



SAKARYA İKTİSAT DERGİSİ
THE SAKARYA JOURNAL OF ECONOMICS

SAKARYA İKTİSAT DERGİSİ
THE SAKARYA JOURNAL OF ECONOMICS

2012 / 1, ISSN 2147-0790

Sahibi (Owner)

Sakarya Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Muzaffer Elmas Adına Prof. Dr. Aziz Kutlar

Editör (Editor)

Doç. Dr. Ekrem Gül

Yazı İşleri Müdürü ve Editör Yardımcısı (Assistant Editor)

Yrd. Doç. Dr. Adnan Doğruyol

Yayın Kurulu (Editorial Board)

Prof. Dr. Mustafa Akal

Doç. Dr. M. Kemal Aydın

Doç. Dr. Mahmut Bilen

Doç. Dr. Fuat Sekmen

Yrd. Doç. Dr. Ali Kabasakal

İletişim

Sakarya Üniversitesi İ.İ.B.F Esentepe Kampüsü (Contact)

54187 Serdivan / SAKARYA

Tel: +90 (264) 295 62 23

sakaryaiktisat@sakarya.edu.tr

Yılda dört kez yayınlanan Sakarya İktisat Dergisi hakemli bir dergidir.

Dergide yayınlanan yazı ve makaleler kaynak gösterilmek şartıyla iktibas edilebilir. Yazı ve makalelerin tüm sorumluluğu yazarına / yazarlarına aittir.

Dergimiz ASOS İndeksi tarafından taranmaktadır.

Dergimiz Akademik Dizin İndeksi tarafından taranmaktadır.

DANIŐMA KURULU

Prof. Dr.Eriñ Yeldan - Bilkent Üniversitesi
Prof. Dr.Eser Karakaş - Bahçeőehir Üniversitesi
Prof. Dr. Engin Yıldırım - Anayasa Mahkemesi
Prof. Dr. Ömer Anayurt - Yüksek Öğretim Kurulu
Prof.Dr. Salih Şimşek -Sakarya Üniversitesi
Prof.Dr. Mehmet Duman -Artvin Çoruh Üniversitesi
Prof.Dr. Musa Eken -Sakarya Üniversitesi
Prof.Dr. Sami Güçlü -Sakarya Üniversitesi
Prof.Dr. Mehmet Barca -Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Prof.Dr. Çoőkun Çakır -İstanbul Şehir Üniversitesi
Prof.Dr. Aziz Kutlar -Sakarya Üniversitesi
Prof.Dr. Salih Barıők -Gaziosmanpaőa Üniversitesi
Prof.Dr. Mustafa Akal -Sakarya Üniversitesi
Prof.Dr. Veysel Bilgiç -Güvenlik Akademisi
Prof.Dr. Halis Çetin -Cumhuriyet Üniversitesi
Prof.Dr. Recai Çoőkun -Sakarya Üniversitesi
Prof.Dr. Remzi Altunıők - Sakarya Üniversitesi
Prof.Dr. Mustafa Delican -İstanbul Üniversitesi
Prof.Dr. Fatih Doėanoėlu -Adıyaman Üniversitesi
Prof.Dr. Davut Dursun -Sakarya Üniversitesi
Prof.Dr. Ekrem Erdem -Erciyes Üniversitesi
Prof.Dr. B. Zafer Erdoėan -Anadolu Üniversitesi
Prof.Dr. İbrahim Güngör -Akdeniz Üniversitesi
Prof.Dr. Tefik Güran -İstanbul Üniversitesi
Prof.Dr. Alper.E Güvel -Çukurova Üniversitesi
Prof.Dr. Kemal İnat -Sakarya Üniversitesi
Prof.Dr. Ahmet İncekara - İstanbul Üniversitesi
Prof.Dr. Ahmet Kala -İstanbul Üniversitesi
Prof.Dr. Mahmut Kartal -Bartın Üniversitesi
Prof.Dr. Cüneyt Koyuncu -Bilecik Üniversitesi
Prof.Dr. Mustafa Özer -Anadolu Üniversitesi
Prof.Dr. Onur Özsoy -Ankara Üniversitesi
Prof.Dr. Selahattin Sarı -Beykent Üniversitesi
Prof.Dr. Ali Yılmaz - İnönü Üniversitesi
Prof.Dr. Recep Tarı -Kocaeli Üniversitesi
Prof.Dr. Ömer Torlak -Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Prof.Dr. Yusuf Tuna -İstanbul Ticaret Üniversitesi
Prof.Dr. Veysel Ulusoy -İstanbul Aydın Üniversitesi
Prof.Dr. Hasan Vergil -Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
Prof.Dr. Kemal Yıldırım -Anadolu Üniversitesi

Prof.Dr. Gültekin Yıldız -Sakarya Üniversitesi
Prof.Dr. Rasim Yılmaz -Namık Kemal Üniversitesi
Prof.Dr. Halil Kalabalık - Sakarya Üniversitesi
Prof.Dr. Adem Uğur - Sakarya Üniversitesi
Doç.Dr. Sezgin Açıkalin -Anadolu Üniversitesi
Doç.Dr. Hamza Al - Sakarya Üniversitesi
Doç.Dr. Muzaffer Aydemir -Yıldız Teknik Üniversitesi
Doç.Dr. M.Kemal Aydın -Sakarya Üniversitesi
Doç.Dr. Halil İbrahim Aydınli - Sakarya Üniversitesi
Doç.Dr. Fehim Bakırcı -Atatürk Üniversitesi
Doç.Dr. Tahsin Bakırtaş -Sakarya Üniversitesi
Doç.Dr. Mahmut Bilen -Sakarya Üniversitesi
Doç.Dr. Yüksel Birinci - Türk Patent Enstitüsü
Doç.Dr. Yaşar Bülbül -İstanbul Üniversitesi
Doç.Dr. Şuayyip Çalış -Sakarya Üniversitesi
Doç.Dr. Hamza Çeştepe -Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
Doç.Dr. Kazım Develioğlu -Akdeniz Üniversitesi
Doç.Dr. Burhanettin Duran -İstanbul Şehir Üniversitesi
Doç.Dr. Aykut Ekinci -Bilecik Üniversitesi
Doç.Dr. Bekir Gövdere -Süleyman Demirel Üniversitesi
Doç.Dr. Ekrem Gül - Sakarya Üniversitesi
Doç.Dr. Tuncay Güloğlu - Yalova Üniversitesi
Doç.Dr. Temel Gürdal -Sakarya Üniversitesi
Doç.Dr. Gürkan Haşit -Bilecik Üniversitesi
Doç.Dr. İsa İpçioğlu -Bilecik Üniversitesi
Doç.Dr. Seyit Köse -Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Doç.Dr. Nagihan Oktayer -İstanbul Üniversitesi
Doç.Dr. Cem Saatçioğlu -İstanbul Üniversitesi
Doç.Dr. Naci Tolga Saruç -Sakarya Üniversitesi
Doç.Dr. Fuat Sekmen -Sakarya Üniversitesi
Doç.Dr. Hasan Tutar -Sakarya Üniversitesi
Doç.Dr. Habib Yıldız -Sakarya Üniversitesi
Doç.Dr. Abdullah Keskin -Afyon Kocatepe Üniversitesi
Doç.Dr. Abdullah Yılmaz - Dumlupınar Üniversitesi
Doç.Dr. Handan Yolsal -İstanbul Üniversitesi
Doç.Dr. İbrahim G. Yumuşak -İstanbul Medeniyet Üniversitesi
Doç.Dr. Mustafa Çalışır -Sakarya Üniversitesi

Yayına Başlarken,

Akademik hayatın vazgeçilmez uğraşlarında biri yayın faaliyetidir. Bizler de Türkiye'nin önemli eğitim kurumlarından olan Sakarya Üniversitesi'nin mensupları olarak Üniversitemiz adına, ulusal ve uluslararası bilim camiasına bir nebze katkı yapmak amacı ile mütevazı bir girişim olarak Sakarya **İktisat Dergisi** adı altında süreli bir yayın çıkarmayı hedefledik. **Sakarya İktisat Dergisi**'nin başlangıcı küçük ancak hedeflerinin büyük olduğunu belirtmek isterim. Dergini başta İktisat, İşletme, Siyaset bilimi, Ekonometri, Sosyoloji ve Psikoloji gibi diğer sosyal bilimler alanındaki çalışmalarını kabul etmektedir. Dergi, gelecekte Sakarya Üniversitesi adına ulusal ve uluslararası alanda kongre ve sempozyum düzenlemeyi ve bilimsel alandaki etkinliğini genişletmeyi planlamaktadır.

Herhangi bir girişimde bulunmanın zorluklarını hepimiz farkındayız. Ancak bilimsel faaliyetlere destek veren bir Üniversite yönetimi, verimli bir akademik ortam ve uyumlu mesai arkadaşları ile bu tür bir çabanın rahatlıkla başarılacağını inanmaktayız. Bu bağlamda şanslı bir ekip olduğumuzu düşünüyorum.

Sakarya İktisat Dergisi'nin yayın hayatına başlaması vesilesiyle, Dergi adına, bizden desteklerini esirgemeyen başta Üniversite Rektörlüğüne, İİBF Dekanlığına, Dergide Görev alan editör ve yardımcısına, yayın kurulu ve Hakem Kurulu üyelerine, makaleleriyle bize somut destek veren meslektaşlarımıza ve olumlu görüşlerini bizden esirgemeyen akademik çevreye şükranlarımı sunarım.

Sakarya İktisat Dergisi bilimi dünyasına, Ülkemize ve Üniversitemize hayırlı olsun.

Sevgi ve saygılarımla.

Prof.Dr. Aziz KUTLAR

Sakarya Üniversitesi İktisat Bölümü Başkanı

ÖNSÖZ

Ülkemizde son yıllarda sosyal bilimler alanındaki yapılan yayın sayısının bir hayli arttığını görmekteyiz. Bunun en önemli nedenlerinde biri, son yıllarda ülkemizde meydana gelen sosyal ve siyasal anlamdaki özgürleşme ve normalleşme süreci olduğunu düşünüyorum. İkincisi ise, sosyal bilimlerin bilim dünyasında daha fazla önemsenmesi ve bu konuda henüz söylenecek birçok şeyin olduğunun farkına varılmasıdır.

Sakarya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nin uzun bir geçmişi ve birikimi olmasına rağmen, süreli bir yayın çıkarma konusunda geç kaldıklarını düşünüyorum. Geç de olsa bu Fakültenin benim de mensubu olduğum İktisat Bölümü'nün '**Sakarya İktisat Dergisi**' adı altında **süreli bir yayın** çıkarma çabalarını gönülden kutluyorum.

İİBF Dekanlığı olarak her türlü doğrunun, iyinin ve güzelin yanında olacağımızı her fırsatta belirttiğimiz gibi, İktisat Bölümü'nün bu vasıfları taşıyan gayretlerinin de yanındayız. Üniversitemizin ve Fakültemizin imkânları çerçevesinde, maddi ve manevi her türlü desteğimiz, yanlarında olacaktır.

Sakarya Üniversitemizin ve Fakültemiz ve İktisat Bölümü'nün bu tür yayın çabaları ile bilim dünyasına katkıda bulunacaklarından eminim. Geç de olsa bu tür girişimlerin diğer bölümlere ve meslektaşlarımıza örnek olacağına inanıyorum.

Sakarya İktisat Dergisi'nin yayın girmesi vesilesi ile bu teşebbüste emeği geçen tüm meslektaşlarımı tebrik eder, derginin hayırlara vesile olmasına diliyorum.

Prof. Dr. Salih ŞİMŞEK

Sakarya Üniversitesi İİBF Dekanı

İÇİNDEKİLER

TÜRKİYE'YE 1964-2007 DÖNEMİNDE GELEN TURİST SAYISI İLE İLGİLİ EKONOMETRİK BİR ÇALIŞMA	1 ₋₂₀
Prof.Dr. Aziz KUTLAR / Yrd. Doç.Dr. Murat SARIKAYA	
KAPİTALİZM NEDEN 'VAZGEÇİLMEZ'DİR?	21 ₋₃₈
Doç.Dr. M. Kemal AYDIN	
ÇALIŞANLARIN ROL BELİRSİZLİĞİNİN ÖRGÜTSEL İLETİŞİM VE ETKİ DEVRİNE İLİŞKİN KAYNAKLARI: OTOMOTİV SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA	39 ₋₅₅
Doç.Dr. Kazım DEVELİOĞLU / Osman Can TÜRK	
MODERNİTE VE GELENEK İKİLEMİNDE KİMLİK TASAVVURLARI	56 ₋₆₉
Doç.Dr. Hasan TUTAR	
DUYGUSAL EMEK İCRA ETMEK: HİNDİSTANLI ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARININ DENEYİMLERİ	70 ₋₉₀
Fuat MAN	

Prof.Dr. Aziz Kutlar / Yrd. Doç.Dr. Murat Sarıkaya

TÜRKİYE'YE 1964-2007 DÖNEMİNDE GELEN TURİST SAYISI İLE İLGİLİ EKONOMETRİK BİR ÇALIŞMA

Prof.Dr. Aziz Kutlar

Sakarya Üniversitesi İİBF İktisat Bölümü
akutlar2001@yahoo.com

Yrd. Doç.Dr. Murat Sarıkaya

Cumhuriyet Üniversitesi, İİBF İktisat Bölümü
msarikaya@cumhuriyet.edu.tr

Özet

Bu çalışmada Türkiye'ye 1964-2007 yılları arasında gelen turist sayısı ve bunu etkileyen değişkenlerle ilişki ele alınmıştır. Çalışmada ülkeye gele turistlerle ilgili ARMA tahmini yapılmıştır. Daha sonra VAR modelleri kullanılarak turist sayısının diğer değişkenlerle ilişkisi analiz edilmiştir. Bunu için koentegrasyon (eşbütünleme) tekniği ve hata düzeltme modellerinden yararlanılmıştır. Turizm gelirlerinin, gelen turist sayısı, yurt dışına giden turist sayısı ile GSMH arasındaki uzun dönem ilişkisinin varlığı, yapılan çalışmada tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Türkiye, ARIMA Modeli, Eşbütünleme.

AN ECONOMETRIC STUDY ABOUT THE NUMBER OF TOURISTS VISITING TURKEY BETWEEN 1964-2007

Abstract

In this study, the number of tourist visiting Turkey between 1964-2007 and factors affecting that number is scrutinized. The number of tourists visiting Turkey is forecasted by ARMA method. Then, relationship between the number of tourists and other variables have been examined with VAR models. For this purpose, the techniques of co-integration and error correction are used. The long run relationship of tourism revenues with the number of incoming and outgoing tourists, and GNP has been found.

Keywords: Tourism, Turkey, ARIMA Model, Cointegration.

1. GİRİŞ

Turizm, Türkiye’de çok önemli ekonomik bir aktivitedir. Bu aktivitenin önemi yalnızca turizm gelirleri açısından değil yaratılan istihdam açısından da önem taşımaktadır. Örneğin 2007 yılında Türkiye’de turizm gelirlerinin GSMH içindeki payı yaklaşık olarak % 3.8, turizmin istihdamdaki payı ise % 6-7 civarındadır. Ayrıca turizmle ilgili yapılan tahminler Türkiye’nin ekonomisi ile ilgili öngöründe bulunmada önemli bir yere sahiptir.

Turizm, hem turistler için buldukları ortamdaki uzaklaşmak hem de yerel topluluklar için gelir ve istihdam kaynağı olarak insanların yaşam standartlarının yükselmesine yardımcı olur. Turizm sektörü son yıllarda çok rekabetçi bir sektör olmaya başlamıştır. Rekabetçi avantajı yalnızca doğal kaynaklarla sınırlı olmayıp teknoloji seviyesi, enformasyon ve yeniliklerle yakından ilişkilidir. Bundan dolayı turizm doğal güzellikler, kültürel zenginlik ve diğer kaynakların yanında bu kaynakların nasıl yönetildiğine, insan becerisi ve yaratıcılığı ile nasıl bir araya getirildiğine bağlıdır (Burger vd., 2001).

Turizm talep tahminleri ile ilgili çalışmalar oldukça fazladır. Turizm tahmin doğruluğu ile ilgili ilk çalışmada Martin ve Witt (1989), daha gelişmiş geleneksel ekonometrik modellere göre birkaç tane basit zaman serisi kullanarak daha doğru tahminler elde etmişlerdir. Japonların Hong Kong’a olan turizm talep tahmini için sinir ağları metodunu (neural networks method) ilk olarak Law ve Au (1999) kullanmışlardır. Burger vd., (2001) Birleşik Devletlerinin Durban’a ve Güney Afrika’ya olan turizm talep tahmini için çeşitli teknikler kullanmışlar, bu tekniklerden en etkin olanın sinir ağları metodunun olduğunu belirtmişlerdir. Lim ve McAleer (2002) Hong Kong, Malezya ve Singapur’dan Avustralya’ya gelen turist sayılarını tahmin etmede ARIMA modelini, Goh ve Law (2002) Hong Kong için turizm talebini tahmin etmede MARIMA ve SARIMA tahmin yöntemlerini uygulamışlardır. Kulendran ve Witt (2003) turizm tahmininde kısa dönemde zaman serisi modellerinin ECM’ye (error correction models) göre daha etkin, bununla birlikte daha uzun dönem tahmini için ECM’nin daha doğru bilgi verdiğini ifade etmişlerdir. Athanasopoulos ve Hyndman (2008) Avustralya’nın yerli turizm talep tahmini için regresyon kullanmışlar, tahminlerinde Avustralya hükümetince yapılan tahminlere göre daha kötümser sonuçlara ulaşmışlardır.

Bu çalışma giriş ve sonuç dışında iki ana başlık taşıyacak şekilde tasarlanmıştır. İlk ana başlıkta sağlıklı ve dönemseller verilerini kapsayan 1964-2007 yılları arasında Türkiye’ye gelen turist sayısı, turistlerin bıraktıkları gelir ve Türkiye’den yurt dışına çıkan Türk vatandaşları ile ilgili bilgiler kapsamaktadır. Turizm gelirleri ve turist sayısı ile ilgili yapılan analizde ARMA modelleri kullanılmaktadır. Birim kök testi ile turizm serilerini durağanlık testi yapılmıştır. Turizm serilerinin durağan olmaması nedeniyle serilerin durağan durumunu ifade eden ARMA modellerinin özel bir biçimi olan ARIMA modelleri

kullanılmaktadır. İkinci ana başlıkta ise turizm değişkenleri arasındaki uzun dönem ilişkisini bulmak için VAR (vektör otoregresif) analizi yapılmaktadır. Son kısımda Koentegrasyon (eşbütünleşim) Johansen, S. & Juselius, K.(1990) ve hata düzeltim (Error Correction) Banerjee, A, vd., (1993) teknikleri ile değişkenlerin uzun dönemli ilişkisi ortaya konulmaktadır. Böylece çalışma, uygulama, birim kök testi, ARMA tahmin modelleri, sınırlandırılmamış VAR modeli tahmini ve hata düzeltme modeli/koentegrasyon analizi olmak üzere beş ana bölümden oluşmaktadır.

