
ULUSAL VE BÖLGESEL DÜZEYDE SAĞLIK PLANLAMASI III

Doç. Dr. Nevzat EREN

İLETİŞİM

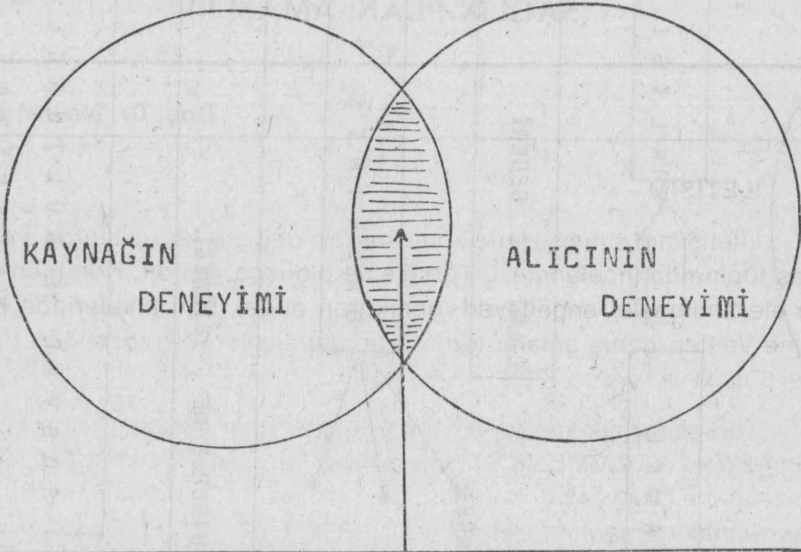
«İletişimin bilimsel bir konu olarak değişik kuruluşlarda ve çağdaş toplumda incelenmesi, Türkiye’de oldukça yenidir. Konunun özenle ele alınmasını engelleyen, geciktiren engel, batı ülkelerinde bu terime verilen geniş anlamı tam olarak karşılayan bir sözcüğün türkçede bulunmayışdır.» (38)

Türkçe’de iletişim ya da haberleşme adını verdiğimiz bu sözcük, latinedeki «COMMUNICARE» fiilinden türeyen «COMMUNICATION» sözcüğüne Türkçe’de bulunan karşılıklardır. Communicare fiili «ortak kılmak» anlamına gelmektedir. (39)

TANIMLAMA VE ANLAM

Yukarda verilen açıklamanın ışığında iletişim bilimini «ANLAMLARI KİŞİLER ARASINDA ORTAK KILMA» diye açıklayabiliriz. Çok kişiler, anlamların bir kişiden bir diğerine taşındığı biçiminde yanlış bir inanç edinmişlerdir. Haberleşme uzmanlarına göre yazılı ya da sözlü işaretler ve semboller, ya da değişik jestler yalnızca mesajlar olarak iletilirler. Önce kaynağın (göndericinin) kafasında belli bir düşünce vardır. Kaynağın kafasında göndermek istediği bir düşüncesi olunca, bunu, sembol biçiminde gösteren bir mesaj gönderir. Bazan sözlü ya da yazılı dil, bazan bir jest, bazan da bir resim ya da ses tonu kullanılır. Konuşmamak bile bazan bir mesajdır. Mesaj alıcıya ulaşınca alıcı, sembol biçimindeki bu mesajı kendi deneyimi uyarınca mesaj durumundan anlam biçimine getirir. Mesajların istenilen bir biçimde iletilmesini sağlamak yönünden, kaynak ve alıcı arasında ortak özelliklerin bulunması, yukardaki açıklamadan anlaşılmaktadır. (Şekil 7 ve 8’e bakınız) (38)

Hiçbir ülkede, resmî dairelerde yazışmalarda kullanılan kelimelerin sayısını bilen yoktur. Bunun gibi, gene hiçbir ülkede, açıklık isteyen yazışmaların ne kadar zaman yitirilmesine neden olduğu da hesaplanmamıştır. Kaba bir öngörü ile, her iki durumun, pek çok zaman yitilmesi sonucu gecikmelere ve yanlış anlaşılmalara neden olduğunu söyleyebiliriz. «Mektupların, emirlerin ve raporların anlamları üzerinde bilmece çözer gibi duran kişilerin günde kaç çalışma saati



AYNI ANLAMLARIN GELİŞTİRDİĞİ ORTAK DENEYİM ALANI

Sekil-6

yitirdiklerini kestirmek güçtür.» (38) Bu konuda «GARANTİLİ BİR EĞİTİMİN» kolay ve doğru anlaşılmanın vazgeçilmez koşulu olduğu söylenebilir.

