

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**TIBBİ CİHAZ PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ
GÖREVLİLERİNİN İLETİŞİM BİLGİ VE BECERİLERİ**
(İstanbul Örneği)

(Yüksek Lisans Tezi)

Hazırlayan:
Ali SAĞBAŞ

İSTANBUL, 2009

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**TIBBİ CİHAZ PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ
GÖREVLİLERİNİN İLETİŞİM BİLGİ VE BECERİLERİ**
(İstanbul Örneği)

(Yüksek Lisans Tezi)

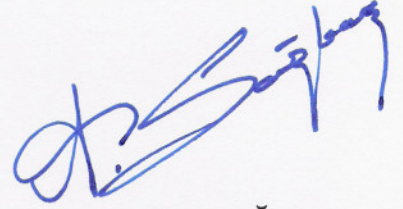
Hazırlayan:
Ali SAĞBAŞ
Öğrenci No:
070746043

Danışmanı:
Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN

İSTANBUL, 2009

YEMİN METNİ

Sunduğum Yüksek Lisans Tezimi, Akademik Etik İlkelerine bağlı kalarak, hiç kimseden akademik ilkelere aykırı bir yardım almaksızın, bizzat kendimin hazırladığına and içerim. 16/09/2009



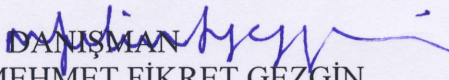
Aday: Ali SAĞBAŞ

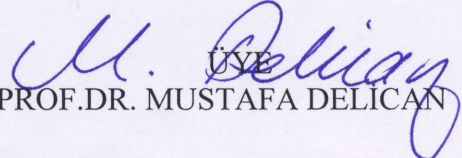
T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

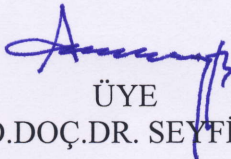
3.11.2009

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *Hastane ve Sağlık Kurumlar Yönetimi* Bilim dalı yüksek lisans öğrencilerinden **070746043** numaralı *Ali Sağbaş*'ın "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim ve Sınav Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "**TIBBİ CİHAZ PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ GÖREVLİLERİNİN İLETİŞİM BİLGİ VE BECERİLERİ**" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 18.09.2009 tarih ve 2009/26 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (45) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında ~~oyçokluğu/oybirliği~~ ile ~~Kabul/Red~~ veya ~~Düzeltilme~~ kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.


DANIŞMAN
PROF.DR. MEHMET FİKRET GEZGİN


ÜYE
PROF.DR. MUSTAFA DELİCAN


ÜYE
YRD.DOÇ.DR. SEYFİ TOP

ÖZET

İnsanlar yaşayabilmek için diğer insanlarla ilişki kurmaya muhtaç ve mecburdurlar. Karşılıklı ilişkilerinde olumlu oldukları müddetçe başarılı ve rahat olurlar. İletişim ilkelerini bilen ve becerilerine sahip olan kişiler, düşüncelerini muhataplarına veya topluma kabul ettirir ve onları rahatlıkla kendi etkileri altına alırlar. Geniş anlamıyla iletişim bireyler, gruplar ya da örgütler arasında çeşitli düşünce, bilgi ve duygu iletimiyle ortak bir anlayışın oluşturulması ve karşılıklı etkinin sağlanmasıdır. Böylece iletişim doğru yerde, doğru zamanda, doğru bilginin elde edilmesine olanak sağlar.

Tıbbi Cihaz Denetçileri, tıbbi cihazların piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetlerini gerçekleştirirler. Tıbbi cihazlar için yayınlanmış, ilgili Avrupa Birliği Direktifleri'ne uyumlaştırılmış Tıbbi Cihaz Yönetmelikleri kapsamında yürütülen bu faaliyetlerin etkin yürütülmesinde, denetçilerin iletişim becerilerinin yeri ve önemi kuşku götürmezdir. Esas itibariyle bu iletişim yazılı ve sözlü iletişim olmak üzere iki boyutta gerçekleşir. Bunun yanında iş yaşamında sözsüz iletişim de önemli yer tutar. İletişim sürecinde düşünceleri net bir şekilde ortaya koyma ve aydınlatma, çift yönlü iletişime önem verme, iyi bir dinleyici olma, bilginin paylaşılmasını sağlama, muhataba karşı duyarlı olma ve empatik davranma, dinleyenlerin ve okuyanların ihtiyaçlarını dikkate alma, göz önünde bulundurulması gereken ana konulardır.

Anahtar Kelimeler: İletişim, iletişim becerileri, piyasa gözetimi ve denetimi, tıbbi cihaz, tıbbi cihaz denetçisi.

ABSTRACT

People have to communicate with the other people to live. They become successful and feel comfortable as long as they are positive at their communication. Persons who know communication principles and have their skills, can explain their ideas and influence society easily. Comprehensively, communication is to form a common tolerance and supply interaction among persons, groups and associations by transmission of different ideas, knowledge and sense. Thus communication allows to obtain correct knowledge in the right place and at the right time.

Medical devices inspectors surveil and inspect medical device market. Inspectors conduct these activities effectively within Medical Devices Legislation, published for medical devices and European Union Directives. In this case their communication skills' importance is doubtless. Generally this communication happens in two dimensions, spoken and written. Beside this, non-verbal communication occupies an important place in business life. In the communication process, introducing the ideas clearly and clarifying them, accentuating double-sided communication, being a good listener, supplying to share the knowledge, become sensible to the interlocutor and developing empathy, considering the necessity of listeners and readers are the main subjects that an inspector should take into consideration.

Key Words: Communication, communication skills, market surveillance, medical device, medical devices inspector.

İÇİNDEKİLER

Dış Kapak	
İç Kapak	
Yemin Metni	
Jüri Sayfası	
Türkçe Özet ve Anahtar Kelimeler	
İngilizce Özet ve Anahtar Kelimeler	
İçindekiler.....	i
Tablolar Listesi	iv
Şekiller Listesi	vii
Kısaltmalar.....	viii
Giriş.....	1

I. BÖLÜM

İLETİŞİM ve ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

1. İLETİŞİM KAVRAMI VE KAPSAMI

1.1. İletişimin Tanımı ve Anlamı	5
1.2. İletişimin Amacı ve Önemi.....	6
1.3. İletişim Süreci	10
1.3.1. Kaynak.....	11
1.3.2. Mesaj.....	13
1.3.3. Kodlama.....	14
1.3.4. Kanal ve Araç.....	15
1.3.5. Alıcı.....	16
1.3.6. Algılama Ve Değerlendirme.....	17
1.3.7. Geri Bildirim.....	18
1.4. İletişim Türleri	20
1.4.1. Sözlü İletişim.....	21
1.4.2. Sözsüz İletişim veya Beden Diliyle İletişim.....	23
1.4.3. Yazılı İletişim.....	26
1.4.4. Elektronik İletişim	27
1.5. İletişim Engelleri	28
1.5.1. Kişisel Engeller.....	29
1.5.2. Teknik Engeller.....	32
1.5.3. Örgütsel Engeller.....	34
1.5.4. Çatışma	35
1.5.4.1. Çatışma Tanımı	36
1.5.4.2. Çatışmanın Olumlu Etkileri	36
1.5.4.3. Çatışmanın Olumsuz Etkileri.....	37

2. ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

2.1. Örgütsel İletişim Kavramı Ve Önemi.....	39
2.2. Örgütsel İletişim Türleri.....	40
2.2.1. Amaçlarına Göre İletişim Türleri.....	40
2.2.2. Yapılarına Göre İletişim Türleri.....	42
2.2.3. İletişimin Yönüne Göre İletişim Türleri.....	42
2.2.3.1. Yatay İletişim	42
2.2.3.2. Dikey İletişim.....	43
2.2.3.3. Çapraz İletişim.....	46
2.2.3.4. Dışa Dönük İletişim.....	46

II. BÖLÜM

TIBBİ CİHAZ PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ GÖREVLİLERİNİN (TIBBİ CİHAZ DENETÇİLERİ) İLETİŞİM BECERİLERİ

1. TIBBİ CİHAZ PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ

1.1. Piyasa Gözetimi ve Denetimi (PGD).....	47
1.1.1. PGD'nin Tanımı, Amacı ve Önemi.....	47
1.1.2. Avrupa Birliğinde PGD.....	48
1.1.3. Türkiye'de PGD	51
1.1.3.1. Türkiye'de PGD'nin Gelişme Süreci.....	53
1.1.3.2. PGD ile İlgili AB Direktiflerine Uyumlaştırılmış Mevzuat.....	54
1.1.3.3. Türkiye'de PGD ile İlgili Sorumlu ve Yetkili Devlet Organları.....	54
1.2. Tıbbi Cihaz.....	55
1.2.1. Tıbbi Cihazın Tanımı.....	55
1.2.2. Tıbbi Cihaz Türleri.....	56
1.2.2.1. Vücuda Yerleştirilebilir Aktif Tıbbi Cihazlar.....	56
1.2.2.2. Vücut Dışında Kullanılan Tıbbi Tanı Cihazları.....	56
1.2.2.3. Tıbbi Cihazlar.....	57
1.3. Tıbbi Cihaz PGD ile İlgili Uyumlaştırılmış Mevzuat.....	58
1.4. Tıbbi Cihaz PGD'nin Amacı.....	59
1.5. Tıbbi Cihaz PGD'nin Önemi.....	59
1.6. Tıbbi Cihaz Denetçileri.....	61
1.6.1. Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Görev ve Yetkileri.....	62
1.6.2. Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Sorumlulukları.....	63

2. TIBBİ CİHAZ DENETÇİLERİNDE İLETİŞİM BECERİLERİ

2.1. Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Örgüt İçindeki İletişim Becerileri.....	65
2.2. Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Denetim İşindeki İletişim Becerileri.....	66
2.3. Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Sahip Olması Gereken İletişim Becerileri.....	67

III. BÖLÜM

İSTANBUL TIBBİ CİHAZ DENETÇİLERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİ

1. Sosyo-Demografik Özellikler Açısından Frekans ve Yüzde Dağılımlarının Analizi.....	76
2. İletişim Becerileri Envanterine Verilen Cevaplar Açısından Frekans ve Yüzde Dağılımlarının Analizleri.....	80
3. ‘İletişim Becerileri Envanteri’ndeki Soruların, ‘Bazı Değişkenler’ Arasındaki Anlamlı Farklılıklar Bakımından İncelenmesi	109
3.1. ‘İletişim Becerileri Envanteri’ndeki Bazı Soruların ‘Yaş Grupları’ Yönünden İncelenmesi.....	109
3.2 ‘İletişim Becerileri Envanteri’ndeki Bazı Soruların ‘Cinsiyetler’ Yönünden İncelenmesi.....	113
3.3 ‘İletişim Becerileri Envanteri’ndeki Bazı Soruların ‘İletişim Eğitimi Alıp-Almayanlar’ Yönünden İncelenmesi	116
SONUÇ.....	124
KAYNAKÇA.....	127
EKLER.....	131

TABLÖLAR LİSTESİ

	Sayfa
Tablo:1 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Yaş Grupları Dağılımları.....	77
Tablo:2 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Cinsiyet Dağılımları.....	78
Tablo:3 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Eğitim Düzeyleri.....	79
Tablo:4 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin İletişim Eğitimi Alma Dağılımları.....	80
Tablo:5 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhataplarını Anlama Gayreti Düzeyleri.....	81
Tablo:6 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhataplarından Gelen Önerileri Dinleme Düzeyleri.....	82
Tablo:7 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Düşüncelerini Başkalarına İletme Düzeyleri.....	82
Tablo:8 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Etkili Göz İletişimi Kurma Düzeyleri.....	83
Tablo:9 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Eleştirilme Konusundaki Duygu Düzeyleri.....	84
Tablo:10 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Dikkatini Muhatabının İlgi Alanı Üzerine Yoğunlaştırma Düzeyleri.....	85
Tablo:11 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Dinlemeye Zaman Ayırma Düzeyleri.....	85
Tablo:12 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabına Söz Hakkı Verme Düzeyleri.....	86
Tablo:13 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Dinlerken Hayal Kurma Düzeyleri.....	86
Tablo:14 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Sözüünü Kesme Düzeyleri.....	87
Tablo:15 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Dinlerken Sıkılma Düzeyleri.....	88
Tablo:16 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin İncitmeden Eleştirebilme Düzeyleri.....	88
Tablo:17 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Konuşmada İlk Adımı Atabilme Düzeyleri.....	89
Tablo:18 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Açık, Sade ve Düzgün Cümle Kurabilme Düzeyleri.....	89
Tablo:19 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Fikirlerine Saygı Düzeyleri.....	90
Tablo:20 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabını Dinleme Becerisi Düzeyleri.....	90
Tablo:21 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Konuşma ve Dinlemeye İstekliliğini Anlamaya Çalışma Düzeyleri.....	91
Tablo:22 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Kendi Yanlışlarını Kabulleme Düzeyleri.....	92
Tablo:23 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Anlamak İçin Soru Sorma Düzeyleri.....	92
Tablo:24 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Gerekliğinde İletmek İsteddiğini Tekrar Etme Düzeyleri.....	93

Tablo:25 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabını Rahatlatabilme Düzeyleri.....	93
Tablo:26 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Sözüünü Kesme Düzeyleri.....	94
Tablo:27 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Öneriye Açıklığına Dikkat Etme Düzeyleri.....	95
Tablo:28 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Duygu ve Düşüncelerini Yargılama Düzeyleri.....	95
Tablo:29 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Ses Tonunu Ayarlayabilme Düzeyleri.....	96
Tablo:30 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Yanlış Düşüncelerini Kabullenme Düzeyleri....	97
Tablo:31 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Karşı Cinsle İletişimde Rahatsızlık Düzeyleri....	97
Tablo:32 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabını Dinleme Gereği Duyma Düzeyleri...	98
Tablo:33 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Özür Dileyebilme Düzeyleri.....	99
Tablo:34 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Sözlerinin Kesilmesinden Rahatsızlık Duyma Düzeyleri.....	99
Tablo:35 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabını Kontrol Etmeye ve İsteddiği Kalıba Sokmaya Çalışma Düzeyleri	100
Tablo:36 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabın Sorununa Odaklanma Düzeyleri	100
Tablo:37 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Çevresindekilere Karşı İlgi Düzeyleri	101
Tablo:38 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Duygularından Emin Olma Düzeyleri	101
Tablo:39 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Anlaşılmaktan Hoşnutluk Düzeyleri.....	102
Tablo:40 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Ani Çıkışlar Yapabilme Düzeyleri.....	102
Tablo:41 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabına Güvenmekten Duyacakları Mutluluk Düzeyleri.....	103
Tablo:42 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin İletişimde Olumlu Beklentiler Duyma Düzeyleri.....	103
Tablo:43 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Karşılıklı Etkileşime Girdiğini Hissetme Düzeyleri.....	104
Tablo:44 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabına Ani Soru Yönelme Düzeyleri.....	105
Tablo:45 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Rahatsız Olduğu Duygularını İfade Düzeyleri...	105
Tablo:46 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Barışmak İçin İlk Adımı Atabilme Düzeyleri....	106
Tablo:47 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabınca Anlaşılma Düzeyleri.....	107

Tablo:48 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Empati Kurma Düzeyleri.....	107
Tablo:49 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin İnsanlara Güvenme Düzeyleri.....	108
Tablo:50 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Öneriye Açık Olup Olmadığını Anlamaya Çalışma Konusunda “Yaş Gruplarına” Göre Analizi.....	110
Tablo:51 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Duygu ve Düşüncelerini Yargılama Konusunda “Yaş Gruplarına” Göre Analizi.....	111
Tablo:52 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Açık, Sade ve Düzgün Cümle Kurabilme Konusunda “Yaş Gruplarına” Göre Analizi.....	112
Tablo:53 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin İnsanları Anlamaya Çalışma Konusunda “Cinsiyetlere” Göre Analizi.....	113
Tablo:54 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabından Gelen Önerileri Dinleme Konusunda “Cinsiyetlere” Göre Analizi.....	114
Tablo:55 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabına Söz Hakkı Verme Konusunda “Cinsiyetlere” Göre Analizi.....	115
Tablo:56 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabını Dinlerken Hayal Kurma Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi.....	116
Tablo:57 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Özür Dileyebilme Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi.....	117
Tablo:58 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Çevresindekilere İlgi Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi.....	118
Tablo:59 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Karşılıklı Etkileşim Becerisi Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi.....	119
Tablo:60 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Kendisini Rahatsız Eden Duygularını İfade Etme Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi.....	120
Tablo:61 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Sorununa Odaklanabilme Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi.....	121
Tablo:62 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabına Söz Hakkı Verme Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi.....	122
Tablo:63 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabını Kontrol Etmeye Çalışma Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi.....	123

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1 İletişim Süreci.....	10
Şekil 2 Yönetimdeki Temel Fonksiyonlar.....	39
Şekil 3 Yatay İletişim.....	42
Şekil 4 Dikey İletişim.....	43
Şekil:5 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Yaş Grupları Dağılımları.....	77
Şekil:6 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Cinsiyet Dağılımları.....	78
Şekil:7 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Eğitim Düzeyleri.....	79
Şekil:8 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin İletişim Eğitimi Alma Dağılımları.....	80
Şekil:9 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Öneriye Açık Olup Olmadığını Anlamaya Çalışma Konusunda “Yaş Gruplarına” Göre Analizi	110
Şekil:10 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Duygu ve Düşüncelerini Yargılama Konusunda “Yaş Gruplarına” Göre Analizi.....	111
Şekil:11 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Açık, Sade ve Düzgün Cümle Kurabilme Konusunda “Yaş Gruplarına” Göre Analizi.....	112
Şekil:12 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin İnsanları Anlamaya Çalışma Konusunda “Cinsiyetlere” Göre Analizi	113
Şekil:13 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabından Gelen Önerileri Dinleme Konusunda “Cinsiyetlere” Göre Analizi.....	114
Şekil:14 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabına Söz Hakkı Verme Konusunda “Cinsiyetlere” Göre Analizi.....	115
Şekil:15 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabını Dinlerken Hayal Kurma Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi.....	116
Şekil:16 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Özür Dileyebilme Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi.....	117
Şekil:17 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Çevresindekilere İlgi Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi.....	118
Şekil:18 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Karşılıklı Etkileşim Becerisi Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi.....	119
Şekil:19 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Kendisini Rahatsız Eden Duygularını İfade Etme Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi.....	120
Şekil:20 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Sorununa Odaklanabilme Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi.....	121
Şekil:21 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabına Söz Hakkı Verme Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi.....	122
Şekil:22 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabını Kontrol Etmeye Çalışma Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi.....	123

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
a.g.k.	: Adı geçen kaynak
C.	: Cilt
CE	: Fransızcası “Conformite Europeene”, İngilizcesi Community Europe (Avrupa’ya Uygunluk) anlamına gelen ve rnlere iliştirilen işaret.
ev.	: Çeviren
EC	: European Community (Avrupa Topluluğu)
EEC	: European Economic Community (Avrupa Ekonomik Topluluğu)
e-mail	: Elektronik posta
md.	: Madde
OKK	: Avrupa Birliği Ortaklık Konseyi Kararı
PC	: Kişisel Bilgisayar
PGD	: Piyasa Gözetimi ve Denetimi
S.	: Sayı
s.	: Sayfa
ss.	: Sayfalar
T.C.	: Türkiye Cumhuriyeti
vb.	: Ve Benzerleri

GİRİŞ

Konu Seçimi ve Çalışmanın Amacı: İletişim, insanların tüm hayatları boyunca iç içe olacakları bir olgudur. Sosyal bir varlık olan insan, doğası gereği hayatının her evresinde iletişim kurmak zorundadır. Kurulan iletişimin tarz ve kalitesi, insanı başarıya veya başarısızlığa götürecektir; mutlu ya da mutsuz kılacak etkenlerin en önemlilerindedir.

21. yüzyıl bilgi asrıdır ve bu asırda iletişimin önemi daha da artmıştır. Bilgi paylaşımı hızlanmış insanlar arası etkileşim boyutlanmıştır. İş yaşamında iletişimin apayrı bir yeri ve önemi vardır. Kişilerarası ilişkilerin yoğun ve ön planda olduğu işlerde iletişim ve iletişim becerilerinin önemi daha da artmaktadır. Çünkü bu tarz iş yapanların iletişim konusunda beceri sahibi olmaları ve bunu uygulamaları hem kendi başarılarına, hem de işin etkin ve amacına uygun olarak gerçekleşmesine önemli oranda katkıda bulunacaktır.

Avrupa Birliği'ne uyum sürecinde Türkiye'de de pek çok alanda değişimler ve yenilikler yaşanmaktadır. Avrupa Birliğince yayımlanan direktifler uyumlaştırılarak teknik ve yasal düzenlemeler yapılmaktadır. Piyasa gözetimi ve denetimi de bu bağlamda yakın zamanda ortaya çıkmış bir olgudur. Yetkili devlet organları, kendi sorumluluk sahalarına giren ürünlerin güvenliğini sağlamak üzere piyasa gözetimi ve denetimi teşkilatlanmasını gerçekleştirmektedir. T.C. Başbakanlık Dış Ticaret Müsteşarlığınca çerçeve mevzuatlar hazırlandıktan sonra, kurumlarca ikincil mevzuatlar hazırlanmış ve yürürlüğe konmuştur.

Piyasa gözetimi ve denetimi (PGD), piyasaya arz edilen ürünlerin güvenliğini sağlamak ve aslen nihai tüketicinin menfaatlerini korumak için yürütülen önemli bir faaliyettir. PGD sayesinde ürünlerin ithali, imali, satışı ve dağıtımının mevzuatla belirlenmiş standartlara uygun olması sağlanacaktır. Sağlık Bakanlığı da kendi sorumluluğu alanına giren bir ürün grubu olan Tıbbi Cihazlarla ilgili mevzuatlar hazırlamış ve tıbbi cihaz PGD'ye başlamıştır. Tıbbi Cihazlar, teşhis ve tedavi noktasında insan ve toplum sağlığına doğrudan etki eden ürünler olduğundan bu ürünlerin imal, ithal ve satışı standart şartlarda yapılmadığı takdirde insan sağlığı risk altında demektir. Söz konusunun insan sağlığı olduğu düşünüldüğünde, tıbbi cihaz PGD'nin önem ve önceliği anlaşılabilecektir. İnsan sağlığını tehlikeye atan hatta kullanımları ölümlerle sonuçlanan bazı tıbbi cihazların piyasada başıboş bırakılması ve serbestçe dolaşması düşünülemez.

Tıbbi Cihaz PGD işini Tıbbi Cihaz denetçileri gerçekleştirir. Denetçilik, nitelikli ve kariyer bir meslektir. Denetçilerin bir takım görev, yetki ve sorumlulukları vardır. Mevzuatta ana hatlarıyla belirtilen sorumluluklar yanında, denetçiler hem örgüt içinde hem de denetim faaliyetlerinde yüksek iletişim becerilerine sahip olmak zorundadırlar. Bir denetimin etkin ve düzgün yapılması için bu gereklidir. Denetim esnasında sergilenecek üstün iletişim becerileri, denetlenende bir saygı ve güven oluşturacak, sorulan sorulara ve istenen belgelere doğru ve eksiksiz geri bildirimde bulunması ile denetimin şeffaf ve amaca uygun tamamlanması sonucunu beraberinde getirecektir. Denetçilere karşı güven ve saygı duyan bir firma yetkilisi, denetimin konusuna göre kendi üzerine düşen sorumlulukları zorunlu olduğu için değil isteyerek yerine getirecektir.

Yukarıda anlatılanlar ışığında; bizzat mensubu olduğum denetçilik mesleğini yürüten tıbbi cihaz denetçilerinin iletişim becerilerinin araştırılması bu çalışmaya konu olarak seçilmiştir. Çalışmanın amacı ise özetle; tıbbi cihaz denetçilerinin iletişim becerileri hakkında mevcut durumun ortaya konması, -varsa- eksik ve/veya zayıf tarafların belirlenmesidir. Eğer mevzubahis bir eksiklik varsa da giderilmesinin sağlanması gerektiğine işaret edilmesinin gerekli ve faydalı olacağı düşünülmüştür.

Çalışma Planı: Bu çalışma 3 ana bölümden oluşmaktadır. 1. bölümde iletişim ve örgütsel iletişim konuları anlatılmış, tanımlamaları ve sınıflandırmaları yapılarak iletişimle ilgili genel ve temel bilgiler verilmiştir. 2. Bölümün 1. ana başlığı altında piyasa gözetimi ve denetimi anlatılmış, Avrupa'daki ve Türkiye'deki uygulamalarına değinilmiş, tıbbi cihaz kavram ve sınıfları, tıbbi cihaz piyasa gözetimi ve denetimi anlatılmış, tıbbi cihaz PGD'nin amacı ve önemi belirtilmiş, tıbbi cihaz denetçileri anlatılarak görev, yetki ve sorumluluklarına değinilmiştir. 2. Bölümün 2. ana başlığı altında genel iletişim becerileri anlatılıp tıbbi cihaz denetçilerinin iletişim becerileri konusuna geçiş yapılarak denetçilerin sahip olması gereken iletişim becerileri anlatılmıştır. 3. Bölüm İstanbul Tıbbi Cihaz Denetçilerinin İletişim Becerilerinin araştırıldığı bölümdür. Bu bölümde tıbbi cihaz denetçilerinin iletişim becerilerini ölçmek üzere yapılan alan çalışmasına yer verilmiştir. Denetçilerce doldurması sağlanan anketlerin istatistik analizleri ve bu analizlere dayanarak ortaya konan bulgular ve bulguların yorumları bu bölümde yapılmıştır.

Metodolojik Çerçeve (Kullanılan Metod ve Teknikler): Bu çalışmanın teorik ve alan çalışması olarak iki ana kısmı vardır. Çalışmanın 1. bölümü ve 2. bölümü teorik, 3. bölümü alan araştırmasını içermektedir. Teorik kısımda muhtelif kaynaklardan faydalanılmıştır. Bu kaynaklar konu ile ilgili kitaplar, dergi ve internet makaleleri, resmi kamu kurumlarınca hazırlanmış rehber dokümanlar, kitapçıklar, eğitim sunumları, T.C.Sağlık Bakanlığı resmi yazıları, yasalar, yönetmelikler ve ilgili kamu kurumlarının resmi web sitelerinden alınma internet kaynaklarıdır. Bu çalışmayı hazırlayan olarak kendimde iletişim konusunu seven bir Tıbbi Cihaz denetçisi olduğum için çalışmanın teorik kısmında kendime ait gözlem, yorum ve tespitlere de yer verildi.

Alan çalışması kısmında; 1.Bölümde Tıbbi Cihaz denetçilerinin sosyo-demografik özelliklerine ilişkin sorular, 2.Bölümde de likert tipli 45 sorudan oluşan iletişim becerileri envanteri bulunan bir anketin denetçilere uygulanmasının sonucu olarak ortaya çıkan veriler istatistiksel olarak analizler yapıp, tablo ve grafikler haline getirildi. Yapılan analizlerden edinilen bilgiler yorumlandı. İstatistiksel analizlerde, nitel analiz tekniklerinden betimsel analiz tekniği kullanıldı. Ayrıca bazı karşılaştırılmalı analizler için Oneway ANOVA (Tek Yönlü Varyans Analizi)ve T-testi analiz teknikleri kullanıldı. Araştırma da survey (tarama) tekniği kullanılarak evrenin tamamı araştırmaya dâhil edildi.

Veri Toplama Araçları: Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanıldı. Anketlerin uygulanmasında hem modern hem de geleneksel usul kullanıldı. Bu teknikler geleneksel anlamda ‘Elden bırakıp alma ve telefonda cevaplandırma’, modern anlamda da ‘e-posta ile gönderip geri bildirim alma’ şeklinde oldu.

Karşılaşılan Zorluklar ve Sınırlamalar: Çalışmanın özgün olması ve alanında yapılan ilk çalışma olması bazı zorlukları da beraberinde getirdi. Tıbbi Cihaz PGD konusunda birkaç rehber kitapçık dışında basılı bir yayın ve kitap bulunmaması, mevcut tüm kaynak niteliğindeki dokümanlara ulaşma zorunluluğu doğurdu. İletişim becerilerinin ölçmeye yarayan ölçekler için, başka iş dallarıyla ilgili olarak benzer konuda hazırlanmış başkaca çalışmalardan yararlanıldı.

Anketin uygulandığı zaman diliminde deneklerin büyük bir kısmının İstanbul dışında bulunması, kendilerine ulaşma konusunda zorluklar çıkardı. Telefon ve e-posta ile çoğunluğuna ulaşıp anket için geri bildirim alınabilmiş olsa da, 4 kişiye ulaşmak mümkün

olmadı. Bu zorluklar bir takım sınırlılıkları da beraberinde getirdi. Örneğin evrenin tamamı olan 38 kişiye uygulanması hedeflenen anket, 34 kişiye uygulanabildi.

Sayıtlar: 34 kişilik evrenin tamamı anket sorularına eksiksiz cevapladılar. Ankete katılanlar verdikleri cevaplarda samimiydiler. Anket soruları, bu çalışma için sorulması gereken sorulardı. Alan çalışması hatasız gerçekleşti. Anket cevapları tablollaştırılırken ve analiz edilirken tekrar tekrar gözden geçirilerek muhtemel hatalar minimuma indirildi. Yorumlar özenle, tarafsız ve gerçekçi olarak yapıldı.

Varsayımlar: İstanbul ilindeki tıbbi cihaz denetçileri ‘Temel İletişim Becerileri’ yönünden güçlüdür. İletişim bilgisi olanlar, olmayanlara kıyasla ağırlıktadır. İletişimle ilgili alınan eğitimler tıbbi cihaz denetçilerinin iletişim becerilerini artırmaktadır. Denetçilerin davranışsal iletişim becerileri, zihinsel ve duygusal iletişim becerilerine nispetle daha güçlüdür. Ankete katılan erkekler dinleme, anlama ve karşısındakine söz hakkı verme konularında beyanlardan daha iyi iletişim becerilerine sahiptir. Genç denetçiler, öneriye açık olma, karşısındakini yargılamama, açık, sade ve düzgün cümleler kurma konularında orta yaş ve üzeri olanlara nispeten daha iyi iletişim becerisine sahiptirler.

I. BÖLÜM

İLETİŞİM VE ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

1. İLETİŞİM KAVRAMI VE KAPSAMI

1.1. İletişimin Tanımı ve Anlamı

İletişimin geçmişi, insanlık tarihi kadar eskiye dayanır. İnsanoğlu var olduğu günden bu güne kadar karşılıklı iletişim halindedir. Tanımları ve kapsamı zamandan zamana farklılıklar gösterse de iletişim; insanlar arası bilgilerin, duygu ya da fikirlerin aktarılması olayıdır. Bu aktarım bireyden bireye olabileceği gibi bireyden gruba veya gruptan gruba olabilir. Toplumsal anlamda düşünüldüğünde de toplumu kapsayan bir etkileşimdir.

Sözcük olarak iletişim, dilimizde yaygın olarak ‘haberleşme’ anlamında kullanılmaktadır. Bu anlam Fransızcadaki ‘communication’ sözcüğünden dilimize geçmiştir. Bununla beraber günümüzde iletişim, haberleşme anlamını da içeren daha geniş kapsamlı bir anlamla karşımıza çıkmaktadır.

İletişimle ilgili net, somut ve tek bir tanım yapmak mümkün görünmemektedir. Ancak yine de bazı tanımlar yaparak iletişimi anlatmak mümkündür. İletişim; bilgi, fikir, duygu ve düşünceleri kapsayan anlamların, semboller yardımıyla aktarıldığı bir süreçtir. Başka bir tanıma göre “İletişim; insanların duygu, düşünce, inanç, tutum ve davranışlarını sözlü, yazılı ve sözsüz olarak iletmesidir. İletişim sayesinde; insanlar, örgütler (kurumlar) ve toplumlar arasında etkileşim ve enformasyon akışı sağlanır.”¹ Görüldüğü gibi iletişim kavramı soyut niteliktedir ve geniş bir kapsama sahip olduğu için çok sayıda tanımla yapılabilir.

¹ Tutar, H. – Altınöz, M., Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri, Ankara, 2007, s.120.

İletişim sürecinde; değişik yol ve kanallar ile gönderilen ve alınan mesajlar, insanlar arası bilgi ve duygu aktarımı sağlamaktadır. Bu aktarım dolaylı ya da dolaysız olabilir ve çok değişik şekillerde gerçekleşebilir. Telefonla konuşan iki insan birbirlerini görmeden, uzaktan ve bir cihaz aracılığı ile sesli iletişim kurmakta ve birbirlerine sözel olarak bilgi, duygu ve fikir aktarımında bulunmakta, ses yoluyla kurulan işitsel bir iletişim kurmaktadır. Karşılıklı konuşan iki insan da hem görsel, hem işitsel bir iletişim içinde bulunmaktadır.

İletişim, karşılıklı etkileşimdir. Birden fazla insanın olduğu yerde, istemli ya da istemsiz, olumlu ya da negatif bir iletişim doğması kaçınılmazdır. İletişimin illa karşılıklı konuşma ile olması gerekmez. İnsanların bilinçli ya da bilinçaltından sergiledikleri beden duruşları bile karşıdakilere bir mesaj verir. Bununla birlikte iletişimin bilinçli ve istemli olarak kurulmasının bir amacı ve sonuçları olacaktır.

1.2. İletişimin Amacı ve Önemi

İçinde bulunduğumuz zaman dilimi ve küreselleşen dünya koşullarında bilginin ve bilgiyi paylaşmanın önemi çok fazla artmıştır. Kişisel veya toplumsal, özel ya da kamusal her alanda modern dünyanın hızına yetişebilmek için çağdaş teknik, yol ve yöntemlerle bu hıza paralel bir iletişim içinde bulunulması vazgeçilmez gerekliliktir. Günümüzde çağa uygun bir iletişim, gereklilikten de öte bir zorunluluktur. “İlginç bir çağda yaşıyoruz. Sanki insanlık, hiç birimizin bilmediği, yepyeni bir döneme evriliyor gibi... Bir yandan tüm dünya bir köye dönüşüyor, bilişim teknolojilerindeki inanılmaz değişiklikler sayesinde ‘bilme’ ve ‘haberdar olma’ arasındaki fark siliniyor...”² Bilgi çok hızlı büyüyor ve inanılmaz bir hızda yayılıyor.

Geçmişten günümüze hayali bir zaman yolculuğuna çıktığımızı düşünelim. Çok değil, bundan yirmi sene önce, bizden farklı bir şehirde yaşayan bir tanıdığımıza yazılı olarak duygularımızı düşüncelerimizi anlatmak için mektup yazardık. Posta ofislerinde günlerce bekledikten sonra kömürlü trenlerle günler süren bir yolculuktan sonra muhatabına ulaşabilirdi mektubumuz. Yazdığımız gün ve andaki duygularımızın,

² Göka, E., Bilimlerin Vicdanı: Psikiyatri, Ankara, 1999, ss. 9-10.

düşüncelerimizin üstünden haftalar geçtikten sonra hedefine ulaşırdı. Bir o kadar da cevabın gelmesi sürerdi. Ama o zamanın teknik olarak yavaşlığını bir kenara koyarsak, itiraf etmeliyim ki o haberleşmenin lezzeti, şimdiki binlerce kilometre öteyle, kıtalararası olarak internet üzerinden yaptığımız çevrimiçi ve görüntülü bir sohbetin keyfinden daha fazlaydı. Şimdi ise o mektupların yerini elektronik mektuplar (e-mail) aldı. Yazı ile iletişim kurmak istediğimiz birisine gönderdiğimiz yazı, birkaç dakika, hatta birkaç saniye içinde sahibine ulaşmaktadır.

Günümüz koşullarında hayatın temposu ile iletişimin hızı, birbirine ivme kazandıran karşılıklı etkileyicilerdir. Amacı karşısındaki kişi, grup ya da kitleyi etkilemek, onlara bir mesaj iletmek; duygu, fikir ve düşünceleri onlarla paylaşmak olan iletişimin önem ve değeri her geçen gün daha da artmaktadır. Bir politikacı, insanlara vermek istediği mesajı bir iletişim aracı olan televizyondan aynı anda milyonlarca insana ulaştırabilir. Veya ticari bir işletme ürettiği ürünler ile ilgili reklamlar hazırlayarak pek değişik kanallarla bunu potansiyel müşteri gruplarına duyurabilir.

Toplumun çekirdeği olan ailede karı-koca arasında ve çocuk ile anne-baba arasındaki ilişkilerden tutun da, tüm milleti etkileyen siyasi ve ulusal düzeydeki işlere, uluslar arası ilişkilere kadar her etkileşim, iletişim sayesinde olmaktadır. Uluslar arası arenada iyi bir diplomasi gerçekleştiren bir ülke, siyasi ve ekonomik anlamda başarı elde edecektir. Tezgâhtarını müşteriye karşı doğru iletişim kurma konusunda iyi eğitmiş bir ayakkabı firması da, daha karlı bir ticareti başarma konusunda önemli bir adım atmış olacaktır. Doğru iletişim, aslında başarının ve hedefe ulaşmanın altın anahtarıdır. “Büyük Halk Ozanı Yunus Emre ne güzel söylemiştir:

Sözünü bilen kişinin / Yüzünü ak ede bir söz

Sözünü pişirip diyenin / İşini sağ ede bir söz

Söz ola kese savaşı / Söz ola kestire başı

Söz ola ağulu aş / Bal ile yağ ede bir söz”³

³ Özkan, Z., Kazandıran Beden Dili, İstanbul, 2007, s.221.

Yüzyıllar öncesinde bile önemi bilinen ve değişik şekillerde dile getirilen iletişim, günümüzde de önem ve anlamını devam ettirmektedir. Her geçen gün önemi daha da artmakta ve insanlar bu konuda bilinçlenmektedir.

İletişim, daha anne karnındaki veya yeni doğmuş bir bebekle bile kurulabilir. Çok kimse bu bebeklerin, verilen mesaja nasıl tepki verip geri bildirimde bulunduklarına tanık olmuştur. “Yeni doğan bir bebeğin beyni ne boş bir kâğıt, ne de değiştirilemeyen elektronik bir devredir. İlk hücre bölünmesinden başlayarak genlerle çevre arasındaki incelikli bir etkileşimin ürünüdür... Her dokunuş, duygu ve hareket, verili genetik yapıyı belli belirsiz değiştiren elektriksel ve kimyasal etkinliğe dönüşür. İnsanın çevresiyle etkileşimi... yenen yemek, işitilen ses ve görülen görüntü kadar önemlidir.”⁴ İnsan doğumdan ölüme kadar bir iletişim dünyası içinde yaşar ve bu sosyal bir varlık olmasının da bir gereği ve sonucudur.

İnsanın doğasında sosyal olma gerçeği olduğu için insanlar kendilerini ifade edebildikleri ölçüde kişisel doyum yaşayabilirler. Kendini ifade edemeyen insan mutsuz olur ve değersiz olduğunu düşünür. Kendini ifade edebilmenin yolu da iletişimdir. İletişim kurmadan insanın duygu ve düşüncelerini paylaşma olasılığı yoktur. Kişisel ifade etme ihtiyacının yanı sıra iş dünyasında ve sosyal hayatta da iletişimin inkâr edilemez bir önemi vardır.

“İletişim her şeyden önce, insanın kendini bir insan olarak gerçekleştirme ve sosyal süreçlere girmesi bakımından önemlidir. İletişim sayesinde insanlar zihinlerindeki kavram ve fikirleri açığa vurma, onları paylaşma ve değerlendirme olanağına sahip olurlar. Başkalarını etkileme ve onlardan etkilenme, yararlanma, yararlı olma ve başarı gösterme iletişim sayesinde olur. İnsanlar arasındaki ilişki iletişim sayesinde sürer.

İletişim şüphesiz insanlar ve diğer tüm sosyal sistemler için önemlidir; ancak iletişim özellikle bugün her zamankinden daha büyük bir öneme sahiptir. Günümüzde iletişimin öneminin artmasının nedeni, iletişimin bu gün bir güç kaynağı olan bilgi iletiminin temel aracı olmasıdır. Yaygın bir tanımlamayla içinde bulunduğumuz çağ

⁴ Cebeli, H., “İnsan ve İletişim”, Türk Psikiyatri Dergisi, Cilt (C.)14, sayı (S.)26, İstanbul, 2003, s. 39.

‘enformasyon çağı’ olarak nitelendirilmektedir. Çağımıza adını veren bilginin bir değer olarak ortaya çıkması ve iletilmesi, iletişim sayesinde mümkün olabilmektedir.”⁵

İletişimin pek çok amacı vardır. Karşımızdakini ikna etmek ve yönlendirmek bunlardan bazılarıdır. Bir gurubu yönetmek, birisine derdini anlatmak, bir iş anlaşması yapmak, birisi ya da birileriyle beraberce eğlenmek, eğitmek ya da eğitim almak, bir bilgiyi paylaşmak gibi uzun uzun sayılabilecek birçok sosyal ve bireysel faydası ve amacı olan iletişimin insan hayatındaki yeri ve önemi kuşku götürmez bir gerçekliktir.

İletişim konusunda insanların bilinçlenmesi, daha yaşanılabilir ve medeni bir toplumsal hayat için de çok önemli bir gerekliliktir. “İçinde bulunduğumuz bilgi ve iletişim çağında, doğru iletişim kanalları ve doğru iletişim yöntemlerinin kullanımı, hem işletmeler hem de bireyler için hayati bir önem taşımaya başlamıştır... İletişim konusunda asla unutulmayacak bir kural, kamuoyunun algısının gerçeklere değil, bu gerçeklerin bireyler tarafından yorumlanmasında bağlı olduğudur.”⁶ Her insanın algısı diğerine göre farklıdır ve bu gayet doğaldır. Önemli olan insanların anlaması gereken şeyi, birbirlerine olabildiğince yakın anlamda anlamasıdır. Bu da iletişim konusunda insanların kişisel olarak gelişmeleri ve bilinçlenmeleriyle mümkün olacaktır.

İletişim konusu, önemine binaen 1982 Anayasası’nda da güvence altına alınmış bir konudur. Anayasamızın ikinci bölümünün ‘Kişinin Hakları ve Ödevleri’ ana başlığı altında, ‘Haberleşme Hürriyeti’ başlıklı 22. maddesinin ilk fıkrası şöyledir: “Herkes, haberleşme hürriyetine sahiptir. Haberleşmenin gizliliği esastır.”⁷ Anayasanın bu hükmü, insanların iletişim kurmasının herkese tanınmış ve engellenemeyecek bir hak olduğunu ve bu iletişimin kişilere özgü bir mahremiyeti olduğunu güvence altına almıştır. İletişim konusunun, Anayasa gibi hukukumuzun en temel ve en önemli metninde yer bulmuş olması, iletişim konusunun da ne denli önemli olduğunu göstermektedir.

