hizmet politikalarıdır. Halka danışılmadan tespit edilen ve halka yeteri kadar tanıtılmayan bir politika doğrultusunda kolluk görevi yapan bu tür güvenlik güçleri baskıcı olarak sınıflandırılırlar.

Bu tür güvenlik birimlerinde yapılan görev, bir “hizmet” olmaktan daha çok bir kuvvet uygulaması olarak görülür. Her ne kadar yazılı bir doküman şeklinde mevcut olmasa bile, bu şekilde “baskıcı” bir devlet yaklaşımı ile hizmet anlayış ve politikaları şu şekilde ifade edilebilir:

Güvenlik güçlerinin mensupları, devletten almış oldukları ücret karşılığında ”görev” yapan memurlardır. Yerine getirdikleri görevin nicelik ve niteliği konusunda her kararı devlet verir. Halk için neyin iyi neyin kötü olduğunu devlet her zaman halktan iyi bilir. Halkın güvenlik konusundaki ihtiyaçlarını devlet zaten bildiği için ayrıca sormasına gerek yoktur. Görev yerine getirilirken meydana gelebilecek aksama ve hatalar sadece devletin kendi personeli tarafından denetlenir.

Halkın devlete bağlılığını, doğal olarak intikal etmiş bir miras şeklinde algılayan bu yaklaşıma göre, halk her zaman devletine ve güvenlik kuvvetlerine güvenmektedir. Yine bu yaklaşıma göre halkın güven ve desteğini kazanma yönünde fazladan bir gayret sarf etmeye gerek yoktur.

İkinci kolluk modeli ise; kendisini halkın hizmetinde gören ve yapmış olduğu görevleri halk için ve halkın istekleri doğrultusunda üretilmiş birer “hizmet” olarak algılayan “Uzlaşmacı Kolluk” olarak tanımlanmaktadır. ”Demokratik Kolluk” olarak da adlandırılan bu yaklaşıma göre şekillenen bir güvenlik biriminin politikası şu ifadelerle somutlaştırılabilir:

Güvenlik birimlerinin personeli halktan toplanan vergilerden ödenen bir ücret karşılığında yine halka güvenlik “hizmeti” sunan kamu görevlileridir. Dolayısıyla bu hizmetin içeriği konusunda, doğal olarak, halkın söz hakkı vardır. Hizmetlerin incelik ve detaylarını en iyi, sunan personel bilecektir. Ancak, genel hizmet politikalarının belirlenmesinde halkın istek ve beklentileri her zaman göz önünde bulundurulmalıdır. Halk için üretilmiş olan güvenlik hizmetlerini en iyi değerlendiren ve herhangi bir aksama olduğunda da en iyi denetleyen yine halkın kendisidir. Bu maksatla güvenlik birimleri hukuksal, siyasal ve ekonomik olarak uygulamalarının hesabını halka verebilecek şekilde hizmet üretmelidirler. Hesap verebilmek için de şeffaf olmalıdırlar.

Merkezi yönetim tarafından milli boyutta tespit edilen genel güvenlik politikalarının yerel uygulamalarında bazı farklılıklar olabilecektir. Katılımcı demokrasilerde halk, kendisinde sunulan hizmetlerin her aşamasından haberdar olma ve bilgi alma hakkına sahiptir.

Sonuç olarak; kolluğun görevlerine bakıldığında hem “güç” hem de “hizmet” sunan bir birim olduğu görülecektir. Toplum olayına müdahale eden, bir suçu soruşturan, kamu düzenini sağlamak için zor kullanan kolluk bir güçtür Bu güç hizmetin yerine getirilmesi için kullanılması zorunlu olan kanuni zorlamalardır. Ama halka yardım eden, çeşitli konularda halkı eğiten ve ona danışmanlık yapan, ona yol gösteren Jandarma bir hizmettir. Amaç güç kullanmak değil, kişileri temel hak ve özgürlüklerini kullanabilecekleri huzur ve güven ortamını sağlayacak güvenlik hizmetini yerine getirmektir. Önemli olan gücün ve hizmetin eşit olarak kullanılarak dengenin sağlanmasıdır.

### **2.8.1.3. Toplum Merkezli Kolluk:**

Kolluk mesleğinin ilk ortaya çıktığı dönemlerde dünyanın her yerinde kolluk görevlileri “yaya devriyeler” halinde görev yapmakta ve halkın içerisine daha kolay girebilmekte, onların sorunlarını birebir ve yüz yüze iletişimle dinleyebilmekte ve çözebilmekteydi. Hizmet ettiği bölge halkını çok iyi tanıyan bu görevliler, eğer politize olmamışlarsa, son derece ”tarafsız, adil ve insancıl” olabiliyorlardı. Toplum ile bu görevliler arasında son derece samimi ve karşılıksız güvene dayanan sağlam bir ilişki vardı. Türk Polis Tarihindeki “bekçi amca” imajı da bu şekilde oluşturulmuş bir etkileşimin sonucudur. Bu görevliler, adete bölgeleri için sadece güvenlik üretmemişler, bölgelerindeki vatandaşlar için ”sosyal bir görevli” olmuşlardır. Olayları olmadan önlemesini bilmişler, olan olaylarda da failleri kısa sürede tespit etmişlerdir.

Ancak teknolojinin gelişimi ve motorlu araçların yaygın olarak kullanılmaya başlaması ile kolluk hizmetlerinde yaya devriyeler yerini “motorlu devriye” ye “yüz yüze iletişim” yerini ” telefonla iletişime” bırakmış ve görevlilerin halk ile ilişkileri bir başka boyuta taşınmıştır. Ancak bu noktada halkın hassasiyetlerinin ve

isteklerinin tespit edilip günlük ilişkilere yansıtılmasında güçlükler yaşanmaya başlamış ve halktan kopuk bir güvenlik hizmeti anlayışı ortaya çıkmıştır. Hizmet ettiği bölge halkını yakından tanımayan kolluk görevlileri de halka karşı davranışlarını oluşturmada zorluklar çekmeye başlamış ve karşılıklı güvene dayanan ilişkiler sarsılmıştır. Bugün televizyonlarda birbirine taş atan kolluk görevlileri ile vatandaşları izlemek olağan hale gelmiştir.

Bu sebeple kolluğun halkla ilişkilerinin sokakta başladığını keşfeden çağdaş ülkelerin kolluk örgütleri, büyük kolluk merkezleri yerine “kolluk noktaları” ve motorlu devriyeler yanında “yaya devriye” uygulamalarına hız vermeye toplumu kolluk faaliyetlerine katmaya başlamış ve bu tür çalışmalara “toplum merkezli kolluk” adını vermişlerdir. Hatta bu düşüncenin sonucu olarak güvenliği bizzat halkın ayağına götüren mobil karakollar oluşturulmaya başlamıştır.

Özmen, toplum yönelimli (destekli) polislikte üç temel varsayım olduğunu söylemektedir. Bunlar şu şekildedir:<sup>36</sup>

- Eğer kolluk, toplum ile temas ve iş birliğinin sayısını ve kalitesini artırırsa, suçu kontrol altına almada daha başarılı olacaktır.

- Farklı toplumlar ve gruplar farklı öncelik ve gereksinimlere sahiptir. Bu yüzden kolluğun başarılı olabilmesi için kolluk stratejileri bu yerel ihtiyaç ve önceliklere cevap verebilecek şekilde oluşturulmalıdır.

- Bu iki uygulama (işbirliği sayısı ve kalitesinde artış ile ihtiyaç ve önceliklere gösterilen duyarlılık) sayesinde kolluğun toplum içindeki imajı gelişecek ve daha ileri işbirliği için zemin oluşturulmuş olacaktır.

Nüfusun arttığı ve toplumsal yapının karmaşıklaştığı günümüzde kolluk görevlilerinin görevlerini yerine getirebilmeleri için halkın yardımına ihtiyaçları vardır. Halk kolluk görevlilerinin bilgi kaynağıdır. Halkın kolluğa güvenmesi ve yardımcı olması kolluk görevlilerinin işlerini oldukça kolaylaştıracaktır. Kolluk ve halk arasındaki ilişkinin sağlıklı gelişebilmesi için kolluk her türlü uygulamasında halkın ihtiyaç, istek ve psikolojisini dikkate almalı , varlık nedeninin toplum

---

<sup>36</sup> F. Özmen, “ **Demokratik Toplumlarda suçu önleme Yaklaşımları: Toplum Yönelimli Polislik**”, 21. yy’da Polisin Eğitimi Sempozyumu Bildirileri, EGM Eğitim Daire Başkanlığı Eğitim Serisi-22, Ankara. , 2001.

olduğunu aklından çıkarmamalıdır. Nitekim, 17 Aralık 1979 tarihinde BM Genel Kurulunda kabul edilen “Yasaların Uygulanmasında Sorumlu Olanlar İçin Davranış Kuralları”<sup>37</sup> kararlarına göre : “Yasaların uygulanmasından sorumlu olanlar , görevlerini yerine getirirken, her zaman insan onuruna saygı göstermek ve onu korumak ve herkesin temel haklarını savunmak ve korumak durumundadırlar.” Bu hükümde ele alınan insan hakları ve insan onuru gibi kavramlarda çağımız insanı için en öncelikli kavramlar olarak ortaya çıkmaktadır.

#### **2.8.1.4. Proaktif Kolluk:**

Eğer bir kolluk hizmeti, çoğunlukla olaylar meydana geldikten sonra tedbir almak şeklinde düzenlenmişse, bu tür anlayışa reaktif (tepkisel) kolluk olarak bakmak gerekir. Bir kişi öldürüldükten sonra failerin yakalanması bu şekilde bir hizmettir. Ancak bu hizmetin ölen kişiyi geri getirmeyeceği de açıktır. Bu sebeple çağımızda kolluk hizmetleri daha proaktif (etkisel) bir yapıda, yani olayların olmasını engelleyecek bir tarzda düzenlemeye çalışılmaktadır. Bu tür bir hizmet anlayışında özellikle;

- Suç önleyici tedbirlere daha fazla önem verilmekte,
- Suçlar bir problem olarak kabul edilmekte ve gayretler problemin çözümüne yoğunlaştırılmakta,
- Sabırlı, düzenli ve sürekli bir istihbarat çalışmasına öncelik verilmekte, bu anlamda suç işleme potansiyeli taşıyanların hukuk çerçevesinde ve çağdaş tekniklerle takipleri yapılmaktadır.

#### **2.8.1.5. Probleme Yönelik Kolluk:**

Proaktif kolluk anlayışının getirdiği yeniliklerden biri de suçu bir sosyal problem olarak görüp; bu problemin sebeplerini ortadan kaldırarak suçu önlemeye çalışan “probleme yönelik kolluk anlayışı”dır.

---

<sup>37</sup> 17 Aralık 1979 tarih ve 34/169 sayılı BM Genel Kurul Kararı.

Geleneksel (olaya yönelik) kolluk anlayışında sadece o olay çözülmeye çalışılır. Örneğin; bir kişi öldürülmüştür ve faili yakalanıp savcılığa teslim edildiğinde görev bitirilmiş kabul edilir. Halbuki suç sosyal bir olaydır ve dikkatli incelendiğinde çoğunlukla aynı sosyal şartlarda tekrarlanma riski taşır. Yukarıdaki örneği tekrar ele alacak olursak; bir kişinin öldürülme sebebi emekli maaşını gasp etmek ise, o bölgede potansiyel mağdur olma riski taşıyan daha çok kişi yaşıyor olabilir. Potansiyel mağdurlara yönelik eğitim vb. çalışmalar probleme yönelik kolluk anlayışına bir örnektir.

Ancak probleme yönelik çalışmaların tek başına kolluk görevlilerinin gayretiyle gerçekleştirilemeyeceğini de kabul etmek gerekir. Bu tür çalışmalara mülki makamlar, belediyeler, sosyal hizmet ve eğitim kurumları ile diğer devlet kuruluşları ve gönüllü kuruluşlar dahil edilerek sonuçlar daha verimli bir hale getirilebilir.<sup>38</sup>

#### **2.8.1.6 . Uzmanlaşmaya Yönelik Kolluk Anlayışı:**

Uzmanlaşma profesyonelliğin gereğidir. Kolluk personeli mülki, adli, askeri ve diğer görevleri yerine getirebilmek için gerekli olan temel bilgileri ve eğitimi almak zorundadır. Bunun yanında her kolluk memuru en az bir konuda uzmanlaşmış olmalıdır. Uzmanlaşma, doğru sonuçlara ulaşarak hizmet verimliliğinin artırılması ve halkın güveninin kazanılmasının temelini oluşturur.

#### **2.8.2. Jandarmanın Etik İlkeleri**

Jandarmanın etik ilkeleri; evrensel kabul gören kavramlara dayanarak geliştirilen, kurum bünyesinde yer alan tüm bireyleri kapsayan ve kurumun ortak isteklerini personele benimsetmek için belirlenen (kolluk teşkilatları için geçerli) davranış kurallarıdır.

---

<sup>38</sup> H.İ Bahar. “Poliste Demokrasi ve İnsan Hakları” , Türk Demokrasi Vakfı Yayınları, Ankara, 1998, s.193-227.

Bu ilkelerin amacı, jandarma personelinin görevini yerine getirirken uyacağı meslek ahlakı kuralları (kolluk deontolojisi) ile bu kurallara aykırı davranılması halinde uygulanacak esasları belirlemek ve jandarma- halk ilişkilerini olumlu yönde geliştirmektir.

Jandarma personeli için temel etik ilkeler Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliğinin 42 nci maddesinde zaten yıllar önce belirtilmiştir. Bu kanuni ilkeler özetle şu şekildedir:

Jandarma görevini yaparken;

- (1) İnsana ve eşyaya en az zarar verecek şekilde hareket etmeli,
- (2) Ne olursa olsun kanuni kısıtlamalara bağlı kalmalı,
- (3) Ne olursa olsun insancıl davranmalı,
- (4) Faaliyetlerine muhatap olanlara düşman gibi gözükmekten özenle kaçınmalı,
- (5) Hukukun ön gördüğü sebepler ve usuller dışında kişi hürriyetinin kısıtlanması sonucunu doğuran bir müeyyide kesinlikle uygulamamalıdır.

Bu kısımda ele alınan Jandarma etik ilkeleri ile kimin hedef alındığının bilinmesi ise ayrı bir önem taşımaktadır. Jandarma etik ilkeleri;

- (1) Jandarma yöneticileri olan kurum, kıt'a, karargah amirlerini mi? (Yani komutanlarını mı?)
- (2) Kolluk memuru olan astsubay ,uzman jandarma, erbaş ve erler mi?
- (3) Astlık ve üstlük statüsünü hiç göz önüne almadan tüm Jandarma personeli mi?

Bu sorunun cevabı, üçüncü şıktaki "bütün jandarma personeli"dir. Çünkü üst makamlar etik ilkeleri uygulamada astlarına örnek olamıyorlarsa ilkelerin Jandarma Teşkilatı tarafından benimsenip özümsemişi mümkün değildir.

Bu ilke ve kurallar bütünü kolluk faaliyetlerini bir meslek (profesyonellik) olarak gören bir anlayışla hazırlanmış olup; kolluk meslek ahlakını bizzat benimseyen kolluk amir ve memurlarının gönülden kabul edip astlarına örnek olan uygulamaları ile ancak korunabilir.



Jandarma etik ilkelerinin belirlenmesinde “Hakkaniyet”, “İnsan Hakları”, “Faydacılık“ ve “Bireysellik” yaklaşımları ölçüt alınmıştır:

(1) HAKKANIYET ölçüsü ile “bütün kararların tutarlı, tarafsız ve gerçeklere uygun olması”,

(2) İNSAN HAKLARI ölçüsü ile “bireylerin varlığı, bütünlüğü ve temel insan haklarının kabulü”,

(3) FAYDACILIK ölçüsü ile “herkes için iyi olabilecek kararların verilmesi”

(4) BİREYSELLİK ölçüsü ile de “bireylerin (tek tek vatandaşların) uzun vadede kişisel beklenti, kazanç ve ideallerinin arttırılması” hedeflenmiştir.

Sonuç olarak; Jandarma Etik İlkeleri, hakkaniyet, insan hakları, faydacılık ve bireysellik evrensel kavramları ile amaçlanan sonuç, kural, toplumsal sözleşme ve kişisel etik sistemlerine göre, millileştirilmiş ve evrensel boyutu olan “istenilir iyiler” niteliğinde, bütünlük arz eden ilkeler demeti şeklinde belirlenmiştir. Jandarma etik ilkeleri ve ilkelerin kısa açıklamaları **EK-2**’de sunulmuştur. Jandarma etik ilkeleri kaynak alınarak “ Kolluk Meslek Ahlakı Kanun Tasarısı” hazırlanmış ve onaylanmak üzere İçişleri Bakanlığına sunulmuştur.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### İLETİŞİM VE HALKLA İLİŞKİLER

#### İletişim Kavramı

İletişim en basit düzeyde bile, üç ögeye dayanır. İletiyi gönderen, iletiyi alıp açımlayan ve bu ikisi arasında iletinin gönderilmesinde kullanılacak bir iletişim kodlaması, bir ileti. İletiyi gönderene kaynak, alan hedef-kitle, iletişimde gönderilen bildirim de ileti diyoruz.<sup>39</sup> Toplumsal ilişkilerin karmaşıklaşması, iletişimin bu unsurlarının kapsamlı olarak irdelenmesini gerektirmiştir. Özellikle hedef kitlesi halk olan kuruluşlar, iletinin oluşturulması , kodlanması ve hedef kitle üzerinde olumlu etki sağlanması konusunda çalışmalarını yoğunlaştırmışlardır.

Birey ile birey ya da bireyler arasında yapılan anlamlar yüklü simgeler gönderimi , alımı , işlenimi, yeniden gönderimi, yeniden alım ve yeniden işlenimi süreci olarak ifade edilen iletişim, bu süreçlerin temelindeki toplumsallaşmayı ifade etmektedir.

İletişim, mesaj kaynağının, hedeflediği kitle davranışlarını istediği yönde etkileme veya değiştirme sürecidir.<sup>40</sup>

#### 3.1.1. İletişimde etkinlik:

İletinin eriştiği hedef kitledeki insanların bütün grup ilişkilerinden soyutlanmış bir durumda bulunmayacağını bilmesi gerekmektedir. Uygun zamanında , uygun bir dille kodlanıp yayınlanan iletimizin ilgi çekmesi, öğrenilmesi, akılda tutulması ve belirli yönde bir tutum değişikliği yaratabilmesi için, ayrıca , hedef- kitlenin temel değerlerini , tutumlarını, grup standartlarını bilmemiz de gerekmektedir. Bu sorun, yüz yüze iletişimde daha kolay; kitle iletişiminde ise çok daha zordur.

<sup>39</sup> Ünsal Oskay, “İletişimin ABC’si”, İstanbul , 2001, s. 10.

<sup>40</sup> Metin İnceoğlu, “Tutum- Algı- İletişim”, Ankara, 2000, s.132.

İletimiz, başlangıçta, hedef kitlenin değer, tutum, beklenti ve davranış kalıplarına kesinkes ters düşmemeli ; hedef kitle , başlangıçta o an nasılsa öyle “yakalamalı” sonra onu yoğura yoğura alıp asıl iletimizi kabule hazır duruma getirmeliyiz.<sup>41</sup>

Kaynağın güvenilirliği ile ilgili yapılan araştırmalar insanların yalnızca güvenilir saydıkları kaynaklardan aldıkları iletileri değil, güvenilir saymadıkları kaynaklardan aldıkları iletilerden de etkilendiklerini göstermektedir. İnsanlar, kısa dönemler için de, güvenilir saydıkları kaynaklardan gelen iletileri de, güvenilir saymadıkları kaynaklardan gelen iletileri de ilgi çekici bulmakta , ikisini de dinlemekte , dinledikleri ya da okudukları iletinin içeriğini eşit derecede algılayıp akılda tutmaktadır. Fakat, uzun dönemde tutum değişim önerilerinde, güvenilir saydıkları kaynaktan gelen ileti yönünde hareket etmekte, güvenilir saymadıkları kaynaktan aldıkları iletinin tutum değişikliğini ise reddetmektedirler.

### 3.1.2 Tutum ve Tutum Değişimi

Tutum, bireyin çevresindeki herhangi bir olgu veya nesneye karşı sahip olduğu tepki eğilimini ifade eder. Tutumların davranışların gerisindeki yönlendirici güçler olduğunu söyleyebiliriz. Bu durumda tutum dinamiğinin incelenmesi davranışları önceden kestirebilme imkanı tanıyacak, tutum değişim sürecinin koşulları saptanacak ve insan davranışları, tutumlar kontrol edilerek denetim altına alınabilecektir. Bunun da toplumu etkilemek durumunda olan kamu yönetimleri ve uygulayacakları halkla ilişkiler politikaları için önemi büyüktür. Şüphesiz halkla ilişkilerde hedef kitlenin tutumlarında değişim oluşturmak için gayret gösterilir. İNCEOĞLU’NUN tutum değişikliği kuramları arasında saydığı toplumsal yargı ve tutarlılık kuramlarının da öngördüğü gibi, mesaj zıtlığı ile kaynağın inanırlılığı arasında bir etkileşim söz konusudur. Bu etkileşimde kaynağın güvenilirliği yüksek olduğunda, kaynağın boşlanması daha az olasıdır. Kaynağın güvenilirliği düşük olduğunda, kaynağın boşlanması daha kolay olur ve tutum oluşumu gerçekleşmez.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Ünsal Oskay, **a.g.e**, s. 37-39.

<sup>42</sup> Metin İnceoğlu, **a.g.e**, s.41.

Çok sayıda araştırma , mesajın inanırlığı yüksek kaynaklardan geldiğinde , tutum değişiminin daha kolay gerçekleştiğini göstermektedir. İnsanlar güvenilir kaynaklardan aldıkları mesajları destekleyici kanıtlara pek de önem vermeyerek, kabullenme eğilimindedirler.

### **3.2. Halkla İlişkiler ve İletişim**

İletişim toplumsal yaşamın temelidir. İletişim olguları olmadan insan toplumu oluşamaz. Buna bağlı olarak tüm insan topluluklarını birbirleriyle ilişkili iletişim ağları gibi düşünebiliriz. İnsan etkinliklerinin hepsi iletişimle sürdürülür ve değiştirilir. İletişim, toplum yaşamı içinde kurulan insan ilişkilerinde paylaşılan ve geliştirilen anlamların aktarılmasını sağlar.

Halkla ilişkiler etkinliklerinde de çağımıza egemen bütün iletişim ortam ve araçları kullanılarak hedef kitlelere ulaşılır, onlar üzerinde olumlu etkiler bırakılır ya da olumlu düşünceler uyandırılmaya çalışılır. Kurum ya da kuruluşun kamuoyunda varolan olumlu ya da olumsuz izlenimler gözlenerek iletişim çalışmalarına girilir. İstenilen sonucun elde edilip edilmediği alıcı kitlenin iletiye verdiği tepki ve yanıtın anlaşılır.

İyi bir halkla ilişkiler uzmanı iletişimin inceliklerini bilmek ve benimsemek zorundadır.Çünkü halkla ilişkiler uygulamasının temelinde iletişim yatar. Her halkla ilişkiler olayı aynı zamanda bir iletişim olayıdır. Bu nedenle halkla ilişkiler uygulamasını anlamaya çalışmak , önce iletişimi anlamayı gerektir. Halkla ilişkiler uygulayıcıları da ister istemez iletişimin bütün inceliklerini bilmek durumundadırlar.

Klasik yaklaşıma göre iletişimde, kaynaktan hedefe mesaj yollanıp, mesajın hedef tarafından algılanması ile iletişimin bittiği kabul edilir. Ancak halkla ilişkiler uygulamasında iletişimin bir başka özelliğinden yararlanılır. İletişimde bir ikinci hatta üçüncü aşama vardır. Bu aşamaların her birinden halkla ilişkiler uzmanı yararlanmak, özellikle kurumları için yararlı sonuçlar elde etmek zorundadır.

Haber kaynağından hedefe gönderilen mesaj hedefe ulaştıktan sonra yeni bir durum yaratır. Yani hedef mesajın algılanmasından sonra yeni bir konuma geçer. Bu süre içinde hedefte belirli bir değişiklik olmuştur.

Besleyici yankının elde edilmesi aşaması halkla ilişkilerdeki iletişimde ikinci aşamayı oluşturur.

Üçüncü aşama olarak da “idari reform ve reorganizasyonun” alanını ve yönünü halkın istek ve dileklerinin belirlemesi düşünülebilir.<sup>43</sup>

Tabidir ki özellikle kurumsal iletişimlerde kaynakla hedef arasında bir alışverişin olabilmesi için kaynağın hedefin ilgisini çekecek bir icraatta bulunması gerekir. Ancak olumlu icraatlar temeli üzerine kurulan bir iletişim sağlıklı ve başarılı olabilecektir.

Bireylerin ve kitlenin tutum değiştirmesi kaynağa olan güvenle birebir ilişkilidir. Kaynağın dürüstlüğü, güvenilirliği, inandırıcılığını etkiler. Hiçbir kitle inanmadığı bir kaynaktan gelen mesajlarla tutum değişikliğine uğramaz. Halkla ilişkiler çabasına girmiş kurumlar, hedef kitleleriyle sağlıklı bir iletişim kurmak zorundadır. Kaynakla hedef arasında iletişim birliği, karşılıklı güven sağladıktan sonra hedefin tutum değiştirmesine çalışır. Sosyal psikolojide etkileyici iletişim olarak adlandırılan alıcının belirli bir nesne ya da görüşe karşı tutumun değiştirilmesini amaçlayan iletişim biçimi ancak bundan sonra gerçekleşebilir. Kaynağın uzmanlığı, dürüstlüğü, güvenilebilirliği, sunum biçimi hedefin mesaja bakışını, ilgisini büyük ölçüde etkiler.<sup>44</sup> Hiçbir kitle, hiçbir yerde tek mesajla değişmez, inanmadığı mesajdan gelen haberlere itibar etmez ve hiçbir kitle beklentilerine ters düşen mesajları hemen benimsemez.

Güven stratejilerine dayalı halkla ilişkiler çalışmaları, açıklığı ve şeffaf olmayı gerektirir; yalnız bir döneme özgü olarak yapılmayan halkla ilişkiler program ve uygulamaları süreklilik arz ettiğinden, ilgili çevrelere güven duygusu veren dürüstlük ilkesini başat ilke olarak kabul eder. Kamuoyunu yönlendirmeyi değil, bilgilendirmeyi önceleyen halkla ilişkiler, saygınlığı ve inandırıcılığı koruyabilmesi için dürüstlük ilkesine kesinlikle uymak zorundadır. Kuruluşun uzun vadede başarısının onurlu çalışma, güvenilirlik ve dürüstlük kavramlarına uymaktan geçtiği unutulmamalıdır.

---

<sup>43</sup> Metin Kazancı, “**Kamuda ve Özel Şirketlerde Halkla İlişkiler Uygulaması**”, Turhan Yayınevi, Ankara, 2002, s.47-49.

<sup>44</sup> Metin Kazancı, **a.g.e.**, s. 52.

Halkla ilişkilerin kavramsal alanını belirlemek için, onun zaman zaman ‘toplumsal iletişim’ ya da yalnızca ‘iletişim’ terimleriyle de anıldığını anlamak zor değildir. Sonuç olarak, halkla ilişkilerin bir iletişim, bir iletişim etkinliği, bir iletişim sürecinin işletilmesi olduğu rahatlıkla söylenebilir. İletişimin sağlıklı olabilmesi için de kaynağın güvenilirliği ve hedefin kaynak hakkındaki düşünceleri önemli yer tutmaktadır.

### 3.3. Halkla İlişkilerin Tanımı

Halkla ilişkilerle ilgili tanımların, halkla ilişkilerde güdülen amaçlarla paralel olarak değiştiği görülmektedir. ASNA “Halkla İlişkiler (P.R.)” adlı eserinde halkla ilişkilerle ilgili tanımları şu şekilde sıralamıştır:

Belirtilmiş hedef kitleleri etkilemek için hazırlanmış, planlı inandırıcı haberleşme çabasıdır.<sup>45</sup>

Halkla İlişkiler özel ya da tüzel kişilerin belirtilmiş kitlelerle dürüst ve sağlam bağlar kurup geliştirerek, onları olumlu inanç ve eylemlere yönetmesi, tepkileri değerlendirerek tutumuna yön vermesi, böylece karşılıklı yarar sağlayan ilişkiler sürdürme yolundaki planlı çabaları kapsayan bir yöneticilik çabasıdır.<sup>46</sup>

Bir kuruluşu, çalışanlara müşterilere , ilgili olduğu kişilere sevdirmek ve saydırma sanatıdır.

Bu tanımlarda halkla ilişkilerin, işletme stratejisini etkileyebilecek yönü ele alınmıştır. İşletmenin karını artırabilmek için halka ne gibi mesajlar vermesi, halktan gelen cevapların nasıl değerlendirileceği konuları ön plana çıkmaktadır.

Halkın neyi sevdiğini bilip onu daha çok yapmak, neden hoşlanmadığını bilip onu yapmamaktır.<sup>47</sup>

---

<sup>45</sup> John Martson, “**The Nature of Public Relations**”, New York, Mc Graw Hill Co, 1963.

<sup>46</sup> Alaeddin Asna, “ **Halkla İlişkiler (PR); Düünden Bugüne Bir Sanat Meslek Öyküsü**”, İstanbul, 1998, S.213-214.

<sup>47</sup> Sam Black, “**Practical Public Relations**”, Londra , Pitman,1976.

Doğru olanı yapıp halk tarafından beğenilmektir.

Bu iki tanımda, halkla ilişkilerin kurumların sosyal sorumluluk anlayışı üzerindeki etkileri, halkla işletme veya kurumlar arasındaki uzun vadeli ilişkilerin geliştirilmesi konuları daha ön plandadır.

Çamdereli ise Halkla İlişkiler tanımlarını şu şekilde sıralamış ve genel bir tanıma ulaşmaya çalışmıştır:

- Halkla İlişkiler, tanıtma görevi yapmak, kimlik yaratmak veya bir örgütle kamu arasında ilişki kurmaktır.
- Halkla ilişkiler, örgütlerle halk arasında karşılıklı ilişkileri, güvene dayalı bir biçimde geliştirmeye yönelik bir tekniktir.
- Halkla ilişkiler, genellikle yönetimle ilgili olarak, belli bir davranışı benimsetmek ya da belli yönde bir hareket yaratmak için halkı ikna etme sanatıdır.
- Halkla İlişkiler, yönetimin izlemekte olduğu politikaların halka benimsetilmesi, çalışmaların sürekli ve tam olarak halka duyurulması, yönetime karşı olumlu bir hava yaratılması ve buna karşılık halkın da yönetim hakkında ne düşündüğünün ve yönetimden ne istediğinin bilinmesi ve halkla işbirliği sağlanması görevidir.