2. UYGULAMA

Aşağıda 1964-2007 döneminde Türkiye'ye gelen turist sayısı, turistlerin bıraktıkları gelir ve Türkiye'den yurt dışına çıkan Türk vatandaşları ile ilgili veri ve analizler ele alınacaktır. Öncelikle Türkiye'ye gelen turistlerin ve bunların bıraktıkları gelirler daha sonra her değişkenin ARMA (p,q) modelleri kullanılarak Türkiye'ye gelen turistler ve bunlardan elde edilen gelirlerin tahmin denklemleri türetilecektir. Denklem türetmede EViews5.0 ekonometrik bilgisayar programı kullanılmaktadır. Yapılan tahminlerden sonra bu değişkenlerin kendi arasındaki uzun dönem ilişkisi için hata düzeltme (Error Correction) modelleri kullanılacaktır. Bu analizde kullanılan veriler ile bu verilerin kısa tanımlanmaları ve veri aralığı aşağıdaki şekilde gösterilmektedir.

Değişkenler:

Tüm değişkenler (1964-2007) dönemini kapsayan yıllık verilerdir,

YDGİDEN: Yurt dışına giden vatandaşların yaptığı toplam harcamalar (1000 dolar),

GELTURSAT: Türkiye'ye gelen turist sayısı,

GİDYERLİ: Yurt dışına çıkan Türk vatandaşları,

TGEL: Turizm gelirleri (birim),

FARK: Turizm gelir gider farkı (birim),

TURGİDİTH: Turizm giderlerinin ithalata oranı (%),

TURİHRC: Turizm gelirlerinin ihracat oranı, (%),

TGSMH : Turizm gelirlerinin GSMH'ya oranı (%),

3. BİRİM KÖK TESTİ (UNIT ROOT TEST)

Birim kök testi analizde kullanılan serilerin durağanlığını ölçmektedir. Yukarıda kullanacağımız serilerin aşağıdaki tabloda birim kök değerleri verilmiştir. Seri durağan değilse birinci farkı alınarak I(1), durağan olup olmadığına bakılır, değilse tekrar ikinci farkı alınarak durağanlığına bakılmaktadır. Tabloda verilen

serilerden sadece birisi düzey değerinde (GİDYERLİ) durağan, birisinin de ikinci farkı durağan iken I(2) (TGEL) diğerlerinin birinci farkları durağandır. Birim kök testinde kullanılan denklem sabit ve doğrusal trend içermektedir. Birim kök dokuz gecikme için (k=6) yalnızca ADF (Augmented Dickey-Fuller) testine başvurulmuş olup bununla ilgili denklem aşağıdaki şekildedir Kutlar (2000);

$$\Delta y_t = m_0 + \gamma y_{t-1} + m_0 t + \sum_{i=2}^p \beta_i \Delta y_{y-i+1} + u_t$$

Denklemden m sabiti, y seriyi, Δ serinin farkını, t ise trendi ifade etmektedir. Veriler artan şekilde olduğundan trendli ADF testi daha uygun olmaktadır.

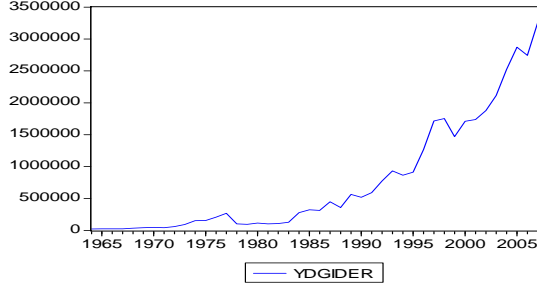
Aşağıdaki tablo 1'in altında %1, %5 ve %10 anlamlılık düzeylerinde bir serinin birim kök içerip içermediğini gösteren Mac Kinnon kritik değerleri yer almaktadır. Bu değerlere bakıldığında sadece GİDYERLİ serisinin normal düzeyde durağan olduğu, buna karşın diğer serilerin normal düzeyde birim kök ihtiva ettikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 1. Augmented Dickey-Fuller Birim Kök (unit root) Testi*

Değişken	Normal	Birinci farkı	İkinci Farkı
YDGİDER	0.278526	-6.731439	-
GELTURSAT	3.182246	-7.494746	-
GİDYERLİ	-4.926482	-	-
TGEL	4.913286	2.08889	-5.957769
FARK	4.213294	-5.975668	

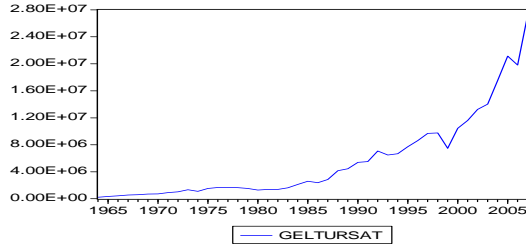
*MacKinnon % 1, % 5, % 10 anlamlılık düzeyindeki kritik birim kök testi değerleri sırasıyla, 4.186481, -3.518090 ve -3.189732 olarak verilmiştir.

Şekil 1. YDGİDEN Turizm Gelir Gider Farkı Serisi



Yukarıdaki şekil 1 YDGİDEN (Yurt dışına giden vatandaşların yaptığı toplam harcamalar) serisinin seyrini göstermektedir. Özellikle 1995'ten sonra bu değerlerin hızla arttığı anlaşılmaktadır. 1964'lerde 22 milyon dolar olan yurtdışı harcamaları 1996'da 1 milyar 300 milyon dolara kadar çıkmıştır.

Şekil 2. GELTURSAT Serisi



GELTURSAT Serisinin şekil 2'de görüldüğü gibi 1985 yılından sonra hızlı bir şekilde arttığı görülmektedir. Bu seri yalnızca 2001 yılında azalma göstermektedir. 1964 yılında Türkiye'ye gelen turist sayısı 200 bin civarında iken 2007 yılında bu sayı 120 kat artarak 27 milyon kişiye ulaşmıştır.

4. ARMA (p,q) TAHMİN MODELLERİ

Aşağıda, yukarıda bahsedilen serilerin ARMA modelleri ile tahminleri elde edilmiştir. Modellerin tahmininde En küçük kareler yönetimi kullanılmaktadır. Birinci farkı alınarak durağan hale getirilen Δ GELTURSAT serisinin EWiev5.0 programında elde edilen tahmin değeri aşağıda verilmektedir. Modelden anlaşılacağı gibi bu seri için en uygun model AR(2) MA(1) MA(4) şeklindeki ARMA modelidir. Modeldeki tahmin parametrelerinin % 1 önem düzeyinde anlamlı oldukları ve diğer istatistiksel değerlerinin uygun olduğu aşağıdaki tablo 2'de görülmektedir.

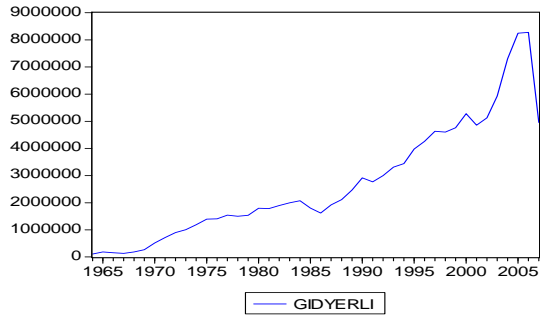
GIDYERLİ, yani yurt dışına çıkan Türk vatandaşlarını gösteren serinin farkı alınarak durağan hale getirilmiş serinin ARMA modeli tahmini ARMA (1,2, 1,2) şeklinde ifade edilmektedir. Elde edilen tüm

tahmin parametrelerin % 1 önem düzeyinde anlamlıdır. Benzer modeller içinde bilgi kriter ve Bayesen kriterleri de en düşük düzeydedir.

**Tablo 2. Δ GELTURSAT ($GELTURSAT_t - GELTURSAT_{t-1}$)
Serisi ARMA Modeli ile Tahmini**

Değişkenler	Parametreler	Std. Hata	t-Statistic	İhtimal
AR(2)	0.532517	0.178382	2.985256	0.0049
MA(1)	-0.272881	0.057490	-4.746612	0.0000
MA(4)	1.047667	0.080770	12.97101	0.0000
R-squared	0.488831	Mean dependent var		653035.5
Adjusted R-squared	0.461927	S.D. dependent var		1520183.
S.E. of regression	1115106.	Akaike info criterion		30.75715
Sum squared resid	4.73E+13	Schwarz criterion		30.88254
Log likelihood	-627.5216	Durbin-Watson stat		2.331090

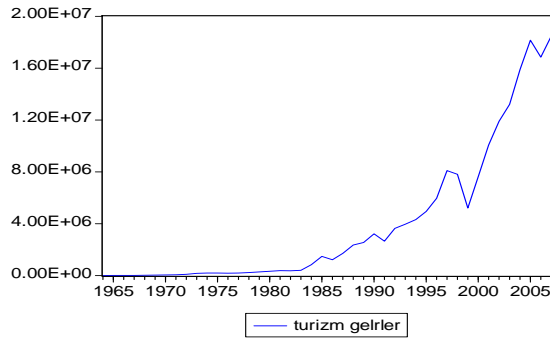
Şekil 3. GİDYERLİ Serisi



Tablo 3. Δ GİDYERLİ (GİDYERLİ_t- GİDYERLİ_{t-1}) Serisinin ARMA Modeli İle Tahmini

Değişkenler	Parametreler	Std. Hata	t-Statistic	İhtimal
C	139054.3	36172.59	3.844189	0.0005
AR(1)	1.749255	0.180073	9.714124	0.0000
AR(2)	-1.779079	0.190528	-9.337631	0.0000
MA(1)	-1.057304	0.161352	-6.552762	0.0000
MA(2)	0.580223	0.168845	3.436412	0.0015
R-squared	0.547248	Mean dependent var		117092.1
Adjusted R-squared	0.496942	S.D. dependent var		633008.6
S.E. of regression	448971.4	Akaike info criterion		28.98116
Sum squared resid	7.26E+12	Schwarz criterion		29.19013
Log likelihood	-589.1137	F-statistic		10.87842
Durbin-Watson stat	1.759009	Prob(F-statistic)		0.000007

Şekil 4. TGEL Turizm Gelirleri Serisi



Yukarıdaki şekil 4 Türkiye'nin turizm gelirlerini göstermektedir. Rakamların ilk yılında turizm gelirleri 8 milyon dolar civarında iken, 2007 yılında bu rakam yaklaşık 18,5 milyar dolara çıkarak, 43 yılda turizm gelirleri 2200 kattan fazla artış göstermiştir.

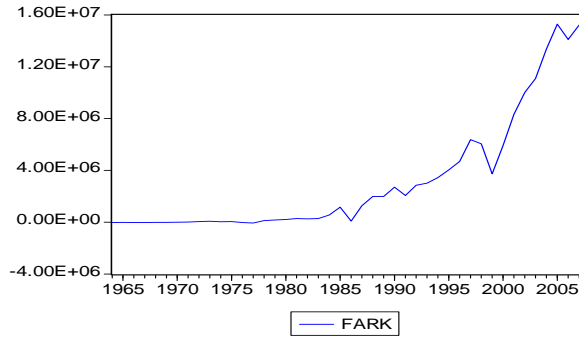
Turizm gelirleri serisinin ikinci fark durağan olduğundan dolayı bu serinin ikinci farkının tahmini yapılmıştır. Δ^2 TGEL şeklindeki serini için yapılan ARMA tahmini modeli ARMA (1;1,4,6) şeklindedir.

Bu tahmin modelinde AR(1) tahmin değeri hariç diğerleri % 1 önem düzeyinde anlamlı olarak görünmektedirler.

Tablo 4. Δ^2 TGEL ($\Delta(TGEL_t - TGEL_{t-1})$) Serisinin ARMA Modeli İle Tahmini

Değişkenler	Katsayılar	Std. Hata	t-Statistic	İhtimal
AR(1)	-0.207121	0.134969	-1.534579	0.1334
MA(1)	0.816600	0.055239	14.78297	0.0000
MA(4)	-0.616049	0.085749	-7.184352	0.0000
MA(6)	-1.465321	0.098015	-14.95002	0.0000
R-squared	0.678004	Mean dependent var		39947.12
Adjusted R-squared	0.651896	S.D. dependent var		1309099.
S.E. of regression	772372.6	Akaike info criterion		30.04479
Sum squared resid	2.21E+13	Schwarz criterion		30.21197
Loglikelihood	-611.9182	Durbin-Watson stat		2.282832

Şekil 5. FARK Turizm Gelir Gider Farkı Serisi



Fark serisi gelen turistlerle yurt dışına çıkan Türk vatandaşlarının o ülkede yaptıkları harcamaların dolar cinsinde değerini göstermektedir. Şekil 5'te yurt dışına gidenler yurt içine gelenlerden daha fazla harcama yaptığı açıkça görülmektedir. Turizm gelirleri 1970 yılına kadar turizm giderlerinden daha az olmuştur. Yani turizm gelir gider farkı 1970 yılına kadar negatiftir. Bu yıldan sonra turizm gelirleri artıya geçmiştir. Grafikte de açıkça görüleceği gibi 1985'e kadar turizm gelir-gider dengesinin fazla

değişmediği görülmektedir. Ancak bu tarihten sonra turizm gelirlerinde hissedilir bir artış göze çarpmaktadır.

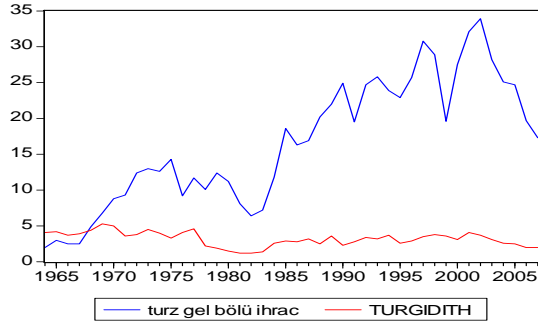
Tablo 5. Δ FARK ($FARK_t - FARK_{t-1}$) Serisinin ARMA Modeli İle Tahmini

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	362808.5	159614.3	2.273033	0.0286
AR(1)	-0.672753	0.131246	-5.125875	0.0000
MA(1)	0.961282	0.041721	23.04061	0.0000
R-squared	0.127021	Mean dependent var		362808.0
Adjusted R-squared	0.082252	S.D. dependent var		923374.9
S.E. of regression	884585.2	Akaike info criterion		30.29237
Sum squared resid	3.05E+13	Schwarz criterion		30.41649
Log likelihood	-633.1399	F-statistic		2.837297
Durbin-Watson stat	2.051297	Prob(F-statistic)		0.070726

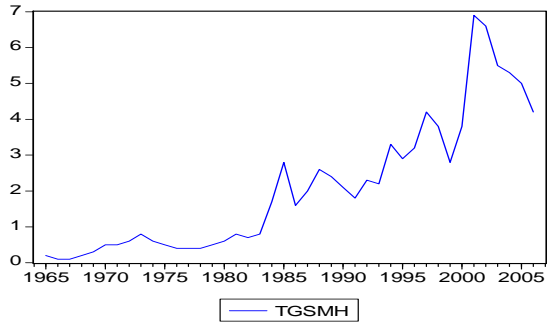
Turizm gelir gider dengesini gösteren FRAK serisinin durağan hale getirilmiş birinci farkı ARMA modeli tahmini ARMA (1,1) biçiminde tahmin edilmiştir. Bu modelde sadece sabit değer %5, diğer değişkenler %1 önem düzeyinde anlamlıdır.

İki serinin yer aldığı şekil 6'da turizm giderlerinin ithalata oranı ve turizm gelirlerinin ihracata oranı ele alınmıştır. Verilen zaman aralığında turizm giderlerinin ithalata oranının azda olsa gittikçe azaldığı anlaşılmaktadır. Buna karşın turizm gelirlerinin ihracata oranı hem çok yükselmiş hem de 2001'de bu oran % 30'un üstüne çıkmıştır. Bunun belki de en önemli nedenlerinden biri 2001 krizi nedeniyle ortaya çıkan ekonomik avantajların kullanılmasıdır. Gerçekten 2000 yılında 7 milyar civarında olan turizm gelirleri, aniden % 30 artarak 2001 yılında 10 milyar dolara çıkmıştır.

Şekil 6. TGİHRC ve TURGİDER Serileri

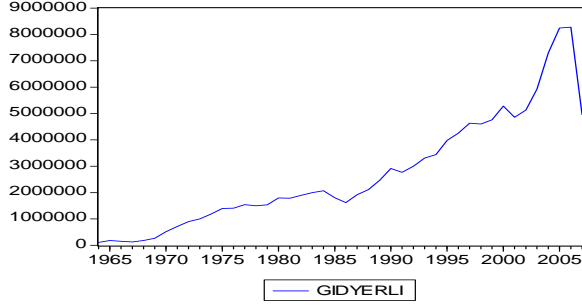


Şekil 7. TGSMH Serisi



Yukarıdaki şekil 7'de turizm gelirlerinin GSMH'ya oranı ele alınmıştır. 2001 yılı turizm gelirlerinin en yüksek olduğu yıldır. Bu yılda turizm gelirleri GSMH'nın % 7'sine kadar çıkmıştır. Daha sonraki yıllarda bu oranın bir miktar düştüğünü görülmektedir.

Şekil 8. GİDYERLİ Serisi



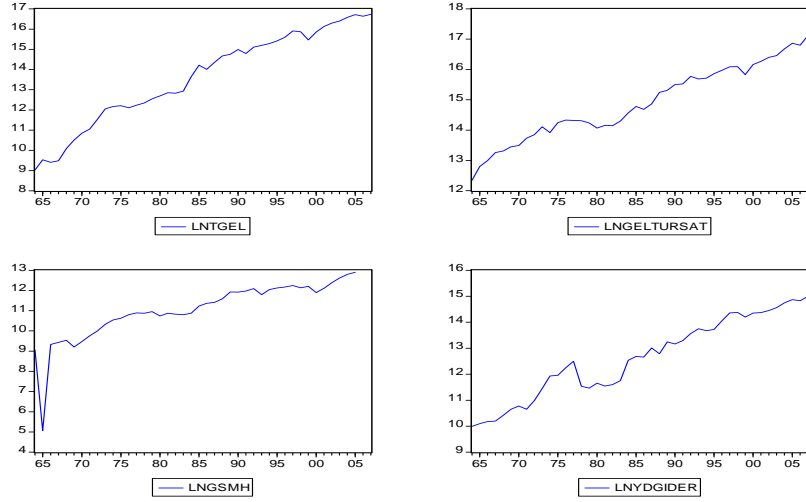
Şekil 8 Türkiye’den yurt dışına çıkan vatandaş sayısını göstermektedir. Özellikle 1964 yılında yurt dışına çıkan vatandaşların sayısı yüz binden biraz fazla iken, bu rakam 2007 yılında beş milyona çıkmıştır. Oysa 2005 ve 2006 yıllarında bu sayının 8 milyona kadar çıktığı görülmektedir.