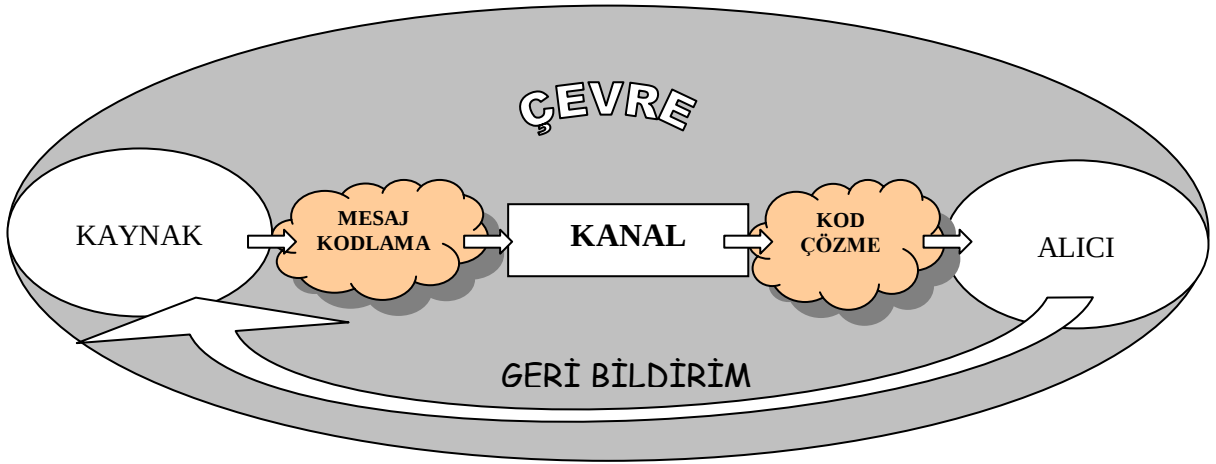
⁵ Tutar – Altınöz, a.g.k., s.122.

⁶ Aydın, M.D.-Kılınç, İ., İşletmelerde Kriz Yönetimi ve İletişimi, Ankara, 2004, s. 105.

⁷ Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Ankara, 2006, s. 40.

1.3. İletişim Süreci

İletişim olayı kısa olsun, uzun olsun, hatta anlık olsun bir süreci kapsar. Bu süreç iki yönlü bir süreçtir. İletişimin gerçekleşmesi için iki ana unsur olan ‘verici’ ve ‘alıcı’ olmalıdır. Alıcı ile verici arasında gerçekleşen mesaj aktarımı iletişimdir. Bu iki unsur olmadan iletişim de olmaz. Bu iki unsur ve aşağıda detaylarıyla anlatacağımız iletişimi gerçekleştirecek diğer koşullar sağlandığında iletişim de gerçekleşmiş olacaktır.



Şekil 1. İletişim Süreci

Yukarıdaki şekilde bir iletişim sürecinin unsurları gösterilmiştir. İletişim sürecinde bir vericinin (kaynak) iletmek istediği mesajı kodlayarak bir kanal vasıtasıyla hedefe (alıcı) göndermesi, bu mesajın alıcı tarafından çözümlenerek (decode) algılanması ve geri bildirimde bulunulması, bu geri bildirimde de göndericiye ulaşması iletişimi tamamlanmış kılar. Alıcıya ulaşmayan veya geri bildirimde bulunulmayan bir mesaj ile iletişim tamam olmaz. Bunu İngilizcedeki ‘abort’ ifadesine benzetebiliriz. Şöyle ki; hedeflenen sonuç ve amaç gerçekleşmemiş, bir nevi ‘düşük’ olmuş olur.

İletişimde karşılıklı bir etkileşim (interaction) vardır. Kaynaktan çıkan bir mesajın (bu; davranış, söz, mimik vb. olabilir) karşı tarafa ulaşıp onda bir etkide bulunarak davranış değişikliğine sebep olması, bu değişikliğin geri dönerek ilk mesajı verene ulaşıp onda da bir değişiklik meydana getirmesi söz konusudur. “İletişim süreci, kaynağın bir

mesajı anlaşılır biçimde kodlayarak alıcıya göndermesiyle başlar.”⁸ Bu mesajın alıcı tarafından algılanmasıyla tamamlanır ancak etkin bir iletişimden bahsedeceksek mesajın algılanmasından sonra alıcı da bir davranış değişikliğine sebep olması ve alıcının geri bildirimde bulunmasına sebep olmalıdır.

Kaynak tarafından gönderilen ileti, alıcının anlayacağı şekilde olmalıdır. “İletişimin başarılı bir şekilde gerçekleşmesinde algılama önemli bir rol oynamaktadır. Çünkü gönderilen iletiler önce algılanmalıdır. İletişimin gerçekleşmesi için, gönderilen ile algılanan anlamlar, birbirinin aynısı olmasalar da, en azından birbirine yakın olmalıdırlar. Başka bir ifadeyle bu anlamlar, birbirleriyle örtüşmelidirler. Bu ise, çoğu zaman çok zor gerçekleşmektedir. Bunun temel nedeni, algılamanın hem iletinin yapısı, hem de algılayan kişinin özellikleriyle yakından ilişkili olmasıdır.”⁹ Her insan başlı başına farklı bir dünyadır. Bir ileti, aynı anda on farklı kişiye gönderilse, on kişi birbirinin tıpa tıp aynısı bir algılamada bulunmazlar. Bu algılamaların birbirine olabildiğince yakın ve mesajın amacını gerçekleştirecek düzeyde olması, iyi bir iletişim için yeterlidir.

Gönderilen ancak alınmayan, alınsa bile anlaşılmayan, anlaşılrsa bile geri besleme yapılmayan bir mesajla iletişimden değil, tek yanlı bir iletiden bahsedilebilir. İletişim etki ve tepki doğuran, karşılıklı bir eylemdir. Bu söylediğimiz süreç birkaç saniyelik bir kısa zaman diliminde bile gerçekleşebilir. Örneğin birine gülümseyen bir kişinin hareketine gülümseme ile karşılık veren bir alıcı arasında iletişim kurulmuş olur. Kaynak bir mesaj göndermiştir. Alıcıya ulaşmıştır. Alıcı geri beslemede bulunmuş ve bu da kaynağa ulaşmıştır. Şimdi, iletişim sürecindeki unsurları tek tek açıklayalım:

1.3.1. Kaynak

İletişimin üç temel faktöründen birincisi, yani iletişimi başlatan unsurdur. Diğer ikisi de kaynağın gönderdiği mesaj ve mesajın gönderildiği alıcıdır. Kaynak iletişimi başlatan olduğu için, süreç boyunca alıcıdan gelen geri bildirim ve mesajlar ile iletişimin yönü değişebilse de, iletişim yönünün ilk belirleyicisidir. İlk başta iletişimi tanımlarken

⁸ Bingöl, D., İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul, 1998, s.291.

⁹ Gökçe, O., İletişim Bilimine Giriş, Ankara, 2005, s.108.

belirttiğimiz gibi iletişim; bireyden bireye, bireyden gruba, gruptan bireye ve gruptan gruba olabilir. Bu durumda kaynak bir birey olabileceği gibi bir grup ve hatta çok kalabalık bir toplum kesimi olabilir.

Kaynak; iletişim sürecini başlatan, duygu, düşünce ve olguları başkalarına aktarmak üzere eyleme geçen kişi ya da kişilerdir. “İletişimde öncelikle kaynağa ihtiyaç vardır; çünkü kaynak beklediği bir davranışı gerçekleştirmek üzere, alıcı ve alıcılara mesaj iletecektir. Bu nedenle iletişim, kaynağın mesajı göndermesiyle ortaya çıkar. Kaynak, mesajı ileten kişi veya mesajın çıkış noktası olarak tanımlanabilir.”¹⁰ Bununla beraber iletinin hedefinde olan bir alıcının varlığı da olmazsa olmaz şarttır. Çünkü kaynağın gönderdiği mesajın ulaşacağı bir alıcı olmazsa, iletişim de olmaz.

“Etkin ve tam bir iletişimin kurulabilmesi için kaynağın ses, yüz, beden, sözcükler gibi sembolleri etkin biçimde kullanması gerekir. Ayrıca kaynak; kitap, fotoğraf, çizim, plan, harita, yerleşim planı gibi temsil eden iletişim araçlarını etkili bir şekilde kullanabilmelidir. Özellikle dili ilk anlamları ve alt anlamlarıyla etkili bir şekilde kullanabilmelidir. Kaynağın iletildiği mesajın etkili olabilmesi için, mesajları ileten telefon, radyo, televizyon, film, yazılı basın gibi mekanik kanalların(kitle iletişim araçları) da etkin kullanımı gerekir.”¹¹

İletişimin başlangıç noktası olan kaynak, iletişimin amacına ulaşması için bazı niteliklere sahip olmalıdır. Örneğin hedef alıcının anlayacağı mesajlar göndermelidir. Çince bilmeyen bir kişinin (alıcı) Çince haberleri izlemesi bir iletişim sağlamaz. Kaynak, alıcıya mesaj aktaracak bir bilgi donanımına sahip olmalıdır. Bu bilgi iletişimin konusuna veya amacına göre çok basit veya çok derin olabilir. Örneğin karşısındaki bir kişiye tebessüm eden birisi bunun ne anlama geldiğini ve hangi amaçla bu mimik hareketini yaptığını bilmesi gerekir. Öte yandan öğrencilerine integrali anlatan bir matematik öğretmeni de anlattığı konuyu bilmelidir. Bunlarla birlikte kaynak, alıcı tarafından kabul görmelidir. Mesajı alınmayacak, alınsa bile geri bildirimde bulunulmayacak bir kaynak iletişim sürecini başlatamayacaktır.

¹⁰ Erdoğan, İ., İşletmelerde Davranış, İstanbul, 1983, s.285.

¹¹ Tutar – Altınöz, a.g.k., s.127.

1.3.2. Mesaj

Kaynağın alıcıya iletmek istediği duygu, düşünce ve fikirlerin simgesel halidir. “Sembollerin tek başlarına bir anlamları yoktur. Sembollere anlamları gönderici ve alıcı yükler. Eğer, alıcının verdiği ve göndericinin algıladığı anlamlar birbirlerine uygunsa, tam iletişim söz konusudur. Etkin bir iletişim gerçekleşmesi için, önce iletişimin tam olması gerekir. Bunun için göndericinin sembollerini, alıcının da tanıması gerekir, aksi takdirde alıcı sembolleri tanıyamaz ve iletişim gerçekleşmez.”¹² Bu durumda iletişim için kaynak ve alıcı tarafından bilinen müşterek bir dil yani kod kullanılması gereklidir.

Gönderilen mesaj alıcının ilgi alanında olmalıdır. Hedef yani alıcı, hiç ilgilenmediği mesajlara karşı duyarsız ve kapalı olabilir. “Mesajın iki elemanı vardır. Birisi içerik diğeri ise yapıdır. İçerik anlam boyutunu, yapı ise simgeleri ve kodları ifade eder.”¹³ “Mesajın özelliğine göre iletişim çeşitlenir.”¹⁴ Etkin bir iletişim için etkin bir mesaj, etkin bir mesaj içinde başkaca özellikler gereklidir. Örneğin güvenilir olmayan bir mesaj alıcı tarafından kabul görmeyecektir. Bu sebeple mesaj doğru ve güvenilir olmalıdır. Mesaj yarım yamalak olmamalı, tam olmalıdır. Eksik mesajlar alıcı tarafından algılanamayabilir veya eksik algılanarak hatalı bir iletişime sebep olabilir. Mesaj, geri bildirimde bulunmaya müsait olmalıdır. Örneğin bir e posta gönderdiğimizde, daha e postanın gönderimi aşamasında, alıcının iletiyi okuduğuna dair bir onay göndermesini ve cevap beklediğimize dair bir ifadeyi yazımıza ekliyorsak, sözsüz ve sözlü iletişimde de benzeri kuralları vardır. Geri bildirim kapalı olan bir mesaj, iletişimin etkin olmaması sonucunu doğuracaktır.

Mesaj gönderirken kullanılan simgelerin de iletişimin sağlığı açısından büyük önemi vardır. Simge, kaynağın belli bir maksatla ve bu maksadı doğrultusunda anlamlandırarak oluşturduğu, mesajın şeklidir. “Bir insan topluluğunun uzlaşmasına bağlı olarak kendileri için anlam yükledikleri somut nesne ve işaretlere simge denilmektedir.”¹⁵ Bu bir mimik hareketi, bir jest ya da ortak konuşulan bir dil olabilir. Kullanılan simgelere insanların yükledikleri anlamlar toplumdan topluma ve kültürden kültüre değişiklik gösterebilir. Bazıları ise hemen her toplumda aynı anlam yüklenmiş simgelerdir.

¹² Tutar – Altınöz, a.g.k. s.128.

¹³ Zıllıoğlu, M., İletişim Nedir?, İstanbul, 2007, s.99.

¹⁴ Erdoğan, a.g.k., s.282.

¹⁵ Bal, H., İletişim Sosyolojisi, Isparta, 2004, s.16.

1.3.3. Kodlama

Kaynaktan alıcıya gönderilen mesajın söz, yazı veya beden hareketi ile simgeleştirilmiş haline kodlama denir. “İletişimin gerçekleşmesi, kaynağın mesajı alıcıya ulaştırmasıyla; iletişimin etkinliği ise, gönderilen mesajın anlamı ve etkisinin, alıcıya tam olarak iletilme gücüyle ölçülür. Gerçek iletişim etkinliği, hedefte istenen davranışın gerçekleşmesiyle sağlanır. Bu da ancak mesajın kodunun, kaynağın kodladığı gibi, hedef tarafından açılmasıyla mümkün olabilir. Kaynağa göre etkinlik, istenen davranışın sağlanmasıyla oluşur; ancak kaynağın beklediği davranışın gerçekleşmesi, mesajın tam alınmasının yanı sıra, alıcının mesaj ve kaynağa karşı tutumuna da bağlıdır.”¹⁶ Bu ilişkiyi elektronik teknolojilerdeki bir iletişim aracı olan uydu iletişiminden örnek vererek açıklayalım: Hazırlanan mesaj ve yayın içeriği, kaynak vericiden kodlanarak uydu yayını yapılır. Evlerimizde bulunan alıcılar (receiver, decoder) bu kodlanmış yayınları çözerler, yani ‘decode’ ederler. Eğer alıcı gönderilen kodları çözemiyorsa, kaynaktan gelen yayın ve mesajlar ekrana yansıyamayacaktır. Bu durumda vericinin bir mesaj göndermesinin anlamı kalmayacak ve iletişim sağlanamayacaktır.

İnsan iletişiminde de yukarıda söylediğimiz tarz bir bağlantı vardır. Kaynağın iletmek istediği mesaj ve bu mesajda kullandığı kodlama dili, hedef alıcı tarafından çözülmeli ve geri bildirim tepkisini doğuracak bir niteliğe sahip olmalıdır. Bir Hintlinin kendi diliyle bir şeyler anlatması, eğer onu dinleyen kişi Hintçe dilini bilmiyorsa mesajın kodunda bir sorun var demektir ve alıcı mesajın kodunu çözemediği için ne mesajı alabilir ve ne de geribildirimde bulunabilir.

İletişim sürecinin başarısı, göndericinin mesajı gönderirken yaptığı kodlamanın, alıcının algılayabileceği şekilde oluşturabilme yetenek ve becerisi ile doğrudan ilişkilidir. “Gönderici, kendisine ulaşan bilgi, fikir ve duygulara göre mesaj olarak iletilecek düşünceleri zihninde geliştirir ve düşünceleri kelimelere, rakamlara, şekillere yani sembollere dönüştürür.”¹⁷ Bu semboller alıcının anlayacağı şekilde olur ve ilgi alanına da girerse, alıcının mesaja geribildirimde bulunması umulur ve bu da sağlıklı bir iletişim

¹⁶ Tutar – Altınöz, a.g.k., s.131.

¹⁷ Eren, E., Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2007, s.354.

sonucunu doğurur. Kodlamanın doğru ve anlaşılır olmaması durumunda iletişim ya eksik ve yanlış kurulacak, ya da hiç kurulamayacaktır.

1.3.4. Kanal ve Araç

“İletişimde yer alan taraflar ne olursa olsun ve ne sayıda olursa olsun, iletişimin gerçekleşmesi için iletinin gönderilebilmesine ve alınabilmesine bağlıdır. Bu nedenle, insanlar için her zaman iletişimde söz konusu olan birçok temel sorundan biri iletişim gereksinimlerini karşılayacak geçerli simge sistemlerine sahip olmak, bir diğeri de bunların aktarımında karşılaşılan yetersizlikleri, mekân ve zaman engellerini aşacak olanakları değişik kanal ve araçlar kullanarak geliştirmek olmuştur.

İletişimde kanal ve araç konusunu kavrayabilmek için ulaşım konusundaki bir örnekten yararlanabiliriz. Su, H₂O moleküllerinden oluşan bir yığındır. Ama bir ırmağa baktığımızda onu moleküler bir bütün gibi değil, bir “suyolu” gibi algılıyoruz. Bu nedenle de çok eski zamanlardan beri –büyük bir olasılıkla suyun kendiliğinden birçok şeyi sürüklediğinin gözlemlenmesiyle- akarsuları ulaşım gereksinimlerini karşılayabilecek bir olanak olarak değerlendiriyoruz. Akarsuyun kendiliğinden geçmediği, ulaşmadığı yerler için kanallar yapıyor, su şebekeleri kuruyor, gerektiği ve elverdiği zaman ondan yaptığımız başka araçları kullanarak taşımacılıkta yararlanıyoruz. Böylece akarsu, suyuyla ulaşım ve taşımacılıkta kullanılan bir kanal oluyor. Bunun gibi, elektrik dağıtım şebekesinin telleri elektrik enerjisini taşıyan kanallar, lamba ise bu ışığı enerjiye dönüştüren araçtır.”¹⁸

Yukarıda verilen elektrik ve su örneği gibi insan iletişiminde de bir kanal ve araca ihtiyaç vardır. “İletişimde kanal dendiğinde, ışık dalgaları, radyo dalgaları, ses dalgaları, telefon kabloları, sinir sistemi gibi iletici taşıyan fiziki araçları kastediyoruz. Bunlar duyu organlarını uyarabilecek ve belli fiziksel özellikleri olan araçlardır.”¹⁹ Bu araçlar duyu organlarının cinsine yönelik kanallar olarak sınıflanabilir. Örneğin görsel, dokunsal, işitsel, koklama ve tat almayla ilgili kanallar gibi.

¹⁸ Zıllıoğlu, a.g.k., ss.105-106.

¹⁹ Tamer, K., İletişim, Eskişehir, 2007, s.73.

Kanalın doğru ve uygun olarak belirlenmesi iletişimin kalitesi açısından önemlidir. Bu seçimi yapmak ise, hangi mesajın kim-ler-e, hangi amaçla ve nasıl ulaştırılacağı konusuyla ilişkilidir. Görme engelli birisine görsel kanaldan gönderilecek bir mesaj anlamsız olacağı gibi, çok yorgun ve bitkin bir kişiye yoğun dikkat gerektirecek bir kanalla mesaj aktarmak, iletişimi olumsuz etkileyecektir.

İletişimde kanal ve araç kavramı birbirinden farklıdır. Literatürde çoğu zaman aynı şeylermiş gibi bahsedilse de araç, kanalı da kapsayan bir olgudur. İletişim araçları, içinde kanallar bulundurur ve kanallar yoluyla iletişim kurulmasına, mesaj alınıp verilmesine vesile olan ortam ve nesnelerdir. Telefon bir iletişim aracıdır. Telefonla konuşan iki insanın kullandıkları telefon makinelerine ses iletisini sağlayan ve iki telefon makinesi arasındaki kablo, devre vb. teknolojik yapıya da kanal denebilir.

İletişim araçları birincil ve ikincil olarak karşımıza çıkar. Bunlara doğal ve yapay araçlar da diyebiliriz. “ İnsan sesi, yüz, vücut hareketleri her zaman her toplumda insanların kullandıkları ‘doğal’ araçlardır. ‘Yapay’ araçlar ise, zamana ve kültüre göre var olan ya da olmayan araçlardır. Tamtam ve telefon, kaya resimleri ve yazı, çentik, düğüm ve sayılar, radyo ve televizyon insanın kültürüne, teknolojik birikimine göre iletişimde yararlandığı tekil ya da çoğul kanallı ikincil araçlardır.”²⁰ Birincil araçlar, insanın var olduğu her zaman diliminde mutlaka vardır ve kullanılmıştır. İkincil araçlar da bazen var, bazen yok, bazen de nitelik olarak farklılaşmış olarak karşımıza çıkabilmektedir.

1.3.5. Alıcı

Alıcı iletişimin iki ana unsurundan biridir. “Kodlanmış mesajı alan ve kodunu açan, alıcıdır. Alıcı, mesajı taşıyan sembollerini algılayıp anlam vererek, iletişimi sonlandırır ya da kendisi bir mesaj göndererek gönderici konumuna geçer. İletişimin gerçekleşmesi için en az iki kişiye ihtiyaç vardır. Bunlardan biri kaynak, diğeri alıcıdır. İnsan kendisiyle kurduğu iletişim dışında, tek başına bir iletişim kuramayacağına göre, mutlaka alıcı veya alıcılar

²⁰ Zillioğlu, a.g.k., s.107.

gerekir.”²¹ İletişimin tamamlanması, mesajın alıcıya doğru olarak ulaşması ile bitmez. İletişim kısmen gerçekleşmiş olur ancak etkin olmaz. Mesajın hedefte meydana getirmesi amaçlanan davranış değişikliği, yani bir geri bildirim de gereklidir.

İletişimin etkinliğini belirleyici çok sayıda ölçüt vardır. “İletişimin etkinliğini belirleyici ölçütlerden en önemlisi, iletilenlerin ne ya da ne kadar olduğu değil, iletilenin ne ölçüde alıcıya ulaştığı ve ne anlaşıldığıdır. Bu bağlamda etkin iletişimin gerçekleşmesi için alıcının temel özellikleri şu şekilde olmalıdır:

- Alıcı mesajı algılayabilmeli ve algılamaya arzulu olmalı
- Alıcı bilgili olmalı ve geri bildirimde bulunmaya istekli olmalı
- Alıcı iletileni algılayıcı seçime tabi tutmamalı
- Alıcı bulunduğu davranış düzlemini ayırabilmeli
- Alıcı kaynak olma özelliği taşımalı ve geri dönüş, bildirim veya tepki iletebilmeli.”²²

Etkin ve sağlıklı bir iletişimin gerçekleşmesi için alıcının vericiye karşı empati kurması gereklidir. Göndericiyi hissetmeyen bir alıcı onu tam ve doğru anlayamaz. Bununla birlikte alıcının sabırlı olması gerekir. İyi bir dinleyici yani alıcı, kaynağın sözünü kesmeden sonuna kadar dinleyebilmelidir.

İyi bir iletişim için kaynak ile alıcının aynı düzlem ve ortak paydalarda buluşabilmesi gerekir. Alıcı kaynaktan çok farklı bir duygu ve düşünce atmosferindeyse, kaynaktan gelen mesajı doğru algılayamaz, anlamlandıramaz ve beklenen geri bildirimde bulunamaz. Ayrıca alıcının geri bildirimde bulunabilmesi için aynı zamanda kaynak olma özelliği de taşıması gerekir. Çünkü iletişim dinamik bir kavramdır ve karşılıklı etkileşimi gerektirir. Bireysel iletişimde de, örgüt düzeyindeki iletişimde de böyledir.

1.3.6. Algılama ve Değerlendirme

Kaynak tarafından gönderilen mesajın alıcı tarafından alınması, çözülmesi ve anlamlandırılmasıdır. Algılama ve değerlendirmenin gerçekleşebilmesi için mesajın

²¹ Tutar – Altınöz, a.g.k., s.133.

²² Erdoğan, a.g.k., s.284.

alıcının anlayacağı dilde yani kodda olması gerekir. Algılama bir anlamda kod çözme işlemidir. Kaynak tarafından kodlanan mesaj, alıcı tarafından açılır ve anlamlandırılır.

Algılama, kişiden kişiye farklılık gösterir. Bunun sebebi her insanın farklı bir birey olmasıdır. “Algılamadaki farklılığı ‘dışsal’ ve ‘içsel’ olmak üzere iki unsura bağlayabiliriz: *Algılamada dışsal faktörler*; farklılık, yoğunluk, sıklık, hareketlilik, tekrarlama, karşıtlık, yenilik, benzerlik gibi faktörlerdir. *Algılamada içsel faktörler*; kişilik, ihtiyaçlar, amaçlar, motivasyon, inançlar, değerler ve tutumlar, umutlar, beklentiler, arzu ve istekler, geçmiş tecrübeler ve alışkanlıklar gibi faktörlerdir.”²³ İçsel faktörler alıcı durumundaki kişi ya da kişilerin yaşadıkları toplum ve içinde bulundukları kültürden de doğrudan etkilenir.

İyi bir iletişim için kaynak ve alıcı, aralarında gidip gelecek mesajlara aynı anlamı yüklemelidir. “Alıcının ve kaynağın mesaja aynı anlamı yüklemesi, referans çevrelerinin aynı olmasına bağlıdır. Bu nedenle mesajın tam olarak algılanabilmesi için, kaynak ve hedefin mesajı kodlayacak ve kodu çözecek düzeyde bilgi birikimine sahip olması gerekir. Mevlana’nın, ‘sen ne kadar bilersen bil, senin bildiğin başkasının anladığı kadardır’ sözü, iletişimde algılamanın önemini belirtmektedir.”²⁴ Gerçekten de bir insan, karşısındaki-ler onu anlayabilecek bilgi donanımına sahip değilse, derin ve bilimsel konulardan da konuşsa bunlar algılanmayacak ve sağlıklı bir iletişim gerçekleşmeyecektir.

Kaynak mesajı gönderirken mesajın içeriğini ve kodlamasını hedefin algı ve duyu düzeyine göre ayarlamalıdır. Anaokuluna giden bir çocuğa ülke siyasetinden veya logaritmadan bahsetmek ne kadar anlamsız olarsa, futboldan nefret eden birine de o günkü maç skorunun lig sıralamasındaki kritik öneminden bahsetmek iletişim adına bir fiyasko olacaktır. Alıcının durum ve düzeyi hesaplanmadan gönderilen mesajlar amacına ulaşamaz ve geri bildirimle sonuçlanmaz.

1.3.7. Geri Bildirim

İletişim, karşılıklı bir etkileşimdir ve bazen iki, bazen çok yönlü bir eylemdir. “Çok yönlü bir süreç olan iletişimin devamını etkileyen önemli bir özellik alıcının, mesajı çözüp

²³ Tutar – Altınöz, a.g.k., s.136.

²⁴ A.g.k., s.137.

değerlendirmesinden sonra yeni bir mesaj kodlaması ve geri bildirim (feedback) yapmasıdır. Geri bildirimin kalitesi, iletişimin hem devamını, hem de yönünü belirler.”²⁵ Bir açıdan bakıldığında geri bildirim yeni bir mesaj niteliğindedir. Geri bildirimde bulunan alıcı kaynak rolüne geçer ve ilk mesajı gönderen kaynak, alıcı durumuna geçer.

Geri bildiriminin etkinliği için bazı özellikleri taşıması gerekir. “Doğru ve sağlıklı bir iletişim için geri bildirimde yer alması gereken özellikler şunlardır:

- Vericiyi tam olarak dinlemek ve anlamaya hazır olmak
- Kelimelerin içeriğine ve aktarılmak istenen duygulara açık olmak
- Kelimelerin sözcük anlamları dışında ‘vericide’ ne anlama geldiklerini tanımayı istemek.
- Kodu açılan mesaj ile kodlanan mesajın anlam bütünlüğünü kontrol etmek.
- Ana konuyu kaçırmamak, özetlemeler yapmak.
- İletişimi önyargı ve dirençle kesmemek.
- Vericinin duygularını anlayabilmek, farklı insanların bakış açılarından bakmayı başarabilmek.
- Üzerinde fikir birliği olmayan noktalardan önce, anlaşılan noktaları açıklığa kavuşturmak.
- Üzerinde fikir birliği olmayan konuların ele alınışında kelimeleri ve bedeni kontrol etmek. Duygusal gerginliğin bedene ve ses tonuna yansımaları önlemek
- Karar anında bile iletişimi kapatmadan doğru dinlemek ve sağlıklı geri bildirimleri sürdürmek çabasıyla vazgeçmemek.”²⁶

Geri bildirimde bu özellikler olduğu takdirde iletişim tam ve etkin olur. Kaynağın hedefe gönderdiği mesajdan beklediği cevap ve sonuç gerçekleşmiş olur.

Geri bildirim, iletişimin etkin olması için gerekli olduğu gibi; öğrenme, uzmanlaşma ve bilgi sağlama konularının da önemli araçlarındadır. “Etkin geri bildirim, insanlara, zayıflıklarını gidermek ve güçlü yanlarından gereğince yararlanmak için ihtiyaç duydukları bilgileri sağlar. Geri bildirim, öğrenmeyi hızlandırmanın ve yaptığımız işte

²⁵ Baltaş, Z.- Baltaş, A., Bedenin Dili, İstanbul, 1995, ss.31-32.

²⁶ Baltaş, Z.- Baltaş, A., a.g.k., s.35.

ustalık kazanmanın aracıdır. Bir anlığına durun ve en son ne zaman yeni beceri edinmeye çalıştığınızı düşünün. Bu ister golf oynamak, ister dans etmek olsun, performansınızdaki zayıflıkları görmek ve güçlü yanlarınızı öne çıkarmak için, bir profesyonelden ya da deneyimli bir arkadaşınızdan yardım almış olmalısınız. Bu geri bildirim olmadan en iyi becerilerinizi ayırt etmeniz büyük olasılıkla mümkün olmayacak, hatalarınız ve zayıflıklarınız tekrarlanma yoluyla giderek yerleşecektir.”²⁷ İnsanın kendi başarısını ve durumunu değerlendirebilmesi konusunda da geri bildirim faydalı olacaktır.

Geri bildirimin zamanlaması önemlidir. Gereğinden erken ya da geç yapılan bir geri bildirim iletişimin bozulmasına yol açar. İnsanlar arası iletişimde geri bildirimin sık sık verilmesi yararlıdır. Geri bildirimin pozitif olması, iletişimi de pozitif kılar. Kısıtlayıcı değil de gelişime yönelik geri bildirimler potansiyel fırsatların yakalanmasını ve bu fırsatlardan yararlanmayı da kolaylaştıracaktır. İleriye dönük perspektifle bakabilmek konusunda geri bildirimin önemi büyüktür.

Geri bildirim de aslında bir mesajdır. İlk iletiyi gönderene karşı yapılan davranış değişikliği yeni bir mesaj olarak ilk göndericiye gönderilir. İlk mesajın anlaşılır olması gerektiği gibi, geri bildirimin de basit ve anlaşılır olması gerekir. Geri bildirim makul, mantıklı ve ölçülü olmalıdır. Abartılı bir geri bildirim, iletişimi zayıflatacak, sönük bir geri bildirim ise bozacaktır. Geri bildirimin duygusal bir yönü olduğu düşünüldüğünde, gelen mesaja tam uygun verilen geri bildirimle iletişim mükemmelleşir.

1.4. İletişim Türleri

İletişim değişik şekillerde gerçekleşebilir. İletişim kurmakta kullanılan yol hangisi olursa olsun bilinçli olarak uygulanmalıdır. Neyin ne anlama geldiği hem alıcı-lar, hem de kaynak-lar tarafından bilinmeyen veya aynı anlam yüklenmeden kurulan iletişim sağlıklı olmaz. İletişim türlerinden bazen birisi, bazen bir kaç aynı anda kullanılabilir. Aşağıda nitelikleri açıklanacak olan iletişim türlerinin hemen hepsi günümüz dünyasında etkin ve yaygın olarak kullanılmaktadır.

²⁷ Buron, R. J.-Mann, D. D., *Astlarınıza Geri Bildirim Sağlamak*, (Çev. E. Özsayar), İstanbul, 2004, s.7.

İletişimin burada sınıflandıracağımız isimlerle tek tek ve ayrı ayrı yapılması zorunlu değildir. Yani iletişim esnasında insan hem sözlü hem de beden dilini kullanabilir. Hatta yüz yüze konuşan iki insanın bedenini tamamen hareketsiz bırakarak konuşması düşünülemez. Sözlü iletişimin doğal akışı içinde sözsüz iletişim de kendiliğinden devreye girecektir. Şu kadar var ki; konuşulan sözlerle beden dili tam uyum içinde olduğu sürece karşımızdaki insan-lar-a açık ve net mesajlar aktarabiliriz. İkisinin uyumsuzluğu ise anlam kargaşasına, iletişim eksikliğine ve yanlış anlamalara sebep olacaktır. Vücut dili ve sözlü olarak gönderilen mesajlar birbiriyle örtüşmelidir ki hedefin beyninde anlamlandırılırken gönderenin amacına uygun olarak çözümlenebilsin ve doğru bir geri bildirime konu olabilsin. Şimdi iletişim türlerini tek tek açıklayalım:

1.4.1. Sözlü İletişim

Konuşarak yapılan iletişimdir. Konuşmak insana özgü ve insanı farklı kılan bir yetenek olduğuna göre sözlü iletişim insanlar arasında en yaygın olarak kullanılan iletişim türüdür. Bir atasözünde şöyle denmiştir: “İnsanlar söyleşe söyleşe (konuşa konuşa), hayvanlar koklaşa koklaşa.”²⁸ Yani insanların tanışıp ilişki ve dostluk kurmaları, anlaşmaları konuşarak olur.

Sözlü iletişim iki kişi arasında yüz yüze olabileceği gibi, başka bir iletişim aracı ile de olabilir. Örneğin telefonla ve internet yoluyla da sözlü iletişim sağlanabilir. Yüz yüze iletişim geri bildirimi en çok sağladığı için sözlü iletişim şekilleri içinde en etkin olanıdır. Sözlü iletişim bir kişiden bir gruba (topluluğa) yönelik olabilir. Sözlü iletişim gerek kişisel ve özel iletişimde, gerekse iş yeri iletişimde en çok ve en yaygın kullanılan iletişim türüdür.

Bazen yazılı iletişim ile sözlü iletişim iç içe girer. Sözlü iletişimi konuşarak iletişimden ibaret görenler olduğu gibi başka isimler altında sınıflandıranlar da vardır. “İletişimde sözlü iletişim ‘dil ve dil ötesi’ olmak üzere iki kısma ayrılır. İnsanların karşılıklı konuşmaları, hatta mektuplaşmaları, ‘dil ile iletişim’ olarak kabul edilir. Dil ile iletişimde kişiler, ürettikleri bilgileri birbirine ileterek anlamlaştırırlar. Dil-ötesi iletişim,

²⁸ Dereli A., Atasözleri Sözlüğü, İstanbul, 1990, s. 101.

sesin niteliği ile ilgilidir; ses tonu, sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar ve benzeri özellikleri, dil-ötesi iletişim sayılır. Dil ile iletişimde, kişilerin “ne söyledikleri”, dil-ötesi iletişimde ise, “nasıl söyledikleri” önemlidir. Araştırmalar, insanların günlük yaşamda birbirlerine, ne söylediklerinden çok, nasıl söylediklerine dikkat ettiklerini göstermektedir. Karşımızdakinin sözlerinin kapsamı kadar, ses tonundaki canlılık da, bizi ilgilendirir; yani semantik öğeler kadar dil-ötesi öğeler de iletişimde önemlidir. Mesaj iletirken sadece kullanılan kelimeler değil, aynı zamanda onların söyleniş biçimlerine dikkat edilir. Mesajın doğru iletilmesi, seçilen kelimelere bağlıdır. Ancak onun algılanması, önemli ölçüde dil-ötesine göre olur.”²⁹ Geri bildirim ve iletişimin etkinliğini belirleyecek olan da algılamadır. Algılama doğru olursa iletişim de sağlıklı olacaktır.

İnsanın ses tonu ve konuşma tarzı, onun kişiliği hakkında ipuçları verir. Sesin davranışları, kişisel özellikleri ve insanın ruhsal durumunu ortaya koyduğu da bir gerçektir. Zayıf ve özür diler gibi çıkan bir ses, bu özelliklerin o kişide var olduğuna işaret eder. Fazla yüksek ve cüretkâr çıkan bir ses ise sahibinin blöfçü bir kişilikte olduğunu anlatır. Sözlü iletişimin etkinliği için “ses” oluşturulurken dört unsura dikkat edilmelidir:

- i) **Sesin Hızı:** Mesajın iletilmesinde ve alıcı tarafından algılanmasında sesin hızı büyük önem taşır. Dinleyicilere algılarını kontrol etme fırsatı tanımak için duraklamalar, bir heyecanı ifade etmek için hızlanmalar, kısacası konuşmanın ve mesajın niteliğine göre ses hızında ayarlamalar, iletişimin kalitesi açısından önemlidir.
- ii) **Sesin Tonu:** Konuşmanın akışına ve amacına göre yükselip alçalabilen, ilgiyi ve algıyı yok edecek şekilde monoton olmayan, tepki ve direnç doğuracak kadar yüksek olmayan ses tonu iletişim için en ideal olandır.
- iii) **Düzgün Telaffuz:** Mesajda kullanılan kelimelerin doğru söylenmesidir. Mırıldanılarak dudak arısından konuşulması, genizden konuşulması, isteksizlik işaretidir ve mesajın etkinliğini engeller. Heceler, kelimeler ve cümleler düzgün telaffuz edilirse iletişimin kalitesi artacaktır.

²⁹ Küçükaslan, N. - Şakar, Ö., Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri, Ankara, 2006, s.49.

İşletmeler açısından düşünüldüğünde çok farklı iletişim şekilleri vardır. Bunlardan sözlü iletişim, örgütsel iletişimde en sık kullanılandır. Sözlü iletişim, zamanlarının büyük bir kısmını konuşarak haberleşmeye ayıran çalışanlar tarafından tercih edilmektedir.

Hemen her organizasyonda ve işyerinde, sözel iletişimin türleri olan bu araçlar etkin olarak kullanılmaktadır. Hem bireysel etkileşim, hem toplu etkileşim için en ideal olan bu araçlar, hizmet içi eğitimlerde, işle ilgili bilgilendirmelerde, alınan kararların uygulanmasında, toplam kalitenin uygulanabilmesi için tüm çalışanlara standart oluşturmada aktif rol oynamaktadır.

En Çok Kullanılan Sözlü İletişim Araçları:

- Bire bir görüşme
- Telefon
- Toplantı
- Prezantasyon (Sunum)

İşletmelerde sözlü iletişim, resmi olmayan bireysel görüşmelerde, iş sırasında; telefonda, internette, resmi toplantılarda, konuşma ve prezantasyonlarda her an, her dakika kullanılmaktadır. Bu tür iletişim etkilidir çünkü yalnızca konuşmacının mesajları değil, aynı zamanda ses tonundaki, vurgu ve hızındaki değişimleri içermekte ve alıcının sözlü mesajları daha iyi anlamalarına imkân tanımaktadır. Karşılıklı soru ve cevaba da fırsat tanıyan sözlü iletişim, anlaşılmayan noktaların veya konunun tekrar edilmesi açısından büyük yarar sağlar.³⁰

1.4.2. Sözsüz İletişim veya Beden Diliyle İletişim

İnsanlar günlük konuşmalarında ifade edilen sözcükleri anlamak için belirli bir çaba sarf ederler. Başka bir deyişle insanlar, aralarında geçen konuşmalardaki sözcüklerin anlamlarını bulmaya çalışırlar. Hâlbuki birbirleri ile iletişim kuran bireylerin, iletişimsel kodlar içinde yer alan görsel kodlara daha çok dikkat etmeleri gerekir. Zira sözlü iletişimin gerçek anlamını ortaya koyan ve pekiştiren ses tonlaması, yüz ifadeleri, mimikler, beden

³⁰ Taşkın, E., “İşletmelerde Etkin İletişim” Verimlilik Dergisi, S..3, Ankara,1992, s.116.

hareketleri, jestler vb. görsel göstergeler, sözcüklerin anlamlarını daha çabuk ortaya koyarlar. Başka bir ifadeyle sözsüz iletişim; jestler, mimikler, beden hareketleri ya da ses nitelikleri gibi görsel göstergeler üzerinden gerçekleşir ve iletişimin, özellikle yüz yüze iletişimin önemli bir yönünü oluşturur. Öyle ki hiçbir iletişim, görsel göstergeler olmaksızın düşünülemez. Zira görsel göstergeler, yüz yüze iletişimin çerçevesini ve anlamını belirlemede her zaman etkili olmaktadır. Görsel göstergeler, konuşma ve yazı diline kıyasla daha evrensel sayılırlar ve bu nedenle de anlamları açısından aralarında benzerlikler bulunsada, yine de kültürel açıdan farklı anlamları ifade edebilir ve farklı işlevler görebilirler.³¹

İnsanlar olağanüstü bir sezgi yeteneğine sahiptirler. Bu yetenek sayesinde ki iletişim konusu sadece konuşmak ve haberleşmekten ibaret kalmamış ve çok daha geniş bir anlama sahip olmuştur. İnsan sesiyle ve konuşmasıyla, jest ve mimikleriyle karşısındakiler-e yüzlerce farklı mesaj verebilir. İnsan, yüz bölgesinde bulunan yüzlerce kası istemli olarak kullanabilmesi sayesinde duygu ve düşüncelerini dışa aktaracak çok sayıda mimiğe sahiptir. Bu mimiklerin birçoğu net ve kesin mesajlar içerir. Bu mimiklerin bazıları toplumdan topluma ve kültürden kültüre farklılıklar gösterse de geneli evrenseldir ve dünyanın her yerinde aynı mesajı içerir. Örneğin kızgın ya da üzgün ya da mutlu bir insanın yüz ifadesi, o insanın duygularını açık olarak yansıtabilir. Hiç tanımadığı, dilini bile bilmediği bir toplumda, diğer insanlar o kişinin duygularını anlayabilirler.

İnsan davranışlarının karşısındaki kişide bıraktığı etki, söylediği sözlerle bıraktığı etkiden çok daha kuvvetlidir. Sözsüz iletişimin ağırlıklı olarak bilinçaltına hitap eden bir tarafı vardır. Buna dayalı olarak da sözsüz iletişim konusunda bilinçli olmak ve kendini geliştirmek, insanın hayatı boyunca sürecek iletişim serüveninde başarılı ve amacına ulaşan iletişim kurmasında faydalı olacaktır.