Bu tanıma göre halkla ilişkiler;

- Bir yönetim fonksiyonudur,
- **İletişim sürecidir,**
- Kamuoyunu etkileme etkinliğidir,
- Halk toplulukları ile ilişkiler kurar,
- **Kuruluşun sosyal sorumluluğu çerçevesinde yapılan bir etkinliktir.**

Mutlaka genel bir tanıma ulaşmak gerekirse Halkla İlişkilerin; ilgili çevreleriyle ilişki halinde, doğru ve eksiksiz bilgi akışı sağlayarak güven ve beğeni iklimi oluşturmayı amaçlayan bir işletmenin ya da diğer bütün toplumsal yapının yönetim politikası, ya da bir başka deyişle, örgüt ile hedef kitleleri arasında karşılıklı iletişimi, anlama, kabul ve işbirliğini sağlayıp sürdürmeye yardımcı bir işletme fonksiyonu olduğu söylenebilir.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> Mete Çamdereli, “**Ana Çizgileriyle Halkla İlişkiler**”, Konya, 2000, s.17-19.

### **3.4. Halkla ilişkilerin önemi:**

Halkla ilişkilerin varoluş nedeni halkı, bir başka deyimle kamuoyunu şu ya da bu konuda etkilemek, ele alınan konuda onun desteğini, güvenini kazanabilmektir. Sosyologlar kitlelere bir şey yaptırabilmek için yeryüzünde üç etkili yol bulunduğundan söz ederler:

1. Zor kullanmak
2. Para ile satın almak
3. İnandırmak

Halkın bir yeniliğe, bir sosyal değişime uymasında, alışmasında Halkla ilişkiler sanatının kullanıldığı, işte bu üçüncü yoldur: İnandırma.<sup>49</sup> Halkla ilişkilerde olumlu bir iletişimin oluşması ve kalıcı bir değişimin yaratılması için dikkate alınması gereken bazı ilkeler bulunmaktadır. Dürüstlük, halkla ilişkiler personelinin kişiliğiyle ilgilidir. Bir imaj değildir. Halkla ilişkiler personelinin inandırıcı bir yapıda olması ve mesajların inandırıcı niteliklerde kodlanması önemli bir ilkedir. Ayrıca hedefin mesajları benimsemesi için yeterince yinelenmesi de gerekmektedir.

### **3.5. Halkla ilişkilerde dikkate alınacak ilkeler:**

#### **3.5.1. Dürüstlük:**

Dürüstlük kavramı, halkla ilişkilerin anlamını etkileyecek kadar önemlidir. Kişinin inanmadığı konuda başkalarını inandırması zordur. Hatta olanaksızdır. Dürüstlük ilkesi onurlu çalışma, doğruluk ve güvenilirlik olarak üç grupta da incelenebilir.

Eğer yapılan işin doğru ve kamu yararı içinde olduğuna inanılıyorsa, gerçeklerin olduğu gibi belirtilerek halka öğretilmesine, benimsetilmesine yılmadan çalışılır ve sonunda halkın desteğinin kazanılacağı umudu yaşatılır.

Ve yine eğer, gerçeklerin bu durumuyla kamuoyunun güven ve desteğini sağlayamayacağı kesin ise ve bu yüzden onlardan uzaklaşıyorsak, çalışmalarının



yararlı ve doğru olduğuna inanmıyoruz demektir. Böyle bir işin halkla ilişkiler çalışmaları açısından kabul edilmesi “onurlu çalışma” ilkesi ile bağdaşmaz.

### **3.5.2. İnandırıcılık**

Güven sağlanmasında bir başka etken de mesajların sunulmasında inandırıcı olunabilmesidir. Mesajı gönderen kaynak , konuyu iyi bilen güvenilir bir uzman olarak kabul ediliyorsa , önerinin olumlu karşılanması beklenebilir. Aksi halde hedef kitlenin önyargıları iletişim engelleri oluşturacaktır.

### **3.5.3. Yineleme**

Yineleme ile mesajla sık sık karşılaşan hedefin, verileni bir daha unutmayacak bir biçimde belleğine yerleştirmesi sağlanabilir.

## **3.6. Halkla İlişkilerin Amaçları**

Halkla İlişkilerin amaçlarını ortaya koyabilmek için bu konuda yapılmış tanımları dikkate almak gerekir. Daha önce ortaya koyduğumuz tanımları göz önüne aldığımızda halkla ilişkilerin amacı:

- Halkla ilişkiler, halkı aydınlatmak ve onlara çalışmalarını benimsetmek,
- **Halkta yönetime karşı olan olumlu davranışlar yaratmak,**
- Halkın yönetimle olan ilişkilerinde işlerini kolaylaştırmak (danışmayı kolaylaştırma, bilgi verme gibi),
- Yönetimin alacağı kararlarda daha etkili olması için halkın beklentilerini, dilek ve isteklerini saptamak,
- Kanun ve kurallara uyulmasını sağlamak için bunlar hakkında halka aydınlatıcı bilgi vermek (trafik kuralları, yasaklar gibi),
- Halkla işbirliği sağlayarak hizmetlerin daha çabuk ve kolay görülmesini sağlamak (okul, hastane, yol yapımı, okul-aile birliği toplantıları gibi),
- Halkın istek, dilek, tavsiye, telkin ve şikayetlerinden yapılan çalışmalarda,

---

<sup>49</sup> Alaeddin ASNA, a.g.e, s. 231.

hazırlanan yasa, tüzük ve diğer tasarılarından yararlanmak, aksaklıkların giderilmesi için yapılan çalışmalarda bunları değerlendirmek,

- Kurum içinde çalışan personelin de birbiriyle kaynaşıp, iyi diyaloglar kurmasını sağlayarak, daha iyi verim alınmasını sağlamak,

- **Özel ve kamu yararlarına cevap vermeye çalışmak ve herkesin kişiliğine hürmet ederek sosyal sorumluluk duygusu yaratmaktır**, denilebilir.

Bunu sağlamak için kamu idareleri değişik isimler altında da olsa doğrudan doğruya ve sürekli bir şekilde kamuoyunun dilek, istek ve önerilerini saptamak, kuruluşlarını kamuoyuna tanıtmak durumundadırlar.

Halkla ilişkilerin kamu yararına olabilmesi için;

1. Kamu yararına hizmet veren bütün devlet dairelerini modern ve daha ussal bir örgütlenmeyle donatılmalıdır.

2. Çalışanlar sosyal sorumluluk duygusuna sahip olmalıdır.

3. Hizmet verdiği kitledeki her vatandaşa cevap veren bir mevzuat sistemi uygulanması gerekir.

### **3.7. Halkla İlişkilerde Toplumsal Sorumluluk Anlayışı**

#### **3.7.1. Genel**

Toplumsal sorumluluk ve dürüstlük ilkesi halkla ilişkilerin felsefesini de ortaya koyan bir kavramdır. Toplumsal sorumluluk ilkesi gereği, işletmeler günümüzde yalnızca kar elde etmeye yönelik ürün ve hizmet üreten kuruluşlar olarak görülmezler. Artık üretim yapmak ve üretilenleri satmak biçimindeki anlayışın yıkıldığını, yerine yaşamlarını borçlu oldukları topluma karşı sorumluluk taşımaları gerektiği düşüncesinin egemen olduğunu görmekteyiz. Kabaca söylemek gerekirse, günümüzdeki sosyal ve ekonomik koşullar, işletmeleri yalnızca kendi çıkarlarını değil, toplumun çıkarlarını da gözetmeye zorlar.

Topluma karşı sorumluluk, tüketiciye kaliteli ürün ve hizmet sunmanın

yanısına gerek iç gerekse dış çevrelerin gereksinimleri karşılama doğrultusunda bir dizi kültürel, sanatsal, bilimsel, eğitsel etkinlikler aracılığıyla topluma/toplumsal bilince katkıda bulunma anlamı taşımaktadır. Toplum sağlığına, spora yapılan katkılar ya da uğranılan bir felaket/afet karşısında yarışircasına yapılan yardımlar, bu sorumluluğun yerine getirilme çabasında ne denli titizlendiğini göstermektedir

Toplumsal sorumluluk kavramı genel bir şeydir ve çeşitli görüşleri ve uygulamaları kapsar. Bu tartışmayla ilgili olarak, kurumsal sorumluluğun iki ana uygulamasını tanımlamak yararlı olacaktır. İlki kurumsal felaketselere yanıt olarak, kurumlar tarafından yürütülen faaliyetler, ikincisi de kurumların toplumdaki öncelikli ekonomik işlevlerinin dışındaki, gönüllü ve kar amacı gütmüyor görünen yine de ister istemez faydalı olan faaliyetler. Halkla ilişkilerde bu iki alan kriz yönetimi ve kamu programları alanlarında ortaya çıkarlar.

Kurumsal sorumluluğun yirminci yüzyılda vücut bulması, Amerikan uygulamalarından kaynaklanmıştır ve sonradan İngiltere ve Avrupa'da benimsenmiştir. Bu uygulama, zengin şirketlerin toplumda daha az hali vakti yerinde olanlara yardımsever bağışlarda bulunmaları gerektiği görüşünden doğmuştur.<sup>50</sup>

Kurumsal sorumluluk kavramı, stratejik faaliyet alanını genişleten bir fonksiyon olarak halkla ilişkiler ile daha yakın ortaklıklar kurmaya başlamıştır. 1970'lerde Amerika'da sorun yönetiminin ortaya çıkışı, kurumsal sorumluluğun çıkışı ile aynı zamana rastlamaktadır. Sorun yönetimi kurumsal sosyal sorumluluğa stratejik bir düzeyde bağlıdır, çünkü o, şirketlerin sıklıkta toplumun yapısından kaynaklanan sorunları öngörebilmelerini, sorunlara ya sorunları savunan reklamlar ve halkla ilişkiler kampanyalarıyla ya da kurumsal sosyal sorumluluk programlarıyla yanıt verebilmelerini sağlamanın bir yolu olarak görülür. Kurumların, sosyal sorumluluk programlarına tutarsız, reaktif bir yaklaşım geliştirmeleri, mantıklı bir yolla ahlaki sorumluluklarını tanımlamak yerine sorunlara ilgisiz kalmaları özellikle uzun vadede tehlikelidir.

---

<sup>50</sup> Jacquie L'Etang-Magda Pieczka "Halkla İlişkilerde Eleştirel Yaklaşımlar", Çev. Gülcan Işık, Ankara, Vadi Yay., 2002, s.156.

Kurumsal sosyal sorumluluk çoğu kez halkla ilişkilerin amaçları için, halkla ilişkiler uygulamacıları tarafından kullanılır ve bundan dolayı kurumsal sosyal sorumluluk halka ilişkiler vazifesi ve toplum içindeki belirli gruplara ilişkiler kurabilmede bir teknik ve toplumdaki diğer gruplara mesaj vermek olarak görülmektedir.

Bu sebeple, halkla ilişkiler uygulamacıları kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerini önermek ve ilgili konuları tanımlamaktan sorumlu olabilirler. Halkla ilişkiler uygulamacıları bu yolla, başlangıç noktası belirli bir izleyici içinde belirli bir imaj inşa etme görüşü ile belirli bir gruba belirli bir mesajın iletimi olan politik biçimlendirmede doğrudan yer alır. Halkla ilişkiler uygulamacısı, politikaları ya da faaliyetleri iletir, aktif olarak programını sürdürür ve kurumsal hedefler belirler.

Kurumsal sosyal sorumluluk halkla ilişkiler için önemli bir hale gelmektedir, çünkü bu gibi programlar, toplumsal menfaatleri artırma yoluyla iyi niyet inşa etme fırsatı sunar. Kurumsal sosyal sorumluluk halkla ilişkilerin görevleri arasındadır; çünkü şirketin imajını ve itibarını etkiler. Bir kriz meydana geldiğinde ve şirketin iyi niyetlere ihtiyacı olduğunda, bu çalışmalar kendini çok daha iyi gösterecektir.<sup>51</sup>

Sosyal sorumluluk sorunsalı, toplum programları ve kriz yönetimiyle ilgili tartışmanın bağlamında ortaya çıkma eğilimi gösteren halkla ilişkiler literatüründe, sorunsuz ve takdire şayan bir kavram olarak sunulmaktadır.

### **3.7.2. Halkla İlişkilerde Sosyal (Toplumsal) Düşüncenin Gelişimi**

Literatüre baktığımız zaman halkla ilişkilerin, yönetim yapısı içinde yer almakla birlikte, gerek işleyişini belirleyen dinamikler gerekse sonul amaçlar açısından sadece yönetsel değil, eş zamanlı olarak toplumsal olduğunu görüyoruz.

1929 Büyük Ekonomik Bunalımı, halkla ilişkiler çalışmalarının işletmeler açısından öneminin artmaya başladığı bir dönem olmuştur. Kriz süresince pek çok işyerinin kapanmasıyla birlikte, işyerlerinde istihdam edilemeyenlerin sayısında hızlı

---

<sup>51</sup> Jacquie L'Etang-Magda Pieczka , a.g.e, s.166.

bir artış olmuş iş güvenliği, sağlık ve benzeri sosyal gereksinimler sosyal kurumlara ve işletmelere tepkiler vermeye başlamış ve bu gelişmelerin sorumlusu olarak işletmeler gösterilmiştir. Birinci Dünya Savaşından sonra o güne kadar çatışan fikirler, pazarda (piyasada) etkin bir temsilcisi olan ve sadece işinde değil sanat, din müzikte de güvenilir ve yetkin biri olarak kabul edilen işletme yöneticilerinin konumları etkilenmiştir.

Toplumdaki olumsuz eğilimlerin artması kar etiğini benimseyen işletmeleri zor durumda bırakmış ve işletmeler o güne kadar uyguladıkları ilkelerden ayrılarak, sadece uygun olmayan ekonomik koşullar içinde ürünlerinin satışının yeterli olmadığını görerek yavaş yavaş Sosyal Sorumluluk Etik Yaklaşımına geçerek iç çevre, sosyal çevre ve ara çevresindeki ilişkilerine önem vermeye başlamışlardır. Bunun sonucunda da bu dönem, işletmelerin bir taraftan işletme içinde işgörenlerine yönelik, diğer taraftan da toplumda yaratılan olumsuz izlenimleri, imgeleri ortadan kaldırmak için halkla ilişkilere gereksinim olduğunun anlaşıldığı bir dönem<sup>52</sup> olarak kabul edilir.

1960'lı yıllar ise halkla ilişkiler deneyimlerinin geliştiği ve uygulama büyüdüğü bir dönem olmuştur. “Kentsel ilişkiler” ve “sosyal sorumluluk”. anlayışının gelişmesiyle birlikte işletmeler bu yeni yaklaşımı kendi bünyelerinde uygulamaya başlamışlardır. Bu dönemde IPRA tarafından belirlenen standartlar ve ilkeler 12 Mayıs 1965 yılında Atina’da, günün koşullarına uygun olarak yapılan değişikliklerle “Atina Yasası-Code of Athens” adını alarak, 17 Nisan 1968 ‘de Tahran’da yapılan bir toplantı ile günümüzde de geçerli olan halkla ilişkiler meslek ahlak yasası kabul edilmiştir.

Bütün bu özellikleri bir arada toplayan Sorunlar Yönetimi Yaklaşımı’nda ise işletmeler, toplumun ve çalışanların güvenini kazanmak ve sürdürmek amacıyla, sadece bilgi vermek ve destek vermeleri için ikna etmeyi değil, onların sorunlarını ve tepkilerini öğrenmelerini de sağlayan iki yönlü iletişime ulaşmışlardır. Bu gelişimin sonucunda ise bütün işletmeler halkla ilişkilerinde kurumsal çıkar ile toplumsal

---

<sup>52</sup> Bertrand Canfield, “**Public Relations;Principles, Cases and Problems** , s.3 vd, Aktaran: Funda Gün “İşletmelerin Sosyal Sorumluluğu ve Halkla İlişkiler , Doktora tezi, 1994, s.13.

çıkarlar arasındaki işletmelerin sosyal sorumluluklarını ortaya koymasını hedefleyen, karşılıklı iki yönlü-geri beslemeli ve iyi niyete dayalı güven geliştirmeyi amaçlayan sorunlar yönetimi uyumlu, yeni bir boyutu Toplumsal Halkla İlişkiler Yaklaşımı uygulanmaya başlanmıştır.

Prout'a göre, "halkla ilişkiler, kamu çıkarlarına karşı duyarlı ve etik ilkelerine bağlı olarak işletmenin uygulamalarını ve stratejilerini belirlemiş bir üst düzey yönetici ile başlamaktadır. Halkla ilişkiler biriminin görevi ise; bu ilke ve stratejilerin işletmenin çevresi tarafından anlaşılmasını, desteklenmesini sağlamak ve gerekiyorsa olumsuz görüş ve tavırlara karşı işletmeyi korumaktır."<sup>53</sup> İşletme yöneticisi işletmenin gelecekteki başarılarını etkileyebilecek eğitimlere karşı duyarlı olmak durumundadır.

Toplumsal yapıdaki değişimlere paralel olarak "kurumsal çıkar" ve "toplumsal çıkar" arasındaki bu farklı beklentilerin gerçeğe dönüştürülmesinde izlenecek yolların belirlenmesi ve bu yolların tutarlı bir şekilde uygulanması Halkla İlişkilerin amacını oluşturmaktadır. Halkla ilişkilerdeki bu yeni yaklaşım "Toplumsal Halkla İlişkiler" dir.

Halkla ilişkilerin amaçları, kurum çıkarlarını gözetmek, olumlu imge (imaj) yaratmak ya da saldırıları karşılamaya yönelik hedef kitle ile iyi ilişkiler oluşturmaktır. Bu nedenle kurumun toplumsal beklentilere yönelik, sosyal sorumluluğun yerine getirilmesi amacıyla olduğunun halkla açıklanması, gerekli ve temel bilgilerin kitle iletişim araçları ile görsel, işitsel ve yazılı olarak verilmesi gerekir.

Günümüzde ulusal ve uluslar arası siyasi ekonomik ve sosyal dengelerin değiştiği bir süreç yaşanmaktadır. Dolayısıyla toplumlar eğitim, bilim ve teknolojiye yaptıkları yatırımlar ve bireylere sağladıkları yaşam kalitesinin yüksekliği açısından değerlendirilmektedir. Tarihsel gelişimi içinde kar etik yaklaşımı ile mal ve hizmet

---

<sup>53</sup> H. Charles Prout, "Organization and Function of the Corporate Public Relations Department", The hand book of Public Relations and Communications, 4 th. Ed. By Philip Lesley, Mc-Graw Hill Book Company, USA, 1991, s. 728.( Aktaran: Funda Gün "İşletmelerin Sosyal Sorumluluğu ve Halkla İlişkiler", Doktora Tezi, 1994.)

retme işlevini üstlenen, ekonomik ve teknik örgütler olarak kabul edilen işletmelerin de bu bağlamda toplumda üstlendikleri roller değişmekte, yeni yöneticilik anlayişı ve yeni bir ahlak yaklaşımı ortaya çıkmakta, kurum kimliği ve işletme iletişimi önemli olmaya başlamaktadır.

Çağdaş yaşamda insan ilişkilerini belirlemede fizyolojik, aidiyet, sevgi ve saygı, kendini geliştirme, bilişsel ve estetik olarak sayabileceğimiz yedi temel gereksinimin önemli bir belirleyici olduğu kabul edilmektedir. Dolayısıyla bireylerin ve kuruluşların toplumsal kurallara, yasalara uyması ve buna göre hizmet etmesi, iyi bir vatandaş olması beklenmektedir.

Faaliyetlerinin oluşum sürecinde bilgi, beceri, hammadde, pazar ve finansal kaynak ile işgücü için bireylere ve onların oluşturduğu örgütlere bağımlı olan işletmelerin, faaliyetlerini sürdürmek, toplumdaki varlığını korumak ve iyi bir vatandaş-işletme olmak için, bu temel gereksinimleri dikkate alması, yönetim denetimi dışında oluşacak gelişmelere hazırlıklı olması gerekir. Bu açıdan işletmelerin ekonomik ve teknik çevresinde görülen gelişme ve değişimin yanısıra, sosyal çevrede görülen değişimler de yönetimin çevresi ile istikrarlı uyumlu ve daha iyi ilişkiler geliştirmesini zorunlu kılmaktadır.

Bu bağlamda işletmelerin günümüzde ortaya çıkan en önemli sorunlarından sorumluluklarının belirlenmesi, kurum içi çalışanlarla yönetim birimi arasındaki kopuklukların giderilmesi ve işletmenin toplumsal çıkarlara yönelik davranış biçimini ortaya koyulmasıdır.

İşletmelerin ekonomik ve teknik birim olarak kabul edildiği ve tek amacının karın arttırılması olduğunu savunan etik yaklaşımının değişmesinde rol oynayan sosyal gelişmeler ve ekonomik kalkınmanın sadece kamu kuruluşlarının faaliyetleri ile sağlanamayacağının anlaşılması, eş zamanlı olarak işletmelerde Sosyal Sorumluluk Etik yaklaşımının ve Halkla İlişkilerin gelişmesinde bir belirleyici olmuştur. Buna göre, işletmelerin toplumsal kalkınmaya olan katkılarını ve bireylerin yaşam kalitesinin yükseltilmesini amaçlayan sosyal hedefleri ortaya koyması, başka bir ifade ile kurumsal çıkarlar ve toplumsal çıkarlar arasında bir denge kurması ve bunu topluma kanıtlaması beklenmiştir. Dolayısıyla, topluma hizmet öncelikli amaç

olarak belirlenerek, işletmenin çalışanları, pay sahipleri, müşterileri ve dağıtım kanalları gibi mikro-iç çevresi ile merkezi yönetim, tüketiciler ve diğer iş yaptığı kurum ve kuruluşları içine alan sosyal çevre ile uyumlu, karşılıklı anlayışlı ve istikrarlı bir ilişki oluşturması beklenerek sorumluluk alanlarına bir sınırlama getirilmiştir.

Bu sınırlama ile birlikte yöneticilerin çevresine olan sosyal sorumluluklarının farkında olması, bilinçli olarak bu çevrede oluşan sorunların çözümü için elindeki bütün kaynakları kullanması sağlanmaktadır. Dolayısıyla, insan ve teknoloji faktörlerini göz önüne alarak hem işletme için hem de toplumun kültürel, eğitim, istihdam, göç, kentleşme gibi yaşam düzeyini etkileyen sosyo ekonomik faktörlerin gelişmesine yardımcı olmasına olanak tanınmıştır. Bu bağlamda sorumluluklar birbirinin rakibi değil birbirini tamamlayan bir bütün olarak kabul edilmelidir. Çünkü, çoğulcu toplum yapısı özerk ve yarı özerk grupların sahip olduğu güçleri birbirlerine zarar vermeden dengeli bir şekilde yapıcı olarak kullanmalarına olanak tanımaktadır.

### **3.7.3. Sosyal Sorumluluk Olarak Halkla İlişkiler**

Sosyal sorumluluk olarak kendi içinde halkla ilişkiler düşüncesi, halkla ilişkiler literatürü içinde köklü bir geleneğe sahiptir. Bu literatür içinde iki ana tema vardır. Bunlardan biri, halkla ilişkiler fonksiyonu ve toplum ve kamu refahının artırılmasına yardımcı olan rolünü tartışma üzerinde odaklanır, ikincisi örgüt içinde vicdan rolünü yerine getiren halkla ilişkiler düşüncesi ile meşgul olur.

Birinci temada, kamu hizmeti ve sosyal sorumluluk, kişisel kazançların ve kişisel, özel çıkarların üzerine çıkar. Bu düşüncede halkla ilişkiler çabalarının toplumsal çıkarlar lehine yönelmesi söz konusudur.

İkinci tema ise, sosyal sorumluluk bilincine sahip ve etik ilkelerle donatılmış personele sahip bir kurum düşüncesini vurgulamaktadır. Bu düşüncelerin ön planda olduğu bir örgüt kültürü oluşturulması, halkla ilişkiler birimlerinin stratejilerinde işlenmelidir. Örgütün vicdanı diyebileceğimiz etik normlar oto kontrol sistemi olarak benimsenmelidir.



Halkla ilişkilerin rolüne yönelik iddialar, örgüt içinde halkla ilişkilerin örgütün vicdanı olarak davrandığını ileri sürerler. Bu sonuca göre bazen halkla ilişkilerin örgütsel etik kodların inşasında ve örgütsel etiğin izlenmesinin sürdürülmesinde görev alması gerektiğini ileri sürülür. Bu izlemenin kapsamı; kamunun değerler hakkındaki görüşleri için çevreyi izlemeyi, etiksel standartların gerçekleştirilmesinde şirketin yöneticilerinin ilgisini çekmeyi, şirketlere sosyal sorumlulukların kavramlarını incelikli bir hale dönüştürmede yardım etmeyi, planlama, uygulama ve değerlendirme prosedürleri içine uygun biçimde dahil edilmiş etik kodları geliştirmeye yardım etmeyi, kamulara değerlerin şirket eylemleri ve kararlarını nasıl biçimlendirdiğini açıklamak için stratejiler geliştirmeyi ve kıdemli yöneticilere örgütün itibarını zedeleyebilecek krizlerden kaçınmaları için yardımcı olmayı içerir.<sup>54</sup>

Çağdaş yaşamda insan ilişkilerini belirlemede “fizyolojik, güvenlik, aidiyet ve sevgi saygı, kendini gerçekleştirme bilişsel ve estetik<sup>55</sup> olarak kabul edilen, tinsel, sosyo-kültürel ve ekonomik boyutlarıyla yaşanan temel gereksinimlerin tatmini önemli bir belirleyici olarak görülmektedir. İnsanların işletmeler, kamu ve sosyal kurumlar ile olan bu tatminlerine yönelik bağımlılıkları, yönetimin yeni bir düşünce ve işlevini doğurmuştur.

Bu yeni düşünce yönetim anlayışı ise halkla ilişkilerdir. Buna göre gerek bireyler arasında, gerek kurum ve kuruluşlar arasında ve gerekse birey-toplum, işletme-toplum arasındaki karşılıklı bağımlılık süreklilik gösterecektir. Bu devamlı bağımlılık ise, bir yazarında belirttiği gibi toplumsal ilişkilerin bütününe etki eden iki güç unsurunu karşımıza çıkarmaktadır<sup>56</sup> Bu güçlerden birincisi toplumların demokratikleşmesidir. İkinci güç ise, yönetim açısından işin teknik niteliği gereği karar vermenin merkezileşmesi ve etkililik sorunun ön plana geçişi sonucu işletmenin, çevresindeki gereksinim sahipleriyle arasında kaçınılmaz bir uzaklığın doğmuş bulunmasıdır. Bu nedenle günümüzde ister kar amaçlı ticari ve endüstriyel nitelikli

---

<sup>54</sup> Jacquie L'Etang-Magda Pieczka ,a.g.e, s.178.

<sup>55</sup> J. Kolasa Blair,” **İşletmeler için Davranış Bilimlerine Giriş**”, Çev., Kemal Tosun başkanlığında Fulya Aykar, Tomris Somay v.d., İ.Ü. İşletme Fak., İşletme İktisadi Enstitüsü Yayın No. 42. Fatih Yayınevi Matbaası, İstanbul, 1979, s.290 vd.

işletmeler olsun, isterse toplumsal faydayı öncelikli amaç edinen kuruluşlar olsun, bütün örgütlerin benimsedikleri ve uygulamaya çalıştıkları ortak bir işlevleri bulunmaktadır. Bu, halkın tutumunu değerlendiren, halkın çıkarları ile işletmenin, ya da yöneticinin politika ve yöntemlerini belirleyen, halkın destek ve anlayışını sağlamak için bir etkinlik programının yerine getirilmesini üstlenen bir yönetim görevi yani halkla ilişkilerdir.<sup>57</sup>

### **3.8. Halkla İlişkilerde Sosyal Sorumluluk ve Etik Yaklaşımı**

İşletme yönetiminin öncelikli amacı, “topluma hizmettir” yaklaşımını benimseyenlerin görüşünde, işletme rasyonel bir verimlilikle toplumun ihtiyaç duyduğu mal ve hizmeti karşılar. Toplumdan gelen talepleri dikkate aldığına, doğal olarak bunun sonucunda işletmenin kendiliğinden kar elde etmesi ve varlığını sürdürmesi mümkündür. İşletme topluma hizmet ettiği sürece varlığını koruyabilmektedir.

Teknoloji ve üretim yöntemlerinin değiştiği ekonomik sistem içinde, insan ilişkileri değişmiş, bireyi üretimin bir parçası, mekanik bir araç olarak kabul eden görüşler yerini 1960’lı yıllarda ortaya çıkan “Beşeri İlişkiler Hareketi”ne bırakmıştır. Beşeri ilişkiler Hareketi ile ekonomik insan modelinin yerini alan sosyal insan görüşü bireyin davranışlarının oldukça karmaşık bir yapıya sahip olduğunu göstermiştir.<sup>58</sup>

#### **3.8.1. Sosyal Sorumluluk Yaklaşımında Ahlaki Belirleyiciler**

İnsanı temel alan yaklaşımlar, mal veya hizmet üreten kuruluşların toplumun ihtiyaçlarını dikkate alırken çalışanlarının davranışlarını da gözden geçirmeleri gereksinimini ortaya çıkarmıştır. Çalışanların toplumla ilişkileri esnasındaki tutum ve davranışları, sahip oldukları ahlaki özellikleri ve taşıdıkları değer yargıları gibi bir çok

---

<sup>56</sup> Birkan Uysal, “**Halkla İlişkiler; Bir Değerlendirme**”, Amme İdaresi Dergisi, Cilt, 16, Sayı 3, Eylül 1983, s.23.

<sup>57</sup> Bertrand Canfield, “**Public Relations; Principles, Cases and Problems**” , s.3 vd, Aktaran: Funda Gün “İşletmelerin Sosyal Sorumluluğu ve Halkla İlişkiler”, Doktora tezi, 1994.

faktör kuruluşların toplum gözündeki itibarını etkilemektedir. Bu açıdan çalışanların etiksel davranış kabiliyetleri, işletmelerin sosyal sorumluluk düşüncelerinin önemli bir parçası haline gelmektedir.

Etiksel açıdan, işletmelerin sorumluluk yaklaşımının belirlenmesinde üç ahlak yaptırımı belirleyici olmaktadır.<sup>59</sup> Bu yaptırımlardan birincisi, Asli Somluluk (Immanent Responsibility) olup, doğuştan olan sorumluluklar şeklinde tanımlanabilir. Bunlar son derece açık ve net olan yaptırımlardır. Yasal ahlak beklentilerinin, zorunlulukların ve doğal adaletin (natural justice) bir yansımasıdır. Buna göre, toplumu oluşturan bütün kurum ve kuruluşlar bilinçli ve ahlaki sorunları dikkate alarak bir davranış ortaya koymaktadır.

