

Heparininin Farmakolojisi

Dr. Ecz. Gökhan ERTAN

Memeli vücudunda karaciğer, akciğer, intestinal doku ve diğer organlardaki bağ dokusunun mast hücrelerinde histaminle kompleks halinde bulunan Heparine ayrıca sıçan derisinde, balık plazmasında, deniz istiridyesinde ve sazan pulunda rastlanmıştır. Mukapoli-sakkarit yapısındaki heparin çeşitli farmakolojik özellikler taşımaktadır. Bilinen en önemli farmakolojik aktivitesi antikoagulan özelliğidir. Bundan başka antimetostatik, antiviral, atitesi antikoagulan özelliğidir. Bundan başka antimetostatik, antiviral, antienzimik, bazı hormon aktivatörü ve inhibitörü gibi etkilerde bulunmaktadır.

Heparinin antikoagulan özelliğini bulan Howvel'e göre 1 mg heparin 40 cc kanın pıhtılaşmasını önler. Daha sonra ağırlığının 100.000 misli kanın pıhtılaşmasını önlediği bildirilmiştir. Sonraları yapılan ünite tarifinde 37° de 1 cc kanın pıhtılaşmasını 24 saat önleyen miktara 1 ünite heparin denmiştir. Ticarete kullanılan 1 g heparin tozunun 120.000 - 170.000 ünite heparin içermesi istenmektedir.

Heparin kanın pıhtılaşmasını önlerken 3 faktöre etki eder. 1) Trombositlerin kümeleşmesini önler. 2) Protrombinden trombin oluşmasını önler. 3) Dolaylı olarak da fibrinojenden fibrin oluşmasını önler.

Heparin bugün bilhassa kalp ve damar hastalıklarında geniş olarak kullanılmaktadır. Dünyada 1976 senesinde 180 milyar lira değerinde 10 ton heparin kullanılmıştır. Bugün klinik olarak 4 şekilde kullanılmaktadır. 1) Kalp ve damar, böbrek ameliyatlarında damar içinde pıhtılaşmaya mani olmak için, 2) Damar cerrahisinde endotel yüzeyindeki koagülasyon ve tromboziste, 3) Derin ven tıkanmalarına mani olmak için, 4) Ödem ve pıhtı dağıtıcı olarak, ayrıca tıp ve eczacılıkta pıhtılaşmanın istenmediği her türlü durumlarda.

Heparin klinikte kullanılan diğer antikoagulan maddelere karşı bazı üstünlüklere sahiptir. En önemlisi hayvansal kaynaklı olmasıdır. Diğerleri çoğunlukla sentetik veya bitkisel kaynaklıdır. Karaciğerdeki protrombin ve diğer pıhtılaşma faktörlerine etki etmez. Hem invivo hem de invitro şartlarda etkilidir. Aspirin gibi bazı maddelerle kompleks halinde kullanılarak etkisi artırılabilir. Tehlikeli durumlarda olaya anında heparin antagonistleriyle müdahale edilebilir. Heparin kullanılırken dikkat edilecek en önemli nokta pıhtılaşma süresi uzayacağından, hastada kanama olup olmadığının devamlı kontrol edilmesidir. Müdahale gerektiren durumlarda hastaya heparinin antikoagulan etkisini inhibe eden maddelerden biri verilir. Bu maddeler prota-

min, benzidin, klupein, kinin, toluidin mavisi, stilbamiit, polibren, hematoksilin, laktoz, modifiye human globindir. Bunlardan en çok kullanılan protamin sülfat ve toluidin mavisidir.

Heparinin kullanış dozu ise parenteral olarak bir defada 150 ünite / kg, 24 saatte 400 ünite / kg dir. Kanın koagülasyonuna oral yoldan bir etkisi yoktur. Vücuda parenteral verilen heparinin yarı ömrü 1,5-2 saat olarak verilmektedir.