İletişim konusundaki eğitim genellikle, düşünme, konuşma, okuma, yazma ve dinlemede yeterlilik kazanmak amacına yönelmiştir. Aslında her çalışma ve onunla ilgili başarı, konunun liderinin yukarıda sözünü ettiğimiz konulardaki yetenek ve becerisine bağlıdır. LİDERSİZ YÖNETİM OLAMAZ, LİDERLİK İSE HABERLEŞMEDE KAZANILAN BECERİYE BAĞLIDIR.

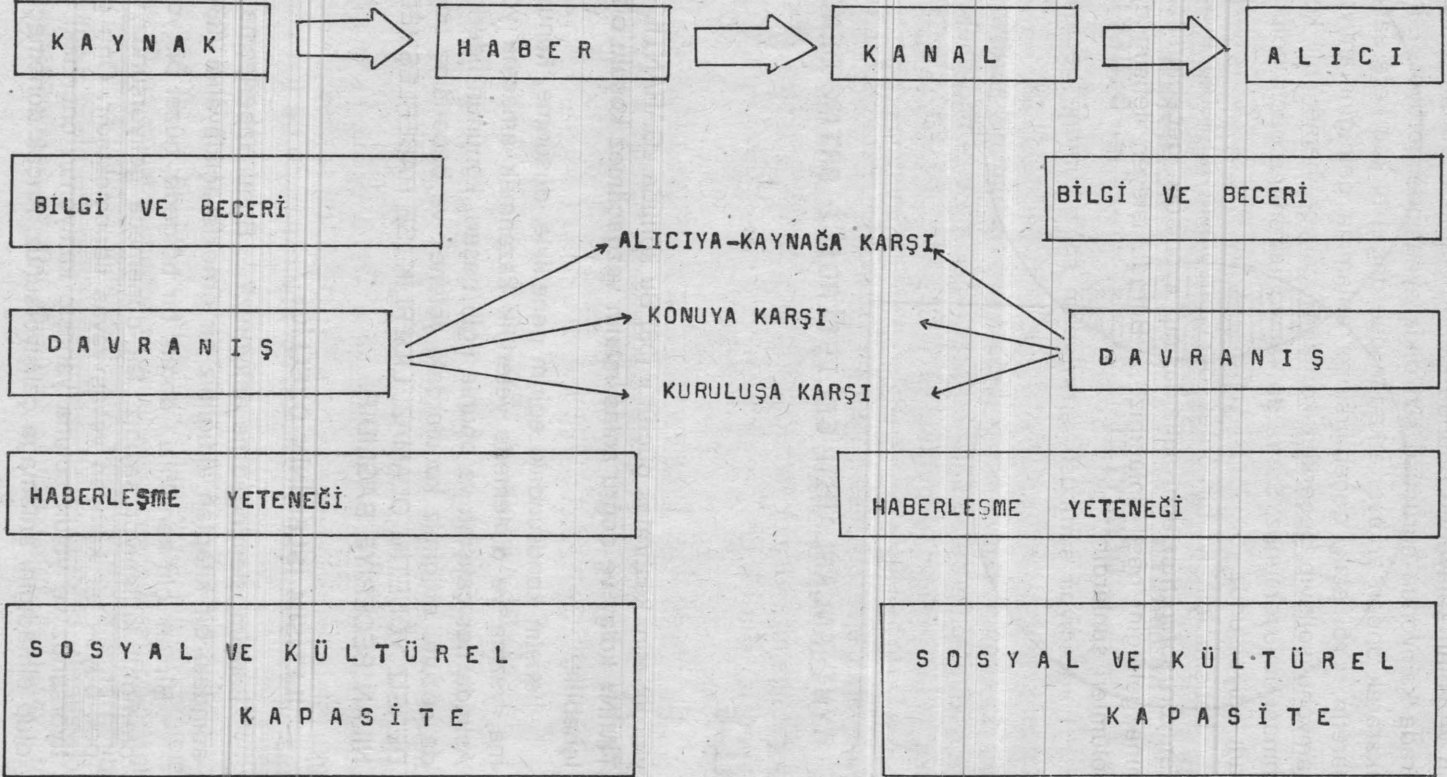
İLETİŞİM İŞLEMİNİN ÖZELLİĞİ

İletişim işleminden ne anlıyoruz?... Bunu Haberleşme Teknikleri adındaki bir kitaptan aldığımız bir örnekle açıklayalım (38):