5. SINIRLANDIRILMIŞ VAR MODELİ TAHMİNİ

Bir denklem yerine bir denklem sisteminin ele alındığı bu modellerde dışsal ve içsel değişkenler yer almaktadır. Denklemlerin çözümü için yapısal modellerden sistemin çözümü mümkün olmadığından indirgenmiş kalıp denklemleri oluşturularak denklem sistemi çözülmektedir. Kısaca çok denklemlilik sistem çözümlerinde ortaya çıkan sorunların aşıldığı daha yeni bir yöntemle, Vektör Otoregresiyon (VAR) modelleri kullanılmaktadır.

Burada Vektör Otoregresif (VAR) modeli kullanılarak turizm gelirleri ile ilgili model tahmin edilmiştir. Aşağıda 1964-2007 yılları arasında turizm gelirleri, ülkeye gelen turist sayısı, GSMH ve yurt dışına giden vatandaşların sayısını gösteren değişkenlerin logaritması alınarak dört içsel değişken olan LNTGEL, LNGELTURSAT, LNGSMH ve LNYDGIDER kullanılmaktadır. Modelde $k=4$ gecikme değeri ele alınmaktadır. Modelde görüleceği gibi, parametre tahmin edicilerinin çok fazla anlamlı olmadığı tahmin sonucunda anlaşılmaktadır.

Şekil 9. Verilerin Seyri



Tablo 6. VAR Tahmini (vector autoregression)

	LNTGEL	LNGELTURSAT AT	LNGSMH	LNYDGIDER
LNTGEL(-1)	0.885214 (0.26536) [3.33592]	-0.031615 (0.19070) [-0.16579]	0.073953 (0.20488) [0.36095]	-0.460831 (0.30528) [-1.50954]
LNTGEL(-2)	-0.083629 (0.38549) [-0.21694]	-0.077334 (0.27703) [-0.27915]	0.196643 (0.29764) [0.66067]	0.864956 (0.44349) [1.95035]
LNTGEL(-3)	0.195189 (0.37075) [0.52646]	0.543837 (0.26644) [2.04114]	-0.069465 (0.28626) [-0.24266]	-0.107507 (0.42653) [-0.25205]
LNTGEL(-4)	0.511492 (0.30080) [1.70042]	-0.096353 (0.21617) [-0.44573]	-0.129378 (0.23225) [-0.55706]	0.088351 (0.34606) [0.25531]
LNGELTURSAT(-1)	-0.114546 (0.36450)	0.715516 (0.26195)	0.481568 (0.28143)	1.211269 (0.41934)

Prof.Dr. Aziz Kutlar / Yrd. Doç.Dr. Murat Sarıkaya

	[-0.31425]	[2.73155]	[1.71112]	[2.88853]
LNGELTURSAT(-2)	0.455802	0.399846	-0.292864	-0.818584
	(0.49301)	(0.35430)	(0.38066)	(0.56718)
	[0.92453]	[1.12857]	[-0.76937]	[-1.44326]
LNGELTURSAT(-3)	0.312888	-0.238853	-0.431494	-0.074138
	(0.52477)	(0.37712)	(0.40518)	(0.60372)
	[0.59624]	[-0.63336]	[-1.06495]	[-0.12280]
LNGELTURSAT(-4)	-0.548029	0.082143	0.162153	0.454803
	(0.34736)	(0.24963)	(0.26820)	(0.39962)
	[-1.57770]	[0.32907]	[0.60460]	[1.13810]
LNGSMH(-1)	-0.293073	-0.201814	0.585756	-0.110500
	(0.27623)	(0.19851)	(0.21328)	(0.31779)
	[-1.06096]	[-1.01664]	[2.74641]	[-0.34771]
LNGSMH(-2)	-0.539567	-0.256738	0.064516	-0.067354
	(0.31119)	(0.22363)	(0.24027)	(0.35801)
	[-1.73388]	[-1.14803]	[0.26851]	[-0.18814]
LNGSMH(-3)	-0.037019	0.001172	-0.005497	-0.060337
	(0.07595)	(0.05458)	(0.05864)	(0.08738)
	[-0.48739]	[0.02147]	[-0.09373]	[-0.69052]
LNGSMH(-4)	-0.003671	-0.058838	0.071064	-0.137679
	(0.05936)	(0.04266)	(0.04583)	(0.06829)
	[-0.06185]	[-1.37934]	[1.55059]	[-2.01618]
LNVDGIDER(-1)	-0.047553	0.026371	0.043747	0.628910
	(0.18908)	(0.13588)	(0.14599)	(0.21752)
	[-0.25150]	[0.19408]	[0.29966]	[2.89126]
LNVDGIDER(-2)	-0.485550	-0.074268	0.073913	-0.402423
	(0.21505)	(0.15454)	(0.16604)	(0.24740)
	[-2.25783]	[-0.48056]	[0.44514]	
LNVDGIDER(-3)	0.320396	-0.055309	-0.058788	0.045601
	(0.20522)	(0.14748)	(0.15845)	(0.23609)

	[1.56125]	[-0.37503]	[-0.37102]	[0.19315]
LNyDGIDER(-4)	-0.096392	-0.006204	0.090741	-0.181117
	(0.18652)	(0.13404)	(0.14401)	(0.21458)
	[-0.51678]	[-0.04629]	[0.63008]	[-0.84405]
C	5.558085	3.328469	1.540304	-0.928702
	(2.52520)	(1.81470)	(1.94972)	(2.90509)
	[2.20105]	[1.83417]	[0.79001]	[-0.31968]
R-squared	0.994168	0.989553	0.986385	0.984375
Adj. R-squared	0.989724	0.981593	0.976011	0.972470
Sum sq. resids	0.776977	0.401263	0.463192	1.028340
S.E. equation	0.192351	0.138231	0.148515	0.221288
F-statistic	223.7281	124.3219	95.08665	82.68616
Log likelihood	19.98902	32.54412	29.81713	14.66351
Akaike AIC	-0.157317	-0.818112	-0.674586	0.122973
Schwarz SC	0.575288	-0.085507	0.058019	0.855577
Mean dependent	13.90056	15.00810	11.31511	12.77634
S.D. dependent	1.897510	1.018868	0.958885	1.333687
Determinant resid covariance (dof adj.)		2.17E-07		
Determinant resid covariance		2.02E-08		
Log likelihood		120.9459		
Akaike information criterion		-2.786627		
Schwarz criterion		0.143790		

VI. HATA DÜZELTME MODELİ VE KOENTAGRASYON ANALİZİ

Koentegrasyon analizinde Johansen (1988, 1995) ve Johansen ve Juselius'un (1990) geliştirdikleri yöntem kullanılmaktadır. Yapılan ADF birim kök testinde değişkenlerden biri hariç diğerlerinin durağan olmadığı tespit edilmiştir. Bu değişkenlerden GSMH, GELTURSAT, YDGIDER ve TGEL serileri kullanılarak değişkenler arasındaki uzun dönem ilişkisini gösteren koentegrasyon (eşbütünleme) analizi ve hata düzleme modeli türetilmektedir. Bunun için gerekli model ve modelle ilgili veriler aşağıdaki açıklanmaktadır.

Bir doğrusal model için k gecikmeye sahip, n sayıda durağan olmayan X_t değişkeni, D_t deterministik değişken ile durağan hale dönüştürülen VAR modeli aşağıdaki şekilde ifade edilebilir;

$$\Delta X_t = \Pi X_{t-1} + \sum_{i=1}^{k-1} \Gamma_i \Delta X_{t-i} + \Phi D_t + \varepsilon_t$$

Deterministik değişkeni sabit, doğrusal ifade, mevsimsel yapay değişken, ilave yapay değişkenler ve diğer tahmini (stokastik) olmayan regressorlar içerebilir. $n \times n$ boyutlu ε_t şok değişkeni $iidN_p(0, \Omega)$ şeklindedir. $H(r)$, α ve β $n \times r$ boyutlu matris olmak üzere $\Pi = \alpha\beta'$ indirgenmiş rank (reduced rank) şartı altında VAR modelinin bir alt modeli aşağıdaki şekilde ifade edilebilir;

$$\Delta X_t = \alpha\beta' X_{t-1} + \sum_{i=1}^{k-1} \Gamma_i \Delta X_{t-i} + \Phi D_t + \varepsilon_t$$

Elde edilen bu model indirgenmiş kalıp (reduced form) hata düzeltme (error-correction) model olarak bilinir. Bu son denklemde Π matrisinin rankı bağımsız koentegre vektörlerin sayısına eşittir.

Farklı koentegre vektörlerin sayısı Π matrisinin öz-değerlerinin (eigenvalues) sınanması ile elde edilebilir. Matrisin rankı sıfırdan farklı karakteristik köklerin sayısına eşittir. Eş-anlı denklemler için Maksimum Olabilirlik (Maximum Likelihood Estimator) yöntemi kullanılarak λ öz-değerleri;

$$|\lambda S_{11} - S_{10} S_{00}^{-1} S_{01}| = 0$$

şeklinde çözümlenerek Π matrisinin n öz değeri, 1 en büyük öz-değerler (eigenvalues) $1 > \lambda_1 > \lambda_2 > \dots > \lambda_r > \dots > \lambda_n > 0$ şeklinde sıralanabilir. Johansen (1995:93), Hendry (1995: 415-416). X_t deki değişkenler koentegre olmamışlarsa Π matrisinin rankı sıfıra eşit olacak ve bütün öz-değerler sıfır olmaktadır. $\ln(1)$ değeri sıfır olduğundan, $\ln(1 - \lambda_i)$ değeri de doğrudan sıfıra eşit olmaktadır. Öz-değerlerin sayısını test etmek için aşağıdaki yöntem kullanılır;

$$\lambda_{trace}(r) = -T \sum_{i=r+1}^n \ln(1 - \hat{\lambda}_i)$$

$$\lambda_{max}(r, r+1) = -T \ln(1 - \hat{\lambda}_{r+1})$$

Yukarıdaki denklemlerde λ_i tahmin edilen öz-değerleri ifade etmektedir. T ise kullanılabilir gözlem sayısıdır. r'nin değeri bilindiğinde sınama bu iki denklemin alacağı değerler arasında yapılır, Hendry (1995), Enders (1995).

Aşağıdaki Tablo 7’de GSMH, GELTURSAT, YDGİDER ve TGEL serilerinin dört gecikmeli hata düzeltim modeli ile yapılan tahminde, iki koentegre vektörün olduğu görülmektedir. Turizm gelirlerinin, gelen turist sayısı ve yurt dışına giden turist sayısı ile GSMH arasındaki uzun dönem ilişkisini gösteren iki koentegre vektör ortaya çıkmaktadır.

Denklemlerin çözümlemesinin altında yer alan koentegrasyon vektörler tablosunda Unrestricted Cointegration Rank Test (Trace) ve Unrestricted Cointegration Rank Test (Maximum Eigenvalue) sonuçlarına göre bir koentegre vektör yer almaktadır. Bu sonuca göre uzun dönemde turizm gelirleri ile GSMH, GELTURSAT ve YDGİDER serileri arasında bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmaktadır.

Tablo 7. Hata Düzeltim Tahmini (vector error correction estimates)

Cointegrating Eq:	CointEq1			
LNTGEL(-1)	1.000000			
LNGELTURSAT(-1)	0.978436			
	(0.41146)			
	[2.37795]			
LNGSMH(-1)	-0.740768			
	(0.20084)			
	[-3.68828]			
LNYDGİDER(-1)	-1.623436			
	(0.33510)			
	[-4.84468]			
C	0.540039			
Error Correction:	D(LNTGEL)	D(LNGELTURSAT)	D(LNGSMH)	D(LNYDGİDER)
CointEq1	0.223464	0.215218	-0.147852	0.598610
	(0.19326)	(0.12299)	(0.12161)	(0.18497)
	[1.15629]	[1.74988]	[-1.21579]	[3.23632]
D(LNTGEL(-1))	0.273476	-0.068870	0.243631	-0.784017
	(0.32889)	(0.20930)	(0.20696)	(0.31478)
	[0.83151]	[-0.32904]	[1.17721]	[-2.49071]
D(LNTGEL(-2))	-0.383841	-0.470014	0.474711	-0.003112
	(0.39071)	(0.24865)	(0.24586)	(0.37395)
	[-0.98242]	[-1.89028]	[1.93084]	[-0.00832]
D(LNTGEL(-3))	-0.047838	0.193338	0.135287	-0.102319
	(0.36378)	(0.23151)	(0.22891)	(0.34817)

	[-0.13150]	[0.83513]	[0.59101]	[-0.29388]
D(LNTGEL(-4))	0.500199 (0.35179)	0.153831 (0.22388)	0.270609 (0.22136)	-0.183600 (0.33669)
	[1.42188]	[0.68712]	[1.22246]	[-0.54530]
D(LNGELTURSAT(-1))	-0.754753 (0.65645)	-0.632213 (0.41776)	0.688840 (0.41307)	0.160143 (0.62828)
	[-1.14975]	[-1.51333]	[1.66759]	[0.25489]
D(LNGELTURSAT(-2))	0.315392 (0.62278)	0.140293 (0.39633)	0.406888 (0.39189)	-0.757730 (0.59605)
	[0.50643]	[0.35398]	[1.03828]	[-1.27124]
D(LNGELTURSAT(-3))	0.128654 (0.56050)	-0.245046 (0.35670)	0.252483 (0.35270)	-1.063350 (0.53645)
	[0.22953]	[-0.68698]	[0.71586]	[-1.98221]
D(LNGELTURSAT(-4))	-0.591130 (0.44480)	-0.080084 (0.28307)	0.186323 (0.27990)	-0.125790 (0.42572)
	[-1.32897]	[-0.28291]	[0.66569]	[-0.29548]
D(LNGSMH(-1))	0.127446 (0.43863)	0.229799 (0.27914)	-0.462058 (0.27601)	0.599898 (0.41981)
	[0.29056]	[0.82323]	[-1.67407]	[1.42899]
D(LNGSMH(-2))	-0.203894 (0.36262)	-0.045197 (0.23077)	-0.274224 (0.22818)	0.535390 (0.34706)
	[-0.56227]	[-0.19585]	[-1.20177]	[1.54263]
D(LNGSMH(-3))	0.130689 (0.13868)	0.101664 (0.08825)	-0.230713 (0.08726)	0.338486 (0.13272)
	[0.94241]	[1.15197]	[-2.64390]	[2.55029]
D(LNGSMH(-4))	0.116793 (0.09300)	0.075721 (0.05918)	-0.065042 (0.05852)	0.104887 (0.08901)
	[1.25588]	[1.27944]	[-1.11148]	[1.17842]
D(LNYDGIDER(-1))	0.090994 (0.28168)	0.233929 (0.17926)	-0.115156 (0.17725)	0.514566 (0.26959)
	[0.32305]	[1.30499]	[-0.64970]	[1.90871]
D(LNYDGIDER(-2))	-0.201292 (0.28159)	0.205090 (0.17920)	-0.185671 (0.17719)	0.277058 (0.26951)
	[-0.71484]	[1.14446]	[-1.04785]	[1.02802]
D(LNYDGIDER(-3))	0.267205 (0.25878)	0.114417 (0.16469)	-0.133122 (0.16284)	0.273259 (0.24768)
	[1.03255]	[0.69475]	[-0.81750]	[1.10328]
D(LNYDGIDER(-4))	0.031983	0.024699	-0.111160	0.313924

	(0.22362)	(0.14231)	(0.14072)	(0.21403)
	[0.14302]	[0.17355]	[-0.78995]	[1.46674]
C	0.150860	0.098254	-0.085948	0.155071
	(0.09923)	(0.06315)	(0.06244)	(0.09497)
	[1.52031]	[1.55589]	[-1.37647]	[1.63281]
R-squared	0.382428	0.448857	0.616804	0.641910
Adj. R-squared	-0.170136	-0.044270	0.273944	0.321513
Sum sq. resids	1.072161	0.434228	0.424536	0.982121
S.E. equation	0.237549	0.151176	0.149479	0.227356
F-statistic	0.692098	0.910226	1.798997	2.003486
Log likelihood	13.01224	29.73368	30.15127	14.63501
Akaike AIC	0.269608	-0.634253	-0.656825	0.181891
Schwarz SC	1.053298	0.149437	0.126864	0.965581
Mean dependent	0.179058	0.096116	0.090822	0.120362
S.D. dependent	0.219601	0.147937	0.175427	0.276017
Determinant resid covariance (dof adj.)		2.70E-07		
Determinant resid covariance		1.88E-08		
Log likelihood		119.1005		
Akaike information criterion		-2.329758		
Schwarz criterion		0.979155		

Estimation Proc:

EC(C,1) 1 4 LNTGEL LNGELTURSAT LNGSMH LNYDGIDER

Tablo 8. Sınırlandırılmamış Koentegrasyon Rank Testi(unrestricted cointegration bank test trace)

Hypothesized		Trace	0.05	
No. of CE(s)	Eigenvalue	Statistic	Critical Value	Prob.**
None *	0.640302	71.29314	47.85613	0.0001
At most 1 *	0.396253	33.46103	29.79707	0.0181
At most 2	0.299437	14.79083	15.49471	0.0636
At most 3	0.042933	1.623612	3.841466	0.2026

Trace test indicates 2 cointegrating eqn(s) at the 0.05 level

* Denotes rejection of the hypothesis at the 0.05 level

**MacKinnon-Haug-Michelis (1999) p-values

7.SONUÇ

Türkiye'nin 1964-2007 yıllarını kapsayan dönemde Türkiye'ye gelen turist sayısı, turistlerin bıraktıkları gelir ve Türkiye'den yurt dışına çıkan Türk vatandaşları ile ilgili veri ve analizlerden, turizm değişkenlerinin büyük bir kısmının durağan olmadığı ortaya çıkmıştır. Turizm gelirleri ve gelen turist sayısı ile ilgili yapılan tahminlerde, ARMA modelleri kullanılmış olup, durağan seri haline getirildikten sonra yapılan ARMA tahminleri uygun modeller olarak önümüze çıkmıştır.