Heparinin yukarıda bahsedilen özelliklerinden başka önemli bir özelliği de lipemik plazmayı bırakmasıdır. Yalnız bu etki in vivo şartlarda geçerlidir. Deney hayvanlarında heparin enjeksiyonundan sonra kalp kası ve yağ dokusunda lipo protein lipaz özelliğinde bir veya birkaç enzimin kan dolaşımına katıldığı belirlenmiştir. Fakat bu olayın mekanizması hakkında kesin bilgi yoktur. Lipoprotein lipaz trigliserid, şilomikron ve çok düşük dansiteli lipoproteinlerin gliserol ve serbest yağ asidi haline parçalanmalarını kataliz eder. Heparinin burada enzim ile substral arasında bağlayıcı bir görev gördüğü belirlenmiştir. Lipolitik özellik bilhassa arterioskleroz ve kalp hastalıklarında önem kazanmaktadır. Çünkü normal kimselere nazaran bu şahıslarda lipolitik etki daha belirgindir.

Tedavi maksadıyla verilen heparinin itrahi 3 yolla olmaktadır.

1) Flovobakterinum heparinum tarafından meydana getirilen he-

parinaz tarafından parçalanır. Bu parçalanma glukoz amin ve N-asetil glukoz amin, oligo sakkarit seviyesine kadar olur.

2) Üro heparin halinde degrade olur.

3) Değişmeden idrarla atılır. Yapılan bir çalışmaya göre bu miktar verilen heparinin % 1.6 - 12'si kadardır.

KAYNAKLAR

- 1) Laake, K.: *Medd. Norsk. Farm. Selsk.* 39. 73 (1977)
- 2) Ehrlich, J., Stivala, S.S.: *J. Pharm. Sci.* 62. 4. 517 (1973)
- 3) Jaques, L.B.: *Science* 206. 528 (1979)
- 4) Howel, W.H.: *Am. J. Physiol.* 71. 553 (1924/25)
- 5) Jaques, L.B.: *Can. Physiol.* 989 (1979)
- 6) Kakkar, V.V.: *Prescribers Journal* 19. 35 (1979)
- 7) Korn, E.D., Quigley, T.W. Jr.: *Biochem. Biophys. Acta.* 18. 143 (1955)
- 8) Antonni, F.M., Piva, G., Salvini, L., Sordi, A.: *G. Gerontol. Fir. Suppl.* 1. 92 (1953)
- 9) Valker, P.G.: *Biochem. Soc. Symp.* 20. 109 (1961)
- 10) Jaques, L.B., Napke, E., Levy, M.D., Levy, S.W.: *Circulation. Resc.* 1. 321 (1953)
- 11) Astrup, D.: *Acta. Pharm.* 3. 165 (1947)
- 12) Best, C.H., Jaques, L.B.: *Ann. New York Acad. Sci.* 49. 501 (1948)
- 13) Wamhoff, D., Schmechel, H.: *Ihre Grenzgeb.* 30. (1975)

Sağlığa zararlı maddelerle ilgili suçlar ve Yargıtay kararları

N. Aynur ERTAŞ
(E.Ü. Eczacılık Fakültesi
Araştırma Görevlisi)

I. Sağlık Mevzuatımızın Genel Görünüşü

Sağlığa uygun gıda maddelerinin bulunmasının giderek istisna haline geldiği bu günlerde konuya ilişkin özel yasal tedbirlerin alınması en acil devlet görevi haline gelmiştir.

Bu konuda yalnızca cezalandırma yöntemleriyle yetinilmemesi, sağlığa aykırı bozuk maddelerden zarar gören şahısların uğradıkları maddi ve manevi zararların tazmini için mağdur lehine yeni yasal tedbirler alınmalı, hatta trafik sigortasında olduğu gibi kitleye yönelik gıda ve sağlık malzemeleri üreten kişi ve kuruluşların bu amaçla bir zorunlu sorumluluk sigortası yapması mecburi kılınmalıdır. Bugünkü hukuk sistemimiz de mağdur ancak üretici - satıcı kişi ve kuruluşların kusurunu ve mallardaki bozukluk ile uğranılan zarar arasında nedensellik bağına kanıtlayabildiği takdirde zararının tazminini Borçlar Kanunumuzun 41. maddesine (m) göre isteyebilmektedir ki, bununsa çoğu kez mağdur tarafından başarılma-

sı zor bulunmaktadır. Ayrıca sağlığa aykırı mal üreten kişi ve kuruluşların adlarının basın vasıtasıyla açıklanmasına hukuki olanak sağlanmasının büyük yararları olacağı kanısındayız.