Bir an için kendinizi, i dağlık bir bölgede, güzel bir yol üzerinde otomobil kullanıyor sayınız. Bir dönemece geliyorsunuz. Önünüzde pek büyük bir kamyon yavaş yavaş ilerlemektedir. Onu geçmek istiyorsunuz ve yolun soluna yanaşıp kamyonun önündeki yolun açık olup olmadığını anlamağa çalışıyorsunuz. Ancak dönemeç biraz kes-

DÜŞÜNCE - SEMBOL

SEMBOL - DÜŞÜNCE



kin ve yolun kamyonun önünde kalan bölümünü göremiyorsunuz. Bu sırada kamyonun sürücüsü sizi dikiz aynasında görüyor. Elini dışarı çıkararak önden arkaya, arkadan öne doğru birkaç kere sallıyor. Bu işaretin, «Yol açık, geçebilirsiniz» anlamına geldiğini anlıyorsunuz. Kamyonu sollayıp geçerken kornanızı çalıyor, hemen bir korna çalınması duyuyorsunuz. Sonra da kamyonun önüne geçip yolunuza devam ediyorsunuz.

İletişim için iyi bir örnek olan bu olayın öğelerini inceleyelim. Kamyon şoförünün, elini sallamasının «yol açık, geçebilirsiniz» anlamına geldiğini nasıl anladınız?... Burada işleyen iletişim eyleminin bölümleri şunlardır :

1. Kamyon sürücüsü, sizin yolun sol bölümüne geçmenizi görünce, kendisini geçmek istediğinizi anlamıştır.
2. Yolun kamyonun önünde kalan bölümünü sürücü görebilmektedir. Yolun bu bölümünün açık olduğunu size bildirmek DÜŞÜNCEsi onun kafasında doğmuştur.
3. Bu düşüncesini size bir sembolle anlatmak istemiş ve elini sallayarak size bir mesaj iletmek istemiştir.
4. Bu mesajın, kamyon sürücüsünün düşündüğü gibi, yol açık, geçebilirsiniz» demek olduğu sizin kafanızda doğmuştur. Diğer bir anlatışla, sürücünün mesajı sizin kafanızda düşünce-fikir biçimine girmiştir.

Bu olayımızda kamyon sürücüsü KAYNAK, yol açık, geçebilirsiniz cümlesi kaynağın kafasında doğan DÜŞÜNCE, el hareketi SEMBOL ve siz de ALICI'sınız. Bu örneğimizin ışığında iletişimi CEVAP ALIŞ VERİŞİ olarak da tanımlayabiliriz.

DENEYİM İLETİŞİMİN TEMELİDİR

İyi bir konuşmacı ya dayazar olmak istiyorsak, anlatmak istediğimiz düşüncelerimizin dinleyici ya da okuyucularımızca kolaylıkla anlaşılması gereklidir. Bu özelliği kazanmak, dinleyici ve okuyucularımızın geçmişte kazandıkları eğitim ve deneyimleri konusunda sağlıklı bir bilgi elde etmeğe bağlıdır. Diğer bir anlatışla, onların alıcı olarak yeteneklerini iyi bilmek durumundayız. Bunu nasıl elde edebiliriz?...

Kelimelerin, bir kamyonun belli bir şeyi taşıması gibi, anlam taşıdığına inananlar vardır. Diyelim ki, A kentinden bir kamyon çuvalar içinde şeker yüklenmekte ve B kentine gelince de boşaltılmaktadır. Herne kadar çuvalar A kentinden B kentine taşınmış iseler de, çuvaların içindeki şeker aynı kalmış, değişmemiştir. Konuşurken ya da yazarken kullandığımız kelimeler ise, bu şeker örneğine benze-

mezler. Bir kişinin bir kelimeye verdiği anlam, onun geçmiş deneyiminin etkisi altındadır. Bu kelimeye, alıcının verdiği anlam da alıcının geçmişteki deneyimine bağlıdır. Çok kere bu iki deneyim birbirinden ayrıdır. İletişimdeki bozukluk, ya da açık olmama durumu deneyimlerin bu ayrılığına bağlıdır. Burada, yukarda belirtilen bir anlamın altını tekrar çizmekte yarar vardır: DENEYİM İLETİŞİMİN TEMELİDİR.

