



PROFESYONELLİK - PROFESYONEL TUTUM VE DAVRANIŞLAR

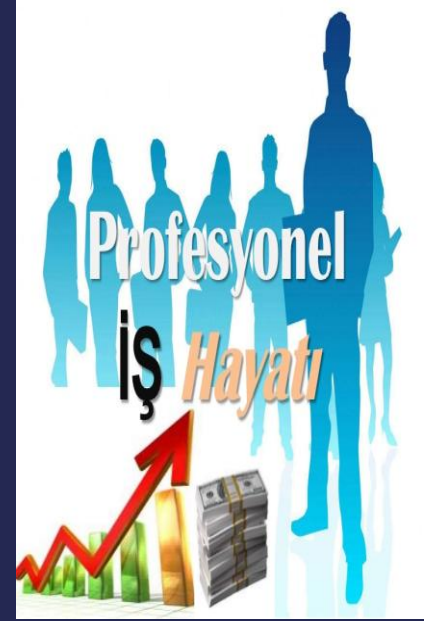
Türker GÖKSEL



AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ

7.1. Profesyonellik Kavramı

- TDK profesyonel kelimesine iki anlam vermektedir.
- Bunlardan ilki “Bir işi kazanç sağlamak amacıyla yapan (kimse), amatör karşısı” diğeri ise bir alanda “ustalaşmış, uzmanlaşmış kimse”
- Her iki anlam da, profesyonelliği açıklamak bakımından bilgi veriyor olmasına rağmen iş hayatında profesyonellik denildiğinde başka manaların kastedildiğini söylemek yanlış olmayacaktır.



7.1. Profesyonellik Kavramı

- Profesyonelliği davranışlar özelinde tanımlamaya alışan Bernard Barber ise profesyonelde olması lazım gelen davranış özelliklerini řu şekilde açıklamaktadır:
- Yüksek derecede genel ve sistematik bilgi,
- Bireysel çıkarlardan çok toplumsal çıkarlara yönelme,



7.1. Profesyonellik Kavramı

- İşteki toplumsallaşma süreci içerisinde ve uzmanların kendilerinin gönüllü olarak kurup işlettikleri dernekler, sivil toplum örgütleri vb. kuruluşlar aracılığıyla etik kavramlarla kendi davranışlarını kontrol etme eğilimi,
- Bireysel çıkar anlamına gelmeyecek, fakat yalnız işteki başarıları simgeleyen (somut ya da soyut yönden tatmin edici) bir ödül sisteminin varlığı.



7.1. Profesyonellik Kavramı

- İş hayatında genellikle belli bir ücret karşılığında, yaptığı işte uzman olan ve bu uzmanlığa bağlı olarak titizlik sergileyen kimse olarak algılansa bile yukarıdaki özellikler dikkate alındığında bu yaklaşımın da profesyoneli açıklamakta yetersiz kaldığı anlaşılacaktır.



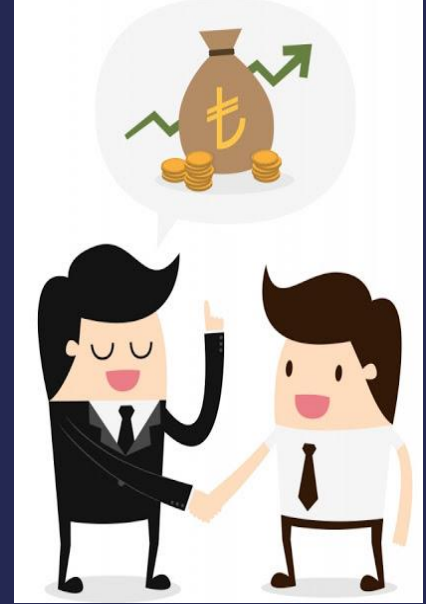
7.1. Profesyonellik Kavramı

- Ayrıca profesyonellik sadece bir veya belli mesleklere mensup olanların sahip olacakları özellikler bütününden ziyade hemen hemen her meslek grubunda bahse konu özellikleri haiz olmak şartıyla rastlanabilecek farklı bir karakterdir.