Diğer taraftan değişkenlerin uzun dönem ilişkisini ele alan tahminde iki koentegre vektörün olduğu görülmüştür. Turizm gelirlerinin, gelen turist sayısı ve yurt dışına giden turist sayısı ile GSMH arasındaki uzun dönem ilişkisini gösteren iki koentegre vektör bulunmuştur. Bu sonuca göre uzun dönemde turizm gelirleri ile GSMH, GELTURSAT ve YDGİDER serileri arasında bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

KAYNAKÇA

ATHANASOPOULOS, G. ve HYNDMAN, R.J. (2008). "Modelling and Forecasting Australian Domestic Tourism". *Tourism Management*. 29: 19-31.

BANERJEE, A., DOLADO J.J., GALBRAITH, J.W. ve HENDRY, D.F. (1993). *Co-integration, Error Correction and Econometric Analysis of Non-Stationary Data*. Oxford University Press. New York.

BURGER, C.J.S.C., DOHNAL, M., KATHRADA, M. ve LAW, R. (2001). "A Practitioners Guide to Time-Series Methods for Tourism Demand Forecasting- a Case Study of Durban, South Africa". *Tourism Management*. 22: 403-409.

DOORNIK J. ve HENDRY, D.F. (2000). *PcGive: Volume II, Empirical Econometric Modelling Using*. Timberlake Consultant Press. Harrow.

ENDERS, W. (1995). *Applied Econometric Time Series*. John Wiley and Sons Inc. New York.

GOH, C. ve LAW, R. (2002). "Modeling and Forecasting Tourism Demand for Arrivals with Stochastic Nonstationary Seasonality and Intervention". *Tourism Management*. 23: 499-510.

HENDRY, D.F. ve JUSELIUS, K. (2000). "Explaining Cointegration: Analysis: Part I". *Energy Journal*. 21: 1-42.

JOHANSEN, S. ve JUSELIUS, K. (1990). "Maximum Likelihood Estimation and Inference on Cointegration with Application to the Demand for Money". *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*. 52: 169-206.

JOHANSEN, S. (1988). "Statistical Analysis in Cointegrated Vectors". *Journal of Economic Dynamics and Control*. 12: 231-254

JOHANSEN, S. (1995). *Likelihood-Based Inference in Cointegrated Vector Autoregressive Models*. Oxford University Press. New York.

KUTLAR, A. (2000). *Ekonometrik Zaman Serileri*. Gazi Yayın. Ankara.

LAW, R. ve AU, N. (1999). "A Neural Network Model to Forecast Japanese demand for travel to Hong Kong". *Tourism Management*. 20: 89-97.

LIM, C. ve McALEER, M. (2002). "Time Series Forecasts of International Travel Demand for Australia". *Tourism Management*. 20: 389-396.

MARTIN, C. A. ve WITT, S. F. (1989). "Forecasting Tourism Demand: a Comprasion of the Accuracy of Several Quantitative Methods". *International Journal of Forecasting*. 5: 7-19.

Doç.Dr. M. Kemal Aydın

KAPİTALİZM NEDEN ‘VAZGEÇİLMEZ’DİR?

Doç.Dr. M. Kemal Aydın

Sakarya Üniversitesi İİBF İktisat Bölümü

mkaydin@sakarya.edu.tr

Özet

Kapitalizm, sürekli kriz tehdidi altında kendini var eden, daha açık bir ifade ile önce kriz yaratan ve ardından yarattığı bu krizden beslenerek ya da yenilenmiş olarak çıkabilen bir ekonomik-politik sistemdir. Nitekim tarihsel olarak bakıldığında kapitalizmin ciddi krizlere maruz kaldığı ve her defasın-da kendini yeniden üreterek ayağa kalkmayı başardığı görülmektedir. İnsan doğasına yani insanın özgürleşme ve sahip olma duygularına hitap eden bir zemin üzerinde yükseliyor olması, bünyesinde taşıdığı kriz yaratma potansi-yeline rağmen, kapitalizmi vazgeçilmez kılmaktadır. Kapitalizm, daha önce olduğu gibi, yaşamakta olduğu son krizi de aşacaktır.

Anahtar Kelimeler: Kapitalizm, Kriz, İnsan Doğası, Esneklik

WHY IS CAPITALISM ‘INDISPENSIBLE’?

Abstract

Capitalism is an economic-politic system which persistently continues its existence under a crisis threat -more clearly- at first it causes a crisis and then utilizes that crisis or emerges from it as a renewed form. As a matter of fact, when analyzed historically, it is obvious that capitalism has been exposed to serious crises so far and has managed to survive by reproducing itself at every turn. It makes capitalism indispensable that it is based on a background which appeals to the nature of human being i.e. the feelings related to liberation and possession although it has a potential for a crisis. Capitalism will overcome this last crisis as before.

Keywords: Capitalism, Crisis, Human Nature, Elasticity

1. Son üç yıldır 'iktisadi kriz' konuşuluyor. Ne olacağını, liberal kapitalist sistemin nereye gitmekte olduğunu merak ediyoruz; daha dramatik bir ifade ile geleceğe dair 'derin bir tecessüs' içindeyiz. Bir 'ekonomik-politik sistem' olarak kapitalizm, yaşamakta olduğu bu ağır 'iktisadi kriz'in altında kalıp çökecek mi? Ya da daha önce birkaç kez olduğu gibi, kapitalizmin bu krizi aşarak yeniden kendini üretmesi mümkün olacak mı? En kritik soru şudur: Sol / sosyalist geleneğin Karl Marx'tan beri beklediği ama bir türlü gerçekleşmeyen birinci ihtimali kapitalist sistemin çökmesi- ortadan kaldırmak için kapitalist devlet ne yapmalı?

Bu soruların cevaplarını vermek kolay değil... İşin doğrusu, kapitalizm "bu krizi de aşacaktır" demek, "bu defa çökecek" demek kadar sorumlu... Bununla birlikte şu yapılabilir. 'Liberal kapitalist sistem'in tarihsel gelişim süreci içinde karşılaştığı iktisadi krizlere nasıl tepkiler verdiği, 'kapitalist devlet'in yaşanan krizin muhtevasına göre nasıl pozisyon değiştirdiği betimlenerek analitik bir çerçeve oluşturulabilir. Cevabımızı şekillendirecek olan bu analitik çerçevedir.

2. Evet, kriz algısı kuvvetlendikçe devletin, iktisadi bağlamda 'neyi, nasıl yapması' gerektiği temelinde yürütülmekte olan kadim tartışma da ivme kazanıyor. Tarihsel bir inceleme yapılır ise, devletin iktisadi rolüne ilişkin olarak, gerek düşünce gerekse uygulama düzeyinde 'bırakınız yapınlar, bırakınız geçsinler' anlayışı ile 'emir komuta ekonomisi' anlayışı arasında radikal savrulmalar yaşandığı görülür.

Şöyle söylemek, sanırım çok daha doğru olacak: Devletler, tarihsel süreç içinde, müdahalenin farklı derecelerine tekabül eden roller üstlenmiştir. Bu ifade, zımnî olarak şunu ortaya koyuyor: Tarih, en azından yakın tarih, bu iki anlayış arasında uzanan gerilimden üretilmiş sentez arayışlarına tanıklık etmiştir. Ne birinin ne de ötekini, kendi teorik kurgusu ile birebir örtüşen bir biçimde uygulandığı söylenemez. Birini diğerine üstün tutmak için, sağ-lam kanıtlara sahip değiliz.

Bu meseleyi biraz açalım. Bilindiği gibi bir kutupta, Adam Smith'in 'görünmez el' metaforunu kullanarak piyasanın erdemlerine vurgu yapan ve devletin ekonomiye müdahil olmasına şiddetli bir biçimde itiraz eden piya-sacı yaklaşım [neo-klasik teori] yer alıyor. Tam rekabet varsayımı üzerine inşa edilen bu yaklaşım, fiyatların arz ve talebe göre oluşmasının 'piyasayı temizlediğini' ileri sürmektedir. Buna mukabil diğer kutupta, devlet tarafından merkezi olarak planlandığı takdirde, ekonominin daha fazla refah ve mutluluk getireceğini iddia eden planlamacı yaklaşım [reel sosyalizm] var. Bu yaklaşım, bilindiği gibi 'piyasa'nın ve 'özel mülkiyet'in reddiyesi üzerine oturtulmuştur. Bu iki kutbun arası ise kimi 'planlamacı yaklaşım'a kimi 'piyasacı yaklaşım'a daha yakın duran sentez arayışları ile dolu...

Uzun süreli ve yaygın bir pratiği olduğu dikkate alınarak, bu sentezler içinde en kalıcı olanının, John Maynard Keynes'in (2008/1936) yaklaşımı olduğu söylenebilir. Keynes, piyasanın saat gibi tıkır-tıkır işlemesi için, devletin makroekonomik istikrar politikası izlemesi gerektiğini düşünmektedir. 1960'lı ve '70'li yıllarda kapitalist sistem tarafından içselleştirilen bu yaklaşımın temel kurgusu şöyledir: Makroekonomik dalgalanmalar toplum-sal refah seviyesini düşürmektedir. Öte yandan devlet, piyasanın doğurduğu olumsuz sonuçları düzelterek bilgi birikimine ve güce sahiptir. O halde devlet, genişletici iktisat politikaları izleyerek büyümeye katkı yapmalıdır.

İki kutup arasındaki sentez arayışları, esas itibariyle, geride bıraktığımız son iki yüzyılın özellikle ikincisinin toplumsal ve siyasal teorilerinin zeminini oluşturmaktadır. İki yüzyıl boyunca, devletin rolüne ilişkin olarak, bu iki kutup arasında bir salınım söz konusu olmuştur. Karşı kutupta yer alan planlamacı yaklaşım, yirminci yüzyılın hemen başlarında pratiğe aktarılmış ve yaklaşık yetmiş yıl (1917–1989) dünyanın belli bir coğrafyasına egemen olduktan sonra, tartışmasız bir biçimde yenilgiye uğramıştır. Şunu rahatlıkla söyleyebiliriz: Ekonomik ve siyasal gücün birkaç kişinin elinde toplandığı, merkezdeki bir planlama ofisinden yürütülen bir ekonomi alternatifi başarısız olmuştur (O’Neil, 2001: 287). Bu başarısızlık, 1990’lı yıl-lardan itibaren ‘piyasacı yaklaşım’ın, pek de hak etmediği halde, yeniden itibar kazanmasına sebep olmuştur. Piyasaya, daha genel bir ifade ile kapitalist sisteme gösterilmekte olan teveccüh, ezeli rakibinin başarısızlığından kaynaklanıyor olduğu için ciddi bir ‘yanılsama’dır. Çünkü şunu biliyoruz: Kapitalizmin merkezî kurumu olan piyasa, yeterince denetlenmediği / denetlenemediği için, krizler üretmektedir.

3. Bilindiği gibi, kapitalizmin merkezinde, klasik iktisat teorisinin ‘homo-economicus’ olarak isimlendirdiği ‘makineleşmiş bir insan’ yer almaktadır. Bu insan, tüketici olarak fayda maksimizasyonuna üretici olarak da kâr maksimizasyonuna şartlanmıştır. Daha doğru ifade şu: Kapitalist toplum, yalnızca iktisadi çıkar kaygısıyla hareket eden, imkânları elverdiği ölçüde ‘çok kazanma hırsı’ taşıyan ve sürekli rasyonel düşünen bireylerden oluşmaktadır. ‘Sistem’i ayakta tutan, ‘özgürlük’ ortamında faaliyet yürüten ‘akılcı’ bireylerin ‘kazanma hırsı’dır. İktisadi faaliyetler ‘uzmanlaşma ve işbölümü’ temelinde cereyan etmektedir. ‘Sistem’, ‘kazanma hırsı’ ile ya-nıp tutuşan bireyin, kendi özgür iradesi ile seçtiği işi yaparken hem daha üretken, daha müreffeh ve daha mutlu olacağı, hem de ister istemez toplumsal çıkar’a hizmet edeceği varsayımı üzerine inşa edilmiştir. Şunu da unutmamak gerekir: Kapitalist sistem’in bekası için, ‘devletin sadece bir jandarma rolü oynayacağı eksiksiz bir özgürlük alanı’ yaratılarak ‘girişim özgürlüğü’ sağlanmalıdır. Kastedileni daha açık söyleyelim: Devlet aygıtı, ‘girişimci’ sınıfı, ‘muhalif’ ve ‘tehlikeli’ sınıfların saldırısından koruyacak şekilde yapılandırılmalıdır.

Bu noktada bir parantez açalım ve ‘usta’lara atıf yaparak kapitalizm ile devlet arasında nasıl bir ilişki olduğunu hatırlatalım. Fernand Braudel’e (1996/1979: 63) göre kapitalizmi yaratan devlet değildir. Modern devlet, tevarüs ettiği kapitalizmin bazen genişlemesine fırsat verir, bazen de beslediği kaynakları kurutur. Kapitalizm, ancak ‘devlet’le özdeşleştiği, yani ‘kendisi devlet olduğu’ vakit muzaffer olur. Diğer taraftan Karl Polanyi (2000/1944: 198-203) de benzer bir değerlendirme yapmaktadır. Polanyi’ye göre ‘bırakınız yapsınlar bırakınız geçsinler’ anlayışı doğal olmaktan çok uzaktır. Serbest piyasaların oluşabilmesi için, birtakım düzenlemelere / denetlemelere, yani ‘devletin müdahalesi’ne ihtiyaç duyulmaktadır.

4. Girişimci sınıfı harekete geçiren temel dinamik, aynı zamanda ‘sermaye birikim süreci’ne de kılavuzluk eden ‘kâr beklentisi’dir. Bu beklenti, girişimciyi, hem ‘kıt’ olan malları üretmeye, hem de maliyetleri düşürmeyi mümkün kılacak ‘yenilikler’ ortaya koymaya [teknoloji geliştirmeye]

yönlendirmektedir. Her iki çabanın da, sonuç itibarıyla 'toplum'un refah düzeyini yükselteceği düşünülmektedir.

Kapitalist sistem, ikinci olarak, 'mülkiyet hakkı'nı takdis etmektedir. Evet, kapitalist sistem, ekonomik aktörlere, malların ve üretim araçlarının mülkiyetine sahip olma hakkı tanımaktadır. Mülkiyet devlete karşı güvence altına alındığında, özel girişimcinin hareket alanı genişleyecek ve faaliyetlerini daha sağlıklı bir biçimde yürütmesi mümkün olacaktır. Nitekim her çeşit mala ve üretim aracına sahip olabilen ve bunları veraset yolu ile çocuklarına bırakabileceğine inanan girişimci, iktisadi kararlar alırken kendi çıkarını gözetecek şekilde hareket edecektir.

'Liberal kapitalist sistem'in önemseydiği üçüncü unsur ise 'fiyat mekanizması'dır. İktisadi faaliyetlerin 'devletin müdahalelerinden arındırılarak kendi iç dinamiklerinin yönlendirmesine bırakılması', bir başka ifade ile 'fiyat mekanizmasının bu faaliyetlere egemen kılınması' öngörülmektedir. Fiyat mekanizmasının, Adam Smith'in kavramsallaştırması ile 'görünmeyen bir el' olarak, üretim ve bölüşüm aşamalarında yaşanan bütün sorunları çözüme kavuşturacağı düşünülmektedir.

Görülüyor ki, 'kapitalist sistem', teorik olarak, devlet müdahalesini reddederek 'rekabet' olgusunu öne çıkarmaktadır. Söylenen şudur: Rekabet olgusu, girişim özgürlüğü, mülkiyet hakkı ve fiyat mekanizması gibi kurumsal yapılar ile tahkim edilir ise, kapitalizm 'eksiksiz çalışan ve en iyi sonuçları üreten' sistem olacaktır. Fakat bu yaklaşım sorunludur. Çünkü ekonomik aktörler arasında güç farklılıkları bulunan bir toplumda, rekabet olgusu, 'herkes' için değil, sadece 'güçlüler' için 'en iyi sonuçları' üretmektedir. Kaldı ki, kapitalizm'i, 'devletin iktisadi hayat üzerinde hiçbir etkisinin olmadığı bir sistem' olarak tanımlamak da doğru değildir. 'Kapitalist' olarak isimlendirilen bütün devletler, piyasaları denetim altında tutma-ya çalışmaktadır. Daha önemlisi, günümüzün kalkınmış ülkelerinin, başlangıçta, gelişmekte olan sanayilerini korumaya yönelik olarak 'korumacı iktisat politikaları' izlediği de bilinmektedir. Yaygın kanaatin aksine, bu ülkelerin kalkınması, rekabet eksikli bir modelin ürünü değildir. Kalkınma, 'yüksek gümrük duvarlarının arkasında' gerçekleşmiştir.

5. Kapitalizm, 'birikim süreci'ni yegâne amaç olarak 'insanlık'ın önüne koyan 'ekonomik-politik bir sistem'dir: Her ne pahasına olursa olsun 'sermaye birikimi' yapmak... Bu amaç, her vesile ile topluma hatırlatılmaktadır. 'Birikim süreci'ne atfettiği bu önemin kavranabilmesi için, kapitalist sistemi önceki iktisadi sistemlerden ayıran temel özelliği hatırlatalım.

Eski / 'pre-kapitalist' sistemler 'sermaye birikimi'ni değil, toplumun temel ihtiyaçlarını giderecek mal ve hizmetlerin üretilmesini önemsemektedir. Üretim faaliyeti, 'mübadele'den çok 'kullanım' amacına yönelik olarak yürütülmektedir (Thomson, 1997: 12). Bu bağlamda, üretim yapmayı teşvik edici bir unsur olarak, elbette, belli kazançlar elde edilmektedir. Fakat sistemin temel amacı, birilerinin kazanç elde etmesini mümkün kılmak değil, toplumsal ihtiyaçları gidermektir.

Kapitalizm ise daha önce de belirttiğimiz gibi, 'sermayenin sonsuz birikimi'ni iktisadi faaliyetlerin temel amacı haline getirmiştir. Mevcut ihtiyaçların karşılanması, yaratılan yeni ihtiyaçların topluma empoze edilmesi ve tekrar karşılanması, sadece bir tek amaca hizmet etmektedir: sermayenin sonu gelmez birikimi (Özel, 1994). Bu 'birikim'i mümkün kılan dinamik, sermayenin, sürekli yoğunlaşarak yatırıma dönüşmesidir. Sermayedar, dur durak bilmeksizin, sahip olduğu sermayeyi daha fazla çoğaltma amacına yönelik olarak, birtakım ilişkiler kurmayı ve faaliyetler yürütmeyi gerekli kılan karmaşık bir sürecin içine girmektedir.