SOYUT KAVRAMLAR

Bazı sözcükler deneyim alanımızın dışında kalırlar. Bu düşüncüyü daha iyi kavrayabilmek için anlam bilimi ile uğraşan semantikçilerin «soyut kavramlar merdiveni» diye adlandırıldıkları diziyeye bakalım (38):

YARATIK--CANLI--MEMELİ--KÜRKLÜ--EV HAYVANI--KEDİ--SARMAN

Sarman dediğimiz zaman çok iyi bildiğimiz ve deneyim alanımıza giren belli bir kediden söz ediyoruz. Böylece, kedi ile ilgili olarak soyutlama merdiveninin en alt basamağında «Sarman» kelimesini görüyoruz. Merdivenin bir üst basamağına çıkıp «Kedi» kavramını kullandığımız zaman bir soyutlama yapılmaya başlanıyor. Daha yukarılara çıktıkça günlük deneyim alanımızdan uzaklaşma başlıyor ve kedinin özellikleri soyutlama yoluyla ortaya çıkıyor.

Soyutlama merdivenin daha çok yükseldikçe iki olay ortaya çıkmaktadır :

1. Üstte bulunan her terim, bir altındakine oranla içine daha çok şey almaktadır.
2. Kavramlar, deneyerek edindiğimiz deneyim alanımızdan gittikçe daha çok uzaklaşmaktadır.

Soyutlama merdiveninde yükseldikçe, daha az kelime ile daha çok anlam anlatabiliriz. Ancak bunun şöyle bir sakıncası vardır. Soyut kavramlar kullanıldığında, dinleyici ya da okuyucunun aklına gelen anlamla, konuşmacının anlatmak istediği anlamın aynı olmaması olasılığı artar. Bu sakıncadan kurtulmak için yapılabilecek bazı öneriler şunlardır :

1. Alıcının deneyim alanına giren kelimeleri kullanınız.
2. Daha çok somut (müşahhas) ve belirli kelime kullanınız.
3. Kelimeleri alışılmış anlamlarında kullanınız.
4. Alıcının anlamaması olanağı bulunan kelimeleri açıklayınız.

GENEL SEMANTİK

Genel semantik oldukça yeni bir bilimdir. Semantik sözcüğü aslı yunanca olan ve «anlam» anlamına gelen bir sözcüktür. Şunu da belirtmek gerekir ki, genel semantikçi yalnız anlamlarla uğraşmaz. Bir dilin iletişim aracı olarak olanak ve eksikliklerinin neler olduğunu incelemek de genel semantikçinin uğraşı alanı içindedir. Kişilerin sözcüklere karşı davranışlarını inceler. Amacı, dili bugünkünden daha kesin ve sağlıklı bir araç durumuna getirmek, yanlış kullanma ve anlamları en düşük düzeye indirmektir.

DİL-GERÇEK İLİŞKİSİ

Genel semantik kurallarından pek çoğu, yıllardan beri biliniyordu. Bunları toplu bir bilim biçimine Alfred Korzybski getirdi. 1933 yılında onun yazdığı «Science and Sanity» adlı kitabı, semantiği bir bilim olarak ortaya çıkardı. Bu eser, diğer yazarların o zamana kadar doğrudan doğruya üzerinde durmadıkları dil meselelerini ele alıyordu.

Korzybski önce şu soruyu ortaya attı: Her ikisi de kişilerin eseri olduğu halde, nasıl oluyor da köprüler ve diğer yapıtlar uzun yıllar yıkılmıyor, ancak uygarlıklar yıkılabiliyor? Köprü yapımında karşılaştığımız problemleri çözümlenmek için gerekli yöntemleri bulabildiğimiz halde, nasıl oluyor da insanlık problemlerinin çözümlenebilmesi için aynı derecede etkili yöntemler bulamıyoruz? Madem ki fiziksel yapılar ve toplumsal kurumların her ikisi de kişilerin sinir sisteminin oluşturduğu yapıtlardır, acaba bir mühendis bir köprü yaparken nasıl davranıyor da sosyal bilimcinin başarısızlığına uğramıyor?... Korzybski'nin görüşüne göre bu ayrıcalık her ikisinin konuşmalarından gelmektedir. Mühendisin konuştuğu dil, sözcükler ve biçimlerden oluşmaktadır. Bu dilin yapısı, mühendisin üzerinde uğraştığı gerçeklere hem benzemekte hem de uymaktadır. Oysa toplumsal yaşamda kişiler daha çok gerçek durumu yansıtmayan bir dille konuşurlar. Sözcüklerin gerçeklere uymadığı sık sık görülen bir durumdur.

Korzybski kitabında, dilin kullanılmasında asıl olan bir ilkeyi belirtiyor. Bu ilke şudur: Sözcük eşyanın kendisi değildir, sembol de temsil ettiği eşyanın kendisi değildir. Genel semantiğin amacı, dili doğanın fizik yapısına uydurmak ve onu daha sağlıklı bir temsil aracı durumuna getirmektir.