7.1. Profesyonellik Kavramı

- ❑ Profesyonelin karşıtı kullanılan amatör kavramı ise bir işi belli bir ücret mukabilinde değil de gönüllü olarak yapma temeli üzerine oturmaktadır.
- ❑ Ancak profesyonelin, yaptığı işi ücret karşılığı yapıyor olması onun o işi gönülsüz olarak yaptığına yorumlanamaz.
- ❑ Tam aksine profesyonel bir bedel karşılığında ancak o işi adeta bir gönüllüymüş heyecanı ve muhabbeti içerisinde yapan ve bundan haz almayı başaran kişidir.



7.1. Profesyonellik Kavramı

- Tam da bu noktada profesyonellikle ahlâkın veya meslek ahlâkının bağı kurmak icap edecektir.
- Profesyonellik aldığı para kadar iş yapmak anlamında değil, taşıdığı ahlâkî hassasiyetler dolayısıyla belki de aldığı paranın çok daha fevkinde işe, işletmeye, topluma, ülkeye ve insanlığa katma değer üretme kabiliyetine sahip olan kişidir.



7.2.Meslek Ahlâkı ile Profesyonellik İlişkisi

- ❑ 19. yüzyılda işletmecilik, kendine toplum içinde kabul edilebilir bir pozisyon arıyordu.
- ❑ Bu bağlamda işletmeciliğin ahlâkî boyutları da gündeme gelmişti.
- ❑ Almanya’da Max Weber’in “Protestan Ahlâkı ve Kapitalizmin Ruhu” adlı çalışması ve Britanya’da da R. H. Tawney’in “Din ve Kapitalizmin Yükselişi” adlı kitabı, 20. yüzyılın başında yayımlanmış eserlerdir.



7.2.Meslek Ahlâkı ile Profesyonellik İlişkisi

- İş ahlâkının ikinci safhası daha çok ABD’de şekillenmiştir.
- Britanya’da yapılan çalışmalar genellikle felsefe ve ilahiyat kapsamında değerlendirilmiştir.
- 1920-1950 arasını kapsayan otuz yıl içinde iş ve meslek ahlâkı ilkelerinin belirlenmesi, ticaret faaliyetlerinde standartların geliştirilmesi, reklamların gerçeğe uygun olması, bankerler, sigortacılar ve avukatlarla ilgili sorunlar gibi konular ele alınmıştır.



7.2.Meslek Ahlâkı ile Profesyonellik İlişkisi

- Bu dönem içinde Batı dünyasında iş ahlâkını ilgilendiren iki yeni gelişme daha gündeme gelmiştir.
- Bunlardan biri eskiden hekimlik, hukukçuluk, akademisyenlik ve papazlıkla sınırlı olan meslek sayısının artmasıdır.
- Örneğin mühendislik bir meslek haline gelmiştir.



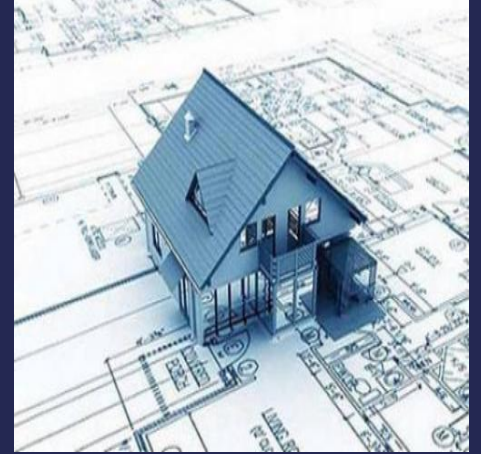
7.2.Meslek Ahlâkı ile Profesyonellik İlişkisi

- Bir diğerk önemli gelişme ise yine bu trende bağı olarak yöneticiliğın, işletme sahipliğinden ayrılarak tamamen ayrı bir meslekî grup haline gelmesiydi.
- Özellikle bankacılık, hukukçuluk, muhasebecilik ve reklamcılık gibi alanlarda gerek meslek sahibi kişilerin gerekse işletmelerin topluma karşı ahlâkî sorumlulukları gibi önemi günümüzde de devam eden konular tartışılmaya başlanmıştır.



