

## ÜNİTE 7

### Profesyonellik Ve Etik

#### GİRİŞ

İşte profesyonel olmak onu sadece bilmeyi değil, en ince ayrıntılarına kadar kavramış olmayı, uygulayabilmeyi ve fark yaratmayı gerektirir. Profesyonelliğin belki de en önemli ölçütü; işinin gereklerini mükemmel bir şekilde gerçekleştirmeyi ve aynı zamanda kendini geliştirme potansiyeline de sahip olmayı gerektirir.

#### Profesyonellik ve profesyonel

Profesyonelleşme bir işin meslek olması için belli nitelikler kazanmayı sağlayan dinamik bir süreçtir. Bu süreç kişinin ömür boyu öğrenmesini gerektirdiği gibi kendini sürekli geliştirmesini de gerekli kılar. Dolayısıyla profesyonelliği herhangi bir yetkinliğin bir süreç şeklinde devam etmesi şeklinde tanımlayabiliriz. Profesyonellik, yeni beceriler edinmek, gelişmeye ve daha büyük sorumluluklar almaya isteklilik göstererek mesleğe kimlik kazandırmaktır. Profesyonel kişi mesleği için yeterli formel eğitime sahiptir ve işini büyük bir yetkinlikle yapabilir. Aynı zamanda işinde fark yaratacak bir potansiyel ortaya koyduğu zaman mesleğinde profesyonellik göstermiş olur.

**Profesyonellik ölçütleri:** Profesyonelliği mesleki açıdan ele alacak olursak bir mesleğin profesyonelliği için aşağıda açıklanan ölçütlere uygun olması gerekir.

*Sosyal sorumluluk:* Sosyal sorumluluk mesleki profesyonelliğin en ayırıcı özelliğidir. Bir kişinin mesleki profesyonelliğini takdir edecek olan da toplumdur. Profesyonelliğin ölçütlerinden biri de toplumsal statü veya itibardır.

*Sosyal duyarlılık:* Sosyal sorumluluk genellikle yasal düzenlemelerden kaynaklanır ve gereği yerine getirilmediği zaman cezalandırmalar veya yaptırımlar söz konusu olur; ancak sosyal duyarlılık böyle değildir. Gelenegın dışında hiçbir yasa kişiye sosyal duyarlılık yüklemey ve kişi sosyal duyarlılığı yasadan dolayı değil, gelenekten dolayı gösterir. Sosyal duyarlılık gösteren profesyonellerin toplum yanlısı davranışlar gösterme konusunda motivasyonları daha yüksektir.

*Etik sorumluluk:* Etik sorumluluk sosyal sorumluluğun çekirdeğini oluşturur. Etik sorumluluk taşıyanlar etik davranışları yasalar gerekli gördüğü veya emrettiği için değil, içsel bir dürtüyle bireysel bir arzuyla gösterirler. Etik sorumluluk, ekonomik ve yasal sorumlulukların yanında dürüstlük, adalet ve etik hakkındaki normlara ve yasalara uygun davranışı gerektirir.

*Mesleki uzmanlık:* Profesyonellik meslekle ilgili bazı özel bilgi, yetenek ve becerilere sahip olmayı gerektirir. Dolayısıyla profesyonel kişinin yaptığı meslekte uzmanlık gerektiren bir meslektir. Her meslek uzmanlık gerektirmez. Uzun süreli ve zorlu sınav koşulları ile tamamlanan eğitimi gerektiren mesleklerde profesyonelleşme olur.

*Mesleki kurumsallık:* Kurumsallaşma konu ne olursa olsun her türlü etkileşimin, iletişimin ve faaliyetin belli kurallara göre yapılmasını zorunlu kılar. Sonuç olarak mesleki kurumsallaşma mesleki normların, kuralların, ilkelerin ve etik kodların mesleğe yerleşmesi ve hâkim olmasıdır.