KARMAŞIKLIK GERÇEĞİ

Kişilerin sinir sistemi hiçbir şeyi bütün incelikleri ile tesbit edemez. Acaba bu niçin böyledir?.. Hiçbir şeyin bütün inceliklerine kadar öğrenilemeyişinin tek bir nedeni vardır ki bu da içinde yaşanan

dünyanın son derece karmaşık, etkenlerin sayısının sonsuz denecek kadar çok olmasıdır. Konuşurken ve yazarken zorunlu olarak inceliklerin bir bölümünü alır, diğer bir bölümünü atarız. Konuşacağımız konunun yalnız bazı yanlarını göz önüne alır, diğerlerinin üzerinde durmayız.

DEĞİŞİKLİK GERÇEĞİ

«Dünya dönmektedir, koşullar her saat değişmektedir. Bazı şeyler yavaş, bazıları hızlı dönmektedir. Alfred North Whitehead'in anlattığına göre «Bilgi balıktan tez bozulur.» Bugün belli bir konuda her şeyi bilme olanağımız bulunsa bile, o konuda ortaya çıkan değişiklikler sözcüklerden kurulu anlatımımızı yarın kullanılmaz duruma getirebilir. Bu durumdan kurtulmanın yolu tarih kullanmaktır. Tarih kişiye iki ayrı zamanın hiç bir biçimde birbirinin benzeri olamayacağını ve her şeyin sürekli olarak değişmekte bulunduğunu hatırlatır.

FARKLILIK GERÇEĞİ

Her yönden birbirinin aynı olan iki şey aradığımızı varsayalım. Örneğin iki parmak izi, iki kum tanesi... Kuşkusuz birbirine çok benzeyen ve bizim amacımız yönünden birbirinin yerini tutabilecek pek çok şey bulabiliriz. Bununla birlikte, sonuçta yine iki ayrı şeyin hiç bir zaman birbirinin bütünüyle aynı olmadığı sonucuna varırız. Herhangi iki ayrı şeyin bütünüyle birbirinin aynı olduğu şimdiye kadar gösterilebilmiş değildir. Bazı yönlerden her şey ya da olay tekdir. Bununla birlikte kişiler, konuşmaları sırasında benzerlikleri abartmak eğilimindedirler. Sanki ayrıcalık özelliği yokmuş gibi konuşulur. Benzerlikler alınır, ayrıcalıklarsa bir kenara bırakılır.

İKİ DEĞERLİ TERİMLER

Çoğunlukla kapılınan bir genelleme yöntemi de, daha birçokları varken, yalnızca iki değere göre konuşmaktır. Kişilere «Olayları her iki yönden de incelemenin» doğru olacağı, gerekli olduğu öğretilmiştir. Her olayın iki yönü olduğu açık bir varsayımdır. Böylece zıt kavramlarla düşünme alışkanlığı ortaya çıkar. İyi olmayan bir şeyin kötü olması gerektiği düşünülür. Akıllı-deli, siyah-beyaz, büyük-küçük, güzel-çirkin, çabuk-yavaş, kuvvetli-zayıf, sıcak-soğuk ve benzeri sözcükler böyle zıt kavramlardır. Bir kişiye dürüst ya da dürüst değildir denebilir. Ancak aslında tam anlamıyla dürüst ya da dürüst olmayan kişiler bulmak hiç de kolay değildir. Kişilerin davranışlarını teker teker inceleysek, hepsinin daha az ya da daha çok bu nitelikleri gös-

terdiklerini görürüz. Konuzmalarımız, durumun gerçek tablosunun yanlış çizmek eğilimindedir.

İki değerli terimler her ne kadar yararlı iseler de, bunların gerçek bir tanımlama için gerekli ayrıcalıkları gizlemek eğiliminde oldukları da ortadadır. Böyle terimler, genellikle gereğinden çok basitleştirmelere neden olarak karışıklıklar doğururlar. Bundan başka, örneğin bir kimseyi «aptal» diye nitelendirdiğimiz zaman, böyle yapmakla yalnız diğer kişi hakkındaki düşüncemizi değil, kendi kişisel değerlendirmeye ölçümümüzü de açıklamış oluyoruz. Böyle bir hüküm, bir gerçekten çok, görece bir değerlendirmedir.