Sağlığa aykırı maddeler olarak sadece gıda, ilaç, kozmetik maddeler anlaşılmamalıdır. Bir iç çamaşırının veya bir çocuk oyuncağının sağlık kurallarına aykırı olarak üretilmesi halinde en az kokmuş et kadar sağlığa aykırı sonuçlar doğurabileceği unutulmamalıdır.

Bu yazımızla bu konudaki hukuki mevzuatımızın (1) kısa bir değerlendirmesini yapmaya çalıştık ve yüksek mahkememiz Yargıtayın konuya bakış açısı hakkında bir fikir verebilmek için Yargıtay Kararları Dergisinden (YKD) derlediğimiz ilgili Yargıtay kararlarını, yorumunu hukukçulara bırakarak yazımıza ilave ettik.

II. Türk Ceza Kanununda Sağlığa Aykırı Maddelerle İlgili Hükümler

Türk Ceza Kanunu (TCK) 1926 tarihli yani yaklaşık 60 yıllıktır. 7. bab 3. fasıl Umumun Sıhhatine, Yiyecek İçe-

cek şeylere ilişkin suçları 394-410. maddeleri arasında düzenlemiştir. Ayrıca 6. babın 3. fıkrasının 362-363 m. de gıda maddeleri ile ilgili diğer bazı suçlar yer almaktadır. Yine TCK 526 m. ile resmi makamların tespit ettiği standart ve şartlara uygun olmayan sağlık ve diğer gıda maddeleri üreticileri, satanların eylemleri eğer özel bir başka yasa hükmüyle cezalandırılmıyorsa cezai yaptırıma bağlanmaktadır.

TCK 362. m. de gıda maddelerinin cins, nitelik ve miktarına hile karıştırma, 363. m. de kastedilenden başka veya sözleşmede belirlenen evsafa aykırı gıda maddesi satmak, 394. m. de gıda maddelerine zehir katarak veya bunların yapısını bozarak halkın sıhhatini tehlikeye sokan gıda maddelerini satmak, 397. m. de hekim reçetesine uygun olmayan eczayı satmak, 398. m. de doğal olmayan bir gıda maddesini doğal (tabii) diye satmak ve nihayet 401. m. de aldatıcı hal ve hareketlerle gıda maddelerinin kıtlığına veya fiatlarının artmasına neden olma cezalandırılmaktadır.

Aşağıda arz edeceğimiz konuya ilişkin diğer mevzuat genellikle kendisi özel bir cezai yaptırım düzenlemekte ve TCK'nun ilgili maddelerine yollama yapmakla yetinmektedir.

Ceza kanunumuzun yukarıda anılan maddelerinin, halk sağ-

lığı gibi çok önemli bir konuda bugünün ihtiyaçlarını karşılayabildiğini söylemek çok zordur. Ceza Kanunumuzun yürürlüğe girdiği 1926 tarihinden sonra gıda maddelerinin türleri, üretim tarzı, miktarı ve piyasaya sürülüş tarzı tamamen değişmiştir. Özellikle sattığı maddelerin bozukluğunu bilmeyen, çoğu zaman bilmesini de bekleyemeyeceğimiz nihai satıcının nasıl sorumlu olacağı bir sorun teşkil eder. Bu husus Gıda Maddeleri Tüzüğü (GMT) 4. m. de düzenlenmiş ve Yargıtayımız da bozuk gıda maddesini orijinal paketleri içinde satan satıcının sorumlu olmayacağına karar vermiştir (2). Bu konuların ayrıntılarına girmek yazımız ve ihtisasımız dışında kaldığından bu konuda yapılacak yasal düzenlemelerde hukukçuların sağlık meslek mensupları ile birlikte çalışmalarını dilemekteyiz.