İnsanın kılık ve kıyafeti, tavır ve davranışları, duruş şekli, bakışları, el kol hareketleri, mimik hareketleri, oturuş şekli ve genel haliyle çevresine mesajlar verir. Kıyafeti temiz ve düzgün birisi karşındakilere olumlu mesajlar verirken, kıyafeti kirli ve

³¹ Gökçe, a.g.k., ss.24-25.

dağınık birisi olumsuz mesajlar verecektir. İnsanın genel görüntüsü, karşıdakinin ilk intibası için önemlidir.

Kıyafetlerle ilgili insanın imajını ve karşısındakilerin bakış açısını etkileyen unsurlar kadınlar ve erkekler açısından değişiklik gösterir. Kadınlarda imaj kıran (itibar kaybettiren) bazı durumlar şunlardır.

- Abartılı saç modelleri ve aksesuarları
- Abartılı makyaj
- Ojesi çıkmış tırnaklar
- Bakımsız dişler ve ağız kokusu
- Ter kokusu
- Kaçık çorap
- Yırtık, sökük, rengi atmış ve kirli kıyafetler
- Görünen yerde dövme
- Mini etekler, dekolte kıyafetler, şeffaf giysiler, derin yırtmaçlar
- Aşırı yüksek topuklu ve sivri burunlu ayakkabılar
- Plastik saatler
- Açık renk elbiseler içine koyu renk iç çamaşırı giymek

Erkeklerde itibar kaybettiren durumlar şunlardır:

- Bakımsız dişler ve kirli saçlar ve sakallar
- Ter ve ağız kokusu
- Beyaz ve kısa çoraplar
- Göğüs kıllarının görülmesi
- Dar elbiseler ve plastik saatler
- Kemere takılmış cep telefonları
- Sloganlı rozetler, künne, kolye, yüzük.

Kadın ve erkekler için müştereken *olumsuz davranışlar* vardır. Bunlardan bazıları; sakız çiğnemek, esnemek, sürekli sızlanmak, dedikodu yapmak, ofis içinde yüksek sesle konuşmak, asık suratlı olmak, masasını aşırı düzenli veya çok dağınık kullanmaktır. Yine

kadın ve erkekler için *olumlu davranışlar* ise; İnsanları selamlamak ve selamlarken gülümsemek, göz teması kurmak, ilgili ve aktif olmak, iyi bir dinleyici olmak, giyiminin ve taşıdığı çantanın iş yerine ve amacına uygun olmasıdır.³²

1.4.3. Yazılı İletişim

Yazı, insanın ve toplumların geçirdiği toplumsal ve kültürel gelişim sürecinin bir ürünüdür. Ancak, yazıyı kullanan her toplum belli aşamalardan geçerek kendi yazı dillerine ulaşmamıştır. Bazı toplumlar kendi kültürlerinde biriken birtakım bilgiyi/sözü koruma, saklama ve yayma gereklerini karşılamak için, kendi yazılarını icat ederlerken, bazı toplumlar da başka toplumlardan birinin yazı sistemini alarak kendi dillerine uyarlamışlardır. Yazının toplumların din, ekonomi, siyaset ve hukuk gibi temel kurumların işleyişinde ve de doğal olarak toplumsal yapı üzerinde önemli etkileri vardır.

Yazılı iletişim, sözlü iletişime göre, biraz gecikmeli olarak kurulur. Çünkü yazılı iletişimde iletinin alınması ve algılanması, yorumlanması daha çok zamana yayılır. Bu bağlamda, yazılı iletişim, hem zahmetli hem de zaman darlığının söz konusu olduğu durumlarda zaman alıcı bir işlem olarak görüldüğü için genelde pek başvurulan ve tercih edilen bir iletişim kurma biçimi değildir. Ancak bürokraside yazılı iletişimin avantajlı olduğunu da göz ardı etmemek gerekir. "Söz uçar, yazı kalır" atasözü yazının avantajlarına işaret eder. Ancak yazı sayesinde bilgileri hem uzun süre koruma hem de farklı insanlara ve toplumlara ulaştırmak mümkün olur.³³

Yazılı hukuk kuralları, geleneklere dayalı hukuksal düzenlemelerin, yerel özelliklerinin ve farklılıklarının aşılmasında, hukukun genel, soyut ve süreklilik kazanmasında önemli rol oynamıştır. Yazılı iletişim, bireyler ve gruplar arasındaki iletişimden çok, örgütsel iletişimde büyük bir öneme sahiptir. Örgütsel iletişimde yazılı iletişimin önemi gittikçe artmaktadır. Bunun nedeni şunlardır:³⁴

- Bilgi sektöründeki artan uzmanlaşma,
- Faaliyetlerin her aşamasında araştırma faaliyetlerinin önem kazanması,

³² Özkan, a.g.k. ss.49-50-51.

³³ Tutar, - Yılmaz, a.g.k., s.54.

³⁴ A.g.k., ss.69-70.

- Örgütsel yapılarda yaşanan gelişmeler,
- Yönetimin ve yöneticiliğin profesyonel bir uğraş alanı olarak gelişmesi,
- Bilgiye duyulan ihtiyacın artması.

Yazılı iletişim, mektuplar, her türlü raporlar, makaleler, kitaplar, notlar ve tutanaklar, basın bildirileri, mektuplar, bültenler ile el yazısı ve bilgisayar ve diğer iletişim ağları gibi elektronik ve yazılı ortamlarla gönderilen her türlü yazılı iletileri ifade eder. Bu bağlamda yazılı iletişim, bir toplumun sosyolojik olarak kültürel açıdan sözel toplumdan, yazılı topluma geçişinin ifadesidir. Ancak yazılı iletişim, tarihin tekerrürden ibaret olmadığının kanıtını sunar. Yazılı iletişim, geçmişe ulaşımı sağlayarak geçmişin analizini ve buradan hareketle geleceğe yönelik mantıklı ve tutarlı planlar yapma imkânı sunar. Toplumsal ve kurumsal hafızayı sürekli kılan ve böylece toplum üyelerinin birbirleri olan iletişimini ve ilişkilerini kolaylaştıran yazılı iletişimdir.

1.4.4. Elektronik İletişim

Elektronik iletişim, son yıllarda bilişim teknolojileri ve haberleşme tekniklerindeki akıl almaz gelişmelerden sonra iletişim literatürüne girmiştir. Genel olarak internet bağlamında ele alınır. “Bilgisayar teknolojisi ve internet alanındaki gelişmeler zaman ve mekân kavramını ortadan kaldırmış, dünyanın üzerinde birbirinden çok uzak yerlerde bulunan insanlar birbirleriyle kurulan bağlantı sayesinde çok yakın ilişkiler içine girmeye başlamışlardır.”³⁵ Şu an dünya üzerinde milyonlarca kullanıcısı bulunan internet, kullanıcı sayısını her gün daha da artırmaktadır. “Günümüzde internetin sunduğu imkânlardan yararlanan birçok kuruluş, internet kanalıyla geniş insan kitlelerine ulaşarak ürün ve hizmetlerini tanıtmakta, satış sonrası servis imkânı sunmakta, hatta satış gerçekleştirmekte; birçok kütüphane, kataloglarına internet üzerinden erişim imkânı sağlamaktadır.”³⁶ Dünyanın farklı coğrafyalarında yaşayan insanlar, internet ortamında iletişim kurabilmektedir.

Teknolojik gelişmelerdeki olağanüstü sürat; insanları klasik iletişimden elektronik iletişime itmekte ve yönlendirmektedir. “Araştırma şirketi Deloitte Türkiye’nin araştırması

³⁵ Koçel, T., İşletme Yöneticiliği, İstanbul, 1999, s.339.

³⁶ Peltekoğlu, F.B., Halkla İlişkiler Nedir?, İstanbul, 2001, s.177.

tamamlandı... artık sanal alemin, yüz yüze iletişimin yerini almaya başladığı, internet iletişiminin özellikle yeni nesillerde yüz yüze iletişim kadar önemli hale geldiği, ... buna rağmen geleneksel medyanın da gücünü koruduğu,.. İnternet iletişiminin bütün nesiller tarafından günün her saati kullanıldığı ortaya çıktı. Her şeyi içine alan bir medya aracı haline gelen cep telefonları da Türk insanının en çok benimsediği iletişim aracı...”.³⁷ Cep telefonları, masaüstü ve diz üstü bilgisayarlar günümüzün iletişimin vazgeçilmezleri haline gelmiştir.

Elektronik iletişim hemen her zaman, diğer iletişim türlerini de içinde barındıran bir iletişim türüdür. İnternet ortamında çevrimiçi (canlı, anlık) yazılı sohbet eden iki insan elektronik iletişim içinde yazılı iletişimi de kullanmaktadır. Bu sohbet görüntülü olduğunda ise beden dili de iletişime dâhil olacaktır. Sesli, görüntülü ve yazılı bir internet görüşmesinde ise bütün iletişim türlerinin bir arada yapıldığı bir örnek ortaya çıkacaktır.

Elektronik iletişim teknolojiyi kullanmaktır. Bu tür iletişim anında (online, çevrimiçi) olarak bir veya birden fazla kişiye, guruba veya kitleye ulaşmak bakımından çok faydalıdır. Zamandan kazandırır, kişisel ve örgütsel kazanımlar sağlar.

1.5. İletişim Engelleri

İletişim kuracak insanlardan bazen kaynak veya hedef durumunda bulunan kişi veya kişilerden kaynaklanan *kişisel engeller*; bazen iletişimin gerçekleştiği yerden kaynaklanan *çevresel engeller*; örgüt içinde gerçekleşen bir iletişimde *kurumun yapısına özgü engeller*; bazen de başkaca engeller iletişimin aksamasına veya hiç kurulamamasına veya da mesajın geri bildirimde bulunulmayan kısır bir ileti halinde kalmasına sebep olur.

Sağlıklı bir iletişim için etkileşim içinde bulunan verici ve alıcı, içinde bulunduğu anın farkında olmalıdır. İnsanlar bazen uyum eksikliği yaşar ve bu durum iletişimin aksamasına sebep olur. İçinde bulunduğumuz anın değerli olduğu ve bu anın her açıdan bir fırsat sağlayabileceği bilincine sahip olmalıyız. Ancak insanların çoğu bunu başaramaz. Geçmişten gelen düşünceler ve gelecekle ilgili kaygılar yaşayarak bulunduğu anda sağlıklı bir iletişim sağlayamaz.

³⁷ Zaman, “Yüz yüze iletişimin yerini internet alıyor”, 26/06/2008.

“Zamanın bize bağışladığı anlar arasında en değersiz bulduğumuz an genellikle yaşadığımız andır. Kıymeti en az bilinen, bütün anlar içinde en ‘üvey’ olan, kendimize en uzak tuttuğumuz an, tam da avucumuzda bulunan o andır. Onun değerini anlamak için hayata tekrar tekrar bakıp, onu kendine benzer birçok anın arasından yeniden bulup çıkarmamız gerekir bazen.”³⁸

Sağlıklı bir iletişimi bozan veya aksatan iletişim engellerini, ana başlıklar halinde tek tek açıklayalım:

1.5.1. Kişisel Engeller

Kişisel engeller, kaynak veya alıcı pozisyonundaki kişi veya kişilerden kaynaklanan engellerdir. Kişisel engeller, kişiden kişiye farklılık gösteren iletişim engelleridir. Kişilerden kaynaklanan engeller şunlardır:

i) Süzgeçleme: Astlar yalnız üstlerinin hoşuna giden bilgileri vermek amacıyla mesajı süzerler ve mesajı bozarlar. Değer yargıları alıcının kaynak ve mesaj hakkında bir ön yargıda bulunmasına neden olmaktadır. Bazen de alıcı mevcut değer ve deneyimlerine ters düşen bilgileri almayarak algıda seçiciliğe gider, kendine ters düşen yeni bilgileri almaz. İletişimde süzgeçleme, mesajın bir düzeyden diğer düzeye geçerken seçilmesi ve bazı mesajların tamamının ya da bazı kesimlerinin iletilmemesidir. Süzgeçleme çeşitli nedenlerle olur. Bunlar aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- Astlar gerekli bütün bilgileri üstlerine iletmezler. Üstüne ileteceği bilgi kendisi için hoş olmayan sonuçlar doğuracaksa, bir örgüt üyesi zorunlu olmadıkça bu bilgiyi üstüne sunmayacaktır. Eğer üstün bu haberi başka bir kanaldan duyması olanağı varsa o zaman haberi ayıklayarak iletecektir. Üst düzeydeki bir yönetici bütün bilgileri alt düzeylere iletmeyebilir. Bu iki nedenden dolayı yapılır:
- Alt düzeydekilerin bu bilgiye gereksinim duydıklarını fark etmemiştir,
- Bu bilgiye sahip olmayı otoritesini sürdürme aracı olarak görebilir.

³⁸ Altan, A., İçimizde Bir Yer, İstanbul, 2004, s.61.

Süzgeçleme bir de yöneticilerin aşırı haberleşmenin yükünden kurtulmak için yapılır. En üst düzeydeki yönetimin yükünü hafifletmek için, yazılar yöneticinin masasına gelmeden önce bir yönetici yardımcısı tarafından gözden geçirilir ve yalnız ilgili olanlar yöneticiye iletilir. Burada önemli olan nokta hangi tip yazı ve bilgilerin yüksek yöneticiye gideceğinin çok iyi saptanmasıdır.

Çağımızda süratli teknolojik gelişme sonucu örgütler ve hizmetler çok karmaşık hale gelmiş olup, örgüt amaçlarına ulaşmak verilecek kararlar bir kişinin tek elinden çıkmış çeşitli uzmanlık dallarındaki kişilerin bilgilerine gereksinim duyulur duruma gelmiştir. Bir örgütte çalışanlar arasında iletişim açık ve net olmalıdır. Konular hakkındaki bilgilerin kırılmadan, saklanmadan ilgili yere iletilmesi en uygun olanıdır. İlgili yerlere iletilmeyen saklanan bilgiler örgütte beklenmedik sonuçları doğurabilecektir.³⁹

ii) Dürüstlük ve Güvenle İlgili Engeller: Mesajı gönderen kişi, alıcıya göre güvenilmeyen bir kişi ise, mesaj istenildiği biçimde alınmayabilir ya da reddedilebilir. İletişimde güvenilirlik çok önemlidir. Örgütlerde iletişim kazalarının aza indirilebilmesi için bireyler arasında karşılıklı güven duygusunun geliştirilmesi gerekmektedir. Bu karşılıklı güven duygusunun temelinde de iş hayatında dürüst olma yatmaktadır.⁴⁰

Bir örgütte bir birleriyle iletişim içerisinde olan kişi ve birimlerin birbirlerine güvenleri tam olmalıdır. Bir birlerine karşı açık olmalıdırlar. Bu da örgütte iyi bir iletişimin işlenmesini sağlayacaktır. Karşılıklı güvenin olmadığı yerlerde iletişimin sağlıklı olması mümkün olmayacaktır.

iii) Sır Saklama: Bazen yöneticiler bildiklerini, astlarından gizlerler. İşletme sırlarının dışarıya verilmemesi çok önemli bir husus olmakla beraber yönetici ve işçilerin işe ve işletmeye intibakını sağlayacak bilgilerin saklanmaması gerekir. Astalar, amirlerinden bu emirleri öğrenmekle, hem işletmenin politikasına göre tutum ve davranışları daha iyi ayarlayabilecekler, hem de amirlerine itimat edecekler; dolayısıyla, informal yollarla ortaya atılan dedikoduya kulak asmayacaklar ve

³⁹ Yıldırım,İ., "Kamu Yöneticisinin İletişim Yeterlilikleri", Türk İdare Dergisi, Sayı:430, Ankara, 2001, s.61.

⁴⁰ Erdoğan,İ., İşletmelerde Davranış, İstanbul 1994, s.300.

kendilerini formal haberlerle tatmine yönelecekler.⁴¹ Bir örgütte her kademedeki çalışanların bilmesi gereken bilgileri en ince ayrıntısına kadar aktarmak gerekmektedir.

iv) Seçici Algılama (Algıda Seçicilik): Algılama, sağlıklı iletişimin en önemli unsurlarından birisi olarak hem algılanan uyarıcının, hem de algılayan kişinin özelliklerine bağlı olarak oluşturulduğundan, değişkendir.⁴² Amiri tarafından birkaç kez kınanan bir astın bu kınamaları övgü olarak gördüğüne dair örneklerle rastlarız. Hatta kimi kurumlarda, aynı düzeydeki astların ya da orta düzey yöneticilerin, kimi kez üst düzey yöneticilerin farklı toplumsallaşmalarından ötürü seçici algılama çok daha belirgindir. İletişimde "anlam algılanandır" kurallı seçici algılama için geçerlidir. İletişimde hedefin algı seçiciliği göz önünde bulundurmak gerekmektedir.

İletişimde hem kaynağa hem de alıcıya önemli sorumluluklar düşer. Bir başka deyişle konuşanın da dinleyenin de sahip olması gereken özellikler vardır:

- Hem dinleyen hem de konuşan birbirlerine önemli ve değerli olduklarını hissettirmelidir.
- Birbirlerine gerçekçi ve doğal davranmalıdır. Art niyetten kaçınılmalı, konuyu saptırmamalıdır.
- Kişiler karşılıklı olarak birbirlerinde güven duygusu yaratmalıdır.
- Konuşmacı dinleyenin anlayacağı dilde konuşmalı yani mesajı anlaşılır bir biçimde kodlamalı ve gerekiyorsa sorular sorup geri bildirim almalıdır. Bir mesaj ya da konunun anlaşılıp anlaşılmadığı geri bildirimler sayesinde kontrol altında tutulabilir.
- Dinleyici, bilgiyi veya düşüncüyü netleştirme, bilginin doğruluk payı, konuşulanları özetleme gibi kontrol mekanizmasını kullanmalı, konuşmacının sözünü olumsuz bir biçimde kesmeden yeri geldiğinde söz alıp gerekiyorsa düzeltme yapmalı, kendi bilgi ve düşüncelerini aktarmalıdır.

⁴¹ Gürgen, Y., İletişim Yönetiminde Haberleşmenin Önemi, Adana, 1972, s.61.

⁴² Elma-Demir, a.g.k., s.155.

- Etkin dinleme sağlanmalıdır. Hem dinleyen hem de konuşan birbirlerine yer geldikçe geri bildirimde bulunmalıdır.
- Zaman baskısına yenilmeden söylenmesi gerekenler planlanmalı, akla gelen düşünceler gelişi güzel bir şekilde söylenmek yerine bir mantık sırasına dizilmelidir.
- Sözlü iletişim yüz yüze veya yüz yüze olmayan biçimde gerçekleşir. Sözlü iletişimde tarafların birbirlerine ne söylediği kadar nasıl söyledikleri de çok önemlidir. Özellikle yüz yüze olmayan iletişimde dil-ötesi unsurlar daha da önem kazanır. Bu yüzden önemli konuları vurgulamak için kelimeleri tane tane söylemek ve tekrar etmek ses tonunu uygun biçimde ayarlamak gerekir.
- Sözlü ve sözsüz iletişim arasındaki uyumsuzluğu aşmak gerekir. Sözlerimiz aklı mantığı ifade eder oysa beden dili ve söyleyiş tarzı yanı dil-ötesi unsurlar kalbimizden geçenleri yansıtır. İkisi arasın da farklılık varsa inandırıcı olamayız.
- Ve nihayet en önemlisi algılama ve yorumlama yanlışlarına yol açmamak için "empatik" bir tutum içinde olunmalıdır.⁴³

1.5.2. Teknik Engeller

İletişim de kullanılan araçlar bazen iletişimin aksamasına sebep olabilir. Bu aksaklıklar iletişim türlerinin tamamında yaşanabilir. Örneğin mobil telefonda sözel iletişim kuran ve konuşma halinde olan iki kişi, telefonlardan birisinin bataryası bittiği anda konuşma yarıda kesilecek ve iletişim sonlanacaktır. Faks yoluyla yazılı iletişim kurulurken faks cihazından kaynaklanan teknik engeller, örneğin cihazın mekanik veya elektronik aksamında bir sorun çıkması iletişimi aksatacaktır.

İnternet yoluyla kurulan iletişimlerde de teknik engeller çıkabilmektedir. Belli kişilere göndermek istediğiniz e-postalar veya bilgiler, istemediğiniz kötü niyetli insanların eline geçebilir. Bilgisayarınızda bulunan ve veri paylaşımı yoluyla hedef kitlenizdeki alıcılarla paylaşmak istediğiniz bilgiler, paylaşmak istemediğiniz insanlarca da görülebilir. “Veri paylaşımı, uzak kullanıcıların dosya, klasör ve sürücüler gibi ağ kaynaklarına erişimine olanak sağlar. Bir klasör ya da sürücüyü paylaştırdığınızda, içerdiği tüm dosya ve

⁴³ <http://indocuments.com/wp-content/uploads/2007/12/h06.pdf> (17.06.2008).

alt klasörler, belirlenmiş bir kullanıcı kümesi tarafından kullanılabilir.”⁴⁴ Ancak hacker adı verilen internet korsanları bu bilgileri çalabilir. Bilgisayarınıza gizlice sokulacak korsan yazılımlar (virüs, trojan vb.), bilgisayar ve internet üzerinden kurulacak iletişim ve erişimi engelleyebilir, yavaşlatabilir veya aksatabilir. Daha da ötesi, bir bankanın internet şubesinde yaptığınız parasal bir işlem ve bu işlem sırasında kullanılan özel şifreler, sadece bankayla kişi arasında kurulan bir iletişim olarak kalmalıyken bunlar çalınabilir ve paranız tanımadığınız insanların hesaplarına transfer edilebilir.

İnternet üzerinde sağlıklı iletişimin en önemli gereksinimi bilgi güvenliğidir. “ Bilgi güvenliğinin amacı, mahremiyet ve gizliliğin korunması, veri bütünlüğünün sağlanması, erişimin kontrol altına alınması ve sistem devamlılığının sağlanmasıdır.”⁴⁵ Ne var ki bilgi güvenliği her zaman istenilen düzeyde sağlanamaz. Teknolojinin gelişmesine çalışan teknik insanlar var olduğu gibi; teknik bilgisini bunları baltalamak için kullananlar da vardır. Bu sebeple internet ortamında kurulan iletişim aksayabilmektedir.

Tüm dünyayı kapsayan bir teknoloji olan internet, dev bir yapıdır. Ulusal ve uluslar arası düzeyde iletişim ve haberleşme konusunda çığır açmaktadır. Ancak sonuçta bu da bir sistemdir. Kablolı ve kablesiz; mekanik ve elektronik yapısıyla teknik sorunlara açıktır. Bu sorunlar kişisel bilgisayarlardan (PC) kaynaklanabildiği gibi, server yani hizmet sunucularından da kaynaklanabilir.

Telefon ahizesinin mikrofon ya da hoparlöründeki küçük bir sorun, sesin sağlıklı erişimini engelleyecek, bu da iletişimin aksamasına sebep olacaktır. Kalabalık bir topluluğa mikrofonla konuşma yapan kişinin konuşmasının ortasında elektrik kesilmesi, o anda iletişimi bitirecektir. Önemli bir sunum esnasında PC ile projeksiyon cihazı arasında veri aktarımının kesilmesi, iş dünyası adına çok önemli bir iletişim aracı olan prezantasyonu sonlandıracaktır.

⁴⁴ Stanek, W. R., Yöneticinin Cep Danışmanı Microsoft Windows Server 2003, (çev. S. Özkaya), Ankara, 2004, s.315.

⁴⁵ Pala, Z., Bilgisayar ve İnternet Kullanımı, İstanbul, 2005, s.534..

1.5.3. Örgütsel Engeller

Örgütlerde iletişim engelleri, çeşitli şekillerde ve türlerde karşımıza çıkabilir. Bu engeller örgütün yapısından kaynaklanan ve örgütten örgüte farklılık gösteren engeller olabileceği gibi, hemen her örgütte görülebilen müşterek engeller de olabilir. Şimdi bu engelleri başlıklar halinde inceleyelim:

- i) **Yönetimde Aşırı Merkeziyetçilik:** İdare edenlerle, idare edilenler arasında direkt ilişkilerin olduğu küçük işletmelerde, merkezi bir yönetim düşünülse de direkt temasların zor olduğu ve basamaklar arasında birçok aracının bulunduğu işletmelerde, merkezi otoritenin devrine ihtiyaç duyulur. Yani astlara bizzat karar alma yetkisi verilir. Sınırlı devirde; son kararlar, işletme politikasının düzenlenmesi, programın geliştirilmesi genel müdürün elinde bulunur, diğer yetkiler ilgili mercilere devredilir. Yukarıdaki hususlara dikkat edilmeyip, otorite devredilmez ve astlara hareket ve karar alma serbestisi verilmezse, problemler ortaya çıktıkça, astlar merkeze danışacaktır. Bu durum, iletişim ihtiyacını artıracak ve haberleşme sisteminin işleyişinde bazı güçlüklerin doğmasına yol açacaktır.⁴⁶

Bazı örgütlerde ise, kuruluş amacı gereği örgütsel demokrasi ve katılımdan söz edilemez(Ordu, Polis örgütü gibi).⁴⁷ Bu örgütlerde iletişim tek yönlüdür. Üstler tarafından sonuç doğuracak mesajlar bildirilir ve geri bildirim önemli değildir. Önemli olan emirlerin tam ve noksansız olarak yerine getirilmiş olmasıdır.

- ii) **Kadro Şişkinliği:** Kadro şişkinliği, işletmenin organizasyonu yapılırken yapılacak işlerin iyi düzenlenememesi ve bunları ifa edecek kimselerin sorumluluk ve yetkilerinin iyi tespit edilememesinden, işlerin gelişmesiyle eklenen yeni servislerin, gelişmiş güzel muhtelif birimlere bağlanmasından ileri gelebilir. Kadro şişkinliği, iletişim kanallarının sayısını artırır. Yazılı ve sözlü iletişim, bu kanallardan geçeceği için kanal sayısı arttıkça, iletişimler değişikliğe uyabileceğinden, organizasyondaki kadro fazlalığı, iletişimi menfi yönde etkileyecektir. Örgütlerde yönetim kademelerinin sayısı arttıkça, diğer bir ifade ile mesajın kat edeceği mesafe arttıkça gecikmesi ve

⁴⁶ Gürgeç, a.g.k., ss.58-60.

⁴⁷Türkmen,İ., Yöneticiler için Etkin İletişim Modeli, Ankara, 2000, s.61.

anlamının bozulması ihtimali artar. Örgütün yapısının kurulacak iletişim kanalları düşünülerek oluşturulması çözüm olacaktır.⁴⁸

iii) Statü Farklılıkları: Daha çok yönetici ile çalışanlar arasında görülen bir iletişim engeli olan statü farklılıkları, örgütteki güç hiyerarşisinden kaynaklanır. Bunun nedeni, örgütlerde çalışanların yöneticilere bağımlı bir pozisyonda bulunmalarıdır.⁴⁹ Yöneticilerin, statü farkından dolayı astlarına karşı takındıkları tavırlardan başka onların şahsiyetinin bir neticesi olan bazı tutum ve davranışlar da iletişime engel olan faktörlerdendir. Astlarının kendilerine işlerin iyi yürümediği için yaptıkları müracaatları kötü karşılayan, sinirlenen ve sabırsızlanan yöneticiler, bu hareketleriyle, ileride gerektiği zaman astlarının kendilerine müracaat etmelerini güçleştirmiş olurlar. Yöneticiler, alt kademe ile iletişimini iyi tutmalı ve alttan gelen problemlere anında çözümler bulmalıdır.

iv) Aşırı Bilgi Yükleme: İletişim yükünün fazlalığı yöneticinin yoğun bilginin altında ezilmesi ve gelen mesajlara cevap veremez hale gelmesi ile iletişimde bozulmalar başlar. Aşırı bilgi yükleme göndericinin belli bir zamanda alıcıya gerektiğinden fazla bilgi göndermesidir. Kişinin belli bir kapasitesi vardır. Bu kapasite aşılsa iletişim amacına ulaşamaz.⁵⁰ Bunu derslerimizde çok görürüz. Başlangıçta dikkatle dinleyen ve not alan öğrenciler bir süre sonra bu davranışlarından ister istemez uzaklaşmaktadırlar. İletilecek bilgilerin alıcının kapasitesine göre ayarlanması iletişimi etkin kılacaktır.

1.5.4. Çatışma

Çatışma, iletişim engelleri arasında en yaygın olanlarından biridir. Bireyler arasında olabildiği gibi gruplar arasında da olabilir. Birbiriyle bağdaşmayan eşzamanlı iki farklı karşıt güdülemenin ortaya çıkardığı çatışma, genel olarak bir iletişim engelidir ve olumsuz bir durumdur. Ancak iletişim sanatını bilen bilinçli insanlar bu olumsuzluğu olumluya çevirme becerisini gösterebilirler.

⁴⁸ Yıldırım, a.g.k., s.61.

⁴⁹ Elma, C.- Demir, K., Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar Uygulamalar ve Sorunlar, Ankara 2000, s.155.

⁵⁰ Can H., Organizasyon ve Yönetim, İstanbul 1992, s.250.

1.5.4.1. Çatışma Tanımı

Tüm canlılar yaşamlarını devam ettirebilmek için sürekli olarak çevreleri ile mücadele ederler. Bu mücadele sırasında çatışma durumuyla karşılaşmak söz konusu olabilir. Bir canlı organizma yaşamsal nitelikte bir ihtiyacını tatmin etmek istediği zaman, bir engelle karşılaştığında oluşacak sıkıntı gerginlik ile sonuçlanacaktır. İnsanlar bakımından da çatışma, gerek fizyolojik ve gerek sosyo-psikolojik ihtiyaçlarının tatminine engel olan sıkıntıların meydana getirdiği gerginlik halleridir.⁵¹

İş yerlerinde çatışma, bireylerin ve grupların birlikte çalışma esnasında yaşadığı sorunlarından kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına veya karışmasına neden olan olaylar olarak görülebilir. Aynı zamanda çatışmalar, taraflardan birisinin diğer tarafın olumsuz yönde etkilendiğini ya da etkilenmek üzere olduğunu hissettiği durumlarda ortamın iyileştirmeye çalışılmasıyla başlayan bir süreç olarak tanımlanabilmektedir.⁵²

1.5.4.2. Çatışmanın Olumlu Etkileri

Çatışmanın olumlu sonuçlanması sonucun her iki taraf içinde kabul edilebilir olması demektir. Bu, hem kişi için hem de örgüt için istenen bir durumdur. Çatışma sonucunun taraflardan biri için olumsuz olması birey ve örgüt için yararlı olmasını güçleştirir. Çatışma, işe karşı motivasyonu arttırarak, belli bir heyecan düzeyi meydana getirerek başarıyı olumlu yönde etkileyebilir. Çatışma durağanlığı önler, merak uyandırır.⁵³

Başaran'a göre ise, çatışmanın yararları şu şekilde sıralanmaktadır:

- “Çatışma, örgütteki yenileşmenin kaynağıdır.
- Örgütte kararsızlık, uyuşmazlık yerine bütünleşme sağlanır.
- Örgüt iklimini iyileştirebilir.

⁵¹ Eren, E., Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2001, s.543.

⁵² Eren E., Yönetim ve Organizasyonlar (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar), İstanbul, 2003, s.609.

⁵³ Varol, M.,” Örgütlerde Gruplar ve Örgütsel Çatışma”, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi, 1990, s.204.

- Çatışma, örgütün amaçlarının güncelleşmesini ya da yeni amaçların oluşturulmasını sağlar.
- Çatışma, çalışanları güdüleyerek uyusukluğu ortadan kaldırabilir.
- Çatışma, çalışanların görüşlerini geliştirebilir, yeni ilgiler oluşturabilir,
- Dostlukları pekiştirebilir ve kendilerini sınamalarına yol açabilir.
- Çatışma, örtük sorunların ortaya çıkmasına ve ilgililerce duyulmasına aracı olabilir.
- Çatışma, örgüt kaynaklarının adil ve dengeli dağılımına yol açabilir.
- Örgütte yetki dağılımını dengeleyebilir.
- Örgütte çalışanların iletişim kanallarının açılmasına ve bilgi akışının hızlanmasına yardımcı olabilir.”⁵⁴

1.5.4.3. Çatışmanın Olumsuz Etkileri

Çatışmalar zaman içerisinde çatışmaya taraf olan bireylerin ya da grupların kendi amaçlarını örgüt amaçlarının üstünde görmesine ve kutuplaşmalarına neden olur. Farklılıkların boyutlarını derinleştirerek birey ya da grupların birlikte hareket etmelerini engeller. Örgüt içerisinde şüphe yaratarak güvensizliği artırır ve verimliliği düşürür.⁵⁵

Örgütsel çatışma denetlenemediği için gruplar arasında iletişimin kopmasına neden olarak bilgi paylaşımını azaltarak bireylerin performansının azalmasına neden olacaktır. Bu da çalışanlar üzerinde stres yaratarak, örgüt elemanlarının fiziksel ve ruhsal olarak yıpranmasına neden olacaktır. Stres ise ”Genellikle birey ve çevresi açısından ele alınmakta, bedensel ve ruhsal sınırların zorlanması, gerilim ve baskı altında ortaya çıkan bir durum olarak değerlendirilmektedir. Bir başka stres tanımı ise, tüm çevresel, bireysel ve örgütsel etmenlerin belirli oranda etkili olarak kişinin tutum ve davranışlarına yön vermesi durumudur.”⁵⁶ Stres ile başa çıkabilmek için de bireysel çözüm yollarına (boş zaman değerlendirme ve spor yapma) ve örgütsel değişkenlere (iş değiştirme, iş zenginleştirme, iş rotasyonu, yapıyı değiştirme vb.) başvurmak gerekecektir.

⁵⁴ Başaran, İ.E., Yönetimde İnsan İlişkileri, Ankara, 2004, s.266.

⁵⁵ Korkmaz, S., “Örgütsel Çatışma Yönetimi ve Verimlilik”, Verimlilik Dergisi, S.1 İstanbul, 1994, s.1.

⁵⁶ Ertekin, Y., “Stres ve Yönetim”, Ankara, 1993, s.5.

Çatışma bireyler arası olabildiği gibi guruplar arası da olabilir. Kişisel düzeyde olabildiği gibi örgütsel düzeyde de olabilir. İnsanların gerek iş yerindeki, gerek iş dışındaki ilişkilerinde şu ya da bu şekilde çatışma yaşaması anormal değildir. Ancak çatışma konusu disipline edilmediği takdirde ciddi sorunlara da yol açabilir.

İnsanların dinleme konusunda kendilerini yetiştirememeleri bir çatışma sebebidir. İyi bir dinleyici olabilmek sanattır. Sağlıklı bir İletişim için gereklidir. İnsanın evinde eşi ve çocuklarıyla, iş yerinde arkadaşıyla iyi bir iletişim kurması için dinlemeyi öğrenmesi gerekir. İki kişi birbirine karşı aynı anda konuşur, kimse dinlemezse bu iletişim olmaz ve çatışma doğar. Bu şekilde anlaşmak da mümkün olmaz. Maalesef günümüzde bilen ya da bilmeyen, söyleyecek sözü olan ya da olmayan, hemen herkes konuşmaya düşkündür ancak çok az kimsenin dinlemeye tahammülü vardır. Bu da iletişimde etkinliği ve verimliliği düşürmektedir.

2. ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

2.1. Örgütsel İletişim Kavramı Ve Önemi

Örgütse iletişim, örgüt üyelerinin örgütsel amaçları kullanarak örgüt içinde ve dışında kurdukları iletişimidir. Örgütlerin eylem faaliyetlerini gerçekleştirebilmeleri için iletişim kurmaları gerekir. Bir örgütte çalışanların birbiri ile ilgili ihtiyaçlarından haberdar olması işbirliği ile mümkündür. İşbirliği ise, örgüt içindeki çalışanların iletişimi gerçekleştirmeleri ile mümkündür.

Örgütsel İletişim; planlama, örgütleme ve kontrol gibi yönetimdeki temel fonksiyonların yerine getirilmesinde yardımcıdır.⁵⁷



Şekil 2: Yönetimdeki Temel Fonksiyonlar

Örgütsel iletişimi, örgütlerde önemli kılan faydalar özetle şunlardır:

- Örgütsel iletişim örgütü ve örgüt çalışanlarının birbiri ile uyumunu sağlar.
- Örgüt içindeki eylem planlarının gerçekleşmesi, sorunların çözülerek ekip ruhunun oluşması örgütsel iletişim ile gerçekleşir.
- Örgütsel iletişim örgütte çalışanların hiyerarşik yapı içinde yerlerinin belirlenmesi ve üstten alta doğru otoritenin belirlenmesinde önemli rol oynar.
- Örgütsel iletişim, kurum içinde çalışanların birbirlerine karşılıklı olarak güven duyması ve bilgi akışının gerçekleşmesini sağlar.
- Örgütsel iletişim, örgüt içinde ihtiyaç duyulan doğru bilgiye ulaşmanın kaynağıdır.⁵⁸

⁵⁷ Queck, W. F., Management, Illinois, 1980, s.564.

⁵⁸ Aurner, R. R., Effective Communion in Business Management, Chicago, 1976, s.6.

- Organizasyonlarda iletişim zorunludur. Çünkü birimler arasındaki yönlendirme, planlama, organize etme, isteklendirme ve kontrol etme işlevleri için bilgi sağlar. Bu da örgütsel ve yönetsel faaliyetlerin başarıya ulaşmasını sağlar.

2.2. Örgütsel İletişim Türleri

Örgütsel iletişim türleri genel olarak amaçlarına göre iletişim türleri ve yapılarına göre ile iletişim türleri olmak üzere iki başlık altında incelenir:

2.2.1. Amaçlarına Göre İletişim Türleri

Amaçlarına göre iletişim türleri beş grupta incelenebilir:

- i) **Bilgilendirici İletişim:** Örgütlerin uzun ömürlü olmaları ve verimli bir çalışma performansını yakalamalarında öncelik şart bilgi paylaşımıdır. Takımlar arasında paylaşılan bilgi ve birikim personelin olumlu yönde etkilemektedir. Bu noktada alt kademeli yönetimin ve üst kademeli yönetim arasındaki koordinasyon verimliliği artırıcı yönde olmalıdır. Üstlerin alt personele vereceği eğitim üyelere ve onların çevresine yönelik olarak yeterli, açık ve zamanında ulaştırılmalıdır. Yönetimin tüm bu süreç boyunca etkililiği göstermeli ve koordinasyonu sağlamalıdır.

Bilgilendirici iletişimin etkili olabilmesi için mesajın şu özelliklere sahip olması gerekir:

- Alıcı için yeni olmalıdır.
 - İhtiyaca cevap verebilmelidir.
 - Açık ve net olmalıdır.
 - Hem alıcı hem de yönetim için olumlu sonuçlar doğurmalıdır.⁵⁹
- ii) **Eğitici İletişim:** Çalışanların göreve ilişkin performanslarını artırmaya yönelik bir iletişim türüdür. Uygulamaya yeni konulan bir yasa ile ilgili kurumdan getirilen bir uzmanın konu ile ilgili seminer vermesi, soruları yanıtlaması eğitici seminer olarak

⁵⁹ Türkmen, a.g.k., s.50.

değerlendirilebilir. Eğitici iletişim sonunda çalışanların davranışlarında değişiklik olması beklenir. Bu nedenle bu iletişim türünün otoriter bir yapısı vardır.⁶⁰

iii) **Değerlendirici -Yorumlayıcı İletişim:** Örgütün çalışanların görüşlerini ya da çevreden gelen bilgiyi değerlendirmesi ile ilgili iletişim türüdür. Grupla tartışma yöntemi, değerlendirici- yorumlayıcı iletişime örnektir. Geribildirim sürecini de içeren bu iletişimin uygulanması ile örgütler içten ve dış çevreden gelen tepkileri de değerlendirerek daha sağlıklı bir karar verme sürecine girmiş olacaktır.⁶¹

iv) **Güdüleyici İletişim:** Örgütsel iletişimde ikna, iletişimin asıl amacıdır. Mesajın ikna edici özelliği taşıması, içeriğin güdüleyici olmasına bağlıdır. Güdü, insanı belli bir amaca ulaşabilmesi için harekete geçiren güçtür. Örgüt kültürünü benimsemiş ve işlerine karşı motive olmuş çalışanların, moral ve iş tatminleri yüksek olacağı için, işlerini başarıya ve performans düzeyleri de yüksek olacağı için güdülenmiş çalışanlarla iletişim kurmak daha kolay olacaktır. Örgütlerde güdüleyici iletişimin etkili olabilmesi için mesajın engelsiz dolaşması gerekir. Bunun için de mesaj, örgüt içinde aşağıdan yukarıya, Yukarıdan aşağıya ya da çapraz bir şekilde dolaşmalıdır. Güdüleyici iletişim sayesinde çalışanlar örgüt içindeki bilgilerden direkt olarak haberdar olacaktır. Bu da çalışanların güven duygularının da tatmin edilmesine olanak sağlayacaktır.⁶²

v) **Düşünce Üretme Amaçlı İletişim:** Örgütlerde ortaya çıkan sorunlarla ilgili fikir geliştirmeye yönelik yapılan iletişim türüne “Düşünce Üretme Amaçlı İletişim” denir. Toplantılarda örgüt yöneticileri, çalışanların sorunu çözmeye yönelik olarak fikirlerini açıklamalarını ister. Düşüncelerini özgürce açıklayacak olan çalışanın, hem kendine güven duyması sağlanacak hem de konuşan diğer kişilerin fikirlerinden etkilenip kendi düşüncesini geliştirmesi sağlanacaktır.⁶³

⁶⁰ Türkmen, a.g.k., s.51.

⁶¹ Gürgeç, H., Örgütlerde İletişim Kalitesi, İstanbul, 1997, s.140.

⁶² Eroğlu, F., Davranış Bilimleri, İstanbul, 1995, ss.48-50.

⁶³ Türkmen, a.g.k., s.53.

2.2.2. Yapılarına Göre İletişim Türleri

Örgüt, yapısal iletişim açısından incelendiğinde, *Biçimsel iletişim* ve *Biçimsel olmayan iletişim* ayrımı karşımıza çıkar.