7.2.Meslek Ahlâkı ile Profesyonellik İlişkisi

- Meslek ahlâkı ilkelerinin oluşturulması bu dönemin en belli başlı karakteristiğidir.
- Bu dönemde ortaya çıkan çok önemli bir gelişme de, eskiden kişisel bir sorun olarak görülen iş ya da ticaret ahlâkının, bu anlayış terk edilerek firmanın iş ahlâkı ya da ahlâkî sorumluluğu kavramının gelişmeye başlamasıdır.



7.2.Meslek Ahlâkı ile Profesyonellik İlişkisi

- İş ahlâkında iki temel ayrım ortaya çıkmıştır.
- Bunlar işletmenin iç faaliyetlerinden kaynaklanan ahlâkî sorunlar ve işletmenin dış faaliyetleri sonucu oluşan ahlâkî sorunlar ayrımıdır.
- Bir sonraki aşamada ise akademisyenler, yöneticilik sektörü tarafından yapılan deneysel katkıları analiz ederek konunun teorisini ve ilkelerini oluşturmaya çalışmışlardır.



7.2.Meslek Ahlâkı ile Profesyonellik İlişkisi

- Yine bu dönemde Borden ve Hopper'in “Bankacılık ve İş Ahlâkı” adlı kitapları 1921’de Chicago’da yayınlanarak bu alandaki ilk teorik ve sistematik çalışmayı oluşturmuştur.
- Bu çalışma aynı zamanda üniversitelerde okutulan ilk iş ahlâkı kitabıdır.



7.3. Profesyonel Tutum ve Davranışlar

- Günümüzde ülkeler ve işletmeler arasında oldukça yoğun biçimde yaşanan rekabette avantaj elde etmek isteyen ülke ve kuruluşlar eğitim/öğretim kurumlarından başlayan ve meslek hayatı boyunca sürdürülen çalışmalarla mensuplarına meslekî bir profesyonellik kazandırmak çabasındadırlar.



7.3. Profesyonel Tutum ve Davranışlar

- Dünya ölçeğinde örgütlenmiş işletmelerde profesyonellik son derece önem ve anlam kazanmıştır.
- Bu nedenle işletmeler, başarı grafiklerini daha yukarı çekmek için aralarında profesyonellik bakımından da bir yarış sürdürmektedirler.



7.3. Profesyonel Tutum ve Davranışlar

- Hem farklı meslek mensupları hem de aynı işletme bünyesinde farklı işleri icra edenler düzeyinde profesyonel çalışma, disiplin ve anlayışının oturtulması işletmelerin öncelikli uğraşları arasına girmiştir.



7.3. Profesyonel Tutum ve Davranışlar

- Bir meslek erbabının profesyonel kabul edilebilmesi için kendisini sürekli geliştirmesi, olayları şahsileştirmemesi, çözüm merkezli olması, işin icabını kendiliğinden yapması, kurallara uyması, objektif olması, kendini tanıması ve motive edebilmesi, stresle başa çıkabilmesi gibi özelliklerinin bulunması gerektiği saptanmıştır.