III. 1930 Tarihli 1593 Sayılı Hıfzıssıhha Kanunu (HSK)

53 yaşında olan ve bu vakte kadar bir çok değişikliğe uğrayan bu kanunun 170-173 (sütler), 181-199 (yenilebilecek ve içilebilecek maddeler) maddeleri bazı gıda maddelerinin imali, saklanması ve satılmasında uyulması gereken ilkeleri saptamaktadır. Kanunun 14. babı cezai hükümler başlığını taşımakta ve 282. m. de bu kanuna aykırı hareket

edenlerin TCK'da daha ağır bir ceza öngörülmediği takdirde iki aya kadar hapis, 100 liradan 500 liraya kadar para cezası verileceği açıklanmaktadır.

IV. 1952 Tarihli (R.G. 18.10.1952) Gıda Maddeleri Tüzüğü (GMT)

Gıda ve sağlıkla ilgili maddelere ilişkin en kapsamlı hukuki düzenleme 716. madde ve ek maddelerden oluşan Gıda Maddeleri Tüzüğüdür. Bu tüzüğün 1. m. de «bütün gıda maddelerinin ve umumun kullanmasına mahsus olup da sıhhi murakabeye tabi bulunan eşya levazımın haiz olacağı hususi vasıflar ve bunların ne gibi hallerde bozulmuş, taklid veya tağşiş edilmiş sayılacağı bu tüzüğe göre gösterileceği» açıklanmaktadır.

Bu tüzüğe aykırı hareketlere ne gibi cezai yaptırımların uygulanacağı hususunda tüzüğün 709. m. de TCK'na yollama yapılmakta ve ancak TCK nun uygulanmadığı hallerde HSK'nun yukarda zikrettiğimiz 282. m. sinin uygulanacağı açıklanmaktadır.

V. Gıda ve Sağlık Maddeleriyle İlgili Diğer Mevzuat

Gıda ve sağlık maddeleriyle ilgili önemli olabilecek diğer yasal mevzuat olarak 1601 sayılı Umumi Belediye Kanunu, 1380 sayılı Su Ürünleri Kanunu, 1705 sayılı Ticarete Tağşişin Menni Hakkında Ka-

nun, 1262 sayılı İspençiyari ve Tıbbi Müstahzarlar Kanunu ve nihayet Kozmetik Yönetmeliği (R.G. 8.10.1979) anılabilir.

VI. Sağlığa Zararlı Maddeler İle İlgili Suçlar ve Cezalar

Suç teşkil eden eylemler ve bunlara bağlanan cezaların neler olduğunun yasalarca önceden belirlenmesi gereği 1982 Anayasasında 38. m. de yer almış bir ilkedir. Ancak gıda teknolojisindeki gelişmeler aynı zamanda hileli, halkın sağlığına zararlı maddeler üretip kolayca zengin olmak isteyen kişiler içinde yeni teknolojik imkanlar yaratmaktadır. Kanun koyucuların olaya müdahale edip cezai tedbirler alması çoğu zaman iş işten geçtikten sonra mümkün olmaktadır. Bu sebepten sağlığa aykırı madde üreten ve satanlarla ilgili suç ve cezaların tespitinin yavaş çalışan yaşama organından alınıp idari organına bırakılması düşünülebilir.

Sağlığa zararlı maddelerle ilgili cezaların TCK da düzenlendiğini yukarda açıklamıştık. Fakat hangi gıda maddesinin sağlığa aykırı sayıldığı, yasa dili ile «taklid, tağşiş, tağyir edilmiş» olacağı TCK'da değil diğer ilgili mevzuat, özellikle Gıda Maddeleri Tüzüğünde belirlenmektedir. Örneğin bir etin veya bir yumurtanın hangi hallerde bozulmuş, taklid edilmiş veya tağşiş edilmiş sayılacağını GMT 145 ve

215. lerindeki tanımlara göre belirleyebiliriz. Bir madde ne kadar sağlığa zararlı olursa olsun eğer ilgili mevzuattaki suç kalıplarına (3) (tanımlarına) uymuyorsa üretici ve satıcısını cezalandırmak mümkün değildir. Kanunlarımızdaki bu boşluklardan yararlanarak, hem halkın sağlığı ile oynanıp hem de büyük servetler edinilmesi maalesef sosyal bir gerçek olmuştur.