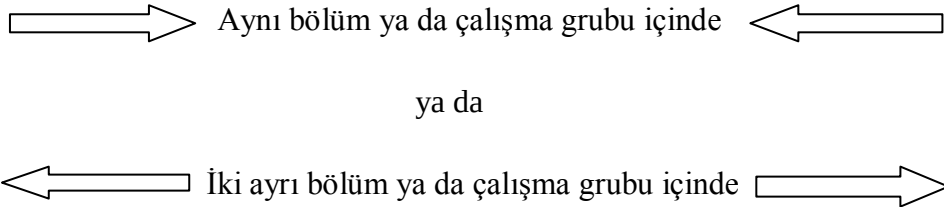
i) Biçimsel İletişim: Örgütsel kuralların altında şekillenmiş, çalışanların kişiliklerinden soyutlanmış, statüler arasında gerçekleşen bir iletişim türüdür.

i) Biçimsel Olmayan İletişim: Çalışanların kendi aralarında oluşturdukları kişiler arası ve kişisel bir iletişim tarzıdır.⁶⁴

2.2.3. İletişimin Yönüne Göre İletişim Türleri

2.2.3.1. Yatay İletişim

Yatay yönde iletişim, bilgi örgütü içinde aynı seviyede çalışanlar arasındaki bilgi alışverişidir.



gerçekleşebilir.

Şekil 3: Yatay İletişim

Örgüt içindeki planlama ve kontrol görevleri yerine getirilirken çalışanlar arasında daha çok dikey iletişim kurulurken, yönlendirme ve koordinasyon görevleri için yatay iletişim kurulur. Yatay iletişimin temel amacı, örgütteki koordinasyon ve problem çözme için kanal sağlamaktır. Burada amaç, sade ancak etkili iletişim sağlamaktır.⁶⁵

⁶⁴ Türkmen, a.g.k., s.53.

⁶⁵ Tutar, H., Örgütsel İletişim, Ankara, 2003, s.132.

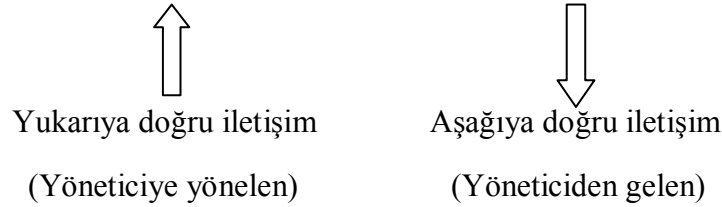
Yatay iletişim, aynı statüde bulunan örgüt çalışanlarının mesaj aktarımını olanaklı kılarak, şu yararları sağlamaktadır:⁶⁶

- Sorunun çözülmesini kolaylaştırır,
- Farklı birimler arasında bilgi paylaşımını sağlar,
- Bölümler arası koordinasyonu teşvik eder,
- Çalışanlara motivasyon sağlar,
- Çalışanlar arasındaki çatışmaların çözülmesinde arabuluculuk yapar.
- Çalışanlar arasında dayanışma karşılıklı dayanışmayı ve birlik duygusunun yerleşmesini sağlar.

Yatay iletişim kanallarını kullanan kişilerin sorumluluklarını göz ardı etmemeleri gerekir. Bu sorumluluk, aynı düzeyde bulunan ve yatay iletişimi kullanan kişilerin bağlı bulundukları üstlerine iletişim öncesi veya sonrası bilgi vermeleridir. Böylelikle üstlerini devre dışı bırakmaları ya da böyle algılamaları önlenmiş olur.⁶⁷

2.2.3.2. Dikey İletişim

Örgüt içinde dikey iletişim genel olarak 2 şekilde gerçekleşir.



Şekil 4: Dikey İletişim

Dikey iletişim, örgüt içindeki hiyerarşik yapıdaki alt ve üst kademedeki çalışanlar arasında bilgi alışverişini sağlayan araçtır. Örgütün amaçlarının etkin ve en kısa zamanda gerçekleşmesi için alt ve üst kademedeki çalışanlar arasında emir ve bilgi akışının sağlıklı işlemesi gerekir. Örgüt içindeki dikey iletişim yetersizlikleri sonucunda astlar ve üstler arasında yeterli bilgi alışverişi sağlanamaz. Bu da:

⁶⁶ Sabuncuoğlu, Z. –Tüz, M., Örgütsel Psikoloji, Bursa, 1991, s.64.

⁶⁷ Sabuncuoğlu, Z.-Gümüş, M., Örgütlerde İletişim, İstanbul, 2008, s.108.

- Sorumluluktan kaçma,
- Görevlerin etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmemesi,
- Örgütte bütünlüğün ve denetimin sağlanamaması,
- Moral düşüklüğü gibi sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır.⁶⁸

i) **Yukarıdan Aşağıya Doğru İletişim:** Yukarıdan aşağıya doğru iletişim, mesajların yönetenden yönetilene doğru akmasıdır. Otoriteden kaynaklanan emir ve talimatlar üstten alta doğru inildikçe genişleyen iletişim kanallarından geçerek çalışanlara iletilir. Yukarıdan aşağıya doğru iletişimde, yönetenler çalışan personele şunları iletir:

- İş Talimatları
- İş Açıklamaları
- Prosedür ve Uygulamalar
- Amaç Aşılama
- Geri Bildirim

Yukarıdan aşağıya doğru iletişimin beş temel unsuru vardır:

- Astlara verilen iş emirleri, doğrudan emirler, eğitim toplantıları, iş tanımları gibi yönetimle ilgili faaliyetlerdir.
- Örgütsel ilişkileri ve görevleri,
- Örgüt içinde işlem ve uygulamalar için gerekli olan bilgiler,
- Bireyin performansını dikkate alan geri bildirim,
- Örgüte ait misyonla ilgilidir. Bu da çalışanların örgütün hedeflerini kabul etmeleri ve onlara inanmalarıdır.⁶⁹

Yukarıdan aşağıya doğru iletişimde kullanılan **yazılı araçlar** şunlardır.⁷⁰

⁶⁸ Sabuncuoğlu –Tüz., a.g.k. s.76.

⁶⁹ Tutar, a.g.k., s.127.

⁷⁰ Eggländ, W., Örgütlerde İletişim (çev. Y. Büyükerşen, Ş. Özalp, H. Seçim, A. A. Bir), Eskişehir, 1991, s.50.

Duvar duyuruları, duvar tahtaları, kurum içi dergiler, bilgi köşesi, mektuplar, el kitapları, broşürler, hoparlör sistemi.

Yukarıdan aşağıya doğru iletişimde kullanılan **sözel araçlar** şunlardır:
Konferanslar, seminerler, görüşmeler, toplantılar.

ii) Aşağıdan Yukarıya Doğru İletişim: Yukarı yönlü iletişim, hiyerarşik bir düzen takip eder ve örgüt içerisinde bilgiler aşağıdan üst basamaklara doğru iletilir. Başka bir deyişle mesajlar astlardan yöneticilere doğru gönderilir. Yukarı yönlü iletişim aynı zamanda yöneticiler için:

- Geri bildirim görevini yerine getirme,
- Karar verme sürecinin etkililiğini takip edebilme,
- Örgütsel iklimi ölçebilme,
- Sorunlarla hızlı şekilde başa çıkabilme,
- Hedeflere ulaşılma derecesi hakkında bilgi edinme, mevcut sorunları tekrar gözden geçirebilme ve
- Yöneticilerin ihtiyaç duydukları bilgileri sağlama açısından da gerekli görülmektedir. Ancak, astların kendi kariyerlerini tehdit edebilecek bilgilerin üst kademeler tarafından bilinmesini istememesi gibi birçok nedenden dolayı yukarı yönlü iletişimin gerçekleştirilebilmesinin zor olduğuna olduğu da bir gerçektir.
- Yukarı yönlü iletişimin yararları şunlardır:
- Yukarıdan aşağı gönderilen kararların, görüşlerin, emirlerin çalışanlar tarafından benimsenme derecesinin yönetici tarafından bilinmesini sağlar.
- Kurum üyelerini örgütle bütünleşmeye özendirir.
- Yönetimde istenmeyen durumların doğmasını engeller.
- Kurum içi demokrasinin gelişmesine katkıda bulunur.⁷¹

⁷¹ Bursalıoğlu Z., Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış, Ankara, 2002, s.111.

2.2.3.3. Çapraz İletişim

Bazı olağanüstü durumlar olur ki bir yönetici kendi bölümü dışında çalışan diğer işgörenlerle doğrudan doğruya ilişki kurması gerekir. Örneğin:

Bir kaza ya da yangın durumunda fabrikanın güvenlik işleri ile sorumlu yönetici , tüm çalışanlara basamaksal kanalları kullanmaksızın direkt olarak emir verebilir. İşte bu durumda çapraz iletişim söz konusu olur. Karmaşık ve çoğu kez uzun olan dikey kanalların sakıncalarını giderme ve olağanüstü durumlarda zaman kazanma olanağı vermesi bakımından önem taşımaktadır.⁷²

2.2.3.4. Dışa Dönük İletişim

Kurumlar toplumun bir parçasıdır ve toplumdan ayrı düşünülemez. Sürekli değişen ve gelişen bir çevre içinde yer alan kurum, yaşamını amaçlara dönük bir biçimde yürütebilmesi için yeni koşullara benimsemek ve toplumdaki kişi ve diğer işletmelerle iletişim kurmak zorundadır. Bu nedenle, yalnızca örgüt içinde iletişim düzeni kurmak ve işletmek yeterli değildir. Çağın gerçeklerine uygun olarak kurum dışı ilişkilerin de belirli bir düzen içinde geliştirilmesi gerekir. Dışa dönük kanallar aracılığı ile toplumun çeşitli kesimleri ile bilgi alışverişi gerçekleştirilir. İlişki kurulur. Böylece kurum-toplum bütünleşmesi sağlanabilir. Amaç, kurum içinde ve dışında yer alan herkese kurumun varlığını sürdürmek, kurumun amacını, çalışmalarını iletişim kanallarıyla ve müşteri ilişkileriyle tanıtmaktır.⁷³

⁷² Sabuncuoğlu,- Tüz, a.g.k. s.37.

⁷³ Tabak R. S., “Kurumsal İletişim”,<http://www.eylem.com/tem/wruhtabki.htm> (15.05.2008).

II. BÖLÜM

TIBBİ CİHAZ PIYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ GÖREVLİLERİNİN (TIBBİ CİHAZ DENETÇİLERİ) İLETİŞİM BECERİLERİ

1. TIBBİ CİHAZ PIYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ

1.1. Piyasa Gözetimi ve Denetimi (PGD)

1.1.1. PGD'nin Tanımı, Amacı ve Önemi

1996 yılından sonra Gümrük Birliği Kararı çerçevesinde yeniden şekillenmeye başlayan Türkiye – AB ilişkileri, AB üyelik sürecinin başlamasıyla oldukça dinamik bir yapıya kavuşmuştur. Teknik mevzuat uyum çalışmalarının hızlanması bu çerçevede değerlendirilebilir. Bu dönemde, Türkiye için yeni fırsatlar ortaya çıkmıştır. Yeni fırsatların yeni tehditleri beraberinde getirebileceği unutulmamalıdır. Tüketici güvenliği ve ürün güvenliğini sağlayabilmek açısından piyasa gözetimi ve denetimi sisteminin etkili olarak işletilmesi bu açıdan oldukça önemlidir.

“PGD, ürünlere ilişkin teknik mevzuatı hazırlamaya ve yürütmeye yasal olarak yetkili bulunan kamu kuruluşlarının, ürünün piyasaya arzı veya dağıtım aşamasında veya ürün piyasada iken ilgili mevzuata uygun olarak üretilip üretilmediğini, güvenli olup olmadığını denetlemesi veya denetlettirmesi faaliyetidir.”⁷⁴ “PGD'nin amacı; piyasaya arz edilen ürünlerin ilgili bulunduğu mevzuata uygun olarak üretilip üretilmediğini tespit

⁷⁴ T.C. Sağlık Bakanlığı, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Biyomedikal Hizmetleri Daire Başkanlığı, Piyasa Gözetimi ve Denetimi Şubesi, Tıbbi Cihazlar Piyasa Gözetimi ve Denetimi Rehberi, Ankara, 2008, ss.3-4.

etmek, böylece denetim yoluyla tüketicileri, diğer kullanıcıları ve iktisadi aktörleri adil olmayan rekabete karşı korumaktır.”⁷⁵

PGD, endüstriyel makinelerden oyuncağa, kozmetikten gıda maddelerine, tıbbi cihazlardan inşaat sektöründe kullanılan malzemelere kadar geniş bir ürün yelpazesinde gerçekleştirilmektedir. Denetimin etkin ve düzgün yapılması, insan hayatının her yönünü ilgilendiren ürünlerin güvenliğini, dolayısıyla tüketici güvenliğini sağlayacaktır. Bu bağlamda PGD faaliyetlerinin ne denli önemli olduğu açıktır. PGD sadece tüketici güvenliğini sağlamakla kalmaz, ekonomi içerisindeki ticari aktivitelerde de düzenleme etkisi yapar. Haksız rekabeti önler.

1.1.2. Avrupa Birliğinde PGD

Avrupa Birliğinde piyasa gözetiminin amacı, piyasa arz edilen ürünlerin ilgili bulunduğu Yeni Yaklaşım Direktifleri veya diğer tüm Tek Pazar mevzuatına uygun olarak üretilip üretilmediğini tespit etmek ve böylece anılan mevzuat hükümlerine Topluluk çapında uyulmasını sağlamaktır. Piyasa gözetimi yükümlülüğü, üye ülkelere mevzuata uygun olmayan ürünlerin serbest dolaşımını engelleme hakkını vermektedir. Üye ülkeler piyasa gözetiminden sorumlu kuruluşları belirlemek veya oluşturmak zorundadırlar. Her bir üye ülke piyasa gözetiminin altyapısına kendisi karar verir. Böylece piyasa gözetimine ilişkin yasal ve idari altyapı bir üye ülkeden diğerine değişmektedir. Örneğin, piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetleri, İngiltere’de yerel yönetimler, Fransa’da merkezi hükümet, Finlandiya’da ise gümrük idareleri tarafından yürütülmektedir.⁷⁶

Avrupa Birliğinde “Teknik mevzuat uyum çalışmaları 1961’de başlamış olup, 1969’da *klasik yaklaşım* ki, mevzuat düzeyindeki teknik kurallar ile, bu kurallarla eş etkiye sahip standartların tümünün uyumlaştırılmasıdır. Klasik yaklaşım çerçevesinde mevzuat uyumlaştırmasına konu teşkil eden alanların başlıca olanları; tekstil ürünleri, elektrikli

⁷⁵ Yılmaz, M., Piyasa Gözetim Denetim Kavram ve İlkeleri, Yayınlanmamış Tıbbi Cihaz Piyasa Gözetimi ve Denetimi Eğitim Sunusu, Ankara, 2007, s.3.

⁷⁶ <http://www.dtm.gov.tr/dtmweb/index.cfm?action=detay&yayinID=1179&icerikID=736&dil=TR>

(22/02/2009)

aletler, eczacılık ürünleri ve kozmetik ürünler, gıda maddeleri, tehlikeli maddeler, motorlu araçlar, tüketici ve çevrenin korunması olmuştur.

1985'te *Yeni Yaklaşım* ki her bir ürünle ilgili mevzuatın uyumu yerine, benzer malların bir arada toplanmasıyla oluşturulan mal guruplarıyla ilgili olan ve temel gerekler olarak isimlendirilen insan can ve mal güvenliği, hayvan ve bitki varlığının korunması çerçevesinde hazırlanan mevzuatın uyumlaştırılmasını öngören yaklaşımdır.”⁷⁷

Avrupa Birliğinde ürünlerle ilgili *yeni yaklaşım* 1985 yılından itibaren bir gelişme süreci yaşamıştır. Ürünlerin güvenliğini sağlamak üzere yayınlanan komisyon ve konsey kararları, Avrupa birliğine üye ülkelerce uyumlaştırılmış ve genel bir standardizasyon oluşturulmaya başlanmıştır. Yeni yaklaşımın amacı, *ticarette teknik engellerin kaldırılması, güvenlik ve sağlık koruması konularında ortak bir güvenlik seviyesinin temin edilmesidir*. Bu amaca ulaşmak için kullanılan araçlar ise *yatay standardizasyon, uygunluk prosedürleri, piyasa gözetimi ve denetimidir*.⁷⁸

“1989'da *Global Yaklaşım* benimsenmiştir ki, test, deney ve belgelendirme konusunda karşılıklı tanımayı ve alt yapıların yakınlaştırılmasını sağlamak ayrıca karşılıklı güvenin ve şeffaflığın temini açısından akreditasyonun (Kuruluşların, üçüncü bir tarafça belirlenen teknik ölçütlere göre çalıştığının bağımsız ve tarafsız bir kuruluş tarafından onaylanması ve düzenli aralıklarla denetlenmesi) önemi vurgulanmaktadır. 1990'da *Modüler Yaklaşımdır* ki, ürünlerin özelliklerini ve taşıdıkları risk oranlarını dikkate alarak, uygunluk değerlendirme yöntemleri belirlemektir.”⁷⁹

Piyasa Gözetimi yapmakla sorumlu olan kurumlar bağımsız olmalıdır. Bu bağımsızlık bir ayrımcılık veya ikilik çıkması anlamına gelmediği gibi, aksine faaliyeti yapan kurumların hür ve tarafsız davranabilmesi sonucunu doğurur. Bu da faaliyetlerin etkin ve verimli yürütülmesine zemin oluşturur.

⁷⁷ Arslan, O., Avrupa Birliğinde Teknik Mevzuat Uyum Çalışmaları, Yayınlanmamış Tıbbi Cihazlar Piyasa Gözetimi ve Eğitimi Sunusu, Ankara, 2007, s.5.

⁷⁸ T.C. Başbakanlık, Dış Ticaret Müsteşarlığı, Türkiye'de Ürün Güvenliği Sisteminin Kurulması İçin Kurumsal Kapasitenin Güçlendirilmesi Projesi Yeni Yaklaşım ve CE İşareti Eğitim Sunusu, Ankara, 2008, s.4.

⁷⁹ Arslan, a.g.k. ss.7-8-9.

Piyasa gözetiminden sorumlu kuruluşlar faaliyetlerini yerine getirebilmek için gerekli altyapıya sahip olmalıdır. Yeterli personeli bulunmalı ve test verilerinin doğruluğu sağlanmalıdır. Bu itibarla, piyasa gözetimi ve denetimi yapılan ürünlerin ilgili mevzuata uygun olarak üretilip üretilmediği ve güvenli olup olmadığı hususunun tespitinde yapılacak test ve muayeneler, bu konuda yeterli ve ehliyetli laboratuvarlarda yaptırılmalı ve yapılmalıdır. Bu laboratuvarların yeterliliğinin tespiti konusunda akreditasyon önem taşımaktadır.

Piyasa gözetimini gerçekleştirmek kamu kuruluşlarının sorumluluğudur. Bu husus özellikle piyasa gözetimi faaliyetlerinin tarafsızlığının garantisidir. Piyasa gözetiminden sorumlu kamu kuruluşu piyasaya arz edilen ürünlerin izlenmesini başka bir tarafsız kuruluşa yaptırabilir. Ancak piyasa gözetimi faaliyetleri sonucunda alınan kararlardan tümüyle kamu kuruluşu sorumludur.⁸⁰

Avrupa Birliği Ürün Mevzuatına göre ürün çeşitlerinin yaklaşık %50 si *düzenlenmemiş alandadır* (“Düzenlenmemiş alan: AB düzeyinde bir düzenleme yapılmayıp düzenlemelerin üye devletlerin ulusal yetkisine bırakıldığı alandır. Bu alanda teknik engellerin kaldırılması ve malların serbest dolaşımı ulusal mevzuatlara eklenen karşılıklı tanıma hükmü ile sağlanmaktadır.”⁸¹) ve bu ürün gruplarının üretimi, dağıtımı ve satışı üye ülkelerin kendi ulusal mevzuatları ile yönetilmektedir. Bu ürünlere örnek olarak mobilya, bisiklet, çakmak vb. gösterilebilir. Diğer %50’lik kısım düzenlenmiş alandadır (“Düzenlenmiş alan: Avrupa Komisyonu nezdinde hazırlanıp yürürlüğe konmuş ortak bir mevzuat tarafından düzenlene sektörleri kapsar. Örneğin; Komisyon ve Konsey Direktifleri bu alana girmektedir.”⁸²) ve birliğe üye ülkeler AB Direktiflerine uyumlaştırılmış mevzuat hazırlayarak standart bir uygulama yapmak zorundadırlar. Bu ikinci %50’lik dilim de kendi arasında iki kısma ayrılmaktadır. Bunlardan birincisi CE güvenlik işaretinin iliştilmesi zorunlu olan ürün gruplarıdır (makine, oyuncak, tıbbi cihaz vb.) ki, uygulamada ‘yeni yaklaşım’ olarak nitelendirilen %20’lik kısımdır. Düzenlenmiş alandaki

⁸⁰ <http://www.dtm.gov.tr/dtmweb/index.cfm?action=detay&yayinID=1179&icerikID=736&dil=TR>
(22/02/2009)

⁸¹ Arslan, a.g.k., s.2.

⁸² Arslan, a.g.k., s.3.

%30'luk diğer kısım da, CE güvenlik işareti iliştilmesi gerekli olmayan ürün gruplarıdır (gıda, otomotiv, gübre, kozmetik vb.).

1.1.3. Türkiye’de PGD

“AB'nin yukarıda belirtilen piyasa gözetimi ve denetimi sistemine paralel bir sistemin ülkemizde kurulması için hukuki altyapıyı oluşturan 4703 sayılı ‘Ürönlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun’ ile bu Kanuna istinaden hazırlanan ‘Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimine Dair Yönetmelik’ 11 Ocak 2002 tarihinden itibaren yürürlükte bulunmaktadır.

Hâlihazırda bazı Bakanlıklarımızca birtakım ürün grupları açısından sürdürölen piyasa kontrollerinin tüm ürönlere yönelik olarak ve ortak kurallar çerçevesinde ilgili bütün kamu kuruluşları tarafından uygulanmasını öngören 4703 sayılı Kanunun piyasa gözetimi ve denetimini düzenleyen maddeleri Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimine Dair Yönetmelikte ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

Piyasa gözetimi ve denetimi esas olarak, ürüne ilişkin teknik mevzuatı hazırlamaya ve yürötmeye yasal olarak yetkili bulunan kamu kuruluşlarının ürünün piyasaya arzı veya dağıtım aşamasında veya ürün piyasada iken ilgili teknik düzenlemeye uygun olarak üretilip üretilmediğini, güvenli olup olmadığını denetlemesi veya denetlettirilmesi faaliyetini içermektedir.”⁸³

Türkiye’de Piyasa Gözetimi ve Denetimi kapsamında bulunan malzeme ve ürün grupları, denetim bakımından yetki ve sorumluluk olarak farklı bakanlıklarımızın uhdesinde bulunmaktadır. Örneğin; oyuncaklar, kozmetikler, tıbbi cihazlar Sağlık Bakanlığı sorumluluğunda; genel olarak gıda denetlemeleri Tarım ve Köyişleri Bakanlığında; iletişim teknolojileri, telekomünikasyon ve veri işleme ile ilgili yazılım ve donanımlar Telekomünikasyon Kurumunda; gezi amaçlı tekneler Denizcilik Müsteşarlığı yetki ve sorumluluğundadır.

⁸³ <http://www.dtm.gov.tr/dtmweb/index.cfm?action=detay&yayinID=1179&icerikID=736&dil=TR>
(08/03/2009)

“Piyasa gözetimi ve denetiminin usul ve esasları ile yetkili kuruluşların bu çerçevedeki yetki ve sorumluluklarını ayrıntılı olarak düzenleyen Yönetmelik, aynı zamanda bu sistemin etkin işleyişinin sağlanabilmesi ve piyasa gözetimi ve denetimi yapacak kuruluşlar arasında yakın işbirliğinin kurulmasını sağlamak maksadıyla Piyasa Gözetimi ve Denetimi Koordinasyon Kurulunun oluşturulmasını da hükme bağlamaktadır.

Bu Kurulun oluşturulmasındaki temel amaç, ülkemizde tüm ürünlere yönelik olarak kurulması öngörülen yeni sistemin getirdiği sorunların yetkili kuruluşlarla elbirliğiyle aşılması, hâlihazırda piyasa kontrolleri konusunda bilgi birikimi bulunan ve tecrübe sahibi olan kuruluşlarımızın bu sisteme yeni giren diğer kamu kuruluşlarına destek olmasının sağlanması, yetkili kuruluşların görevi olan piyasa gözetimi ve denetimi konusunun her an gündemde tutularak, etkin bir şekilde izlenmesidir.”⁸⁴

Türkiye’de PGD faaliyetleri ana hatlarıyla 2 şekilde yürütülmektedir. Bunlardan birisi geleneksel denetim yolları, Diğer Avrupa Birliği’ne uyumlu yürütülen PGD’dir.

“ i) Geleneksel Denetim Yolları:

- Zabıta denetimi,
- İşyeri ruhsatlandırması,
- İmalathane denetimleri,
- Kaza, şikâyet, ihbar değerlendirmeleri,
- Diğer denetimler

ii) Avrupa Birliği’ne uyumlu PGD:

- Kamu hizmeti niteliğinde denetim
- Sistematik yapı
- Re’sen veya kaza, ihbar, şikâyet üzerine denetim,
- Ürün güvenliği merkezli
- Risk analizi esaslı”⁸⁵

⁸⁴ A.g.k. (09/03/2009).

⁸⁵ Cömert M., Piyasa Gözetimi ve Denetimi, T.C. Başbakanlık, Dış Ticaret Müsteşarlığı, PGD Üst Düzey Toplantısı Sunusu, Ankara, 2006, s.4.

Türkiye’de PGD, yetkilendirilmiş kamu kurumları eliyle yürütölmektedir. Bu kurumlar, Türkiye’nin Avrupa Birliği’ne üyelik sürecinde, Avrupa Birliği’nce PGD ile ilgili yayımlanmış direktiflere uyumlaştırılmış mevzuatları hazırlamak ve bu mevzuatlar doğrultusunda işlem tesis etmek durumundadırlar.

1.1.3.1. Türkiye’de PGD’nin Gelişme Süreci

Türkiye ile AB arasında Gümrük Birliğini tesis eden 1/95 sayılı Ortaklık Konseyi Kararı (OKK) 1996 yılı başında uygulamaya girmiştir. 1/95 sayılı OKK, AB’ye tam üyelik için atılmış önemli bir adım olmasının yanı sıra, Türk ekonomisinin iç ve dış pazarlarda teknolojik kapasitesini ve rekabet gücünü artırarak global entegrasyonu sağlayacak ve ölkemizin uluslar arası yükümlölüklerini yerine getirmesine katkıda bulunacak olması nedeniyle kayda değer bir gelişmedir.

Bu karar çerçevesinde, taraflar arasında ürünlerin serbest dolaşımının sağlanabilmesi için gümrük vergilerinin, miktar kısıtlamalarının ve eş etkili tedbirlerin kaldırılmasının yanı sıra, Türkiye’nin AB’nin ticarete teknik engellerin ortadan kaldırılmasına yönelik mevzuatına uyum sağlaması da öngörölmüştür. Bu kapsamda uyumlaştırmakla yükümlü olduğumuz AB teknik mevzuatının listesi ayrı bir OKK (2/97) ile belirlenmiştir. AB tam üyeliğine adaylık statüsü kazanmamızı müteakip kabul edilen Katılım Ortaklığı Belgesi ve Ulusal Program çerçevesinde uyumlaştırılacak mevzuatın kapsamı daha da genişlemiştir.

“Avrupa Birliğince yayınlanan, ürünlerin güvenli piyasaya arzı ve ürünün piyasada denetimini içeren 92/59/EEC sayılı Genel Ürün Güvenliği Direktifi, 85/374/EEC sayılı Ürün Sorumluluğu Direktifi rehber olarak alınarak, uyumlaştırmakla yükümlü olduğumuz AB Mevzuatının ortak temel hükümler çerçevesinde uygulanabilmesini sağlamak ve standardizasyon sistemimizin AB istemine paralel hale getirilmesini temin etmek amacıyla, ilgili bütün kurum ve kuruluşların görüşleri de alınarak Dış Ticaret Müsteşarlığınca hazırlanan 4703 sayılı ‘Ürönlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve

Uygulanmasına Dair Kanun’ 11/07/2001 tarih ve 24459 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmış olup, 11/01/2002 tarihi itibarıyla yürürlüğe girmiştir.⁸⁶”

1996 yılında Gümrük Birliği ile başlayan süreç, 2001 yılında ilk uyumlaştırılmış mevzuatın hazırlanması ile ivme kazanmıştır. 2001’de çıkarılan çerçeve kanun ve buna dayanılarak çıkarılan ikincil mevzuatlar ışığında ilgili kamu kurumları da kendi sorumluluk sahasına giren konularda uyumlaştırılmış mevzuatlarını hazırlamışlardır.

1.1.3.2. PGD ile İlgili AB Direktiflerine Uyumlaştırılmış Mevzuat

Dış Ticaret Müsteşarlığınca hazırlanıp Meclis Genel Kurulundan geçerek Resmi Gazetede yayımlanan ve Ocak 2002’de yürürlüğe giren ‘Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun’a istinaden hazırlanan Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimine Dair Yönetmelik’ de 11.01.2002’de yürürlüğe girmiştir. Bu mevzuatlar çerçevesinde bakanlıklar kendi görev sahalarına giren ürün grupları ile ilgili yönetmelikler hazırlamışlardır.

1.1.3.3. Türkiye’de PGD ile İlgili Sorumlu ve Yetkili Devlet Organları

Aşağıda isimleri belirtilen kurumlar Türkiye’de Piyasa Gözetimi ve Denetimi konusunda sorumlu ve yetkili kurumlardır:

- “•Bayındırlık ve İskân Bakanlığı
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
- Çevre Bakanlığı
- Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
- Orman Bakanlığı
- Sağlık Bakanlığı
- Sanayi ve Ticaret Bakanlığı
- Tarım ve Köyişleri Bakanlığı

⁸⁶ T.C. Sağlık Bakanlığı, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Biyomedikal Mühendislik Hizmetleri Daire Başkanlığı, Piyasa Gözetimi ve Denetimi Şubesi, Tıbbi Cihazlar Piyasa Gözetimi ve Denetimi Rehberi, Ankara, 2008, s.5.

- Dış Ticaret Müsteşarlığı
- Denizcilik Müsteşarlığı
- Telekomünikasyon Kurumu
- Tütün ve Tütün Mamulleri ve Alkollü İçkiler Piyasası Düzenleme Kurumu
- Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu”⁸⁷

Tıbbi Cihazların Piyasa Gözetimi ve Denetiminin sorumluluğu Sağlık Bakanlığındadır. Sağlık Bakanlığın yetki ve sorumluluğu altında bulunan diğer ürün grupları ise; *kozmetikler, oyuncaklar, alkollü içecekler, ölçü aletleri, bazı elektrikli materyaller, bazı gıda maddeleri, tıbbi ürünler, bazı tehlikeli maddelerdir.*

1.2. Tıbbi Cihaz

1.2.1. Tıbbi Cihazın Tanımı

Tıbbi Cihaz kavramı, Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanmış, Tıbbi Cihazlar Yönetmeliği’nin 4. Maddesinde tanımlanmıştır. “İnsanda kullanıldıklarında asli fonksiyonunu, farmakolojik, kimyasal, immünolojik veya metabolik etkilerle sağlamayan; fonksiyonunu yerine getirirken bu etkiler tarafından desteklenebilen; insan üzerinde bir hastalığın, sakatlığın, yaralanmanın tedavisi, izlenmesi ve kontrol altında tutulması; anatomik veya fizyolojik bir işlevin araştırılması, değiştirilmesi veya yerine başka bir şey konulması; doğum kontrolü veya sadece ilaç uygulamak amacıyla üretilmiş, tek başına veya birlikte kullanılabilen, gerekiyorsa bilgisayar yazılımı ile de birlikte kullanılabilen; cansız hayvanların dokularından da elde edilen ürünler dâhil olmak üzere; her türlü araç, alet, cihaz aksesuar veya diğer malzemeleri kapsayan malzemelerdir.”⁸⁸

Yukarıdaki tanımdan da anlaşılabacağı üzere tıbbi cihaz kavramı alışageldiğimiz cihaz tanımlamasından farklı olarak, günlük hayatta ‘cihaz’ olarak nitelendirilemeyecek türden malzemeleri de kapsamına almıştır. Örneğin numaralı gözlük camları tıbbi cihazlar sınıfındandır. Vücut ısını ölçmede kullanılan dijital ve cıvalı termometreler, vücut ağırlığını ölçmede kullanılan basküller ve diğer tartılar tıbbi cihazlar sınıfındandır.

⁸⁷ T.C. Başbakanlık, Dış Ticaret Müsteşarlığı, Türkiye’nin 2007 Yılı Piyasa Gözetimi ve Denetimi Raporu, Ankara, 2008, s.1.

⁸⁸ Koçer, A., Tıbbi Cihaz Laboratuvar Çalışmaları, Yayımlanmamış Tıbbi Cihazlar Piyasa Gözetimi ve Denetimi Eğitimi Sunusu, Ankara, 2007, ss.1-2.

1.2.2. Tıbbi Cihaz Türleri

Tıbbi Cihaz Yönetmelikleri kapsamında tanımları yapılan tıbbi cihazlar ana hatlarıyla üç gruba ayrılmıştır. Aşağıda kısaca bunlara değinilecektir.

1.2.2.1. Vücuda Yerleştirilebilir Aktif Tıbbi Cihazlar

Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanan Vücuda Yerleştirilebilir Aktif Tıbbi Cihazlar Yönetmeliği'nin 4. Maddesinde, bu tür cihazlara ait bir tanımlama bulunmaktadır, şöyle ki; "İnsan vücudunun doğal olarak oluşturduğu enerji veya yerçekimi kuvvetinden doğan güç haricindeki herhangi bir enerji kaynağı veya bir elektrik enerjisi kaynağından güç alarak çalışan tıbbi cihazlardır."⁸⁹ Kalp pilleri, onkolojik uygulamalarda kullanılan infüzyon pompaları vb. cihazlar bu gruptandır.

1.2.2.2. Vücut Dışında Kullanılan Tıbbi Tanı Cihazları

Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanan ve Ocak 2007'de Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Vücut Dışında Kullanılan Tıbbi Tanı Cihazları Yönetmeliği'nin 4. Maddesi bu tür cihazlar için bir tanımlama yapmış ve bu tür cihazların kapsamını belirlemiştir. Adı geçen yönetmeliğe göre;

"İmalatçı tarafından esas olarak;

- 1-Fizyolojik veya patolojik durum veya
- 2-Konjenital anomalilerle ilgili bilgi edinmek ya da,
- 3-Muhtemel alıcılar için uygunluk ve güvenliği belirlemek veya
- 4-Tedavi izlemek amacıyla

tek başına veya birlikte kullanılmasına bakılmaksızın, kan ve doku bağışları da dahil olmak üzere insan vücudundan alınan numunelerin in-vitro incelenmesi için tasarlanan reaktif, reaktif ürünü, kalibratör, kontrol materyali, kit, araç, gereç, donanım veya sistem olan bütün tıbbi cihazları ve vakumlu özelliğe sahip olsun veya olmasın, imalatçıları tarafından özellikle, in-vitro tıbbi tanı incelemesi için insan vücudundan alınan örneklerin konulması

⁸⁹ T.C. Sağlık Bakanlığı, Vücuda Yerleştirilebilir Aktif Tıbbi Cihazlar Yönetmeliği, Resmi Gazete, 9 Ocak 2007, sayı, 26398.

ve muhafaza edilmesi amacıyla kullanılan numune kapları”⁹⁰ olan tüm tıbbi cihazlar bu gruba ait cihazlardır. Gebelik testinde kullanılan reaktifler, kan grubu belirlemede kullanılan reaktifler, insan vücudu numunesi taşınması ve muhafazasında kullanılan numune kapları vb. bu tür cihazlara örnektir.

1.2.2.3. Tıbbi Cihazlar

Vücuda Yerleştirilebilir Aktif Tıbbi Cihazlar ve Vücut Dışında Kullanılan Tıbbi Tanı Cihazları kapsamına girmeyen tüm tıbbi cihazlar bu gruptadır. Sağlık Bakanlığı’nca ilgili Avrupa Birliği Konsey Direktifine uyumlaştırılarak hazırlanan ve Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Tıbbi Cihaz Yönetmeliğinin 4. Maddesi bu gruptaki cihazların tanımını yapmıştır: “Tıbbi cihaz (cihaz): İnsanda kullanıldıklarında aslı fonksiyonunu farmakolojik, immünolojik veya metabolik etkiler ile sağlamayan, fakat fonksiyonunu yerine getirirken bu etkiler tarafından desteklenebilen ve insan üzerinde:

- 1) hastalığın tanısı, önlenmesi, izlenmesi, tedavisi veya hafifletilmesi,
- 2) yaralanma veya sakatlığın tanısı, izlenmesi, tedavisi, hafifletilmesi veya mağduriyetin giderilmesi,
- 3) anatomik veya fizyolojik bir işlevin araştırılması, değiştirilmesi veya yerine başka bir şey konulması,
- 4) doğum kontrolü veya sadece ilaç uygulamak amacıyla imal edilmiş, tek başına veya birlikte kullanılabilen, amaçlanan işlevini yerine getirebilmesi için gerekiyorsa bilgisayar yazılımı ile de kullanılan ve cansız hayvanların dokularından da elde edilen ürünler dahil olmak üzere, her türlü araç, alet, cihaz, aksesuar veya diğer malzemeleri”⁹¹ kapsayan cihazlardır.

Bu cihazlara ilişkin bir takım örnekler verilebilir: “Anestezi ekipmanı, MR ekipmanı, sterilizör, ameliyat ekipmanı vb. hastane donanımı, dişçilik el aletleri, diş implant ve malzemeleri (amalgam ve porselen dahil), sertleştiriciler, gözcülükte kullanılan, ölçüm ve teşhis cihazları, gözlük camları ve lensler, kulak protezi, işitme cihazı vb. audio metrik

⁹⁰ T.C. Sağlık Bakanlığı, Vücut Dışı Kullanılan (İn-Vitro) Tıbbi Tanı Cihazları Yönetmeliği, Resmi Gazete, 9 Ocak 2007, sayı, 26398.

⁹¹ T.C. Sağlık Bakanlığı, Tıbbi Cihaz Yönetmeliği, Resmi Gazete, 9 Ocak 2007, sayı, 26398.

cihazlar, yapay kas, kalça implantı, yürüme desteği, korse vb. implant veya implant olmayan protezler, tekerlekli sandalye, rehabilitasyon ekipmanı gibi engelli araçları, lateks eldiven, ameliyat örtüsü, tampon malzemesi gibi tek kullanımlık malzemeler.”⁹² Tıbbi Cihazlar gurubu, aslen ürün çeşitliliği en fazla olan cihaz grubudur.

1.3. Tıbbi Cihazlar Piyasa Gözetimi ve Denetimi ile İlgili Uyumlaştırılmış Mevzuat

Avrupa Birliğinin tıbbi cihaz piyasa gözetimi ve denetimini ilgilendiren direktifleri doğrultusunda, üye ülkeler bu direktiflere uyumlaştırılmış teknik düzenlemeler ve mevzuat değişikliklerini yapmışlardır. Ülkemizde de bu konuya ilişkin yasal düzenlemeler yapılarak uygulamaya konulmuştur. Türkiye’de uygulamaya konulan uyumlaştırılmış mevzuat aşağıda özetlenmiştir:

- “-Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun,
- Uygunluk Değerlendirme Kuruluşları ile Onaylanmış Kuruluşlara Dair Yönetmelik,
- CE Uygunluk İşaretinin (‘CE Uygunluk İşareti, Üreticinin ilgili teknik düzenleme/düzenlemelerden kaynaklanan bütün yükümlülüklerini yerine getirdiği ve ürünün ilgili tüm uygunluk değerlendirme işlemlerine tabi tutulduğunu gösteren işarettir.’)⁹³ Ürüne İliştirilmesine ve Kullanılmasına Dair Yönetmelik,
- Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimine Dair Yönetmelik,
- Vücuda Yerleştirilebilir Aktif Tıbbi Cihazlar Yönetmeliği (90/385/EEC sayılı AB Direktifine uyumlaştırılmış),
- Tıbbi Cihaz Yönetmeliği (93/42/EEC sayılı AB Direktifine uyumlaştırılmış),
- Vücut Dışında Kullanılan Tıbbi Tanı Cihazları Yönetmeliği (98/79/EC sayılı AB Direktifine uyumlaştırılmış),
- Sağlık Bakanlığınca Yapılacak Piyasa Gözetimi ve Denetiminin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik”⁹⁴

⁹² Çakmak, M., Tıbbi Cihazlar Mevzuatı, Yayınlanmamış Tıbbi Cihaz Piyasa Gözetimi ve Denetimi Eğitimi Sunusu, İzmir, 2009, s.20.

⁹³ T.C. Başbakanlık, Dış Ticaret Müsteşarlığı, CE Uygunluk İşaretinin Ürüne İliştirilmesine ve Kullanılmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete, 17 Ocak 2002, sayı 24643.

⁹⁴ Şener, O., Türkiye’de Tıbbi Cihaz Mevzuatı ve Piyasa Gözetimi ve Denetimi, Yayınlanmamış Tıbbi Cihazlar Piyasa Gözetimi ve Denetimi Eğitimi Sunusu, Ankara, 2007, s.6.

Yukarda belirtilen mevzuattan ilk dört tanesi T.C. Başbakanlık, Dış Ticaret Müsteşarlığınca hazırlanmış ve Sağlık Bakanlığı sorumluluğu dışındaki diğer ürünlere uygulanacak genel hükümleri de düzenlemektedir. Son dört tanesi ise Sağlık bakanlığınca hazırlanmıştır ve kendi uhdesindeki ürün guruplarına ilişkin düzenlemeleri içerir.

1.4. Tıbbi Cihaz PGD'nin Amacı

Tıbbi cihaz piyasa gözetimi ve denetiminin amacı, Sağlık Bakanlığı'nın görev alanına giren ürünlerin piyasaya arzı veya dağıtımı aşamasında veya ürünler piyasada iken, ilgili teknik düzenlemeye uygun ve güvenli olup olmadığının kontrolü ve tespiti, tespit edilen uygunsuzluklarla ilgili önlem alınması ve yaptırım uygulanmasının sağlanmasıdır. Denetimlerde tespit edilen uygunsuzluklar veya usulsüzlükler sonucunda denetime konu olan ürünlerin üretimi ve satışı durdurulabilir, piyasaya dağıtılmış ürünlerin toplatılması sağlanabilir. Bu tedbirler insan ve halk sağlığını etkileyecek bir olumsuzluğun engellenebilmesi anlamına gelir.