İkinci bir sorumluluk yaklaşımı ise, üzerinde konuşulup, tartışılmış ve sınırları herkes tarafından bilinen Sözleşmeli Sorumluluk (Assigned Responsibility)'dir. Burada işletmenin fonksiyonlarının bütünleştirilmesi ve bu fonksiyonların toplumun ihtiyaçlarına göre değiştirilmesi söz konusudur.

İşletmelerin davranışları üzerinde önemli bir etkisi olan toplum tarafından belirlenen bir diğer, Mesleki Sorumluluk (Deontoloji)'dir. Meslek Ahlak Yasaları ile, çeşitli meslek grupları ve iş adamları, toplumun oluşumunda rol oynayan davranış kurallarını izlemeye ve işin gereği şekilde davranmaya teşvik edilir. "Gönüllü Yasalar" olarak da tanımlanan meslek ahlak ilkelerinin, bazen sadece rekabeti sınırlaması ve kartelleşmeyi önlemesi anlamında kullanıldığı, bunun da uygulamada çeşitli sorunlara yol açtığı öne sürülmektedir"<sup>60</sup>

### 3.8.2. Sosyal Sorumluluklar ve Yönetici

İşletmelerin ve işletme yöneticilerinin toplumda üstlendikleri rollerin değişmesi sonucunda, yöneticilerin kişilik ve davranışlarında bir değişim olmuştur.

---

<sup>58</sup> Cavide Uyargil, "İşletme Motivasyon", Yönetim Beşeri İlişkiler ve Yönetici Davranışları, Gebze, 8-10 Ekim 1991, s.13.

<sup>59</sup> James, W. McKie, a.g.m., s.5 v.d.; Rogene A., "Business Environment and Public Policy": Implications for management and strategy formulation, 2nd. Ed., Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1986, s.46. v.d.

<sup>60</sup> James W. McKie, "Changing Views", Social Responsibility and The Business Predicament, s.24.

Yüzyıla geçişte işadamlarının beklentileri daha çok kar ve verimlilikte ulaşabilecekleri en üst noktaya ulaşma şeklinde biçimlenmiştir. Bu işadamlarının beklentilerini gerçeğe dönüştürebilmek için güce gereksinimleri olduklarını anladıkları ve bir güç arayıcısı konumuna geldikleri bir dönem olmuştur. Bu yaklaşımda, işadamları sahip olduğu gücü kullanmaktan haz duymakta ve elinde tuttuğu güç oranında da etkin bir yönetici olabilmektedir. Bu nedenle işadamı bir “işletme ahlakçısı” kimliğini elde etmeye niyetlenmiştir. Ancak, gündelik hayatta uygulamaya geçildiğinde, yönetici gücün kendi kişisel özelliklerinde ve işletme çıkarlarında yaratacağı sonuçlardan çekinmeye başlamıştır. Bu açıdan yöneticinin tutum ve davranışlarında görülen değişimlerin nedenlerini şu şekilde sıralamak mümkündür.

1. İşletme ve işletme yöneticilerinin toplumda gösterdikleri başarı ve üstlendikleri rolün öneminin anlaşılmasıyla birlikte, yöneticilere yeni sorumluluklar getirilmiştir.

2. Halk işletmenin kendi çıkarları için yaptıklarını görmeyi ve çalışmalarını hakkında bilgi sahibi olmayı talep etmeye başlamıştır.

3. Yönetici güç arayıcı konumu ile toplumunun değişimine öncülük etmiştir.

4. Ancak, toplum yöneticinin bunu yeni güç arayıcı kimliğini olumlamamış ve gücün denetimini elinde tutmak isteyerek bir güçler ayrımı istemiştir.

Toplumun talep, beklenti ve tutumunda görülen bu değişimler nedeniyle yönetici güçle birlikte gelen sosyal sorumluluklarını kabullenmediği takdirde sahip olduğu gücü kaybetmekten ve işletmeye karşı oluşabilecek olumsuz tepkilerden çekinerek gücünü boşa kullanmamak ve halkın desteğini kazanmak için dikkatli olması gerektiğini anlamıştır.

Bu korkuları engellemenin tek yolu da toplumun sadece üretimle (mal veya hizmet) ilgili ihtiyaçlarıyla değil, tüm sosyal yaşamıyla ilgili konularda duyarlı olmaktan geçmektedir.

Her şeyden önce, toplum ekonomik, sosyal, teknolojik ve siyasal güçler tarafından karşılıklı etkileşimle bir biçim kazanmaktadır. Bu nedenle toplumsal

sistemde yer alan ve kendisi de açık bir sistem olan işletmenin sosyal sorumluluğu, yönetimin bir toplantı yapma kararı alması, şeklindeki bir davranış biçimi değildir. Dolayısıyla günümüzün bankacılık, kamu ve özel kurumları, kitle iletişim araçları temel işlevlerini yerine getirirken sosyal çevrenin olumlu ya da olumsuz geri beslemesi olmadan varlıklarını sürdürmezler. Başka bir deyişle sosyal sorumluluk ve tepkiler birbirinden ayrılmaz bir bütündür.

Bu söylem içinde, sosyal sorumluluk sahibi bir yöneticinin en önemli özelliği, yönetimin izlediği ilkelerin sınırları içinde kalarak bulduğu çözümler arasında bir denge sağlaması olmaktadır. Bu dengenin sağlanması sürecinde ise, toplumun ve insanların hedeflerine yönelik olarak ortaya koyduğu hizmet veya ürünlerle toplumun çıkarları arasında uyumlu bir bütünlük yaratmalıdır.

Bir yönetimin sosyal sorumluluğunu gösteren çalışmaların başında işletmelerin halkla ilişkiler faaliyetleri gelmektedir. Çalışma koşullarının iyileştirilmesi, eğitim kurumlarının desteklenmesi ve siyasi ilişkilerde yönetimin katılımcı olması da sosyal sorumluluğun bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Bütün bu etkinliklerin ortak amacı, işletmenin toplumda sahip olduğu konumu ve dolayısıyla kar durumunu korumak olduğu kabul edilir. Bu nedenle, yönetimin içinde bulunduğu zaman ve geleceğe ilişkin planlarında, çalışanların, pay sahiplerinin, hammadde kaynaklarını temin ettiği destek gruplarının, tüketicisinin ve toplumun çıkar ve faydalarına karşı sağduyulu olması beklenir.

Klasik yönetici tipinde yönetici, sürekli olarak günlük çalışmalarını izleyen ve kar elde etmeye öncelik tanıyan bir rolü üstlenmiştir. Başka bir ifade ile yönetici kar etiğini benimsemiş ve kararlarını kendisine en çok kar getirecek seçenekler doğrultusunda almaktadır. Öte yandan Sosyal Sorumlu Yönetici başında bulunduğu işletmenin bir kurum olarak yapması gereken en doğru fonksiyonunun ne olduğunu ve işletmesinin toplum için ne anlam taşıdığını sorgulamaktadır. Yönetimin düşünsel yönüyle de ilgilenen sosyal sorumlu yönetici işletmenin rutin çalışmalarını yönetirken ve kararlarında rol oynayan seçenekleri değerlendirirken toplumun beklentilerini göz önüne almaktadır.

Çünkü, günümüzde, Sosyal Sorumlu Yönetici dinamik toplum içindeki çıkarlarla uyumlu, uzlaşma sağlayan radyo, televizyon, basın, tiyatro, gıda ve diğerleri gibi hizmet ve mal üreten çeşidi işletmelere duyulan gereksinim sonucu ortaya çıkmıştır. Şüphesiz yöneticinin işlevlerini yerine getirme sürecinde, muhasebe, pazarlama, araştırma geliştirme, finans, mühendislik gibi fonksiyonel uzmanlık alanı oluşturan teknik, beşeri ve işletmeyi bir bütün olarak görebilmesini ifade eden kavramsal üç boyutlu etkinliğini kullanması ve ilişki içinde olduğu çevre ile ilişkilerini istikrarlı ve sürekli kılması beklenir.<sup>61</sup>

### **3.8.3. Halkla İlişkiler Stratejilerinde Sosyal Sorumluluk Düşüncesi ve Etik Performans**

Sosyal sorumluluklar, işletmelerin kendi menfaatlerinin yanında, bir bütün olarak toplum refahının korunmasına ve artırılmasına yönelik faaliyetlerin yapılmasıyla ilgili bir yükümlülüktür. İşletmenin kendi amaçlarına yönelik ekonomik faaliyetleri ile sosyal sorumluluk birbirinden ayrı olarak düşünülmelidir. Her iki alandaki görev ve sorumluluklar birlikte düzenlenmeli ve karşılıklı etkileşimleri daima göz önüne alınmalıdır. İşletmeler ekonomik amaçlarını gerçekleştirirken bir taraftan topluma zarar verecek veya olumsuz etki yapacak faaliyetlerini ortadan kaldıracak sosyal dengeyi korumalı, diğer taraftan toplumun refah ve sağlığına hizmet eden faaliyetlerde bulunarak sosyal faydayı artırmalıdır.

Diğer bir deyişle sosyal sorumluluk, örgütün çevresiyle etkileşiminden dolayı ortaya çıkan beklentilerin dengelenmesini sağlamaktadır. Halkla ilişkiler yönetiminin sorumluluk alanında olan bu örgütsel işlevi şu şekilde sınıflandırılabilir:

- a. Sosyal değerler ve iş ahlakı**
- b. Doğal çevrenin korunması
- c. Tüketicinin korunması
- d. Çalışma hayatının niteliğinin geliştirilmesi
- e. İyiliksever yatırımların yapılması

---

<sup>61</sup> Tamer Koçel, “İşletme Yöneticiliği”, İÜİF Yayınları, İstanbul, 1992, s.8.

- f. Sosyal yardımlar
- g. Destek faaliyetler (Eğitim, kültür, sanat, spor)

İşletmeler sosyal görev ve sorumlulukları, stratejik amaçlar içinde ele almalı, bunu yönetimin önemli bir ögesi olarak değerlendirmeli ve bu düşünceleri her kademedeki yöneticilere ve çalışanlara benimsetmelidir.

Halka ilişkiler, “halkın tutumlarını değerlendiren, bir bireyin ya da örgütün siyasetlerini ve usullerini halkın çıkarlarıyla birleştirebilen ve halkın anlayış ve kabulünü kazanmak için bir eylem programı yürüten bir faaliyet olarak tanımlanabildiği gibi, diğer taraftan “karşılıklı olarak iki yönlü iletişime dayalı, toplumsal sorumluluğu içeren bir işleyişle kanaat ve eylemleri etkilemek üzere gerçekleştirilen planlı çabalar olarak da tanımlanabilir.<sup>62</sup>

Stratejik yönetim sürecinde işletmeler, hedef kitlenin ve toplumun mal ve hizmetler dışında başka şeyler de beklediğini, daha başka şeylere de değer verdiklerini göz önünde bulundurmalıdır. Bir işletmenin geleceği, bu beklentilere vereceği cevaplara sıkı sıkıya bağlıdır. Etik performans ile işletmelere doğrudan bir kazanç sağlama amacı güdülmez; sosyal sorumluluk bilinciyle kamu yararı ön planda tutulur. Onun için işletmeler, içinde bulunduğu sosyal ve fiziki çevrenin problemlerine de duyarlık göstermeli, bu problemleri dürüst bir yaklaşımla çözmeye yardımcı olarak, sosyal bir sorumluluk taşımaktadır.

Gelişen iletişim teknolojileri işletme ile çevresi arasındaki bağımlılığı arttırmıştır. İşletmeler çalışmalarını çevrenin beklentilerine göre düzenlemek zorundadır. Ama bu zorunluluk, kamuoyunun veya kamu otoritelerinin zorlamaları karşısında kendilerine çeki düzen vermek, onlara hoş görünerek, iyi niyet göstermek ve bu nedenle de satışları arttırmak değildir. İşletmelerin kar etmenin dışında farklı sosyal değerlerin de varlığını kabul edecek bir felsefeye sahip olması gerekmektedir. Halkla ilişkilere yönelik bu bakış açısı stratejik yönetimin en önemli girdilerinden birisidir.

İşletmelerin sosyal ve fiziki çevrenin ihtiyaç ve isteklerine karşı şu

politikaları izledikleri ileri sürülebilir.<sup>63</sup>

a. Duyarsızlık İlgisizlik: İşletmenin toplum içindeki rolünün sadece karlılıkla sınırlı kalması; değişime uyum gösteremeyerek çevre desteğini kaybetmesi ve yalnızlığa itilmesi sonucunu doğurmaktadır.

b. Sadece Yasal Yükümlülüklerle Bağımlı Kalmak: İşletmenin yasanın öngördüğü yaptırımlara ön alt düzeyde katılımı demektir.

c. Baskı ve Menfaat Gruplarıyla Uzlaşma: Günümüzde, “Bağımsız Sektör” kuruluşlarının ve diğer bir deyişle dernek, vakıf ve sivil toplum örgütlerinin ve diğer baskı ve menfaat gruplarının işletmeyi, çevresine karşı yükümlülüklerini yerine getirmeye davet etmesi sistemde bir denge unsuru olarak da karşımıza çıkmaktadır. İşletmeler bu zorlamalar karşısında ilgili gruplarla anlaşma yolunu seçebilirler, pazarlık yaparak uzlaşma sağlayabilirler. Bu tip girişimler işletmelere olumsuz sonuçlar getirmektedir.

d. Çevreyi Etkileme: İşletmeler, iletişim tekniklerini kullanarak çevreyi yanlış ve haksız bir şekilde etkileyebilirler. Ürün veya hizmetlerini ve çalışmalarını olduğundan farklı gösterebilirler. Çevreden gelen uyarılara ve isteklere önem vermeyerek performans alanlarını tatmin edici düzeye getirme çabası içine girmezler. Yanıltıcı ve aldatıcı bir yaklaşım içerisinde bulunabilmektedirler.

e. İhtiyaç Belirleme - Çözüm Getirme: İşletmenin kendi değer ve ihtiyaçlarıyla kesişmesi olarak da değerlendirilebilecek bu yaklaşım, işletmenin çevrenin ihtiyaçlarını araştırıp incelemeyi ve bu ihtiyaç ve istekleri yerine getirerek problemleri çözmeyi öngörmektedir. Bu nedenle işletmeler, çevreye karşı olan bu sorumluluklarının bilincinde olduklarını ispat ederek, o toplumun güvenilir bir üyesi olduklarını kanıtlamaktadır. Bu bakış açısına sahip işletmeler, sosyal çevrenin sağlık, kültür , sanat , eğitim-öğretim, çevre kirliliği ve diğer alanlardaki ihtiyaçlarına yönelik çalışmalarda bulunmaktadır. Bir halkla ilişkiler işlevi olarak değerlendirilecek bu yaklaşım, işletmelerin etik performansının boyutlarını ortaya koymakta ve stratejik kararlarda da göz önüne alınması gereken önemli bir amaç

---

<sup>62</sup> Cengiz Üzün, “**Stratejik Yönetim ve Halkla İlişkiler**”, İzmir, 2000, s.67-68.

<sup>63</sup> Cengiz Üzün, **a.g.e.**, s.71-72.



niteliği taşımaktadır.

Etik performans, işletmenin ait olduğu çevreye kabulüyle yani imajı, prestiji ile ilgilidir; fakat halkla ilişkiler bakış açısıyla bu iki performansın iletişim performansı ile de tamamlanması gerekmektedir. Çünkü gerek çevrenin istek ve ihtiyaçlarının belirlenmesinde gerekse işletmenin kendini aktarmasında iletişim performansına ihtiyaç vardır. İletişim performansı aynı zamanda stratejik yönetimin başarisının da anahtarıdır.

İşletmeler olumlu yönleriyle kendilerini hedef kitleye anlatmak, göstermek, tanıtılmak ve bu nedenle de zihinlerde işletme hakkında olumlu imajlar yaratılmak zorundadırlar. Stratejik yönetim sürecinde hedef kitlenin işletmeye karşı tutum ve davranışlarının ne olduğunun, geçmiş varolan durumu ve geleceği hakkında ne düşündüğünün bilinmesi işletmenin stratejik kararlarına yön verecek, fonksiyonel faktörlere yönelik davranışlarını etkileyecektir.

Stratejik yönetimin, planlama sürecinde iş çevresine yönelik yapmış oldukları araştırmalar, halkla ilişkiler stratejilerinin belirlenmesi için bire bir veri tabanı oluştururlar. Bu nedenle bu amaçlı yapılacak araştırmalar, halkla ilişkiler yönetiminin, bu ilgili kitlelerle işletmenin etkileşimine yönelik neler yapacağı konusunda fikir vermektir. Bu bağlamda halkla ilişkiler yönetimi şu faaliyetlerde bulunabilir:

- İş evresinin davranışlarını anlamaya yönelik faaliyetlerde bulunmak, (İşletme stratejisi, fonksiyonel strateji ve halkla ilişkiler stratejisi için)
- İş evresinin beklentilerini anlamaya yönelik araştırmalar yapıp, alınabilecek önlemlerle ilgili stratejik yönetime önerilerde bulunmak,
- Gelecekle ilgili eğilimleri tahmin ve analiz etmeye yönelik araştırmalarla stratejik yönetime yardımcı olmak,
- Kamuoyunu incelemek ve olumlu olumsuz tepkilerini öğrenmek,
- İş evresinin önyargı, yanlış anlama ve diğer olumsuz tutumlarını belirleyerek, olumlu hale dönüştürülmek üzere yönetime önerilerde bulunmak ve faaliyet programları düzenlemek,
- Toplumsal sorumluluğu teşvik etmeye yönelik öneriler geliştirmek,

sunmak (doğal evre, etik vd.) ve faaliyetlerde bulunmak. İşletme ve kamu menfaatlerinin uyumlaştırılması konusunda yönetimde bir anlayış oluşturmak veya geliştirmek,

- İş evresi ile ilişkileri iyileştirecek önerilerde bulunmak ve eylem programları düzenlemek.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### KAMU KURULUŞLARINDA HALKLA İLİŞKİLER

#### Tanım

Kamu kurumlarının halkla ilişkiler uygulamaları toplumun eğitim seviyesinin ve demokrasi anlayışının gelişimiyle birlikte değişim göstermektedir. Başlangıçta sadece halkı bilgilendirmek düşüncesiyle başlayan uygulamalar toplumun beklentilerinin artmasıyla birlikte daha kapsamlı hale gelmektedir. Kamu yönetimi için yapılmış halkla ilişkiler tanımlarında birlik bulunmamaktadır. Bunlardan bir bölümü, yönetimin iletişim olayından yararlanarak çevreye doğru bilgiler aktarmasını halkla ilişkiler çalışması olarak görür. Bir başka tanım kümesi de halkla ilişkileri örgütün reklam ve propaganda eylemleri dışında kalan çevreyle tüm iletişim biçimleri olarak tanımlamaktadır.

Halkla ilişkiler yalnızca bilgi vermek için yürütülen bir çalışma olarak değil, yönetim halk ilişkisini iyileştirmeye yönelik, temelinde iletişimin yattığı bir etkileşim çabası olarak<sup>64</sup> nitelendirilmektedir.

Burada, yönetim-halk arasındaki ilişkinin iyileştirilmesi kavramı yöneticinin davranışlarını ve tutumlarını değiştirmeyi de kapsamaktadır. Toplumun kamu kuruluşları hakkındaki görüşleri, kamu personelinin tavır ve davranışlarıyla doğrudan ilişkilidir. Bu açıdan kamu kuruluşları halkla ilişkiler stratejilerini oluştururken, personelinin davranış değişimlerinin, toplumun beklentileri doğrultusunda olmasını dikkate almalıdır.

Halkla ilişkiler , asıl olarak ideolojik bir çaba , yönetimin bilgi gereksinimini karşılayıcı, halkın yönetimini daha iyi tanınmasını kolaylaştırıcı, kuruluşlarla halk arasında karşılıklı ilişkileri güvene dayalı bir biçimde geliştirmeye yönelik, iletişim üzerine kurulu bir teknik, bir yöntemler bütünü olarak<sup>65</sup> tanımlanmaktadır.

---

<sup>64</sup> Metin Kazancı, *age*, s. 59.

<sup>65</sup> Metin Kazancı, *a.g.e*, s.65.

## **Türkiye’de Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkilerin Gelişimi**

Kamu Kurumları kendilerini doğuran ihtiyacı karşıladıkları ve mevcut ilişkilere ayak uydurabildikleri sürece varlıklarını sürdürebilirler. Bugün artık kamu kurumlarında demokratik sistemin getirisi olan, halkın alınan kararlara katılımı, görüşlerini bildirme ve olup bitenden haberdar olma kamu kurumlarına yansıtılmalıdır. Bu ilişkilerin bir sonucu olarak kamu kurumları izledikleri politikayı halka anlatmak, bu politikayı benimsetmek, halkın kamu hizmetlerine karşı gösterdiği tepkiyi dikkate almak zorundadırlar. Toplumun desteğini ve güvenini kazanmak, kamu kuruluşları için yaşamsal önem ifade etmelidir. Toplumsal destek ise kamu kuruluşlarının başarısının ön koşuludur.

Cumhuriyetin ilanı ile birlikte toplumsal yaşantımızı demokrasi ilkelerine göre düzenlemeye çalışmaktayız. Demokratik değerler ve uygulamalar toplumun kimi kesimlerinde giderek yaygınlaşmaktadır. Aynı durumu yönetim-halk ilişkilerinde, özellikle kamu kuruluşlarıyla halk arasında görmek pek mümkün değildir.

Günümüzde halk, bireysel, örgütlenmiş veya örgütlenmemiş gruplar halinde birçok nedenle kamu kuruluşlarından yakınmaktadır. Çeşitli bilimsel çalışmalar ve kamuoyu yoklamaları bu yakınmaları destekler niteliktedir. Bunların yanında basında çıkan kamu kurum ve kuruluşları hakkındaki olumsuz haberler, röportajlar ve yönetilenlerin kişisel deneyimleri ile yönetici durumundaki kişilerin basında çıkan kişisel yanırları bu yargıyı doğrulamaktadır.

Burada araştırılması gereken konu şudur: Neden kamu kurumlarının toplumdaki imajı olumlu değil, hangi etmenler bu imajı bozuyor, neler yapılabilir, bugüne kadar neler yapıldı? Bu etmenleri iki ayrı alanda ele alabiliriz; birincisi tarihimizdeki gelişmeler, ikincisi de yönetsel ve kurumsal nitelikteki güncel sorunlar.

Cumhuriyet, Osmanlı İmparatorluğu’nun son dönemindeki yönetim sisteminin biçimsel yönünü miras almıştır. Bunun yanında katı merkeziyetçilik ve bunun getirdiği olumlu ve olumsuz davranışlar da Cumhuriyete devredilmiştir. Cumhuriyet döneminde de bürokrasi Osmanlı’dan devraldığı merkezi davranıştan

vazgeçmemiş ve halka karşı misyonunu yanlış yorumlayarak tepeden bakma alışkanlığını sürdürmüştür.

Yöneticiler, değer yargıları, davranışları, sosyal yaşamı, hatta giyimi ile halkı kendisinden farklı görmüşlerdir. Cumhuriyetin ilk yıllarında bu kopukluk devam etmiş, halk yeni yönetimi Osmanlı bürokrasisinin bir parçası olarak görmüştür. Ancak Cumhuriyeti kuran vatansever bürokratlar halka dönük, halk yararına bir dizi inkılaplar başlatarak bunun önüne geçme çabasına girmişlerdir. Ancak bu hareketler de tepeden inme olduğu için halkın bu yenilikleri kabulü oldukça zor olmuştur. Bu dönemde önce inkılaplar yapılmakta, daha sonra da yapılan bu inkılaplar halka benimsetilmeye çalışılmıştır.

“1945 yılından sonra çok partili bir siyasal yöneliş halkın çeşitli baskı grupları halinde, çeşitli partileri desteklemeye başlaması, siyasi partilerin halka yanaşması, halkın siyasal davranışlarında, devletle ilişkilerinde, devlet karşı istek ve dileklerinde büyük bir değişiklik ve canlılık getirmiştir”.<sup>66</sup> 1950’li yıllara gelindiğinde, sosyo-ekonomik koşulların oluşturduğu ortamda halkın bürokratlara karşı olumsuz duygularını, memur partisi olarak değerlendirdiği partiyi iktidardan düşürerek göstermiştir. 1950’lerden başlayarak memurun tarihinde görmediği kadar yetki ve saygınlık kaybı, mali ve sosyal statü erozyonu dönemine girdiği görülmektedir.<sup>67</sup>

“1950-60 döneminde siyasi iktidarı elinde tutanların, politik güçlerin basit bir aracı durumuna düşmüş ve bürokratların halk üzerindeki geleneksel otoriteleri yıkılmıştır. Çok partili siyasal sisteme geçilmesi ile birlikte bürokrasinin siyasal etkinliği giderek azaltılmıştır. Eskiden siyasal iktidarı, tek başına kullanan bürokrasi artık siyasal iktidarı başka gruplarla paylaşmaya hatta onlara bırakmaya başlamıştır”<sup>68</sup> .

Halk üzerinde kamu kurumlarının olumlu görüntüye sahip olabilmesinin en iyi yolu kuşkusuz her kamu kuruluşunun üstlendiği hizmeti en etkili ve en verimli bir

---

<sup>66</sup> Metin Kazancı, “Halkla İlişkiler Açısından Yönetim ve Yönetilenler”, Ankara, 1982, s.96.

<sup>67</sup> Metin Heper, “Türk Kamu Bürokrasisinde Gelenekçilik ve Modernleşme”, İstanbul,1977, s.100.

biçimde yürütmesiyle olur. Beklentilere uygun hizmetlerin hızlı, nitelikli, ucuz ve verimli hizmet üretmek gerçekleştirilen bir kamu kuruluşu için toplum doğal olarak olumlu izlenimler edinecektir. Bunun doğal sonucu olarak da kurum çalışanlarına güven ve sevgi besleyecek, destek sağlayacaktır. Tabii ki bu çalışmaların dürüstlüğün ve saygının ön planda olduğu bir ortamda yapılması gerekir. Fakat günümüzde halen bu düzeye erişememiştir.

### **Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler:**

Türk Kamu Yönetiminde halkla ilişkiler uygulamasında halkı aydınlatıcı halkla ilişkiler çalışması çok zayıftır. Kamu görevlileri ellerindeki bilgileri halkla paylaşma alışkanlığına sahip değildirler. Bilgilerin paylaşılmasının kamu görevlerinin yıpranmasına ve kamu güvenliğine zarar verebileceği gibi bir önyargı mevcuttur. Toplumun kamu kuruluşlarına güvenmesinden önce, “kamu kuruluşlarının halka güvenmemesi” gibi bir sorun yaşanmaktadır. Bu da iletişim ve halkla ilişkiler için oldukça sağlıklı bir ortam yaratmaktadır.

Ülkemizde daha çok tedavi edici halkla ilişkiler çalışmalarına ağırlık verilir. Yani önce yanlış yapılır, sonra bu yanlış düzeltilmeye çalışılır. Bu basit saptama bile Türk Kamu Yönetiminde halkla ilişkiler uygulamasının belirli bir plandan ve kararlılıktan yoksun, rasgele yürütülmekte olduğunu göstermektedir.<sup>69</sup>

Birçok kamu kuruluşu halkla ilişkiler çalışmalarında yaptıkları hizmetleri halka anlatmakla yetinmektedirler. Oysa halkla ilişkiler, sadece kurum imajı ile ilgili bir çalışma değildir. Toplumla kurum arasındaki ilişkilerin gelişmesinde rol alan ve sosyal sorunlarla ilgilenen toplumsal içeriği olan bir uygulamadır. Halkla ilişkiler çalışmasının başarılı olabilmesi için toplumun istek ve ihtiyaçlarının tespit edilmesi yani toplumun tanınması gerekmektedir. Bu aşamada, topluma gönderilen her türlü mesaj ve mesajlara verilen cevaplar çok iyi değerlendirilir. Alınan cevaplara uygun olarak yönetim–halk arasındaki ilişkileri olumlu yönde değiştirici çalışmalar yapmak da halkla ilişkilerin diğer bir aşamasıdır.

---

<sup>68</sup> Turgay Ergün, Aykut Polatlıoğlu, “**Kamu Yönetimine Giriş**”, Ankara, 1992.

## Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilere Toplumsal Bakış

Türk Kamu Yönetimi, yapı işleyiş ve gelenekleriyle çevreyle kolay ilişki kurma şansına sahip değildir. Bir başka anlatımla yönetimin çevreyle etkileşmek, halkla ilişkiler kurmak gibi önemli bir işlevi olmadığı gibi, böyle bir görevin savsaklanmasının ortaya çıkardığı aksaklıkları görmesi ve değerlendirmesi mümkün değildir.

Halkın yönetimi desteklemesi için , yönetimin halk için yararlı ve olumlu çalışmalar yapması ilk koşuldur. Ama bu yetmez. Halkın yönetimin doğru yaptığına inanması gerekir. Demek ki yönetimin gerçekten olumlu işler yapması, açık ve saydam olması ve bunun yanında çalışmalarını halka anlatması zorunludur.<sup>70</sup>

Yirminci yüzyılın getirdiği ekonomik bunalımlar ve ikinci dünya savaşıyla devam eden süreçte, yönetimlerin amaçlarında toplumun ihtiyaçlarını ön planda tutan değişimler olmuştur. Bunlardan en önemlisi sosyal sorumluluklarla ilgili düşüncelerdir. Toplumsal sorumluluk , elde edilen kardan fedakarlık yaparak halkın sorunlarına daha fazla eğilmeyi gerektirmektedir. Uzun vadede, kurumun halka verdiği güven daha büyük ve sürekli karlılık olarak geri dönecektir.

Halkla ilişkilerin karlılıkla dolaylı bir ilişkisi bulunmaktadır ancak tek başına kar sağlama ya da karı artırmaya yönelik bir uğraş değildir. O, işletmelerin yaşamları için kaçınılmaz olan ortamın sürekliliğini sağlamak ve yine ortamın ideolojisini işlemek ve bunu kamuya açıklayıp benimsetmek gibi amaca sahiptir.<sup>71</sup>

Kamu kuruluşlarının halkla ilişkilerinde, halkın güveninin oluşturulması öncelikli bir hedeftir. Halkın güvenmediği bir kurumla veya kurumun personeliyle etkin bir iletişime girmesi olanaksızdır. Bu açıdan sağlıklı bir iletişim ortamı sağlanabilmesi ve halkla ilişkiler çalışması yapılabilmesi için kurumun imajının olumlu olması gerekmektedir. Türkiye’de kamu kuruluşlarının halk nezdindeki itibarı büyük ölçüde personelinin tavır ve davranışlarıyla ilgilidir. Maalesef halk,

---

<sup>69</sup> Metin Kazancı, **a.g.e**, s.83.

<sup>70</sup> Metin Kazancı, **a.g.e**, s.29.

<sup>71</sup> Metin Kazancı, **a.g.e**, s.36.

kamu personelini hakkındaki düşüncesi; gerek görevlerinin yapılması ile ilgili konularda, gerekse halka karşı tavır ve davranışlarında olumlu değildir.