Toplumda yaygın olarak kullanılan bozuk bir gıda maddesinin (örneğin bir kaç yıl önceki sahte votka olayında olduğu gibi), veya hepsinden önemlisi hileli bir ilacın yüzlerce kişinin hayati hastalıklara yaklanmalarına hatta ölümlerine neden olması nadir bir olasılık değildir. Buna karşılık kanunlarımızın bu gibi fiillere tayin ettiği cezaların, bunların toplumda yol açtikları zararlarla orantılı olduğu söylenemez. En ağır cezai yaptırım TCK 394. m. de öngörülmüştür. Buna göre «halkın yiyeceği, içeceği şeylere zehir katarak umumun sıhhatinin tehlikeye düşürülmesi» halinde faile on seneye kadar hapis cezası verilebilmektedir. Bir başka örnek de 397. m. ye göre reçete içeriğine aykırı ilaç yapıp satan bir kimsenin ancak altı aya kadar hapis ve onbeş liradan elli liraya kadar para cezasına çarptırılabilmesidir. Kanunlarımızda bu konuda öngörülen cezaların fa-

illerin elde edecekleri menfaatlara göre caydırıcı olduğunu iddia etmek maalesef mümkün gözükmemektedir.

SAĞLIĞA ZARARLI MADDELERLE İLGİLİ YARGITAY KARARLARI

*** Kozmetiklerde Alkol Derecesinin Yazılması**

Kozmetiklerin etiketlerinde alkol derecesi yazılmamışsa o kozmetikler «taklit ve tağşiş» edilmiş sayılır.

8.10.1979 tarih ve 16778 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanıp ve aynı tarihte yürürlüğe giren kozmetik yönetmeliğinin 12. maddesinde; kozmetiklerin etiketlerinde alkol derecesinin belirtilmesi öngörülüp yazılmaması hali 8 Ağustos 1979 gün ve 16721 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanıp aynı tarihte yürürlüğe giren Gıda Maddeleri Tüzüğü'nün 669. maddesiyle taklit ve tağşiş edilmiş sayılır.

*** Yönetmeliğe Aykırı Kolonyaya Yapmak**

Kozmetik Yönetmeliğinin 12. maddesine aykırı biçimde yapılan kolonyalar; taklit ve karışık (mağsus) sayılır.

Y. 2. CD. 19.11.1981 T. 7325 E. 7570 K. (TKD 1982, 574, sy. 4)

*** Satılan Mala Etiket Koymama**

Dükkanında satılan bir bölüm boyaya etiket yapıştırma-

yan sanığın eylemi 1705 sy.
Takşiş. Men. Hak. K. 6. m. sin-
deki suçu oluşturur.

Y. 2. CD. 7.12.1978 T. 7743
E. 8111 E. (YKD 1979, 423,
sy. 3)

1) bkz. M. AYDIN, Gıda Kontrol
ve Mevzuatı, Ankara 1976 sh.

190 ve 320 vd.; G. ERTAN, Sağ-
lığımızı Tehdit Eden Gıda Mad-
deleri, İlaçlar ve Yasalar, İzmir
Eczacılar Odası Bülteni Mart
1983 sh. 4

2) YKD 1980, 1288

3) T.T. YÜCE, Ceza Hukuku Ders-
leri, İzmir 1982, sh. 54 vd. T.
OĞUZHAN Bestimmtheitgrund-
satz sh. 63 vd. Bonn, 1978



Eczacı Kooperatiflerinin Ecza depo işletmelerinde çalışan personelin eğitim notları

Ecz. Yılmaz UMAR

Bu ayki yazımız, kooperatiflerimiz işletmelerinde çalışan personele anlatma yöntemiyle verilecek eğitimin ilk dersi olacak. «İletişim»in ilk ders olarak seçilişinin nedeni, konunun öneminin son derece yaygın ve işletme içersinde yaşamsal gereklilik olarak her zaman karşılaşılmakta oluşudur.

