

PSİKOLOJİK YABANCILAŞMANIN ETKİLERİNİ AZALTMADA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

* Seda ÇAKAR

Tarihsel süreç içerisinde gelişen teknolojinin, siyasal, toplumsal ve kültürel sistemlerin insanlığa sunduğu nimetlerin yanı sıra, insanlığa verdiği zararları da kaçınılmaz olmuştur.

Bunun en önemli sonucunu endüstrileşmiş ülkelerde yaşayan bireylerin sosyal, ekonomik ve kültürel düzeyde yaşadıkları yabancılaşma olgusunda görmekteyiz. Yabancılaşma kavramı birçok bilimadami tarafından farklı açılardan ele alınmış ve tartışılmıştır. Yabancılaşma olgusunun psikolojik, sosyolojik ve kültürel açıdan ele alınmasının nedeni, bu sorunun biricik ögesinin insan olmasıdır. Bu makalede irdelenmek istenilen konu, insanın iş, üretim, çalışma süreci ve çalışma biçimleriyle olan ilişkisinde ortaya çıkan psikolojik yabancılaşma etkilerinin azaltılmasında toplam kalite yönetimi olgusudur. Çeşitli özel ve kamu kurumlarında uygulanmasına başlanılan "toplam kalite yönetimi" ve bu yönetim biçiminin insanın çalışma ve üretim sürecinde bireyin psikolojik yapısına ne tür olumlu etkilerde bulunduğu incelenecektir.

Bireyin bir takım sosyal ilişkiler içerisinde en önemli işlevlerinden bir de mesleki işlevselliğidir. Birey, mesleki

* Araş.Gör., İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü

işlevsellikde kendini geçindirecek parayı kazanırken, kendi saygınlığını kazanır, kendini gerçekleştirmek ve kimlik sahibi olabilmek için çaba harcar. Birey mesleki işlevselliği ile egosunu tatmin eder. Psikolojik açıdan bireyin kendini tatmin etmesi ise mesleğin niteliğine bağlıdır.

Yabancılaşma kelimesi Latince "ailenare"den gelmektedir. Kelime anlamıyla yabancılaşma, İngilizce alienation gibi kullanılabilir. Kendinden uzaklaşma, kendi varlığının ve bilincinin sorumluluğunda olamama durumudur. Halen İngiltere ve Fransa'da akıl hastaları için alienare kullanılmaktadır. Psikolojik bir rahatsızlık olarak ele alınan bireyin yabancılaşmasını, işten yabancılaşma olarak, Melvin Seeman dört nedene bağlamıştır:"

- 1) İş kontrol edebilme azlığı(yetki azlığı)
- 2) Hedeflere başarı ile ulaşmada fazla beklenti olmaması, ortak bir bakış açısının olmaması,
- 3) Başkaları tarafından anlaşılammama, diğerlerini ve yapılan eylemleri anlayamama durumu,
- 4) Bireyin değer yargılarına ters düşen bir ortamda bulunması,
- 5) Yaptığı işten maddi ve manevi tatmin bulamaması,
- 6) Diğerleri tarafından dışlanma ve reddedilme ve kurumu benimsemem durumu"¹ şeklindedir. Bireyin çalışma alanında kazandığı para kadar, yaptığı iş dolayısıyla öz saygısını kazanmak, kendini gerçekleştirmek ve asıl kimliğine sahip olmak amacı vardır. eğer birey toplum içindeki bu olgulara sahip değilse ve yoksunluğun farkında ise yabancılaşmış durumdadır.

Yabancılaşma olgusuna bakıldığında iki ayrı görüş görmekteyiz: Birinci görüşün sahipleri Blauner, Marks ve Hegel'e göre insanın, içinde bulunduğu çalışma koşulları

¹ L. Rose, Coser, In defense of Modernity, Standford University Press, California, 1991, s: 34-35

nedeni ile yabancılaşmasıdır. İkinci görüş olarak Nettler'in görüşü verilebilir. Nettler'e göre birey, yabancılaşmış olduğu psikolojik durumun farkındadır. Her iki görüşte de ortak nokta, insanın duygularını ortaya çıkaran belli bir dürtünün olmasıdır. Aynı ortam içinde çalışan herkesin aynı duygulara itilmediğidir.