## **Jandarmanın Halkla İlişkileri**

### **Jandarmanın Halkla İlişkilerinin Gerekliliği**

TSK' da özellikle Jandarma sınıfı, pek çok devlet kuruluşu gibi, bir kamu hizmeti yürütmektedir. Jandarma halk adına, halkın güvenlik hizmeti ile görevlendirdiği bir kuruluştur. Jandarma bu görevi yürütürken, hizmet verdiği halkın destek ve yardımını alabilirse sorunların üstesinden daha kolaylıkla gelebilir. Bu durumda yapılacak iş kamuya, yine kamu için var olduğu ve görev yürüttüğü gerçeğini dürüstlikle açıklayabilmektir. İşte halkla ilişkilerin dayanak noktası bu, karşılıklı iletişime dayalı olumlu ilişkiler geliştirme çabasıdır.

Halkla ilişkiler , yönetici (kamu kuruluşları) ile yönetilenler (halk) arasındaki ilişkiyi geliştirir. Her ikisi arasında iletişim kurulması, hizmetlerin daha iyi ve halkın beklentilerine cevap verecek şekilde yapılmasını sağlar. Dikkat edilirse, bütün kamu kurum ve kuruluşları halka hizmet etmek için kurulmuşlardır. Demokratik yönetim sistemlerinde bir kurum ya da kuruluş, halkın beklentisine, onun isteklerine yanıt vermiyorsa, artık o kurum ve kuruluşun ortadan kalkması doğal ve olağan bir sonuç olacaktır.

Halkla oluşturulan ilişki sonunda, belli bir hizmeti halka sunmak amacıyla kurulan kurum ve kuruluşlar hakkında kamu vicdanında bir **değer yargısı** oluşmaktadır. Bu değer yargısı, o kurum ve kuruluşun işlem ve eylemlerinden veya bazen de sessizliğinden etkilenmektedir. Bu değer yargısı zaman içerisinde olumlu yönde çok zor gelişirken, bir olumsuz veya kanunsuz davranış sonucu derhal sarsılmaktadır. Değer yargısının önemli olması ise, kuruluşun diğer işlem ve eylemlerine kamuoyu desteği olarak ortaya çıkmasından kaynaklanmaktadır. Kamu vicdanındaki değer yargısı olumlu olmayan bir kurum ve kuruluşun; vazifelerini, kamuoyu desteği olmadan başarılı bir şekilde yerine getirmesi çok zordur. En küçük memurundan en üst yöneticisine kadar bütün kamu personeli, işlem, eylem ve



davranışları ile kamuoyuna karşı kendi kurum veya kuruluşunu temsil etmektedir. Yöneticiler dahil (bütün çalışanlar) olumlu bir izlenim uyandırmaya çalışmalıdırlar. Bunun için de halkla ilişkiler çabaları bir zorunluluk arz etmektedir.

Halkla ilişkiler konusundaki başka bir gerçek ise **bilgi edinme hakkının** gelişmesi ve böylece kamu kurum ve kuruluşlarının şeffaflaşmasıdır. Bilgi edinme hakkı, İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nin 19 ncu maddesinde belirtilmiştir. T.C. Anayasasının 31 nci maddesi ile bu hakka (13 ncü maddedeki sınırlamalar hariç) "kanunla bile kısıtlama getirilemeyeceği" kabul edilmiştir. Bu hakka göre vatandaşlar herhangi bir kısıtlama olmadan görüş edinme ve herhangi bir yoldan ve hangi ülkede olursa olsun bilgi ve düşünceleri arama, alma ve yayma özgürlüğüne sahiptir. Haber almak, düşünce ve kanaatlere ulaşmak ve kamuoyunun oluşması engellenemez. Bu durum demokratik rejimlerde devlet tarafından bir yükümlülük, vatandaş tarafından bir hak kabul edilir. Zaten günümüzde bu sebeple kurum ve kuruluşlar, kamuda meydana gelen olaylar hakkında açıklama yapmak zorunluluğunu zaman zaman duymaktadırlar.

Jandarma da diğer kamu kuruluşları gibi halk yararına çalışmak ve halka hizmet etmek amacı ile kurulmuştur. Halkın jandarmanın uygulamalarından haberdar olması, çalışmalarını denetlemesi, çeşitli etkinliklerinde görev alması, halk-jandarma bütünleşmesini sağlayacaktır. Halkın beklentilerine uygun bir görev anlayışıyla hizmetlerini yürüten jandarma personeline karşı toplum da, doğal olarak olumlu izlenimler edinecek, güven ve sevgi besleyecek, çalışmalarına destek olacaktır.

1996 yılında Dokuz Eylül Üniversitesince yaptırılan bir kamuoyu araştırmasına göre; araştırmaya katılanlar, tanıklık sırasında muhatap olacakları makamın çeşidine bakarak son derece düşündürücü ve çarpıcı cevaplar vermişlerdir : "Jandarmaya güveniyor musun? Tanıklık yapar mısınız?" şeklinde sorulan soruya yaklaşık % 69 gibi büyük bir çoğunluğun EVET yanıtını verdiği görülmüştür. Savcılığa duyulan güven yaklaşık % 63, hakime duyulan güven ise % 68'dir. Bu sonuçlar halkımızın genelde yargıya ve jandarmaya güvendiğini net bir şekilde ortaya koymaktadır.

Halkla ilişki kurabilmenin en önemli unsurlarından birisi halkın örf, adet, geleneklerine ve değer yargılarına saygı göstermektir. Zira bu değer yargılarına saygı gösterebilen bir jandarma halkın içine girebilir ve kendisinden beklenenleri öğrenebilir. Halkın beğenisini kazanmayan, halka güven telkin etmeyen jandarma kendisinden bekleneni öğrenemez ve yerine getiremez.

**Sonuç olarak**, topluma hizmet veren her kurum ve kuruluş kendi faaliyet alanına ait bilgileri halka ulaştırarak onu faaliyetinden haberdar etmeli ve faaliyetlerinin başarıya ulaşması için onun desteğini almalıdır. Halkın onay ve desteğinin alınması ve amaçlanan hizmetin en iyi şekilde verilebilmesi ise halkla düzenli ilişki kurulmasını gerektirmektedir.

#### **4.4.2. Jandarmanın Halkla İlişkilerinin Tanımı**

Halkla ilişkiler , özü itibariyle iletişim çabalarını kapsasa da her kurumun halkla ilişkilerinin kendine özgü yöntemleri olmalıdır. Toplumsal düzenin sağlanmasından, suçların önlenmesine ve suçluların yakalanmasına kadar pek çok konuda görevi bulunan jandarmanın şüphesiz halkla ilişkiler politikalarını, bu görev çeşitliliğini düşünerek esnek bir yapıda ve geniş halk kitlelerine hitap edecek çeşitlilikte hazırlaması gerekir. Bu düşüncelerle; “Jandarmanın görev yaptığı bölgede halkla ilişkiler içerisine girerek görevini ve varoluş nedenini halka tanıtması; halkın ilgi, sempati, beğeni ve sevgisini kazanması; güven, destek ve işbirliğini sağlaması ve bu sonuca varabilmesi amacıyla esas ve yöntemleri belirlemesi ile görevde uygulanması gereken planlı faaliyetleri” **Jandarmanın Halkla İlişkileri** olarak tanımlanmaktadır.<sup>72</sup>

Bu tanımda Jandarmanın Halkla İlişkilerinin daha çok kolluk görevi yapan jandarma personelinin halkla münasebeti açısından değerlendirildiğini görmekteyiz. Gerçekten de bütün jandarma personeli bir halkla ilişkiler uzmanı gibi çalışmak durumundadır. Çünkü personelin halkla sürekli bir iletişimi söz konusudur. Bu iletişimin olumsuz olması durumunda kurumun yapacağı çalışmaların hiçbir değeri

olmayacaktır. Bu açıdan biz de çalışmamızda Jandarmanın Halkla İlişkilerini incelerken daha çok, jandarma personelinin halkla münasebetleri esnasında ortaya çıkan iletişim üzerinde durduk. Etik konusunun ön plana çıkmasının nedeni de, jandarmanın halkla ilişkiler faaliyetlerinin sadece uzmanların icrasıyla değil, tüm personelin katılımıyla ortaya çıkmasıdır. Güvene dayalı bir iletişim ortamının yaratılması ve halkla ilişkiler faaliyetlerinin yapılabilmesi için öncelikle halkın personel hakkında olumlu düşünceler içerisinde olması gerekmektedir. Jandarmanın Halkla İlişkilerinin tanımı da bu varsayımlar üzerine kurulmuştur.

#### **4.4.3. Jandarmanın Halkla İlişkilerdeki Amaçları**

##### **4.4.3.1. Genel Amaçları**

Jandarmanın halkla ilişkilerdeki **genel amacı**; güvenlik ve esenliği, kamu düzenini, kısaca ülke düzeyinde devletin otoritesini gerçekleştirmek için halkın **güven** ve **desteğini** kazanarak onunla **işbirliği** ve uyum içerisinde bulunmaktır.

##### **4.4.3.2. Özel Amaçları :**

Jandarmanın halkla ilişkilerdeki diğer (özel) amaçları geniş kapsamlı olmakla birlikte şu şekilde sıralanabilir :

(1) Halkın emniyet ve asayiş konularındaki şikayet, istek ve önerilerini öğrenerek asayiş hizmetlerine yön vermek (halkı tanımak),

(2) Jandarmayı ve faaliyetlerini halka tanıtmak,

(3) Jandarma hakkında kamuoyunda yanlış, yanıltıcı ve eksik bilgilerin oluşmasını önlemek,

(4) Emniyet, asayiş ve iç tehdit konularında halkın zamanında, doğru ve yeterli düzeyde bilgilenmesini sağlamak,

(5) Halkı ilgilendiren kanun ve kurallar ile bunların yasakları hakkında halka bilgi vermek,

---

<sup>72</sup> “**Jandarmanın Halkla İlişkileri**”, Jandarma Okullar K.lığı Öğretim Başkanlığı Yayınları, Ankara, 2001, s. 6-3.

- (6) Halkın jandarma ile ilişki kurmasını kolaylaştırmak,
- (7) Önleyici, koruyucu ve düzenleyici kurallar gereği yapmak zorunda olduğu faaliyetlerin gerekçelerini halka anlatarak, anlayış birliği sağlamak,
- (8) Jandarmanın kendisine verilen görevleri yapacak güçte olduğuna iç ve dış kamuoyunu inandırmak,
- (9) Devlet otoritesinin ve kanun hakimiyetinin gerekliliğine halkı inandırmak,
- (10) Jandarmanın faaliyetlerinin halka yararlı ve zorunlu olduğuna halkı inandırmak,
- (11) Jandarmayı ilgilendiren olaylar ve asayiş konusunda halktan bilgi edinmek.

#### **4.4.4. Jandarmanın Halkla İlişkilerde Uygulayacağı Genel Kurallar**

##### **4.4.4.1. Kurallar:**

Araştırma ve deneylere dayanarak halkla ilişkiler alanında bir takım kurallar belirlenmiştir. Kurum veya kuruluşun tipine göre bu kuralların tümü ya da bir kaçısı kullanılabilir. Jandarma ise bu kuralların hemen hemen hepsini doğrudan veya dolaylı olarak kullanmaktadır.<sup>73</sup>

- a. Kişisel ilişki kurmak,
- b. Uyanık olmak,
- c. Kendini halkın yerine koymak,
- ç. Toplum analizi yapmak,
- d. Duygusallıktan kaçınmak,
- e. Sonuç alıcı olmak,

---

<sup>73</sup> “Jandarmanın Halkla İlişkileri”, s. 6-6 .

- f. Ölçülü olmak,
- g. Halk adamı lisanını kullanmak,
- ğ. Karşılıklı iyi niyet göstermek,
- h. Yüz yüze iletişim kurmaktır.

#### **4.4.4.2. Kuralların Jandarma Açısından Değerlendirilmesi:**

##### **a. Kişisel İlişki Kurmak :**

Kişisel ilişki kurmak, halkı iyi anlamanın ve onun beklentilerine karşılık vermenin temelini oluşturur. Masa başında oturup uzaktan gözlem yapmakla, duyum ve dedikoduları dinlemekle, olayların sebep ve niteliğini anlamak mümkün değildir. Ancak toplumun her üyesi ya da toplumsal kurum ve kuruluşlarla ilişkiye girildiğinde halkın beklentileri karşılanabilir ve halka yön verilebilir. Kişisel ilişki; yüz yüze veya uzaktan (telefonla) olabilir. İnsanlarla yüz yüze kişisel ilişkileri onları etkilemenin ve yön vermenin en etkili koşuludur. Jandarma personeli işi olmadığı zamanlarda da halkın içine girmeli ve onlarla sohbet etmelidir. Bu ilişki esnasında tavır ve davranışların etik çerçevesinde ve seviyeli olması olumlu bir iletişim ortamı yaratarak halkla ilişkilere katkı sağlayacaktır. Kanunların belirlediği resmi çerçevenin dışına çıkmak, ancak etik kodların belirlediği ussal çerçevede hareketle mümkün olacaktır. Bu kapsamda Jandarma Genel Komutanlığının 2002 yılında gerçekleştirdiği; 2.610 öğrencinin katıldığı bölgesel öğrenci kültür gezisi, 6.640 vatandaşın katıldığı köy sohbet toplantıları, 13.319 vatandaşa aile planlaması hakkında bilgilendirme faaliyeti, 285 konferans, 1.577 vatandaşın katıldığı 2 gençlik şöleni, 60.955 vatandaş muayene edilmesi ve 40.205 vatandaşa ilaç yardımı yapılması gibi faaliyetler jandarma-halk iletişimine katkılar sağlamıştır. <sup>74</sup>

---

<sup>74</sup> JGNK İtranet Sitesi , “ Jandarma Genel Komutanlığı Tarafından Gerçekleştirilen Halkla İlişkiler Ve Toplumsal Gelişime Destek Faaliyetleri”.

## **b. Uyanık Olmak :**

**Uyanık olmak kuralının birinci yönü;** olabilecek olayların, olmadan önlenmesi gerektiğini anlatır. Jandarma, sorumluluk sahasında bulunan insan ve kuruluşları iyi tanımalı ve onların davranışlarına yön veren hususları bilmelidir. Zira meydana gelmesi ihtimal dahilinde olan bir olayı, meydana gelmeden duymalı ve önlemelidir. Bu amaçla sorumluluk alanında iyi bir istihbarat ağı oluşturarak toplumun zıt kesimlerinden daima haber akışı sağlamalıdır. Jandarma böylece toplumda etkin ve sözü geçen kişiler ile suç işlemeye eğilimi olan insanları tanıyabilir ve onlara gerektiğinde yön vererek olayların çıkmasını önleyebilir. Atalarımızın bir sözü vardır: "**Ateş olmayan yerden duman çıkmaz.**" derler. Jandarma henüz duman çıkmadan hissedebiliyor ve gerekli önlemleri alabiliyorsa, uyanık olma kuralını yerine getiriyor demektir. Kısaca, jandarma vatandaşlar arasındaki ilişkilere kadar nüfuz edebilmelidir.

**Uyanık olmak kuralının ikinci yönü ise;** halkın olabilecek istekleri konusunda ileri görüşlü ve hazırlıklı olmak gerektiğidir. Halkın hiçbir mantığa ve kurala uymayan istekleri karşısında da neler yapılabileceğine dair bir plan olmalıdır.

## **c. Kendini Halkın Yerine Koymak :**

Bir kolluk kuvveti olarak jandarma görevini yerine getirirken toplumun değer yargılarını bilmelidir. "**Kendine yapılmasını istemediğin şeyi sen de başkasına yapma**" özdeyişinde belirtildiği gibi hareket edilmelidir. Jandarmanın halkın değer yargılarına, örf ve adetlerine dikkat etmesi halkla ilişkilerini sağlamlaştırır. Jandarma personeli kendisini halkın yerine koyup, aynı şartlarda olsaydı kendisinin nasıl davranacağını düşünerek, halkın davranışlarını anlayabilir. Kısaca, jandarma empati kavramını kullanarak olması muhtemel olumsuzlukları önceden kestirmek suretiyle davranışlarını **istenilir etik** nitelikler içerisinde icra edebilir.

Empati kabiliyeti, Jandarma personelinin halkı daha iyi anlamasını sağlayacak ve davranışlarını kontrol etme imkanı verecektir. Bu ise halkla ilişkilerde olumlu bir iletişim ortamı sağlayacaktır.

#### **ç. Toplum Analizi Yapmak :**

Her toplumun gelenek, görenek ve sosyal karakteri farklıdır. Bir yörede geçerli olan ilişki başka yörede yetersiz kalabilir. Bu konuda jandarmanın kesin sonuç alabilmesi için ilişki kurmak istediği kitleyi en ince ayrıntılarına kadar incelemesi gerekmektedir. Böylece uygulayacağı davranışın ayrıntılı sonuçlarını daha başlangıçtan değerlendirebilir. Toplumsal yapının ve kültürün uygun şekilde değerlendirilerek hareket edilmesiyle, görev yapılan yörenin istek, beklenti ve ihtiyaçlarına doyurucu bir biçimde cevap verilecektir.

Bu kuralın sağlıklı uygulanabilmesi için toplum analizinin bilimsel yöntemlerle yapılması ve sonuçların Jandarma personelinin uygulayacağı davranış kalıplarına dönüştürülmesi gereklidir. Her yöre insanının davranış kalıpları ve iletişimi etkileyen kültürel özellikleri farklıdır. Jandarma personeli, halkla ilişkilerinde yerel özellikleri dikkate alacak kabiliyetlere ulaşabilmesi için , bu analizlerin sonucunun dikkate alındığı, uygulamaya yönelik eğitimlerden geçmesi gerekmektedir.

#### **d. Duygusallıktan Kaçınmak :**

Bir kolluk kuvveti olarak jandarma duygusallıktan kaçınmalıdır. Duygular, alınan kararları etkilememelidir. Akıl ve mantık yasalara bağlı olma gerçeğini ortadan kaldırmamalıdır. Duygusallıktan kaçınmak; aynı zamanda topluma tarafsız ve adil, davranılmasına da yol açar. Aksi takdirde tarafsızlık bozulur ve toplumda istenilmeyen sonuçların ortaya çıkmasına neden olunur. Duygusallıktan kaçınma, olaylar karşısında öfkeye, acıma, kin, nefret, yandaş bulma vb. duygulara hakim olmayı gerektirir.

#### **f. Sonuç Alıcı Olmak :**

Halkla ilişkiler planlı ve uzun süreli bir çabadır. Sonucu alınmayacak çabanın boşuna harcanmış emek ve zaman olduğu unutulmamalıdır. Bunun için Jandarma genel ve diğer (özel) amaçlarına ne derece ulaşabileceğini tespit ederek ilişkilerde

planlama yapmalı, ilişkileri safha safha inceleyerek kontrol etmelidir. Özellikle yapılacak tek bir hatanın vatandaşın gözünde jandarmayı olumsuzluğa iteceği unutulmamalıdır. Yani halkla ilişki hedeflerinde sonuç alıcı olmalıdır. Ayrıca, görev ve hizmetlerde de sonuç alıcı olmak, güvenilirliği son derece etkileyecektir. Bunu da unutmamak gerekir.

#### **g. Ölçülü Olmak :**

Ölçülü olmak kuralını ikiye ayırıp inceleyebiliriz. **Birinci olarak;** görev esnasında ölçülü olmak gerekir. Jandarma, bir davranış kendisine ne derece ağır gelirse gelsin, yasaların öngördüğü çerçevede sağduyulu hareket etmek zorundadır. Bu davranış belki jandarmanın kendi nefesine zor gelebilir, ancak uzun vadede etkili ve olumlu sonuçlar doğurur. Toplumda birçok olay basit kabul edilen olaylara ağır karşılık verilmesinden doğmaktadır. Kolluk, olaylara hafif veya ağır şekilde değil, olayları önleyecek ve etkisiz hale getirecek biçimde ölçülü müdahale etmelidir. "**Öfkeyle kalkan zararlar oturur.**" atasözü unutulmamalıdır. Örneğin; yasaya aykırı bir toplantı ve gösteri yürüyüşü yapan topluluğu dağıtmak için hemen silaha başvurulmamalı, önce önleyici ve etkisiz hale getirici araçlara ve tekniklere (ikna metodu gibi) başvurulmalıdır.

**İkinci olarak;** vaatler de ölçülü olmak gerekir. Yapılamayacak, yerine getirilemeyecek vaatler verilmemelidir. Örneğin; yetki ve sorumluluk alanı dışında bulunan bir köy halkına yıkık köprüyü yaptıracağım "demek yanlış bir hareket tarzıdır. Çünkü köprü yapımından YSE kurumu sorumlu olup, jandarma sorumlu değildir. Özellikle halkla kurulan diyaloglarda, onun bütünlüğüne zarar verici konuşmalardan kesinlikle kaçınılmalıdır. Halkın şikayet ve dilekleri dinlenmeli, onlara yardımcı olunmalı, ancak başka bir kurum veya kuruluşun yetki alanına giren konularda o kuruluşun imkan ve yetkilerinin yerine geçerek karar verilmemelidir. Aksi durumda vaat edilenin tersi çıkarsa, jandarmanın toplumda inandırıcılığı ortadan kalkar ve halk desteği kaybedilir.



### **g. Halk Adamı Lisanını Kullanmak :**

Jandarma ilişkide bulunacağı her toplum kesiminin eğitim ve kültür düzeyinin farklı olduğunu bilmelidir. Bu nedenle kullanılacak sözcüklerin arkasındaki anlamlar dikkatle düşünülmeli, konuşmalarda yanlış anlamalara gelebilecek sözler ile yabancı kelimeler sarf edilmemeli, halkın anlayacağı dille, konuşulmalıdır. Yanlış anlamalar varsa hemen düzeltilmelidir. Halkla ilişkilerde küfürlü ve argo kelimelerle konuşulmamalı, kulağa hoş gelmeyen ve saygıyı azaltan ifadeler kullanılmamalıdır. Bu tür kelimelerin kullanılması insanı büyütmekten ziyade küçültücü mahiyet taşır. Halkın anlayacağı sade ve anlaşılabilir bir dilin kullanılması halkla ilişkilerde iyi sonuçlar alınmasına sebep olur.

### **ğ. Karşılıklı İyi Niyet Göstermek :**

Halkla ilişkiler iki yönlü çabadır. Bu ilişkinin bir yönü jandarmadan halka doğru, diğer yönü ise halktan jandarmaya doğrudur. Hak edilen karşılığı bir türlü alınmamış bir ilişkide, halkla ilişkiler kavramından söz edilemez. Jandarma bu konuda üstüne düşen görevi yaparken, halk kendi çıkarına olan bu ilişkiyi kolaylaştıracak adımlar atmalıdır. Zira iyi niyet ve çabanın tek yönlü olarak jandarmaca gösterilmesi insanların jandarmayı kötüye kullanmaya başladığının bir göstergesidir. Kısacası; jandarma halka hizmet götürmeli; buna karşılık halk ta jandarmanın hangi koşullarda görev yaptığını bilmeli, ona yardımcı olmalı, eleştirdiği kadar da taktir etmeli ve hizmet ifa edenlerin hukuk düzeni içinde sorumluluklarının bulunduğunu her zaman hatırlamalıdır.

### **h. Yüz Yüze İletişim Kurmak :**

İnsanlarla ilişkilerde en etkili yöntem yüz yüze iletişimidir. Zaman olduğu sürece kişisel ve yüz yüze temaslar üstün tutulmalı, telefonla ilişkiden mümkün olduğunca kaçınılmalıdır. Yüz yüze iletişim jest ve mimiklerle güçlenir. Araya herhangi bir aracı girmeksizin olayların tüm açıklığıyla görülmesini ve yanlış olan bir davranışın yerinde ve zamanında düzeltilmesini sağlar. Bugün olayların büyük

bir çoğunluğunun dedikodular sonucu ortaya çıktığı varsayılırsa; bu kuralın insan hayatında da ne derece önem kazandığı kendiliğinden anlaşılır.

#### **4.4.5. Jandarmanın Halkla İlişkilerinde Olumlu Sonuç Doğurabilecek Tutum ve Davranışlar İle Sonuçları:**

##### **4.4.5.1. Davranışlar**

(1) Görev esnasında demokratik yönetimin ön koşulu olan **açıklık, titizlik** ve **iyi niyet** esas alınmalıdır.

(2) Hizmette ve görevlerde etkin ve başarılı olunmalıdır.

(3) Sorunlar masa başında değil, halkla görüşme, inceleme, araştırma ve yerinde ast birliklerce çözümlenmeli, üst komutanlıklar hak arama kapısı olmaktan çıkarılmalıdır.

(4) Jandarma hizmeti halka tanıtılmalı ve halkla işbirliği yapılmalıdır.

(5) Jandarma yöneticisi durumunda olan devriye, karakol ve bölük komutanları ile üst komutanların birinci amacı; halkın beğenisini, **sevgisini, güvenini**, desteğini ve işbirliğini sağlamak olmalıdır.

(6) Kırtasiyecilik mümkün olduğu ölçüde azaltılmalı, günlük işlerde kolaylıklar getirilmeli, vatandaşa yol gösterilmelidir. Gerekiyorsa tanıtıcı kılavuzlar hazırlanmalıdır.

(7) Milli bir hastalık halini almış olan vatandaşın, "**aracı kullanma alışkanlığı**" sistemli bir şekilde ve yerinde müdahaleler ile ortadan kaldırılmalıdır.

(8) Yasalar, farklı muamele yapılmadan **eşit** olarak uygulanmalı, halkta yasaların eşit uygulandığı imajı yaratılmalıdır.

(9) Görevliler, **davranışlarına özen** göstermelidir.

(10) Planlı bir halkla ilişkiler politikası takip edilerek; bütün jandarma birimlerinde tatbik edilmelidir.

(11) Yönetimsel yöntemler ve örgütlenme halkın istekleri doğrultusunda oluşturulmaya çalışılmalıdır.

(12) Personel, halka ilişkiler konusunda aydınlatılarak; hizmet içi eğitime tabi tutulmalıdır.

(13) İhbarlar en seri şekilde değerlendirilmelidir.

(14) Personelin görev, yetki ve sorumluluklarına açıklık kazandırılmalıdır. Görev talimatları, zaman zaman gözden geçirilerek değişik koşullara uygun duruma getirilmelidir.

(15) İş ve işlemlerin gereksiz yere uzamaması ve sorunların yerinde ve zamanında çözülebilmesi için, üst düzey yöneticiler, yetkilerini, olabildiğince alt kademelere aktarmalıdır.

(16) İş sahiplerinden, zorunlu olarak istenmesi gerekenler dışında belge istenmemeli, vatandaşın beyanı esas alınmalıdır.

(17) İşyerindeki yerleşme, iş akımının gereklerine göre yapılmalı ve mümkün olduğunca birbirinden uzak binalara bölünmüş olarak iş yapılmamalıdır.

(18) Kılık, kıyafet ve hitap tarzı ile olumlu bir "jandarma görüntüsü" oluşturulmalıdır.

#### **4.4.5.2. Olumlu Davranışların Jandarmanın Görevine Etkileri::**

Jandarma, halkla ilişkilerde olumlu sonuçlar doğuracak davranışlara azami dikkat edip, bunları görevde lehine kullanabilmelidir. Halkla iyi ilişkiler kurmak yoluyla yararlı çalışmalar yapılarak halkın güven, destek ve işbirliğini kazanmak jandarmanın hedefi olmalıdır. En etkili denetimin de halkın duygu ve düşünceleri olduğu unutulmamalıdır. Olumlu davranışların jandarmaya sağlayacağı yararları şu şekilde sıralayabiliriz :

**(1) Halkın güven ve desteği kazanılır,**

(2) Halkla işbirliği sağlanır,

(3) Doğru istihbarat bilgileri elde edilir,

(4) Suç işleme oranı düşer,

(5) Halk-jandarma bütünleşmesi sağlanır,

(6) Halk jandarma ile gurur duyar,

(7) Halk devletin koruyuculuğunu kabullenir,

(8) Jandarmayı tanıtmaya hizmetleri etkili şekilde yürür.

#### 4.4.6. Jandarmanın Halkla İlişkilerinde Olumsuz Sonuç Doğurabilecek Tutum ve Davranışlar İle Sonuçları:

##### 4.4.6.1. Davranışlar:

- (1) Jandarma hizmet binalarına halkın giriş ve çıkışının zorlaştırılması,
- (2) Halkımızda varolan "üst komutanlara müracaat ettiğinde işinin daha çabuk ve kendi lehine sonuçlanacağı" inancının ortadan kaldırılamaması,
- (3) Halka jandarmanın yetki, inisiyatif ve faaliyetlerinin yeterince tanıtılmaması,
- (4) Ast birimlerdeki rütbeli personelin halkın üst birimlerdeki komutanlara ulaşımını engellemesi,
- (5) Halkın dilek, istek ve şikayetlerinin dinlenmesi ile mektup, telefon ve telgrafla başvurularına önem verilmemesi,
- (6) **Halkın azarlanması, dövülmesi veya kötü davranılması,**
- (7) Halkın gereksiz ve yasal olmadığı halde gözaltına alınması,
- (8) Gerçekler saptırılarak soruşturma dosyası düzenlenmesi, **adalet hissini zedelenmesi,**
- (9) Kolluk işlemleri nedeni ile ve çeşitli gerekçelerle **halktan para vb. istenmesi,**
- (10) Görevde ilgisizlik gösterilmesi ve görevin savsaklanması,
- (11) **Çıkar sağlamaya** yönelik eylemlerde bulunulması,
- (12) Kolluğu, kendi amaçları doğrultusunda etkilemek isteyen kişilerle (bazı kötü amaçlı baskı grupları ile) samimiyet kurulması veya **aracılık yapmalarına fırsat verilmesi,**
- (13) Halkı rahatsız edecek şekilde gereksiz ve usulsüz önleyici ve kısıtlayıcı tedbirlerin alınması,
- (14) **Bölgede kötü şöhret yapmış kişilerle ve yeraltı örgüt temsilcileri ile samimi ilişkiler kurulması,**
- (15) Normal kontrol ve denetim dışında; bar, pavyon, eğlence yeri gibi **umuma açık yerlerden ücret ödenmeden yararlanılması,**

(16) Jandarma personelinin halkın getirdiği yiyecek ve giyecek vb. **hediyelerin kabul edilmesi,**

(17) **Halkın güven duygusunu bozacak şekilde içki, kadın ve kumara düşkün olarak hareket edilmesi,**

(18) Görev esnasında kaba, kılık - kıyafeti bozuk, disiplinsiz olunması, **güler yüz gösterilmemesi ve vatandaşa değer verilmemesi,**

(19) **Bazı düşünce ve sebeplerle halktan bazı kişilere ayrıcalık tanınması, görevde farklı muamele edilmesi,**

(21) Personelin **yüz kızartıcı** suçlar işlemesi,

(22) Halkın **güvenini yitiren personelin görevine devam ettirilmesi,**

(23) Yöneticilerin günlük işlere çok fazla girmeleri ve halkla ilişkilere yönelik plan ve programlar yapmaya zaman bulamamaları veya önemine inanmamaları gibi hususlardır.