- Amaç: 1— Kooperatif ilkeleri arasında yer alan «Kooperatifçilik Eğitiminin Geliştirilmesi» ilkesini - personel eğitimi açısından yaşama geçirmek,
- 2— Personele yaptığı işlerde, bilgi vererek desteklemek, yol göstermek suretiyle gelişmelerini artırmak ve bunun yanında toplulukta bulunulduğunda sıkılmadan rahat bir şekilde konuşma yeteneği oluşturmaktır.

DERS—1

İLETİŞİM—HABERLEŞME

Kelime anlamı: Telefon, telgraf, radyo gibi aygıtlarla haberleşme; bir olayı, bir düşünceyi bir yere iletme.

Bu tanımı daha genişleterek açıklayalım: Belirli bir kavramın veya olayın veya bir nesnenin algılanması ve anlaşılması için gereken bütün özellikleri algi kaynağından diğer noktalara iletmeğidir.

ÖRNEKLER:

Bir kavram için; Eczacı Kooperatiflerinin ilaç bölüşümünün anlatılması,

Bir olay için; Malın geç gelmesi veya ortaklara hızlı bir şekilde dağıtılmasının anlatılması,

Bir nesne için; Yeni çıkan bir ilacın kullanımının anlatımı gibi.

İLETİŞİM KURULMASI:

Kimlerle, nerelerle iletişim kuruyoruz veya kurmak durumunda kalıyoruz.

■ Kooperatif deposu dışına kurulan iletişim:

- A— Ortaklarla (müşterilerle)
 - Mal satma
 - Bilgi verme ve toplama
 - Sorun dinlenme
 - Problem çözme
- B— İlaç firması temsilcileri ile
- C— Nakliye ambarları ile
- D— Yakınlarımız ile

■ Kooperatifin ilaç deposu içersinde kurulan iletişim:

- A— Amirler ile
- B— Aynı bölümde ve diğer bölümlerde çalışanlarla
 - 1— Açık kişisel ilişkiler: Resmi biçimde kurulan ilişkilerdir.
 - 1.1— Toplantı yaparak:
 - Yönetim Kurulu - personel
 - Müdür - personel
 - Müdür - bölüm amirleri
 - Bölüm amirleri - personel
 - 1.2— Bölüm amirlerinin yönetimle kurduğu ilişkiler
 - 1.3— Konu ile ilgili olan kişilerle yapılan görüşmeler
 - 1.4— Bilgi aktarımı
 - 2— Kapalı kişisel ilişkiler: Resmi olmayan ilişkilerdir.
 - 2.1— Dedikodu
 - 2.2— Olasılık
 - 2.3— Söylenti, rivayet

- C— Depoya gelen ortaklar ve firma temsilcileri ile

İLETİŞİMİN TEMEL NOKTALARI NELERDİR?

- 1— Verici 2— Ortam A— Alıcı 4— Mesaj

VERİCİ:

Verici olarak önce kendimizi düşünüyoruz. Baştaki iletişim tarifinde bir kavramın, bir olayın veya bir nesnenin algılanmasını (anlaşılmasını) nasıl sağlayacağız? Bunun için sahip olmanız gereken özellikler kısaca şunlar olmalıdır.

1— Açıklık ve anlaşılabilirlik:

İleteceğimiz ne ise, o konuda tam ve kesin bilgi sahibi olmamız gerekmektedir. Ancak böylelikle açık ve anlaşılır olabiliriz.

2— Amaca yönelik oluş:

Ne amaçla iletişim kuruyoruz? Amacımızı gerçekleştirmek, en verimli halde gerçekleştirmek için davranmamız demektir.

Örnek: Telefon ile veya giderek sipariş alınırken, bir önceki sipariştten daha fazla sipariş alabilmek, daha fazla mal satabilmek bir amaçtır.