*Profesyonel özerklik:* Özerklik profesyonelliğin ölçüsü kadardır. Abartılı bir itaat çoğu kez zayıflıktan kaynaklanır. Yetkinlik insanı bağımsız kılar

*Profesyonel etik kodları:* Etik kodlar etik veya ahlâk ölçütleri anlamına gelir. Hangi davranışın etiğe uygun, hangi davranışın etik dışı olduğunu ortaya koyabilmek için etik kodlara ihtiyaç vardır. İnsan davranışının etiksel temelleri veya kodları her meslekte farklı farklıdır

## Profesyonellik ve yetkinlik

Profesyonel işinin bütün ayrıntılarını bilen ona bir şeyler katan, geliştiren ve işine kendi tarzını ve üslubunu kazandırma yeteneği gösteren kişidir. Profesyonel olmak her şeyden önce mesleğin bütün ayrıntılarını bilmenin yanında onu aynı zamanda meslek ahlâkı, iş etiği ile birlikte uygulama yeteneği gerektirir. Yetkinlik, kişilerin standartlara göre bilgi, beceri ve yetenek düzeylerini ifade eder. Yetkinliklerin tanımları konusunda üç farklı yaklaşım vardır. Bu yaklaşımlar;

*İşgören odaklı yaklaşım;* Bu yaklaşım yetkinliği veya profesyonelliği daha çok bireysel özellikler açısından ele alır

*İş odaklı yaklaşım;* Yetkinlik, herhangi bir işte veya görevde istenen düzeyde performans gösterebilme yeteneğidir.

*Çok yönlü yaklaşım;* yetkinlik kavramı kişisel özelliklerden, işteki davranışlara kadar kişinin iş ve özel yaşamıyla ilgili her şeyi kapsamaktadır.

## Yetkinlik boyutları

*Temel Yetkinlikler:* Bu tip yetkinlikler bir işi yapmak için çalışanlardan beklenen asgari düzeydeki yetkinliklerdir.

*Ayırt edici yetkinlikler:* Bunlar, işte mükemmel performans gösterenler ile ortalama performans gösterenleri birbirinden ayıran üst düzey yetkinliklerdir.

*Fonksiyona özgü yetkinlikler:* Fonksiyona özgü yetkinlikler işletmelerin; pazarlama, üretim, finans ve insan kaynakları gibi örgütlenme fonksiyonlarında çalışanlardan kendi fonksiyonlarına göre göstermeleri gereken yetkinliklerdir.

*Hiyerarşik kademelere özgü yetkinlikler:* Örgütsel yapı genellikle üst kademe, orta kademe ve alt kademe olmak üzere yapılandırılır.

*Yönetmel Yetkinlikler:* Örgütsel düzeyde yönetmel yetkinlikler; stratejik liderlik gösterebilme, stratejik vizyon yaratabilme, örgütte misyon ve vizyon duygusu oluşturma ve tüm

çalışanlara benimsetme, çalışanları örgütsel vizyon ve misyon doğrultusunda yönlendirebilme yönetsel yetkinliklerden bazılarıdır.

*Girdi esaslı yetkinlikler:* Kaynak israfını önlemek veya kıt kaynakları rasyonel biçimde kullanabilmek için, girdilerin büyük bir yetkinlikle kullanılması, dönüşüm sürecinden geçirilmesi ve çıktıya dönüştürülmesi gerekir.

*Dönüşümsel yetkinlikler:* Dönüşümsel yetkinlik, maliyetleri en düşük, karları veya çıktıları en yüksek düzeyde gerçekleştirme ile sağlanan yetkinliktir.

*Çıktı esaslı yetkinlikler:* Kamu örgütlerinin, özel örgütlerin, kâr amacıyla faaliyette bulunan örgütlerin, sivil toplum örgütlerinin veya gönüllü kuruluşların temel amacı, mal veya hizmet üretmektir. İster mal üretimi olsun, ister hizmet üretimi, her ikisinde de örgütler girdi başına ne kadar çok çıktı elde eder ise o ölçüde kendilerini verimli sayarlar.

## Profesyonel kişilerin özellikleri

Profesyonel her şeyden önce etik ilkeler doğrultusunda hareket eden, mesleğine değer katan, mesleğine kendi kimliğini kazandıran kişidir. Profesyonel kişi için yapılan tanımların ortak şu şekilde belirleyebiliriz:

- Profesyonellik gerektiren bir mesleği yapmak,
- Mesleği maddî bir menfaat karşılığında yapmak,
- Mesleki bir eğitime sahip olmak,
- Kendini geliştirme potansiyeli olan kişi.