İktisadın bu kapitalist yorumunun topluma egemen olması ile birlikte, birikim sürecinin ihtiyaç duyduğu koşullar, her biri kendi çıkarını maksimize etmeye çalışan farklı toplumsal katmanlar tarafından, mutlaka kabul edilmesi ve uyulması gereken zorunluluklar olarak algılanır hale gelmektedir. Böylece kapitalizmin, 'hem maddi hem de ideolojik olarak yeniden üretimi' sağlanmaktadır. Rekabet zemini üzerinde iktisadi faaliyetlere 'özgürlük' tanıyan ve 'başta emek olmak üzere her şeyi metalaştırmayı' öngören bir sistem olarak sürekli yeniden üretilmeye ihtiyaç duyuyor olması, kapitalizmi, yapısal olarak hareketli bir hale getirmektedir. Bu hareketliliğin bir tezahürü olarak, sistem, bünyesinde istikrarsızlık ve huzursuzluk üreten virüsler taşımaktadır (İnsel, 2001; Wallerstein, 1996: 12; Giddens, 1998: 64).

Bir başka ifade ile kapitalist sistem, kendini maddi planda yeniden üretmeyi 'sürekli kriz tehdidi altında' gerçekleştirmektedir. Bu nedenledir ki, sistemin, 'denge durumu'nu uzun süreli muhafaza etmesi kolay değildir. Kapitalizm, üretimin gerçekleştirilmesini sağlayan araçların, aletlerin, yapıların, girdilerin, yani 'sermaye'nin mülkiyeti, 'müteşebbis' potansiyeli taşıyan insanlara aktarıldıkça derinlik kazanmaktadır. Bu aktarma iki önemli etki ortaya koymaktadır. Birincisi, toplumun daha fazla 'üretim ve tüketim' yapabilir hale gelmesidir. İkincisi ise geniş kitlelerin 'mülksüzleşme'sidir. Birinci etkiyi şimdilik paranteze alıp ikinci etki üzerine konuşalım.

Evet, 'üretim araçları mülkiyeti'nin belli insanlara aktarılması toplumu 'kutuplaştırmaktadır': Bir kutupta mülk sahibi 'azınlık', diğer kutupta 'emek'ini kiralamaktan, yani mülk sahiplerinin yanında çalışmaktan başka seçeneği kalmamış 'çoğunluk'... Vurgu yapalım: Mülkiyetin belli bir 'azınlık'ın elinde toplanması ile birlikte 'çoğunluk' mülksüzleşmektedir. Öte yandan, mülk sahipliği statüsünün sürdürülebilmesi için, 'emek'ini kiralayan 'çoğunluk', aldığı ücrete tekabül eden değerden daha fazla bir katma değer üretmelidir. Bir başka ifade ile emekçi tarafından ortaya konan toplam ürünün / hâsılanın önemli bir bölümü 'mülk sahibi'ne verilmelidir. O halde şöyle diyebilir miyiz? Mülkiyet geliri, mülksüzler tarafından üretilen 'değer'e 'el konarak' sağlanmaktadır (Dobb, 1999: 10).

6. Yukarıda ifade edildiği gibi, bünyesinde 'istikrarsızlık ve huzursuzluk' üreten virüsler taşımakta olduğu için, 'kapitalizm krizlere gebe'dir'. Kriz, daha açık bir ifade ile 'ekonomik durgunluk ve istikrarsızlık', kapitalist sınıfın içinde bulunduğu duruma göre farklı biçimlerde tezahür etmektedir.

Kapitalist sınıf 'çok kuvvetli olduğu', yani yüksek kârlar elde ettiği zaman, 'çalışanlar sınıfı'nın / 'proletarya'nın 'tüketim hacmi daralmakta' ve ekonomi 'talep yetersizliği'nden ötürü 'tam istihdam' düzeyinden uzaklaşmaktadır. Çözülmesi gereken sorun, devasa bir 'birikim fazlası'nın ortaya çıkmış olmasıdır. 'Sistem'in 'kriz'e verdiği cevap, 'birikim fazlasının değerlendirilebileceği yeni yatırım alanları' bulmaktan ibarettir. Daha açık ifade edelim: Bu durumda, 1940'lı yılların ikinci yarısından itibaren yapıldığı gibi, kapsamlı 'altyapı yatırımları'na gidilerek 'birikim fazlası' eritmeye çalışılmaktadır. Krizin bu biçimi 'piyasacı' yaklaşımın itibar kaybetmesine sebep olmaktadır.

1910'lu yıllarda başlayıp İkinci Dünya Savaşı'nın bitimine kadar uzanan 'kriz', bu anlamda güzel bir örnektir. '1929 Buhranı' olarak bilinen bu 'uzun soluklu dengesizlik hali', bilindiği gibi, 'liberal kapitalist sistem'in bilhassa 'merkez'ini felç etmiştir. Aslında 1929'da olan şudur: Kendi 'enerjisi' ile Adam Smith'in 'görünmez el' metaforunu hatırlayın 'sağ'a doğru hareket eden 'sarkaç', kaçınılmaz olarak, 'piyasacı kutup'a toslamıştır. Hasar büyüktür. 'Liberal kapitalist sistem'e dâhil ekonomiler küçülmüş, insanlar işsiz kalmıştır. Devletin görünür eli, 'sol'a doğru hareketlensin diye 'sarkaç'ı ittirir. Yani devlet piyasaya müdahale eder. Ne var ki, 'sarkaç' uzunca bir müddet kıvılcıtlamaz. Genişletici para ve maliye politikaları ... Derken, direnci kırılan 'sarkaç' belli bir ivme ile 'planlamacı kutup'a doğru salınır. Çökmekte olan 'liberal kapitalist sistem', böylelikle 'kriz'i aşmış ve 'kendini yeniden üretmiştir'. 'Kapitalizmin yeniden üretim' işlemi, 'tehlikeli ve muhalif sınıflar'a birtakım 'taviz'ler verilerek [ücretler yükseltilmiş, çalışma koşulları iyileştirilmiş vb.] sağlanmış olmakla birlikte, esasen başarılı bir biçimde gerçekleştirilmiştir. Bu arada şu notu düşelim: Yeni yapı ne kadar 'liberal'dir? Tartışılır. 1950'li, 60'lı ve 70'li yılların 'kapitalizmin altın dönemi' ya da 'sosyal-demokrat mutabakat dönemi' olarak isimlendirildiği unutulmamalıdır.

Gelelim 'kriz'in ikinci biçimine ... Kapitalist sınıf 'çok zayıf kaldığı', yani ortalama kâr hadleri düştüğü zaman, 'reel yatırımlar' önemsizleşmekte ve yine bir 'birikim fazlası' ortaya çıkmaktadır. Bu tür bir kriz, kapitalist sınıfı, 'sistem'in dışında ya da 'çevre'sinde yer alan başka bölgelerde 'daha yeşil otlaklar aramaya' sevk etmektedir (Bowles ve Ginits, 1996: 35-36). Şöyle de söylenebilir: 'Reel sektör', daha spesifik bir ifade ile 'imalat sanayi', uygun / özendirici kâr hadleri sağlamada yetersiz kaldığı için oluşan 'birikim fazlası' bu defa 'finansal sektör'e yönelmektedir. Bu 'arayış'ın ya da 'yönelim'in sorunsuz bir biçimde somutluk kazanabilmesi için de, 'piyasacı' yaklaşım öne çıkarılmaktadır.

'Petrol Şoku' ile başlayıp 1970'li yılların ikinci yarısını kasıp kavuran 'kriz'i, bu teorik kurguya örnek olarak gösterebiliriz. Bir öncekinden farklı olarak bu 'kriz', 1940'ların ortalarından itibaren belli bir ivme ile 'sol'a doğru hareket eden 'sarkaç', nihayetinde gelip 'planlamacı kutup'a çarptığı için yaşanmıştır. Bu defa, krizin müsebbibi olarak, devletin iktisadi alana yaptığı müdahaleler gösterilir. Bir taraftan 'durgunluk' ve dolayısıyla 'işsizlik' cenderesine girilmiştir, diğer taraftan da 'fiyatlar genel düzeyi yükselmektedir'. Sıkı para ve maliye politikaları, piyasaları 'küralsızlaştırma', 'esnekleştirme' ... Uzun lafın kısısı, devletin görünür eli 'out', buna muka-bil Smith'in 'görünmez eli' 'in' olmuştur. Ulusal ekonomiler 'piyasa mekanizması'nın 'mikroplardan arındırıcı' yeteneğine teslim edilmiştir. Bu 'politik

tercih'le birlikte, öyle sanıyorum ki, 2000'li yılların son çeyreğinde başlayan ve halen devam etmekte olan 'kriz'in tohumları atılmıştır.

7. Bu noktada uzunca bir parantez açarak 'diğer kutup'ta yer alan 'planlamacı' anlayışın beslendiği 'sosyalist düşünce' üzerine değerlendirmeler ya-palım. Keza 'kriz' üzerine konuşmaya devam edebilmek için böyle bir değerlendirme yapmaya ihtiyaç duyuyoruz. Başlangıçta önümüze koyduğu-muz suali hatırlatalım: Bir 'ekonomik-politik sistem' olarak kapitalizm, ya-şamakta olduğu bu ağır 'iktisadi kriz'in altında kalıp çökecek mi? Dahası, bu değerlendirmeler, 'sosyalizm'e ve Karl Marx'ın düşünce dünyasına ilişkin teorik bilgileri hatırlamamıza imkân verecek olması itibarıyla ehemmiyet arz ediyor.

Sosyalizm, Platon'a kadar geriye giden tarihsel kökleri bir tarafa bırakılır ise, 'mülkiyet'i ve 'piyasa'yı kutsayan liberal iktisat teorisine karşı 19uncu Yüzyıl'da geliştirilmiş düşünceler bütünüdür. O dönemin kendini sosyalist olarak tanımlayan her düşünürü, liberal teoriye gönderme yaparak, şöyle bir muhakeme zinciri kurmuştur: (1) 'Homo-economicus'u ve 'piyasa mekanizması'nı merkeze alan iktisadi liberalizm ıstırap üretmektedir. (2) Bu ıstırapı besleyen kaynak özel mülkiyet olgusudur. O halde, bilhassa üretim araçlarının mülkiyeti kolektif hale getirilmelidir. (3) Bireyin çıkarları ile 'toplumun genel çıkarları' çelişmektedir. Temel görevi toplumun genel çıkarlarını maksimize etmek olan devlet, iktisadiyat alanını denetim altında tutmayı mümkün kılacak 'âdil bir düzen' kurmalıdır.

Saint Simon (1760-1825), Robert Owen (1771-1858), Charles Fourier (1772-1837), J. C. Sismondi (1773-1842) ve Louis Blanc (1813-1882) 'sosyalist düşünce'ye önemli katkılarda bulunmuştur. Fakat bu düşünceye asıl rengini veren Karl Marx (1818-1883) olmuştur. Liberal düşünceye en kapsamlı ve en tutarlı eleştiriye getiren Marx'ın kurgusu üç ana gövdeden müteşekkildir: 'diyalektik felsefe', 'tarihsel materyalizm' ve 'eylem felsefesi'. 'Metafizik felsefe'nin aksine, olayları 'sürekli hareketlilik ve değişim içinde olan süreçler' olarak tanımlayan 'diyalektik felsefe' şöyle özetlenebilir: Değişim süreci, birbirini takip eden üç 'aşama'yı ihtiva eder: 'tez', 'antitez' ve 'sentez'. 'Üretim araçlarının mülkiyeti' birinci aşamada ['tez': ilkel toplum] kamuya aittir. Mülkiyet, ikinci aşamada ['antitez: köleci toplum, feodal toplum ve kapitalist toplum] 'özelleşmiştir'. Bu aşamada yaşa-nacak olan 'sınıfsal çatışma' toplumu üçüncü aşamaya ['sentez': komünizm] taşıyacaktır. 'Tarihsel materyalizm' ise, tarihin iktisadi gerekçeler ile açıklanmasından ibarettir. Keza Marx, iktisadi olayları, toplumsal kalkınmayı mümkün kılacak yasaları ortaya koyabilmek için incelemiştir. Çünkü toplumsal kalkınma süreci, iktisadi yapıda vuku bulan değişimlerden etkilenmektedir. Bir başka ifade ile 'tarihi yapan', daha doğrusu toplumsal dönüşümleri gerçekleştiren, üretim güçleri'dir. Toplumsal yapı iki farklı boyut içerir: Hukuk, ahlâk, felsefe, din, siyaset, sanat gibi kurumlardan oluşan 'üstyapı' ile üretim biçiminin ve ilişkilerinin belirlediği iktisadi sistemden oluşan 'altyapı'... Toplumsal dönüşümü mümkün kılan, üretim ve bölüşüm ilişkilerinde yani 'altyapı'da meydana gelen değişimlerdir. Daha fazla bili-nen bir ifade ile 'üstyapı'yı belirleyen 'altyapı'dır¹. Marx'ın 'eylem felsefesi', tarihin, 'sosyalizm'e yani 'proletarya iktidarı'na doğru olan 'akışına' uygun olarak atılmış her adımı olumlamakta ve düşünürleri proleter

¹ Burada bir hatırlatma yapalım. Marx'ın en önemli esin kaynaklarından biri olan Hegel bu-nun tam tersini söylüyor: Toplumsal hayatı düşünceler, yani 'üstyapı' yönlendirmektedir.

hareketin öncüleri olmaya davet etmektedir. Marx'a göre 'düşünürler dünyayı yorumlamaya çalıştılar, oysa asıl olan dünyayı değiştirmektir'. Bu bağlamda Marx, 'tarihi yapan' faktör olarak tanımladığı 'emek'i yüceltmektedir: 'İnsanlık tarihi emek tarafından yaratılmıştır. Dünyayı değiştirecek olan da emektir'. Marx, üretim araçlarının kamunun mülkiyetinde olduğu 'İkel toplum'dan itibaren, insanlık tarihinin, her biri 'özgürlük' ve 'üretim tekniği' açısından bir öncesine göre daha üstün olan ve daima bir 'sınıfsal çatışma' potansiyeli taşıyan aşamalardan oluştuğunu tespit ediyor: 'köleci toplum', 'feodal toplum' ve 'kapitalist toplum'. Marx'a göre, kapitalist toplum da, daha öncekiler gibi, tasfiye edilecektir.

8. Marx'ın söylediği gibi, kapitalist toplum tasfiye edilecek mi? Belki de şöyle sormalıyız: Bu iddiayı ortaya koyarken 'usta' nasıl bir analitik çerçeve oluşturmuştur? Fakat daha önce Marx'ın esin kaynaklarından biri olan [diğerinin Hegel olduğunu hatırlayın] David Ricardo'nun (1772-1823) 'kapitalizmin geleceği'ne dair yaptığı değerlendirmelere şöyle bir göz atmanın faydalı olacağını düşünüyoruz.

Adam Smith'in devamı / tamamlayıcısı olarak görülen Ricardo, kapitalist 'büyüme süreci'ne ilişkin olarak şöyle bir muhakeme zinciri kurmaktadır: 'Üretim faaliyeti'ni gerçekleştiren 'faktörler', başta 'emek sahipleri' olmak üzere, 'toprak sahipleri' ve 'müteşebbisler'dir. Üretim faaliyeti sonucu elde edilen 'toplam hâsıla', bu faktörler arasında paylaşılmaktadır. Emek sahibinin payı 'ücret', toprak sahibinin payı 'rant' girişimcinin payı ise 'kâr' olarak isimlendirilmektedir.

Öte yandan iki farklı 'ücret' söz konusudur. Birincisi 'doğal ücret'tir. Emek sahibinin, kendisinin ve yakınlarının hayatını sürdürmesini mümkün kılacak düzeyde ['asgari geçim düzeyi' diyebilirsiniz] olduğu için, 'doğal ücret' nüfus artışına sebep olmamaktadır. Bir başka ifade ile 'doğal ücret', nüfus miktarını 'optimal' bir seviyede tutmaktadır. İkincisi 'piyasa ücreti'dir. Emek arzı ve talebi tarafından belirlenen 'piyasa ücreti', 'doğal ücret' düzeyine 'yakınlaşma' eğilimindedir. Şöyle ki: Nüfus miktarının 'optimal' düzeyin altına düşmesi, 'piyasa ücreti'ni, asgari geçim düzeyinde muhatap olunan maliyetlerin ['doğal ücret'in] üzerine çıkaracaktır. Bu durumda nüfus miktarı ve dolayısıyla emek arzı 'optimal' düzeyi aşacaktır. Daha sonra emek arz edenler arasında rekabet başlayacak ve 'piyasa ücreti', 'doğal ücret' düzeyine doğru düşmeye başlayacaktır.

'Büyüme süreci'nin başlarında, 'doğal kaynaklar'ın bolluğuna karşılık 'sermaye birikimi' yetersiz olduğu için 'kâr haddi' yüksektir. Sürecin derinleşmesi ile birlikte emek arzı ve sermaye birikimi hızla artacaktır. Bir süre sonra devreye girecek olan 'azalan verim yasası'ndan ötürü tarımsal üretim düşeceği için- ürün fiyatları artacaktır. Bu artış, bir taraftan 'asgari geçim düzeyi'ni yani 'doğal ücret'i diğer taraftan da toprak sahiplerinin gelirini yani 'rant'ı yükseltecektir. Toplam hâsıla veri iken, 'ücret' ve 'rant' gelirlerinin artması, 'kâr' gelirlerinin azalması anlamına gelmektedir. 'Kâr hadlerinde meydana gelen azalma', doğal olarak sanayi sektörüne de yansiyacaktır. Kâr hadlerinin, sermaye birikimini imkânsız kılacak seviyeye ka-dar düşmüş olması, sonuç itibarıyla 'büyüme süreci'ni ['üretim' ve 'yeni-den üretim'i] kesintiye uğratabilir ve ekonomiyi ciddi bir 'durgunluk' yani 'bunalım' içine sokacaktır.

Şimdi, önemli ölçüde bu muhakeme zincirinden beslenen Marx'ın 'kapitalizm' üzerine yaptığı değerlendirmelere bakabiliriz. Marx'a göre kendi içsel çelişkileri, 'liberal kapitalist sistem'e 'patlayıcı' bir nitelik kazandırmaktadır. Daha açık bir ifade ile 'içsel çelişkileri'nin uyardığı 'büyüme', önünde sonunda kapitalist sistemin çöküşünü hazırlayacaktır. Şöyle ki: Büyüme sürecinde 'sabit sermaye'nin 'değişir maliyetler'e / 'ücretler'e oranı, yani 'çalışan başına sabit sermaye miktarı' artacaktır. Bu durum, doğal olarak, 'kâr hadlerinin azalması'na yol açacaktır. Sonuç itibariyle büyüme performansı düşecek ve sistem 'genel bir bunalım'ın eşiğine gelmiş olacaktır.