3— Şiddet ve vurgu:

İletişim kurarken, anlaşılmasını istediğimiz konuyu tam olarak anlatmadan karşı tarafın konuşmanızı kesmesine imkan vermeminiz. Bunun için;

- a— İyi bir ses tonuna sahip olmaya çalışınız.
- b— Anlatımınızın önemli yerlerini vurgulu, üzerine basarak söyleyiniz.
- c— Kısa cümlelerle anlatım yapınız.
- d— Bir cümleden diğerine geçerken arada boşluk bırakmayınız.
- e— Karşınızdakinin söylediklerinizi yanlış anlamamasına dikkat ediniz.

4— Konuşmalarınızda bazı kelimeleri kullanmayınız:

Bu yüzden yanlış anlaşılabilirsiniz. Bu kelimelerden örnek verelim; Anlatabildim mi?, yani, şey, vs. gibi.

5— Beklenmedik durumlarla karşılaşınca ne yapılmalıdır?

Bunun cevabını önceden bilgi olarak vermek güç. Bu yüzden tek cümle ile, bu gibi durumlarda kafanızı kullanmalısınız.

(Not: Konu ile ilgili olarak dinleyenlerin herbirinden özellikle birer örnek vermeleri istenecek)

ORTAM:

Karşılıklı konuşarak veya iletişim aracı kullanarak, iletişimde bulunduğumuzda, yaşadığımız ortamın son derece önemli rolü olduğunu hiçbir zaman unutmamalıyız.

Bulduğumuz ortamda şu iki özelliğin mutlak bulunması gerekiyor.

- a— Ortamın gürültüsüz olması gerekmektedir. Müdahale edemeyeceğiniz gürültülere dikkatinizi vermeyiniz.
- b— İletişime başlamış olan kişiye o anda başka bir konu getirilmemelidir. Kısaca; laf arasına, iletişim arasına girilmemeli, iletişim dolaylı ve dolaysız bölünmemelidir.

ALICI:

Alıcı, iletişim kurduğumuz canlıdır. Ancak telsizin çalışması örneği gibi duruma göre, alıcı ve verici yer değiştirir. Mesajı (iletilmesi gereken şey, haber) vermemiz sırasında alıcı olan karşı taraf da verici durumuna geçebilecektir. Veya şöyle düşünebiliriz; mesajımızı vermemiz bittiğinde karşı taraf size ayrı bir konu getirebilir. Veya direkt olarak sizinle iletişim kurulur. Kimler sizinle iletişim kuracaktır?

Ortak, kendi bölümünüzdeki ve diğer bölümlerdeki arkadaşlarınız, amiriniz. Firmalar, ambarlar, yakınlarınız. Bu takdirde alıcı oluyorsunuz. Alıcı rolü üstlenildiğinde, en önemli iş iki duyu organımıza düşer. Kulak ve göz. Bu organlarımız ne kadar iyi görevini yaparlarsa yapsınlar, beynimizin de gelen algıları kavraması gerekmektedir. Eğer bu olmazsa, göz bakar ama görmez, kulak duyar ama anlamaz. Beynimize gelen algıların kuvvetli olmasını sağlamak için şu birkaç husus denenmelidir.

- 1— Soru sorarak vericinin sizce yeterli olmayıp açıklamalarını arttırmasını sağlamak veya söylediğini tekrar ettirmek. Bu aynı zamanda size düşünmeniz gereken durumlarda zaman avantajı sağlayacaktır.
- 2— Sizin tarafınızdan anlaşılabilirlik varsa, gerekirse örnek istemek.
- 3— Vericiden mesaj alınırken, alınan mesajı kafanızda şekillendirmeğe çalışınız.
- 4— Mümkün olduğu kadar da vericinin anlatımı (mesajı) bitmeden sizin hareketlenmeniz sonucu mesaj bölünmemelidir.

(NOT: Beyne gelen algıların kuvvetlendirilmesi için yukarıda sayılan 4 hususun daha bir anlaşılmasını temin etmek maksadıyla bazı örnekler seçilmelidir ve dinleyenlerden örnekler istenmelidir. Böylelikle dinleyenler de aktif duruma geçirilecektir. Daha sonra derse ara verilmelidir. Dinlenme zamanında karşılıklı olarak anlatılan konu ile ilgili fıkralar getirilebilir.)