Profesyonel aynı zamanda bireysel çıkarı için değil, toplumsal ortak çıkarları gözeterek hareket eder. Profesyonel hiçbir zaman sadece kendisini ve mesleğini düşünerek hareket etmez, aksine o sosyal sorumluluk ve sosyal duyarlılık ilkelerine göre hareket ederek toplumsal yararı her durumda gözetir. Profesyonel kişinin özelliklerinden bazıları; Sonuç olarak özetlersek profesyonelin aşağıdaki gibi özellikleri vardır:

- İşini iyi bilen ve çevresinde böyle tanınan,
- Meslekî bilgi ve beceri düzeyini sürekli güncel tutan,
- Kariyerinde sürekli yeni aşamalar gösterebilen,
- Geleceğini kendi mesleği doğrultusunda inşa edebilen,
- Yaptığı işten coşku ve heyecan duyan,
- Mesleğinin gereğini sosyal sorumluluk ve duyarlılık çerçevesinde yapan,
- Çevre ile etkin iletişim kurabilen ve sosyalleşme süreçlerini iyi kullanan,
- Özel yaşamı ile meslekî yaşamını birbirine karıştırmayan, ancak özel yaşamı ile iş yaşamı arasında bütünlük sağlayabilen,
- Mesleğine ait etik kodları ve standartları olan ve bunlara titizlikle uyan kişidir.

Profesyonel, işini kusursuz yapan, işe ve mesleğe kimlik kazandıran, öğrenmeye tutku derecesinde bağlı olan kişidir.

## Profesyonel ve profesyonel olmayan davranış biçimleri

Profesyonelin özselliklerine ve hassasiyetlerine sahip olmayanlar amatör ruhlu insanlardır. Bunlar işlerini profesyonel kişiler gibi düşünmezler; kendileri ile işleri arasında ayırım yaparlar. İşlerini kişiliklerinin bir parçası olarak değerlendirmezler. Profesyonellik işi gereği gibi yapmak, bir mesleğin onurunu korumak ve yüceltmek, çevreyle etkin iletişim içinde olmak, kendini sürekli geliştirip işine değer katmak, hatta bunlardan daha fazlasını yapmaktır. Profesyonelleşme, bir meslekte meslekî bir statü kazanmayı gerektirir.

## Profesyonellik ve etik

Örgütsel etik veya iş etiği, örgütsel davranışları yönlendiren, çoğu kez yazılı olarak tanımlanmamış, çalışanlar tarafından genel kabul gören değerler bütünüdür. Kişinin hizmet sunduğu kişilere, mesleğe, meslektaşına karşı dürüst ve adil davranması, neyin etiğe uygun, neyin uygun olmadığına karar vermede kolaylık sağlamak, meslek mensuplarının yanlış davranışlar yapmalarını önlemek, üyelerin, toplumca kınanan (rüşvet, dolandırıcılık, sahtecilik, görevi kötüye kullanma) davranışlardan uzak durmalarını sağlamak, meslek yaşamını etik ilkelere bağlı kalarak sürdüren kişileri desteklemek ve ödüllendirmek, etik kuralları ve ilkeleri uygulamaya dönüştürerek yaygınlaştırmak ve topluma mal edilmesini sağlayarak kurumsallaştırmak, etik ilkelerinden beklenen yararlarıdır.

## Etik ve ahlak

Ahlâk inanç, norm ve değerlere göre düzenlenir. İnsan düşüncesini, eylemini, vicdanın sesine kulak vererek doğru-yanlış, iyi-kötü değerlendirme yapmasını sağlar. Ahlâk, genelde “doğru” veya “iyi”nin, “yanlış” veya “kötü”nün ne olduğunu açıklayan kural koyucu (normatif) ilkeler setidir. karakter nasıl insanı tanımlayan temel kavram ise, etik de insanın tüm tutum ve davranışlarını açıklayan bir kavramdır. etik ve ahlakın genel niteliklerini aşağıdaki gibi belirleyebiliriz:

- Etik ve ahlaki değerler insanlar arası ilişkilerde ve uygulamada ortaya çıkarlar,
- Etik ve ahlaki değerler görece veya izafi değil genel ve nesneldirler,
- Etik ve ahlaki değerler bireysel değil toplumsaldır,
- Toplumların kültürü, tarihi, inançları, geleneği ve değerleriyle doğrudan bağlantılıdır.

## İş ve meslek etiği

İş etiği, iş dünyasındaki davranışlara yol gösteren ilke ve standartları kapsar. Başka bir ifadeyle iş etiği, doğru ve haklı olmayı esas alan davranış kuralları bütünüdür. İş etiği, ekonomi ve iş dünyasının sağladığı olanaklar doğrultusunda sağduyulu seçimler yapmamız konusunda yol gösteren ilke ve değerleri inceler.