Yabancılaşmış kişinin doğasıyla çelişen bir çalışma biçiminden nasıl etkilendiği incelenmelidir. Bu duru kişinin kendisine, çevresine, toplum normlarına ve gerçek yaşantıya karşı bazı nedenlerden ötürü oluşmaktadır. "Birey bu noktada ya en uç noktada keskin bir bireysellik yaşamakta ve diğer tüm kendi dışındakileri kitle olarak görmekte (narsiz) ya da tam tersine edilgen ya da yaşadığı toplum içinde gittikçe eriyen bir nesneye dönüşmektedir (nihilizm). Bir de bu iki kavramın dışında günümüzde sıkça rastlanılan bir başka durum da içinde bulunduğu toplumun anlık işlevine ve sistemine uyum sağlayan yarar-döner kişilikli bireylerdir."²

Kamu ve özel kurumlarda görülen çağın hastalığı yabancılaşmanın en temel nedenlerden biri bürokratik sistem ve onun uygulamalarıdır. Aşırı iş bölümü, hiyerarşik düzen, esnek bir yapının olmaması, kurallara aşırı bağlılık, ve eşgüdümün olmaması gibi nedenlerden ötürü, yabancılaşma belirtileri olarak, çalışanların kurumu benimsemeleri, diğer çalışanlardan dışlanma korkusu, bireylik yitimi, sürekli onaylanma isteği, işe gecikme, ilgisizlik, kendine güven ve saygınlık yitirilmesi, sosyal ilişkilerde bozuklukların ortaya çıkması ve değersizlik duygusu sayılabilir.

Yabancılaşma, bireyin psikolojik duygu yönünden hissettiklerinin bir anlamıdır. Birey çevresindeki psikolojik

² Ünsal, Oskay, Kitle İletişimin Kültürel İşlevleri, Der Yayınları, İstanbul, 1994, s: 205

ihtiyaçlarını karşılamak üzere bulmayı beklediklerinin mahrumiyetinin bireyin kendisi tarafından farkedilmesi halinde içine düşülen bir duygu türüdür. Bu duygu türü ya kendini hiç gücü olmayan aciz bir insan olarak görecektir ya yaptığı işin çok küçük olması ve bütün içindeki ilişkinin anlaşılabilmesi nedeniyle işin ve kendisinin anlamsız olduğu hissine kapılacaktır ya kendi normlarını destekleyen, egosunu rahat ettirecek bir ortam bulamayarak çevresinden uzaklaşıp yabancılaşacaktır.

Bireylerin çalışma ortamlarında işlerini yapabilmelerini, içlerindeki potansiyelin tümünü doğru ve tam olarak kullanabilmeleri için gereksinimleri vardır. Bu ihtiyaçlar kurum tarafından karşılandığı sürece birey kendini toplumdaki ve yaptığı işten soyutlamaz, yaratıcılığını kaybetmez, tatminsizlik ya da anlamsızlık duyumsamaz. Böylece çalıştığı kurumda uyum içinde verimini arttırarak kurumun da karını ya da hizmetinin niteliğini arttırmış olur. İşte böyle bir çalışma tekniği ve sisteminin hedeflediği günümüz organizasyonlarında uygulanmaya başlamış olan Toplam Kalite Yönetimi felsefesi ile karşılaşılmaktadır.