#### **4.4.6.2. Olumsuz Davranışların Jandarmanın Görevine Etkileri:**

Yukarıda sayılan davranışlar; jandarmanın halk ile olan ilişkilerini zedelemekte, dayanışmada kopukluklar yaratmakta ve jandarmanın görevini yapmasını güçleştirmektedir. Aynı zamanda jandarmayı ve vatandaşı ilgilendiren suçların oluşmasına da zemin hazırlamaktadır. Jandarma personelinden yapmaması beklenen olumsuz davranışlara göz attığımızda bir kısmının kanunun yasakladığı eylemler olduğunu, diğer bir kısmının da kanuni ve vicdani sorumlulukla ilgili olduğunu görmekteyiz. Vicdani ve ahlaki sorumluluklarla ilgili davranışların, personelde etik bilincinin oluşturmasını gerektirmektedir. Belirtilmiş olan olumsuz davranışların yapmış olduğu etkileri şu şekilde sıralayabiliriz :

(1) Jandarmaya karşı **halkın güven ve desteği sarsılır,**

(2) Halkın **ilgi, sevgi ve beğenisi kaybolur,**

(3) Halktan bilgi elde etme güçleşir,

(4) Suç işleme oranında artışlar görülür,

(5) Halk **jandarmadan uzaklaşır ve çekinir,**

(6) Hoşnutsuzluk ve şikayetler artar,

(7) Halkın gözünde jandarma, hak arama ve adalet kapısı olma özelliğini kaybeder,

(8) Jandarma personeli ile **vatandaşlar sık sık tartışır, jandarmaya karşı işlenen suçlar artar,**

(9) İş takipçiliği, aracılık ve komisyonculuk artar,

(10) Halkın dilek ve istekleri uzun süre çözümsüz kalır.

#### **4.4.7 Jandarmanın Halkla İlişkilerinde Göz Önünde Bulundurulması Gereken Zorunlu Konular**

Jandarmanın halkla ilişkileri sadece kurumsal stratejiler gereği yapılan çalışmaları kapsamaz. Jandarma personeli günün her saatinde her çeşit insanla ( kimi zaman suçlu, kimi zaman mağdur, muhtaç) muhatap olur. Kurumun halkla ilişkiler politikalarının sağlıklı yürüyebilmesi için jandarma personelinin halkla görevi gereği girdiği iletişimde dikkate alınması gereken bir takım hususlar vardır. Bu hususlar Jandarmanın sosyal sorumluluk anlayışının ve üslenmiş olduğu kamu huzurunu ve güvenliğini sağlama misyonunun gereğidir. Bunlar:

- a. Halkın dini inançlarına saygı göstermek,
- b. Halkın örf ve adetlerine saygı göstermek,
- c. Ahlak kurallarına uymak ve saygı göstermek,
- ç. Türk toplumunun ana değer yargılarından saygı göstermek,
- d. Görgü kurallarına uymak,
- e. Görevde yansız ve eşit muamele etmek,
- f. Olaylara süratle müdahale etmek,
- g. Çağdaş yöntemlerle çalışmak,
- ğ. Jandarmanın halka yardımını sağlamak,
- h. Vatandaşın temel hak ve özgürlüklerine saygılı olmak,
- ı. Halkın dilek, istek, şikayet ve önerilerine gereken önemi vermek,
- i. Jandarmaya yardım eden vatandaşları korumak ve kollamak,
- j. Nüfuz istismarını engellemek.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### JANDARMANIN ETİK DAVRANIŞLARI VE HALKLA İLİŞKİLER

Çalışmanın bu bölümünde jandarmanın görevlerini yerine getirirken, yetkilerini kullanırken veya herhangi bir zamanda halkla muhatap olduğunda kanunun belirttiği hususların uygulamasında davranış şekillerinin neler olabileceği ve bunların halkla olan iletişimine etkileri incelenecektir. Kanunun belirttiği hususların yerine getirilmesinde jandarmanın bir çok davranışı kendi takdir yetkisi dahilinde gerçekleşmektedir. Jandarmanın bu durumlarda uygulayacağı yöntemler personelinin kişisel özelliklerine bağlıdır. Halkla olan bu tür ilişkilerde personelin kişisel özelliklerinin kendi inisiyatiflerine bırakılması, jandarma gibi toplumun her kesimine hitap eden bir kurum için büyük bir risk oluşturacaktır. Bu açıdan jandarma bu boşlukları dolduracak etik kodları oluşturmalı ve personeline bu konuda eğitim vermelidir. Bu kodlar, bir yandan örgüt kültürü haline gelecek şekilde benimsenmeli, diğer yandan da toplumsal değişimlere uygun olarak yenileştirilmelidir.

Jandarmanın halkla ilişkilerinin sağlıklı bir zemine oturması için personelinin etik kodları benimsemeleri zorunludur. Yöneticilerinin sosyal sorumluluk sahibi kişiler olarak halkın istek ve ihtiyaçlarını dikkate alan politikalar üretmeleri, diğer personelinin de hem kanunlara uygun, hem de etik değerleri dikkate alan davranışlarda bulunmaları gerekmektedir. Günümüzde kitle iletişim araçlarının gelişimiyle halk her türlü habere anında ve sürekli olarak ulaşabilmektedir. Halkın bir çok konuda düşünce yapısının oluşumunda bu araçların büyük rolü vardır. Küçük bir köyde yaşanan her hangi bir olay dahi medyaya yansımakta ve herkes tarafından izlenmektedir. Bu durumda bir kolluk görevlisinin ortaya koyduğu yanlış bir davranış tüm ülke tarafından öğrenilmekte ve yanlış davranışların kuruma maledilme riski doğmaktadır. Örneğin, her ne kadar hırsızlık suçu işlese de sanığa kombinezon giydirerek halkın gözü önünde tatbikat yaptırmak insan onuruna yakışmayan ve temel hak ve özgürlükleri zedeleyen bir davranıştır. Bu tür davranışların basın aracılığıyla tüm ülkeye yayılması halkın gözünde jandarma imajını zedeleyecektir.<sup>75</sup> Üniformasıyla görev yapan jandarma personeli her an halkın ve medyanın gözleri

önündedir. Bu açıdan jandarma sosyal sorumluluk anlayışının gereği olan “halka hizmet” ve “ halk için varolma” misyonuyla, halkla ilişkiler faaliyetlerinin sağlıklı yürüyebilmesi için, personelinin davranışlarını istenilir düzeyde tutacak çalışmalar yapmalıdır. Bu soruna getirilebilecek çözüm önerilerinden birisi, tüm kurum personelinin etkileyecek yaygın bir etik anlayışının oluşturulmasıdır. Diğer bir öneri ise, personelden beklenecek davranışların belirlenmesinde halkın düşüncelerinin dikkate alınmasıdır.

### **5.1. Halkın Jandarmaya Bakış Açısı**

Jandarmanın, ülke çapında yaptığı olumlu çalışmaları veya olumsuz olaylara karşı aldığı tedbirler basın aracılığıyla halka ulaşmaktadır. Jandarma personelinin bir vatandaşla kurduğu diyalog sonucu yaptığı halkla ilişkiler faaliyeti de basın aracılığıyla tüm ülkeye yayılmakta ve jandarmanın kurumsal halkla ilişkiler faaliyetlerine büyük katkılar sağlamaktadır.

Günümüzde, devletler savaş planlarını yaparlarken bunu medya planlarıyla desteklemekte ve haklılıklarını kamuoyuna açıklama çabasına girmektedirler. Jandarmanın da halkla ilişkiler stratejilerini, kendi inisiyatifi çerçevesinde oluşturmak için basın yayın organlarıyla ilgili projeler geliştirmeli ve iletişimin iki yönlü olmasını sağlamalıdır. Basın ve kolluk etiği ilkeleri göz önüne alarak halkla ilişkileri destekleyici medya projeleri yerel bazda ve ülke çapında oluşturulmalıdır.

Halkın jandarmaya bakış açısını ve jandarma hakkındaki görüşlerini anlamak için çeşitli yöntemler kullanılabilir. Bunlardan birisi de basında jandarma hakkında çıkan haberlerin incelenmesidir. Çalışmamızda halkın jandarma personeline bakış açısını ortaya koyabilmek için **Haziran- 2002** ve **Temmuz-2003** yılları arasında Türkiye’deki bütün günlük gazetelerde Jandarma hakkında çıkan toplam **2428** adet haber incelenmiştir. Bu incelemeler sonucunda jandarma hakkında yansıtılan görüşlerin kısmen gazetelerin siyasi görüşlerine bağımlı olduğu ve araştırma için kısıtlama oluşturacağı tespit edilmiştir.

Basına yansıyan jandarma ile ilgili haberler:

---

<sup>75</sup> 17.09.2002 tarihli **Hürriyet** Gazetesi.



- Gazete cinslerine göre,
- Jandarmanın genel görevlerine göre,
- Jandarmanın yetkilerine göre,
- En sık rastlanan konulara göre , sınıflandırılmıştır.

Ayrıca, olumlu ve olumsuz olarak tespit edilen haberler kendi içlerinde de sınıflandırılmış ve halka yansıtılma şekli değerlendirilmiştir.

**TABLO-1 GAZETE HABERLERİNİN GENEL SINIFLANDIRMASI**

<b>GAZETELER</b>	<b>OLUMLU</b>	<b>OLUMSUZ</b>	<b>TARAFSIZ</b>	<b>TOPLAM</b>
<b>HÜRRİYET</b>	74	7	88	169
<b>MİLLİYET</b>	64	5	76	145
<b>SABAH</b>	68	3	70	141
<b>POSTA</b>	80	5	60	145
<b>GÖZCÜ</b>	90	3	96	189
<b>AKŞAM</b>	64	6	86	156
<b>VATAN</b>	40	3	58	101
<b>STAR</b>	106	4	86	196
<b>RADİKAL</b>	24	9	60	93
<b>TERCÜMAN</b>	112	1	92	205
<b>TÜRKİYE</b>	30		21	51
<b>CUMHURİYET</b>	68	15	52	135
<b>EVRENSEL</b>	20	57	40	117
<b>ZAMAN</b>	46	1	81	128
<b>VAKİT</b>	32	23	36	91
<b>YENİ ŞAFAK</b>	42	11	90	143
<b>MİLLİ GAZETE</b>	30	4	46	80
<b>ORTADOĞU</b>	98		24	122
<b>YARIN</b>	4		3	7
<b>YENİ ASYA</b>			8	8
<b>GÜNEŞ</b>	4		2	6
<b>TOPLAM</b>	1096	157	1175	2428

**TABLO-2 JANDARMANIN GENEL GÖREVLERİNE GÖRE SINIFLANDIRMA**

GÖREVLER	OLUMLU	OLUMSUZ	TARAFSIZ	TOPLAM
ADLİ GÖREV	253	60	276	589
MÜLKİ GÖREV	267	52	338	657
ASKERİ GÖREV	48	5	44	97
DİĞER	528	40	517	1085

**TABLO-3 JANDARMANIN YETKİLERİNE GÖRE SINIFLANDIRMA**

YETKİLER	OLUMLU	OLUMSUZ	TARAFSIZ	TOPLAM
GENEL DÜZENİ SAĞLAMA (Devriye, Trafik, Umuma açık yerlerin kontrolü)	32	5	28	65
UYARIDA BULUNMA VE EMİR VERME	14	6	18	38
KAMU VE KİŞİLER ALEYHİNE İŞLENEN EYLEMLERİ YASAKLAMA	26	4	15	45
KİMLİK SORMA	24	3	8	35
YAKALAMA	38	10	62	110
KİŞİLERİ ARAMA VE GENEL ARAMA	14	6	7	27
KAPALI YERLERE GİRME	12	2	6	20
EL KOYMA	8	5	11	24
KAPATMA	44	11	24	79
ÇAĞRI, SORGULAMA VE BİLGİ İSTEME	36	52	42	130
ZOR KULLANMA	21	9	14	44
TOPLAM	269	113	235	617

**TABLO-4 HABERLERİN KONULARINA GÖRE SINIFLANDIRILMASI**

KONU	OLUMLU	OLUMSUZ	TARAFSIZ	TOPLAM
TRAFİK	25	2	24	51
RÜŞVET	4	11	8	23
SORGULAMA	24	38	12	74
İNSAN HAKLARI	21	24	12	57
TUTUKLAMA	24	10	32	66
KİMLİK KONTROLÜ	24	3	8	35
TERÖRLE MÜCADELE	203	4	54	261
İRTİCA İLE MÜCADELE	84	12	44	140
KURUMSAL GELİŞME VE YENİLİKLER	128		56	184
SOSYAL İÇERİKLİ KAMPANYALAR	132		46	178
ÇEVRE KORUMA	48		8	56
TOPLAM	727	104	304	1125

**TABLO-5 OLUMLU HABERLERİN SINIFLANDIRILMASI**

HALKA YARDIM	46
TABI AFETLERE MÜDAHALE	29
ÇEVRE KORUMA	48
SOSYAL İÇERİKLİ KAMPANYALAR	132
TERÖRLE MÜCADELE	203
İRTİCA İLE MÜCADELE	84
KURUMSAL GELİŞİM VE DEĞİŞİMLER	128
DİĞER	426

**TABLO-6 OLUMSUZ HABERLERİN SINIFLANDIRILMASI**

<b>SORGULAMA ( İNSAN HAKLARI)</b>	52
<b>YAKALAMA</b>	10
<b>ZOR KULLANMA</b>	9
<b>RÜŞVET</b>	11
<b>TOPLUMSAL OLAYLARA MÜDAHELE</b>	9
<b>DİĞER</b>	66

Gazete cinslerine göre genel sınıflandırma incelendiğinde, basına jandarma ile ilgili olarak yansıyan haberlerin % 45'i olumlu, % 6'sı olumsuz, % 49'u ise tarafsız haberlerden oluşmaktadır. (TABLO-1)

Olumsuz haberler, genel olarak sağ ve sol uç kesimlere hitap eden gazetelerde yoğunlaşmaktadır. Bu haberlerin bir kısmı jandarma personelinin hata ve usulsüzlükleriyle ilgilidir. Diğer bir kısmı ise jandarma uygulamalarının olumsuz yorumlanmasıyla ilgilidir. TABLO- 6 incelendiğinde olumsuz haberlerin % 33'ü sorgulama usulleriyle(insan hakları), %6'sı yakalama ile, % 6'sı toplumsal olaylara müdahale ile , % 6'sı zor kullanma ile, %7'si rüşvetle ilgili olduğu görülmektedir. Toplumsal olaylar, zor kullanma ve rüşvetle ilgili olumsuz haberler jandarma personelinin hata ve usulsüzlükleriyle ilgiliyken, sorgulama usulleri ve insan hakları ihlalleriyle ilgili haberler genel olarak aşırı sol ve sağ görüşlü gazetelerin olayları yorumlamalarıyla ilgilidir.

Olumlu haberler, % 4 zor durumda kalan insanlara yardım, % 3 tabii afetle mücadele, % 4 çevre koruma, %12 sosyal kampanyalar, %19 terörle mücadele, % 8 irtica ile mücadele, %12 kurumsal gelişim ve yenilikler, ve % 38 ise jandarmanın yetkilerini kullanırken gösterdiği diğer başarılarla ilgilidir.(TABLO-5) Olumlu haberler arasında terörle mücadele ve irtica ile mücadele ön plandadır. Diğer konulardaki olumlu haberler, jandarmanın sosyal sorumluluk alanlarında çalışmalarının yaygınlaştığını göstermektedir.

TABLO-2’de basında çıkan haberlerin jandarmanın genel görevlerine göre sınıflandırması yapılmıştır. Buna göre haberlerin % 24’ü adli görevlerle, % 27’si mülki görevlerle, % 4’ü askeri görevlerle, % 45 ‘i ise diğer konularla ilgilidir.

TABLO-4’de basında jandarma ile ilgili en sık çıkan haberlerin konularına göre sınıflandırılması yapılmıştır. Bu tablo incelendiğinde terörle mücadele ve çevre koruma konularında çıkan haberlerinde tamamen olumlu olduğu görülmektedir. İrtica ile mücadele ile ilgili olarak, radikal görüşlerin temsil edildiği bazı gazeteler hariç, haberlerin tamamının olumlu olduğu görülmüştür. Sorgulama ve insan hakları ihlalleriyle ilgili olumsuz haberlerin bir kısmı gazete yorumlarından oluşmaktadır. Çevre koruma, kurumsal gelişim ve yenilikler ve sosyal içerikli kampanyalar ile ilgili olumlu haberlerin yoğunluğu ise jandarmanın sosyal sorumluluk uygulamalarının yaygınlaştığını göstermektedir.

Haberlerin genel istatistiki değerlendirmesinin ardından, jandarmanın genel görevlerine ve jandarmanın yetkilerine göre incelenmesi yapılmıştır. Bu değerlendirmelerde basında jandarma personelinin davranışlarının nasıl yansıtıldığı ortaya konulmuş, bu davranışların etik özellikleri örnek olaylarla incelenmiştir. Bunların halkla ilişkilere ne gibi etkileri olabileceği araştırılmıştır. Ayrıca jandarmanın etik kodları göz önüne alınarak, olaylar karşısında yetkilerini kullanmak durumunda kaldığında nasıl davranış sergilemesinin uygun olacağı konusunda öngörülerde bulunulmuştur.

## **5. 2. Jandarmanın Genel Görevlerine Göre Değerlendirme**

### **5.2.1. Adli Görevler**

Jandarmanın adli görevleri, suçun işlenmesini müteakip suçlunun mahkemeye çıkarılmasına kadar olan işlemleri kapsar. TABLO-2’ ye göz atıldığında adli görevlerle ilgili çıkan haberlerin % 43 olumlu, %10 olumsuz ve % 47 tarafsız olduğu görülmektedir. TABLO-3 incelendiğinde ise olumsuz haberlerin özellikle sorgulama, kapatma ve yakalama yetkileri üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

Olumlu haberler ise son dönemde yaşanan yolsuzluklarla mücadeledeki kararlılıkla ilgilidir.

Bu tür görevlerde özellikle gözaltı esnasında uygulanan suiistimallerle ilgili olumsuz görüşlere rastlanmaktadır.<sup>76</sup> Bu olumsuz görüşler genellikle suçun itirafını kolaylaştırıcı zorlamaları kapsamaktadır. Bu tür uygulamalarda vatandaşın şikayeti üzerine konu mahkemeye intikal etmekte ve kolluk görevlisi yargılanmaktadır.

Beyaz Enerji , Beyaz Balina vb. gibi geniş çaplı operasyonlarda baskılara rağmen kararlı davranışları halkın takdirini toplamıştır.<sup>77</sup>

Yeni uygulamaya geçen Mobil Asayiş Karakolları halkın jandarmaya olan güvenini artırıcı bir uygulama olarak basına yansıtılmıştır. Güvenlik hizmetinin halkın ayağına kadar götürülmesi vatandaş memnun eden bir kolluk uygulaması olarak görülmektedir.<sup>78</sup>

### 5.2.2. Mülki Görevler

Bir suçun işlenmesine mani olmak maksadıyla, kişilerin özgürlüklerini yasal olma koşuluyla kamu yararına sınırlayan ya da yasaklar getiren önceden alınmış tüm işlem ve önlemler jandarmanın mülki görevleridir.

Bu görevlerle ilgili olarak % 41 olumlu, % 8 olumsuz haber basına yansımıştır.( TABLO-2) Kamu ve kişiler aleyhine işlenen eylemleri yasaklama, genel düzeni sağlama (trafik, devriye hizmeti) yetkisini kullanırken jandarmanın uygulamış olduğu davranışlar olumlu haberler olarak basına yansımıştır. (TABLO-3) Uyarıda bulunma, emir verme ve zor kullanma yetkilerini kullanmasıyla ilgili haberler olumsuz haber olarak ön plana çıkmaktadır.(TABLO-3)

Jandarmanın özellikle trafik görevlerindeki uygulamaları halkın beğenisini kazanmaktadır. Her ne kadar kırsal kesimde traktörlere yazılan cezalar ve rüşvet kabul etmeyen kolluk personeli bazı vatandaşlar tarafından tepkiyle karşılanırsa da

---

<sup>76</sup> 11 Temmuz 2003 tarihli **Radikal** Gazetesi, 27 Aralık 2002 tarihli **Vakit** Gazetesi.

<sup>77</sup> 11 Nisan 2001, www. Hürriyetim.com.

<sup>78</sup> JGNK İtranet Sitesi.

toplumun genelinin jandarmanın trafik hizmetindeki kararlılığından memnun olduğu görülmektedir.<sup>79</sup>

Son dönemde kimlik sorma faaliyetlerinde , halka şeker dağıtarak hatırlarının sorulması gibi davranışlar halkın beğenisini kazanmaktadır.<sup>80</sup> Terör olaylarındaki azalma devriye ve kontrol görevleri esnasındaki jandarma-halk iletişimini olumlu etkilemiştir.

Toplumsal olaylara müdahalede , halkın toplum psikolojisiyle hareket ettiği ve mantıksız heyecanlara kapılabileceği unutulmamalıdır. Özellikle siyasi içerikli gösterilerde ve gecekonduların yıkımlarında ortaya çıkan taşkınlıklara müdahalelerle ilgili şikayetler bulunmaktadır. Örneğin asker uğurlaması esnasında kimlik sorma sonrası yaşanan taşkınlıklara müdahalede soğukkanlılığı kaybedilmesi sonucu üzücü olaylar yaşanmıştır.<sup>81</sup> Soğukkanlı davranarak halkın psikolojisi dikkate alınarak yapılan müdahalelerde ise olaylar büyümeden önlenmekte ve halkın takdiri kazanılmaktadır. Nitekim Bingöl’de deprem sonrası yaşanan olaylara müdahalede jandarmanın tutumu ve olayların yatıştırılması bütün yurttaki takdir toplamıştır.<sup>82</sup>

İşyeri denetimleri, otel ve lokantaların kontrolleri suiistimale açık bir konudur. Bu konuda meydana gelen münferit olaylar basında büyük yankı bulmaktadır.Çok yoğun olmasa da rüşvetle ilgili mahkemeye de intikal etmiş olaylar medyaya yansımaktadır.<sup>83</sup> Değişik makamlardaki personelin konuyla ilgili suiistimallerinin bulunduğu ve bu durumun halkın genellemelerine açık olduğu dikkate alınmalıdır. Ancak bu tür olayların diğer kamu kuruluşlarıyla karşılaştırıldığında, gazeteye yansıyan haberler açısından da, jandarma personeline daha az düzeyde olduğu görülmektedir.

---

<sup>79</sup> 12 Aralık 2002 tarihli **Star** Gazetesi, 7 Aralık 2002 tarihli **Posta** Gazetesi.

<sup>80</sup> 8 Aralık 2002 tarihli **Posta** Gazetesi.

<sup>81</sup> 14 Ağustos 2001 tarihli **Milliyet** Gazetesi ve **Hürriyetim.com.tr**

<sup>82</sup> 3 Mayıs 2003 tarihli **Vatan** Gazetesi.

### 5.2.3. Askeri Görevler

Bu konuyla ilgili basına yansıyan haberler büyük oranda olumludur.(TABLO-2) Asker alma ve firarilerin yakalanmasıyla ilgili jandarmanın tavizsiz ve adil tutumu halkın takdirini toplamaktadır. Çünkü kayırmacılığın yaygınlaştığı günümüzde , toplumun her kesimine eşit muamelede bulunulması toplumun devlete olan güvenini artırmaktadır.

### 5.2.4. Diğer Konular

Terör olaylarına müdahalede toplum, jandarmayı çok büyük oranda desteklemektedir. Bu konuyla ilgili basına yansıyan haberlerin tamamı olumludur.(TABLO-2)

Jandarmanın İnsan Hakları konusundaki hassasiyetleri dikkate alacak şekilde oluşturulan İnsan Hakları Değerlendirme Merkezi basında büyük oranda yer almıştır. Bu merkezin çalışmaları da basın tarafından takip edilmekte ve halka yansıtılmaktadır. Çalışmalara başladığından itibaren ilk 2.5 ay içerisinde toplam 46 başvuru yapılmıştır. Bunlardan 16 başvuru, Merkezin konusu kapsamında olduğu anlaşılmıştır. Bir başvuru için Cumhuriyet Başsavcılığına suç duyurusunda bulunulmuş, sekiz iddianın yanlış olduğu tespit edilmiştir. 6 iddia ise araştırılmaktadır.<sup>84</sup>

Toplumumuzun hassas olduğu çocuk suçları ve çevre kirliliği konusunda yapılan çalışmalarda, halkta, jandarmanın kendi sorunlarıyla ilgilendiğini göstererek olumlu düşüncelere imkan tanımıştır.<sup>85</sup>

Belirtilen dönemlerde basında jandarma ile ilgili haberler incelendiğinde jandarmanın son dönemde halkın ihtiyaçlarını karşılayacak modern bir yapılanma çalışması içerisinde olduğu görülmektedir. Yıllarca potansiyelinin çoğunu terörle mücadeleye yönlendirmek zorunda kalan jandarmanın terör olaylarının azalmasıyla

---

<sup>83</sup> 26 Aralık 2002 tarihli **Posta** ve 16 Aralık 2002 tarihli **Star** Gazetesi.

<sup>84</sup> 11 Temmuz 2003 tarihli **Cumhuriyet** Gazetesi ve **Radikal** Gazetesi.

<sup>85</sup> 01 Aralık 2002 tarihli **Cumhuriyet** Gazetesi.



birlikte , modern ve demokratik bir yapılanma çabası içerisinde olduğu basına yansıyan haberlerden anlaşılmaktadır.

### **5.3. Jandarmanın Yetkilerine Göre Değerlendirme ve Etik Davranış Öngörülleri :**

#### **5.3.1. Genel Düzeni Sağlama:**

Emniyet ve asayiş sağlama ve kamu düzenini koruma amacıyla , Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Kanunu ile Polis Vazife ve Salahiyeti Kanunu'nda belirtilen gerekli her türlü tedbiri almaya yetkili olan Jandarma bunu ;

1. Kendi görev ve sorumluluk alanında umuma açık yerlerde düzeni sağlayarak,
2. Bu bölgelerin kontrolü için düzenli devriye çıkararak,
3. Sorumluluk alanlarındaki karayollarında trafiği düzenleyip oluşan suçlara el koyarak gerçekleştirir.<sup>86</sup>

Jandarmanın yetkileri ile ilgili basına yansıyan haberlerin %11 bu yetkiyle ilgilidir.(TABLO-3) Bunların içinde ise % 49 olumlu, % 8 olumsuzdur. Olumlu haberler genellikle , trafik hizmetleri ve devriye esnasındaki sempatik uygulamalarla ilgilidir. Umuma açık yerlerin kontrolüyle ilgili az da olsa olumsuz haberlere rastlanmaktadır.

Jandarma bu yetkisini kullanırken;<sup>87</sup>

1. Umuma açık yerlerin hepsine kanuni ve eşit muamele yapar. Bu yerleri işleyenlerle olan özel ilişkilerine görevine yansıtma.
2. Çıkaracağı devriyelerin düzenli ve elemanlarının o bölge ve konu hakkında bilgili olmasına özen gösterir.
3. Karayollarında devriye gezen Jandarma Trafik Timleri gereksiz yere siren çalmaz ve trafik kurallarını ihlal etmez.

---

<sup>86</sup> 03.11.1983 tarih ve 83/7362 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yayımlanan Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği, madde : 25.

<sup>87</sup> Jandarma Etiği (Meslek Ahlakı), s. 274.

4. Trafik kontrolü yapan personel, sürücü ve yayalara karşı nazik davranır ve yardıma muhtaç sürücü ve yayalara yardım eder.

5. Sorumluluk bölgesi içerisinde , tüzel kişi ya da şahıslar tarafından muhtaçlara yapılacak yardımlarda , toplum psikolojisini göz önüne alarak , izdihamı ve yardım edenlerin gösteriş yapmasını engeller.

Jandarmanın halkla en çok yüz yüze geldiği görevi trafik hizmetidir. Halkın güvenli bir şekilde yolculuk yapması için tedbirleri alırken kolluk görevlileri nazik olmalı, güvenlik hizmeti verirken halkın moralini bozucu davranışlara girmemelidir. Trafik kontrolleri esnasında halka kolonya ve şeker dağıtımı gibi davranışlar, bu kontrolleri halkın emniyet ve huzuru için yaptığını ortaya koyacak ve halkla ilişkiler faaliyetlerine büyük katkısı olacaktır. Trafik kontrolleri esnasında halkı bilgilendirici dokümanlar veya şeker dağıtmak, veya bayram günlerinde halkla bayramlaşmak gibi uygulamalar bir yandan halkı bilgilendirirken diğer yandan halkla sağlıklı bir iletişim kurmaya yardımcı olur. Jandarma, her fırsatta kendisinin halktan biri olduğunu hatırlatıcı ve halk için çalıştığını belirtici uygulamalara gitmelidir.<sup>88</sup>

Çeşitli nedenlerle halkın trafik kontrolleri esnasında rüşvet teklifleri ve tehditleri ile karşılaşabilecektir. Böyle durumlarda etik açıdan eğitilmiş ve rüşvetin hem kendisine hem de kurumuna büyük zarar vereceğinin bilincinde olan Jandarma personeli bu tür teklifleri reddetmeli ve yasal işleme başvurmalıdır. Jandarma teşkilatındaki sağlam kurumsallaşma, Jandarma personeline yapılacak tehditlerin dikkate alınmamasını sağlayacaktır. Trafikte rüşvet olaylarının yaşanması kolluğun halkla ilişkilerine büyük bir darbedir. Halkla ilişkiler ve iletişimin temeli olan güven oluşumu rüşvetle birlikte çok büyük bir darbe yemiş olur. Bu olayın önlenmesi, vicdaniyla baş başa kalmış olan kolluk personelinin etiksel davranışı benimsemiş olmasıyla ilişkilidir. Jandarmanın görevlerini yerine getirirken aklında daima tutması gereken düşünce; yaptığı işi halkın güvenlik ve huzuru için yaptığı ve varlık nedeninin halk olduğudur.<sup>89</sup>

---

<sup>88</sup> 5 Aralık 2002 tarihli **Milliyet** Gazetesi, 8 Aralık 2002 Tarihli **Posta** Gazetesi.

<sup>89</sup> 16 Mayıs 2003 Tarihli **Posta** Gazetesi.