MESAJ:

İletişim kurmada en önemli hususa geldik. Bu da mesaj. Çünkü, bütün yaptığımız iş, yani herhangi bir şekilde bir canlı ile iletişim kurmamızın amacı mesajı amaca uygun verebilmektir.

Mesajın özellikleri:

- 1— Mesaj açık ve anlaşılır olmalıdır.

- 2— Gereksiz eklerden arındırılmalıdır.
- 3— Fazla ayrıntıya yer verilmemelidir.
- 4— İfadeler kesin olmalıdır, tereddütlü konuşulmamalıdır.

İLETİŞİM METODLARI

- 1— Konuşmak
 - 2— Yazmak
 - 3— Telefon ve teleks kullanmak
- Konuşmak:**

Günlük yaşantımızda en çok kullandığımız iletişim şekli konuşmaktır. Konuşmanın iki temel ilkesi vardır.

- a— Dinlemek
- b— İyi ifade etmek

a— Dinlemek: Eğer iyi bir dinleyici değilseniz, iyi bir iletişim yapmanız mümkün değildir. Eğer iyi bir iletişim yapamıyorsanız;

- İyi bir satıcı olamazsınız
- Görevinizde aksaklıklar oluşabilir, yanlışlıklar yaparsınız
- Meslek yaşantınızda başarılı bir kişi olamazsınız.

Dinleme olayındaki başarının sırrı kullandığımız kulak sayısına bağlıdır. Şöyle ki;

A— Anlayışlı kulak: Konuşan kişiye bütün ilginizi yöneltin ve dediklerinin faydalı taraflarını yakalamaya çalışın ve özellikle ne denildiğine dikkat edin. Kimin dediğine ve nasıl dediğine değil. Bunlar zaten iletişim başladığında bellidir. İlgi ile dinlediğinizi belli edin ve karşı tarafın konuşmasının bitmesini bekleyin. Eğer kendinize ait bir fikir oluşmuşsa sıra sizindir.

B— Ayırmacı ve irdeleyici (araştırmacı ve inceleyici) kulak: Anlayışlı bir kulak, eğer ayırmacı ve irdeleyici değilse o kulağa «dalkavuk kulak» da denilebilir. Dolayısıyla her söyleneni yutmamız onu ayırmacı ve irdeliyici kulağımızın «süzgecinden geçirmemiz» gerekir. Bu da vericinin ne amaçla konuştuğunu saptamak ve o amaca göre davranmak demektir.

C— Söylenilmeyeni duyan kulak: Konuşmacının; sesinin tonu, yüz ifadesi, kendine güveni veya güvensizliği, kısacası söylediklerinin dışında kalan, fakat söylediklerine anlam vermede gerekli olan her davranışı önemlidir. Bunların ne olduğunu veya olabileceğini amaca yönelik olarak bilmek son derece yararlıdır. Bunları gözleyen veya duyan kulak dinleme sanatını biliyor demektir.

b— İyi ifade etmek:

Bunu yapabilmek için kısa ve basit konuşunuz. Bu hususa da önceden değinmiştik. Sıra sizde olduğunda konuşurken, süslü cümleler kurmayınız. Böyle konuşmak, bizim değil edebiyatçıların işidir. Bizce önemli olan; amaca yönelik, iyi seçilmiş kelimelerden oluşmuş, kısa ve anlaşılır cümleler kurmaktır.

Telefon:

- A— Telefon etmeden önce konuşacağınız şeyleri mümkünse not ediniz.
- B— Önce Kooperatifinizin adını sonra kendi adınızı söyleyiniz ve kiminle görüşmek istediğinizi belirtiniz.
- C— Söyleyeceğiniz şeyleri öz ve anlaşılır biçimde tam cümleler halinde söyleyiniz.

İletişim konusunu burada kesiyoruz. Başarılarımızın oluşumunda iyi bir iletişimin katkısı büyüktür.



SSYB lüğünün 4.1.1983 tarih ve 5641 sayılı emri ile imha edilen ilaçlar.