Tıbbi cihaz sınıfına giren ürünleri piyasaya arz edenler, sundukları ürünlerin teknik düzenlemeler ve mevzuatta öngörülen şartları taşımasını sağlamakla sorumludurlar. Ürünlerin, mevzuatta belirtilen şartları taşıdığını da yine mevzuatta belirtilen belge ve sertifikalarla göstermek zorundadırlar. Aksi halde piyasaya arz edilen ürünlerin gerekli güvenilirlik şartlarını taşımadığı anlaşılabacaktır. İşte tıbbi cihaz piyasa gözetimi ve denetimi sayesinde, piyasaya arz edilerek kamunun kullanımına sunulan ve insan sağlığını doğrudan ilgilendiren cihazların güvenilir olması sağlanacaktır.

1.5. Tıbbi Cihaz PGD'nin Önemi

“Çağdaş sağlık sistemleri; insan kaynakları ile sağlık teknolojilerinin ortak çözümüne dayanan sağlık hizmetlerini sunarlar. Sağlık merkezlerinde bulundurulan tıbbi cihazlar, sağlık teknolojilerinin birer enstrümanı olarak insan sağlığını iyileştirmede etkin ve verimli olarak fonksiyon icra etmektedir. İnsan sağlığını iyileştirmede tıbbi cihazların tedavi süreçlerini destekleyen rolü anlaşıldıkça, tıbbi cihaz sektörü gittikçe büyüyen bir sektöre dönüşmüştür. Sektör irileştikçe Pazar büyümüş, aynı fonksiyonu icra eden cihazlar

dalga dalga pazara girmiştir. Tedavi destek unsuru olarak kullanılan tıbbi cihazların kontrolsüz bir şekilde pazara sürülmesi insan sağlığını olumsuz etkilemektedir.”⁹⁵

Tıbbi Cihaz Piyasa Gözetimi ve Denetimi, insan ve toplum sağlığını ilgilendiren bir faaliyettir. Sağlık kurumlarında; binlerce adet, tür ve modelde tıbbi cihaz kullanılmaktadır. Bu cihazlar kurumlarca piyasadan temin edilerek kullanıma sunulmaktadır. Kurumlar bu cihazlarla insan sağlığını koruyucu ve tedavi edici hizmetler verirler. Hasta bir insanın hastalığının doğru teşhis edilebilmesi veya teşhis edilmiş bir hastalığın düzgün tedavi edilebilmesi için mevzuatta belirtilen şartları taşıyan uygun ve güvenli cihazların kullanılmasının gerekliliği kuşku götürmez bir gerçektir. Tıbbi Cihazların mevzuatta belirtilen şartları taşıyan, uygun ve güvenli olmasının sağlanması ve kontrolü ise Tıbbi Cihaz PGD ile mümkündür. Cihazların üreticisi, ithalatçısı veya dağıtıcısının, mevzuattaki şartları taşıyan güvenli ürünleri piyasaya sunması, bir gereklilikten öte bir ‘zorunluluk’ tur. Bu gerekliliğin uygulamadaki kontrolü ise tıbbi cihaz PGD ile gerçekleştirilir.

İnsan sağlığını tehlikeye atan hatta kullanımları ölümlle sonuçlanan bazı tıbbi cihazların piyasada başıboş bırakılması ve serbestçe dolaşması düşünülemez. Çoğunun üretimi ileri teknoloji gerektiren bu cihazların alım-satımı konusu, bir standarda ve mevzuata tabi olmalıdır. “Tıbbi cihazlar, ürün çeşidi ve yeni ürün devir hızı en yüksek olan sektörlerden biridir. Yoğun emek ile yüksek teknolojinin birleştiği bu sektörün düzenlenmesi, pazara sunulan her cihazın lisans ve onay süreçleri gittikçe önemini artırmaktadır. ‘Yollarımızda uyarı işaretleri, kazalardan sonra yerleştirilir’ deyiimi, insanları öldüren cihazların piyasadan çekilmesi ile eş anlamlıdır. İnsan sağlığına hizmet, sağlığı yönetmekle mümkündür. Sağlığın yönetilmesinde ilk adım pazarın düzenlenmesi ve izlenmesidir.”⁹⁶ İkinci adımsa piyasanın denetlenmesi ve yaptırımlardır. Bu süreç tıbbi cihazların Piyasa Gözetimi ve Denetimi ile etkin bir şekilde yönetilebilir.

Tıbbi Cihazların ekonomi içerisindeki payı da yadsınamaz bir gerçekliktir. Sağlık sektöründeki parasal verilere göre içerisinde her yıl yüz milyonlarca liralık paya sahip olan tıbbi cihazların denetimden yoksun ve belli bir standardizasyona tabi olmaması düşünülemez. “Gerek kamu, gerekse özel sağlık harcamaları içerisinde Tıbbi Cihaz

⁹⁵ Yerebakan, M. – Karakuş, O., Tıbbi Cihaz Onay Sistemleri, İstanbul, 2009, s.2.

⁹⁶ Yerebakan – Karakuş, a.g.k., s.3.

Yönetmeliği kapsamına giren cihazlara yapılan harcamalar göz önüne alındığında, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Piyasa Gözetimi ve Denetimi Şubesinin Tıbbi Cihaz Yönetmelikleri kapsamına giren cihazlarla ilgili yürüttüğü Piyasa Gözetimi ve Denetimi faaliyetlerinin önem ve önceliği daha iyi anlaşılmaktadır.”⁹⁷

Temmuz 2009 itibarıyla İstanbul ilinde, tıbbi cihaz piyasa gözetimi ve denetimi kapsamında bulunan 1.303 adet medikal firma bulunmaktadır. Bunlar, tıbbi cihazları üreten veya ithal eden veya satışını yapan firmalardır. Bu firmalar, kendi faaliyet alanlarında bulunan ürün gruplarının teknik düzenlemelere uygunluğu ve bu bağlamda ürünlerin güvenilirliğini temin maksadıyla çeşitli usullerle denetime tabi tutulur. Denetimler idarenin resen yapacağı olağan denetimler şeklinde olabileceği gibi, ihbar ve şikâyetler üzerine de yapılabilir. Ayrıca ilgili başkaca kamu kurumlarının talepleri üzerine de denetim yapılabilir. Yapılan denetimler, insan sağlığını etkileyen ürün gruplarıyla ilgili olduğundan insan ve toplum sağlığının korunması açısından büyük önem taşımaktadır.

1.6. Tıbbi Cihaz Denetçileri

Sağlık Bakanlığınca 20 Temmuz 2008’de Ankara’da yapılan Tıbbi Cihaz Piyasa Gözetimi ve Denetimi Denetçilik sınavını başaran denetçi adayları, daha sonra aynı bakanlıkça gözetim ve denetim işini yerine getirmek üzere sertifikalandırılmışlardır. Sınava girme şartlarını taşıyan denetçi adaylarından, İstanbul ilinde toplam 38 kişi başarılı olarak denetçi olmaya hak kazanmışlar ve bu durumları Sağlık bakanlığınca sertifikalandırılarak belgelenmiştir.

Sağlık Bakanlığı çatısı altında merkez ve taşra teşkilatında çalışan doktor ve yardımcı sağlık personellerinden; 2006 ve 2007 senesinde Ankara ilinde düzenlenen PGD eğitimi almış olanlar, ayrıca PGD ile ilgili örgütlenme ve yapılanma başlangıç düzeyinde olması sebebiyle sertifikası olmadan Bakanlık Bilgisi ve İl Sağlık Müdürlüğü emriyle PGD işini yürütmekte olanlarla diğer yeterlilik şartlarını taşıyanlar arasından, sınavla yapılan yarışma sonucunda tıbbi cihaz denetçileri belirlenmiştir. İlk etapta bu personel asli denetçilik unvanı verilmeden, Bakanlık görevlendirmesi ile denetçilik işini yapacaktır.

⁹⁷ T.C. Sağlık Bakanlığı, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü’nün Bakanlık Makamına yazdığı “Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yapılanması” Konulu, 06/06/2007 tarih ve 5231 Sayılı Resmi Yazısı, s.1.

Özlük ve hukuki hakları bilahare düzenlenecektir. Aslen bu durum, Denetçilik işini yürütmekte olan personeller açısından motivasyona olumsuz etki eden bir handikaptır. Bu mevcut durumun, çalışmanın ilerleyen bölümlerinde detayları ile ele alınacak olan ‘denetçilerin iletişim becerilerine’ de kısmen olumsuz etkide bulunabileceği düşünülmektedir.

Denetçilerin seçiminde, sınav öncesinde gerekli liyakate sahip olan personeller belirlenmiş ve sınava çağırılmışlardır. Sınava katılarak 100 puan üzerinden asgari 70 puan alanlar sertifika almaya hak kazanmışlardır. İstanbul İli Şişli İlçesinde düzenlenen törenle sertifikalar sahiplerine verilmiştir.

“Tıbbi cihaz denetçileri mesleki bilgi ve tecrübeye sahip, bağımsız davranabilen, yüksek ahlaki nitelikleri taşıyan kimselerdir.”⁹⁸ Denetçiler denetim sürecinde dürüst ve bağımsız olmalı, çalışmalarında mesleki özeni göstermelidir. Mesleki anlamda bilgi ve niteliklere sahip olan denetçiler aynı zamanda yüksek iletişim becerilerine de sahip bulunmalıdırlar. “Denetçi, idealist, dürüst, güvenilir, sır saklayan, dengeli ve ağır başlı bir kişiliğe sahip olmalıdır. Kişisel, ailevi ve sosyal yaşantısı saygı değer olmalıdır. Durumları ve olayları tüm yönleri ile ve zamanında değerlendirebilmelidir. Ölçülü, sabırlı ve anlayışlı olmalıdır. İşin gerektirdiği kararları almaktan uygulamaktan kaçınmamalıdır. Konumlarını özel amaçlar için kullanmamalıdır. Vicdana, ahlaka ve hukuka aykırı şekilde çıkar sağladığı intibasını verebilecek maddi ve/veya manevi davranış ve ilişkilerden kaçınmalıdır. Ayrıca, nesnellikleri ve bağımsızlıkları konusunda şüphe uyandırabilecek davranış ve ilişkilerden kaçınmalıdırlar.”⁹⁹

1.6.1. Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Görev ve Yetkileri

Tıbbi Cihaz Denetçilerin görev ve yetkileri, Sağlık Bakanlığınca Yapılacak Piyasa Gözetimi ve Denetiminin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelikte sayma yolu ile belirtilmiştir. Buna göre;

⁹⁸ T.C. Sağlık Bakanlığı, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Biyomedikal Mühendislik Hizmetleri Daire Başkanlığı, Piyasa Gözetimi ve Denetimi Şubesi, Tıbbi Cihazlar Piyasa Gözetimi ve Denetimi Rehberi, Ankara, 2008, s.4.

⁹⁹ A.g.k., s.4.

“a) Denetimle görevli personelin görev ve yetkileri şunlardır:

- 1) İlgili mevzuat hükümleri uyarınca, görev alanına giren konularda piyasa gözetimi ve denetimini yapmak, gerekli tutanak ve raporları hazırlamak ve ilgili yerlere sunmak,
- 2) Kanunda belirtilen ceza ve önlemler hariç olmak üzere, denetim faaliyeti sırasında, ilgililerin cezai sorumluluğunu gerektiren eylemleri tespit edildiğinde, durumu ilgili makamlara iletilmek üzere müdürlüğe yazılı olarak bildirmek,
- 3) Görev alanına giren konularda ve ilgili mevzuatın uygulanmasında ortaya çıkan gereksinimler çerçevesinde inceleme ve araştırma yapmak, görüş ve önerilerini müdürlüğe sunmak,
- 4) Denetlenecek ürünlerden gerektiğinde numune almak,
- 5) Yürüttüğü denetim görevi için gerekli gördüğü dosya ve belgeleri gizli de olsa, denetim yaptığı kuruluş ve kişilerden istemek, bunları incelemek, bunların yetkili merciler tarafından onaylanmış örneklerini almak, üretim ve depolama yerleri de dahil olmak üzere ürünlerin satıldığı veya kullanıldığı yerler ile denetime konu olan sabit ve seyyar her türlü diğer yerlerde inceleme, sayım ve araştırma yapmak, bunları mühürlemek, bu konularda her derecedeki yetkili ve ilgiliden her türlü yardım ve bilgiyi istemek,
- 6) Üretici veya dağıtıcının piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetini engellemesi durumunda, güvenlik güçlerinden yardım istemek ve onların nezaretinde denetim yapmak,
- 7) Piyasa gözetimi ve denetimi sırasında, gerekli görülmesi durumunda, Bakanlık ve Bakanlığın yetki devrettiği hallerde ilgili valilik onayı ile refakat etmek üzere, işin niteliğine uygun uzman kişileri davet etmek, bunların görüş ve önerilerinden yararlanmak ve rapor istemek.”¹⁰⁰

1.6.2. Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Sorumlulukları

Tıbbi Cihaz Denetçilerinin yukarıda sayılan görev ve yetkilerinin yanı sıra, ilgili yönetmelikte belirtilmiş sorumlulukları da vardır.

¹⁰⁰ T.C. Sağlık Bakanlığı, Sağlık Bakanlığınca Yapılacak Piyasa Gözetimi Ve Denetiminin Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik, madde 12-a, Resmi Gazete, 25/06/2017, sayı 26563.

“b) Denetimle görevli personelin sorumlulukları şunlardır:

- 1) Bakanlık tarafından verilen kimlik ve görevlendirme belgesini, denetimden önce üretici veya dağıtıcıya ibraz etmek,
- 2) Denetlediği üretici veya dağıtıcı kuruluşların yönetim ve yürütme işlerine karışmamak,
- 3) Piyasa gözetimi ve denetimi görevini, mevzuata uygun olarak bağımsız ve tarafsız yürütmek,
- 4) Piyasa gözetimi ve denetimi sırasında elde ettiği her türlü bilgi ve belgelere ilişkin olarak bu Yönetmeliğin (Sağlık Bakanlığınca Yapılacak Piyasa Gözetimi Ve Denetiminin Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik) 22. maddesinde düzenlenen gizlilik ilkesine uymak.”¹⁰¹

Yukarıda belirtilen sorumluluklar, ana hatlarıyla oluşturulmuş bir çerçevedir. Bunlardan daha da öncelikli olarak tıbbi cihaz denetçilerinin her biri 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa tabi devlet memurlarıdır. Bu bağlamda 657 sayılı yasada memurlar için öngörülen genel kural ve sorumluluklar, denetçiler için de geçerlidir.

Tıbbi cihaz denetçileri, denetim faaliyetlerini yerine getirirken devleti temsil etmektedirler ve bunun gereği olarak sorumlulukları da bu nispettedir. Kılık kıyafetlerine, hal ve davranışlarına, konuşma üslubuna ve kullandıkları beden dillerine dikkat etmek zorundadırlar. Lakayt ve laubali olmadıkları gibi sert ve kırıcı da olmamalıdır. Sahip oldukları kariyer unvanın gerektirdiği vakar ve nezaketi bir arada gösterebilmelidirler.

Tıbbi cihaz denetçileri planlı olmak zorundadır. İnsan ve halk sağlığını ilgilendiren bir konu olan tıbbi cihaz denetimi, ihmal ve erteleme kabul etmez. Denetçiler bu sorumluluğun farkında olmalı ve gerekli özeni göstermelidirler. Bununla ilgili bir örnek verilebilir: 2008 yılı içerisinde cerrahi ameliyat iplikleri ile ilgili denetimler yapılmıştır. Hayvan dokusundan (kedi bağırsağı vb.) imal edilmiş ameliyat ipliklerinin (katgüt, cerrahi suture) bazı hastalıkların (aids, hepatit vb.) bulaşmasında taşıyıcı rol oynadıkları ve insan üzerinde kullanılmalarının sakıncalı olduğunun tespitini müteakip, Sağlık Bakanlığı

¹⁰¹ A.g.k., Madde 12-b.

emriyle İstanbul İli içerisindeki bu tür malzemelerin imalini, ithalini, satış veya dağıtımını yapan yüzlerce medikal firmaya eş zamanlı denetimler yapılarak, 1 hafta gibi kısa bir zaman içinde bu malzemelerin stok tespitleri yapılmış, satış ve imalatları durdurulmuştur.

Tıbbi cihaz denetçileri planlı ve dakik olmalıdırlar. Denetime çıkmadan önce denetimle ilgili ön araştırmalarını tamamlamış olarak ve tam bir bilgi ile denetime gitmelidirler. Hazırlıksız gidilen bir denetim, amacına ulaşamaz. Denetçiler bilgileri ve davranışları ile denetlenen yer yetkililerinin saygısını ve güvenini kazanmalıdırlar.

2. TIBBİ CİHAZ DENETÇİLERİNDE İLETİŞİM BECERİLERİ

2.1. Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Örgüt İçindeki İletişim Becerileri

Tıbbi cihaz denetçileri, örgüt içinde kendi meslektaşlarıyla, yöneticileri ve yöneticisi oldukları örgüt çalışanlarıyla bir iletişim içerisinde. Bu iletişim sürecinde sergilenecek doğru ve etkin iletişim becerileri, örgüt içindeki huzur ve motivasyona pozitif etki yapacaktır. Bunun için örgüt içerisinde sözel ya da bedensel dil profesyonelce kullanılmalıdır.

Aynı meslek ve görevi ifa edenler arasında bir rekabet olması kaçınılmazdır. İki türlü rekabet vardır. Birincisi olumlu rekabettir ki, daha fazla bilgiye ulaşma ve kendini geliştirme konusunda bir yarışma şeklindedir. Rakibini rencide etmeden, ezmeden ve stres oluşturmada sadece kendi üzerinde değişiklik yaparak gerçekleştirilen rekabettir. İkincisi olumsuz rekabettir ki, örgüt içinde stres ve motivasyon bozukluğu meydana getirir. Bu tür rekabette kişi örgütün çıkarı yerine şahsi çıkarlarını düşünür. İş konularını bireyselleştirerek kişisel konular haline getirir. Bu süreç zaman içinde içinden çıkılmaz çatışmalar ve uyumsuzluklar haline dönüşebilir. Bu da hem örgüt hem de iş verimliliği açısından olumsuz bir durum olur.

Bilgi paylaşmamak, umursamaz davranmak, geri bildirimde bulunmamak, sadece kendini düşünmek, saygılı davranmamak, bir örgüt içindeki başlıca iletişim problemleridir. Bunları aşmanın yolu iletişim becerilerini öğrenmek, geliştirmek ve uygulamaktan geçer.

Tıbbi cihaz denetçileri bu tür handikaplara karşı dikkatli olmalı, işle ilgili faaliyetlerin etkinliğini sekteye uğratacak tutum ve davranışlardan kaçınmalıdırlar.

2.2. Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Denetim Esnasındaki İletişim Becerileri

Denetim faaliyetleri, tıbbi cihaz denetçilerinin genel olarak ekip halinde gerçekleştirdikleri bir faaliyettir. Yapılacak denetimin konusu, denetim yapılacak yerin büyüklüğü, denetimin çok yönlü oluşuna göre denetimi gerçekleştirecek denetçiler iki, üç veya daha fazla denetçi sayısı ile denetimi gerçekleştirebilirler. Denetçilerin denetim esnasında ortak bir dil kullanmaları ve iletişim becerilerinde müşterek bir performans göstermeleri önemlidir. Denetim esnasında hem kendi aralarındaki iletişimde, hem de denetlenen yer yetkilileri ile iletişimde sergilenecek üstün iletişim becerileri, denetlenende bir saygı ve güven oluşturacak; denetimin şeffaf, amacına uygun ve etkin yürütülmesini kolaylaştıracaktır. Denetçilere karşı güven ve saygı duyan bir firma yetkilisi, denetimin konusuna göre kendi üzerine düşen sorumlulukları zorunlu olduğu için değil isteyerek yerine getirecek, bu da denetim faaliyetlerinin amacına ulaşmasını kolaylaştıracaktır.

Tıbbi cihaz denetçileri, sözel ve beden dili iletişim becerilerini en iyi şekilde kullanmalıdır. Kullandıkları üslup ve dil, denetim yapılan yer yetkililerinin geri bildirim kalitesini belirleyecektir. Denetimin bir polemiğe dönüşmemesi ve amacına uygun yürütülmesi, denetçilerin iletişim becerileri ile doğrudan alakalıdır. Bir denetim işi nasıl başlarsa öyle gelişip, öylece de sonuçlanacaktır. Denetçilerin denetime gittikleri yerde ilk andaki bıraktıkları intiba önemlidir. ‘İnsanlar kılık kıyafetleriyle karşılanıp, bilgi ve karakterleri ile uğurlanmış’ deyimini tıbbi cihaz denetçiliği işinde de geçerlidir. Denetçiler ilk karşılanmalarında, denetim sırasında ve denetim işi sonundaki ayrılışlarında saygınlık ve güvenilirliklerini göstermelidir.

Denetçilerin denetim faaliyetleri esnasında dikkat etmeleri gereken bir takım ilkeler vardır. Denetlenecek yere giden denetçi önce kendini tanıtmalıdır. Beden dili ve sözcükleri, güvenilir olduğunu yansıtmalıdır. Denetim işine geçmeden ve soru sormaya başlamadan önce denetlenecek yer yetkilisine; ne tür bilgiler alınacağı, denetimin amacı ve konusu, alınan bilgilerin niçin ve nasıl kullanılacağı, denetlemenin ne kadar zaman alacağı hususlarında bilgi verilmelidir. Görüşmenin yapılacağı uygun bir ortam sağlanması rica

edilmelidir. Görüşmeler ve denetim esnasında denetçinin oturma biçimi, yeri, doğru olmalıdır. Denetçi, soru sorma tekniklerini doğru kullanmalıdır. Görüşülen kişiyi onaylamaktan ya da yargılamaktan kaçınmalıdır. Aynı anda bir soru sormalı, dinleme ilkelerine uygun davranmalı, acele etmemeli, gerektiğinde algısını kontrol etmelidir.

Denetim faaliyetleri esnasında denetçi soracağı soruları ‘soru sorma teknikleri’ ne uygun sormalıdır. Soracağı sorular hedefe yönelik olmalı ve kullanılabilir veri sağlamalıdır. Sorduğu sorular bireysel merakını gidermeye yönelik olmamalıdır. Sorunun içinde cevabı olmamalıdır. Neden-niçin ifadeleriyle soruya başlanmamalı, sorunu cevabı en iyi kimden alınacaksa ona sorulmalıdır. Görüşme yapılan ortam da önemlidir. Soru sorulan birey için uygun ortam olmazsa sorulara doğru cevap alınamayabilir.¹⁰²

Denetçi görüşmelerde kullandığı kavramları somutlaştırmalı ve anlaşılır kılmalıdır. Gereksiz ayrıntılara girip konuyu sulandırmamalı, önemli noktaları ortaya çıkarmalıdır. Görüşmeye bir düzen getirmek denetçinin iletişim becerisine bağlıdır.

Denetçiler, denetim esnasında görüşmenin ve konuşmaların kontrolünü ustaca ellerinde tutabilmelidirler. Konuşmaya meraklı insanlara engel olarak konunun dağılmasına izin vermemelidirler. Konunun içeriği ile görüşme esnasındaki duygusal atmosferi ayırt edebilmeli, denetlenen kişilerin duygu ve düşüncelerine uyarılarda bulunabilmelidirler. Gerektiğinde konuşmaya ara vermeli, karşısındakini önemseydiğini gösterebilmeli, ilgili ve saygılı davranmalıdırlar. Göz teması kurabilmeli; baş ve yüz, kol ve bacak hareketlerini doğru yapabilmeli, karşısındaki mesafesini doğru ayarlayabilmeli, oturuş düzenini ve fiziki ortam şartlarını görüşmenin etkinliği açısından doğru şekillendirebilmelidir. İletişim sürecinde yüz ifadeleri ve ses tonunun %93, sözcüklerin %7 etkili olduğunu bilmelidir.¹⁰³

2.3. Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Sahip Olması Gereken İletişim Becerileri

Tıbbi cihaz denetçilerinin yaptıkları iş, kişilerarası iletişimin ağırlıklı olduğu bir iştir. Bu bağlamda denetçilerin iletişim becerileri konusunda profesyonel olmalarının

¹⁰² Üstün, B., Denetçilerin İletişimi, Yayımlanmamış Tıbbi Cihaz Piyasa Gözetimi ve Denetimi Eğitim Sunusu, İzmir, 2009, ss.52-76.

¹⁰³ Üstün, a.g.k. ss.77-81.

gerekliliği açıktır. Denetçilerin iletişim becerilerini etkin ve doğru kullanmaları iş performans ve verimliliğine olumlu ve önemli katkılar yapacaktır.

Denetçinin iş yerine girip düzgün bir dille kendini tanıtması, denetimin amacını anlaşılır şekilde muhatabına anlatması, denetim esnasında kılık ve kıyafetlerine gerekli özeni göstermesi, tarafsız ve inisiyatif sahibi olarak davranabilmesi gerekir. Bunu için de iletişim konusunda bilgi ve beceri sahibi olması gereklidir.

Çağımızda, denetim anlayışı artık modern bir kimliğe bürünmüştür. “Denetçinin mevcut statüsünden kaynaklanan ancak icrai olmayan yetkisinin keyfi kullanımı sonucu korkutma ve sindirmeye dayalı teftiş anlayışı tarihe karışmıştır. Bu cümleden olarak; değişimi yakalayan ve uygulayan denetçi, giyim kuşamından, neyi nasıl konuştuğuna, bilgi ve becerisinden karizmasına kadar büyüteç altında olduğunu bilmek ve ona göre hareket etmek zorundadır. Bunun da yolu disiplinden, eğitimden ve kendini geliştirmekten geçer.”¹⁰⁴

Sağlık Bakanlığı Başmüfettişi Ecz. Ali EVRANASOğLU, Ankara’da 2007 yılı Kasım ayında yapılan Tıbbi Cihaz Piyasa Gözetimi ve Denetimi eğitiminde denetimin özünde iletişimin bulunduğunu özellikle vurgulamıştır. İletişim denetim faaliyetinin olmazsa olmaz unsurudur. İletişim becerisi olmayan denetçilerin denetim faaliyetlerini etkin ve verimli yürütmesi düşünülemez.

Denetçiler iletişim becerileriyle birlikte belli kişilik özelliklerine de sahip bulunmalıdır. Denetçi olarak istihdam edilmesi düşünülen personellerde de bazı özellikler aranmalıdır. Denetçi “Sakin ve nazik, açık ve net, hazırlıklı, kararlı, işi götüren, n yargısız, ilgili, dürüst, sabırlı, inisiyatif sahibi, sağduyulu, açık fikirli, alışkan, esnek, araştırıcı, önemliyi önemsizden ayırt edebilen, dinlemeyi bilen, dakik, yerine göre ağacı, dalları, yaprakları ayrı ayrı görebilen, kendini ifade edebilen, bağımsız çalışabilen”¹⁰⁵ birisi olmalıdır.

¹⁰⁴ Evranasoğlu, A., Denetim, Yayınlanmamış Tıbbi Cihaz Piyasa Gözetimi ve Denetimi Eğitim Sunusu, Ankara, 2007, ss.5-6.

¹⁰⁵ Evranasoğlu, a.g.k., s.20.

Tıbbi cihaz denetçileri temel iletişim becerilerine sahip olmak yanında, iletişimin inceliklerine de vâkıf olmalıdırlar. Temel iletişim becerileri ana hatlarıyla birkaç başlık altında sıralanabilir:

- i) **Dinleme:** İletişim becerilerinin en önemlilerindendir. Var olan ilişkiyi yaşatmak ve yeni ilişkiler kurmak için dinleme becerisi gereklidir. Dinlemek, dinlenen kişiye umursandığı ve önemsendiği mesajını verir. Dinlemek, konuşan kişiye saygı gösterilmesi anlamına gelir. Dinlenen ve saygı gösterilen insanlar da başkalarına saygı gösterip onları dinleyebilme becerisini geliştirebilir. Dinlemek, birisi konuşurken sessizce beklemek demek değildir. Dinlerken gerçekleştirilmesi gereken geribildirimler vardır. Gerçekten dinleyen kişi konuşulanları anlar, anladığını belirten söz mimik ya da jestler yapar. Dinleme pasif bir eylem değil, aksine aktif ve katılımcılık gerektiren bir eylemdir. Örneğin ‘söylediğinize tam olarak katılıyorum’, ‘ya, gerçekten öyle mi?’, ‘evet, sizi anlıyorum’ gibi sözel tepkiler yanında; başını sallamak, anlatılan konunun özelliğine ve içeriğine göre tebessüm etmek veya hayret ifadesi takınmak gibi beden diliyle verilen tepkiler de gerçekçi bir dinlemenin gereklerindendir.

Dinleme becerisini kesintiye uğratan, ortadan kaldıran veya kalitesini düşüren bazı engeller vardır:

- Karşısındakinin aklını okuma; konuşanın ne söylediğini anlamaya çalışmak yerine onun ne düşündüğünü, ne hissettiğini, ses tonundaki veya hareketlerindeki gizli işaretleri çözme gayretleridir ki, dinleme becerisi önünde önemli bir engeldir.
- Birisi konuşurken kendi söyleyeceklerini düşünmek davranışı.
- Seçerek dinlemek, ya da konuşulan konuları süzgeçleyerek dinlemek, anlatılmak isteneni yanlış ya da eksik anlama sonucunu doğuracaktır.
- Dinlerken önyargılı olmak da, dinlemenin önünde büyük bir engeldir. Söyleneni dinlemek yerine içsel duyguların gölgesinde geçen taraflı bir dinliyormuş görüntüsü, dinleme becerisini ortadan kaldırır. Yargılamak dinlemeden önce ya da dinleme esnasında değil, konuşma bittikten sonra yapılması gereken bir tutumdur.

- Başkaları konuşurken hayallere dalma, ya da dinliyor gibi sessiz durarak başka şeyler düşünme.
- Haklı çıkma hevesi, konuşulanı sabırla dinleme fiilini bozar ve karşılıklı birbirinin sözünü kesme, karşıdakine cevaplanması zor ani sorular yöneltme gibi iletişimi bozan davranış şekilleri ortaya çıkarabilir.
- Dinlemek anlamaya çalışmaktır. Oysa anlama gayreti içinde olunmadan yapılan dinleme, konuşanın vermek istediği mesajın alınamamasına yol açar.
- Dinlerken konuşanın verdiği öğüt ve önerilere açık olmak gerekir. Karşı mesajlara tamamen kapalı birisinin dinlemesi dinleme değil, sessiz bir bekleyişten ibarettir. Çünkü iletişimin esası karşılıklılığa dayanır. Mesaja ve öneriye kapalı birinin iletişiminden veya geribildiriminden bahsetmek güçtür.

ii) İfade Etme: İletişim esnasında mesajın sağlıklı bir şekilde alıcıya ulaşması, kaynak konumundaki kişinin ifade yetenek ve gücüne bağlıdır. Konuşurken genel geçer bir gerçeklik açık, sade ve anlaşılır cümle kurarak konuşmanın, anlaşılmayı kolaylaştıracağı gerçeğidir. İletişimin amacı başta da söylendiği gibi karşılıklı bir etkileşimdir. Bu etkileşim esnasında karşıdakine bir şeyler vermek, onun duygu ve düşüncelerinden de bir şeyler almak iletişimi etkin ve sağlıklı kılar. İletişim becerisine sahip kişiler, iletişime girdikleri insanlardan bir şeyler aldıklarını ve onlara da bir şeyler aktarabildiklerini hissederler. Ayrıca kendisini rahatsız eden duygu ve düşüncelerini de başkalarına iletmede sıkıntı çekmezler.

Anlatılmak istenen şeyler, karşı tarafı incitmeden ifade edilmelidir. Kırıcı, rahatsız edici ifadeler her ne kadar anlatılmak isteneni alıcıya iletse de, sağlık bir iletişimi bozar. Bu yüzden ifadelerin amacını aşmamasına ve kırıcı olmamasına özen gösterilmelidir.

Konuşurken ya da tanışırken ilk adımı atmaktan çekinmemek gerekir. İki taraf da konuşmaya başlayamazsa bir diyalog ortamının doğamayacağı muhakkaktır. İletişim becerisine sahip insanlar ilk adımı atmaktan çekinmezler. Ve başlayan bir konuşmayı da pozitif bir atmosferde tutmayı başarırlar.

Dinlemekle ifade etmek, karşılıklı gerçekleşen davranışlardır. Konuşması ile düşüncelerini aktaran bir kişinin anlatmak istediklerini daha iyi anlayabilmek için

soru yöneltmekten çekinmemek gerekir. Ayrıca yöneltlen bir soruya da içtenlikle cevap verilmelidir. Dinleyen kişi, anlatılanları anlamaz görüldüğünde değişik ifadelerle ve farklı şekillerde anlatılmak istenenin yinelenmesi ve özetlenmesi iletişim açısından doğru bir tutum olacaktır.

Ses tonu, beden dili ve konuşma şekli, dinleyenin ve konunun özelliğine göre ayarlanabilmelidir. Başkaları ile iletişimi koparacak ani çıkışlar yapmamak gerekir. Bir hata yapılmışsa özür dilenebilmelidir. Çünkü özür dilemek iletişimdeki yaraları tedavi eden bir ilaç gibidir.

iii) Anlama: İfade etmek kadar anlamakta önemlidir. Başkalarını anlamayan insan, kendisini anlatamaz. Başkaları tarafından anlaşıldığını hisseden insan mutlu olur. İnsanları anlamaya çalışmak sağlıklı bir iletişim için gereklidir. Karşıdakinin ilgi alanı üzerine dikkatini toplayabilen insan, karşıdakini daha rahat anlayabilecektir.

Anlamak için karşıdakinin tutum ve davranışlarından ziyade anlatmak istedikleri üzerine odaklanmak gerekir. Ayrıca anlatılan şey fikirlerimize uymayan bir şey bile olsa buna saygı göstermek gerekir. Unutmamak lazımdır ki her insan birbirinden farklı bir yapıya, karaktere, duygu ve düşünceye sahip olabilir. İletişim becerilerini kullanabilen insan başkalarını fikirleri ile yargılamaz ve kendi fikirlerini zorla kabul ettirmeye çalışmaz.

Sadece anlatılanı anlamak yetmez, karşıdakinin dinlemeye ve konuşmaya istekli olup olmadığının da anlamak gerekir. Bunu için de kişinin, karşısındakinin duruş, tutum ve davranışlarını hassasiyetle izlemesi ve anlamaya çalışması gerekecektir. yerine koyarak onu anlamaya çalışması doğru olacaktır.

iv) Empati Kurma: Bir kişinin kendisini başkasının yerine koyarak, onun gözleri ile olaylara bakabilmesine empati denir. Bir başka açıdan empati, başkasını anlama yeteneğidir. Kelime karşılığı olarak duygudaşlıkta diyebileceğimiz empati, temel iletişim becerilerindendir.

Kişi iletişim halinde olduğu kişi ya da kişilerin duygu ve düşüncelerini en iyi şekilde empati yoluyla anlayabilir. Empatinin gerçekten bir iletişim becerisi

olabilmesi için karşıdakinin duygu ve düşüncelerinin anlaşılmasının ötesinde bunun ona iletilmesi yani hissettirilmesi gerekir. Bu iletim, mesaj ya da geribildirim şeklinde olabilir. Yine bu iletim sözel olabileceği gibi, duruma göre sadece beden diliyle de olabilir.

Kaynakla alıcı arasında sağlıklı ve doyurucu bir iletişim için empati son derece gereklidir. “..Başkasını tanıma ve anlama, insanın kendisini onun yerine koymasıyla gerçekleşir.”¹⁰⁶ Kişi karşıdakinin içinde bulunduğu koşulları göz önünde bulundurarak, mesaj ya da geribildirimini doğru, uyumlu ve etkin olarak gönderebilir.

Empati bir nevi kişinin karşıdakinin rolüne bürünerek onun duygu ve düşüncelerini çözümlemesi, söz ve davranışlarına yön verirken de bunları göz önünde bulundurmasıdır. Duygu ve düşünceleri çözümlemek ise ikili bir iştir. Karşıdakinin düşüncelerini anlamak bilişsel bir etkinlikken, onun neler hissettiklerini algılamak duygusal bir etkinliktir. Her ikisinin bileşkesi ise empatiyi oluşturur. Özet olarak empati; kişinin kendisini karşıdakinin yerine koyarak dünyaya onun bakış açısıyla bakması, duygu ve düşüncelerini anlayıp hissetmesi, bu algılamasını ona iletip hissettirmesidir.

Tıbbi cihaz denetçileri yukarıda sayılan temel iletişim becerilerine sahip olmalıdır. İletişim becerilerini doğru kullanabilen denetçiler; denetim faaliyetlerinde kendi mesleki saygınlıkları yanında, -devleti de temsil ediyor olmaları yönüyle- kişilerin devlete olan güven ve saygılarını sağlamaya da katkıda bulunacaklardır. Ayrıca iletişim becerilerini doğru uygulamaları sayesinde, denetim esnasındaki görüşmelerde etkin ve doğru geri bildirim alacaklar, bu sayede denetimin beklenen amacına uygun ve sağlıklı sonuçlar vermesini sağlayacaklardır.

¹⁰⁶ Zıllıoğlu, a.g.k., s.244.

III. BÖLÜM

İSTANBUL TIBBİ CİHAZ DENETÇİLERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİ

İstanbul İlindeki tıbbi cihaz denetçilerinin iletişim bilgi ve beceri düzeylerini belirlemek için yapılan araştırma çalışmanın 3. Ve son bölümünü oluşturmaktadır. Araştırmada anket tekniği kullanılmıştır. Anket, 2 bölümden oluşmaktadır: 1. Bölümde (Ek-1) sosyo-demografik özellikler başlığı altında toplam 4 madde vardır:

Birinci maddede 4 seçeneği bulunan yaş grupları (21-30 arası, 31-40 arası, 41-50 arası, 50 üzeri),

İkinci maddede 2 seçeneği bulunan cinsiyet durumu (bay, bayan),

Üçüncü maddede 4 seçeneği bulunan eğitim durumu (ön lisans, lisans, yüksek lisans, doktora),

Dördüncü maddede ise 2 seçeneği bulunan ‘iletişim eğitimi ya da dersi görüp görmeme’ durumu (iletişim eğitimi alanlar, almayanlar) bulunmaktadır.

Anketin 2. Bölümünde ‘İletişim Becerileri Envanteri’ bulunmaktadır. “İletişim Becerileri Envanteri ilk olarak Balcı (1996) tarafından geliştirilmiş ve kullanılmıştır. Gerekli geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılan envanterin ilk sürümünün madde sayısı 70’dir. Envanter daha sonra tekrar, 500 üniversite öğrencisinden oluşan bir örnekleme uygulanmış, yapılan faktör analizi sonucunda madde sayısı 45’e indirilmiştir. Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından son hali verilen envanter likert tipi 45 sorudan oluşmaktadır. Envanter zihinsel, duygusal ve davranışsal açıdan iletişim becerilerini ölçmektedir. Her bir boyutu ölçen 15 madde vardır. Her boyuta giren maddeler aşağıda görülmektedir:

Duygusal: 5,9,11,27,29,30,33,34,35,37,38,39,41,43,45

Zihinsel : 1,3,6,12,15,17,18,20,23,24,26,28,32,36,44

Davranışsal: 2,4,7,8,10,13,14,16,19,21,22,25,31,40,42

Maddeler, “her zaman”, “genellikle”, “bazen”, “nadiren”, “hiçbir zaman” olarak yanıtlanmaktadır. Boyutlarda ve genel (toplam) iletişim becerisinde yüksek puan, daha

yüksek iletişim becerisine karşılık gelmektedir. Ersanlı ve Balcı (1998), 500 üniversite öğrencisi üzerinde yaptıkları uygulamanın ardından güvenilirliği test etmek üzere bir ay sonra 170 kişilik bir gruba tekrar uygulama yapmışlardır. İki yarım test yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışmasında iki yarı güvenilirlik katsayısı $r=.64$ ve test tekrar test yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışmasında $r=.68$ bulunmuştur. Ölçeğin iç tutarlılığını belirlemek amacıyla hesaplanan Cronbach Alpha katsayısı ise $.72$ olarak bulunmuştur. Yapılan faktör analizi sonucunda maddelerin üç boyut altında toplandığı görülmüş ve bu boyutlar, içerikleri dikkate alınarak zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri adlarını almıştır. Boyutlardan her biriyle toplam iletişim becerileri puanı arasındaki korelasyonlar sırası ile $.83$, $.73$ ve $.82$ 'dir. Korkut (1996) tarafından geliştirilen 'İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği' ile yapılan geçerlik çalışmasında da ölçeğin geçerlik katsayısı $.70$ bulunmuştur.¹⁰⁷

İletişim Becerileri Envanterindeki duygusal, zihinsel ve davranışsal boyutlar, envanter üzerinde yapılan faktör analizi sonucunda şekillenmiştir.¹⁰⁸

Duygusal boyuttaki sorular, deneklerin iletişim esnasındaki duygu durumlarının iletişime yön verme yönünden baskınlık durumlarını; **zihinsel** boyuttaki sorular ankete katılanların iletişim esnasındaki düşünce ağırlıklarını ve düşünme yeteneklerinin iletişime yön vermedeki baskınlık düzeylerini; **davranışsal** boyuttaki sorular da deneklerin iletişim esnasında sergileyecekleri becerilerin realist temelli ve duygusal temayülden uzak davranışsal baskınlık durumunu ölçmeye yöneliktir.

İletişim becerileri envanterindeki sorulardan 29 tanesi olumlu karakterli, 16 tanesi olumsuz karakterli sorudur. Yukarıda soruların 'Duygusal, Zihinsel ve Davranışsal' olarak tasnifinde koyu renklerle yazılmış olanlar olumsuz karakterli sorular, diğerleri olumlu sorulardır. Sorulardan bazıları yerleri değiştirilerek uygulanmıştır. İletişim becerileri envanterindeki sorular şu şekilde puanlanmaktadır:

¹⁰⁷ Toy, S., Mühendislik ve Hukuk Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkiler, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi (Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü), Ankara, 2007, ss.50-51.

¹⁰⁸ A.g.k. s.50.

Koyu yazılmış olanlar olumsuz sorulardır ve aşağıdaki şekilde puanlanır:

A)Her zaman=1 B)Genellikle=2 C)Bazen=3 D)Nadiren=4 E)Hiçbir zaman=5

Açık renk yazılmış olanlar olumlu sorulardır ve aşağıdaki şekilde puanlanır:

A)Her zaman=5 B)Genellikle=4 C)Bazen=3 D)Nadiren=2 E)Hiçbir zaman=1

Testten alınabilecek en yüksek puan $45 \times 5 = 225$, en düşük puan $45 \times 1 = 45$ 'tir. Yüksek puan yüksek iletişim becerisini, düşük puan zayıf iletişim becerisini göstermektedir.