Görüldüğü gibi Marx'ın öngörüsü ile Ricardo'nun öngörüsü örtüşmektedir: Büyüme sürecinde kâr hadlerinin azalması, kapitalist sistemin çökmesine sebep olacaktır. Bununla birlikte Marx, üç konuda Ricardo'dan farklı düşünmektedir: (1) Üretim sürecinde 'azalan verim yasası' geçerli değildir. Bu itibarla kâr ile rant arasında fark bulunmamaktadır. (2) Ücret'i nüfus miktarı değil, 'yedek sanayi ordusu' belirlemektedir. (3) Birikim sürecini yüksek kâr hadleri değil, sermaye sahipleri arasındaki rekabet derinleştirmektedir. Sürekli yükselen 'iktisadi etkinlik' seviyesini yakalayabilmek için, sermaye sahipleri elde ettikleri kârın belli bir bölümünü yatırma dönüştürmek zorundadır.

Marx'a göre 'yedek sanayi ordusu'nun varlığı, piyasa ücreti'nin 'doğal ücret'in üzerine çıkmasını engellemektedir. Nitekim kapitalist girişimlerin yoğunlaşması, kendi başına 'emek-yoğun üretim' yapanların, yani 'kapitalist olmayanlar'ın 'yedek sanayi ordusu'na katılmasına sebep olmaktadır. Daha açık söyleyelim: Emek arzındaki artış, emek talebindeki artıştan fazladır. Ne var ki derinlik kazanan birikim süreci, emek talebini artıracaktır. Ücretler yükselirken kârlar azalacaktır. Kapitalistler bu ilk 'bunalım'ı aşmak için, 'emekten tasarruf sağlayan üretim teknikleri'ne yönelecektir. Bu bunalımı atlattırmayı başaranlar 'tekelci' bir güç ele geçirecektir. Diğer taraftan, yeni üretim tekniğinden ötürü, emek sahiplerinin satın alma gücü aşılacaktır. Kapitalizmin, rekabetten de yoksun olan bu aşaması, 'talep yetersizliği' temelinde yaşanacak bir 'bunalım'ın başlangıcı olacaktır.

Bu değerlendirmeler ortaya koyuyor ki, Marx, bir müddet sonra 'liberal kapitalist sistem'i yangın yerine döndürecek olan Büyük Bunalım'ı öngörmüş. Lakin 'sistem' çökmemiş. Efendiler yani 'burjuvazi', koşullar müsait olduğunda geri almak üzere 'proletarya'ya birtakım tavizler vererek sistemi ayağa kaldırmayı başarmış.

9. Bir 'ekonomik-politik sistem' olarak, 'kapitalizmin'in 'kriz üretme potansiyeli'ni anlamaya çalışıyoruz. Aslında söylemeye çalıştığımız şu: Kapitalizm kusursuz bir sistem değildir. Öte yandan şunun da altını çizdik: 'Kapitalizm'i, 'şimdi çöktü-çökecek' derken ayağa kaldıran 'sihirli' bir şey var. Doğrudur, ayağa her kalktığında, karşımızda 'başkalaşmış' bir kapitalizm buluyoruz. Nitekim 1950'lerin ve 1960'ların kapitalizmi, 'teori'den fazlasıyla uzaklaşmış, dahası 'tehlikeli ve muhalif sınıflar'ın beslediği 'ideoloji'yle alışveriş etmiştir. Fakat önemli olan şu ki, kapitalizm bir şekilde ayağa kalkıyor ve yeni bir denge kurarak yürümeye devam ediyor.

Nasıl oluyor da kapitalizm her defasında kendini yeniden üretiyor? Belki de şöyle sormalıyız: Bir ekonomik-politik sistem olarak kapitalizmi vazgeçilmez kılan nedir? İnsanın 'doğa'sına seslenmeyi, daha açık bir ifade ile 'özgürleşme' ve 'sahip olma' duygularına hitap etmeyi, diğer bütün sistemlerden daha iyi beceriyor olması, sanırım, 'kapitalizmi vazgeçilmez kılan' en önemli hususiyettir. Kapitalizm insana sürekli şunu telkin ediyor: Bugün 'zincirlerinden başka kaybedeceğin hiçbir şey kalmamış' olabilir, fakat yarın kazanacağın bir şeyler mutlaka var. Bunun dışında ikinci bir hususiyeti var ki, kapitalizmi sürekli canlı ve hareketli tutmaktadır. O da galiba şu: Kapitalizm, 'değişen koşullara uyarlanma'da eşi benzeri olmayan bir 'esneklik' göstermektedir. Sistemi var eden ya da ayakta tutan şey, ihtiva ettiği bu 'esneklik'tir. Esnekliğini yitirmiş ise, sistem krize girer. Kapitalist sistemin en önemli meziyeti ve 'geçmişteki başarıları'nın sırrı, piyasa ilişkileri içinde teşekkül eden bu 'esneklik'te aranmalıdır (Scitovsky, 1980).

O halde soralım: Esneklik nasıl teşekkül etmektedir? Genel olarak, 'esneklik'in iki farklı biçimi olduğu söylenebilir. Birincisi, iktisadi faaliyetleri yürüten 'mikro aktörlerin esnekliği'dir: Tüketicilerin harcama kalıplarını değiştirme esnekliği, firmaların üretim yöntemlerini değiştirme esnekliği... Esneklik olgusunun ikinci ve daha ehemmiyetli biçimi, 'sistemin bir bütün olarak uyarlanma yeteneği'dir: Bir taraftan en iyi uyum sağlayan ya da değişen koşullara göre biçim değiştirebilen unsurları öne çıkarma, diğer taraf-tan uyum sorunu yaşayan unsurları tasfiye etme... Scitovsky'ye (1980) atıfla söyleyelim: Kapitalist sistem, sahip olduğu bu yeteneğe minnettardır.

10. Tarihsel gelişim süreci içinde 'esnekliğin yitirildiği', bir başka ifade ile 'değişen koşullara uyarlanma yeteneğinin körelendiği' zamanlar hiç olmadı mı? Sualin cevabını 'liberal kapitalist sistem'in karşı karşıya kaldığı ilk ağır 'bunalım'ı irdeleyerek vermeye çalışalım.

Kapitalist birikim modeli, bilindiği gibi, 1920'li yıllardan başlayarak İkinci Dünya Savaşı'nın bitimine kadar uzanan bir 'yapısal bunalım süreci' yaşamıştır. Bir taraftan üretim ve ticaret hacmi daralmış ['durgunluk'], diğer taraftan da 'sürekli ve yaygın bir işsizlik' gündeme gelmiştir. 1929 yılında yaşanan 'Borsa çöküşü', bu uzun soluklu sürecin içinde bir 'kırlıma anı' olarak hafızalarda yer etmiştir. Sıkıntı, halen devam etmekte olan 2008 Krizi'nde olduğu gibi, ABD kaynaklıdır. 1920'li yıllarda 'reel sektör' daralmaya başlar. Piyasayı hareketlendirebilmek için parasal taban genişletilir ve kredi muslukları açılır. Bu tedbir, tüketim mallarına yönelik talebi uyarır, ancak diğer taraftan da 'spekülatif yönelimler'e [kredi kullanılarak hisse senedi alımı] ivme kazandırır. Spekülatif yönelimler, hisse senetlerinin değerini yükseltir ve fonları 'reel sektör'den 'finansal sektör'e kaydırır. Sonuç itibarıyla, 1929 yılının Ekim ayında, sermaye birikiminin üzerine oturduğu tabanın ne kadar zayıf olduğunu ortaya koyan bir finansal kriz gündeme gelir (Sönmez, 1998: 65-66; Arnaud, 1995: 17-18).

New York Borsası'nda işlem gören yaklaşık 16 milyon hisse senedi bir gün içinde [24 Ekim 1929] yüzde 50 ile yüzde 90 arasında değişen oranlarda değer kaybeder. Başa çıkılmaz bir hisse satışı başlar. Komisyoncular, o günü şöyle betimlemektedir: Sanki Niagara, Borsa'nın pencerelerine doğru püskürmüş gibiydi... (Heilbroner, 2003/1981: 217). Bu esnada bankalar, Borsa'yı kurtarmak için yoğun bir hisse senedi alımına yönelir. Ne var ki 'Borsa'nın çöküşü' engellenemez. Diğer taraftan hisse

senetleri değer yitirmeye devam ettiği için, çok sayıda banka iflas eder. Ve kriz derinleşir, Amerikan Ekonomisi tahrip olur: Borsa çökmüştür... Bankacılık sistemi iflâs etmiştir... Gayrisafî yurtiçi hâsıla üçte bir oranında azalmıştır... Her dört kişiden biri işini kaybetmiştir.

Dahası, kriz ABD ile sınırlı kalmaz, liberal kapitalist dünyanın her köşe-sini etkisi altına alan genel bir 'iktisadî bunalım'a dönüşür: Kapanan işletmeler... Daralan üretim hacmi ve kaçınılmaz olarak tırmanan 'işsizlik'... Karl Polanyi'den (2000/1944: 36) istifade ederek söyleyelim: 1929 Bunalımı, 'dengesini kendi sağlayan piyasa düşüncesinin bir ütopya olduğunu' tescil etmiştir. Yeterince denetlenmediği için, 'piyasa sistemi insanoğluna fizikî zararlar vermiş' ve 'her tarafı çöle çevirmiştir'. Bu esnada yönetici / siyasetçi sınıfı sistemin ürettiği sorunlar ile yüzleşmek zorunda kalır ve bir çare arayışına girer. Esnekliğini yitiren sistemin, radikal bir biçimde dönüştürülmesi gerekmektedir. Kapitalizmin dönüşmesini sağlayan reform önerisi ABD'den gelir: 'new deal' yani 'yeni düzen'. İktisadiyat alanına müdahale etmesi için devlete icazet veren 'yeni düzen' ile 1945 sonrası döneme damgasını vuracak olan 'sosyal refah devleti'nin temelleri atılır.

1929 Bunalımı, bir taraftan 'müesses nizam'ı yerle bir ederken, diğer taraftan da 'piyasacı yaklaşım'ın beslendiği 'liberal iktisat teorisi'nin temellerini aşındırmaktadır. Malum, liberal teori, iktisadî yapının 'sürekli ve genel bir işsizlik'e maruz kalmayacağı, yani sürekli 'tam istihdam' durumun-da olduğu varsayımı üzerine inşa edilmiştir. Bu varsayım 'mahreçler yasa-sı' olarak bilinmektedir: 'Her arz kendi talebini yaratır.'

Ne demek? Genel bir 'üretim fazlası' ya da 'talep yetersizliği' olamaz... Zira üretim faaliyetinin kendisi, ortaya konan malın satılmasını mümkün kılacak bir piyasayı oluşturacaktır. Lakin 'talep yetersizliği', yaşanan sıkıntıların beslendiği ana kaynak olarak, ayan beyan ortada durmaktadır. Ve sistemin 'esneyerek' kendini 'yeniden üretme' yeteneği körelmiştir. Müdahale edilmesi gerekmektedir.

11. Şimdi, 'müdahale'nin teorisini yazan adamdan yani John Maynard Keynes'ten bahsetme zamanıdır. Keynes'ten önceki 'liberal' iktisatçılar ekonominin sürekli 'denge hali'nde olmasını, 'tasarruf-yatırım tahterevallisi' mecazıyla izah etmektedir. Şöyle ki: Yaşanan 'dengesizlikler', 'kısmi ve arzı'dir. Sistem, kendi dengesini kurmaktadır. Örneğin 'tasarruf fazlası' biçiminde tezahür eden bir 'dengesizlik' söz konusu olduğunda, kaçınılmaz olarak 'faiz haddi' düşecektir. Bu durumda bir taraftan 'tasarruf eğilimi' azalırken, diğer taraftan 'yatırım eğilimi' artacak ve 'tahterevallisi' yeniden dengeye kavuşacaktır. Dengesizlik hali 'yatırım fazlası'ndan kaynaklanıyor ise, bu defa tam tersi bir ilişkiler zinciri teşekkül edecektir: 'faiz haddi' yükselecek, 'tasarruf eğilimi' artacak, 'yatırım eğilimi' düşecek ve 'tahte-revallisi'nin 'dengesi' kurulacak...

Görülüyor ki, 'tasarruf-yatırım tahterevallisi, bir 'güvenlik mekanizması' olarak, ekonominin 'sürekli' bir 'dengesizlik' ya da 'kriz' içinde olmasını engellemektedir. Ne var ki 1929 Buhranı, bu 'güvenlik mekanizması'nın her daim çalışmadığını ve ekonominin 'süreklilik arz eden bir dengesizlik'le malul olabileceğini göstermiştir. Nitekim 1930'lu yıllarda, temel sorun olan 'talep yetersizliği'nden ötürü 'yatırım eğilimi' ve dolayısıyla 'faiz haddi' düşmektedir. Ne var ki 'tahterevallisi' bir türlü dengeye

kavuşama-maktadır. Beklenen şudur: 'Faiz haddi' düştüğü için 'tüketim', tasarruf'u ikame edecek ve yeni bir 'tasarruf-yatırım dengesi' kurulacak. Bu sayede 'depresyon'dan çıkış imkânı doğacak ...

Keynes'in 1936'da yayımlanan Genel Teori'si, en az Ulusların Zenginliği [Adam Smith] ve Kapital [Karl Marx] kadar mühim bir eserdir. Şöyle de söylenebilir: Genel Teori, iktisat paradigmasını delik-deşik eden, daha doğru bir ifade ile 'ezber bozan' üçüncü eser olarak halen önemini korumaktadır. Bu eserde 'ekonomi', sürekli olarak kendi dengesini kuran 'tahterevallî'ye değil, 'asansör'e benzetilmektedir. Keynes'e göre 'ekonomi, bildiğimiz 'asansör'den farksızdır; yukarıya çıkabilir, aşağıya inebilir ya da katlardan birinde hareketsiz kalabilir ... Asansörün hareketsiz kaldığı yani arıza verdiği kat, en yukarıya da olabilir, zemin de olabilir... Keza 1920'li yılların başından beri 'asansör', zemin katta arzuya geçmiş bulunmaktadır. Bir başka ifade ile 'arıza halinde denge' söz konudur.

Bu tasvir iktisat diline şöyle tercüme edilebilir: İşsiz insanlara ve tam kapasite ile çalışmayan üretim araçlarına rağmen bir 'denge', yani 'eksik istihdam dengesi' oluşmuş bulunmaktadır. İşin kötüsü, Smith'in takipçileri-nin söylediği gibi, 'asansör'ün kendiliğinden yukarı katlara doğru hareketlenmesini mümkün kılacak bir 'işsel dinamik' de yoktur. Birilerinin 'dışa-ıdan müdahale' edip arızayı gidermesi ve yukarı doğru hareketlenmeyi te-min etmesi gerekmektedir. Yine iktisat diline çevirelim: Liberal kapitalist sistem, 'değişen koşullara uyarlanma yeteneği' olarak tarif ettiğimiz 'esnekliği' yitirmiştir.

Keynes, yaşamakta olan 'dengesizlik hal'i'ni etraflıca gözden geçirdik-ten sonra, ücretler ile fiyatların esnek olduğu bir ekonomide 'tam istihdam'ın kendiliğinden oluşacağını öngören teorik çerçeveye ciddi bir eleştiri getirir (1973/1936: 258): Ücretlerin düşmesi, işsizlik [yani eksik istihdam] sorununu hafifletmez. Çünkü böyle bir tercih, 'efektif talep'i daraltarak gelir düzeyini düşürecektir. Devlet, genişletici maliye politikaları izleyerek ['kamu harcamaları'nı artırarak] 'efektif talep'i canlandırmalıdır.

12. Keynes'in bu basit reçetesi, İkinci Savaş'ın bitiminden itibaren pratiğe aktarılır ve 1970'li yılların ikinci yarısına kadar uzanan 'büyüme dalgası'nı mümkün kılar. Nitekim o yıllar, 'kapitalizmin altın dönemi' olarak isimlendirilmektedir. Şunu demeye çalışıyoruz: Keynes'in yazdığı reçete, 1929 Buhranı'nın tahrip ettiği ulusal ekonomileri ve 'esnekliğini yitirmiş' bulunan liberal kapitalist sistemi ayağa kaldırmıştır. Ya sonra? Bilindiği gibi 1960'lı yılların sonuna doğru 'büyüme dalgası' şiddetini yitirir ve 'sistem', bir kez daha 'merkez'den, bilhassa ABD'den başlayarak 'çevre'ye doğru yayılan yeni bir 'dengesizlik' sürecine girer. 1974 yılından itibaren petrol fiyatlarının yükseltilmesi ile birlikte, bu 'dengesizlik' ciddi 'kriz'e dönüşür. Bu defa 'sarkaç' planlamacı kutba toslamak üzeredir.

OPEC, 1,8 dolar düzeyinde olan 'varil başına ham petrol fiyatı'nı 1974 yılında 10,0 dolara, 1977 yılında 13,7 dolara ve 1979 yılında 35,0 dolara yükseltir. Petrol fiyatlarının yükselmesi, 'durgunluk' ile 'enflasyon'un bir arada görüldüğü yeni bir konjonktür yaratır (Arnaud, 1995: 43-46). Yeni konjonktürün menfi etkileri, petrol üreticisi olmayan 'çevre' ülkelerinde daha fazla hissedilir. Petrol fiyatlarına paralel olarak üretim maliyetleri yükseldiği için, bu ülkelerde 'büyüme' yavaşlamaktadır. Öte yandan, 'sistem'in 'merkez'indeki ülkeler petrol fiyatlarındaki yükselmenin etkilerini hafifletmek için 'korumacı' politikalar izlemeye başlamıştır.

Sonuç itibariyle 'merkez'e olan ihracatı kesintiye uğradığı için 'döviz darboğazı'na giren 'çevre' ülkeleri, borçlarını geriye öderken ve ihracata dayalı üretim sürecinde ihtiyaç duyduğu ara malları ile yatırım mallarını ithal ederken zor duruma düşer. Vurgu yapalım: Sanayileşme sürecinin henüz başında olan 'çevre' ülkeleri, 1974 yılından itibaren, borçlarını geriye ödeyebilmek ve ithalat yapabilmek için 'döviz' bulmak, daha doğru bir ifade ile 'borçlanmak' zorundadır. Fiyatlardaki yükselmenin petrol üreten ve ihraç eden ülkelere kazandırdığı 'fonlar' ile reel sektör gerilediği için 'sistem'in 'merkez'inde oluşan 'finansal birikim', 'çevre'nin 'çok fazla zahmet çekmeden' borçlanmasını mümkün kılan kaynakları oluşturur.