İLETİŞİMİN ÖNEMİ

İletişimin günlük yaşantının önemli bir bölümünü oluşturduğu genellikle gözden kaçır. Sabah uyanıldıktan yatıncaya kadar, konuşarak, yazarak, okuyarak ve diğer biçimlerle iletişim işlemi sürdürülür. Kişiler arasındaki iletişim işlemi ilk görüşte kolay bir işlem gibi görünür. Gerçekte iletişim son derecede karışık bir işlem olup davranışları etkileyen bazı psikolojik dalgalanışlar, bu işlemi daha da karmaşıktırır. Ayrıca, anlamların kişilerde oluşumu, kişiden kişiye deneyim alanlarındaki farklılığa göre değişiklik göstermesi de ayrı bir güçlük doğurur.

İLETİŞİM İŞLEMİ

İletişimi tanımlarken anlamların ortak kılınmasından söz edilmişti. Mesajda alıcıya yöneltilen semboller alıcının kişisel deneyimine göre anlamlandırılır. Diğer bir deyişle, önce kaynağın (göndericinin) kafasında belli bir düşünce vardır. Kaynak bu düşüncenin iletişimini yapmak istediği zaman genellikle bu düşüncüyü sembollere çevirerek oluşturduğu bir haber (mesaj) biçiminde alıcıya gönderir. Sözlü ya da yazılı dil, jestler, ses tonu kullanılabilir. Mesaj alıcıya ulaştınca, alıcı, sembol durumundaki bu mesajı kendi deneyimi uyarınca yorumlar, bu işi yaparken de kendi anlamını geliştirmiş olur. İletişimde en çok güçlük doğuran bu bölümdür. Çok zaman bir iletişim işleminde alıcı ile kaynak arasında bulunması gereken ortak deneyim alanlarından alıcı o kadar yoksundur ki, mesajı doğru bir biçimde yorumlayamaz ve iletişim saptırılmış olur.

İLETİŞİM İŞLEMİNİN BÖLÜMLERİ

İletişim bir işlem olduğuna göre, içindeki bölümleri incelemek gerekir. Söz konusu bölümleri incelemek için kullanılan şekil (Şe-

kil 7) Amerika'da Michigan Eyalet Üniversitesi'nde geliştirilmiştir. Şekilde gözlenen dört bölüm tüm iletişim işlemlerinde vardır. Bunlardan birisinin gerektiği özenle göz önüne alınmaması, yapılan iletişimin veriminin düşmesi sonucunu verir.

Bir iletişim işleminde eğer kaynak (gönderici) iletişim konusunu iyice incelemeyebilir ve iletişime gereken önemi vermezse iletişimini başarılı bir biçimde yapamaz. Gönderilecek mesaj da (haber) önemle düşünülmelidir. Mesaj hizmet edeceği amaç için iyi düşünülmemiş ya da düzenlenmemişse iletişimle başarısızlık oranı artar. Düşüncelerin iletişimi için en uygun kanalı seçmek de son derecede önemlidir. Kanal, mesajın alıcıya ulaşmasını sağlayan araçlar olarak tanımlanır ve etki yaptığı duyu organına göre adlandırılır. Örneğin yüz yüze yapılan iletişimde kaynaktan alıcıya mesajı ileten ortamdaki havadır. Bu nedenle kanala kulağı etkileyen kanal denir. Görerek yapılan iletişimde algı gözle yapılır. Kaynakla alıcı birbirlerinden uzakta iseler, mektup, telgraf, telefon ve benzeri kanallar kullanılır. İletişim eylemlerine tad, koku ve dokunma gibi duyular da katılabilir.

YÖNETİCİ VE İLETİŞİM

İyi bir yönetici olmak için iyi bir iletişimci olmak gereklidir. Yönetici kuruluşunu iletişimle yönetir. Bir kuruluşta yönetim işlemlerinin iyi işlemesi için yalnız yöneticinin iyi bir iletişimci olması yeterli değildir. Yönetilenlerin de iletişim biliminde eğitilmiş olmaları gereklidir. Yöneticinin kullanabileceği başlıca iletişim yöntemleri şunlardır :

1. Yüz yüze iletişim.
2. Yönetime ilişkin toplantılar.
3. Topluluk önünde konuşmalar.
4. Yazışmalar.
5. Raporlar.
6. Küçük grup toplantıları.
7. Eğitimsel iletişim.
8. Yayınlar.

BİR KURULUŞUN İLETİŞİM KANALLARI

Bir kuruluşun iletişim problemlerini ortaya koyup inceleyebilmek için yönetici ve memurların kuruluşun iç ve dış iletişim kanallarını bilmesi gereklidir. (Şekil 8'e bakınız)

1. İç İletişim Kanalları

Bir kuruluşun 14 iletişim kanalları üç tanedir.