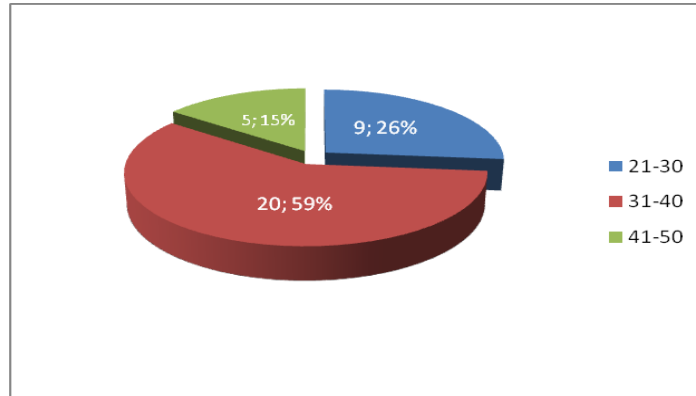
Olumlu karakterli sorular ile olumsuzlar arasındaki fark, sorunun soruş tarzından ortaya çıkmaktadır. Ayrıca olumlu ve olumsuz karakterdeki soruların puanlanışlarındaki puan değerleri de yukarıda açıklandığı şekilde tersten yapılmaktadır. Olumlu ve olumsuz soruların birbiri içinde karışık verilmesi, deneklerin verdikleri cevaplarda daha samimi ve objektif olmalarında güdüleyici etki doğurmaktadır. Ayrıca birbirine yakın anlamdaki soruların farklı sırada ve farklı karakterde sorulmaları, verilene cevapların çapraz olarak analiz edilebilmelerine imkan tanımakta, cevapların samimiyet ve güvenilirlik düzeyleri hakkında da ipuçları vermektedir. Bu ise yapılan alan çalışmasının daha etkin ve analizlerin daha gerçekçi olmasını netice vermektedir.

Tıbbi cihaz denetçileri İstanbul'da toplam 38 kişidir. Dolayısıyla çalışmaya ve araştırmaya konu olan evren de 38 kişiden oluşmaktadır. Araştırmada survey (tarama) yöntemi ile evrenin tamamı araştırmaya dâhil edilmiştir. Ancak çeşitli sebeplerle (kişiye ulaşamaması, geri bildirimde bulunulmaması vb.) 4 kişi araştırma dışında kalmıştır. Araştırmaya katılan 34 kişi evreni temsil edecek çoğunluktadır.

1. Sosyo-Demografik Özellikler Açısından Frekans ve Yüzde Dağılımlarının Analizi

Tablo:1 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Yaş Grupları Dağılımları

YAŞ GRUBUNA GÖRE DAĞILIMLAR				
Yaş aralığı	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
21-30	9	26	26	26
31-40	20	59	59	85
41-50	5	15	15	100
50 üzeri	0	0	0	
Toplam	34	100	100	



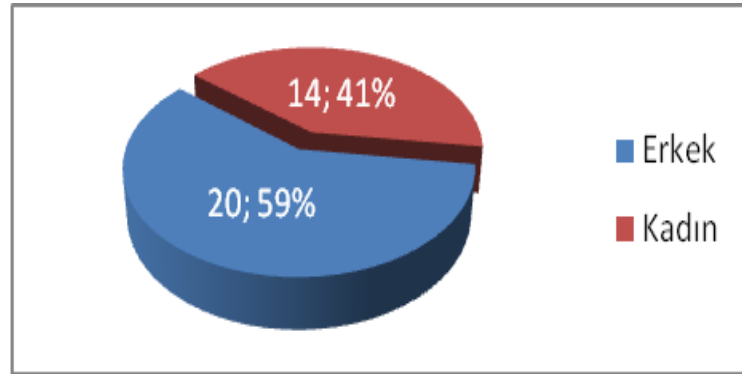
Şekil:5 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Yaş Grupları Dağılımları

Tıbbi cihaz denetçilerini yaş gruplarına göre incelediğimizde, 50 yaş üzeri kimse olmadığını görmekteyiz. Ankete katılan deneklerden 21-30 yaş arası olanlar % 26 (9 kişi), 31-40 yaş arası % 59 (20 kişi) ve 41- 50 yaş arası olanlar % 15 (5 kişi)'tir. Görüldüğü gibi denetçilerin yarısından fazlası 31-40 yaş grubundandır. Denetçilik hem fiziki aktivite gerektiren bir iş, hem de mesleki deneyim ve birikim gerektiren bir iş olduğundan denetçiliği tercih edenlerin büyük çoğunluğunun hem fiziki aktiviteye uygun, hem de tecrübeli sayılacak bir yaş grubundan oluşması tutarlı görünmektedir. Bunun yanı sıra 41-

50 yaş arası grupta sadece 5 kişinin bulunması, bu yaşlardaki kişilerin denetçilik mesleğini fazlaca benimsemediklerini düşündürmektedir.

Tablo:2 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Cinsiyet Dağılımları

CİNSİYETE GÖRE DAĞILIMLAR				
Cinsiyet	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Erkek	20	59	59	59
Kadın	14	41	41	100
Toplam	34	100	100	

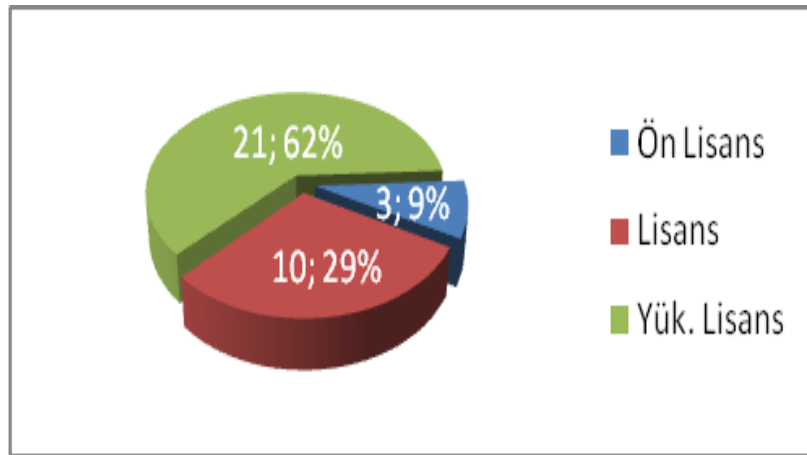


Şekil:6 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Cinsiyet Dağılımları

Ankete katılanların %59'u bay, %41'i bayandır. 34 kişilik evrenden 20 kişisi bay, 14 kişisi bayandır. Bu ikisi sayısal olarak birbirine yakın değerlerdir. Erkekler kadar bayanların da bu iş konusunda istekli oldukları görülmektedir. Tıbbi cihaz denetçiliği her iki cinsiyete mensup kişilerce yapılabilecek bir iştir. Denetçiler belirlenirken de yapılan sınavda Anayasadaki eşitlik ilkesi gereği bir ayırım yapılmamış, yeterli liyakate sahip ve şartlarını taşıyan herkes sınava alınmıştır. Sınav sonunda başarılı olan bay ve bayan adaylar da sertifikalandırılarak tıbbi cihaz denetçisi olmaya hak kazanmışlardır.

Tablo:3 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Eğitim Düzeyleri

EĞİTİM DURUMUNA GÖRE DAĞILIMLAR				
Eğitim durumu	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Ön Lisans	3	9	9	9
Lisans	10	29	29	38
Yük. Lisans	21	62	62	100
Doktora	0	0	0	
Toplam	34	100	100	

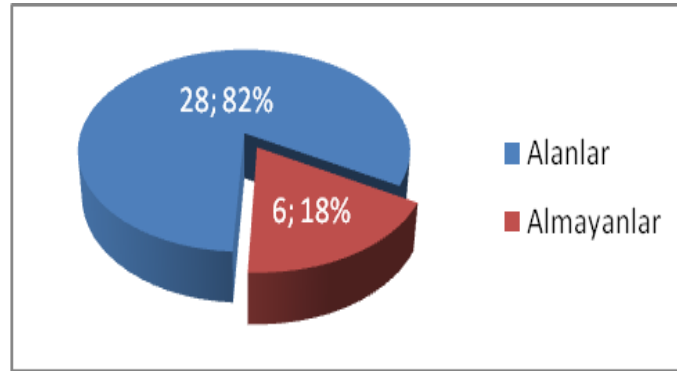


Şekil:7 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Eğitim Düzeyleri

Ankete katılan denetçilerin % 62'si (21 kişi) yüksek lisans mezunu, %29'u (10 kişi) lisans, %9'u (3 kişi) da ön lisans mezunudur. Doktora mezunu denetçi yoktur. Yüksek lisans mezunlarının ağırlıklı çoğunlukta oldukları görülmektedir. Tıbbi cihaz denetçisi olabilmek için ilgili yönetmelikte eğitim durumu ile ilgili yeterlilik şartlarında her ne kadar ön lisans düzeyi de kabul ediliyor olsa da; yeterlilik sınavından sonra sertifika almaya hak kazananların çok azının ön lisans mezunu, ağırlığının ise lisans ve özellikle yüksek lisans mezunu oldukları görülmektedir.

Tablo:4 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin İletişim Eğitimi Alma Dağılımları

İLETİŞİM EĞİTİMİ ALIP- ALMAMAYA GÖRE DAĞILIMLAR				
İletişim Eğitimi	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Alanlar	28	82	82	82
Almayanlar	6	18	18	100
Toplam	34	100	100	



Şekil:8 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin İletişim Eğitimi Alma Dağılımları

İstanbul'daki tıbbi cihaz denetçilerinin katıldığı ankete göre; ankete katılanların % 82'sinin iletişim dersi gördükleri veya iletişimle ilgili başkaca bir eğitim aldıkları, yalnızca %18'inin iletişim konusunda bir eğitim görmedikleri ve akademik anlamda iletişim konusunda bilgi sahibi olmadıkları görülmektedir. 34 kişilik evrenden 28'inin iletişim eğitimi almış olmaları; kişilerarası iletişimin ön planda olduğu tıbbi cihaz denetçiliği işi açısından olumlu bir referans olarak görülmektedir. İletişim dersi görmüş olmak ya da iletişimle ilgili eğitim almış olmak her ne kadar mükemmel iletişim becerilerine sahip olmak anlamına gelmiyorsa da, iletişim eğitimi alanların, almayanlara nispetle iletişim becerilerinde daha başarılı olacakları düşünülmektedir.

2. İletişim Becerileri Envanterine Verilen Cevaplar Açısından Frekans ve Yüzde Dağılımlarının Analizleri

İletişim Envanterindeki sorular daha önce de belirtildiği gibi olumlu ve olumsuz karakterdeki sorular olarak ayrılmaktadır. Ek-2’deki İletişim Becerileri Envanterinde koyu yazılmış olanlar olumsuz karakterdeki sorular, diğerleri olumlu karakterde olanlardır. Olumlu sorularda en yüksek puan ‘her zaman’ seçeneğinden başlayarak genellikle, bazen, nadiren ve hiçbir zaman seçeneklerine doğru azalır. Olumsuz sorularda ise puanlama bunun tam tersidir. Yani en yüksek puan ‘hiçbir zaman’ seçeneği, en düşük puan ise ‘her zaman’ seçeneğidir. Yüksek puan, yüksek iletişim becerisini ifade etmektedir.

Aşağıda, toplam 45 sorusu bulunan iletişim becerileri envanterindeki tüm sorulara denekler tarafında verilen cevapların her soru bazında tek tek frekans ve yüzde analizleri yapılmış, bunlar tablo haline getirilerek her tablonun altında o tabloya ilişkin bulgu ve yorumlara yer verilmiştir. Her sorunun kendine özgü bir karakteristiği ve ulaşmak istediği bilgiler vardır. Bazı sorular duygusal, bazıları davranışsal, bazıları da zihinsel iletişim becerilerini ölçmektedir. Bu soruya verilen cevaplar ışığında tıbbi cihaz denetçilerinin iletişim becerilerine ilişkin ipuçları çıkarılmıştır.

1. Soru: İnsanları anlamaya çalışırım.

Tablo:5 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhataplarını Anlama Gayreti Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	0	0	0	0
Bazen	0	0	0	0
Genellikle	10	29,4	29,4	29,4
Her zaman	24	70,6	70,6	100
Toplam	34	100	100	

Çalışmanın teorik kısmında anlatıldığı üzere, insanları anlamak temel iletişim becerilerindendir. İnsanları anlamaya çalışmak ise anlama konusunda gösterilen istek ve gayreti ifade eder. Tıbbi cihaz denetçileri insanları anlamaya çalışmak konusunda %70 oranında ‘her zaman’ cevabını vermişlerdir. Yaklaşık %30 oranındaki denek ise ‘genellikle’ cevabını vermiştir. Bu iki cevap da puan açısından en yüksek olanlardır. İnsanları anlama konusunda denetçilerin ağırlıklı olarak ‘her zaman’ ve ‘genellikle’ demeleri, bazen, nadiren ve hiçbir zaman gibi daha düşük puanlı seçenekleri hiç tercih etmemeleri, denetçilerin insanları anlama konusunda güçlü iletişim becerilerine sahip olduğunu göstermektedir.

2.Soru: İletişimde bulunduğum insanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim.

Tablo:6 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhataplarından Gelen Önerileri Dinleme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	0	0	0	0
Bazen	2	5,9	5,9	5,9
Genellikle	12	35,3	35,3	41,2
Her zaman	20	58,8	58,8	100
Toplam	34	100	100	

Karşısındakinin öğüt ve önerilerine açık olmak konusunda denetçilerin % 90'ı aşkın kısmı her zaman ve genellikle diye cevap vermiştir. Yalnızca iki kişi bazen şeklinde cevaplamış, nadiren ve hiçbir zaman cevabı hiç verilmemiştir. Bu analiz, denetçilerin iletişimde bulundukları insanlardan gelen fikirlere, önerilere, tavsiyelere açık olduğunu göstermektedir. Bu soru davranışsal iletişim becerilerini ölçen bir sorudur ve verilen cevaplar denetçilerin davranışsal iletişim becerilerine artı değer katmaktadır.

3.Soru: Düşüncelerimi başkalarına tam olarak iletmekte zorluk çekerim.

Tablo:7 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Düşüncelerini Başkalarına İletme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Her zaman	0	0	0	0
Genellikle	0	0	0	0
Bazen	14	41,2	41,2	41,2
Nadiren	13	38,2	38,2	79,4
Hiçbir zaman	7	20,6	20,6	100
Toplam	34	100	100	

Tablo:7’de, olumsuz karakterdeki bir soru olan ‘Düşüncelerimi başkalarına tam olarak iletmekte zorluk çekerim’ sorusu analiz edilmektedir. Verilen cevaplara bakıldığında her zaman ve genellikle seçeneklerine hiç cevap çıkmadığı görülmektedir. Bu, denetçilerin düşüncelerini başkalarına iletmek konusunda genel olarak bir sıkıntı yaşamadıklarını ifade etmektedir. Bununla birlikte ‘bazen’ seçeneğine verilen cevapların yüzde olarak en fazla olması, olumsuz anlamda düşündürücüdür. Çünkü denetçiler düşüncelerini karşı tarafa en iyi şekilde aktarmak zorundadırlar. Denetim esnasında, düşüncelerini karşı tarafa düzgün iletemeyen bir denetçi, sağlıklı bir geribildirim alma noktasında sıkıntı yaşayacaktır. Mesaj ne kadar net ve anlaşılır olursa, alıcı tarafından yapılacak geribildirim de o nispette net ve sağlıklı olacaktır.

Düşüncelerini karşıya tam olarak iletmekte zorluk çekme konusunda verilen ‘hiçbir zaman’ cevabını sadece 7 kişinin (%20) vermesi yeterli görülmemektedir. Cevap ağırlıklarının bazen ve nadiren seçeneklerinde ağırlık kazanması, toplamdaki ortalamalar olarak düşünceleri ifade etme konusunda iletişim becerilerindeki bir zayıflığa işaret etmektedir.

4.Soru: Konuşurken, etkili bir göz iletişimi kurabilirim.

Tablo:8 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Etkili Göz İletişimi Kurma Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	1	2,9	2,9	2,9
Bazen	6	17,6	17,6	20,6
Genellikle	17	50	50	70,6
Her zaman	10	29,4	29,4	100
Toplam	34	100	100	

Etkili bir göz iletişimi, iletişim becerilerinin vazgeçilmezlerindendir. Beden dili ile iletişim konusunun en önemlilerinden biri de etkili göz iletişimi kurabilmektedir. Bu davranış, kendine güvenin bir göstergesi olduğu gibi, karşıdakine de güven vericidir. Denetim işi, denetlenende güven ve saygı oluşturacak bir iletişimle ancak amacına uygun olabilir. Denetçiler özgüveni yüksek kişiler olmak durumundadır.

Tabloya bakıldığında yaklaşık %80’lik bir ağırlığın her zaman ve genellikle cevabında toplandığı görülmektedir. Bu da denetçilerin etkili göz iletişimde başarılı olduklarını gösterir. Ancak az da olsa bazen ve nadiren seçeneklerine de cevap çıkması istenen bir durum değildir. %17’lik bir grup bazen etkili göz iletişimi kurabilmektedir. 1 kişi, nadiren etkili göz iletişimi kurabildiğini belirtmektedir. Yani genellikle bu beceriyi gösterememektedir. 1 kişi bile olsa, denetçilerin etkili göz iletişimde bulunamaması, istenen bir durum değildir.

5.Soru: Genelde eleştirilmekten hoşlanmam.

Tablo:9 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Eleştirilme Konusundaki Duygu Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Her zaman	0	0	0	0
Genellikle	7	20,6	20,6	20,6
Bazen	14	41,2	41,2	61,8
Nadiren	13	38,2	38,2	100
Hiçbir zaman	0	0	0	
Toplam	34	100	100	

Normal insan doğasında eleştirilmekten hoşlanmamak vardır. İletişim becerilerini kullanabilen profesyonellerde ise bu söz konusu olmamalıdır. Eleştirilmek aslında insana artı değer katabilen bir olgudur. Eleştiriyi fırsat bilen insanlar bunu kendisi hakkında artı bir değere dönüştürerek eleştirildikleri yönlerini gözden geçirip, gerekiyorsa disipline edebilirler. Olumsuz karakterdeki bu sorunun analizi Tablo:9’da görülmektedir. Toplamda denetçilerin eleştirilmek konusunda rahat olmadıkları gözlenmektedir. %20’lik bir grubun genellikle eleştirilmekten hoşlanmaması, neredeyse eleştiriye kapalı olduklarını göstermektedir. Bunun yanı sıra 13 kişi ‘nadiren’, 14 kişi de ‘bazen’ eleştirilmekten hoşlanmamaktadır. Denetçilerin eleştiriye açık olmaları gerekliliği, disipline edilmesi gereken bir yöndür. Bununla birlikte ‘her zaman’ seçeneğine cevap çıkmaması da olumlu bulunmuştur.

6. Soru: Dikkatimi karşımdakinin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim.

Tablo:10 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Dikkatini Muhatabının İlgi Alanı Üzerine Yoğunlaştırma Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	0	0	0	0
Bazen	8	23,5	23,5	23,5
Genellikle	11	32,4	32,4	55,9
Her zaman	15	44,1	44,1	100
Toplam	34	100	100	

Tablo:10’daki verilere bakıldığında denetçilerin yaklaşık %77’lik çoğunluğu karşıdakinin ilgi alanına dikkatini yoğunlaştırabilmektedir. Bu, karşıdakini anlayabilmek için gerekli olan bir beceridir. Her ne kadar 8 kişinin bu soruya ‘bazen’ diye cevap vermesi olumsuz gibi görünse de ‘nadiren’ ve ‘hiçbir zaman’ seçeneklerine sıfır cevap çıkmasının olumlu bir gösterge olduğu düşünülmektedir.

7. Soru: Kişilerin, anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırırım.

Tablo:11 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Dinlemeye Zaman Ayırma Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	0	0	0	0
Bazen	5	14,7	14,7	14,7
Genellikle	15	44,1	44,1	58,8
Her zaman	14	41,2	41,2	100
Toplam	34	100	100	

Dinleme becerisi, temel iletişim becerilerindendir. Anlatılanı dinlemek için yeterince zaman ayrılması ise anlatılanı anlamak için gereklidir. Aksi halde anlatılan eksik ya da yanlış algılanabilir. Denetçiler gerek örgüt içinde, gerekse denetim faaliyetleri esnasında kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için mümkün olduğunca zaman ayırmalıdır. Denetçilerin verdikleri cevaplara bakıldığında ‘genellikle’ ve ‘her zaman cevapları toplamı olan’ %85’lik oran bu konuda yeterli görünmektedir. 5 kişinin buna ‘bazen’ olarak cevap vermesi olumsuz gibi görünse de ilk iki seçeneğe hiç cevap çıkmaması, denetçilerin bu konuda yeterli beceriye sahip oldukları kanaatini uyandırmaktadır.

8. Soru: Karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı veririm.

Tablo:12 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabına Söz Hakkı Verme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	0	0	0	0
Bazen	0	0	0	0
Genellikle	15	44,1	44,1	44,1
Her zaman	19	55,9	55,9	100
Toplam	34	100	100	

Zamanımızın önemli iletişim sorunlarından birisi de çok konuşma, hep kendisi konuşma hevesidir. Karşısındakine söz hakkı verme hem erdemli ve medeni bir

davranış, hem de iyi bir iletişim becerisidir. Tablo:12 incelendiğinde, denetçilerin ‘genellikle’ ve ‘her zaman’ cevaplarının toplamda %100 oranında olduğu görülmektedir. Bundan yola çıkarak denetçiler karşısındakilere söz hakkı verme konusunda mükemmele yakın bir iletişim becerisine sahip oldukları söylenebilir. Davranışsal iletişim becerilerini ölçmede kullanılan bu sorunun cevapları, denetçilerin davranışsal iletişim becerilerine de artı değer katmaktadır.

9. Soru: Karşımdaki kişiyi dinlerken hayal kurarım.

Tablo:13 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Dinlerken Hayal Kurma Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Her zaman	0	0	0	0
Genellikle	2	5,9	5,9	5,9
Bazen	7	20,6	20,6	26,5
Nadiren	10	29,4	29,4	55,9
Hiçbir zaman	15	44,1	44,1	100
Toplam	34	100	100	

İnsanın karşısındakini dinlerken hayal kurması, onu dinlemediği ya da umursamadığı anlamına gelir. 9. Soru olumsuz karakterdeki ve duygusal iletişim becerilerini ölçmeye yönelik bir sorudur. Denetçilerin çok az bir sayı bile olsa 2 kişinin, karşısındakini dinlerken ‘genellikle’ hayal kuruyor olduğunu ifade etmesi düşündürücüdür. Dinlerken ‘bazen’ hayal kuranlar ise 7 kişidir ve oransal olarak %20’ye karşılık gelmektedir. Her ne kadar bu kısımlar olumsuz olsa da, denetçilerin toplamda %75’inin karşısındakini dinlerken nadiren veya hiçbir zaman hayal kuruyor olmaması, bu duygusal iletişim becerisi yönünden ümit verici görünmektedir.

10.Soru: Başkaları konuşurken sabırsızlanır, onların sözünü keserim.

Tablo:14 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Sözünü Kesme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Her zaman	0	0	0	0
Genellikle	0	0	0	0
Bazen	6	17,6	17,6	17,6
Nadiren	16	47,1	47,1	64,7
Hiçbir zaman	12	35,3	35,3	100
Toplam	34	100	100	

Başkaları konuşurken onların sözünü kesmek, hem görgüye hem de iletişim kurallarına aykırı bir davranıştır. Karşılıklı söz kesmelerle iletişim sağlanamaz. Bu, sadece polemik doğurmaya ve iletişim ortamını germeye yarar. Denetçilerin %35'i hiçbir zaman karşısındakinin sözünü kesmediğini, %47'si nadiren bunu yaptığını, söylemektedir. Bu iletişim becerisi anlamında olumlu değerlendirilebilir. Ancak 6 kişilik bir grubun bazen de olsa sabırsızlanarak karşısındakinin sözünü kesmesi olumsuz bir eğilimdir. 'Her zaman' ve 'genellikle' seçeneklerine hiç cevap çıkmaması ise denetçilerin bu konuda mükemmel bir beceriye sahip olmasa bile mükemmel yakın bir iletişim becerisine sahip olduklarını düşündürmektedir.

Bu soru da olumsuz karakterdeki bir sorudur ve puanlamaları olumlu sorularda olduğunun tersi şeklinde yapılmıştır. Ayrıca bu soru davranışsal iletişim becerilerini ölçmede kullanıldığından deneklerden alınan cevaplar, davranışsal iletişim becerileri konusunda denetçilere bir artı değer katmaktadır.

11. Soru: İnsanları dinlerken sıkıldığımı hissederim.

Tablo:15 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Dinlerken Sıkılma Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Her zaman	1	2,9	2,9	2,9
Genellikle	1	2,9	2,9	5,9
Bazen	12	35,3	35,3	41,2
Nadiren	15	44,1	44,1	85,3
Hiçbir zaman	5	14,7	14,7	100
Toplam	34	100	100	

11. soru, duygusal iletişim becerisini ölçmede kullanılan olumsuz karakterdeki bir sorudur. Denetçilerin %14'ü hiçbir zaman sıkılmadığını söylerken, %44'ü nadiren (%44 'nadiren' de olsa yüksek bir oran), %35'i 'bazen' demektir. Genellikle diye cevap veren 1 kişi ve her zaman diyen 1 kişidir. İnsanları dinlemekten her zaman sıkılan bir denetçi bu yönünü disipline etmek zorundadır. Çünkü dinleme becerisi, iletişim becerileri içinde en önemli olanlarındandır. Bu tablodaki analiz, denetçilerin dinleme konusunda duygusal iletişim becerilerinde davranışsal becerilere nispetle daha zayıf kaldıklarının işaretini vermektedir.

12. Soru: Eleştirimi karşımdaki kişiyi incitmeden iletirim.

Tablo:16 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin İncitmeden Eleştirebilme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	0	0	0	0
Bazen	5	14,7	14,7	14,7
Genellikle	20	58,8	58,8	73,5
Her zaman	9	26,5	26,5	100
Toplam	34	100	100	

Zihinsel bir iletişim becerisi ölçme aracı olan bu soruya verilen cevaplardan 'genellikle' ve 'her zaman' seçeneklerinin toplamda yaklaşık %85'lik bir orana karşılık gelmesi, denetçilerin zihinsel iletişim becerilerinde başarılı oldukları, ve eleştirisini karşıya iletirken bunu karşısındakini incitmeden yapmayı başarabildiklerini göstermektedir.

13. Soru: Konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem.

Tablo:17 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Konuşmada İlk Adımı Atabilme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	1	2,9	2,9	2,9
Bazen	6	17,6	17,6	20,5
Genellikle	17	50	50	70,5
Her zaman	10	29,4	29,4	100
Toplam	34	100	100	

Tablo:17'ya göre, denetçilerin yarısının 'genellikle' konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmediği, yaklaşık %30'unun da her zaman çekinmediği görülmektedir. Bu toplamda %80'lik bir orana karşılık gelir ki, denetçiler yine davranışsal bir iletişim becerisi ölçme aracı olan bu soruda da davranışsal iletişim konusunda becerikli olduklarını göstermektedirler. 'Bazen' seçeneğini 6 kişinin, 'nadiren' seçeneğini 1 kişinin tercih etmesi kısmen olumsuz olarak değerlendirilebilir.

14. Soru: Konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurarım.

Tablo:18 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Açık, Sade ve Düzgün Cümle Kurabilme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	0	0	0	0
Bazen	4	11,8	11,8	11,8
Genellikle	19	55,9	55,9	67,7
Her zaman	11	32,4	32,4	100
Toplam	34	100	100	

Denetçilerin sergilemesi gereken en önemli iletişim becerilerinden birisi de 'konuşma' becerisidir. Konuşurken sade, açık ve düzgün cümleler kurulması, mesajın alıcıya net ve düzgün ulaşmasını sağlayacaktır. Tablo:18 bu yönden değerlendirildiğinde denetçilerin %90'a yakınının her zaman ve genellikle konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurabildiğini göstermektedir. Yine davranışsal bir iletişim becerisi olan bu davranışta da denetçiler gayet başarılı görünmektedirler.

15. Soru: Karşımdaki kişiyle aynı görüşü paylaşmasam bile fikirlerine saygı duyarım.

Tablo:19 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Fikirlerine Saygı Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	0	0	0	0
Bazen	1	2,9	2,9	2,9
Genellikle	16	47,1	47,1	50
Her zaman	17	50	50	100
Toplam	34	100	100	

Zihinsel iletişim becerisini ölçmeye yönelik bu soruya denekler %100'e yakın bir oranda 'genellikle' ve 'her zaman' karşılığını vermişlerdir. 1 kişinin 'bazen' olarak cevaplandırması genel toplam açısından çok önemli bir olumsuzluk olarak değerlendirilmemiştir. Dolayısıyla denetçilerin, kendisiyle aynı görüşte olmadıkları insanların fikirlerine saygı duyacak bir erdeme ve iletişim becerisine sahip oldukları düşünülmüştür.

16.Soru: İletişimde bulunduğum kişinin yüzüne baktığım halde sözlerini dinlemediğim olur.

Tablo:20 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabını Dinleme Becerisi Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Her zaman	0	0	0	0
Genellikle	1	2,9	2,9	2,9
Bazen	8	23,5	23,5	26,4
Nadiren	17	50	50	76,4
Hiçbir zaman	8	23,5	23,5	100
Toplam	34	100	100	

Davranışsal iletişim becerisini ölçmek için kullanılan 16. Soru, olumsuz karakterde ve yine dinleme becerisini ölçmeye yönelik bir sorudur. Tablo:20'ye göre denetçilerden 1 kişi iletişimde bulunduğu kişinin yüzüne bakıyor olsa bile 'genellikle' sözlerini dinlemediğini belirtmektedir. Bu cevap 1 kişiye ait olsa bile düşündürücüdür. %23,5'luk bir grup olan 8 kişi ise 'bazen' cevabını vermişlerdir. Bu da olumsuz bir

durumdur. Çünkü dinliyormuş gibi görünüp dinlememek, anlamamak sonucunu doğurur. Denetçilerse iyi birer dinleyici ve söyleneni anlayan kişiler olmak durumundadırlar. Soruya ‘nadiren’ diyenlerin oranı %50’dir ki, iletişimdeki bu tür bir eksiklik nadiren de olsa risklidir. ‘Hiçbir zaman’ diyenler de % 23,5’tur ve bu olumlu değerlendirilmiştir. Denetçilerin dinlemeyle ilgili bu sorudaki değerlendirmelerinde iletişim becerileri konusunda genel toplam ortalamaları olarak güçlü iletişim becerisine sahip oldukları söylenemez.

17.Soru: Karşımdaki kişinin konuşmaya ve dinlemeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.

Tablo:21 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Konuşma ve Dinlemeye İstekliliğini Anlamaya Çalışma Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	0	0	0	0
Bazen	7	20,6	20,6	20,6
Genellikle	19	55,9	55,9	76,5
Her zaman	8	23,5	23,5	100
Toplam	34	100	100	

İletişimde iyi bir dinleyici olmak yetmez. İnsanın karşısındakinin de dinlemeye açık olup olmadığını anlamaya çalışması gerekir. Mesaj almaya kapalı bir hedef, iletişimin sonuçsuz kalmasına sebep olur. Denetçilerin yarısından fazlası (yaklaşık%56) ‘genellikle’ buna dikkat ettiklerini ifade etmişlerdir. Genellikle ve her zaman seçeneklerinin toplamda %80’lik bir orana karşılık geldiği görülmektedir. Kalan %20lik grubun da soruya ‘bazen’ olarak karşılık vermesi kabul edilebilir bir oran olarak değerlendirilmiştir. Hiçbir zaman ve nadiren seçeneklerine cevap çıkmaması ise tamamıyla olumludur.

18. Soru: Yanlış tutum ve davranışlarımı kolaylıkla kabul ederim.

Tablo:22 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Kendi Yanlışlarını Kabullenme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	2	5,9	5,9	5,9
Nadiren	1	2,9	2,9	8,8
Bazen	5	14,7	14,7	23,5
Genellikle	19	55,9	55,9	79,4
Her zaman	7	20,6	20,6	100
Toplam	34	100	100	

18. soru, zihinsel iletişim becerilerini ölçmeye yönelik bir sorudur. Yanlışlarını kabul etmeyen insanlar sabit fikirli insanlardır. Yanlış kabul edilmezse, doğru görülemez. Denetçilerin yarısından fazlası (yaklaşık %56) ‘genellikle’ yanlış tutum ve davranışlarını kolaylıkla kabul edeceğini ifade etmektedir. Bu olumlu bir göstergedir. Ancak yanlışlarını ‘nadiren’ kabul eden 1 kişinin bulunması ve hatta yanlışlarını asla kabul etmem diyen 2 kişinin bu tutumları, denetçilik mesleği açısından kabul edilebilir değildir. Davranış eğer yanlışsa düzeltilmesi gerekir. Düzeltilmezse de başkaca hata ve yanlışlara kapı açacağı kuşku götürmezdir.

19. Soru: Dinlediğim kişiyi daha iyi anlamak için sorular yöneltirim.

Tablo:23 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Anlamak İçin Soru Sorma Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	0	0	0	0
Bazen	5	14,7	14,7	14,7
Genellikle	19	55,9	55,9	70,6
Her zaman	10	29,4	29,4	100
Toplam	34	100	100	

İnsanın dinlediği kişiye daha iyi anlamak için sorular yöneltmesi iletişimin olmazsa olmaz bir kuralı olmamakla beraber, etkin bir iletişim için gereklidir. Özellikle denetçilerin denetim faaliyetlerinde bu tekniği iyi kullanmaları gerekir. Denetlenenin verdiği eksik ya da hatalı bilgileri anlamak, düzeltmek ve düzgün cevaplar alabilmek açısından dinlerken sorular yöneltmek iletişim adına faydalı

olacaktır. Tablo:23’de görüldüğü üzere denetçilerin bu soruya verdikleri cevaplarda ‘genellikle’ ve ‘her zaman’ seçenekleri toplamı yaklaşık %85’lerdedir. ‘Bazen’ seçeneğini tercih edenlerin de soru sormayı ‘gerektiğinde’ yaparım düşüncesinde oldukları kanaatine varılmış olup, bu bağlamda denetçilerin daha iyi anlamak için dinleme esnasında sorular yöneltmek şeklindeki iletişim becerisine sahip oldukları düşünülmektedir.

20. Soru: Dinleyen anlamaz görüldüğünde, iletmek istediklerimi tekrarlar, yeni kelimelerle ifade eder, özetlerim.

Tablo:24 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Gerektiğinde İletmek İstediklerini Tekrar Etme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	2	5,9	5,9	5,9
Bazen	5	14,7	14,7	20,6
Genellikle	17	50	50	70,6
Her zaman	10	29,4	29,4	100
Toplam	34	100	100	

Denetçilik bir yönüyle sabır gerektiren bir iştir. Denetim esnasında anlatılan her şey eksiksiz olarak karşı tarafça anlaşılacak değildir. Bu durumda anlatılmak istenen, tekrar ve yeni ifadelerle özetlenebilmelidir. Tablo:24’e bakıldığında denetçilerin yarısının genellikle bunu başardığı, yaklaşık %30’unun her zaman bunu başardığı, yaklaşık %15’inin bunu bazen başarabildiği, 2 kişinin ise bunu nadiren başarabildiği görülmektedir. Bu iletişim becerileri açısından çok mükemmel bir sonuç olmasa da iyi sayılabilecek bir düzeydir.

21. Soru: İnsanlarla görüşürken, bilerek onları rahatlatacak şeyler yaparım.

Tablo:25 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabını Rahatlatabilme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	2	5,9	5,9	5,9
Bazen	5	14,7	14,7	20,6
Genellikle	16	47,1	47,1	67,7
Her zaman	11	32,3	32,3	100
Toplam	34	100	100	

Denetim faaliyetleri esnasında ‘denetleniyor’ olma psikolojisi içinde olan firma yetkililerinin bu atmosferden çıkarılması görevi denetçilere düşmektedir. Gergin ortamda gerçekleşen denetimler verimli olmaz, bazen sonuca da ulaşamaz. Denetlenen tarafından -kendi menfaatine olmamasına rağmen- bilgilerin perdelenmesi, denetimin etkinliğine zarar verecektir. Bunların önüne geçilebilmesi için denetçi denetlenene gerekli bilgileri vermesi, onu sıkıntıya sokmak maksadıyla orada olmadıklarını vurgulaması, denetimin içeriğini anlatması vb. ön bilgiler vererek denetlenenin gergin psikolojiden çıkmasına yardımcı olması gerekir. Tablo:25’e göre bunu her zaman başarabilen denetçiler yaklaşık %32, genellikle başarılar yaklaşık %47, bazen başarılar yaklaşık %15, nadiren başarılar ise yaklaşık %6 (2 kişi) dir. Bu verilerden yola çıkarak denetçilerin bu soruya ilişkin olarak ölçülen iletişim becerilerinin toplamda yeterli düzeyde olduğu söylenebilir.

22. Soru: Dinlerken, karşıdaki kişinin sözünü kesmemeye özen gösteririm.

Tablo:26 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Sözünü Kesme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	2	5,9	5,9	5,9
Bazen	4	11,8	11,8	17,7
Genellikle	11	32,3	32,3	50
Her zaman	17	50	50	100
Toplam	34	100	100	

Yukarıda 10. Soruda farklı bir şekilde ve olumsuz formatta ifade edilen bu soru da dinlerken karşıdakinin sözünü kesmemeye ilişkindir. Denetçilerin %50’si bunu ‘her zaman’ becerebilmekte, yaklaşık % 32’si genellikle becerebilmektedir ki toplamda bu ikisi %80 üzerine çıkmaktadır. ‘Bazen’ cevabını veren 4 kişi kabul edilebilir olsa da, ‘nadiren’ cevabını veren 2 kişinin bu cevapları düşündürücüdür. Nadiren sözünü kesmemeye dikkat ederim demek, genellikle sözünü keserim demektir ki bu durumun iletişim becerileri açısından olumsuz olduğu açıktır.

23. Soru: Öneride bulunduğum kişinin öneriye açık olup olmadığına dikkat ederim.

Tablo:27 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Öneriye Açıklığına Dikkat Etme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	0	0	0	0
Bazen	2	5,9	5,9	5,9
Genellikle	18	52,9	52,9	58,8
Her zaman	14	41,2	41,2	100
Toplam	34	100	100	

İletişim karşılıklı yapılan bir faaliyettir. İletişimde esas olan; kaynağın, anlaşılabilir bir mesajı, uygun kanalla, almaya hazır alıcıya iletmesi ve alıcının geribildirimde bulunarak iletişimi tamam kılmasıdır. Kişi hangi mesajı gönderirse göndersin eğer alıcı bunu kabul etmeye hazır değilse iletişim amacına ulaşamaz. İletişim becerilerine sahip bir kişi bu bağlamda karşısındakinin öneriye açık olup olmadığına dikkat etmelidir. Denetçiler; tabloda görüldüğü üzere yaklaşık %95’lik bir yüzde ile ‘her zaman’ ve ‘genellikle’ bu kurala dikkat etmektedirler. Bu yönüyle denetçilerin iletişim becerilerinin bu soru bağlamında yüksek olduğu söylenebilir.

24. Soru: Karşımdaki kişinin bana ters düşen duygu ve düşüncelerini yargılarım.

Tablo:28 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Duygu ve Düşüncelerini Yargılama Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Her zaman	0	0	0	0
Genellikle	0	0	0	0
Bazen	8	23,5	23,5	23,5
Nadiren	15	44,1	44,1	47,6
Hiçbir zaman	11	32,4	32,4	100
Toplam	34	100	100	

Denetçilerden %80'e yakın kısmı, karşısındakinin duygu ve düşünceleri kendisine ters düşse bile bunu yargılamayacağını ya da nadiren yargılayabileceğini ifade etmektedirler. Yargılamak iletişimi bozan bir tutum olduğundan denetçilerin bu durumları olumlu olarak değerlendirilmelidir. Olumsuz formattaki bu soruya verdikleri cevaplar, genel olarak denetçilerin uygun olmayan yargılamalara girişmediklerini göstermektedir.

25. Soru: Ses tonumu konunun özelliğine göre ayarlayabilirim.

Tablo:29 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Ses Tonunu Ayarlayabilme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	2	5,9	5,9	5,9
Bazen	5	14,7	14,7	20,5
Genellikle	19	56	56	76,5
Her zaman	8	23,5	23,5	100
Toplam	34	100	100	

İletişimde ses tonu ve mimiklerin %93, sözcüklerinse sadece %7 etkili olduğu çalışmanın teorik bölümünde anlatılmıştı. Ses tonunun iyi ayarlanması iletişim için gerçekten de önemlidir. Tablo:29'a göre ses tonunu konunun gereğine göre 'genellikle' ayarlayabildiğini söyleyen denetçilerin oranı %56'dır. %23,5 ise daha da iyisini söylemekte ve ses tonunu 'her zaman' ayarlayabildiğini belirtmektedir. Bu ikisi toplam olarak %80'lere karşılık gelir ki toplama bakıldığında gayet olumlu bir düzeydir. Bunun yanı sıra ses tonunun bazen ayarlayıp bazen ayarlayamadığını düşünen %14,7'lik kesim kabul edilebilir durumdadır. Ancak ses tonunu genellikle ayarlayamadığını, 'nadiren' ayarlayabildiğini ifade eden iki kişi yüzde içinde payları düşük de olsa olumsuz bir görüntü arz etmektedirler. Ses tonunu ayarlama konusunda sıkıntı yaşayanlar değişik teknik ve eğitimlerle bu beceriyi kazanabileceklerdir.

26.Soru: Tartışma sonunda, savunduğum düşüncelerin yanlış olduğunu kabul edebilirim.

Tablo:30 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Yanlış Düşüncelerini Kabullenme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	1	2,9	2,9	2,9
Nadiren	3	8,8	8,8	11,7
Bazen	5	14,7	14,7	26,4
Genellikle	22	64,8	64,8	92,2
Her zaman	3	8,8	8,8	100
Toplam	34	100	100	

Denetçilerin yaklaşık % 65’lik kısmı, bir tartışma sonunda savunduğu düşüncenin yanlışlığını kabul edebilme konusunda ‘genellikle’ edebilir demiştir. Bu olumlu bir durumdur. Her zaman kabul edebilirim diyenler 3, bazen diyenler 5 kişidir. Yanlış olduğunu nadiren kabul edebilirim diyen yaklaşık % 9’luk kesim (3kişi) düşündürücüdür. Hele hele yanlış fikrimde ısrar ederim anlamına gelen ‘hiçbir zaman’ seçeneğine cevap çıkması -1 kişi bile olsa- kesinlikle olumsuz değerlendirilmiştir. Denetçiler sabit fikirli insanlar olmamalıdır ve bu eksik yönlerini disipline etme gayretinde olmalıdırlar.