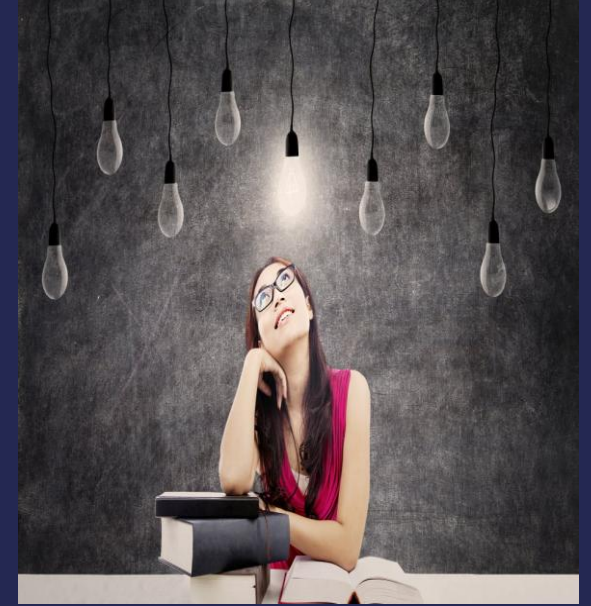
7.3. Profesyonel Tutum ve Davranışlar

- Rekabete dayanan serbest piyasada geçerli olan kurallar günümüzde başarıya ulaşmak için, haklı ya da haksız her yolun denenmesine izin vermektedir.



7.3.1.Kendisini Sürekli Geliştirmek

- Belli bir eğitim sürecinden sonra yetkinliği belgeleyen bir vesikaya sahip olmak ya da o alanda harcanan mesaiye bağlı olarak belli düzeyde yetkinlik kazanmış olmak mümkün olmakla birlikte artık o sahada daha öğrenilecek bir şey kalmadığı şeklinde değerlendirilirse yanılma kaçınılmaz olacaktır.



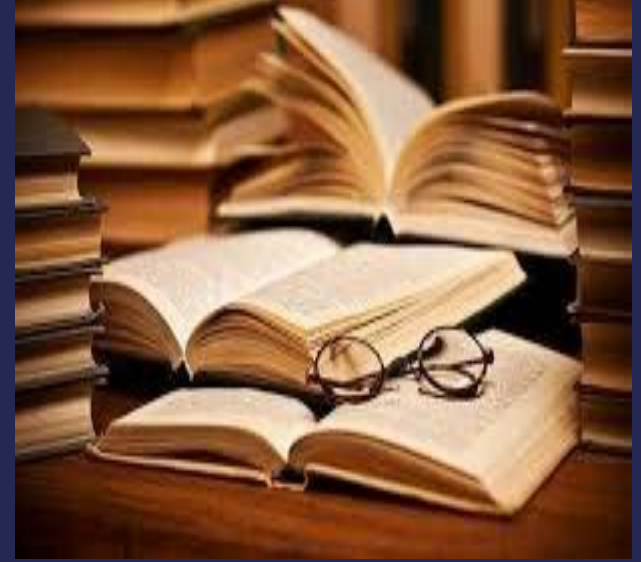
7.3.1.Kendisini Sürekli Geliştirmek

- ❑ Öğrenmeye aç ve açık olan bir meslek mensubunun mesleğiyle ilgili bir meseleye bakış açısı oldukça geniştir.
- ❑ O alanda yapılan yeni çalışmaları merak eder ve onların sıcağı sıcağına takip eder.



7.3.1. Kendisini Sürekli Geliştirmek

- Yine o alanda vaki olan müşteri şikâyetlerinin neler olduğunu merak eder ve bunlara nasıl çözümler üretilebileceğine dair zihni ve bedeni bir mesai ayırır.
- Bir meslek mensubunun kendisini geliştirmeyi sürekli hale getirmiş olması onun profesyonelliğine bir alamettir.



7.3.1.Kendisini Sürekli Geliştirmek

- ❑ İnsan yaptığı işe farklılık ve anlam kazandırabilmelidir.
- ❑ Tekdüzeliği aşacak yolları keşfetme yeteneğine sahip olanların hem üretken hem de mutlu oldukları gözlenmektedir.