**İş Etiği** Dünyada ve ülkemizde iş etiğinin önemi her geçen gün artmaktadır. Bunun *ilk* nedeni, etik ilkelere uygun olarak iş görmek için kamu baskısıyla gelişen sosyal sorumluluk bilincindeki artıştır. *İkinci* neden, iş etiğinin profesyonelleşme özdeş olduğunun fark edilmesidir. *Üçüncü* neden, yöneticiler için etik ve iş yaşamı konusundaki tartışmaların bir tehdit veya zayıflık olarak değil, günümüz endüstrilerinin mükemmellik ve yüksek kaliteye ulaşma çabalarının doğal bir sonucu olarak görülmesidir. *Dördüncü* neden, çeşitli çıkar gruplarının çıkarlarını dengeleme ihtiyacı her geçen gün önem kazanmaktadır. Beşinci neden, iş etiğinin kurumsal güvenin temel koşulu olduğunun anlaşılmasıdır.

**Meslek Etiği** Meslek etiği, bir meslek grubunu belirli şekilde davranmaya zorlayan, kişisel eğilimlerini sınırlayan, yetersiz üyeleri meslekten dışlayan, meslek içi rekabeti düzenleyen ve hizmet ideallerini korumayı amaçlayan ilke ve kurallar bütünüdür. *Mesleki yetenek*. Kişi bir mesleğe girmekle, bu mesleğin gereklerini yerine getirme yükümlülüğünü kabullenir. *Meslek onuru*. Kişisel onurdan başka ve onun ötesinde kişinin üyesi olduğu mesleğe karşı kendisinin ve toplumun saygınlık duygusudur.

**İşletme Etiği** iş etiğini oluşturan üç temel alanı; *çalışma etiği, meslek etiği ve işletmecilik etiğidir*. Çalışma etiği dendiğinde ilk akla gelen çalışmaya ve işe karşı geliştirilen kişisel tutum ve davranışlardır. Bu tutum ve davranışlar, toplumun kültür ve değerlerinden etkilenir. İşletmecilik etiği, bir işletme örgütünün kurumsal ya da örgütsel etik kodlara uygun davranmasını sağlayan etik ilkeler veya kodlardır. *Etik Olmayan Yönetim*: Bu yönetimin egemen olduğu işletmelerin sosyal sorumluluk düzeyleri düşük, sosyal duyarlılık anlayışları yoktur. Yasal düzenlemeler ve kısıtlamalar gönülsüzce ve asgari koşullarda uygulanır. *Etiğe Kayıtsız Yönetim*: Etik her şeyden önce bir sorumluluk ve duyarlılık gerektirir. Etiğe kayıtsız yönetimde iş etiği konularına ilgi gösterilmez, yasal düzenlemelere asgari düzeyde uymakla yetinilir. *Etik Yönetim*: Çalışanlara saygı ile yaklaşılır, onlara örgütsel maliyet ögesi olarak değil, örgütte değer üreten ve değerli insanlar oldukları hissi verilir. Müşterilere ürün veya hizmet hakkında her türlü bilgi verilir. Her müşteriye son müşteri oymuş gibi davranılır. Hiçbir durumda müşterilerin bilgisizliğinden, tecrübesizliğinden veya zorda kalmalarından yararlanma yoluna gidilmez.