### 5.3.2. Uyarıda Bulunma ve Emir Verme:

Jandarma, kanun ve nizama göre, bir yasağın devamını sağlamak ve suçun devamını önlemek için emir verebilir. Ayrıca kanun ve nizamın öngördüğü yükümlülüğün yerine getirmesi, kamu düzeni nedeni ile alınmış kanuni bir eyleme uygun davranılması için kişileri ve kamuoyunu uyarabilir.<sup>90</sup>

Jandarmanın yetkileriyle ilgili basına yansıyan haberlerin % 6'sı bu yetkiyle ilgilidir.(TABLO-3) Bunların içerisinde ise % 37 haber olumlu, % 15 haber olumsuzdur. Toplumsal olaylara müdahale ile ilgili olumlu ve olumsuz haber örnekleri mevcuttur. Bingöl depreminde yaşanan olaylara jandarmanın soğukkanlı müdahalesi takdir toplarken, Akkise köyünde kimlik sorma esnasında çıkan olaylara müdahaledeki aşırılık olumsuz haber olarak basında yer almıştır.

Jandarma bu yetkisini kullanırken;<sup>91</sup>

1. Eylemin bir yasadışı ihlali veya suç olduğunu kesin olarak tespit eder.
2. Kanuni yükümlülükleri bilir ve bunu ilgililere nezaket kuralları içerisinde hatırlatır.
3. Keyfi muameleden kaçınır.
4. “Karşı Koyma “ deyimini çok iyi yorumlayarak, basit tepkileri büyütmez.

Özellikle toplumsal olaylar esnasında soğukkanlı davranışlar göstermek, karşısındaki insanların toplum psikolojisine kapıldığını göz önüne alarak hoşgörülü ve mantıklı davranmak önemlidir. Yakın geçmişte Bingöl'de yaşamış olduğumuz depremle ilgili yardımların dağıtılması sırasında yaşanan olaylar, kolluk-halk iletişiminin en canlı örneğidir. Halkın yaşadığı psikolojik travma dikkate alınmadan yapılan davranışlar olumsuz sonuçlar doğurmuş ve olaylar güçlüklerle önlenmiştir. Bu tip faaliyetlerde halkın psikolojisi ve fiziki ihtiyaçları dikkate alınarak yapılmalıdır. Halka güven telkin edici davranışta bulunmak, toplulukların sakin ve sağlıklı davranmalarını sağlayacaktır. Böyle bir durumda kişisel davranış yönünden olgunlaşmış, kendine ve karşısındakilere güvenen, sosyo-psikolojik bakış açısı kazanmış bir kolluk personeli yatıştırıcı davranışlar göstererek olayın üstesinden

---

<sup>90</sup> 03.11.1983 tarih ve 83/7362 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yayımlanan Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği, madde : 26.

gelebilecektir. Aksi taktirde izdihamların yaşanması kaçınılmazdır. Bu tür yanlış davranışların halk üzerinde yarattığı olumsuz etki çok büyüktür ve kısa vadede bozulan imajın düzeltilmesi güçtür.<sup>92</sup>

### 5.3.3. Kamu ve Kişiler Aleyhine İşlenen Eylem ve Hareketleri Yasaklama

Jandarma; genel terbiye ve ahlak kurallarına aykırı, utanç verici veya toplum düzeni bakımından hiçbir biçimde onaylanmayacak davranışlarda bulunanları; kız, kadın, ve genç erkeklere söz atanları, sarkıntılık edenleri ve gençleri her türlü ahlaksızlık veya kötü alışkanlıklara yönelten ve özendirenleri; kamunun huzur ve sükununu bozacak şekilde kavga edenleri, herhangi bir başvuru ve şikayet olmasa bile, hareketlerinin devamını durdurarak yasaklar.<sup>93</sup>

Bu yetkiyle ilgili basına yansıyan haberlerin oranı % 7'dir.(TABLO-3) %57 lik olumlu oranı yasaları uygulamada jandarma personelinin kararlı davranışlarının basına yansımaları göstermektedir.Ancak az da olsa olaylara müdahaledeki aşırılıkla ilgili olumsuz haberler yansıtılmaktadır.

Özellikle genç kolluk görevlilerinin devriyeler esnasında karşılaştıkları bu tür olaylara müdahalede soğukkanlı bir şekilde davranmaları ve meseleleri kişiselleştirmemeleri önemlidir. Bir personelin uygun olmayan bir davranışı bütün jandarma teşkilatına malederek kurumsal imaj ve dolayısıyla halkla ilişkiler faaliyetleri olumsuz etkilenecektir. Jandarma bu yetkisini kullanırken,<sup>94</sup>

1. Terbiye ve ahlaka aykırı fiilleri kendi yargılarına göre değil, toplum kurallarına göre değerlendirir.

2. İnsanların , kendi aralarında iletişim kurarken yüksek sesle konuşmalarını, birbirleriyle şakalaşmalarını yanlış yorumlamaz.

---

<sup>91</sup> Jandarma Etiği (Meslek Ahlakı), s. 275.

<sup>92</sup> 03 Mayıs 2003 tarihli **Star** Gazetesi, 03 Mayıs 2003 tarihli **Vatan** Gazetesi.

<sup>93</sup> 03.11.1983 tarih ve 83/7362 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yayımlanan Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği, madde : 27.

<sup>94</sup> Jandarma Etiği (Meslek Ahlakı), s. 275.

3. Başkalarına söz atarak onları alenen rahatsız edenleri nezaketle terbiyeye davet eder.

4. Kavga ve benzeri olaylara müdahalede kesinlikle argo tabir kullanmaz, olayları kişisel sorun haline getirmez.

5. Yasaklama yetkisinin kullanımında hukuk kurallarına olduğu kadar örf ve adetlere de oldukça itina gösterir.

#### **5.3.4. Kimlik Sorma :**

Jandarma, suç işlenmesini önlemek ve işlenmiş suçların faillerini ele geçirmek için veya diğer kanuni yetkilerini kullanırken; kişilerin kimliklerini sorabilir. Bu istem karşısında herkes nüfus cüzdanı, pasaport veya resmi bir belgeyi göstererek kimliğini kanıtlamak zorundadır.<sup>95</sup>

Bu yetkiyle ilgili basına yansıyan haberlerin oranı % 6'dır. dir.(TABLO-3) Bunların % 69 olumlu, % 8 olumsuz haberlerden oluşmaktadır. Olumlu haberler kimlik sorma esnasında davranışların sempatikliği ile ilgilidir. Olumsuz haberler ise halkın kimlik sormanın gerek olmadığına ilişkin görüşlerini yansıtmaktadır.

Bu yetkinin kullanımıyla ilgili olarak jandarma personeli;<sup>96</sup>

1. Kimlik sorulacak kişiye kendini nazikçe tanıtarak şahıstan kimliğini rica eder.

2. Bu isteğini ifade ederken karşıdaki şahsın duyabileceği ve yüksek olmayan , ancak kararlı bir ses tonunu kullanır.

3. Kimliği öğrenilecek şahsın içinde bulunduğu ortam mutlaka göz önüne alınır.

4. Üniformasız olarak görev yapıyorsa, kimlik sormadan önce kendi kimliğini mutlaka ibraz eder.

5. Mümkün olduğu ölçüde kalabalık içerisinde kimlik kontrolünden kaçınır.

6. Bütün işlemler esnasında kibar ve güler yüzlü davranır.

<sup>95</sup> 03.11.1983 tarih ve 83/7362 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yayımlanan Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği, madde : 28.

<sup>96</sup> Jandarma Etiği (Meslek Ahlakı), s. 276.

Jandarma personeli kanunların kendisine verdiği yetkiyi kullanırken halkla birebir ilişkiye girer. Kanun ve yönetmelikler asayiş ve güvenliğin sağlanmasıyla ilgili olarak kolluk görevlilerini sınırlar ve yönlendirir. Ancak kanun ve yönetmeliklerin halka yansıması kolluk personelinin davranışlarıyla doğrudan ilintilidir. Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği 28 nci maddesi Jandarmaya hangi durumlarda kimlik sorabileceğini belirtmiştir. Ancak bu kanunda personelin hangi ses tonuyla hangi tavırlar, hangi kelimeleri kullanarak kimlik sorulacağı belirtilmemiştir. İşte bu noktada personelin etik davranışları devreye girmektedir. Etik ilkelerle belirlenmiş davranış biçimleri kanunları uygularken kolluk görevlisine yardımcı olacaktır. Halkı rahatsız etmeyecek şekilde görevini yapan kurumunun imajını olumlu yönde etkileyecek halkın gözünde güvenilir kılacak ve kurumun halkla ilişkilerine büyük katkıda bulunacaktır.

### **5.3.5. Yakalama:**

Jandarma, halkın rahatını bozacak veya rezalet sayılacak derecede sarhoş olanları, sarhoşluk halinde başkasına saldıranları ve kesin olarak kamunun huzur ve düzenini bozanlardan, yapılan uyarıya aldırış etmeksizin hareketlerine devam edenleri, görevini yaparken jandarmaya karşı direnenleri veya görevinden alıkoyacak şekilde engel oluşturanları ve yakalanmadıklarında bu hareketlerine devam edeceği anlaşılanları, usulüne aykırı olarak ülkeye girmek isteyen, giren veya haklarında sınır dışı veya başka ülkeye geri verme kararı verilen kimseleri yakalar ve gerekli kanuni işlemi yapar. Ayrıca suç işlemeye yönelik olarak her türlü araç-gerecin sağlandığı, planlandığı ve müdahalede geciktiğinde suçun kesinlikle işleneceği izlenimini veren, hazırlık hareketleri içinde bulunan kimseleri men eder.<sup>97</sup>

Bu yetkiyle ilgili basına yansıyan haber oranı %18'dir. (TABLO-3) %35 çoğunlukla olumlu haberlerden oluşmaktadır. Özellikle yasadışı yollardan ülkeye girmek isteyen kişilerin yakalanmasıyla ilgili jandarmanın başarılı çalışmaları basına yansımaktadır.

---

<sup>97</sup> 03.11.1983 tarih ve 83/7362 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yayımlanan Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği, madde : 29-30.

Jandarma bu yetkisini kullanırken;<sup>98</sup>

1. Alkol ve uyuşturucu madde bağımlısı gibi kişilerin normal dışı davranışlarda bulunabileceği bilinciyle hareket eder.

2. İnsanların tepkisini çekecek kadar yüksek sesle konuşmaz.

3. Şahısları nezaketle sükunete davet eder.

4. Şahsın yakalandığını istediği bir yakınına haber verir.

5. Civarındakilerin şahsa zarar vermesini engeller.

6. Gerekirse şahsın kıymetli eşyalarını emniyete alır.

7. İhtiyaç duyulursa , şahsı bir sağlık kuruluşuna götürür.

8. Kibar davranmanın kanunları uygulamaya engel olmayacağını bilincindedir.

9. “ Lütfen”, “teşekkür ederim” ve “özür dilerim “ ifadelerini her çağdaş insan gibi ihtiyacı ölçüsünde kullanır.

10. Yakalanan kişilere haklarını yakalama anında mutlaka anlatır.

11. Herhangi bir direnme halinde çocukların bedensel ve psikolojik zarar görmesini engeller.

12. Zor kullanmak zorunda kalırsa kanuna uygun amacını yerine getirecek kadar zor kullanır.

13. Jandarmanın haysiyet ve vakarına yakışır, kibar ancak kararlı bir ses tonu kullanır.

14. Olaya şahit olan vatandaşların duygularını iyi tahlil eder ve ona göre davranır.

### **5.3.6. Kişileri Arama<sup>99</sup> ve Genel Arama<sup>100</sup>:**

Jandarma;

1. Yakalanan ve gözaltına alınanların,

---

<sup>98</sup> Jandarma Etiği (Meslek Ahlakı), s. 279.

<sup>99</sup> 03.11.1983 tarih ve 83/7362 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yayımlanan Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği, madde : 31.

<sup>100</sup> 03.11.1983 tarih ve 83/7362 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yayımlanan Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği, madde : 32.

2. Serseri ve sabıkalı olup suç işlemeye elverişli herhangi bir şeyi üzerinde bulundurduğundan şüphe edilenlerin,

3. Zoralıma tabi şeyleri yanında bulundurduğu konusunda, bu nesnelerin üzerinde olduğunu kuşkusuz şekilde düşündüren olayların varlığına bağlı olarak herkesin,

4. Kendini bilmez durumda olup kimliği konusunda bilgi veremeyen bir kimsenin kimliğinin saptanması gerektiğinde,

5. Kimliğini; nüfus cüzdanı, pasaport veya geçerli resmi bir belge ile kanıtlayamayanların, üzerlerini, eşyasını ve taşıt araçlarını arayabilir. Arama sırasında, suç oluşturan veya bir suçla ilgili herhangi bir nesne elde ederse; usulüne uygun bir tutanak düzenleyerek el koyar. Bu nesne ile ilgili kimse hakkında gerekli kanuni işlemi yapar.

Bu konuyla ilgili basına az sayıda haber yansımıştır (% 4).(TABLO-3)  
Olumsuz haberler arama esnasındaki beklenmelerle ilgili şikayetlerin yansıtılmasıdır.

Jandarma bu yetkisini kullanırken;<sup>101</sup>

1. Kendisini aranacak şahsın yerine koyar ve hareketlerini buna göre ayarlar.
2. Aramayı insan onuruna yakışır bir yerde yapar; insanların toplu olduğu bir yerde arama yapmaktan kaçınır.
3. Aramayı en kısa zamanda sonuçlandırma gayretinde olur.
4. Arama sebebini şahsa bildirir.
5. Arama esnasında kaba söz kullanmaz, kaba davranışlarda bulunmaz.
6. Bayanların aramasını bir bayana yaptırır. Bayanların aranmasıyla ilgili genel kurallara uyar.
7. Aramalarda hiç kimseye, kılık kıyafetine göre farklı muamelede bulunmaz.
8. Arama amacına uygun, gerçekçi davranışlarda bulunur, gösteriş yapmaz.
9. Arama esnasında kişilerin özel hayatıyla ilgili konularda hassas davranır.

Gösteri yerlerinde yapılan aramalarda ;

---

<sup>101</sup> Jandarma Etiği (Meslek Ahlakı), s. 281.



1. Görevine uygun amaçlı elbise giyer .
2. Duruşu ve davranışlarıyla güven telkin eder.
3. Kanunun suç saymadığı hiçbir eyleme müdahale etmez.
4. Gösteri alanına gelen kişilere düşmanca bir yüz ifadesiyle bakmaz.
5. Bireysel olarak göstericilerle polemiğe girmez.
6. Şahsına yönelik kötü sözlerden etkilenmez.
7. Nezaketi asla elden bırakmaz, vatandaşa emir verir gibi hitap etmez.

Araç aramalarında :

1. Aracı durdurur ve emniyetle sürücünün yanına yaklaşarak, ortama uygun bir ifade ile onu selamlar.
2. Araç aramalarında kişileri mümkün olduğu kadar kısa süre için yolculuktan alı koyar.
3. Araç içindeki eşyaların çıkarılması gerekirse bunu araç personelinden birine yaptırır.
4. Arama sonucunda sürücüye mutlaka teşekkür eder.

### **5.3.7. Kapalı Yerlere Girme**

Jandarma;

1. İmdat istenmesi veya yangın, su baskını ve boğulma gibi büyük tehlikelerin haber verilmesi veya görülmesi hallerinde bu tehlikelerden kişileri kurtarmak amacıyla,
2. Ağır cezalı bir suçun işlenmesine veya işlenmekte olan ağır cezalı bir suçun devamına engel olmak için; konutlara, işyerlerine ve eklentilerine girebilir.
3. Jandarma yüksek öğretim kurumları içinde kurumun imkanlarıyla önlenmesi mümkün görülmeyen olayların çıkması ihtimali karşısında, kurumun yetkililerinin başvurusu üzerine ve ayrıca herhangi bir davete bağlı olmaksızın suç ve suçluların kovuşturulması için her zaman yüksek öğretim kurumlarının binalarına ve eklentilerine girebilir.

4. Ceza kovuşturması yönünden, Ceza Mahkemeleri Usulü Kanunu'nun konuyla ilgili hükümlerine göre işlem yapılır.<sup>102</sup>

Bu yetkiyle ilgili olarak basına yansıyan haber oranı düşüktür.(%3)  
(TABLO-3)

Jandarma bu yetkisini kullanırken;<sup>103</sup>

1. Bunun her şeyden önce bir insanlık görevi olduğu bilinciyle eldeki tüm imkanları seferber eder.

2. Tehlikede bulunan insanların tehlikeden kurtulmaktan başka bir düşünemeyeceği bilgisine sahiptir.

### **5.3.8. El Koyma**

Kamunun güvenliği için tehlike yaratabilecek veya tehlikeli bir araç olarak kullanılabilir, her türlü nesneye; olay, yer, kişi ve durumla ilgili değerlendirme sonucu, kamu düzeni bakımından gerekli görüldüğünde el koyabilir.<sup>104</sup>

Bu yetkiyle ilgili basına çok az oranda haber yansımıştır.(% 4) Jandarma personeli bu yetkiyi kullanırken:

1. El koyduğu eşyayı muhafaza etmek için her türlü tedbiri alır.
2. Malzeme ve eşyaya el koyma yetkisini baskı aracı olarak kullanmaz.
3. Mahkeme kararı olmadıkça kimseyi suçlamaz.
4. El koyduğu malzemeyi çok iyi muhafaza eder ve bakımını yapar.
5. El koyduğu malzemelerle ilgili olarak ilgililer dışında kimseyle konuşmaz.

### **5.3.9. Genel Olarak Kapatma**

1. Genel ahlak ve terbiyeye, genel güvenlik ve kamu düzenine aykırı devletin

---

<sup>102</sup> 03.11.1983 tarih ve 83/7362 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yayımlanan Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği, madde : -33.

<sup>103</sup> Jandarma Etiği (Meslek Ahlakı), s. 291.

<sup>104</sup> 03.11.1983 tarih ve 83/7362 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yayımlanan Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği, madde : -34.

ülkesi ve milletiyle bölünmezliği esasını, nitelikleri anayasada gösterilen cumhuriyeti yıkmaya, sarsmaya ve bölmeye yönelik; oyun oynayan, temsil verilen, film, görüntü ve ses bant yada kasetleri vb. ile gösteri yapılan yerler ile kumar oynanan genel ve kamuya açık yerleri,

2. Uyuşturucu madde kullanılan, bulundurulmuş ya da satılan vb. yerler ile kanun ve nizamla aykırı olarak işletilen ya da konulan yasaklara uymayan yerleri kapatır.<sup>105</sup>

Kapatma yetkisiyle ilgili olarak basına yansıyan haberlerin oranı %13'tür. Bu haberlerin % 56 olumlu, % 30 olumsuz haberlerden oluşmaktadır. Son yıllarda yoğunlaşan irticai faaliyetlerin engellenmesine ilişkin olarak jandarmanın çalışmaları basında büyük oranda olumlu haber olarak yer almaktadır.

Olumsuz haberlerin içeriği ise bazı işyerlerinin kapatılması ve rüşvet olayları ile ilgilidir. Rüşvetle ilgili çok yaygın olmamakla birlikte basına yansıyan suiistimler bulunmaktadır.

Jandarma bu yetkisini kullanırken;<sup>106</sup>

1. İnsanları ekonomik ve sosyal olarak sıkıntıya sokacak olan kapatma yetkisini adaletli kullanır.

2. Kişisel ilişkilerini asla yetkisine yansıtmaz. Kapatma işlemini yapmak için giderken fazla gösterişten, hareketten ve heyecan yaratmaktan kaçınır.

3. Kapatma kararı verdiği yer açıldıktan sonra oraya görev dışında gitmez.

4. Birbirine rakip olan kişilerin bilgilerine şüpheyle bakar ve taraf olmaktan kaçınır.

Kanunun Jandarmaya verdiği bu yetki bazı durumlarda suiistimallere neden olmaktadır. Kanun dışı uygulamalarını ört bas etmek isteyen işyeri sahipleri rüşvet teklif edebilmektedir. Etik değerleri oluşmamış olan Jandarma personeli, rüşvet olarak veya diğer yolsuzluklara karışarak hem görevinde adaletsiz ve haksız bir davranışa girmiş olacak, hem de kurumunun imajını olumsuz etkileyecektir.<sup>107</sup>

---

<sup>105</sup> 03.11.1983 tarih ve 83/7362 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yayımlanan Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği, madde : -35.

<sup>106</sup> Jandarma Etiği (Meslek Ahlakı), s. 294.

<sup>107</sup> 26 Aralık 2002 Tarihli **Posta** Gazetesi

### 5.3.10. Çağrı , Sorgulama ve Bilgi İsteme

Yapmakta olduğu soruşturmalarla ilgili olarak veya bir görevi yerine getirmek amacıyla bilgi ve görgüsüne başvurulması gereken kişileri çağırır ve kendilerinden gerekenleri sorabilir.<sup>108</sup>

Bu yetkiyle ilgili basına yansıyan haberlerin oranı %21'dir.(TABLO-3) Bunların % 28 olumlu, % 8 olumsuz haberlerden oluşmaktadır. Bu konuyla ilgili olumsuz haberler büyük oranda sorgulama esnasındaki usulsüzlüklerle ilgilidir. Bu haberin aşırı sol görüşlü gazetelerde yoğunlaştığı görülmektedir.(TABLO-1) İnsan hakları ihlali olarak değerlendirilen bu tip olaylarla ilgili olarak Jandarma İnsan Hakları Değerlendirme Merkezine başvurularında bulunmakta ve iddialar incelenerek gerektiğinde Cumhuriyet Başsavcılığına suç duyurusunda bulunulmaktadır.

Jandarma bu yetkisini kullanırken;<sup>109</sup>

1. Bilgisine başvurulacak kişinin mesleğini , müsait olduğu zamanı dikkate alır.
2. Çağırdığı kişilerin ulaşım sorunlarını göz önünde bulundurur ve gerekli imkanları sağlar.
3. İlk çağırmada kişiyi adamlı olarak getirerek etrafa suçlu izlenimi vermez.
4. Çağrı sebebini şahıslara bildirir.
5. Kişileri karakolda lüzumsuz yere bekletmek jandarmaya olan güveni sarsar.
6. Devriyelerle halledilmesi mümkün olan basit olaylar için insanları karakola çağırılmaz.
7. Olumsuz kişisel ilişkilerini görevine yansıtarak bu yetkisini kullanmaz.
8. Gelen kişilere yasal hak ve yükümlülüklerini hatırlatır.
9. Görev alanına girmeyen hiçbir konuda, vatandaşın Jandarmaya olan güvenini istismar ederek , kimseyi bilgi vermeye zorlamaz.

<sup>108</sup> 03.11.1983 tarih ve 83/7362 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yayımlanan Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği, madde : -36.

<sup>109</sup> Jandarma Etiği (Meslek Ahlakı), s. 295.

10. Bilgi vermeye gelen kişileri, soruşturmayı yapan kişi dışında, herhangi birine defalarca bilgi vermek zorunda bırakmaz.

İşlenen suç basit nitelikli veya çok karmaşık olabilir. Jandarma personelinin yapması gereken şey soğukkanlı ve objektif bir şekilde kanunun gereğini yapmaktır. Ceza makamı mahkemedir ve ceza usulü de mahkemenin kararına göre olacaktır. Jandarma ise sanığın veya suçlunun mahkeme önüne gideceği zamana kadar adaletin tecellisi için gerekli işlemleri yapar. Kimseyi cezalandırmaz veya kayırmaz. Hırsızlık yaptığını itiraf için bir vatandaşı dövmek , güvenliğin sembolü olmaya çalışan jandarma için güveni zedeleyici bir görüntü sergileyecektir. Kollukla ilgili şikayetlerin bir çoğu bu konuyla ilgilidir. Özellikle zanlıların soruşturma için tutuklu olarak bulunduğu süre içinde olayın aydınlatılması ve suçun itirafı için yasal yetkilerin dışına çıktığına dair şikayetler olmaktadır.<sup>110</sup> Jandarmanın işlenmiş olan suçla ilgili görevi; suçun devamını önlemek ve delilleri toplamak, sanığın ifadesini alarak mahkemeye sevk etmektir. Bu görevi yerine getirirken objektif olmalı, sanığı herhangi bir sebeple zorlamamalıdır. Sanığın davranışları kışkırtıcı olsa dahi Jandarma soğukkanlılığını korumalıdır.

### **5.3.11. Zor Kullanma:**

Jandarma, kanun ve nizamlara uygun olarak kişileri yakalama veya toplulukları dağıtma sırasında karşılaştığı direnmeleri kırmak, saldırıya yeltenen veya saldırıda bulunanları etkisiz duruma getirmek için zor kullanabilir.<sup>111</sup>

Zor kullanma yetkisiyle ilgili olarak basına yansıyan haberlerin oranı %7'dir. (TABLO-3) Bu haberlerin % 48 olumlu, % 20 olumsuz haberlerden oluşmaktadır. Olumsuz haberler genellikle toplumsal olaylara müdahale ile ilgilidir.

Jandarma bu yetkisini kullanırken;<sup>112</sup>

1. Zor kullanmaya en son çare olarak başvurur.
2. Zor kullanma aşamalarını çok iyi bilir.
3. İnsan onurunu zedeleyecek davranışlardan kaçınır.

<sup>110</sup> 27 Aralık 2002 Tarihli **Gözcü** Gazetesi.

<sup>111</sup> 03.11.1983 tarih ve 83/7362 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yayımlanan Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği, madde : -38.

<sup>112</sup> Jandarma Etiği (Meslek Ahlakı), s. 299.

4. Olayları kişiselleştirmez ve tahriklere kapılamaz.
5. Zor kullanırken kişilerin bedenene ve psikolojik olarak zarar görmemesine dikkat eder.
6. Toplum psikolojisini çok iyi tahlil ederek infial yaratacak davranışlardan kaçınır.
7. İnsanlara mecbur kalmadıkça eşleri, çocukları yakınları yanında ve toplantılar esnasında zor kullanmaz.
8. Medya mensuplarının görevini yapmasına, kendi görevini güçsüzleştirmediği sürece karışmaz.
9. Art niyetli kişilerin tahriklerine kapılmaz.
10. Silah kullanmadaki profesyonel tutumun halkın Jandarmaya olan güvenini daha da artıracığını bilir.

Zor kullanmada ana esas, zor kullanmaya mecbur kalınmasıdır. Her tür uyarılar denenmeli ve son çare olarak zor kullanmaya baş vurulmalıdır. Toplumsal olaylar esnasında kolluk görevlilerinin kendi vatandaşlarıyla çatışmak zorunda kaldığı sahneler ve bunların televizyon ve gazetelerden bütün topluma sergilenmesi kolluğun halkla ilişkiler çalışmalarına büyük darbe vurmaktadır. Halk kolluk görevlilerinden korkmakta ve uzaklaşmaktadır. Bilinçaltlarına kolluğun saldırgan imajı yerleşmekte ve iletişim imkanı ortadan kalkmaktadır.

Bu konuyla ilgili olarak Avrupa konseyi tarafından kabul edilen bildiriye<sup>113</sup>; “Polis, görevini yaptığı sırada, karalılıkla ve kanunla zorunlu kılınmış veya müsaade edilmiş bir görevi yerine getirmek için makul olandan fazla bir kuvvet kullanmadan hareket etmek zorundadır.” şeklinde karar alınmıştır.

#### **5.4. Jandarma Görevlerinde Etik İlkelerin Uygulanması:**

##### **5.4.1. Jandarma ve Halk**

Atatürk’ün “**Jandarma; her zaman yurt, ulus ve Cumhuriyete aşk ve sadakatle bağlı, tevazu, fedakarlık ve feragat örneği bir kanun ordusudur.**”

ifadesinde önemi vurgulanan Jandarma, bu ağır sorumluluğu taşıyabilmek için halkla iç içe yaşamak , onunla düzeyli ve düzenli ilişkiler kurmak zorundadır.

Bu ilişkinin amacı ; güvenlik ve esenliği, kamu düzenini sağlayarak ülke genelinde devletin otoritesini gerçekleştirmek için halkın güven ve desteğini sağlayarak onunla işbirliği ve uyum içerisinde bulunmaktır.

#### **5.4.1.1. Halkın Güvenini Kazanma ve Sürdürme :**

Jandarma Mesleği bir güvenlik mesleği , Jandarma personeli de bir güvenlik görevlisidir. Bunun içindir ki öncelikle kendisinin güvenilir bir kişi olması ve halka güven vermesi gerekir. Jandarma; mesleğini, halkı korkutarak değil inandırıp ikna ederek icra etmelidir.<sup>114</sup> Etik ilkelere, temel nezaket kurallarına uyma, davranışlarındaki terbiye ve Jandarmanın şahsi bakımı ile kılık kıyafetine verdiği önem, güvenlik hizmetlerinin olumlu değerlendirilmesine yardımcı olur.

Jandarma, kişilerin, temel hak ve özgürlüklerini serbestçe kullanmasını sağlayarak, halkın başvuru ve şikayetlerini samimiyetle dinleyerek, dürüst ve açık davranarak, tutarlı davranışlar sergileyerek, zayıfı kuvvetliye karşı koruyarak, kanunları her vatandaşa eşit uygulayarak , yetki sınırını aşmayarak, özel hayatına dikkat ederek, yaptığı işin bir hizmet olduğunu unutmayarak, kişisel duygularını, ilişkilerini , kaygılarını, mesleğine karıştırmayarak, görevini kötüye kullanmayarak, cesur, adil, alçak gönüllü ve fedakarca davranarak halkın güvenini kazanır ve devam ettirir.

Jandarma , hem görevini en iyi şekilde yapmak , hem de vatandaş devlet ilişkisini sağlamlaştırmak için halkın güveninin kazanılması gerektiğinin bilincindedir. Bu kapsamda bir çok kampanya yürütülmektedir. Özürlü vatandaşlara iş imkanının yaratılması ve bir günlük askerlik uygulaması, sokak çocuklarını topluma kazandırma çalışmaları, ağaçlandırma ve çevre bilinci ile ilgili çalışmalar bunlara örnek olarak gösterilebilir.<sup>115</sup> Zor kış şartlarında, büyük fedakarlıklarla mide

---

<sup>113</sup> Avrupa Konseyi Tarafından Kabul Edilen Polis Hakkındaki Bildiri, 1979, Bölüm A, Deontoloji.

<sup>114</sup> Fındıklı, R.(1999) “**Polislik Mesleğinin Özellikleri ve Mesleki Kimlik Olgusu**”, Polis Bilimleri Dergisi cilt :2 sayı: 5-6 (1999-2000). Polis Akademisi Başkanlığı,Ankara.