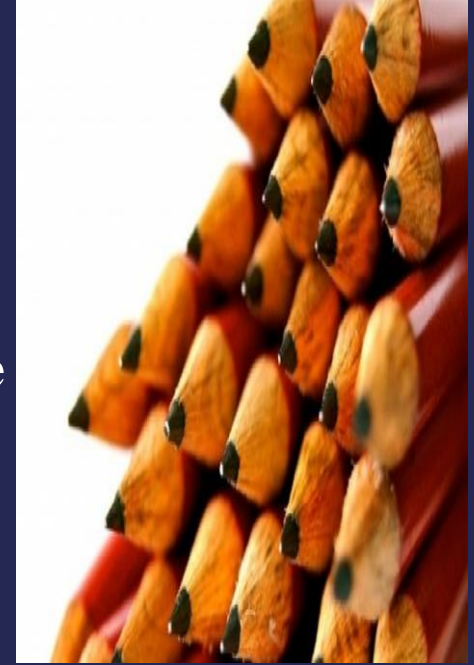
7.3.2.Olayları Şahsileştirmemek

- Profesyonel niteliği haiz bir meslek erbabı, yaşadığı olay her ne ise olayları şahsileştirmeyecek bir olgunluk düzeyinde olmalıdır.
- Bu bir profesyonelin olaylara soğukkanlı ve olabildiğince nesnel bakabilme kabiliyetine sahip olması şeklinde değerlendirilebilir.
- İşini yaparken girdiği ortam veya muhatabın durumu, kimliği, konumu işin icrasında kalite kaybına sebep olmamalıdır.



7.3.2.Olayları Şahsileştirmemek

- Bir profesyonel mesleğini icra ederken duygularının tesiri altında kalabileceği durumlarla karşılaşabilir.
- Özellikle kamu görevlerinde bu durum, adalet duygusunun toplumda hâkim kılınabilmesi için elzemdır.
- Diğer taraftan profesyonel, icra ettiği mesleği itibariyle tutum ve davranışları dolayısıyla hadisenin merkezine kendisini koyarak olayın bir tarafı haline gelmemeli yani olayı şahsileştirmemelidir.



7.3.2.Olayları Şahsileştirmemek

- İcra edilen görevin icabı muhatap haksız konumda ise meslek mensubu tarafı olmadığı halde meselenin çözümünde sanki diğer tarafmışçasına muhatabı suçlayıcı bir dil takındığında sorun çözülmeyecek tam aksine mesele şahsileştirilmekten dolayı daha da büyüyecektir.



7.3.3.Çözüm Odaklı Olmak

- Herhangi bir malın ya da hizmetin bir bedel karşılığında insanların beklentilerine sorunsuz olarak cevap vermesi pek tabii üreticinin veya hizmeti sunan meslek erbabının da birinci arzusudur.
- Şayet bu süreçte bir sorun veya bir aksama olursa ürünü veya hizmeti bekleyenler rahatsız olacaklardır.
- Bu durumda üretici veya hizmeti sunan meslek erbabı sorunu büyütücü veya sorunu yok sayıcı tutum ve davranış sergilememelidir.



7.3.3.Çözüm Odaklı Olmak

- Bu gibi durumlarda profesyonel meslek mensupları sorunu hızlı bir şekilde tanımlamalı ve çözümünün en kısa sürede giderileceğine dair muhatabı ikna edici bir tavır sergilemelidir.
- İş hayatında “Müşteri her zaman haklıdır” anlayışından çok bir aksamanın veya bir eksikliğin ya da yanlışlığın her zaman olabileceği şuuruyla hareket edip bunun çözümünün en kısa sürede halledileceğine dair bir yaklaşım önemlidir.



7.3.4.İşin İcabını Kendiliğinden Yapmak

- Profesyonel nitelikli bir meslek erbabının yaptığı işin icabını herhangi bir talebe ve yönlendirmeye mahal bırakmaksızın yerine getirmesi esastır.
- Bu profesyonelliğin tabiatında olan bir durumdur.
- Yapılan iş neyi gerektiriyorsa, o işin gerektirdiği bilgi ve donanımla birlikte işe vaziyet edecek ve hatta işin icabını yapmaktan dolayı birilerinin menfaatine halel geleceksa bile vazifesini layıkıyla yapmaktan geri durmayacaktır.