Keza 1974-1980 döneminde, üretici ülkelerin 'petrolden sağladığı gelir'in ['petro-dolar'] yaklaşık yüzde 70'lik bölümü [120 milyar dolar], ABD, Avrupa ve Japonya'daki bankalara yatırılmıştır. Bu fonlar, 'döviz sorunu' yaşamakta olan 'çevre' ülkelerine ödünç olarak verilir (Arnaud, 1995: 46). Immanuel Wallerstein'a (1998: 118) atıfla söyleyelim: 'Çevre' ülkelerinin yöneticileri, bu fonları kullanarak düşen ihracat gelirine rağmen ithalatı sürdürür ve toplumsal muhalefeti bir süre için susturur. Bu fonların yanı sıra, 'durgunluk'tan ötürü 'merkez'de oluşan 'finansal birikim' de, 'çevre'ye aktarılmaktadır. Uluslararası finans kuruluşlarının aracılık ettiği bu aktarma işlemi, çevre' ülkelerinin hem 'döviz' ihtiyacını karşılamakta, hem de 'merkez'de üretilen mallara yönelik talebini canlı tutmaktadır.

Kısacası 'çevre' ülkeleri hızla borçlanmaktadır. Uzmanlar, bu 'borçlanma'dan endişe duymaktadır. Fakat bu endişe, bütün tarafların ['merkez' ülkeleri, 'çevre' ülkeleri ve uluslararası finans kuruluşları] memnun olduğu 'borç ilişkisi'nin bitirilmesi için yeterli değildir. Uluslararası finans kuruluşları, durumun ciddiyetini 1979 yılında 'varil başına ham petrol fiyatı' 35.0 dolara yükselince idrak edecektir. Dahası, eşzamanlı olarak faiz hadleri yükselirken hammadde fiyatları düşmektedir. Şöyle diyelim: Bütün koşullar, 1974 yılından itibaren hızla borçlanmış olan, 'hammadde üreticisi' ve 'petrole bağımlı' ülkelerin aleyhinedir.

Sonuç malum: Bu ülkelerin 'ödemeler dengesi' tahrip olur. Başta Meksika olmak üzere, bu ülkelerin kahir ekseriyeti 'borçların ertelenmesi'ni talep eder. 1982 Borç Krizi olarak bilinen bu olay finans piyasalarını altüst eder. Alacaklılar, 'çevre'den gelen 'borç erteleme talebi'ni, ekonomilerini dışa açmaları ve ihracata yönelmeleri ['yapısal dönüşüm programı' uygulamaları] şartı ile kabul eder. Bir başka ifade ile 'merkez' adına uluslararası finans kuruluşları [Dünya Bankası ve IMF] 'çevre'deki ülkelere 'neo-liberal politikalar' empoze eder (Adda, 2002: 187; Arnaud, 1995: 66-69).

13. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra, Keynes'in önerileri doğrultusunda şekillenen 'liberal kapitalist sistem', yukarıda belirtildiği gibi, 1970'li yıllarda yeni bir dengesizlik sürecine girer. Krugman'ın ifadesi ile (2001: 1) 1974 yılına gelindiğinde 'büyü bozulmuştur'.

Fatura Keynes'e çıkarılır. Bir başka ifade ile yaşanmakta olan 'dengesizlik'in müsebbibi olarak yaklaşık otuz yıldır izlenmekte olan 'keynesian' politikalar gösterilir. Söylenen şudur: Otuz yıl boyunca, kamu harcamaları genişletilerek ulusal ekonomiler sürekli 'yüksek büyüme ve istihdam' düzeyinde tutulmuştur. Sonuç olarak 'enflasyonist baskılar' arttığı için 'denge' bozulmuş bulunmaktadır. Uygulanan 'sabit kur sistemi', uzunca bir müddet 'dengesizlik'in üzerini örtme imkânı vermiştir. Lakin 1974 yılında petrol fiyatının yükseltilmesi ile birlikte, bu 'dengesizlik' hızla açığa çıkarak 'sistem'i derinden sarsmıştır.

Nitekim '70'li yılların ikinci yarısında 'durgunluk' ile 'enflasyon'un bir arada görüldüğü yoğun bir 'kriz' yaşanır. Yeni konjonktürde, 'keynesian' politikalar üzerine inşa edilmiş olan 'refah devleti' söylemi ve uygulamaları ciddi manada itibar kaybına uğrar. Şöyle de söylenebilir: İkinci Dünya Savaşı'nı takip eden otuz yıl boyunca 'kapitalizmin bağrına saplanmış' bir 'hançer' gibi duran 'sosyal-demokrat mutabakat'ın temelleri aşınmıştır.

Sonrası malum. 1929 Bunalımı öncesinin iktisat anlayışı ihya edilir ve 'sistem' liberal bir eksene doğru kaymaya başlar. Devletin iktisadiyat alanından dışlanmasını öngören 'piyasa merkezli' bu eksen, daha sonra 'neo-liberal dalga' ya da 'küreselleşme' olarak isimlendirilecektir. Yeni kurgu, yani 'neo-liberal söylem' şöyledir: Piyasa mekanizmasına yeniden işlerlik kazandırılabilir ise 'kriz'den çıkış mümkün olacaktır. O halde devlet, 'üre-tim ve bölüşüm süreci'ne müdahale etmekten vazgeçmelidir. Diğer taraftan da mülkiyeti / yönetimi kamuya ait olan işletmeler 'özelleştirilmelidir'.

Bu esnada 'liberal kapitalist sistem'in 'merkez'inde peş peşe vuku bulan iktidar değişiklikleri, bu 'söylem'in hayata geçirilmesini kolaylaştırır. Bilindiği gibi, İngiltere'de 'muhafazakâr' Thatcher (1979), Amerika Birleşik Devletleri'nde 'cumhuriyetçi' Reagan (1981) iktidara gelmiştir. Bir başka ifade ile 'sistemin merkezi'nde muhafazakâr siyaset sosyal-demokrat siya-seti ikame etmektedir. Yeni iktidar bloku, 'sosyal-demokrat mutabakat'ın altındaki 'liberal imza'yı geri çeker. Otuz yıl boyunca 'başkalaşmış' ya da 'söylem değiştirmiş' olarak ayakta durmaya çalışan 'liberal kapitalist sistem', aslına rücu eder. 1929 Bunalımı şartlarında kerhen kabul edilmiş olan 'keynesian' politikaların yerine liberal iktisat düşüncesini bire bir yansıtan Reaganomics ile Thatcherism konur. Reaganomics, devletin iktisadiyat alanına olan müdahalelerini minimize etmeyi ve toplumsal refahı artırmaya yönelik politika uygulamalarını kısıtlamayı öngörmektedir. Thatcherism ise piyasa mekanizmasının pürüzsüz çalışabilmesi bağlamında 'özelleştirme' kavramına aşırı vurgu yapmaktadır.

14. Yukarıda belirtildiği gibi, '70'li yıllarda aşırı borçlanmış olan 'çevre' ülkeleri, '80'li yılların başından itibaren, 'yapısal dönüşüm programları' üzerinden 'yeni iktisadi düzen'e entegre olmaya zorlanmıştır. Fikret Başkaya (1997b), 'yapısal dönüşüm programları'nın, 'çevre' ülkelerini 'yeniden

kompradorlaştırmayı' kendine amaç edinmiş olan 'neo-liberal dalga'nın ya da 'küreselleşme'nin bir anlamda paravanlığını yaptığı².

Evet, 'çevre' ülkelerine 'tavsiye' edilen 'yapısal dönüşüm programları', iktisadî, sosyal ve kültürel yapıyı derinden etkileyecek birtakım düzenlemeler ihtiva etmektedir: İçeride üretim yerine ihracata dönük üretimin özendirilmesi... Uluslararası ticaretin önündeki engellerin kaldırılması... Mülkiyeti / yönetimi kamuya ait işletmelerin 'özelleştirilmesi' ve yabancı sermayeye açılması... Sağlık ve eğitim alanında gerçekleştirilen kamu harcamalarının azaltılması... Sübvansiyonlardan vazgeçilmesi...

Görülüyor ki, 'yapısal dönüşüm programları' yıllardır izlenmekte olan devletçi / korumacı politikaları tasfiye etmeyi amaçlamaktadır. Bu sayede 'kapitalizmin yeni ideolojisi', yani 'küreselleşme', bir türlü vazgeçilemeyen 'çevre' ülkelerine aktarılmış olacaktır. Bir başka ifade ile bu ülkeler 'dönüşen sistem'in 'ticari çarkları'na dâhil edilecektir. Şunu demeye çalışıyoruz: 'Küreselleşme'nin ilk aşamasında 'ticari serbestleşme' gerçekleştirilecektir.

Bilindiği gibi, 1980'li yıllarda, Türkiye'nin de içinde bulunduğu çok sayıda 'çevre' ülkesi, 'yapısal dönüşüm programları' üzerinden, 'dönüşen kapitalist sistem'e entegre edilerek 'ticari serbestleşme' sağlanmıştır. Ne var ki bu bütünleşme, 'pürüzsüz' olmamıştır. 'Sıkı para politikası' izlenmesini ve ücretlerin baskı altında tutulmasını gerektiriyor olduğu için, 'yapısal dönüşüm programları' liberal kapitalist sistemi 'finansal depresyon'a ve istikrarsızlığa sürüklemiştir. Çünkü bu programı uygulayan 'çevre' ülkelerinde bir taraftan 'sıkı para politikasından' ötürü 'faiz haddi' yükselirken diğer taraftan 'düşük ücret politikasından' ötürü 'tüketim talebi' daralmıştır. Sonuç malum: Büyümenin yavaşlaması, 'kamu açıkları'nın artması ve borçlanma ivmesinin yükselmesi...

1990'lı yıllarda 'finansal sermaye'nin önündeki engeller birer-birer kaldırılarak yeni bir 'büyüme yolu' inşa edilir. 'Çevre'deki ülkelerin 'dönüşen sistem'in finans kanallarından daha fazla 'beslenmesi'ni mümkün kılabilecek yeni bir aşamaya 'finansal serbestleşme' aşamasına geçilir. Beklendiği gibi 'finansal sermaye', 'merkez'den kalkarak yüksek getiriler ['arbitraj kazancı'] teklif etmekte olan 'çevre'ye doğru hareketlenir. Gelen 'finansal sermaye', 'çevre' ekonomilerinin bir süreliğine rahat nefes almasını temin eder. Hem 'ihracata dönük üretim'i artırmak için ihtiyaç duyulan 'ara malları' ile 'yatırım malları'nın ithalatı sürdürülebilir hale gelir, hem de artan 'kamu açıkları'nın kapatılması mümkün olur. Bu, 'finansal sermaye girişleri'ne dayandırılmış bir 'büyüme'dir. Kaçınılmaz olarak, ulusal ekonomilerin direnci azalır, yani 'kırılganlık'ı artar. 'Sistem'in 'çevre'sindeki birçok ülkede ard-arda 'finansal krizler' yaşanır. Türkiye'nin 1994 ve 2001 yıllarında maruz kaldığı krizler bu fasıldandır...

² Burada Fikret Başkaya'dan (1997) istifade ederek terminolojik bir not düşelim. 'Kompra-dor', 'çevre' ülkelerinde yerleşik 'burjuva' sınıfına verilen bir sıfattır. 'Merkez'in çıkarlarını tehdit edemeyecek kadar 'zayıf', buna mukabil kendi ülkesinin insanlarını 'merkez'in bu çıkarları elde etmesini mümkün kılan kıvamda tutacak kadar 'güçlü' olan bir sınıftır bu...

15. 2008 Krizi, bilindiği gibi, ABD menşelidir. Bu ülkenin bankacılık sisteminin 2007 yılı sonu itibarıyla dengesizleşmesinin bir sonucu olarak ortaya çıkan 'finansal kriz' ile başlar. Aslında 'kriz'in kökleri daha derinlere gitmektedir. 2000 yılında 'iktisadi büyüme' yavaşladığı için, başta ABD olmak üzere 'sistem'in 'merkez'indeki ülkeler, 'para politikası'nı gevşeterek faiz hadlerini düşürür. Yeni konjonktürde bankacılık sektörü, düşük faiz haddi ile temin ettiği likiditeyi, büyük ölçüde 'konut kredisi' olarak kullanır. Bir müddet sonra kantarın topuzu kaçar. Gelir düzeyi ve dolayısıyla geri ödeme gücü düşük insanlar da bu 'imkân'dan istifade ettirilir. Artık, herhangi bir 'iş'i, 'gelir'i veya 'varlık'ı olmayan insanlara da 'konut kredisi' verilmektedir³. Bu şekilde kredi hacminin genişletilmesi, 'konut talebi'ni hızla artırmaktadır. Artan talep 'konut fiyatlarını şişirir', bir başka ifade ile 'balon etkisi' yaratır. 2007 yılı ortalarında kredilerin geri ödenmesinde sıkıntılar baş gösterir ve finans piyasaları dalgalanmaya başlar. Bu dalgalanmalar 2007 Kasım'ından itibaren derinlik kazanarak ciddi bir finans krizine dönüşür. Konut fiyatları hızla düşmektedir. Şöyle söyleyelim: Sonunda 'balon patlamıştır'.

Hatırlatalım. 1929 yılında, yine kredi genişlemesinin bir tezahürü olarak 'hisse senedi talebi' artmış ve 'balon' oluşmuştu. 1930'lu ve '40'lı yıllar boyunca 'liberal kapitalist sistem'i yangın yerine çeviren 'ağır iktisadi buhran' o 'balon'un patlaması ile başlamıştı. Evet, 2008 yılında yine bir 'balon' patlar. Finansal sektörden reel sektöre sirayet eden, yani 'büyümeyi yavaşlatan' ve 'işsizliği artıran' ağır bir kriz gündeme gelir. Üstelik tıpkı 1929 sonrasında olduğu gibi, sadece ABD ve diğer 'merkez' ülkeleri değil, 'sistem'in 'çevre'sindeki birçok ülke de bu krizin tesiri altında kalır.

Bankacılık sektörünün, dağıttığı konut kredilerinden kaynaklanan 'alacaklar'ına dayanarak 'menkul değerler' yani 'türev ürünler' ihraç etmesi, 'finans piyasasının çöküşünü hızlandırır. Fakat şunu da belirtmeliyiz: Halen idrak etmekte olduğumuz 'kriz'den, kullandığı konut kredilerine dayanarak menkul değerler / tahviller yaratan bankalar kadar, bu menkul değerleri sigorta eden şirketler de sorumludur. Bir diğer sorumlu bu 'kirliliğe' en üst düzeyde güvence veren 'rating kurumları'dır. Nitekim 'çöküş' de bu müteselsil sorumluluk çerçevesi içinde gerçekleşir. Önce konut kredileri üzerinden tahviller yaratıp ihraç eden bankalar iflas eder ve 'devlet denetimi' altına alınır. Ardından bu tahvilleri sigorta eden şirketler batır. Son olarak da bu tahvillere yatırım yapmış olan bankalar hasar görür. Bu bankaların bir kısmı, ABD dışındaki ülkelere aittir. Ve kriz ABD dışına bu 'kanal'dan uzanır.

Buraya kadar aktardıklarımız, 'kriz'in finansal kurumlar üzerinde bıraktığı 'doğrudan etkiler'dir. Bir de 'dolaylı etkiler' var. Şiddetli sarsıntının yarattığı 'belirsizlik' ve 'güven eksikliği' ortamında finansal kurumların kendini kasmamasından kaynaklanan 'dolaylı etkiler'... Bu bağlamda iki farklı 'kasılma' karşımıza çıkmaktadır. Birincisi, izah etmeye çalıştığımız 'kirliliğin' içinde olmasına rağmen bir şekilde ayakta kalabilmiş olan finansal kurumların, başka ülkelerin piyasalarına 'portföy yatırımı' yapmaktan vazgeçmesidir. Bu vazgeçiş, ilgili ülkelerde 'cari işlemler açığının finansmanı' sorununu ağırlaştırarak 'dolaylı bir etki' yaratır. İkinci 'kasılma', söz konusu tahvillere yatırım yapmadığı için iflas

³ Nitekim bu krediler daha sonra 'NINJA krediler' olarak isimlendirilecektir Merak edenler için NINJA'nın açılımını da verelim: No Income, No Job, No Asset... Hani 'tiğ-teber, şahmerdan' deriz ya... Tam da öyle...

tehlikesi yaşamayan bankaların, kredi arzını yavaşlatarak bekleyişe geçmesi biçiminde tezahür etmektedir. Bu tavır, kaçınılmaz olarak, reel sektörü etkiler, yani büyümeyi yavaşlatır ve işsizliği artırır.

16. Hangi soruyla başlamıştık: Bir 'ekonomik-politik sistem' olarak kapitalizm, yaşamakta olduğu bu ağır 'iktisadi kriz'in altında kalıp çökecek mi? Ya da daha önce birkaç kez olduğu gibi, kapitalizmin bu krizi aşarak yeniden kendini üretmesi mümkün olacak mı? Tarihsel bağlamı dikkate alarak yaptığımız değerlendirmeler gösteriyor ki, kapitalizm, daha önce birkaç kez olduğu gibi, bu krizi de aşacaktır.

Zira kapitalizm, ciddi kusurları / arızaları olmakla birlikte 'vazgeçilemeyen' bir ekonomik-politik sistemdir. İnsanın 'doğa'sına seslenmeyi, daha açık bir ifade ile 'özgürleşme' ve 'sahip olma' duygularına hitap etmeyi, diğer bütün sistemlerden daha iyi beceriyor olması, 'kapitalizmi vazgeçilmez kılan' en önemli hususiyettir. Diğer taraftan kapitalizm, 'değişen koşullara uyarlanma'da eşi benzeri olmayan bir 'esneklik' göstermektedir. Sistemi var eden ya da ayakta tutan şey, ihtiva ettiği bu 'esneklik'tir. Şöyle de söylenebilir: Esnekliğini yitirmiş ise, sistem krize girer.

KAYNAKÇA

ADDA, J. (2002). Ekonominin Küreselleşmesi, Sevgi İnceci (Çev.), İletişim, İstanbul.

ARNAUD, P. (1995). Üçüncü Dünya'nın Borçlanması (2. Baskı), Fikret Başkaya (Çev.), İletişim, İstanbul.

BAŞKAYA, F. (1997). Kalkınma İktisadının Yükselişi ve Düşüşü (2. Baskı), İmge, Ankara.

BOWLES, S. ve HERBERT, G. (1996). Demokrasi ve Kapitalizm: Mülkiyet, Cemaat ve Modern Toplumsal Düşüncenin Çelişkileri, O. Akınhay (Çev.), Ayrıntı, İstanbul.