Toplam Kalite Yönetimi

Toplam Kalite Yönetimi, "tüm sosyal paydaşların dengeli bir şekilde mutlu kılınması için oluşturulmuş bir şemsiyedir ve esnek bir kavramdır. İnsanın mutluluğunu esas alan her türlü yönetim aracı bu şemsiyenin altına girer. Bu yönetim bir demokrasidir. Toplam Kalite Yönetimi, toplam kalite çemberleri, problem çözme teknikleri çerçevesinde sürekli iyileştirmeyi esas alır.³ Toplam Kalite

³ Tanju, Argun, Toplam Kalite Yönetimi, Executive Excellence, Kasım 1997, s:10

Yönetiminde ele alınan en önemli unsur insandır. Bu yönetim felsefesinde, insan çalışanlardır. Bir şirket olarak düşünüldüğünde toplam kalite yönetiminin uygulanma sınırları içerisinde çalışanlardan başka müşteriler, ortaklar, hissedarlar, tedarikçiler de girmektedir. Ama burada irdelenen konu yalnızca çalışanların psikolojik değişimlerini esas almaktadır. Toplam Kalite Yönetimi felsefesinde herkes fikrini serbestçe söyleyebilme ve herkes yönetime ve kararlara bir şekilde katılabilmelidir. Çalışanların kurum içinde yerlerinin kesin olarak tespit edilmesi onların görevleri ile ilgili olarak her türlü yetkilendirmelerinin yapılması ve onların yaratıcılıklarına, potansiyellerine güvenilip kendilerine güvenlerinin sağlanması, çalışanlarla yönetim arasında çift yönlü ve sağlıklı bir iletişiminin sağlanması hep toplam kalite yönetiminin prensiplerindedir. Dr. Edward Baker da şöyle söylemektedir: Bu yönetim felsefesi, kuruluşlardaki davranışların bütününde gelişme sağlamak, oluşturulacak sistemin hayatın her alanında gerçekten ne yapılması isteniyorsa onu yapabilme yeteneğini geliştirebilmek için yapılacak çalışmaları kapsar, der.

"Kalite hareketinin kökleri insanların, kuruluşların ve yönetimin ortak ve birleştirici bir hedefi olduğu varsayımında yatmaktadır. Bu hedef sürekli gelişmeyi bir yaşam tarzı haline getirmek, özellikle de kuruluşun bir bütün olarak performansını geliştirmektir. Ama bu hedefe ancak, üst düzey yetkililerin düşünüp, çalışanların bu düşünceleri uyguladığı, geleneksel ve otoriter emir komuta hiyerarşilerini kırıp her düzeyde düşünmeyi ve uygulamayı gerçekleştirecek varılabilir."⁴

⁴ Peter, Senge, Kalite Hareketinin Mesajı, Executive Excellence, Kasım 1997, s:6

Toplam Kalite Yönetimi uygulamaları kapsamında "organizasyon yapıları emir komuta zincirinin hakim olduğu hiyerarşik yapılarda, her bireyin, her takımın kendi üretimini ve hizmetini pazarladığı kurum içi piyasalara dönüşmektedir."⁵ Hiyerarşik yapının ortadan kalkmaya başlamasıyla birlikte gizliliğin yerini açıklık, kuralcılık ve aşırı şekilciliğin yerini ise esneklik almıştır. Çalışanlar arasında hiyerarşik yapının getirdiği dikey iletişimden kaynaklanan tek yönlülük ise yerini rahat ve esnek bir iletişim yöntemi olan yatay iletişime bırakmıştır.

Böylece çalışanların ilgisizlik, sorumluluktan kaçma ve sorumluluğu yayma gibi davranışları ortadan kalkmıştır. Yetkinin tek elde toplanması ve çalışanlara pek fazla seçenek tanınmaması zamanla çalışanların yaratıcılıklarını ve kendilerine güvenlerini yitirmelerine yol açmaktadır. Toplam Kalite Yönetimi felsefesinin hakim olduğu bir organizasyonda böyle oluşum asla söz konusu değildir. Bu konuda Yılmaz Argüden şunu belirtmektedir: " Artık birçok şirkette çalışanlar işçi olarak değil, bilgi girişimcisi olarak rol almaktadır. Yönetim sistemleri makine mantığı ile değil, adaptasyon yeteneği yüksek, canlı mekanizma mantığı ile örgütleniyor. Önemli olan tüm çalışanların katılımını sağlayan, onların kurumlarını ve işlerini sağlayan yönetim anlayışı ile tüm süreçlerin sürekli iyileştirilmesi olarak Toplam Kalite Yönetimi vazgeçilmez olmuştur."⁶ Toplam Kalite Yönetiminin uygulanabilmesi için demokratik, özgür, esnek ve geri bildirimli bir iletişiminin var olduğu bir ortam gereklidir. TKY bu ortamı geliştirebilmek için şu düşünceden hareket etmektedir; "Günümüzde insanların en