7.3.4.İşin İcabını Kendiliğinden Yapmak

- ❑ İşin gerekliliklerini şu veya bu sebeple ihmal etmek veya ağırdan almak suretiyle geciktirmek profesyonellikle izah edilebilecek bir durum olamaz.
- ❑ Hatta bu ve benzeri ihmalkârlıkların ve ağırdan almaların ancak ikazlar sonrasında terk edilmesi dahi yanlış anlamalara sebebiyet vereceğinden, profesyonel bir meslek erbabı kendisine tevdi edilmiş sorumluluğu yerine getirme mesuliyetini taşıyacak bir olgunluğa sahip olmalıdır.



7.3.5. Kurallara Uymak

- ❑ Her meslek icra edilirken uyulması gereken kurallar vardır.
- ❑ Sonucu hızlandırmak veya bir şekilde muhatapları memnun etmek veya herhangi bir başka saikle tanımlanmış kuralları görmezlikten gelmek, hiçe saymak kabul edilebilir bir tutum ve davranış değildir.
- ❑ Hiçbir şekilde de profesyonel davranış kalıpları içerisinde gösterilemez.



7.3.5. Kurallara Uymak

- Kurallar iş olsun diye konulmuş olamazlar.
- Her bir kuralın hem mesleğin ifası sürecinde hem de sonuçları itibariyle toplum nezdinde bir karşılığı vardır.
- Bu kuralların ve de ihlal edilmesinin hem meslekî hem de toplumsal bakımından ne anlam ifade ettikleri ve ihlallerinin ne gibi tahribatlar oluşturacağını, öncelikle profesyonel kimlikli meslek mensupları tarafından bilinmesi beklenir.



7.3.5. Kurallara Uymak

- Bu konuda profesyonelliğin ihmal edilmesi, diğer bir deyişle işin gerektirdiği ciddiyetten yoksun bulunulmasının kayıpları anlatılamayacak kadar fazladır.
- Ne var ki yasalarla getirilen düzenlemeler, layıkıyla uygulanmadıkları takdirde çözümün değil tam aksine sorunun bir parçası haline dönüşürler.
- Bu nedenle yapılan işin profesyonel bir zihniyet etrafında ve kelimenin tam manasıyla bir ciddiyet içerisinde yapılması gerekir.



7.3.6.Objektif Olmak

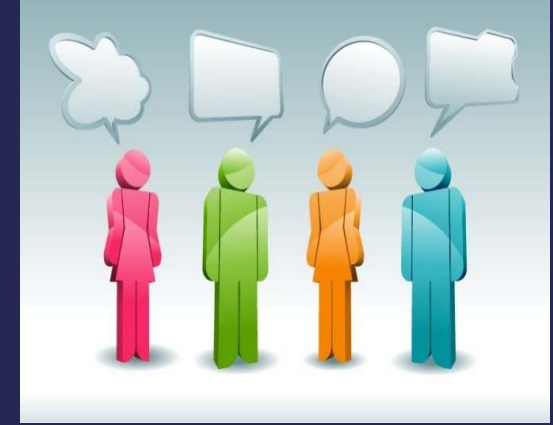
- ❑ Mesleğin icrasında doğal olarak taraflar vardır.
- ❑ En azından mesleği ifa eden meslek mensubu veya bir profesyonelle bu mesleğin icrasının muhatabı/muhatapları olmak üzere en az iki taraf vardır.
- ❑ Bu ilişki birçok meslekte iki taraftan daha çok sayıda tarafı içine alan çok taraflı bir ilişkidir.

objektif olmak ?