27. Soru: Karşı cinsten biriyle iletişim kurduğumda rahatsızlık duyarım.

Tablo:31 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Karşı Cinsle İletişimde Rahatsızlık Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Her zaman	0	0	0	0
Genellikle	0	0	0	0
Bazen	8	23,5	23,5	23,5
Nadiren	12	35,3	35,3	48,8
Hiçbir zaman	14	41,2	41,2	100
Toplam	34	100	100	

Duygusal boyutta ve olumsuz formatta sorulan 27. soru, karşı cinsle iletişimden rahatsızlık duyulup duyulmadığını ölçmektedir. İş hayatında ve sosyal hayatta insanlar hemcins ve karşı cinsleriyle birlikte bulunmaktadır. Karşı cins de bir insandır ve onlarla kurulan iletişim halinde rahatsızlık duymaya yer yoktur. Denetim faaliyetlerinde de muhatap olunacak insanlar bay ya da bayan olabilir. Bu durum

iletişimde bir olumsuzluk sebebi olmamalıdır. Denetçilerin %80'e yakını 'hiçbir zaman' ve 'nadiren' seçeneğini seçtikleri için rahatsızlık duymadıklarını ifade etmektedirler. İlk iki seçeneğe cevap çıkmaması gayet olumludur. Karşı cinsle iletişimden 'bazen' rahatsızlık duyan 8 kişi ise iletişim becerilerindeki bu eksikliği aşmanın yollarını aramalı, bu olumsuzluğu disipline etmeye çalışmalıdır.

28. Soru: Başkalarını dinlemek mecburiyetinde olmadığımı düşünürüm.

Tablo:32Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabını Dinleme Gereği Duyma Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Her zaman	0	0	0	0
Genellikle	2	5,9	5,9	5,9
Bazen	6	17,6	17,6	23,5
Nadiren	8	23,5	23,5	47
Hiçbir zaman	18	53	53	100
Toplam	34	100	100	

28. soru da iletişimin temel becerilerinden olan dinlemeyle ilgilidir. Bu soru direkt dinleme becerisini ölçmemekte, deneklerin dinlemenin gerekliliğinin bilincinde olup olmadığını sınılamaktadır. Anlamak ancak dinlemeyle mümkündür. Anlamak isteyen kişi, dinlemesi gerektiğinin de bilincinde olması gerekir. Zihinsel boyutta iletişim becerisini ölçen bu soru da olumsuz formattadır. Denetçilerin yarısından fazlası dinlemenin kesinlikle gerekliliğinin farkındadır. Bu olumlu bir durumdur. Bunun yanı sıra 8 kişi 'nadiren', 6 kişi de 'bazen' dinlemek mecburiyetinde olmadığını düşünmektedir. Bu, kabul edilebilir gibi görünse de 2 kişinin genellikle dinlemek mecburiyetinde olmadıklarını ifade etmiş olmaları düşündürücüdür. Çünkü tıbbi cihaz denetçileri, denetim işinin etkinliği açısından da, örgüt içerisindeki iletişimin kalitesi açısından da dinlemek mecburiyetindedirler.

29. Soru: Özür dilemek bana zor gelir.

Tablo:33 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Özür Dileyebilme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Her zaman	0	0	0	0
Genellikle	1	2,9	2,9	2,9
Bazen	5	14,7	14,7	17,6
Nadiren	12	35,3	35,3	52,9
Hiçbir zaman	16	47,1	47,1	100
Toplam	34	100	100	

Özür dilemeyi bilmek, duygusal boyuttaki bir iletişim becerisidir. Özür dilemek, gergin ortamları ve kırgınlıkları iyileştiren bir ilaç gibidir. Kusurlu herkes özür dilemeyi bilmelidir. 29. Soru duygusal boyuttaki ve olumsuz karakterdeki bir sorudur. Denetçilerin yarıya yakını özür dilemek bana zor gelmez demişlerdir. Yaklaşık %35 özür dilemenin ‘nadiren’ zor geldiğini, 5 kişi de ‘bazen’ zor geldiğini belirtmişlerdir. Özür dilemek bana ‘genellikle’ zor gelir diyen 1 kişi dışında genel durum olumlu görülmektedir.

30. Soru: Konuşurken sözümün kesilmesinden rahatsızlık duyarım.

Tablo:34 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Sözlerinin Kesilmesinden Rahatsızlık Duyma Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	3	8,8	8,8	8,8
Bazen	5	14,7	14,7	23,5
Genellikle	15	44,1	44,1	67,6
Her zaman	11	32,4	32,4	100
Toplam	34	100	100	

Tablo:34’e göre konuşurken sözünün kesilmesinden hiçbir zaman rahatsızlık duymayan denetçi yoktur. 3 kişi ‘nadiren’, 5 kişi ‘bazen’, 15 kişi ‘genellikle’, 11 kişi de sözünün kesilmesinden ‘her zaman’ rahatsızlık duyduğunu belirtmiştir. Başkasının sözünü kesmek iletişimi aksatan bir olumsuz davranıştır. İletişim becerisine sahip kişiler başkasının sözünü kesmemeye özen gösterir ve kendi sözünün kesilmesine

usulünce engel olur. Denetçilerin bu konudaki tutumları, 34. Tablo ışığında olumlu olarak değerlendirilmiştir.

31. Soru: İnsanları kontrol etmeye ve istediğim kalıba sokmaya çalışırım.

Tablo:35 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabını Kontrol Etmeye ve İsteddiği Kalıba Sokmaya Çalışma Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Her zaman	0	0	0	0
Genellikle	0	0	0	0
Bazen	2	5,9	5,9	5,9
Nadiren	17	50	50	55,9
Hiçbir zaman	15	44,1	44,1	100
Toplam	34	100	100	

İnsanları kontrol etme ve istediği kalıba sokmaya çalışma eğilimi iletişim açısından son derece olumsuz bir tutumdur. Denetçilerden %100'e yakını hiçbir zaman bu tutum içine girmediklerini ya da nadiren girdiklerini belirtmişlerdir. Sadece 2 kişi ise 'bazen' seçeneğini tercih etmiştir. Olumsuz karakterdeki bu soru, davranışsal iletişim becerilerini ölçmeye yönelik sorulardan birisidir. Tablo:35 ışığında denetçiler, 'insanları kontrol etme ve istediği kalıba sokma' olumsuz davranışı eğiliminde değildir denebilir.

32. Soru: İletişim kurduğum kişinin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım.

Tablo:36 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabın Sorununa Odaklanma Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	1	2,9	2,9	2,9
Bazen	5	14,7	14,7	17,6
Genellikle	20	58,8	58,8	76,5
Her zaman	8	23,5	23,5	100
Toplam	34	100	100	

33. Soru: Çevremdeki insanlara karşı ilgisiz kaldığım kanısındayım.

Tablo:37 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Çevresindekilere Karşı İlgi Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Her zaman	0	0	0	0
Genellikle	0	0	0	0
Bazen	4	11,8	11,8	11,8
Nadiren	14	41,2	41,2	52,9
Hiçbir zaman	16	47,1	47,1	100
Toplam	34	100	100	

33. soru, duygusal iletişim becerilerini ölçmeye yönelik ve olumsuz formattaki sorulardandır. Bu soruya denetçilerin verdiği cevapların frekans ve yüzde analizinin yapıldığı tablo:37 ışığında denetçilerin genel toplam olarak çevresindeki insanlara karşı ilgisiz olmadıkları görülmektedir.

34. Soru: Çoğunlukla duygularımdan emin olamıyorum.

Tablo:38 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Duygularından Emin Olma Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Her zaman	0	0	0	0
Genellikle	1	2,9	2,9	2,9
Bazen	5	14,7	14,7	17,6
Nadiren	7	20,6	20,6	38,2
Hiçbir zaman	21	61,8	61,8	100
Toplam	34	100	100	

Tablo:38’de duygusal iletişim becerilerini ölçmeye yarayan olumsuz formatlı sorulardan ‘duygularından emin olmak’ analiz edilmiştir. %60’ın üzerinde denetçi ‘her zaman’ duygularından emin olduğunu belirtmiştir. Yaklaşık %20’lik bir grup duygularından genellikle emin olduğunu, 5 kişilik bir grup da bazen emin olduğunu ifade etmiştir. Hiçbir zaman seçeneğine cevap çıkmaması ve genellikle seçeneğini sadece 1 kişinin işaretlemiş olması genel toplam için kabul edilebilirdir. Buradan yola çıkarak denetçilerin genel olarak duygularından emin olduğu söylenebilir.

35. Soru: İletişim kurduğum kimse tarafından anlaşılmaktan mutluluk duyarım.

Tablo:39 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Anlaşılmaktan Hoşnutluk Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	0	0	0	0
Bazen	0	0	0	0
Genellikle	7	20,6	20,6	20,6
Her zaman	27	79,4	79,4	100
Toplam	34	100	100	

35. soru da duygusal iletişim becerilerini ölçmeye yöneliktir. ‘İletişim kurduğu insanlar tarafından anlaşılmaktan mutluluk duymak’, iletişimin etkinliğinden mutlu olmak demektir. İletişim karşılıklılık esasına dayanan bir eylemdir. Mesajını karşısına iletebilen ve geri bildirim alan kişi kendisini ve düşüncelerini ifade edebildiğinden dolayı mutluluk duyar.

Tablo:39’da görüldüğü gibi denetçiler, yaklaşık %80’lik bir oranla, karşısındaki tarafından anlaşılmaktan ‘her zaman’ mutluluk duyabilmektedirler. Yaklaşık %20’lik bir kesim de ‘genellikle’ mutluluk duymaktadır. ‘Bazen’, ‘nadiren’ ve ‘hiçbir zaman’ seçeneklerine cevap çıkmamıştır. Bu soruyla sorgulanan iletişim becerisi konusunda denetçiler mükemmele yakın bir iletişim becerisine sahiptirler denebilir.

36. Soru: Başkaları ile ilişkilerimi bozacak çıkışlar yapabilirim.

Tablo:40 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Ani Çıkışlar Yapabilme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Her zaman	1	2,9	2,9	2,9
Genellikle	0	0	0	2,9
Bazen	12	35,3	35,3	38,2
Nadiren	12	35,3	35,3	73,5
Hiçbir zaman	9	26,5	26,5	100
Toplam	34	100	100	

36. soru denetçilerin zihinsel iletişim becerilerini ölçmeye yönelik olarak sorulmuş, olumsuz formatlı bir sorudur. İletişim becerisine sahip kişiler iletişim

esnasında iletişimi bozacak çıkışlar yapmamalıdır. Bu bağlamda denetçiler, hem örgüt içerisinde, hem de denetim faaliyetleri esnasında sabırlı, temkinli, fevri davranışlardan uzak bir tutum içerisinde olmalıdırlar. Denetim esnasında yapılacak gereksiz çıkışlar iletişim atmosferini bozar ve gerginlik ortamı oluşturur. Bu da denetim faaliyetini olumsuz etkiler. Genel toplam içinde çok az da olsa, 1 kişinin bile ‘her zaman’ bu tür çıkışlar yapabileceğini ifade etmesi son derece olumsuzdur. Bununla birlikte yaklaşık %35’lik kesim bu tür çıkışları ‘bazen’ yaptığını ifade etmektedir. Genel toplam içinde bu da önemli düzeyde olumsuzluk işaretidir. ‘Nadiren’ böyle çıkışlar yapanların oranı ‘bazen’ yapanlarla eşittir. ‘Hiçbir zaman bu tür olumsuz çıkışlar yapmayanlar ise %26,5’larda kalmıştır. Bu verilerden yola çıkarak, iletişimi bozacak ani çıkışlar yapma konusunda denetçiler ‘eğitilmeli ve disipline edilmelidir’ sonucuna varabiliriz.

37. Soru: Karşımdaki kişiye güvenmek beni mutlu eder.

Tablo:41 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabına Güvenmekten Duyacakları Mutluluk Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	0	0	0	0
Bazen	2	5,9	5,9	5,9
Genellikle	10	29,4	29,4	35,3
Her zaman	22	64,7	64,7	100
Toplam	34	100	100	

38. Soru: Her insanı olumlu beklentilerle karşılarım.

Tablo:42 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin İletişimde Olumlu Beklentiler Duyma Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	0	0	0	0
Bazen	7	20,6	20,6	20,6
Genellikle	14	41,2	41,2	61,8
Her zaman	13	38,2	38,2	100
Toplam	34	100	100	

39. Soru: İletişim kurduğum kimselerden bir şeyler alır ve onlara da bir şeyler verdiğimi hissedirim.

Tablo:43 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Karşılıklı Etkileşime Girdiğini Hissetme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	0	0	0	0
Bazen	3	8,8	8,8	8,8
Genellikle	18	52,9	52,9	61,8
Her zaman	13	38,2	38,2	100
Toplam	34	100	100	

37, 38 ve 39. Sorular denetçilerin duygusal iletişim becerilerini ölçmede kullanılan olumlu biçimdeki sorulardır. Her üç tablonun analizinden de birbirine yakın veriler alınmıştır. Denetçiler sorulara, ağırlıklı olarak ‘her zaman’ ve ‘genellikle’ yanıtını vermişler, ‘bazen’ cevabı ise genel toplam içerisinde düşük yüzdede kalmıştır. 37. Sorunu analizine göre denetçilerin, toplamı temsil edecek kadar ağırlıklı çoğunluğunun karşısındaki insana güvenme eğiliminde olduğu ve bundan mutluluk duyduğu görülmektedir.

38. sorunun analizine göre denetçiler, ilişki kurdukları kişilere karşı genel olarak olumlu beklentiler kurduğu görülmektedir. Bu durum, iletişimin sağlıklı başlatılması için olumlu bir adım olarak düşünülmekte, denetçilerin bu yönlü iletişim becerisinin güçlü olduğu düşünülmektedir.

39. soru, önemli bir iletişim becerisini ölçmektedir. İletişim etkinliğinin ‘karşılıklı’ bir etkileşim olduğu düşünüldüğünde karşısındakine bir şeyler verebilen ve onlardan bir şeyler alabilen kişiler, etkin iletişim kurabiliyorlar demektir. 39. Sorunun analizinde, denetçilerin yarısından fazlasının ‘genellikle’ bu etkileşimi kurabildiklerini hissettikleri, % 40’a yakın bir kesiminin ‘her zaman’ bunu başarabildiğini hissettiği görülmektedir. Sadece 3 kişi bunu ‘bazen’ olarak değerlendirse de genel toplam içinde bu kabul edilebilir bir düzeydir. Karşısındaki insana bir şeyler vermek ve onlardan bir şeyler almak noktasında denetçilerin iletişim becerilerinin güçlü olduğu yorumu yapılabilir.

40. Soru: İnsanlara cevaplamada zorlanacakları ani sorular yöneltirim.

Tablo:44 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabına Ani Soru Yönelme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Her zaman	0	0	0	0
Genellikle	1	2,9	2,9	2,9
Bazen	9	26,5	26,5	29,4
Nadiren	15	44,1	44,1	73,5
Hiçbir zaman	9	26,5	26,5	100
Toplam	34	100	100	

İnsanlara cevaplamada zorlanacakları ani sorular yöneltmek, iletişimi bozan bir davranıştır. Bu tür sorular yöneltmek, karşıdaki kişinin bocalamasına ve sağlıksız geri bildirimde bulunmasına yol açar. Özellikle denetim faaliyetlerinde denetlenene karşı bu tür tutumlardan uzak olunması gerekir. Denetimin doğasında anlaşılabilir ve amaca uygun sorular sormak, düzgün ve doğru cevaplar almak vardır. Değilse denetleneni sıkıntıya sokmak, cevaplayamayacağı sorular yöneltmek vb. yoktur.

‘Genellikle’ seçeneğini işaretleyen 1 kişi bulunmaktadır ve yukarıda anlatılan olumsuz tutum eğiliminde olduğunu ifade etmektedir. ‘Bazen’ cevabını verenler de azımsanmayacak bir yüzdeye sahiptir. ‘Nadiren’ de olsa bu tutumu sergilediklerini ifade edenlerin oranı toplamın yarısına yakındır. ‘Hiçbir zaman’ böyle davranmam diyenler ise genel toplam içerisinde yetersiz bir yüzdeye sahiptir. Burada anlatılanlar ışığında denetçilerin, denetimin ruhuna uygun olmayan bu davranış konusunda bilinçlendirilmeleri gerektiği düşünülmektedir.

41. Soru: Beni rahatsız eden duygularımı iletmede sıkıntı çekerim.

Tablo:45 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Rahatsız Olduğu Duygularını İfade Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Her zaman	0	0	0	0
Genellikle	4	11,8	11,8	11,8
Bazen	11	32,4	32,4	44,2
Nadiren	11	32,3	32,3	76,5
Hiçbir zaman	8	23,5	23,5	100
Toplam	34	100	100	

41. soru, duygusal iletişim becerilerini ölçmeye yönelik olumsuz biçimli sorulardandır. Bu soruya denetçilerce verilen cevapların frekans ve yüzde analizlerine baktığımızda denetçilerin ‘kendisini rahatsız eden duygularını iletme’ şeklindeki duygusal iletişim becerisi konusunda genel olarak yeterli olmadıkları düşünülmektedir. Bu soruya ‘nadiren’ cevabını verenlerin oranı azımsanamayacağı gibi, ‘hiçbir zaman’ cevabını verenler de yeterli düzeyde görülmemiştir.

42. Soru: Küs olduğum birisiyle barışmak istediğimde ilk adımı atmaktan çekinirim.

Tablo:46 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Barışmak İçin İlk Adımı Atabilme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Her zaman	0	0	0	0
Genellikle	5	14,7	14,7	14,7
Bazen	11	32,4	32,4	50,3
Nadiren	11	32,4	32,4	79,5
Hiçbir zaman	7	20,5	20,5	100
Toplam	34	100	100	

İnsanın küs olduğu birisiyle barışmak için ilk adımı atmaktan çekinmesi, bu hareketi karşısından beklediği anlamına gelir. Beklentiler insanı hayal kırıklığına uğratabilir. Eğer karşı tarafta aynı beklenti içinde olursa barışamayacak ve iletişim kurulamayacak mıdır?

Olumsuz formatta sorulan 42. soru, davranışsal iletişim becerilerini ölçmeye yöneliktir. Denetçilerden yaklaşık %15’i barışmak için ilk adımı atmaktan çekineceğini ifade etmiştir. Bu olumsuz bir durumdur. ‘Bazen’ diyenlerle ‘nadiren’ diyenlerin oranları birbirine eşit ve %32,4 düzeyindedir. İlk adımı atmaktan çekinmem ifadesine karşılık gelen ‘hiçbir zaman’ seçeneğini işaretleyenlerin oranı da yaklaşık % 20 düzeyinde ve yetersidir. Bu analizlerden çıkan yoruma göre denetçiler bu tür iletişim becerisi konusunda da eğitime ihtiyaç duymaktadırlar.

43. Soru: İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissedirim.

Tablo:47 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabınca Anlaşılma Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	1	2,9	2,9	2,9
Bazen	5	14,7	14,7	17,6
Genellikle	18	52,9	52,9	70,5
Her zaman	10	29,5	29,5	100
Toplam	34	100	100	

İnsanlar tarafından anlaşıldığını hissetmek, duygu ve düşüncelerini düzgün ifade edebilmenin göstergesidir. Tabloda görüldüğü üzere denetçilerin %80’den fazlasının, iletişimde bulunduğu insanlarca anlaşıldığı ‘her zaman’ (yaklaşık %30), ve ‘genellikle’ (yaklaşık % 53) olarak görülmektedir. Bu düzey, denetçilerin kendilerini iyi ifade edebildiklerini, bunu sonucu da karşı tarafça anlaşılabilirliklerini göstermektedir. ‘Bazen’ seçeneğini 5 kişi, ‘nadiren’ seçeneğini ise 1 kişi tercih etmiştir. Duygusal boyuttaki bu beceri konusunda denetçilerin genel toplam açısından yeterli oldukları düşünülmektedir.

44. Soru: Kendimi karşımdaki kişinin yerine koyarak, duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışırım.

Tablo:48 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Empati Kurma Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	0	0	0	0
Nadiren	0	0	0	0
Bazen	3	8,8	8,8	8,8
Genellikle	14	41,2	41,2	50
Her zaman	17	50	50	100
Toplam	34	100	100	

44. soru zihinsel iletişim becerilerini ölçmeye yöneliktir. Kişinin kendisini karşımdaki kişinin yerine koyarak onun düşünce ve duygularını anlamaya çalışması, “empati” becerisini tanımlamaktadır. Tablodaki verilere baktığımızda % 90 üzeri bir grubun ‘her zaman’ ve ‘genellikle’ seçeneğini tercih etmiştir. Bu, denetçilerin empati

konusunda güçlü bir iletişim becerisine sahip olduklarını ifade etmektedir. Sadece 3 kişinin ‘bazen’ seçeneğini tercih etmesi genel toplam içinde kabul edilebilir bir düzeydir. ‘Nadiren’ ve ‘hiçbir zaman’ seçeneklerine cevap çıkmaması ise denetçilerin empati konusunda güçlü bir iletişim becerisine sahip oldukları düşüncesini kuvvetlendirmektedir.

45.Soru: İnsanlara Güvenirim

Tablo:49 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin İnsanlara Güvenme Düzeyleri

Seçenekler	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Hiçbir zaman	1	2,9	2,9	2,9
Nadiren	1	2,9	2,9	5,8
Bazen	4	11,8	11,8	17,6
Genellikle	17	50	50	67,6
Her zaman	11	32,4	32,4	100
Toplam	34	100	100	

45. soru iletişim becerilerinin duygusal boyutunu ölçmeye yönelik bir sorudur. Bu soruya verilen cevaplara ilişkin hazırlanan tablo:48’deki veriler ışığında şu yorumlar yapılabilir: Denetçilerin yarısı ‘genellikle’ insanlara güvenmektedir. Yaklaşık %32’lik bir grup ‘her zaman’ insanlara güvenmektedir. ‘Bazen’ diyen 4 kişi vardır. Bu 4 kişi güvenmekle güvenmemek arasında bir tutum içerisinde.

İnsanlara ‘nadiren’ güvenen 1 kişi bulunmaktadır. Yani bu kişi insanlara karşı genellikle güvensizlik içerisinde. İnsanlara ‘hiçbir zaman’ güvenmem diyen kişinin cevabı ise düşündürücüdür. İnsanlar suçları ya da kusurları ortaya çıkana ya da ispatlanana kadar masum kabul edilmelidir. Güvensizlik gereksiz bir takım önyargıları da beraberinde getirecektir. Ön yargılar ise iletişimi bozan bir tutumdur.

Denetim faaliyetleri açısından düşünüldüğünde denetim, denetime gidilen kişiler ya da kurumları suçlu çıkarmak maksadıyla değil, eksik ya da kusurların giderilmesinin sağlanması için yapılmaktadır. Genel toplam içinde denetçilerin insanlara güvenme konusunda %80’i aşkın olumlu tutum içerisinde. Ancak çok azınlıkta bile olsa insanlara nadiren güvenen ya da hiç güvenmeyen denetçiler bu duygu ve düşüncelerini disipline etmek durumundadırlar.

3. ‘İletişim Becerileri Envanteri’ndeki Soruların, ‘Bazı Değişkenler’ Arasındaki Anlamli Farklılıklar Bakımından İncelenmesi

Yukarıda, tıbbi cihaz denetçilerince cevaplanan 45 soruluk iletişim becerileri envanterine ilişkin verilen cevaplardan her biri, frekans ve yüzde olarak tablolastırılarak analiz edilmiş, çıkarılan bulgular tek tek yorumlanmıştı. Burada ise; istatistiksel analizleri yapılan iletişim becerisi envanterindeki bazı sorular için; bazı değişkenler açısından bu değişkenlerin grupları arasında anlamli farklılıkların bulunması sebebiyle, elde edilen verilerin karşılaştırmalı olarak analizleri ve yorumları yapılacaktır.

3.1. ‘İletişim Becerileri Envanteri’ndeki Bazı Soruların ‘Yaş Grupları’ Yönünden İncelenmesi

‘İletişim becerileri envanterindeki bazı sorular, yapılan istatistik analizler sonucu ‘yaş grupları’ arasında anlamli farklılıkların olduğunu göstermiştir. Bunun tespiti için OneWay ANOVA (tek yönlü varyans analizi) yöntemi uygulanmış, çıkan sonuçlar tablo ve grafik haline getirilerek yorumlanmıştır. Yorumlamalarda anlamlilik sınırı $p=0.05$ alınmıştır. İstatistiksel çözümlemelerde SPSS (Sürüm: 11.5) paket programı kullanılmıştır.

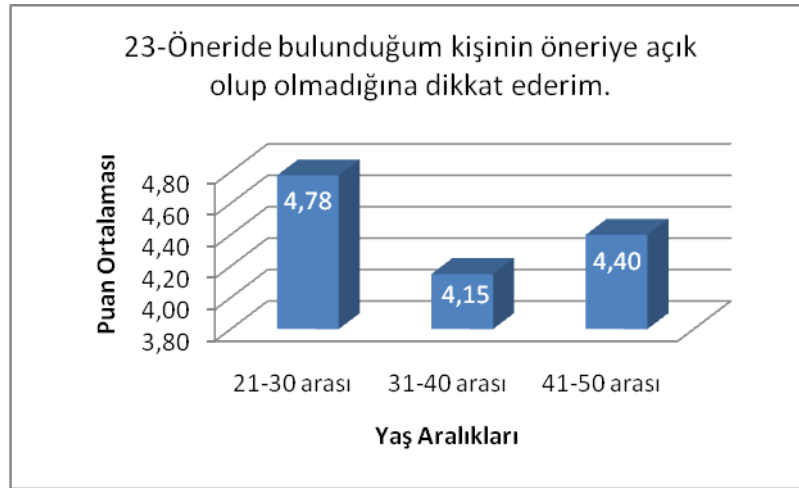
İletişim becerileri envanterinin bazı sorularına verilen cevapların analizinde;

- Yaş
- Cinsiyet
- İletişim Eğitimi alıp-almama (veya eğitim yaşantısında iletişimle ilgili bir ders görüp görmeme) durumu

göz önüne alınarak yapılan gruplamalardaki grupların kendi aralarında karşılaştırılması sonucu bazı anlamli farklılıklar olduğu anlaşılmıştır. Kişilerin eğitim düzeyine ilişkin oluşturulan grupların karşılaştırılmasından ise istatistiksel olarak anlamli farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo:50 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Öneriye Açık Olup Olmadığını Anlamaya Çalışma Konusunda “Yaş Gruplarına” Göre Analizi

SORU	YAŞ ARALIĞI	Kişi Sayısı	Ortalama Puan	Standart Sapma	F	P
23-Öneride bulunduğum kişinin öneriye açık olup olmadığına dikkat ederim.	21-30 arası	9	4,78	0,44	4,10	0,03
	31-40 arası	20	4,15	0,59		
	41-50 arası	5	4,40	0,55		
	Total	34	4,35	0,60		



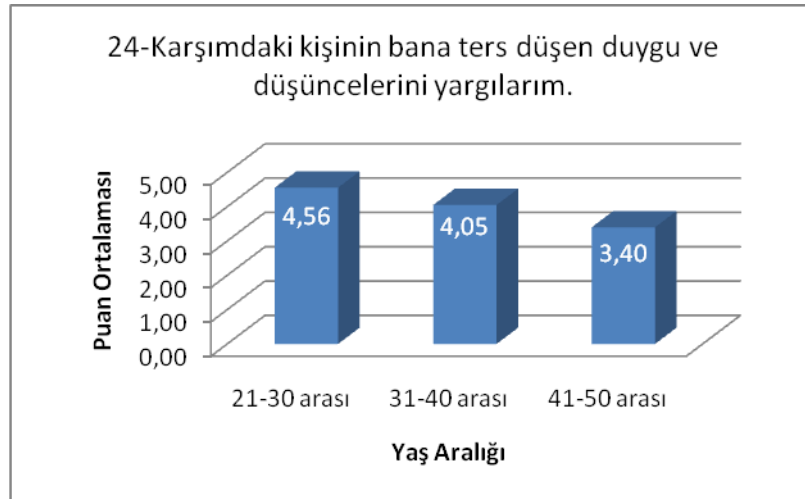
Şekil:9 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Öneriye Açık Olup Olmadığını Anlamaya Çalışma Konusunda “Yaş Gruplarına” Göre Analizi

İletişim becerileri envanterinin 23. Sorusu olan ‘öneride bulunduğum kişinin, öneriye açık olup olmamasına dikkat ederim’ sorusu, zihinsel iletişim becerisini ölçmeye yöneliktir. Bu soruya denetçilerce verilen cevapların yaş gruplarına göre toplam puan ortalamaları şekil:9’da görülmektedir. Buna göre 21-30 yaş arası denetçiler en yüksek puana sahiptirler. Yani öneride bulunduğu kişinin öneriye açık olup olmadığına en çok dikkat eden yaş grubu budur. Toplam puan ortalamaları 5 tam puan üzerinden 4,15 olan 31-40 yaş arası grup ve 4,40 olan 41-50 yaş arası kişilerin puanları objektif olarak her ne kadar düşük değilse de 21-30 yaş arası kişilerin gerisindedir. Puan durumu en düşük olan grup ise 31-40 yaş aralığındaki denetçilerdir. 23. soru ile ölçülen iletişim becerisinde 5 tam puan üzerinden hesaplanan 4 üzeri puanlar; aslında iletişim becerisinde zayıf bir düzey

puanı değildirler. Ancak gruplar arası anlamlı farklılığa dikkat çekmek maksadıyla yorumlamaları yapılmıştır.

Tablo:51 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Duygu ve Düşüncelerini Yargılama Konusunda “Yaş Gruplarına” Göre Analizi

SORU	YAŞ ARALIĞI	Kişi Sayısı	Ortalama Puan	Standart Sapma	F	P
24-Karşımdaki kişinin bana ters düşen duygu ve düşüncelerini yargıları.	21-30 arası	9	4,56	0,53	4,71	0,02
	31-40 arası	20	4,05	0,76		
	41-50 arası	5	3,40	0,55		
	Total	34	4,09	0,75		



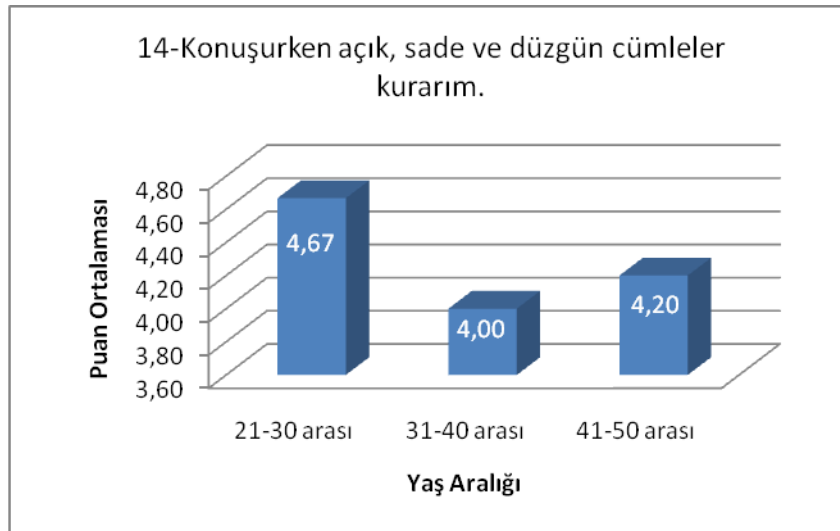
Şekil:10 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Duygu ve Düşüncelerini Yargılama Konusunda “Yaş Gruplarına” Göre Analizi

Tablo:51’de analizi yapılarak şekil:10’da grafik olarak gösterilen soru, zihinsel iletişim becerisini ölçmeye yönelik olumsuz soru formatında olan sorulardandır. Karşıısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini sırf kendine uymadığı için yargılamak, iletişimi bozan bir tutumdur. Dünyada milyarlarca insan vardır ve muhtemelen hepsinin farklı ve kendine özgü duygu ve düşünceleri vardır. Duygu ve düşünceleri yargılamak yerine empati ile anlamaya çalışmak gerekir. Yukarda görüldüğü üzere bu konuda en iyi iletişim becerisine sahip olan yaş grubu 21-30 arası olandır. Kendisine ters düştüğü için başkalarının duygu ve düşüncelerini en çok yargılayan kesim ise 41-50 yaş aralığındaki

denetçilerdir. 5 tam puan üzerinde 3,40 puan alan 41-50 yaş grubu, karşısındakini yargılamama gerektiği yönündeki iletişim becerileri konusunda zayıf görünmektedirler.

Tablo:52 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Açık, Sade ve Düzgün Cümle Kurabilme Konusunda “Yaş Gruplarına” Göre Analizi

SORU	YAŞ ARALIĞI	Kişi Sayısı	Ortalama Puan	Standart Sapma	F	P
14-Konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurarım.	21-30 arası	9	4,67	0,50	3,96	0,03
	31-40 arası	20	4,00	0,65		
	41-50 arası	5	4,20	0,45		
	Total	34	4,21	0,64		



Şekil:11 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Açık, Sade ve Düzgün Cümle Kurabilme Konusunda “Yaş Gruplarına” Göre Analizi

Sözel iletişimde mesajı sağlıklı bir şekilde alıcıya ulaştırmanın en önemli şartlarından birisi, açık, sade ve anlaşılır cümleler kurmaktır. Bu iletişim becerisini en iyi sergileyenler 5 tam puan üzerinden 4,67 ile 21-30 yaş arasındaki denetçilerdir. Öteki yaş

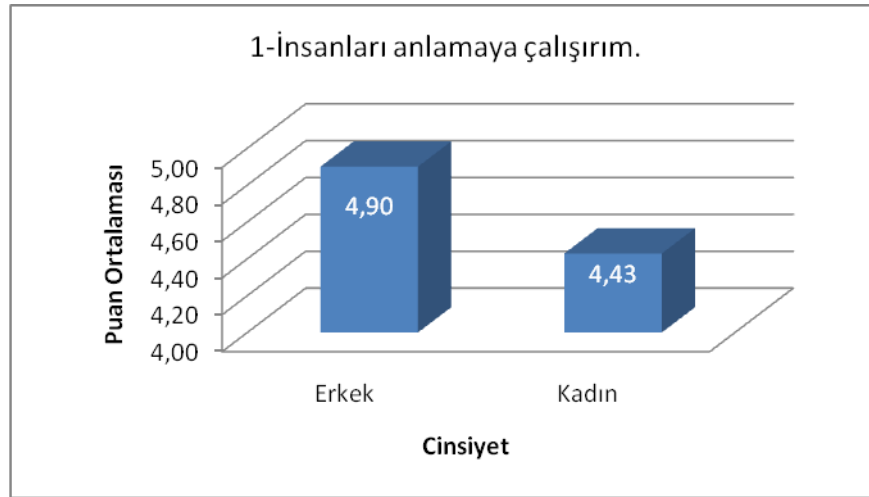
gruplarının puanları 5 tam puan üzerinden 4 ve üzerinde olduğundan açık, sade ve düzgün cümle kurma becerisinde iyi olmakla beraber 21-30 yaş grubunun gerisindedirler.

3.2. ‘İletişim Becerileri Envanteri’ndeki Bazı Soruların ‘Cinsiyetler’ Yönünden İncelenmesi

‘İletişim becerileri envanterindeki bazı sorular, yapılan istatistik analizler sonucu ‘cinsiyetler’ arasında anlamlı farklılıkların olduğunu göstermiştir. Bunun tespiti için bağımsız grup T-testi analiz yöntemi uygulanmış, çıkan sonuçlar tablo ve grafik haline getirilerek yorumlanmıştır.

Tablo:53 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin İnsanları Anlamaya Çalışma Konusunda “Cinsiyetlere” Göre Analizi

SORU	CİNSİYET	Kişi Sayısı	Ortalama Puan	Standart Sapma	T	P
1-İnsanları anlamaya çalışırım.	Erkek	20	4,90	0,31	3,35	0,002
	Kadın	14	4,43	0,51		



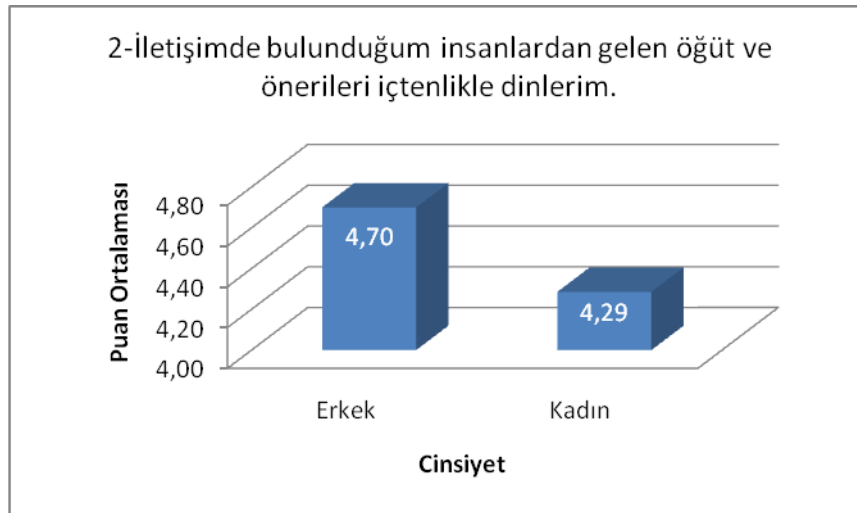
Şekil:12 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin İnsanları Anlamaya Çalışma Konusunda “Cinsiyetlere” Göre Analizi

İnsanları anlamaya çalışmak, zihinsel boyutlu bir iletişim becerisidir. Şekil12 ve tablo:53’te görüldüğü üzere insanları anlamaya çalışma konusunda her iki cinsiyet güçlü iletişim becerisine sahiptir. Çünkü 5 tam puan üzerinde ortalamada baylar 4.90, bayanlar

4,43 puan almışlardır. Aralarındaki karşılaştırmadan ise bayların insanları anlamaya çalışma konusunda daha güçlü iletişim becerisine sahip olduğu söylenebilir.

Tablo:54 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabından Gelen Önerileri Dinleme Konusunda “Cinsiyetlere” Göre Analizi

SORU	CİNSİYET	Kişi Sayısı	Ortalama Puan	Standart Sapma	T	P
2-İletişimde bulunduğum insanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim.	Erkek	20	4,70	0,47	2,02	0,05
	Kadın	14	4,29	0,73		

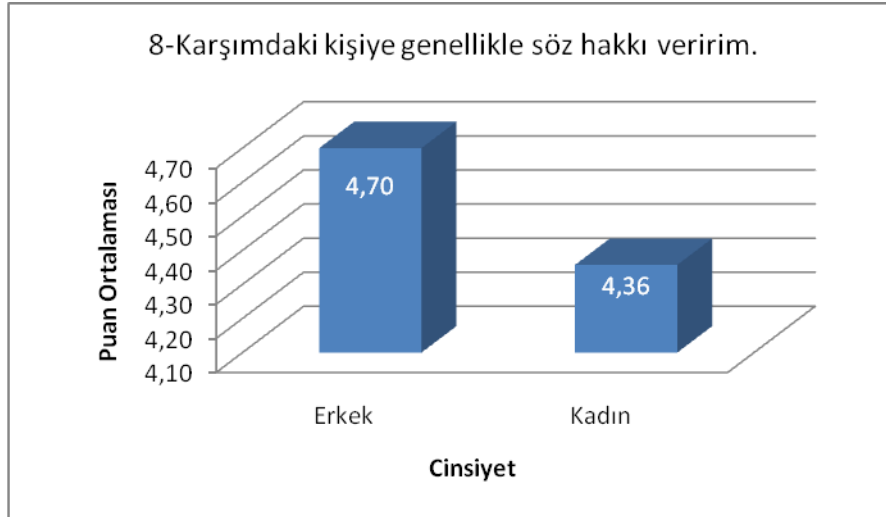


Şekil:13 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabından Gelen Önerileri Dinleme Konusunda “Cinsiyetlere” Göre Analizi

Tablo:54 ve şekil:13’te, iletişimde bulunulan insanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinleme konusunda cinsiyetler arası yapılan karşılaştırmalı analiz sonuçları görülmektedir. Davranışsal iletişim becerisini ölçmeye yönelik bu sorudan alınan puanlardan hareketle; bay denetçilerin, bayan denetçilere nispetle daha yüksek puan aldığı, bu sebeple karşısındakinden gelecek öğüt ve önerilere daha açık olduğu söylenebilir.

Tablo:55 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabına Söz Hakkı Verme Konusunda “Cinsiyetlere” Göre Analizi

SORU	CİNSİYET	Kişi Sayısı	Ortalama Puan	Standart Sapma	T	P
8-Karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı veririm.	Erkek	20	4,70	0,47	2,04	0,05
	Kadın	14	4,36	0,50		



Şekil:14 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabına Söz Hakkı Verme Konusunda “Cinsiyetlere” Göre Analizi

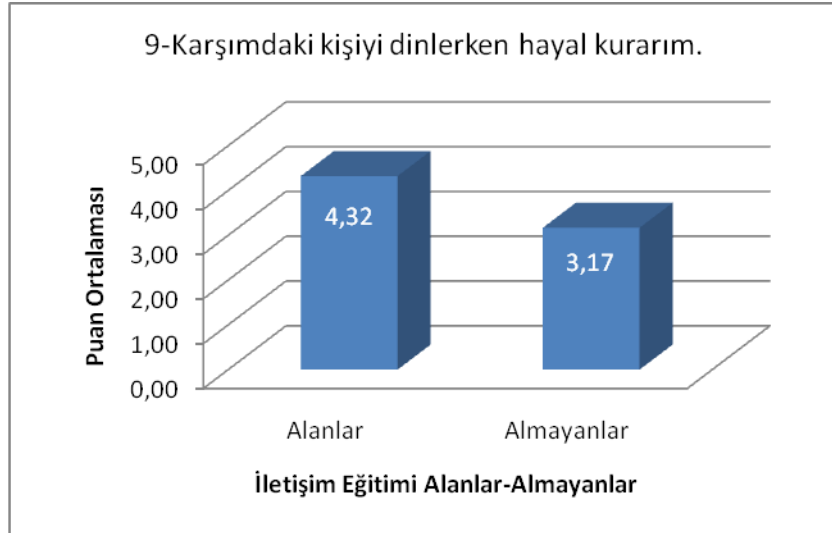
Karşımsındaki kişiye söz hakkı vermek, karşılıklı bir etkileşim olan iletişimin etkinliği için gereklidir. Davranışsal iletişim becerisini ölçmeye yönelik olan bu konuda bayların bayanlara nispetle daha yüksek puan aldığı görülmektedir. Ancak 5 tam puan üzerinden alınan puanlara bakıldığında bayların ve bayanların, karşınsındakine söz hakkı verme konusunda güçlü iletişim becerisine sahip oldukları söylenebilir.