⁵ Yılmaz, Argüden, Değişen Yönetim Anlayışları ve Ulusal TKY, Executive Excellence, Kasım 1997, s:3

⁶ Joe, black, Büyük kalite Küçük Kalite, Executive Excellence, Kasım 1997, s:4

büyük ihtiyacı sevgi, en büyük gücü ise bilgidir. Sevgi ve bilgi ise paylaştıkça artar."⁷ Erich Fromm da insanın yabancılaşmasını sevgi ve duygusal bağlantılarla şöyle dile getiriyor: "Sevgi, sevecenlik, duygu birliği, ilgi, sorumluluk ve kimlik sahibi olma temeline dayanır ve bu da 'ben'i yüceltmek anlamına gelir. Bu duygular içinde bulunduğu ortamında gerektiği gibi yaşayamaması insanı giderek yabancılaştırır."⁸ TKY, sürekli bir hızla gelişen organizasyonlara getirdiği bir yönetim felsefesiyle çalışanların birey olduklarını ortaya çıkarmıştır. Böylece TKY uygulamalarıyla bireyler üretim ve çalışma süreçleri içinde psikolojik ihtiyaçlarını karşılayabilmektedir.

Kendine güvene, yaratıcı, problem çözme yetenekleri üstü, katılımcı, sorumluluğu alanında girişimcilik özelliğine sahip çalışanlar da değersizlik duygusunu yaşayamamaktadırlar. Erich Fromm, "değersizlik duygusunu insanı daha fazla şeyler yapmaya ve yaratmaya güdülemediği gibi bir kısırdöngünün yaşanmasına neden olduğunu"⁹ belirtir. Bu kısırdöngü zamanla insanın diğer insanlara karşı tutarsız, dengesiz davranışlarına ve insanın kendine güveninin yitmesine neden olmaktadır. TKY uygulamaları insana sosyal ve psikolojik bir varlık olarak değer vermektedir. Bu doğrultudan yola çıkan ve insanın mutluluğunu esas alan felsefe bir yandan problem çözme teknikleri ve kalite çemberleri ile organizasyonu sürekli olarak iyileştirirken diğer yandan çalışanların yaşamlarının büyük bölümünü geçirdikleri kurumlarında çağın hastalığı yabancılaşmaya yakalanmamalarını sağlamaktadır.

⁷ A.g.e.,S:4

⁸ Erich, Fromm, Umut Devrimi, Payel Yayınları, İstanbul, 1990, s:99

⁹ Engin, Gençtan, İnsan Olmak, Remzi Kitabevi, İstanbul 1993, s:75

KAYNAKÇA

- Coser L. Rose, In defense of Modernity, Standford University Press, California, 1991,
- Oskay Ünsal, Kitle İletişimin Kültürel İşlevleri, Der Yayınları, İstanbul, 1994,
- Argun Tanju, Toplam Kalite Yönetimi, Executive Excellence, Kasım 1997,
- Senge Peter, Kalite Hareketinin Mesajı, Executive Excellence, Kasım 1997,
- Argüden Yılmaz, , Değişen Yönetim Anlayışları ve Ulusal TKY, Executive Excellence, Kasım 1997,
- Black Joe, Büyük kalite Küçük Kalite, Executive Excellence, Kasım 1997,
- Fromm Erich, Umut Devrimi, Payel Yayınları, İstanbul, 1990,
- Gençtan Engin, İnsan Olmak, Remzi Kitabevi, İstanbul 1993,