- 1.1. Yukardan aşağı iletişim kanalı.
- 1.2. Aşağıdan yukarı iletişim kanalı.

1.3. Yatay iletişim kanalı.

Yukardan aşağı iletişim kanalında, üst yönetim düzeyinden alt düzeye verilen emir, direktif ve talimatlarla ilgili iletişim yapılır. Bu kanaldaki iletişim otoriteye dayanan bir iletişimdir.

Aşağıdan yukarıya yapılan iletişimde ise, üst yönetim düzeyine yöneltilen öneri ve bilgilerin iletişimi yapılır.

Yatay iletişim kanalında, aynı sorumluluk derecesini taşıyan yönetici ya da memurların iletişimi söz konusu olur.

Bu üç kanalın üçünde de yerine göre güçlükler ortaya çıkar. Ancak üzerinde durulan bir nokta, özellikle aşağıdan yukarıya olan iletişim kanalının iyi çalışmaması durumudur. Bu kanaldaki tıkanıklık nedenlerinin yok edilmesi ve kanalın iyi işler bir duruma getirilmesi için şunlar önerilmektedir :

1. Alt düzeyde görevli personelden kuruluşun gelişmesine yaracak düşüncelerin gelebilmesi için, üst düzeydeki yönetici uygun bir iletişim ortamı yaratmalıdır.

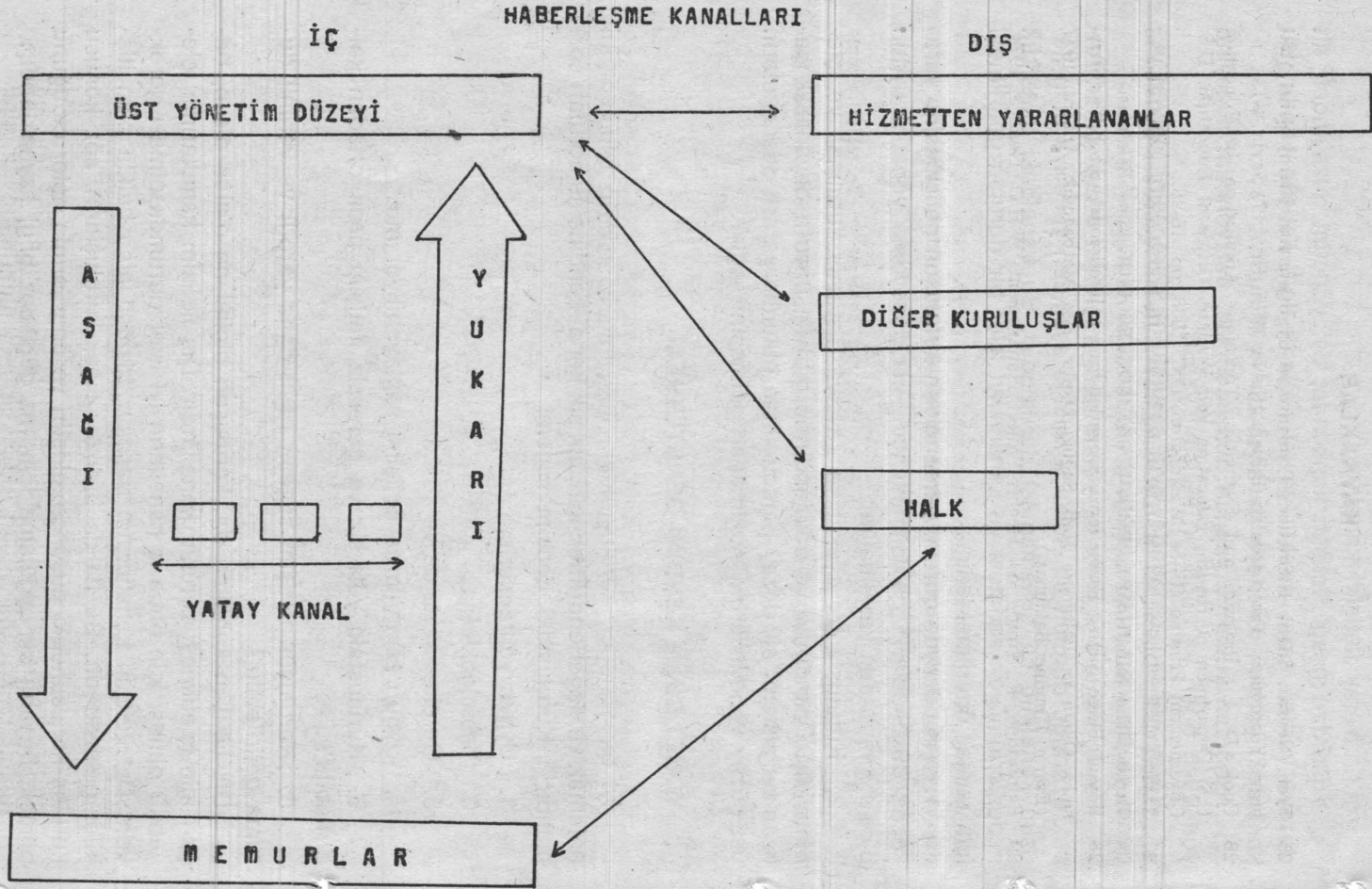
2. Kuruluşta bir «Teklif ve Tavsiye Sistemi» kurulmalı ve işletilmelidir. Özendirme ve ödüllendirme gibi iki unsura dayanarak çalışan bu sistem, alt düzey personelinde bulunan yararlı düşüncelerin üst düzey yöneticilerine aksamadan gelmesini sağlar.