**Etik Kodlar** işlerde belirlenen standartları, kabul edilebilir davranış özelliklerini gösterir. Standartlar ve kodlar kabul edilebilir davranışların çerçevesini belirler. Etik kodlar kişiye iyi işleri yapmak ve kötü işlerden sakındırmak konusunda yol gösterir. Dayandığı inançlar ve değerler farklılık gösterse de etik kodların geliştirilmesinde genellikle adalet, eşitlik, dürüstlük, hakkaniyet, insan hakları, toplumsal yarar, özveri gibi evrensel değer ölçütleri kullanılır. Etik ilkeler, insanların refahıyla, haklar ve sorumluluklarla ilgilidir. Etik kodlar veya ilkeler konusunda çok sayıda faktör belirlenmiştir. Ancak bunların ortak yönlerini bir araya getirdiğimiz zaman genellikle aşağıdaki ilkelerin, ortak olduğunu görmekteyiz: İnsanların refahını geliştirmek, mesleğin temelini teşkil eden genel etik ilkelere uymak, bilgi ve beceriyi sadece bireysel yarar için değil, aynı zamanda toplumsal yarar için de kullanmak, gizliliği koruma ve insanların mahremiyetini açıklamama (bu özellikle sekreterlik mesleği için çok önemli bir etik koddur), meslektaşlarla işbirliği yapmak, toplumsal fayda sağlamaya yönelik profesyonel pratik ilkeleri gözetmek, üstün olmak için çalışmak ancak üstünlük iddiasında bulunmamak, profesyonel olmanın yanında dürüst ve güvenilir olmak. Etik kodların işlevleri; müşterileri korumak, profesyonellere yol göstermek, profesyonel statüyü geliştirmek, profesyonel kimlik yaratmak ve onu korumak, profesyonel düzenleme aracı olmak, retorik oluşturmak, ideal sunmak, eğitim aracı olmak.

## Etik davranışlar ve sorumluluklar

Etik kodlardan biri *dürüstlük ve doğruluktur*. Davranışsal kod ise güven ve sadakattir. Adalet, her şeyin yerli yerine konması, gerektiği yerde bulunması demektir. *Başkalarına saygılı olmak* hem bir etik kod hem de bir protokol ve nezaket kuralıdır. İşyerinde durumdan vazife çıkarmak anlayışı da bu sorumlu ve duyarlı olmanın gereğidir. Bu nedenle *sorumluluk sahibi olmak* önemli bir etik davranış örneğidir. *Farkındalık* düzeyi yüksek olmak da etik davranışın gereğidir. *Bencil olmamayı* da etik davranış kodu olarak görmek gerekir.

## Sekreterlik mesleğinde etik kodlar

Sekreterler arasındaki etik ilkelere *etkin iletişim* önemli bir ilkedir. Böyle bir zorunluluğu yerine getirmesi, sekreterin gelişmesi, uyum sağlaması ve etik iletişimin sürdürülmesiyle sağlanabilir. Sekreterlerin sorumluluğu örgütüne, yöneticisine ve kendisine karşıdır. Gizlilik, özelliği mesleğe adını verecek kadar önemlidir. İş başarısı, çoğunlukla yeni bir ürün ya da yöntemin araştırılma ve gelişmesine bağlıdır. Örgüt içi bilginin dışarıya sızdırılması ile güvenin sarsılması, yalnız işi ciddi olarak tehlikeye atmakla kalmayıp, aynı zamanda, yönetici ile sekreterin ilişkisini de bozar.

## Sekreterlerin iş etiği ilkeleri

Ulusal Profesyonel Sekreterlik Birliği sekreterler için aşağıdaki gibi dört profesyonel davranış ölçütü belirlemiştir:

- 1. Ölçüt.** Sekreter sorumluluklarını, bilgi ve becerilerini en yeterli biçimde kullanarak, yöneticisi ve örgütünün çıkarlarını artırmak için güvenilir bir eleman olarak görev yapacaktır.
- 2. Ölçüt.** Sekreter, mesleğin ve uygulayıcılarının onuru, orunu (düzen-mevki), yeterliliği ve ölçütlerini sağlamak ve geliştirmek için çaba gösterecektir.
- 3. Ölçüt.** Sekreter, sürekli iş ödünleme ve ödüllendirme ile ilgili kararların, mesleki bilgi, yetenek, deneyim ve uygulamaya bağlı olmasında ısrarlı olacaktır. Sekreter, avantajlı durumları kişisel ve profesyonelliğe aykırı, kötüye kullanan iş arkadaşları ya da işverenlerin eylemlerine katılmayı, ya da sessiz kalarak göz yummayı reddedecektir. Sekreter, işyerindeki cinsiyet, inanç, ırk ya da yaşla ilgili yapılan tacizleri reddedecek ve gerekirse uygun yerlere durumu rapor edecektir. Sekreter, etkinliği düşüren ya da daha önce belirlenmiş görevlerin uygulanmasını güçleştiren durumları ve işle ilgili olumsuz herhangi bir değişikliği yöneticisine bildirecektir.
- 4. Ölçüt.** Sekreter, halkın güvenlik ve gönencinin artırılması ve korunmasını en üst düzeyde bir görev olarak düşünmek zorundadır.