<sup>115</sup> 01 Nisan 2003 Tarihli **Star** Gazetesi,10 Mayıs 2003 Tarihli Tercüman Gazetesi.

kanaması geçiren bir vatandaşı hastaneye yetiştirme çabası jandarmanın samimiyetini ortaya koymaktadır. Çeşitli yerlerde izci kampları düzenlemek , toplu sünnet düğünü ve nikah törenleri icra etmek jandarmanın halkla kaynaşmasına ve iletişimine katkıda bulunacaktır. Bütün bu faaliyetler bir defalığına ve lokal olarak icra edilmemeli ve süreklilik kazandırılmalıdır.<sup>116</sup>

Çağdaş Jandarma anlayışı; gelişen koşullara , çağın gereklerine uygun olarak Jandarmanın topluma daha fazla danışmanlık hizmeti vermesini gerektirmektedir. Bu açıdan halkın Jandarmaya her konuda ve her zaman ulaşabilmesini kolaylaştıracak kurumsallaşmanın sağlanması gerekmektedir. Kurumsal açıdan jandarma-halk ilişkilerinde önemli bir husus da halkın ihtiyaçları ve çağın gereklerine uygun organizasyonların işletilmesidir. Bu açıdan insan hakları ihlallerinin değerlendirildiği ve 24 saat hizmet veren Jandarma İnsan Hakları Değerlendirme Merkezi ve aynı mantıkla kurulan Çocuk Suçları Önleme Merkezi halkın her an jandarmaya ulaşmasını sağlayan kuruluşlardır.<sup>117</sup> Bu tür organizasyonlar uzman kuruluşların gözetiminde, olaylara daha profesyonel ve problem çözücü şekilde yaklaşılmasını sağlar.

#### **5.4.1.2. Halkın Gözünde Saygınlığın Korunması:**

Jandarma halkın gözünde saygınlığını; bakımlı bir fiziki görünüm ve kılık kıyafete sahip olarak, günlük hayatta kusursuz bir tutum sergileyerek, Jandarmayı ve faaliyetlerini halka tanıtarak, Jandarma hakkında, kamuoyunda yanlış, taraflı ve eksik bilgilerin oluşmasını engelleyerek, halkı ilgilendiren kanun ve yasaklar hakkında halka bilgi vererek, kurallar gereği yapmak zorunda olduğu faaliyetlerin gerekçelerini halka anlatıp anlayış birliği sağlayarak, halkın Jandarma ile ilişki kurmasını kolaylaştırarak, suçlu ve suçsuzu birbirinden ayırarak, vatandaşın sorunlarına çözüm getirerek, konuşmalarında argo kullanmaktan ve uygunsuz davranışlardan kaçınarak korur ve devam ettirir.

Kültürel yabancılaşmaların oluştuğu, toplum yapısının karmaşıklaştığı, suç çeşitlerinin ve sayısının arttığı günümüzde toplumsal yapı için en büyük güvenlik

---

<sup>116</sup> 22 Aralık 2002 Tarihli **Akşam** Gazetesi, 26 Nisan 2003 Tarihli Akşam Gazetesi.

<sup>117</sup> 17ve 27 Nisan 2003 Tarihli **Cumhuriyet** Gazetesi, www.jandarma.tsk.mil.tr.



hizmeti, karşılıklı güven ortamının yaratılmasıdır. Jandarmanın toplumsal sorumluluk anlayışı içerisinde; halkla iç içe olma, muhtaçlara yardımcı olma, halkın her kesimiyle iletişime girme, çevreye karşı duyarlı olma gibi düşünceler bulunmaktadır. Jandarma gerek önleyici kolluk, gerekse adli kolluk görevlerini yerine getirirken halkı rahatlatıcı davranışlarda bulunmalıdır.

Engelli vatandaşlarla ilgilenmek ve onlara askerlik hizmetini yapma olanağı tanımak gibi uygulamalar Jandarmanın halkın her kesimine hitap ettiğini gösterir ve halkın gözünde saygın bir yer almasını sağlar.<sup>118</sup>

Jandarma, toplumun hassas olduğu çevre kirliliği konularına yapacağı en önemli katkı çevreyi kirletenlerin engellenmesidir. Bu kapsamda yapılacak çalışmalar halka jandarmanın kendi sorunlarıyla ilgilendiğini gösterecek ve saygılığını artıracaktır.<sup>119</sup>

#### **5.4.1.3. Halka Her Zaman Göreve Hazır Olduğunun Gösterilmesi:**

Jandarma; şahıs ve mala karşı gelebilecek her türlü tehlikede, mesai içinde ve dışında görevli olsun olmasın her zaman müdahale ederek ve yardımda bulunarak, kendisine verilen görevleri yapacak güçte olduğuna iç ve dış kamuoyunu ikna etmeyi sağlayacak başarılı işler yaparak, kişileri her zaman dinleyerek, onların hizmetinde olduğunu belirtip, sorunlarına mümkün olduğu ölçüde çözüm bulmaya çalışarak her zaman göreve hazır olduğunu gösterir. Güvenlik hizmeti 24 saat devam eden ve herhangi bir nedenle (hava şartları vs.) aksatılmaması gereken bir hizmettir. Vatandaşın zaman ve mekan gözetmeksizin yanında olunacağına inandırılması gerekir.<sup>120</sup>

Görev yoğunluğu, halka yardım etmeyi olumsuz yönde etkileyebilir. Zaman ve imkan yetersizliği nedeniyle, bazen olaylara müdahale edilmeyebilir. Bu durumda, gecikmenin nedeni mutlaka vatandaşlara açıklanmalıdır.

---

<sup>118</sup> 10 Mayıs 2003 tarihli **Tercüman** Gazetesi, 21 Aralık 2002 Tarihli **Star** Gazetesi, 24 Şubat 2003 Tarihli **Posta** Gazetesi.

<sup>119</sup> 17 Şubat 2003 Tarihli **Star** Gazetesi.

#### **5.4.1.4. Halka Saygı Gösterme:**

Jandarma her durumda, halka karşı nazik saygılı ve kibar davranarak, tarafsız olarak ve özel yaşamdaki anlaşmazlıklarda herhangi bir tarafın yanında yer almayarak, her zaman tarafsız ve soğukkanlı olarak, her türlü saldırgan, kışkırtıcı veya küçümseyici davranış ve tutumlardan kaçınarak, halka saygı gösterdiğini sergilemelidir. Kendine ve davranışlarına hakim olmayı bilen jandarma ; ortamın heyecanını ve tansiyonunu düşürmeye yardımcı olacaktır. Halk; onun soğukkanlılığı, sakinliği ve sabrı karşısında daha duyarlı olacaktır. Özellikle toplum olaylarında soğukkanlılık önemlidir.

Toplumda oluşan koşullar, her vatandaşta olduğu gibi Jandarma'da da toplum hakkında bir fikir oluşmasına yol açar. Kişisel düşüncelerinde serbest olsalar da demokratik bir devletin memuru olma nitelikleri, Jandarmaların ülkenin kurum ve kuruluşlarına karşı tutum ve davranışlar sergilenmesini veya olaylara katılmasını engeller.

Görevi gereği, Jandarmalar halktan hediye teklifleri ile sık sık karşılaşabilirler . Bu hediyelerin çok azı karşılıksız verilir. Dürüstlük anlayışı, bunları nazikçe reddetmeyi ve devletin yapılan hizmetin karşılığını fazlasıyla verdiğini açıklamayı gerektirir.

#### **5.4.2. Jandarma ve Mağdurlar**

##### **Jandarma mağdura ;**

Onunla en çabuk şekilde istişare ederek , ona vakit ayırarak, çekinmeden ifade vermesini sağlayarak, ona güven vererek, aynı hataları bir daha yapmamasına çalışarak yardımcı olmalıdır. Jandarma , mağdurun toplum içindeki kariyerinden ve sahip olduğu mevkiden faydalanma yoluna gitmemelidir. Jandarma mağdurun güvenini sarsmamalı ve kesinlikle baskı yaparak bir takım bilgiler elde etme yoluna gitmemelidir.

---

<sup>120</sup> 22 Aralık 2002 Tarihli **Aksam** gazetesi , 6 Ocak 2003 Tarihli **Ortadoğu** Gazetesi.

### 5.4.3. Jandarma ve Suç Failleri:

“Herkes aksi ispat edilinceye kadar masumdur.” İlkesinden hareket eden Jandarma , bütün zanlılara insan onuruna yakışır muamele eder. Zanlıların yalnızca itiraflarına dayalı işlem yapılmaz. Suçun failinin de haklarını Jandarma koruyacaktır. Zanlılara suçunu itiraf etmesi için , asla kötü muamelede bulunulamaz.

Bazı durumlar karşısında Jandarma, duygularıyla hareket edebilmektedir. Bu da toplum içinde rahatsızlığa yol açmaktadır. Oysa ki jandarmadan tarafsız davranışlar beklenmektedir. Bir jandarmanın öç alma, sinirlenme gibi duygularla birini cezalandırması düşünülemez.

Terör olayları ve zaman zaman toplumsal tansiyonun yükselmesi ülkemizin gerçeğidir. Bu olayların önlenmesinde jandarma öncelikle görevini en iyi biçimde yaparak caydırıcılık sağlar. Suçluların yakalanması esnasında ise soğukkanlı ve objektif davranmak esastır. Çağdaş kolluk anlayışı suçluların yakalanması ile birlikte uzun vadede suçların önlenmesini de göz önünde bulundurur. Bu açıdan suça toplumsal bir sorun olarak yaklaşır ve gerek suçluların yakalanması gerekse gözaltı esnasında fena muamelelerde bulunmaz. Bu tür davranışlar uzun vadede suçluların suçundan dolayı vicdan azabı çekerek , hatalarını anlamalarını engeller. Bu tür davranışların basın kanalıyla tüm ülkeye hatta tüm dünyaya yansıtılması halkın gözünde adil jandarma imajını altüst edecektir.<sup>121</sup>

### 5.4.4. Jandarma ve Tanıklar:

Jandarma tanığa:

Uygun karşılama yapıp, nazik davranarak , psikolojik durumunu göz önünde tutup kişiye ona göre yaklaşarak, onu iyi şeyler yaptığını inandırarak, gizliliğe bağlı kalındığına inandırarak tanığın güvenini kazanabilir.

---

<sup>121</sup> 1-7 Ekim Tarihli **Radikal** Gazetesi, 5 Ekim Tarihli **Cumhuriyet** Gazetesi.

#### 5.4.5. Jandarma ve Güç Kullanımı:

Güvenlik güçleri, bir toplum gücü unsuru ve toplumda düzen ve huzurun garantörüdür. Bu amaç doğrultusunda, vatandaşın özgürlük ve haklarını kısıtlayabilecek güçlerle donatılmışlardır. Bununla birlikte Jandarma asla bir korku ve işkence kurumu değil , günlük hayatta hukuki bir işletme kurumudur. Demokratik bir devlette kanun, çeşitli kısıtlarla bu gücün kullanımını kısıtlamıştır. Otonom ve inisiyatif kullanımı, Jandarmanın kullandığı güç oranıyla görevinin sonucunu kıyaslamaya zorlamaktadır. Bu gücün gerekli haller dışı kullanımı sosyal özgürlüklere karşı işlenen bir suçtur.

Güvenlik hizmetlerinde aşırı güç kullanımı zulüm, aşırı yumuşaklık ve gevşeklik ise anarşi demektir. Demokratik jandarma anlayışı ile polis devleti anlayışı arasındaki fark burada yatmaktadır. Bu noktada altını çizmek gerekir ki , eğer bir kolluk faaliyeti gereksiz bir şekilde sosyal hak ve özgürlük kullanımını kısıtlıyorsa, bunun örtbas edilmesi veya takibinin ihmal edilmesi aynı derecede zararlı sonuçlar doğurur.

Bazı durumlarda kolluğun güç kullanımı , karşı tarafın saldırgan tepkisine neden olabilir. Bu durumlarda jandarmanın aynı tavırla karşılık vermesi olayın büyümesine neden olurken , soğukkanlı bir tavır , fiziki veya sözlü şiddetin önüne geçebilir. Bu açıdan güç, mecburiyet anlarında ve olayla ölçülü olarak kullanılmalıdır.

## SONUÇ

Anayasanın “Başlangıç” bölümünde “ Her Türk vatandaşı bu Anayasadaki temel hak ve hürriyetlerden eşitlik ve sosyal adalet gereklerince yararlanarak milli kültür, medeniyet ve hukuk düzeni içinde onurlu bir hayat sürdürme, maddi ve manevi varlığını bu yönde geliştirme hak ve yetkisine doğuştan sahip olduğu” ifadesi yer almaktadır. Jandarmanın Sosyal Sorumluluk anlayışının temelini; Polis vazife ve Salahiyeti Kanunu birinci maddesi; “Polis asayiş , amme, şahıs, tasarruf emniyetini ve mesken masuniyetini korur. Halkın ırz, can ve malını muhafaza ve ammenin istirahatını temin eder. Yardım isteyenlere, yardıma muhtaç olan çocuk, alil ve acizlere muavenet eder. Kanun ve nizamnamelerin kendisine verdiği vazifeleri yapar” oluşturmaktadır. Bu maddeler dikkate alınarak oluşturulan halkla ilişkiler stratejilerinde, toplumun beklentilerini, daha fazla dikkate alacak tedbirlerin geliştirilmesi düşüncesi vardır. Halkla jandarma arasındaki mesafeyi artıracak somut veya soyut engellerin ortadan kaldırılacağı bir ortam mutlaka yaratılmalıdır. Bütün bunlar, güvenliğin sağlanmasıyla birlikte huzurun da oluşturabilmesi için zorunludur. Temelinde korku ve mecburiyetlerin olduğu bir güvenlik ortamı daha büyük potansiyel güvensizliklerin habercisi olacaktır.

Kitle iletişim araçlarının yaygınlaşması; ülkenin bir yerinde meydana gelen bir olayın, çok kısa bir sürede dört bir yanda duyulmasını sağlamıştır. Jandarma personelinin yapacağı bir usulsüzlük kısa zamanda tüm toplum tarafından öğrenilmekte halkın güveni zedelenmektedir. Halkın jandarmaya güvenini ve olumlu iletişimi hedefleyen halkla ilişkiler çalışmaları bu tür olaylardan olumsuz etkilenmektedir.

Jandarma ile ilgili olarak çıkan haberler, jandarmayı ilgilendiren bir çok konunun basında dikkatle incelendiğini ve halka yansıtıldığını göstermektedir. Bu haberlerin bir kısmı jandarma faaliyetlerini destekleyici mahiyette olumlu, bir kısmı tarafsız , bir kısmı jandarma personelinin hata ve usulsüzlüklerinin objektif şekilde aktarımı, ve bir kısmı ise jandarma ile ilgili olayların olumsuz yorumlanması şeklindedir. Olumlu haberle halkın gözünde jandarma imajını olumlu etkilemekte ve halkla ilişkiler zeminine olumlu katkıda bulunmaktadır. Olumsuz haberler ise halkın jandarmaya bakış açısını ve güvenini zedelemekte ve halkla ilişkiler faaliyetleri için

olumsuz ortam yaratmaktadır. Çalışmamızda olumsuz haberlerin kaynağı olan etik davranış eksiklikleri ortaya konulmuş ve jandarmanın görev ve yetkileri göz önüne alınarak etik davranış öngörülerinde bulunulmuştur.

Çalışmamızda ayrıca, özel ve kamu kuruluşlarının, kar veya hizmet amaçlı faaliyetlerinde sosyal sorumluluklarının bilicinde olması gerekliliği ortaya konulmuştur. Kurum personelinin etik davranış normlarına uyması, sosyal sorumluluk anlayışının gereği ve sonucudur. Jandarma bu anlayış paralelinde, personelin uyacağı etik kodlar oluşturmuştur. Bu kodlara uygun davranışlar halkın gözünde jandarmayı güvenilir bir kurum haline getirecektir.

Ahlaki yozlaşmanın yaygınlığı, toplumla iç içe yaşayan jandarmanın bu yozlaşmanın dışında kalmasını zorlaştırmaktadır. Jandarmaya kanunların verdiği geniş yetkiler de göz önüne alındığında, ahlaki değerlerin yokluğu, suiistimallerin artmasını kaçınılmaz kılacaktır. Bu açıdan jandarma personelinin görev esnasında uyacağı etik kodlar oluşturulmuş ve kanun tasarısı olarak İçişleri Bakanlığına sunulmuştur.

Jandarma personelinin, görevini yerine getirirken yaptığı uygulamalar hem “yasal sınırlar” içerisinde hem de “etik ilkeler” çerçevesinde olmalıdır. Her iki alanın gereklerini karşılayacak şekilde ortaya konulacak olan güvenlik hizmeti kamu vicdanında kabul görecektir ve demokratik anlamda güvenlik uygulamalarını meşrulaştıracaktır.

Jandarmanın halkla iletişimin sağlıklı olabilmesi için, halk üzerinde etkisi büyük olan sivil toplum örgütleri ve medya mensuplarıyla iyi ilişkiler içerisinde olması gereklidir. Bu kurumlarla ilişkilerde esnek davranılmalı, geniş halk kitlelerine aynı anda ulaşmanın bu kurumlar aracılığıyla olabileceği dikkate alınmalıdır.

## KAYNAKLAR

ACAR A. Gökhan, “**Etik Değerlerin Kurumsallaşması Üzerine Bir Araştırma**”, (İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul), 2000.

ALDEMİR M. Ceyhan, Ataol Alpay, Pudak Gönül, “**Personel Yönetimi**”, Barış Yayınları, 1996.

ASNA Alaeddin, “**Halkla İlişkiler (P.R), Dünden Bugüne Bir Sanat Meslek Öyküsü**”, İstanbul, 1998.

Avrupa Konseyi Tarafından Kabul Edilen Polis Hakkındaki Bildiri, 1979, Bölüm A, Deontoloji.

AYDIN E., “**Polislik Mesleği ve Etik**”, Emniyet Gn. Md.lüğü Eğt. D. Bşk.lığı Eğt. Serisi-2, Ankara.

BAHAR, H.İ. “**Poliste Demokrasi ve İnsan Hakları**”, Türk Demokrasi Vakfı Yayınları, Ankara, 1998.

**Basında yayınlanan Jandarma ile ilgili haberler.**(Hürriyet, Milliyet, Cumhuriyet, Radikal, Sabah, Star, Vakit, Star, Ortadoğu, Evrensel, Takvim, Posta, Akşam, Tercüman, Gözcü, Vatan Gazeteleri).

BAYRAK Sabahat, “**İş Ahlakı ve Sosyal Sorumluluk**”, Beta Yayınları, İstanbul, 2001.

BAYSAL A.Can, TEKARSLAN Erdal, “**Davranış Bilimleri I-II**”, İstanbul Üni. İşletme Fak. Yayın No. 191, İstanbul, 1987.

BİLGİN Kamil Ufuk, “**Kamu Yönetiminde Etik İçerikli Bir Yönetim Modeli**”, 21. Yüzyılda Nasıl Bir Kamu Yönetimi Sempozyumu, TODAİE, Ankara, 1997.

BLOIS Keith J.,”**Trust in Business-to-Business Relationships: An Evaluation of Its Status**” Journal of Management Studies, Vol. 36, No.2, March 1999.

BLACK Sam, “**Practical Public Relations**”, Londra , Pitman,1976.

BOSTANCI Gülderen, “**Kamu Kuruluşlarında Halka İlişkilerin Rolü ve Önemi**”,(Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,Yüksek Lisans Tezi, Sivas),1998.

B. Larousse, 1986, 10. Cilt, s.6269.

ÇAMDERELİ Mete, “**Ana Çizgileriyle Halkla İlişkiler**”, Konya, 2000.

ÇELEN Orhan, **TSK İç Hizmet Kanun ve Yönetmeliği**, Ankara, 1999.

**Değerler, İlkeler ve Liderlik**, Kara Harp Okulu Matbaası, Ankara,1994.

DİNÇER Ömer, “**Stratejik Yönetim ve İşletme Politikaları**”, Beta Yayınları, İstanbul, 1998.

DRUCKER Peter, “**The New Meaning Of Corporate Social Responsibility**”, Winter, 1984

ERDOĞAN İrfan, **Araştırma Dizaynı ve İstatistiki Yöntemler**, Ankara, 1998.



ERGİL Doğu, “**Devlet Yapısı ve İşlevleri** “, Türk İdare Dergisi, Ankara,1988, s. 94.

ERGÜN Turgay, POLATLIOğLU Aykut, “**Kamu Yönetimine Giriş**”, Ankara, 1992.

ESİN Murat, **İşletmelerde Sosyal Sorumluluk ve İş Ahlakı**, (İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul),1996.

FINDIKLI R.(1999), “**Polislik Mesleğinin Özellikleri ve Mesleki Kimlik Olgusu**” , Polis Bilimleri Dergisi cilt:2 sayı: 5-6, (1999-2000), Polis Akademisi Başkanlığı, Ankara.

FROMM Erich, “**Erdem ve Mutluluk**”, Çev: Ayda Yörükhan, İş Bankası Kültür Yay., Ankara, 1994.

Genel Kurmay Başkanlığı Prensip Emri, “**Yönetim ve Liderlik**”, 1999, Ankara.

GÖKBUNAR Ramazan, “**Sosyal Refah Devleti Ve Değişim**”, İktisadi ve İdari bilimler, 1998.

GÜN Funda, **İşletmelerin Sosyal Sorumluluğu ve Halkla İlişkiler**”, (Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul),1994.

HAYNES Felicity, “**Eğitimde Etik**”, Çev. Semra Kunt AKBAŞ, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 2002.

HEPER Metin, “**Türk Kamu Bürokrasisinde Gelenekçilik ve Modernleşme**”, İstanbul,1977.

[http// İPRA.org](http://İPRA.org), **Atina Kodu**.

İNCEOĞLU Metin , “**Tutum-Algı- İletişim**”, İmaj Yayınları , Ankara, 2000.

1789 tarihli **Fransız İnsan ve Yurttaş Hakları Beyannamesi**.

İZVEREN Adil, “**Toplumsal Törebilim**”, Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayını No :130, Ankara, 1980.

JACQUIE L’Etang-Magda Pieczka “**Halkla İlişkilerde Eleştirel Yaklaşımlar**”, Ankara, 2002.

Jandarma Genel Komutanlığı **İntranet Sitesi**.

**Jandarmanın Halkla ilişkileri**, J. Okullar K.lığı Öğrt. Bşk.lığı Yayınları, Ankara, 2001.

**Jandarma Etiği** , J. Okullar K.lığı Öğrt. Bşk.lığı Yayınları, Ankara, 2001.

2803 Sayılı **Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Kanunu ve Yönetmeliği** , 03.11.1983 tarih ve 83/7362 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı .

**Jandarma Dergisi**, (Aralık 2000, sayı:92). Jandarma Genel Komutanlığı Eğitim ve Okullar Daire Başkanlığı Yayını, Ankara.

211 Sayılı **Türk Silahlı Kuvvetleri İç Hizmet Kanun ve Yönetmeliği**.

Metin Kazancı, “**Halkla İlişkiler Açısından Yönetim ve Yönetilenler**”, Ankara, 1982.

KAZANCI Metin, “**Kamuda ve Özel Kesimde Halkla İlişkiler**”, Turhan Kitapevi, Ankara, 2002.

KOÇEL Tamer “**İşletme Yöneticiliği**”, İÜİF Yayınları,132, İstanbul ,1992.

KOLASA Blair J. “**İşletmeler için Davranış Bilimlerine Giriş**”, Çev., Kemal Tosun başkanlığında Fulya Aykar, Tomris Somay v.d., İ.Ü. İşletme Fak., İşletme İktisadi Enstitüsü Yayını No. 42., Fatih Yayınevi Matbaası, İstanbul, 1979.

KORSGAARD M. Andrey “**Building Commitment, Attachment and Trust in Strategic Decision Making Teams: The Role of Procedural, Justice** Academy of Management Journal, 1995, vol:38, No.1.

KUÇURADI İonna, “**Uludağ Konuşmaları: Özgürlük, Ahlak, Kültür Kavramları**”, Ankara,1998, Türkiye Felsefe Kurumu, Türk Felsefe Dizisi:1.

MARTSON John, “**The Nature of Public Relations**”, New York, Mc Graw Hill Co. 1963.

MCNAMARA Carter , “ **Complete Guide To Ethics Management**” , [http:// www. mapnp.org/library/ethics/ethxgde.htm](http://www.mapnp.org/library/ethics/ethxgde.htm).

METİN Hasan, “**Halkla İlişkilerde Etik Performans**”, (Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara),1996 .

OSKAY Ünsal, “**İletişimin ABC’si**”, İstanbul , 2001.

ÖZMEN F., “ **Demokratik Toplumlarda Suçu Önleme Yaklaşımları: Toplum Yönelimli Polislik**”, 21. yy’da Polisin Eğitimi Sempozyumu Bildirileri, EGM Eğitim Daire Başkanlığı Eğitim Serisi-22, Ankara, 2001

PEHLİVAN İnayet, “**Yönetmel, Mesleki ve Örgütsel Etik**”, Pegem Yayınları, Ankara, 1998.

PIEPPER Annemarie, “**Etığe Giriş**”, Ayrıntı Yayınları, İstanbul,1999.

2550 Sayılı **Polis Vazife ve Selahiyet Kanunu ve Tüzüğü**, Alkım Yayınevi, Ankara, 1996.

RİCHARD L. Daft, “**Management**”, Second Edition, The Rryden Press, Chicago, 1992.

ROGENE A., “**Business Environment and Public Policy**”, 2nd. Ed., Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1986.

SHONE R., Premaux, Judith R. Gordon ve diğ., “**Management and Organizational Behavior**”, Richard D. Irwin Inc., Homewood Illinois ,1991.

ŞEN M. Lütfi, “**Kamu Yönetiminde Yozlaşmanın Önlenmesinde Yönetimsel Etik Yaklaşımı**”, (Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir), 1998.

ŞİMŞEK Şerif, “**Yönetim ve Organizasyon**”, Günay Ofset Yay., Konya, 2001.

TEPE Harun, “**Etik ve Meslek Etikleri**”, T. Felsefe Kurumu Yayınları, Ankara, 2000.

TOLAN Barlas, “**Çağdaş Toplumun Bunalımı: Anomi ve Yabancılaşma**”, ATA Toplum Bilimleri Araştırma Enstitüsü Yay. No:1, Ankara, 1980.

TORTOP Nuri , “**Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler**”, İlksan Matbaası, 1986.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Alfa Yayınları, İstanbul, 2002.

**Türk Silahlı Kuvvetleri Personelinin Sahip Olması ve Uyması Gereken Ahlaki ve Manevi Değerler**, KKK Yayını, Ankara, 2000.

UYSAL Birkan, “**Halkla İlişkiler; Bir Değerlendirme**”, Amme İdaresi Dergisi, Cilt, 16, Sayı 3, Eylül 1983.

UYARGİL Cavide, “**İşletme Motivasyon**”, **Yönetim Beşeri İlişkiler ve Yönetici Davranışları**, Gebze, 8-10 Ekim 1991.

UZER Turgut, “**Değerlerle Yönetim**”, Rota Yayınları, 1999.

ÜZÜN Cengiz, “**Stratejik Yönetim ve Halkla İlişkiler**”, Dokuz Eylül Yayınları, İzmir, 2000.

[www.jandarma.tsk.mil.tr](http://www.jandarma.tsk.mil.tr).

**Yasaların Uygulanmasından Sorumlu olanlar için Davranış Kuralları**, 341/169 sayılı BM Genel Kurul Kararı, 1979.

## **EK-1**

# **TÜRK SİLAHLI KUVVETLERİ ETİK İLKELERİ<sup>122</sup>**

- a. Atatürk İlke ve İnkıplalarına Gönülden Bağlılık
- b. Cumhuriyete, Yurda ve Millete Karşı Sevgi ve Bağlılık
- c. İtaat
- d. Azim ve Dayanıklılık
- e. Cesaret ve Şecaat
- f. Canını Esirgememek (Fedakarlık)
- g. Harbe Hazırlık
- h. İyi Geçinmek
- i. İyi Ahlak Sahibi Olmak
- j. Sır Saklamak
- k. Emel ve Fikir Birliği
- l. Yardımlaşma
- m. Tavır ve Hareket
- n. İntizamlı Olmak
- o. Diğer Ülke Askerleri ile İyi Geçinmek
- p. Meslek Sevgisi
- q. Vazife Bilinci
- r. Dürüstlük
- s. Yeterlilik
- t. Şeref

## EK-2

### JANDARMA ETİK İLKELERİ:<sup>123</sup>

#### (1) Genel İlkeler:

##### (a) Demokrasiye, Cumhuriyete, Yurduna ve Milletine Bağlılık İlkesi:

Madde-1: Kolluk, demokratik ilkelere, Anayasa ve yasalarda belirtilen Cumhuriyet kurumlarına Atatürk ilke ve inkılaplarına son derece saygılı ve bağlıdır. Kalbi yurt ve millet sevgisiyle doludur; gerektiğinde bu uğurda hayatını feda etmekten çekinmez.

##### (b) Bireysellik İlkesi:

Madde-2: Kolluk, devletin huzur ve mutluluğunu bireylerin huzur ve mutluluğunda görür ve hizmetlerin sunumunda vatandaşların memnuniyetini esas alır.

##### (c) İnsancılık İlkesi:

Madde-3: Kolluk insancıldır; kalbi insan sevgisi ile doludur. Faaliyetlerine muhatap olanlara düşman gibi gözükmekten özenle kaçınır.

##### (ç) Meşruluk İlkesi:

Madde-4: Kamu düzeninin korunması için alınacak kolluk önlemleri, tehlikenin gerektirdiğinden daha ağır ve sert olamaz.

##### (d) Yasallık İlkesi:

---

<sup>122</sup> Genel Kurmay Başkanlığı Prensip Emri, “**Yönetim ve Liderlik**”, 1999, Ankara.

<sup>123</sup> Jandarma Etiği Kitabı, Jandarma Okullar Komutanlığı Yayınları, 2001, Ankara,

Madde-5: Kolluk, hizmetlerinin doğası gereği, öncelikle kendisi her konuda yasalara uyarak topluma örnek olur. Ne olursa olsun kanuni kısıtlamalara bağlı kalır. “Eğer kanun onurlandırılacaksa, önce onu uygulayanlar tarafından onurlandırılmalıdır“ şeklinde ifade edilen bir anlayışa sahiptir.

Madde-6: Kolluk, hukukun öngördüğü sebepler ve usuller dışında kişi hürriyetinin kısıtlanması sonucunu doğuran bir müeyyide uygulamaz.

**(e) Kanun Önünde Eşitlik İlkesi:**

Madde-7: Kolluk, görevlerini yerine getirirken vatandaşlar arasında dil, din, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, mezhep, köken, servet, doğum ya da başka her durum temeline dayalı hiçbir yasa dışı ayırım gözetmeksizin herkese eşit şekilde davranır.

**(f) Adil Davranış İlkesi:**

Madde-8: Kolluk, görevlerini yerine getirirken, her türlü baskı, duygu, düşünce, siyasi görüş, önyargı, kayırma ve husumetten uzak olarak yasaların kolluğa tanıdığı sınırlar içerisinde, temel hak ve özgürlüklere saygı, hukukun üstünlüğü, adil, tarafsız ve tutarlı davranış ilkelerini esas alır.

**(g) Suçsuzluk Karinesi İlkesi:**

Madde-9: Kolluk, görevlerini yerine getirirken, “suçluluğu hükmen sabit oluncaya kadar, kimse suçlu sayılamaz “ ilkesini esas alır.