YÖNETİCİNİN KENDİNİ DENETLEMESİ

İyi bir yönetici, kuruluşundaki iletişimin iyi işleyip işlemediğini anlamak ve değerlendirmek için, sık sık kendi kendine şu soruları sormalıdır : Kuruluştaki iletişim sistemi

1. Uygun yöntemlerle,
2. Yeter çoklukta,
3. Gereken yerlerde ve
4. Uygun zamanlarda iletişimi sağlayabiliyor mu?
5. Kuruluştaki yetersiz ve gereksiz iletişim nasıl ortadan kaldırılabiliyor?
6. Kuruluşun iletişim sistemi nasıl daha yararlı ve verimli duruma getirilebilir?

Dış iletişim kanalları da, kuruluşun biçimi ne olursa olsun, başarı için işletilmesi zorunlu kanallardır. Dış iletişim kanallarının işleyebilir olması için önce iç kanalların iyi işler durumda olması gereklidir. Dış iletişim kanallarının başında, hizmeti alan halkla olan ilişkiler gelmektedir. Bu halkla birlikte, diğer kuruluşların, söz konusu kuruluş konusundaki düşünce, eleştiri ve önerilerinin neler olduğunu bilmek, başarılı bir uygulama için vaz geçilmez bilgi kaynaklarıdır.



KAYNAKLAR

25. Eren, Nevzat: Sağlık Hizmetleri, Planlama ve Örgütlenme İlişkin Genel Yaklaşım Yöntemleri. Tabip Odaları Bülteni, Şubat 1977, Sayı 17. Sayfa 4-18.
26. Cook, D. L.: Program and Evaluation Technique Application In Education U.S. Departmen of Health, Education and Welfare. Office of Education. U.S. Governement Printing Office, Washington, D.C. 1966, pp. 16-28,
27. Taylor, C. E., Dirican, M. R., Deuschle, R. W.: Health Manpower Planning In Turkey, The John Hopkins Press. U.S.A. 1968 (Eserin Tümüne Bakılması).
28. Köysel Bölge Sağlık Hizmetlerini Değerlendirme Metodolojisi, S.S.Y.B. Hıfzıssıhha Okulu ve Baltimore Halk Sağlığı Okulu. Tisa Matbaacılık, Ankara, 1977 (Eserin Tümüne Bakılması).
29. Bainbridge, J., Sapirié, S.: Health Project Management. W.H.O. Geneva, 1974. pp. 121-128.
30. Bodiguel, K.: L'administration Française, 1970, p. 36.
31. Taylor, S.: A Philosophy of Hospital Administration, Lancet, 11.31.
32. Faylor, H.: Administration Industrielle Et Generale, Paris, 1916.
33. Tortop, N.: Yönetim Bilimi, Ankara 1975, S. 37.
34. Fagir, M.: Kamu Yönetiminde Çağdaş Yönetmel Yaklaşım ve Teknikler. Amme İdaresi Dergisi, Eylül 1972. Say. 3 S. 99.
35. Humble, J.W.: Management By Objectives In Action, 1970. Sevk ve İdare Dergisi, Aralık 1973. S. 45.
36. Tortop, N.: Yönetim Bilimi. Ankara, 1975. Sayfa 234.
37. Allen, L. A.: Le Metier De Directeur. Paris, 1960. Sayfa 149.
38. Haberleşme Teknikleri. USA AID, Ankara 1965.
39. CRL Enformasyon Bülteni. Sayı 1-40, USA AID Ankara.



SAĞLIK KURULTAYI'79

BAŞARI DÜĞÜ

ATIN SÖZLER