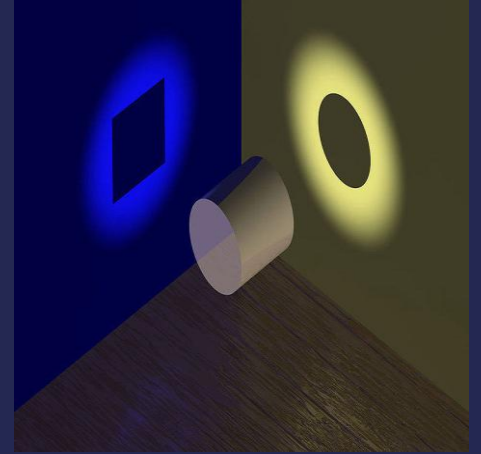
7.3.6.Objektif Olmak

- Hal böyle olunca profesyonel, tarafların sayısına bağılı olmaksızın işin icabını yerine getirme hususundaki titizliğine bağılı olarak nesnel/objektif bir tutum sergileyebilme becerisini ortaya koyan kişidir.
- Doğaldır ki, taraflar arasında meşru zemine dayalı bir menfaat ilişkisi vardır.



7.3.6.Objektif Olmak

- Sürecin hangi aşamasında olunursa olunsun mesleğini ifa eden profesyonel aynı zamanda muhatapların meşru haklarının koruyucusu olduğu bilinciyle objektif bir tavır sergileyebilmelidir.
- Velew ki, kendisinin veya bağılı olduğu kurumun bu objektif tutum sebebiyle zarar görmesi söz konusu olacaksa bile, objektif tavrından ödün vermemelidir.



7.3.7.Kendini Tanımak ve Motive Edebilmek

- Bir profesyonelin öğrenmeye aç veya öğrenmeye açık olması öncelikle kendisini tanımayla başlatılan bir süreçtir.
- Zira kendisini layığıyla tanıma noktasında eksik olan bir kimsenin tam anlamıyla profesyonel olduğu düşünülemez.
- Kendisinin olumlu ve olumsuz yönlerini hem insani hem de meslekî bakımdan keşfetmeye açık olan bir kimse, meslek yaşamında daha az hatayla var olacak bu da ürüne ve hizmet daha yüksek kalite getirecektir.



7.3.7.Kendini Tanımak ve Motive Edebilmek

- Meziyetlerden mahrum olan kimseler sorunlar karşısında psikolojik olarak yıpranacak ve kendisinden beklenen hizmeti üretemeyeceklerdir ki, profesyonellik böyle bir tutum ve davranışı kaldırmaz.



7.3.8. Stresle Başa Çıkabilmek

- Çağımızın en önemli sıkıntılarından ve artık tıbben de kabul edilmiş olması sebebiyle hastalıklarından biri tanesi strestir.
- İş ve meslek hayatı da insanı strese sokan mühim unsurlardan birisi olarak kabul edilmektedir.



7.3.8. Stresle Başa Çıkabilmek

- Bazen bu stres, muhatapların tutum ve davranışlarından da kaynaklanmaktadır.
- Profesyondan, her halükârda ifa ettiği mesleğin çıktılarında istifade edeceklerden kaynaklanacak strese karşı hazırlıklı olması ve onu kendi öz benliğinde eritip muhataba usulü dairesi içerisinde muamele etmesi beklenir.



7.3.8. Stresle Başa Çıkabilmek

- Bu konuda profesyonelin alacağı eğitimlerle yoğun stresli ortamlara psikolojik olarak hazırlanması sağlanabilir.
- Aynı zamanda profesyonel olmak demek duygulardan arınmak demek olmayacağı için bilhassa yoğun ve yıpratıcı mesleklerde meslek mensuplarının mesai ortamlarına ve mesai sürelerine özel düzenlemelerin getirilmesi de düşünülmelidir.



7.3.8. Stresle Başa Çıkabilmek

- Bir profesyonel, günümüzün stresli meslek hayatında stresin sebep olduğu fizyolojik ve psikolojik sorunlardan asgari düzeyde etkilenmesi ve stresle mücadele edebilecek bir donanıma sahip olmalıdır.
- Aksi halde kendi ruh ve beden sağlığından olabileceği gibi nitelikli bir mal ve hizmet üretememesi sebebiyle de meslek hayatında başarılı olamayacaktır.



İLETİŞİM

 tgoksel@aku.edu.tr

 tgoksel55@hotmail.com

 twitter.com/tgoksel55

 [instagram.com/turkerogoksel/](https://www.instagram.com/turkerogoksel/)