3.3. ‘İletişim Becerileri Envanteri’ndeki Bazı Soruların ‘İletişim Eğitimi Alıp-Almayanlar’ Yönünden İncelenmesi

‘İletişim becerileri envanteri’ ile ‘iletişim eğitimi alıp-almama değişkeni’ arasındaki anlamlı farklılıkların incelenmesi için bağımsız grup T-testi analiz yöntemi uygulanmış, çıkan sonuçlar tablo ve grafik haline getirilerek yorumlanmıştır.

Tablo:56 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabını Dinlerken Hayal Kurma Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi

SORU	İLETİŞİM EĞİTİMİ	Kişi Sayısı	Ortalama Puan	Standart Sapma	T	P
9-Karşımdaki kişiyi dinlerken hayal kurarım.	Alanlar	28	4,32	0,86	3,03	0,005
	Almayanlar	6	3,17	0,75		



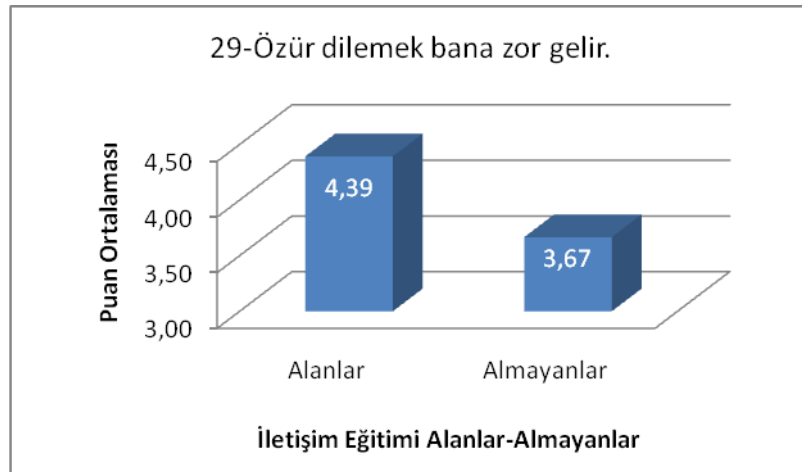
Şekil:15 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabını Dinlerken Hayal Kurma Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi

Tablo:56’daki analiz sonuçlarına göre, iletişim eğitimi almayanların, alanlara nispetle, karşındakini dinlerken daha fazla hayal kurduğunu göstermektedir. Dinleme, çok önemli ve temel bir iletişim becerisidir. İyi bir dinleme, tam anlama için mutlak

gereklidir. İletişim eğitimi alanların puanlarının almayanlara göre, dinleme konusunda daha yüksek iletişim becerisine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo:57 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Özür Dileyebilme Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi

SORU	İLETİŞİM EĞİTİMİ	Kişi Sayısı	Ortalama Puan	Standart Sapma	T	P
29-Özür dilemek bana zor gelir.	Alanlar	28	4,39	0,79	2,04	0,05
	Almayanlar	6	3,67	0,82		

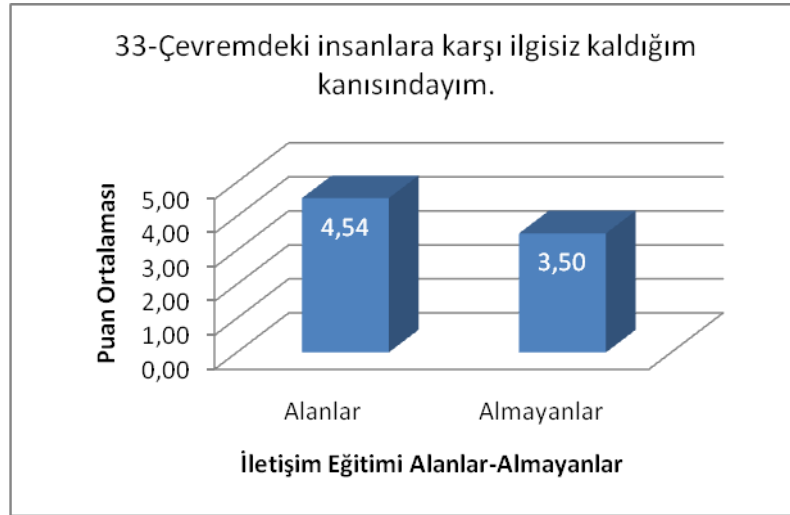


Şekil:16 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Özür Dileyebilme Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi

Özür dilemenin iletişime ne denli olumlu etki yaptığı, çalışmanın önceki kısımlarında vurgulanmıştı. İletişim becerinse sahip kişilere özür dilemek zor gelmemelidir. Tablo 57’de yapılan analize bakıldığında iletişim eğitimi alanların özür dileme konusunda zorlanmadıkları, almayanların ise alanlara nispetle özür dilemekte zorlandıkları görülmektedir. Alınan puanlar karşılaştırıldığında iletişim eğitiminin kişilerin iletişim becerilerine olumlu etki yaptığı söylenebilir.

Tablo:58 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Çevresindekilere İlgili Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi

SORU	İLETİŞİM EĞİTİMİ	Kişi Sayısı	Ortalama Puan	Standart Sapma	T	P
33-Çevremdeki insanlara karşı ilgisiz kaldığım kanısındayım.	Alanlar	28	4,54	0,58	4,03	0,0003
	Almayanlar	6	3,50	0,55		

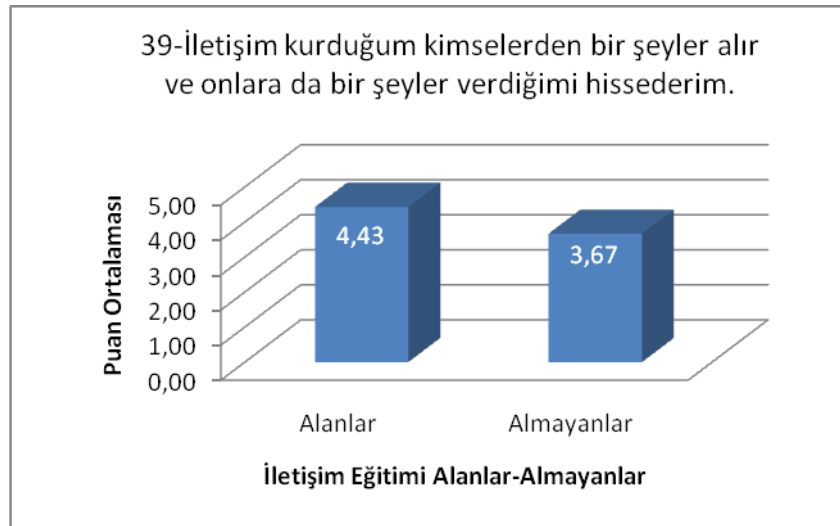


Şekil:17 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Çevresindekilere İlgili Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi

İletişim eğitimi alan denetçiler çevresindeki insanlara karşı iletişim eğitimi almayanlara nispetle daha duyarlıdır. İletişim eğitimi almayan denetçiler çevredeki insanlara karşı ilgi eksikliği yaşamaktadırlar. 5 tam puan üzerinden iletişim eğitimi alanlar ortalama 4,54 puan alırken, iletişim eğitimi almayan denetçiler 3,50 puanda kalmışlardır. Bu da; iletişim eğitiminin, denetçilerin iletişim becerileri üzerinde artışa sebep olduğunu göstermektedir.

Tablo:59 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Karşılıklı Etkileşim Becerisi Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi

SORU	İLETİŞİM EĞİTİMİ	Kişi Sayısı	Ortalama Puan	Standart Sapma	T	P
39-İletişim kurduğum kimselerden bir şeyler alır ve onlara da bir şeyler verdiğimi hissedirim.	Alanlar	28	4,43	0,50	3,00	0,01
	Almayanlar	6	3,67	0,82		

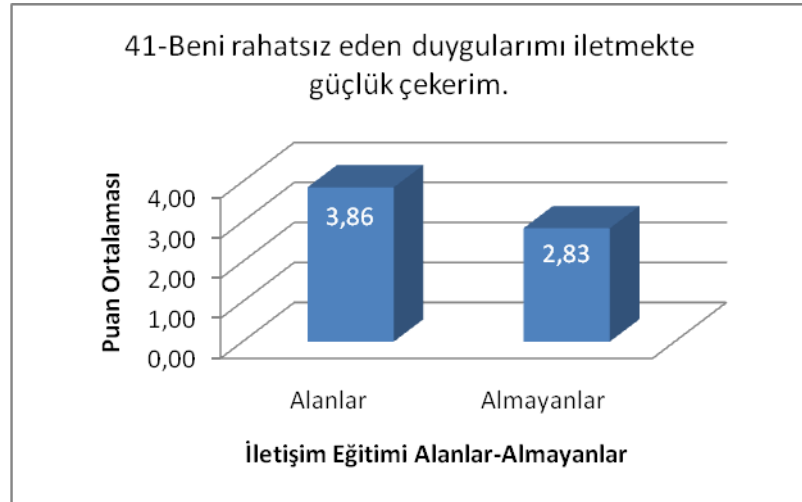


Şekil:18 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Karşılıklı Etkileşim Becerisi Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi

Karşılıklı bir etkileşim olan iletişimde, iletişim eğitimi alanların, almayanlara nispetle daha başarılı oldukları görülmektedir. Çünkü iletişim kurduğu insanlara bir şeyler verdiğini ve onlardan bir şeyler aldığını hissetme konusunda iletişim eğitimi alanların ortalama puanları, iletişim eğitimi almayanlara nispetle daha yüksek çıkmıştır. P değerinin 0,01 olması da bu farklılığın anlamlık düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Tablo:60 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Kendisini Rahatsız Eden Duygularını İfade Etme Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi

SORU	İLETİŞİM EĞİTİMİ	Kişi Sayısı	Ortalama Puan	Standart Sapma	T	P
41-Beni rahatsız eden duygularımı iletmekte sıkıntı çekerim.	Alanlar	28	3,86	0,97	2,51	0,02
	Almayanlar	6	2,83	0,41		

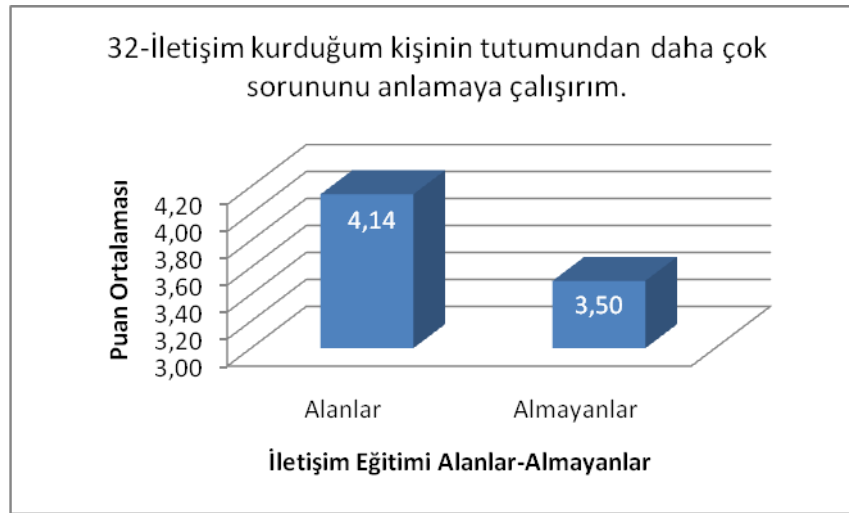


Şekil:19 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Kendisini Rahatsız Eden Duygularını İfade Etme Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi

Duygusal boyuttaki iletişim becerilerini ölçmeye yönelik olan 41. Soruya verilen cevaplar, tablo:60'ta 'iletişim eğitimi alanlar ve almayanlar' arasında karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir. 5 tam puan üzerinden; iletişim eğitimi alanlar 3,86, almayanlar 2,83 ortalama puan almışlardır. İletişim alanların ve almayanların puanları da yeterince güçlü görünmemektedir. Ancak iletişimi eğitimi almış denetçilerin bu yönlü duygusal iletişim becerilerinin, almayanlara nispetle daha yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo:61 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Sorununa Odaklanabilme Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi

SORU	İLETİŞİM EĞİTİMİ	Kişi Sayısı	Ortalama Puan	Standart Sapma	T	P
32-İletişim kurduğum kişinin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım.	Alanlar	28	4,14	0,65	2,09	0,04
	Almayanlar	6	3,50	0,84		

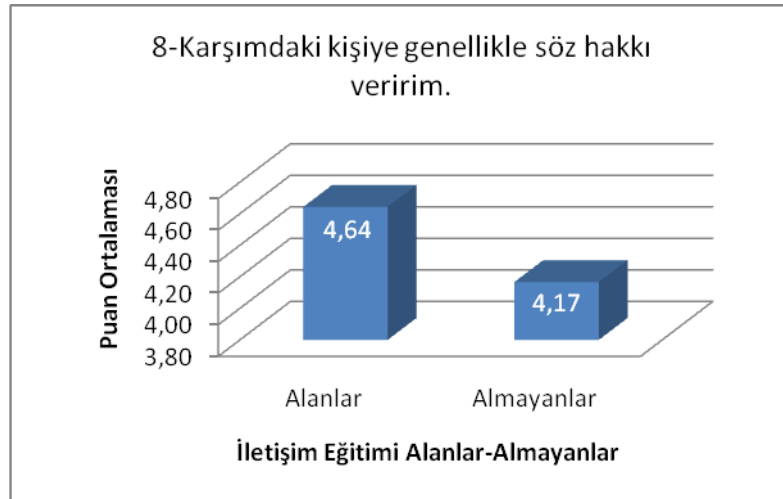


Şekil:20 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabının Sorununa Odaklanabilme Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi

‘İletişim kurduğum kişinin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım’ ifadesi, tabiri caizse meyvenin kabuğuyla değil içiyle ilgilenirim demektir. Ortalama puanlara bakıldığında iletişim eğitimi alan denetçiler 5 tam puan üzerinde ortalama 4,14 puan alarak, iletişim eğitimi almayanlara nispetle daha güçlü bir iletişim becerisine sahip olduklarını göstermektedirler. Zihinsel boyuttaki iletişim becerilerini ölçmeye yönelik bu sorunun cevaplarına verilen ortalama puanlar bakımından iletişim eğitimi almayanlar ortalama 3,50 puan almışlar ve karşısındakinin tutumundan çok sorununu anlayabilme konusundaki iletişim becerilerinde fazla güçlü olmadıklarını göstermişlerdir.

Tablo:62 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabına Söz Hakkı Verme Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi

SORU	İLETİŞİM EĞİTİMİ	Kişi Sayısı	Ortalama Puan	Standart Sapma	T	P
8-Karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı veririm.	Alanlar	28	4,64	0,49	2,22	0,03
	Almayanlar	6	4,17	0,41		

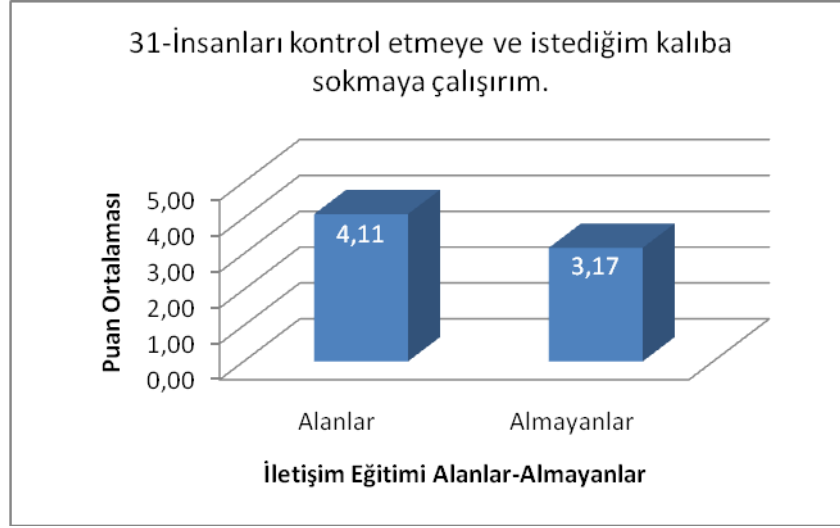


Şekil:21 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabına Söz Hakkı Verme Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi

Karşıdaki kişiye söz hakkı vermek, sağlıklı bir iletişim için gereklidir. Bu konuda iletişim eğitimi alan ve almayan denetçilerin iletişim becerileri, verdikleri cevapların ortalama puanları bakımından zayıf görünmemektedir. 5 tam puan üzerinden her iki grup da 4 üzeri puan almıştır. Ancak karşısına söz hakkı tanıma konusunda iletişim eğitimi almış kişiler 4,64 ortalama puanla mükemmele yakın bir beceriye sahiptir. İletişim eğitimi almayanların puanları ise 4,17 ile diğerinin gerisinde kalmıştır.

Tablo:63 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabını Kontrol Etmeye Çalışma Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi

SORU	İLETİŞİM EĞİTİMİ	Kişi Sayısı	Ortalama Puan	Standart Sapma	T	P
31-İnsanları kontrol etmeye ve istediğim kalıba sokmaya çalışırım.	Alanlar	28	4,11	0,74	2,83	0,01
	Almayanlar	6	3,17	0,75		



Şekil:22 Tıbbi Cihaz Denetçilerinin Muhatabını Kontrol Etmeye Çalışma Konusunda “İletişim Eğitimi Alan ve Almayanlara” Göre Analizi

İletişim eğitimi alanlar, davranışsal iletişim becerilerini ölçmeye yönelik bir soru olan ‘karşısındakini kontrol etme ve istediği kalıba sokma’ eğilimi bakımından güçlü denebilecek bir iletişim becerisine sahiptir. Olumsuz formatta sorulan bu soruya verilen cevaplara göre ortalama puanlar bakımından iletişim eğitimi alanlar ortalama 4,11 puan alarak böyle bir eğilimde olmadıklarını ifade etmişlerdir. İletişim eğitimi almayanlar ise bu tür bir eğilimde olanlar ve olmayanların birbirine yakın çoğunlukta olduğu bir gruptur. Tablo:63’teki 3,17 puanı, iletişim eğitimi almayanların bu tür iletişim becerisinde güçlü olmadıklarını göstermektedir.

SONUÇ

İstanbul İlindeki Tıbbi Cihaz Piyasa Gözetimi ve Denetimi Görevlilerinin (Tıbbi Cihaz Denetçileri) iletişim bilgi ve becerilerini araştırmaya yönelik yapılan bu çalışma sonunda; denetçilerin %82'sinin iletişim eğitimi aldıkları ve/veya eğitim hayatlarında iletişime ilişkin bir ders gördükleri, bu sayede iletişim hakkında bilgi sahibi oldukları tespit edilmiştir. Eğitim hayatlarında iletişim dersi görmeyen ve/veya iletişimle ilgili başkaca bir eğitim almayanların oranı ise %18 olup, bu grup iletişim bilgisine sahip değildir.

İletişim becerileri konusunda yapılan alan araştırması ışığında iletişim eğitimi alanlarla almayanlar arasındaki karşılaştırmalı analizlerde; iki grup arasında duygusal, zihinsel ve davranışsal iletişim becerileri boyutlarında anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. İletişim eğitimi alanlar, almayanlara nispetle daha yüksek iletişim becerilerine sahiptir. **Bu bulgular tıbbi cihaz denetçilerine; mesleki bilgi eğitimlerinin yanı sıra, hizmet içi eğitim yoluyla iletişim bilgi ve becerileri konusunda da eğitim verilmesinin gerekli olduğunu göstermektedir.**

Çalışmanın alan araştırmasında kullanılan ankette, iletişim becerileri envanterinden faydalanılmıştır. Tıbbi cihaz denetçilerinin bu ankete verdikleri cevaplarda, iletişim becerileri konusunda genel olarak güçlü oldukları görülmekle birlikte, bazı temel iletişim becerilerinde eksik veya yetersiz oldukları da bulgulanmıştır. Temel iletişim becerilerinden olan 'dinleme' becerisinde, karşısındakinin sözünü kesmeme-sabırlı olma, eleştiriye açık olma, etkili bir göz iletişimi kurma, ses tonunu konunun özelliğine göre ayarlayabilme, kendi yanlışlarını kabul edebilme noktalarında tam yeterli olmadıkları analiz edilmiştir. Bunun yanı sıra 'iletişimi bozacak ani çıkışlar yapabilme' konusunda denetçiler, bu yönlü iletişim becerisinde yeterli olmadıklarını göstermişlerdir.

Denetçiler 3 ayrı boyuttaki (duygusal, zihinsel, davranışsal) toplam becerilerden en zayıf oldukları, duygusal yöndür. Davranışsal boyuttaki iletişim becerilerinde ise denetçiler oldukça güçlü bir yapıya sahiptirler. Denetçilerin zihinsel iletişim becerilerindeki başarı durumu ise, diğer ikisi ortalarında.

Denetçilerin iletişim becerileri ölçülürken, ankete katılanlar bazı sosyo-demografik özellikler bakımından gruplara ayrılmıştır. Yaş, cinsiyet, eğitim durumu, iletişim eğitimi

alıp-almama durumlarına göre ayrıştırılan değişkenler kendi aralarında gruplara ayrılmış ve gruplar karşılaştırılmal olarak analiz edilmiştir. Denetçilerin 21-50 yaş arasındaki kişilerden oluştuğu, 50 yaş üzeri denetçi olmadığı tespit edilmiştir. Sayısal olarak en çok kişi % 59 oranla 31-40 yaş grubunda bulunmaktadır. 21-30 yaş aralığında olanların oranı %26, 41-50 yaş arası olanlar ise % 15 oranındadır. Eğitim durumuna göre yapılan sınıflandırmada denetçiler arasında ‘doktora’ düzeyinde eğitim alan kimsenin bulunmadığı grlmştir. Eğitim durumuna göre oluşturulan gruplardan en çok üyeye sahip olan, yüksek lisans mezunlarıdır ve % 62 oranına sahiptir. n lisans % 9, lisans mezunları da %29 oranındadırlar. n lisans mezunu toplam 3 kişi, lisan mezunu 10 kişi, yüksek lisans mezunu 21 kişi bulunmaktadır.

Cinsiyete göre dağılımda erkek denetçiler %59, kadınlar %41 oranında sayısal ağırlığa sahiptirler. İletişim eğitimi alıp-almama durumuna göre yapılan gruplamada ise; iletişim eğitimi alanların %82, almayanların %18 oranında olduğu, yani iletişim eğitimi alanların evrende sayısal olarak çok daha ağırlıklı bulunduğu tespit edilmiştir. İletişim eğitimi alanların almayanlara nispetle daha güçlü iletişim becerilerine sahip olduğu düşünüldüğünde, iletişim eğitimi almayanlara, bu eksikliklerini giderecek eğitimlerin verilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Yaş gruplarının kendi aralarındaki karşılaştırılmaları sonucu; konuşurken açık, sade ve düzgün cmler kurma, karşıdakinin öneriye açık olup olmadığını anlama, karşıdakinin duygu ve düşüncelerini yargılamama konularındaki iletişim becerilerinde, 21-30 arasındaki yaş grubunda bulunan kişilerin diğer yaş gruplarına göre daha yüksek iletişim becerisine sahip oldukları tespit edilmiştir. Cinsiyetler arası karşılaştırılmal analizlerde de bayların; insanları anlamaya çalışmak, karşısındakine söz hakkı tanımak, karşıdan gelen nerileri dikkate almak konularında bayanlardan kısmen daha yüksek iletişim becerilerine sahip oldukları grlmştir. Denetçilerin iletişim becerileri konusunda eğitim durumlarına göre karşılaştırılmal analizlerinde, istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tıbbi cihaz piyasa gözetimi ve denetimi, çok yeni bir kavramdır ve Türkiye’de son birkaç yıldır şekillenmeye başlamıştır. Bu yeni oluşumda bir takım noksanlıklar bulunması da normaldir. Ancak normal diye bunları es geçmek de doğru değildir.

Tıbbi cihaz denetçilerinin statüleri konusunda hala devam etmekte olan bir belirsizlik vardır. **T.C. Sağlık Bakanlığınca görevlendirme yoluyla istihdam edilen bu çalışanlara kadro ve unvan olarak da statü kazandırılması, özlük haklarının yeniden düzenlenmesi gerekmektedir.** Bahsi geçen bu belirsizlikler, denetçilerin motivasyonlarını olumsuz etkilemektedir. Yapılan alan araştırmasında denetçilerin iletişim becerileri konusundaki yetersiz görülen yönlerinde, bu belirsizlik ve motivasyonsuzluğun da etkisinin bulunduğu, kuşku götürmezdir.

Denetçilik, müfettişlik, kontrolörlük gibi meslekler kariyer mesleklerdir. Adı geçen bu unvanlar, asaleten bir kadro ile yürütülmelidir. Görevlendirme yoluyla yapılan bir istihdamda ise unvanın arkası boş kalacak ve isimden ibaret olacaktır. Sadece isimden ibaret olan bir unvanın ise bu işi yapanlar üzerinde bir takım olumsuz etkiler yapması kaçınılmazdır.

Piyasa gözetimi ve denetimi, sadece tıbbi cihazlar ürün grubuyla ilgili değildir. Tıbbi cihazlar, T.C. Sağlık Bakanlığı sorumluluğu altındaki ürün gruplarından sadece birisidir. Bundan başka kozmetikler, oyuncaklar gibi başlı başına büyük sektörlerin ürünleri ile ilgili de piyasa gözetimi denetimi yapılmaktadır. Bunun da ötesinde başka bakanlıkların ve değişik statüdeki kamu kurumlarının yetki ve sorumluluğunda olup, piyasa gözetimi ve denetimine tâbi çok sayıda başka ürün grupları da vardır.

Piyasa gözetimi ve denetimi işinin çok geniş yelpazede gerçekleşen bir faaliyet olduğu düşünüldüğünde, bu işleri yapan denetçilerin her yönüyle yeterli ve donanımlı olmaları gerekmektedir. Bu çalışmada tıbbi cihaz denetçilerinin sadece iletişimle ilgili yönleri araştırılmıştır. Bu araştırmadan çıkan bulgular ve sonuçlar, diğer sektörlerdeki ürün gruplarıyla ilgilenen kamu kurumlarına mensup piyasa gözetimi ve denetimi görevlilerinin iletişim becerileri konusunda iyileştirilmesinin faydalı olacağına da işaret etmektedir. Ayrıca statü ve unvan konusundaki belirsizliklerin; tıbbi cihaz denetçileri ile birlikte, piyasa gözetimi ve denetimi işini gören diğer denetçiler açısından da çözüme kavuşturulmasının, tüm piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetleri bakımından etkinlik ve verimliliği artıracak bir husus olduğu göz önünde bulundurulması gereken önemli bir husustur.

KAYNAKÇA

Altan, A., İçimizde Bir Yer, İstanbul, 2004

Arslan, O., Avrupa Birliğinde Teknik Mevzuat Uyum Çalışmaları, Yayınlanmamış Tıbbi Cihaz Piyasa Gözetimi ve Eğitimi Sunusu, Ankara, 2007

Aurner, R. R., Effective Commutation in Business Management, Chicago, 1976

Aydın, M.D.-Kılınç, İ., İşletmelerde Kriz Yönetimi ve İletişimi, Ankara, 2004

Bal, H., İletişim Sosyolojisi, Isparta, 2004

Başaran, İ. E., Yönetimde İnsan İlişkileri, Ankara, 2004

Baltaş, Z.- Baltaş, A., Bedenin Dili, İstanbul, 1995

Bingöl, D., İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul, 1998

Buron, R. J.-Mann, D. D., Astlarınıza Geri Bidirim Sağlamak, (Çev. E. Özsayar,) İstanbul, 2004

Bursalıoğlu Z., Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış, Ankara, 2002

Can H., Organizasyon ve Yönetim, İstanbul 1992

Cebeli, H., “İnsan ve İletişim”, Türk Psikiyatri Dergisi, C.14, S.26, İstanbul, 2003

Cömert M., Piyasa Gözetimi ve Denetimi, T.C. Başbakanlık, Dış Ticaret Müsteşarlığı, PGD Üst Düzey Toplantısı Sunusu, Ankara, 2006

Çakmak, M., Tıbbi Cihazlar Mevzuatı, Yayınlanmamış Tıbbi Cihaz Piyasa Gözetimi ve Denetimi Eğitimi Sunusu, İzmir, 2009

Dereli A., Atasözleri Sözlüğü, İstanbul, 1990

Elma,C.- Demir,K., Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar Uygulamalar ve Sorunlar, Ankara 2000

Eggland, W., Örgütlerde İletişim (Çev. Y. Büyükerşen, Ş. Özalp- H. Seçim- A. A. Bir), Eskişehir, 1991

Erdoğan,İ., İşletmelerde Davranış, İstanbul 1994

Eren, E., Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2007

- Eren E., Yönetim ve Organizasyonlar (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar), İstanbul, 2003
- Eroğlu, F., Davranış Bilimleri, İstanbul, 1995
- Ertekin, Y., “Stres ve Yönetim”, Ankara, 1993
- Evransosoğlu, A., Denetim, Yayınlanmamış Tıbbi Cihaz Piyasa Gözetimi ve Denetimi Eğitim Sunusu, Ankara, 2007
- Göka, E., Bilimlerin Vicdanı: Psikiyatri, Ankara, 1999
- Gökçe, O., İletişim Bilimine Giriş, Ankara, 2005
- Gürgen, Y., İletişim Yönetiminde Haberleşmenin Önemi, Adana, 1972
- Gürgen, H., Örgütlerde İletişim Kalitesi, İstanbul, 1997
- <http://www.dtm.gov.tr/dtmweb/index.cfm?action=detay&yayinID=1179&icerikID=736&dil=TR> (08/03/2009)
- <http://www.dtm.gov.tr/dtmweb/index.cfm?action=detay&yayinID=1179&icerikID=736&dil=TR> (22/02/2009)
- <http://indocuments.com/wp-content/uploads/2007/12/h06.pdf> (17.06.2008)
- Koçer, A., Tıbbi Cihaz Laboratuvar Çalışmaları, Yayınlanmamış Tıbbi Cihaz Piyasa Gözetimi ve Denetimi Eğitimi Sunusu, Ankara, 2007
- Koçel, T., İşletme Yöneticiliği, İstanbul, 1999
- Korkmaz, S., “Örgütsel Çatışma Yönetimi ve Verimlilik”, Verimlilik Dergisi, S.1 İstanbul, 1994
- Küçükaslan, N. - Şakar, Ö., Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri, Ankara, 2006
- Özkan, Z., Kazandıran Beden Dili, İstanbul, 2007
- Pala, Z., Bilgisayar ve İnternet Kullanımı, İstanbul, 2005
- Peltekoğlu, F.B., Halkla İlişkiler Nedir?, İstanbul, 2001
- Qlueck, W. F., Management, Illinois, 1980
- Sabuncuoğlu, Z.-Gümüş, M., Örgütlerde İletişim, İstanbul, 2008
- Sabuncuoğlu, Z. -Tüz, M., Örgütsel Psikoloji, Bursa, 1991

Stanek, W. R., Yöneticinin Cep Danışmanı Microsoft Windows Server 2003, (çev. S. Özkaya), Ankara, 2004

Şener, O., Türkiye’de Tıbbi Cihazlar Mevzuatı ve Piyasa Gözetimi ve Denetimi, Yayımlanmamış Tıbbi Cihaz Piyasa Gözetimi ve Denetimi Eğitimi Sunusu, Ankara, 2007

Tabak R. S., “Kurumsal İletişim”, <http://www.eylem.com/tem/wruhtabki.htm> (15.05.2008)

Taşkın, E., “İşletmelerde Etkin İletişim” Verimlilik Dergisi, S.3, Ankara,1992

Tamer, K., İletişim, Eskişehir, 2007

Toy, S., Mühendislik ve Hukuk Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkiler, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi (Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü), Ankara, 2007

Tutar, H. – Altınöz, M., Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri, Ankara, 2007

Tutar, H., Örgütsel İletişim, Ankara, 2003

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Ankara, 2006

Türkmen,İ., Yöneticiler için Etkin İletişim Modeli, Ankara, 2000

T.C. Başbakanlık, Dış Ticaret Müsteşarlığı, CE Uygunluk İşaretinin Ürüne İliştirilmesine ve Kullanılmasına Dair Yönetmelik, Resmi Gazete, 17 Ocak 2002, sayı 24643

T.C. Başbakanlık, Dış Ticaret Müsteşarlığı, Türkiye’nin 2007 Yılı Piyasa Gözetimi ve Denetimi Raporu, Ankara, 2008

T.C. Başbakanlık, Dış Ticaret Müsteşarlığı, Türkiye’de Ürün Güvenliği Sisteminin Kurulması İçin Kurumsal Kapasitenin Güçlendirilmesi Projesi Yeni Yaklaşım ve CE İşareti eğitim sunusu, Ankara, 2008

T.C. Sağlık Bakanlığı, Sağlık Bakanlığınca Yapılacak Piyasa Gözetimi Ve Denetiminin Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik, Resmi Gazete, 25/06/2007, sayı 26563

T.C. Sağlık Bakanlığı, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Biyomedikal Mühendislik Hizmetleri Daire Başkanlığı, Piyasa Gözetimi ve Denetimi Şubesi, Tıbbi Cihazlar Piyasa Gözetimi ve Denetimi Rehberi, Ankara, 2008

T.C. Sağlık Bakanlığı, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü’nün Bakanlık Makamına yazdığı “Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yapılanması” konulu, 06/06/2007 tarih ve 5231 sayılı resmi yazısı

T.C. Sağlık Bakanlığı, Tıbbi Cihaz Yönetmeliği, Resmi Gazete, 9 Ocak 2007, sayı, 26398

T.C. Sağlık Bakanlığı, Vücuda Yerleştirilebilir Aktif Tıbbi Cihazlar Yönetmeliği, Resmi Gazete, 9 Ocak 2007, sayı, 26398

T.C. Sağlık Bakanlığı, Vücut Dışı Kullanılan (İn-Vitro) Tıbbi Tanı Cihazları Yönetmeliği, Resmi Gazete, 9 Ocak 2007, sayı, 26398

Üstün, B., Denetçilerin İletişimi, Yayımlanmamış Tıbbi Cihaz Piyasa Gözetimi ve Denetimi Eğitim Sunusu, İzmir, 2009

Varol, M.,” Örgütlerde Gruplar ve Örgütsel Çatışma”, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi, 1990

Yıldırım,İ., "Kamu Yöneticisinin İletişim Yeterlilikleri", Türk İdare Dergisi, Sayı:430, Ankara, 2001

Yılmaz, M., Piyasa Gözetim Denetim Kavram ve İlkeleri, Yayımlanmamış Tıbbi Cihaz Piyasa Gözetimi ve Denetimi Eğitim Sunusu, Ankara, 2007

Yerebakan, M. – Karakuş, O., Tıbbi Cihaz Onay Sistemleri, İstanbul, 2009

Zaman, “Yüz yüze iletişimin yerini internet alıyor”, 26/06/2008

Zıllıoğlu, M., İletişim Nedir?, İstanbul, 2007

Aşağıdaki 2 bölümden oluşan araştırmanın 1. bölümünde bazı sosyo-demografik özelliklere ilişkin seçenekler bulunmaktadır. 2. bölümde ise insan ilişkileri ile ilgili tutum ve davranış ifadeleri bulunmakta, insanlarla iletişim kurarken nasıl davrandığınızı, neler düşündüğünüzü ve neler hissettiğinizi anlatan ifadelerin size uygunluk derecesini belirtmeniz istenmektedir. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. 2. bölümdeki ifadeler, “Her zaman, Genellikle, Bazen, Nadiren, Hiçbir zaman” karşılığındadır. Her iki bölümde de size en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

1.BÖLÜM

SOSYO-DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

1-Yaşınız:

- A) 21-30 arası B) 31-40 arası C) 41-50 arası D) 50 üzeri

2-Cinsiyetiniz:

- A) Erkek B) Kadın

3-Eğitim Durumunuz:

- A) Ön Lisans B) Lisans C) Yüksek Lisans D) Doktora

4- Eğitim hayatınızda iletişim dersi gördünüz mü, ya da iletişimle ilgili başkaca bir eğitim aldınız mı?

- A) Evet B) Hayır

2. BÖLÜM

İLETİŞİM BECERİLERİ ENVANTERİ

	A=Her zaman	B=Genellikle	C=Bazen	D=Nadiren	E=Hiçbir zaman	A	B	C	D	E
1	İnsanları anlamaya çalışırım.									
2	İletişimde bulunduğum insanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim.									
3	Düşüncelerimi başkalarına tam olarak iletmekte zorluk çekerim.									
4	Konuşurken, etkili bir göz iletişimi kurabilirim.									
5	Genelde eleştirilmekten hoşlanmam.									
6	Dikkatimi karşımdakinin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim.									
7	Kişilerin, anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırıyorum.									
8	Karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı veririm.									
9	Karşımdaki kişiyi dinlerken hayal kurarım.									
10	Başkaları konuşurken sabırsızlanır, onların sözünü keserim.									
11	İnsanları dinlerken sıkıldığımı hissedirim.									
12	Eleştirimi karşımdaki kişiyi incitmeden iletirim.									
13	Konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem.									
14	Konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurarım.									
15	Karşımdaki kişiyle aynı görüşü paylaşmasam bile fikirlerine saygı duyarım.									
16	İletişimde bulunduğum kişinin yüzüne baktığım halde sözlerini dinlemediğim olur.									
17	Karşımdaki kişinin konuşmaya ve dinlemeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.									
18	Yanlış tutum ve davranışlarımı kolaylıkla kabul ederim.									
19	Dinlediğim kişiyi daha iyi anlamak için sorular yöneltirim.									
20	Dinleyen anlamaz gördüğünde, iletmek istediklerimi tekrarlar, yeni kelimelerle ifade eder, özetlerim.									
21	İnsanlarla görüşürken, bilerek onları rahatlatacak şeyler yaparım.									
22	Dinlerken, karşımdaki kişinin sözünü kesmemeye özen gösteririm.									
23	Öneride bulunduğum kişinin öneriye açık olup olmadığına dikkat ederim.									
24	Karşımdaki kişinin bana ters düşen duygu ve düşüncelerini yargılarımla.									
25	Ses tonumu konunun özelliğine göre ayarlayabilirim.									
26	Tartışma sonunda, savunduğum düşüncelerin yanlış olduğunu kabul edebilirim.									
27	Karşı cinsten biriyle iletişim kurduğumda rahatsızlık duyarım.									
28	Başkalarını dinlemek mecburiyetinde olmadığımı düşünürüm.									
29	Özür dilemek bana zor gelir.									
30	Konuşurken sözümün kesilmesinden rahatsızlık duyarım.									
31	İnsanları kontrol etmeye ve istediğim kalıba sokmaya çalışırım.									
32	İletişim kurduğum kişinin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım.									
33	Çevremdeki insanlara karşı ilgisiz kaldığım kanısındayım.									
34	Çoğunlukla duygularımdan emin olamıyorum.									
35	İletişim kurduğum kimse tarafından anlaşılmaktan mutluluk duyarım.									
36	Başkaları ile ilişkilerimi bozacak çıkışlar yapabilirim.									
37	Karşımdaki kişiye güvenmek beni mutlu eder.									
38	Her insanı olumlu beklentilerle karşılarım.									
39	İletişim kurduğum kimselerden bir şeyler alır ve onlara da bir şeyler verdiğimi hissedirim.									
40	İnsanlara cevaplama zorlanacakları ani sorular yöneltirim.									
41	Beni rahatsız eden duygularımla iletmekte sıkıntı çekerim.									
42	Küs olduğum birisiyle barışmak istediğimde ilk adımı atmaktan çekinirim.									
43	İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissedirim.									
44	Kendimi karşımdaki kişinin yerine koyarak, duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışırım.									
45	İnsanlara Güvenirim									

ÖZGEÇMİŞ

17 Mayıs 1974 tarihinde, Afyon ili Dinar ilçesinde doğdum. İlk ve orta öğrenimimi Dinar’da, liseyi İzmir Torbalı Sağlık Meslek Lisesinde 1993 yılında tamamladım. Aynı yıl sağlık memuru olarak İstanbul’a atandım. Eylül 1993’te İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Maliye Bölümüne girdim. İstanbul Sağlık Müdürlüğü Bünyesinde geceleri çalışıp gündüzleri okula devam ederek lisans eğitimimi 1997 yılında tamamladım. 2000 yılına kadar İstanbul Sağlık Müdürlüğü Kriz Merkezi’nde çalıştım. Nisan 2000 - Kasım 2000 döneminde Tekirdağ ili Malkara ilçesi 95. Zırhlı Tugayda askerlik hizmetimi tamamladım. Askerlik bitiminde İstanbul Sağlık Müdürlüğündeki görevime devam ettim.

2006 senesinde İstanbul Sağlık Müdürlüğü İdari ve Mali İşler Şubesinde mal ve hizmet alımı ihalelerinin takibini yaptım. Yaklaşık Maliyet Hazırlama ve İhale Komisyonlarında görev aldım, uyuşmazlıklarda raportör olarak görev yaptım. 2007 yılında Beykent Üniversitesi İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalında Tezli Yüksek Lisans Eğitimime başladım. 2008’de T.C. Sağlık Bakanlığınca açılan Tıbbi Cihaz Denetçilik sınavını başararak Tıbbi Cihaz Denetçisi olmaya hak kazandım. Haziran 2008’den itibaren İstanbul Sağlık Müdürlüğü Tıbbi Cihaz ve Biyomedikal Şubesinde Planlama Şefi ve Tıbbi Cihaz Denetçisi olarak görev yaptım. Eylül 2009’dan itibaren T.C. Sağlık Bakanlığı, İlaç ve Eczacılık Genel Müdürlüğü, Biyomedikal Mühendislik Hizmetleri Daire Başkanlığı bünyesinde Tıbbi Cihaz Piyasa Gözetimi ve Denetimi Şube Müdürü ve Tıbbi Cihaz Denetçisi olarak görev yapmaktayım.

İlgi alanlarım; yönetim, kişiler arası iletişim, psikolojidir. Sevdiğim uğraşlarım; bilişim teknolojileri (bilgisayar-multimedya), müzik (Türk sanat ve Türk halk müziği) ve spor (masa tenisi ve fitness)dur.

Yabancı dilim İngilizce olup, evli ve bir çocuk babasıyım.

Aday: **Ali SAĞBAŞ**