**(ğ) Sır Saklama İlkesi:**

Madde-10: Kolluk, görevini yerine getirirken, kişiler ve kurumlar hakkında elde ettiği özel ve gizli bilgileri ve muhbirlerin kimliğini yasaların belirttiği



durumlar dışında saklı tutmak, kendi dahi kullanmamak zorundadır. Gizli nitelik taşıyan bilgiler, güvenli bir şekilde işlenir (işleme tabi tutulur).

**(h) Sorumluluk Anlayışı İlkesi:**

Madde-11: Kolluk, görevini hukuka uygun olarak, topluma hizmet anlayışı içinde, herkesi yasa dışı faaliyetlere karşı koruyarak yerine getirir ve bunu yaparken de görevi ile ilgili olarak yüksek bir mesleki sorumluluk duygusu içerisinde hareket eder. Mesleki bilgi ve becerisini çağın ve mesleğinin gereklerine uygun olarak sürekli geliştirir.

Mesleğinin gerektirdiği fikri ve bedeni yeterliliği muhafaza etmek için sürekli çalışır.

**(ı) Şahsi Sorumluluk İlkesi:**

Madde-12: Kolluk, görevlerini yerine getirirken, kanuna aykırı ve suç teşkil eden davranışlarından dolayı kişisel olarak sorumludur. Kolluk görevlilerinin kusurlarından dolayı ödenen tazminatı Devletin ilgili kolluk görevlisine rücu hakkı vardır.

**(i) Evrensel Değerlere Uyuma İlkesi:**

Madde-13: Kolluk, görevini yerine getirirken, Anayasa, yasalar ve uluslar arası sözleşmelerde yer alan ilke ve kuralları ihlal etmemek koşuluyla, uluslar arası ve bölgesel bildiri ve kararlardaki kolluk ile ilgili mesleki davranış kurallarını ve örgütünün yerleşik mesleki teamüllerini dikkate alarak evrensel değerlere göre hareket eder.

## (2) Özel Durumlara Yönelik Kurallar:

### (a) Görev :

Madde-14: Kolluk, bütün yurttta temel hak ve özgürlüklerin garanti altına alınmasından; Cumhuriyetin temel niteliklerinin savunulmasından; emniyet ve asayiş ile kamu düzeninin devam ettirilmesinden; kişi, mal ve tasarruf emniyetinin korunmasından sorumludur.

Madde-15: Kolluk hizmetleri **halka dönük bir yönetim anlayışıyla** ve suçla sebep olan sosyal problemleri çözmek için yapılır. Bu amaçla kolluk teşkilat yapıları da fonksiyonel, etkin ve esnek olur.

Madde-16: Kolluk hizmetleri, sorun merkezli, uzlaşmacı (demokratik), toplum destekli ve proaktif (önleyici) olacak şekilde düzenlenir; ihtisaslaşmaya (teknokratik kolluğa) ve şeffaflaşmaya (açıklığa) önem verilir.

Madde-17: Kolluk hizmetlerindeki idari usul ve işlemlerde sadelik ve sürat esas alınır.

Madde-18: Kolluk hizmetleri, **her yerden ve her zaman kolaylıkla erişilebilir** olacak şekilde düzenlenir.

Madde-19: Kolluk, olaylara süratle müdahale etmek, mevcut araç-gereç, silah ve malzemeyi yerinde, zamanında ve etkin bir biçimde kullanmak, bilimsel ve teknolojik gelişmelerden istifade etmek, görevde çağdaş yaklaşımlar ve yöntemlerle çalışmak zorundadır.

Madde-20: Kolluk, yargı kararlarını da zamanında yerine getirir ve sıkı bir şekilde takip eder.

Madde-21: Kolluk, hem devlete hem de **topluma karşı sorumluluk taşıdığına ve vatandaşların bilgi edinme hakkı olduğuna inanarak** bütün eylem ve işlemlerinin hesabını verebilecek şekilde kayıtlarına açık, tam, doğru ve özenli bir halde tutar ve mevzuatta belirtilen süre kadar gizliliğini ve emniyetini sağlayarak muhafaza eder.

Madde-22: Kolluk görevlileri, her davranışlarında mesleklerinin onurunu koruyacak tarzda makul ve mantıklı bir hareket tarzı seçer.

Madde-23: Kolluk görevlileri, üniformalarını ve rozetlerini **halkın onlara duyduğu güvenin bir işareti olarak** taşır ve daima kendine yakışır bir şekilde (temiz) tutar.

Madde-24: Kolluk görevlilerinin özü ve sözü bir ve doğrudur; sözleri ile davranışları arasında uyum ve tutarlılık vardır; **dürüst olmayı** şiar edinmişlerdir.

Madde-25: Kolluk görevlileri, **nazik, gülyüzlü, alçakgönüllü, hoşgörülü ve yardımseverdir**; yolda hastalanan, kaza geçiren veya doğurmak üzere olanlara, yolda kalan ve barınacak yer bulmaktan aciz olanlara, terk edilen çocuk ve acizlere, yolda adres sorunlara, kısaca zorda kalan herkese yardım eder.

Madde-26: Kolluk görevlileri, kanunların rehberliğinde, akıllarının hakimliğinde ve vicdanlarının şahitliğinde, kendi rahatlarından çok **halkın iyiliğini ve rahatını düşünerek** fedakarca görev yapar.

Madde-27: Kolluk görevlileri, görev yaparken karşılaştıkları her türlü zorluk ve yokluklara katlanarak ve yılgınlık göstermeyerek sessizce (durumundan şikayet etmeden) ve düzenli olarak vazifeye devam eder ve hizmeti istenildiği gibi tamamlar; azimli ve dayanıklıdırlar.

Madde-28: Kolluk görevlileri, tehlikeli durumlarda, kişisel güvenlik tedbirlerini aldıktan sonra cesaretle; küçümseyici veya tahrik eden davranışlarla

karşılaştıklarında sükunetle hareket eder, **soğukkanlılığını ve sabrını korur**, kendisi asla bir kışkırtıcı olmaz.

Madde-29: Kolluk görevlileri, görevi noksansız yapabilmek için düzenli ve tertipli olur, zamana riayet eder ve vazife bilinci ile hareket eder.

Madde-30: Kolluk görevlileri, mesleklerini bir geçim kaygısı olarak görmeden benimser ve sever; mesleklerinin amaç ve hedefleri ile mesleki değerleri kavrayarak mesleğinde ilerlemek için çalışır ve meslek sevgisini diğer meslek mensuplarına da aşılamaaya gayret gösterir.

Madde-31: Kolluktan hizmet amacı ve personel kullanma ilkeleri ile bağdaşmayan paralı organizasyonlarda emniyet tedbirleri alınması, tebligat işlerini yapması ve benzeri istemler yapılamaz.

#### **(b) Hiyerarşik Sorumluluk ve İtaat:**

Madde-32: Kolluk, sivil otoritenin emri ve gözetimi altında olmak şartıyla görevlerini hiyerarşik bir yapı içerisinde birbirine bağlı amirler ve makamlar aracılığıyla yerine getirir.

Madde-33: Kolluk hizmetleri esnasında sorumlular kolaylıkla tespit edilebilir tarzda emir-komuta zinciri içerisinde teşkilatlanırlar ve görev ifa edilir. Bir kolluk görevlisinin ve onun hatasından ya da faaliyetinden en son sorumlu olacak amirin belirlenme imkanı olmalıdır.

Madde-34: Kolluk hizmetlerinde, görev-yetki-sorumluluk dengesi iyi bir şekilde tesis edilerek ve prosedürler belirlenerek; kolluk görevlilerine vazifelerini başarabilecek kadar inisiyatif ve taktir yetkisi verilir.

Madde-35: Kolluk amirleri, emirlerini yazılı ve sözlü olarak verebilir. Ancak açıklanması gereken hususlarda kural olarak astın tereddüdünü ortadan kaldıracak şekilde yazılı, bunun mümkün olmaması halinde sözlü olarak verir.

Madde-36: Kolluk amirleri, emirlerini kural olarak hiyerarşik yapı içerisinde birbirine bağımlı amirler kanalıyla silsile ile verir. Acele ve zaruri hallerde bu sıraya uyulmazsa atlanan amirlere en kısa zamanda bilgi verilir. Ayrıca daha üst amirden doğrudan emir alan ast da ilk derece amirini bilgilendirmekle yükümlüdür.

Madde-37: Kolluk görevlisi, hukuka uygun emirleri yerine getirmekle; hukuka aykırı emirleri (askeri hizmetlerin yürütülmesi ve acele hallerde kamu düzeni ve kamu güvenliğinin korunması özel durumları saklı olmak üzere) yazılı olarak verilirse yerine getirmekle beraber durumu ilgili makamlara bildirmekle yükümlüdür. Konusu açıkça suç teşkil eden emirler yerine getirilmez. Böyle bir emri yerine getiren kolluk görevlisi de emri verenle birlikte sorumlu olur.

#### **(c) Tehlikede Olanlara Yardım:**

Madde-38: Kolluk, yetkili olmasa (kendi sorumluluk bölgesi dışında karşılaşsa) dahi kendi inisiyatifi ile doğal afet, saldırı ve benzeri **tehlike içerisinde bulunan kişilere yardım etmek**, kişileri ve malları saldırılara karşı korumakla görevlidir.

#### **(ç) İnsan Haklarına Saygı:**

Madde-39: Kolluk, insan kişiliğinin özünü oluşturan insanlık onurunu daima korur ve yasal güvenceleri zedelemekten kaçınmaya çalışır.

Madde-40: Kolluk, her ne şekilde olursa olsun, **insanlara kötü muamele, insanlık dışı ve aşağılayıcı davranış ve işkence uygulayamaz**, saldırgan dil kullanamaz, tacizde bulunamaz, bu tür eylemleri teşvik edemez ve hoş göremez.

#### **(d) Soruşturma Esasları:**

Madde-41: Kolluk, suçların işlendiği yerleri dikkatle, her türlü çağdaş teknik imkanları kullanarak inceler, delilleri özenle toplar ve korunmasını (saklanmasını) sağlar.

Madde-42: Kolluk, hazırlık soruşturması aşamasında gerekiyorsa tercüme hizmeti sağlar ve soruşturmayı yetkili personel eliyle, hızlı, kapsamlı, dikkatli ve tarafsız bir şekilde yapar.

Madde-43: Kolluk, yaptığı soruşturmalarda kadınlar, çocuklar, gençler, yaşlılar, hastalar, özürlüler ve başka türlü yardıma muhtaç olanların ihtiyaçlarını ve sığınmacılar (mülteciler) ile uyruk olmayanların (yabancı uyrukluları ve vatansızların) uluslar arası hukuktan doğan haklarını göz önüne almak zorundadır.

#### **(e) Mağdurlara Karşı Görevler:**

Madde-44: Kolluk, her hangi bir suçtan mağdur olan herkese ayırım yapmaksızın **gerekli bilgiyi, yardımı, sevecenliği, saygıyı, desteği sağlar** ve mağdurlar ile tanıklar açısından tehdit ve risk içeren durumlarda onların özel yaşam ve güvenliklerinin korunmasını temin eder.

#### **(f) Yakalanan ve Gözaltına Alınanlara Karşı Görevler:**

Madde-45: Kolluk, herhangi bir nedenle yakaladığı veya gözaltına aldığı şahıslara yasalarla tanınan sanık haklarını bildirmek, bu hakları vermek ve yasalarla tanınan sanık haklarına uygun davrandığını belgelemek zorundadır. Bu şahısların yabancı olmaları halinde kendilerine gerekli tercüme imkanını sağlamakla yükümlüdür.

Madde-46: Kolluk, gözaltında tuttuğu kişileri insancıl koşullarda ve belirlenmiş uluslar arası standartlara uygun ve sıhhi yerlerde muhafaza etmek, gereksinim duydukları yiyecek, su ve giyecekleri sağlamak, beden eğitimi yapabilmelerine ve yanlarında kişisel hijyen için gerekli olan tuvalet malzemelerini bulundurabilmelerine imkan vermek zorundadır.

Madde-47: Kolluk, gözaltında tuttuğu kişilerin sağlık sorunu ortaya çıkması halinde bu kişileri yetkili tabibe muayene ettirmekle, bu mümkün olmazsa gerekli sağlık önlemlerini almakla yükümlüdür.

Madde-48: Kolluk, gözaltında tuttuğu kişilerin dinsel ve ahlaksal inançları ve ruhsal ve bedensel bütünlüklerine saygı gösterir. Bu kişilere karşı kolluk görevlilerinin cinsel tacizde bulunması durumları ile her türlü kötü muameleleri kesinlikle affedilemez.

Madde-49: Kolluk, **yakaladığı ve gözaltına aldığı kişileri topluma suçlu olarak tanıtamaz, basın önüne çıkartamaz, teşhir edemez, demeç vermelerine, görüntülerinin alınmasına müsaade edemez.** Operasyon ve yer gösterme gibi soruşturmalara ilişkin işlemleri basın önünde veya iştiraki ile yapamaz.

Madde-50: Gözaltı birimleri, işlem ve kayıtları, sıralı mesleki amirler, mülki amirler ve Cumhuriyet savcıları tarafından mutad olarak kontrol edilir.

**(g) Zor ve Silah Kullanılması:**

Madde-51: Kolluk, **cezalandırma yetki ve görevinin olmadığını bilincindedir.**

Madde-52: Gücün farklılaştırılmış kullanımına olanak veren bir araçlar yelpazesinin (çeşitli araçların) kolluk görevlilerinin kullanımında olması ve bu araçların eğitimlerinin alınmış olması mutlaka sağlanır.

Madde-53: Kolluk görevlilerine, silahlarını kullanacakları durumlar ve tarzlar hakkında açık ve kesin talimat verilir.

Madde-54: Kolluk, zora ve silaha başvurmadan önce mümkün olduğu kadar şiddet içermeyen araçları kullanır. Sadece başka araçların etkisiz kalması veya

hedeflenen sonucun gerçekleşme ümidinin bulunmaması halinde (gereklilik durumunda) zor veya silah kullanabilir.

Madde-55: Kolluk, suçun ciddiliğiyle ve gerçekleştirilmek istenen meşru amaçla orantılı ve ölçülü zor kullanabilir.

Madde-56: Kolluk, kanunla gösterilen istisnalar hariç olmak üzere, ateşli silahlarını, yalnızca meşru savunma için ya da çok yakın ölüm ya da ağır yaralanma tehdidine karşı üçüncü kişileri savunmak için ya da insan yaşamını ciddi biçimde tehlikeye sokan özellikle ağır bir (yasaya) karşı gelişi önlemek için ya da böyle bir tehlike taşıyan ve alınan başkaca zorlayıcı tedbirlere direnen bir kişinin yakalanması için ya da onun kaçmasını önlemek için ve tüm bu durumlarda eğer daha hafif önlemler yetersiz kalırsa belirlenen usule göre tedrici şekilde (önce havaya, yere, vücudun öldürmeyecek bölümleri gibi) derecesini artırarak kullanabilir.

Madde-57: Kolluk, her halükarda sadece kendisini veya bir insanın yaşamını korumak için kaçınılmaz olduğu zaman öldürmeye yönelik güç ve silah kullanabilir.

Madde-58: **Kolluk, insana ve eşyaya en az zarar verecek şekilde hareket eder, insan yaşamına saygı duyar ve korur.**

Madde-59: Kolluk, yetkilerini kullanırken yaralanan ve zarara maruz kalan kişilere mümkün olan en kısa sürede tıbbi yardım ve destek verilmesini sağlar. Bu kişilerin akrabalarına ve istediği kişilere en kısa sürede haber verir.

Madde-60: Kolluk, yetkilerini kullanırken ölen, yaralanan veya malı hasara uğrayan üçüncü kişilerin zararlarını Devletin karşılamasını takip eder.

Madde-61: Kolluk görevlileri, zor ve silah kullanmak zorunda kaldıklarında durumu üstlerine rapor etmek zorundadırlar. Bu durumda istekte bulunulduğu veya gerekli olduğu zaman bir soruşturma mutlaka yapılır. Ölüm, ciddi yaralanma veya



başka vahim bir olayın meydana gelmesi halinde, yargısal denetimle görevli yetkili makamlara da hemen ayrıntılı bir rapor verilir.

**(ğ) Diğer Kolluk Yetkilerinin Kullanılması:**

Madde-62: Kolluk, yasal gerekçeler oluşmadıkça vatandaşın haberleşmesine, konut dokunulmazlığına, aile ve özel hayatına müdahale etmez. Yasalara uygun yapılan müdahalelerde hiçbir zaman yetki sınırlarını aşmaz.

Madde-63: Kolluk, kişilere ait bilgileri toplarken, kaydederken ve kullanırken ancak yasal ve meşru amaçların gerçekleştirilmesini sağlayacak kadar işlem ve eylemde bulunur.

Madde-64: Kolluk, vatandaşların temel hak ve özgürlüklerini kısıtlayıcı yetkilerini kullanırken yasalar çerçevesinde hareket eder.

**(h) Halkla İlişkiler:**

Madde-65: Kolluk görevlileri, **kendileri de içinde yaşadıkları toplumun bir parçası olduklarını bilerek hareket eder.**

Madde-66: Kolluk, faaliyetlerinde **halkın, güven, destek ve işbirliğini sağlayıcı tutum ve davranışlarda bulunur. Bu amaçla halka karşı daima güler yüzlü, açık, samimi ve içtendir; ancak ciddiyetini daima muhafaza eder.**

Madde-67: Kolluk görevlileri, halka karşı ne boyun eğen ne de üstünlük taslayan bir yaradılıştadır. Böylelikle kararlarına halk tarafından uyulur ama onlardan korkulmaz.

Madde-68: Kolluk görevlileri hakkındaki şikayetlerin nereye ve nasıl yapılacağı halkın bütün kesimleri tarafından bilinmesi sağlanır.

Madde-69: Kolluk görevlileri **hakkında şikayette bulunanlara hiçbir şekilde baskı yapılamaz.**

Madde-70: Kolluk görevlileri, özel yaşamlarına topluma örnek olacak şekilde dikkat eder ve temiz tutar ve ayrıca toplum içinde kendisinin, meslektaşlarının, kurumunun ve mesleğinin güvenini ve saygınlığını koruyacak şekilde hareket eder.

Madde-71: Kolluk, kendisine yapılan bütün başvuruları yapıldığı anda kabul etmek zorundadır. Bu başvuruları, mevzuatta belirlenen sürelerde sonuçlandırarak sonuçları hakkında zamanında, sonuçlandıramadığı takdirde ise gelinen aşama ve sonuçlandıramama sebepleri hakkında, kendi kurumunu ilgilendirmeyen başvuruları ise ilgili kuruma havale ederek bu durum hakkında başvuru sahibine bilgi vermekle yükümlüdür.

#### **(i) Basınla İlişkiler:**

Madde-72: Kolluk faaliyetlerinin kamuoyuna duyurulması amacıyla, olay bilgileri yakalanan kişilerin kimliklerini ihtiva etmemek şartıyla basın bildirisi şeklinde ve yetkili birimler tarafından kolluk kuvvetlerinin basına bilgi vermelerine ilişkin özel mevzuat hükümleri dikkate alınarak basın-yayın organlarına bildirilebilir.

Madde-73: Kolluk görevlileri, basın mensuplarının da bir kamu hizmeti yaptığını ve demokratik bir toplumda haber alma özgürlüğünü sağladıklarını bilir ve kanuni kısıtlamalar dışında görevlerini yapmalarına engel olmaz ve zorlaştırmaz.

#### **(i) Meslektaşlar ile İlişkiler:**

Madde-74: Kolluk görevlileri, meslektaşlarıyla iyi geçinmek, üst ve astlarına gerekli saygı ve sevgiyi göstermek, onlarla yardımlaşma ve dayanışma içerisinde olmak zorundadır. Ancak yardımlaşma ve dayanışma duygusu, meslektaşlara mevzuata aykırı imtiyaz sağlanması veya suçlarını görmemezlikten gelmek olarak yorumlanamaz.

Madde-75: Kolluk görevlileri, astlarından gelen şikayet, başvuru ve teklifleri, bu konudaki mevzuat hükümlerini de dikkate alarak her halükarda işleme koymak ve inceleyip sonucu hakkında şikayet, başvuru ve teklif sahibine bilgi vermekle yükümlüdür.

Madde-76: Kolluk görevlileri, kurumunun verimliliğini ve astlarının başarılarını artırmak için toplam kalite yönetimi felsefesi ve demokratik liderlik anlayışıyla hareket eder; personelinin moral ve motivasyonunu yüksek seviyede tutan tedbirler geliştirir; başarılarının hakkını verir; “ben“ yerine “biz“ tutumunu geliştirir ve yönetimi altındakilerde çevresine güven veren bir birlik ruhu oluşturur.

#### **(j) Şahsi Menfaatlerden Kaçınma:**

Madde-77: Her ne kadar beğenilmek, güzel sözler işitmek maddi ve manevi mükafat görmek, onur ve şan kazanmak arzusu her kolluk görevlisinin kalbinde yer tutmalı ise de kolluk amir ve memurları bunları doğruluktan şaşmayan haklı bir çalışma ile elde etmeyi mertliğin ve dürüstlüğün bir gereği olarak görürler. Mesleklerinde ilerlemek gayesi ile ve benzeri sebeplerle yanlış raporlar veya bilgiler vererek amirlerini veya halkı yanıltmazlar.

Madde-78: Kolluk, görevlerini yerine getirirken şahsi menfaatlerden uzak durur ve statüsünden dolayı kendisinden bir şekilde yararlanmak gayesiyle şahsına veya kurumuna verilen maksatlı her türlü ayni ve **nakdi hediye, bağış ve yardımları kabul edemez.** Çay, kahve gibi küçük ikramlar, akraba ve yakın dostlar ile amirlerden alınan hediye ve her türlü ödül, şilt ve plaketler, mevzuata uygun yardım ve bağışlar, resmi veya toplu yemek ve eğlenceler bu kısıtlamaya dahil olmamakla beraber; münferit yemek ikramları, her türlü nakdi hediyeler, (evlilik yıldönümü ve benzeri özel günler sebebiyle sunulan küçük değerdekiler hariç olmak üzere) astlardan gelen hediyeler bu kısıtlama içerisinde mütalaa edilir. Bu kurala aykırı davranışlar, eylem başka bir suç oluşturmasa bile, makam ve resmi statünün sağladığı yetkilerin kötüye kullanımı olarak kabul edilir.

Madde-79: Bir üst astlarından borç almaz, onurunu rencide edecek bir borç yükünün altına asla girmez, gelirini hesaplı kullanır; geliriyle uygun olduğu kabul edilemeyecek harcamalarda bulunmaz.

Madde-80: Kolluk görevlileri, mevzuata veya genel ahlaka uygun olarak sağladığını ispat edemediği mal varlığındaki artışlardan ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde sorumlu olur.

Madde-81: Kolluk görevlileri ikinci bir işte çalışamaz, siyaset yapamaz ve (izin alınmış dernekler hariç) dernek ve sendika kuramaz, üyeliklerine giremez.

Madde-82: Kolluk görevlileri, personelini ve diğer insanları bir araç olarak değil amaç olarak görür.

Madde-83: Kolluk görevlileri, personelini, kamu malını ve mesai zamanını kamu yararı dışında şahsi menfaatleri veya özel işleri için veya boş yere kullanamaz.

Madde-84: Kolluk görevlileri, **görevlerini tam bir dürüstlük anlayışı ile hukuka uygun olarak yerine getirir, hiçbir yolsuzluğa karışmaz. Rüşvet, irtikap, zimmet ve benzeri yüz kızartıcı suçlar ile işkence, kötü muamele, keyfi muamele suçlarını veya başka türlü ağır cezalı bir suç işleyen kolluk görevlisi bir daha kolluk hizmetlerinde çalıştırılmaz.**

Madde-85: Kolluk hizmetinin bedeli olarak halktan vakıf ve benzeri kuruluşlar adına veya başka her türlü şekilde yardım alınmaz. Kolluğun bütün ihtiyaçları devlet tarafından karşılanır ve denetlemelerde kolluğun kullandığı malzemenin demirbaş listelerinde kayıtlı olup olmadığı sıkı bir şekilde kontrol edilir.

**(k) Tasarruf Anlayışı:**

Madde-86: Emniyet ve asayiş hizmetlerinde tasarruf olmaz. Ancak kolluk görevlileri, görevdeki verimlilikleri, kaynakların etkin kullanımı, kamu mallarının

korunması konuları ve idari hususlarda gösterdikleri tasarruf anlayışıyla topluma örnek olur.

Madde-87: Kolluk hizmetlerinde kırtasiyecilik önlenir ve elektronik bilgi yönetimine önem verilir.

**(l) Haklar ve Yasal Korunma:**

Madde-88: Kolluk görevlileri, karşılaşılabilecekleri tehlike ve sorumluluklarının önemi ile çalışma saatlerinin düzensizliği gibi durumları karşılayacak şekilde yeterli ve adil bir ücret ve sosyal güvenlik hakkı ile görevlerinin özelliğinden dolayı güvenliklerinin sağlanması ve sağlıklarının korunması haklarından öncelikle yararlandırılır.

Madde-89: İçişleri Bakanlığı, görevlerini yerine getirirken maruz kalabilecekleri yasadışı hareket ve davranışlara karşı kolluk görevlilerini korumak için uygun araç, teçhizat ve malzemenin kolluğun kullanımına verilmesi ve benzeri gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür.

Madde-90: Kolluk görevlileri, yargı önünde ve cezanın infazı sırasında diğer vatandaşlarla eşit haklara sahiptir. Mülki ve adli görev yetkilerini kullanmaktan dolayı yargılanırlarken; olayın mahiyetine ve kusurun derecesine göre veya görevi ile ilgili bir konudan dolayı maruz kaldığı bir işlem veya eylemle ilgili olarak üçüncü kişiler aleyhine açacağı davalarda yetkili makamlarca değerlendirilmeyi müteakip kurumundan adli yardım (avukatlık ücretinin ödenmesi ve benzeri) alabilir.

**(m) İşe Alma ve Yetiştirme:**

Madde-91: Kolluk mesleğinin zorunlu kıldığı koşulları ve yasanın öngördüğü nitelikleri taşıyan her vatandaş kolluk amiri veya memuru olabilir.

Madde-92: Kolluk görevlisi olmak üzere seçilenlerde aranacak kriterlerin objektif ve sınavlar ile sonuçların değerlendirilmesinin şeffaf olması sağlanır. İşe

almada adaylar sağlık muayenesinden ve psiko-teknik testlerden geçirilerek durumlarının kolluk görevleri için uygun olup olmadığı da değerlendirilir.

Madde-93: Kolluk görevlileri, ileriye görme yeteneğine, anlayış ve özeleştiri becerisine, olgunluğa, adalet duygusuna, iletişim kapasitesine, faaliyetleri planlama ve yönetme becerisine, sosyal ve kültürel problemleri kavrama yeteneğine sahip olmadan ve kendilerinden beklenen görevleri ifa edebilecek tarzda bilgi, beceri ve tutum kazandıran planlı (rgn) bir eğitimden başarıyla geçmeden göreve çıkarılamaz ve kendilerine adli soruşturma yaptırılmaz. Mesleğe başlayan kolluk görevlilerine belli aralıklarla meslek içi eğitim verilir.

Madde-94: Kolluk hizmetlerinde çalıştırılan kolluk görevlileri üç yılda bir periyodik sağlık muayenesinden ve psiko-teknik testlerden geçirilerek durumlarının kolluk görevleri için uygun olup olmadığı değerlendirilir. Psiko-teknik testlerin düzenli olarak yapılabilmesi, psikolojik tedavilerin takip edilerek sürdürülebilmesi ile personelin sürekli olarak sosyo-psikoloji ve psikoloji eğitimi alabilmeleri için kolluk örgütleri bünyesinde çeşitli kademelerde psikolojik danışma birimleri oluşturulur ve buralarda yeteri kadar psikiyatrist ile psikolog görevlendirilir.

Madde-95: Kolluk görevlilerine, ilk yetiştirmede (temel eğitimde) mutlaka stres yönetimi dersi verilir.

Madde-96: Kolluk görevlilerinin mesleklerinde yükselmelerinde kariyer ve liyakat esas alınır.

#### **(n) Kurumlararası İşbirliği:**

Madde-97: Kolluk yetkilerini kullanan ve istihbarat elde eden devlet kurumları arasında eşgüdüm açısından bu konudaki mevzuat hükümleri de dikkate alınarak sıkı bir işbirliği ve haberleşme ağı tesis edilir.

Madde-98: Kolluk, ülke sınırlarını aşan organize suçlarla mücadele edebilmek için ilgili devlet kolluk örgütleri ve uluslar arası kolluk organizasyonları ile mevzuat çerçevesinde işbirliği imkanlarını geliştirir.

Madde-99: Kolluk bilimsel ve teknolojik gelişmelerden istifade edebilmek, halka yönelik olabilmek ve personelini çağdaş bilgi ve iletişim teknolojileri ile daha iyi seviyede eğitebilmek için ilgili devlet kuruluşları, diğer ulusal ve uluslar arası kolluk örgüt ve organizasyonları, üniversiteler, dernek ve vakıflar ve benzeri eğitim kurumları ve sivil toplum örgütleri ile işbirliği imkanlarını geliştirir, bu amaçlarla bilimsel araştırmalar yapılmasını teşvik eder.

### **(3) Takip ve Kontrole Yönelik Kurallar:**

Madde-100: Kolluk görevlileri, mevzuatta bu ilke ve kurallar bütününde ve emirlerde yer almayan durumlarla karşılaştıklarında; evrensel değerlere, genel etik ilkelere, uluslar arası düzeydeki bildirge ve sözleşme hükümlerine, yargı içtihatlarına ve örgütünün yerleşik mesleki teamüllerine göre hareket eder.

Madde-101: Kolluk görevlileri, bu ilke ve kurallar bütününe ve diğer mevzuat hükümlerine aykırı davranan meslektaşlarının bu davranışlarını önlemeye çalışmakla; önleyemezse tanık olduğu durumları yetkililere bildirmekle yükümlüdür. Yetkililer de bu gibi durumlarda bildirim yapana destek olmak zorundadır.

Madde-102: Hiyerarşik üstler, emri altındaki kolluk görevlilerinin yasa dışı veya bu ilke ve kurallar bütününe aykırı işlem ve eylemlerini bilmeleri ya da biliyor sayılmaları durumunda uygun somut önlemler almazlarsa, ilgili astlarıyla birlikte sorumlu tutulur.

Madde-103: **Bu ilke ve kurallar bütününde belirtilen hükümlere uyulmaması halinde, kolluk görevlisi hakkında Türk Ceza Kanunu ve diğer kanunlarda yazılı bir ceza yoksa, disiplin cezası uygulanır. Bu arada tutarsız davrananların psikolojik rahatsızlığı olup olmadığı da tespit edilir ve psikolojik**

**rahatsızlığı olduğu tespit edilen kolluk görevlileri, tedavi edilmeden kolluk hizmetlerinde çalıştırılmaz.**