BRADDEL, F. (1996/1979). Medeniyet ve Kapitalizm (2. Baskı), Mustafa Özel (Çev.), İz, İstanbul.

DOBB, M. (1999). Kapitalizmin Dünü ve Bugünü, Feyza Kantur (Çev.), İletişim, İstanbul.

GIDDENS, A. (1998). Modernliğin Sonuçları (2. Baskı), Ersin Kuşdil (Çev.), Ayrıntı, İstanbul.

HEILBRONER, R. L. (2003/1981), İktisat Düşünürleri: Büyük İktisat Düşünürlerinin Yaşamları ve Fikirleri, Ali Tartanoğlu (Çev.), Dost, Ankara.

İNSEL, A. (2001). "Mali Sermaye Birikimi Rejimi", Birikim, 145: 10-19.

ÖZEL, M. (1994). "Sunuş: Kapitalizm ve Küresel Rekabet" [(der.) M. Özel (1994), Küresel Rekabet, İz Yayıncılık, İstanbul.] içinde: 7-18.

KEYNES, J. M. (1973/1936). The General Theory of Employment Interest and Money, Cambridge University Press.

KRUGMAN, P. (2001). Politika Taşeronları ve Önemsizleşen Refah, Neşenur Domaniç (Çev.), Literatür, İstanbul.

O'NEIL, J. (2001). Piyasa: Etik, Bilgi ve Politika, Ş. Süer Kaya (Çev.), Ayrıntı, İstanbul.

POLANYI, K. (2000/1944). Büyük Dönüşüm: Çağımızın Sosyal ve Ekonomik Kökenleri, Ayşe Buğra (Çev.), İletişim, İstanbul.

SCITOVSKY, T. (1980). "Can Capitalism Survive: An Old Question in a New Setting", The American Economic Review, May 1980, 70 (2): 1-9.

SÖNMEZ, S. (1998). Dünya Ekonomisinde Dönüşüm: Sömürgecilikten Küreselleşmeye, İmge, Ankara.

THOMSON, G. (1997). Kapitalizm ve Sonrası: Meta Üretiminin Yükselişi ve Çöküşü (2. Baskı), Fatmagül Berktaş (Çev.), Kaynak, İstanbul.

WALLERSTEIN, I. (1996). Tarihsel Kapitalizm (2. Baskı) ,Necmiye Alpay (Çev.), Metis, İstanbul.

WALLERSTEIN, I. (1998). Liberalizmden Sonra, Erol Öz (Çev.), Metis, İstanbul.

Doç.Dr. Kazım DEVELİOĞLU / Osman Can TÜRK

ÇALIŞANLARIN ROL BELİRSİZLİĞİNİN ÖRGÜTSEL İLETİŞİM VE YETKİ DEVRİNE İLİŞKİN KAYNAKLARI: OTOMOTİV SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA

Doç.Dr. Kazım DEVELİOĞLU

Akdeniz Üniversitesi, Alanya İşletme Fakültesi, İKY Bölümü

Osman Can TÜRK

Uzman

Özet

Bu çalışmada, işletmelerde iletişimde ve iletişim yoluyla aktarılan yapısal bilgi düzeyinde oluşabilecek sorunların ve yetki devri süreci unsurlarındaki başarısız yapılanmanın sonucunda çalışanlarda ortaya çıkabilecek rol belirsizliği düzeyinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu amaçla iletişim, bilgi, yetki devri ve rol belirsizliği unsurlarını ölçümlemek amacıyla bir anket geliştirilmiş ve otomotiv sektöründe uygulanmıştır. Yapılan analizler sonucunda ortaya çıkan bulgular, kuramsal varsayımları ve öngörülen hipotezleri destekler nitelikte çıkmıştır. Buna göre işletmelerde iletişim kanallarında ortaya çıkan sorunların çalışanın elde ettiği yapısal bilgiye etkisinin olduğu söylenebilir. Ayrıca çalışanların elde ettikleri yapısal bilginin ve yetki devri unsurlarının çalışanların rol belirsizliği düzeyleri üzerinde etkisinin olduğu da yapılan analizler sonucunda ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel iletişim, Yetki devri, Bilgi, Rol belirsizliği.

SOURCES OF PERSONNEL ROLE AMBIGUITY STEMMED FROM ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND TRANSFER OF AUTHORITY: AN APPLICATION IN THE AUTOMOTIVE SECTOR

Abstract

In this study, we aim to examine how organizational communication, problems in the formation of knowledge stemmed from organizational communication applications and transfer of authority practices influence personnel's role ambiguity level in organizations. For this purpose, a survey questionnaire is developed which contains questions regarding communications, knowledge, role ambiguity and transfer of authority. The questionnaire is applied in automotive sector and analyses conducted, which supported our main hypotheses and related theory in the field. According to results, problems caused by communication channels have an impact on the level of knowledge personnel accumulated. Besides, other results pointed out that the level of accumulated knowledge and applications of transfer of authority have and impact on personnel's role ambiguity.

Key Words: Organizational communication, Transfer of authority, Knowledge, Role ambiguity.

1. GİRİŞ

Son yıllarda işletmelerin var oldukları piyasalardaki rekabetin ve belirsizliğin gün geçtikçe artması, yaşamsal faaliyetlerini sürdürme çabalarının yanı sıra diğer işletmelerle rekabette insan kaynakları yönetimine ilişkin yeni düzenlemeler yapmalarını zorunlu hale getirmiştir. Bu zorlu koşullar da işletmelerin dikkatini, iletişim, bilgi, yetki devri ve çalışan rolleri gibi kavramlara çekmektedir. Örgütsel başarının artırılması için iletişim kanallarında hızlı ve doğru bilgi akışının sağlanması ve başarılı bir yetki devri süreciyle çalışanların rollerindeki belirsizliklerin azaltılması düşüncesi yaygınlaşmıştır. Bu düşünce ile işletmeler, çalışanların pozisyonları, eğitim durumu ve yaş gibi demografik değişkenleri de göz önüne alarak etkin bir iletişim sistemi ve başarılı bir yetki devri süreci ile çalışanların rollerindeki belirsizliklerin ortadan kaldırılmasını hedeflemişlerdir.

İletişim sürecinde yatay dikey ve çapraz kanallarda ortaya çıkacak sorunlar, çalışanın ihtiyacı olan bilgi düzeyine engel teşkil etmekte ve elde edilen bu bilgi düzeyi çalışan rollerindeki belirsizlikler üzerinde önemli bir etkiye sahip olmaktadır. Ayrıca yetki devri sürecinde yaşanacak olumsuzlukların, görev-yetki ve sorumluluk-yetki denklıklarının sağlanamaması da çalışan rolleri üzerinde belirsizliklere yol açmaktadır. Bu sorunların giderilmesi için çalışanlara gerekli serbestlik yetki devriyle sağlanırken çalışanların kullanacakları bilgiler de etkin bir iletişim sistemiyle aktarılmaktadır. Bir çalışanın işletmeye faydalı olması bu unsurların çalışma hayatında sorunsuz işlemesine ve işletmenin o çalışandan beklediği rollerin çalışan tarafından öğrenilmesine bağlıdır. Rollerin öğrenilmesinde ve başarılmasında etkili olan bu unsurlar sayesinde işletmeler yaşamlarına devam edebilir ve rekabette bir adım öne geçebilirler.

2. Teorik Çerçeve

2.1. Örgütsel İletişim

Günümüzde iletişim toplumsal ve bireysel başarının sağlanması açısından her zamankinden daha büyük öneme sahiptir. İçinde bulunduğumuz çağ enformasyon çağı olarak nitelendirilmekte ve çağımıza adını veren bilginin bir değer olarak ortaya çıkması ve iletilmesi, iletişim eyleminin gerçekleştirilebilmesi ile mümkün olabilmektedir. Bunun nedeni ise iletişimin bugün bir güç kaynağı olan bilgi iletiminin temel aracı olmasıdır. Çünkü bilgi, karar vermede önemli bir işleve sahiptir. Yeterli bilgiye sahip olmadan, bir sorunun çözümü bulunamayacağı gibi, herhangi bir konuda karar verilemez (Gümüştü ve diğ., 2008: 50; Tutar ve diğ., 2004: 74).

İletişim toplumsal yapının temelini oluşturan bir sistem olduğu kadar örgütsel ve yönetsel yapının düzenli işleyişini sağlayan bir araç ve bireylerin davranışlarını görüntüleyen ve etkileyen bir tekniktir (Karatepe, 2005: 63). Örgütler, iletişimin en yoğun işlediği yerlerdir. Bilgilerin iletilmesi için tüm örgütlerde bir iletişim sistemi vardır. Bu sistem, birbirlerine iletişim kanallarıyla bağlanan karar merkezleri biçimindedir. Bu merkezlerde alınan kararlar, uygulanmak üzere örgütün alt birimlerine iletilir. Bu iletişimler örgüt içerisinde temelde iki tür iletişim kanalı ile gerçekleşir. Bunlar biçimsel iletişim ve biçimsel olmayan iletişim kanallarıdır (Akat ve diğ., 2002: 356).

Biçimsel iletişim, örgütte örgütsel kurallar doğrultusunda gerçekleştirilen, örgüt üyelerinin kişiliklerinden soyutlanmış statüler arası bir iletişim türüdür (Tutar ve diğ., 2004: 82). Bir örgütteki biçimsel iletişim yapısı, personel arasındaki bilgi akışını düzenlediği kadar gereksiz bilgilerin dolaşımını engellemekte kullanılan bir araç olarak düşünülebilir. Çünkü uygun kanal ve mesaj türlerinin belirtilmemesi ve bazı sınırlamalar getirilmemesi, örgüt içinde karışıklığa neden olabilir. Ayrıca artık örgütsel iletişimde kişiler arası iletişim değil, örgüt hiyerarşisine bağlı yönetsel iletişim söz konusudur. Bir başka deyişle, iletişim artık sadece kişiler arasında değil, bu kişilerin hiyerarşi içinde sahip oldukları konumlar ve yetki seviyeleri arasında oluşur (Vural, 2005: 150).

Biçimsel iletişim, çalışanların olup bitenden haberdar olmalarına, onların dedikodu, tahminler, yarı doğru yarı yanlış bilgileri değil, açık ve kesin bilgileri elde etmelerini sağlar (Cusins, 1997: 107). Fakat bazen işi çabuklaştırmak için biçimsel iletişimin katı kurallarının dışına çıkılarak hızlı bir şekilde bilgi alışverişine gidilir. İşte bazen zaman baskısı altında kalarak işi hızlandırmak ve etkinliğini yükseltmek, bazen de örgütte oluşan gayri resmi grupların doğal sonucu ortaya çıkan ve örgütlerde yetkili bir kişi veya birim tarafından örgütlenmeyen iletişim türüne biçimsel olmayan iletişim adı verilir. Biçimsel olmayan iletişim, örgütün biçimsel iletişim yapısını, aksaklıklarını yansıtan ayna gibidir. Bir örgütte biçimsel olmayan iletişim kanalları yaygın ve yoğun biçimde kullanılıyorsa, o örgütün iletişim sisteminde bozukluklar var demektir (Sabuncuoğlu, 1987: 147).

Biçimsel olmayan iletişim kanalları yöneticilerin elinde ve yönetiminde değilse de yönetime farklı bir bakış açısı sağlamak ve örgütün o anki fotoğrafını elde etmeyi sağladığından, yönetim tarafından kullanılıp çalışanlara yön verilebilir. Bu açıdan bakıldığında örgütsel başarı, biçimsel ve biçimsel olmayan kaynaklardan gelen bilgileri birlikte almak (Hodgetts, 1999: 273-274-275) ve doğru kullanmakla sağlanır.

2.2. Örgütlerde Yetki Devri Kavramı

Örgütsel faaliyetler yerine getirilirken, yapılacak olan iş görevlere bölünür, görevler de daha sonra yönetsel birimler içinde gruplanır. İşte yetki bu birimlerde yapılacak olan eylemlerin tümüne bir temel oluşturur. İşlerin ve görevlerin örgütsel amaçlara uygun olarak yerine getirilmesi, ancak yetkinin varlığı ile olanaklıdır. Söz konusu yönetsel birimin bir yöneticisi bulunur ve yönetici (Akat ve diğ., 2002:227) yetki sayesinde; örgütü yönetmek için gereken her türlü eylemi, işlemi yapmaya, ya da astlarına yaptırmaya hak kazanmış olur (Başaran, 1991: 213).

Bütün bu yönetsel işlevler belli bir aşamada karar almayı gerektirir. Karar alma süreci yönetimin özüdür. Ne var ki, hangi boyutta olursa olsun (Wells, 1993: 14) uygulamada, bir örgütün tüm yetkesinin tek bir makamda toplanması olanaksızdır. Yöneticiler görevlerinin bir bölümünü yetkileriyle birlikte diğer bireylere devretmek zorundadır. Ancak yetki devri, görevin tamamının başkalarına bırakılması değil, belirli kararların alınması için başkalarına devredilmesidir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003: 288-289). Bu devretmeyle astlar karar verme sürecine katılma, sorun çözme, kendi gelişimlerini denetleme gibi konularda motive olurlar ve böylece kendi iş planlarını yürütmeye başlarlar (Thompson, 1998: 77-145). Yetki devri, sorunların çözümüne ve kararların aksamadan alınmasına yardımcı olacağı gibi, alt

kademelerdeki çalışanların yetişmesine, onların yaratıcı gücünden yararlanılmasına da fırsat verecektir (Sabuncuoğlu ve diğ., 1985: 118).

Yetki devri, tıpkı diğer yönetim etkinlikleri gibi, dikkatle planlanması ve izlenmesi gereken karmaşık bir süreçtir. Bu nedenle bu süreç, hızlı ve tepkisel olarak planlanıp uygulanmamalıdır (Özalp ve diğ., 2006: 142). Yetki devri yapısı itibarıyla örgüt yaşamı boyunca devam eden bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır. Yapılacak işlerin ve bunu yapacak kişilerin sürekli devrim halinde olması bu sürecin her zaman yenilenmesini gerekli kılmaktadır. Bu sürecin aşamaları aşağıda açıklanmıştır:

Görevlerin astlara devredilmesi: Yetki devri süreci, bir yöneticinin belirli bir görev ya da görevleri astına vermesiyle başlar. Ancak yönetici hangi görevlerin astlara verileceğine karar verirken bu görevleri nitelik ve nicelik açısından sınıflandırıp ona göre dağıtmalıdır. (Özalp ve diğ., 2006: 142). Yöneticilerin en büyük hatalarından birisi iyi tanımlanmamış faaliyetler, yani belli bir yapıya sahip olmayan ve görevi devredecek yöneticinin de belli bir yapıya kavuşturmadığı belirsiz görevlerdir (Wells, 1993: 107). Yetki veren kişi, görev yapacak kişiye; kendisinden tam olarak ne beklendiğini ve görevin ne zaman tamamlanacağını açık bir şekilde bildirmelidir.

Görevlerin astlara devredilmesi aşamasında karşılaşılan sorunlardan bir diğeri görevin yeniliğidir. Çalışanlar üzerindeki baskının ve belirsizliğin kaldırılması görevin yeniliği ve öteki görevlerle benzerliği açısından tanımlanabilir olmasıyla da yakından ilgilidir. Daha önce hiç karşılaşılmayan ve öteki tanıdık görevlerle çok az benzerliği olan bir görev, son derece yeni bir görev olarak tarif edilebilir. Böylesi bir görev, gerek görev gerekse kesin bilgi açısından rutin olarak yerine getirilen diğer görevlerle ters düşmeyecek ve çalışanların rollerinde belirsiz durumlar yaratmayacak şekilde tanımlanmalıdır (Wells, 1993: 69-70).

Etkili bir yetki devri için yönetici görevle bağlı ve durumsal ihtiyaçların ve bu gereklerle bireysel elemanın yetenekleri arasındaki karşılıklı etkileşimin farkında olmalıdır. Kendisinden karmaşık ya da yeni bir görevi yerine getirilmesi istenen deneyimsiz bir çalışana çok az yapısal bilgi ve talimat vermek, ya görevin önemsiz olduğu ya da yöneticinin çalışana büyük güven duyduğu anlamına gelebilir. Diğer bir deyişle, çalışan eğer yöneticinin verdiği görevdeki belirsizlikleri aşamazsa; görevin başarılabilmesi ya da astın görevden veya işten soğuması gibi olumsuzluklar ortaya çıkacaktır. Buna karşılık basit ya da rutin bir işi yerine getirmesi istenen deneyimli bir çalışana bıktırıcı ölçüde ayrıntılı açıklamalar yapmak, ya görevin görüldüğünden çok daha önemli olduğu ya da yöneticinin çalışana güvenmediği anlamına gelecektir. Bu durumda da çalışan işi tamamen talimatlara uyarak yapmaya çalışacak ve yaratıcı yeteneklerini kısıtlayacaktır (Wells, 1993: 70-71).

Yetkinin Verilmesi: Verilen görevleri astın tamamlayabilmesi için, bu görevlerin yapılması için gerekli olan yetki yönetici tarafından astına verilmelidir. Zira yeterli yetki olmaksızın, çalışanların başarılı bir şekilde devredilen görevleri tamamlamaları mümkün değildir (Özalp ve diğ., 2006: 142). Bu duruma görev-yetki denkliliği denir ve astın bir görevi yerine getirmesindeki ilk şartlardan biridir. Astların görevi

yerine getirmesindeki oluşabilecek engellerin görevin gereklerini yerine getirecek oranda yetki verilmesi oluşabilecek sorunların önüne geçecektir.

Yetki verme, astlara yöneticinin istemediği kötü, zor işleri vermek değildir. Rutin görevleri de devretmek değildir. Yetki verme, çalışanlarla iş yükünü paylaşmak ve sonra en az müdahaleyle bu işlerin etkin bir şekilde tamamlanmasını sağlamak içindir (Ardıç, 2001). Bu amaçla yetki devri için yapılar ve yöntemler oluşturulur ve bunlar çerçevesinde, ne yapması gerektiği konusunda çalışanlar yetkiye sahip olurlar. Bu yeni kurallar çalışanları sorumluluk almaya, sahiplenmeye özendirir. Bu da yöneticinin aşamalı olarak kararlara katılımı destekleyici ve yetki devredici yöntemlere geçmesiyle olasıdır. Yetki verilmesi, yeni sınırlar içinde herkesin sorumluluk alarak ve özerklik içinde hareket etmeyi öğrenmesine yardımcı olur. Bu da çalışanların hareket etme özgürlüğünün olduğu ve aynı zamanda yaptığı şeylere göre değerlendirileceği anlamına gelir. Çünkü iş yapabilmek için görev standartlarının ve tanımlarının belirlenmesi kadar, çalışanın işinde özgürlüğün olması ve yaratıcı düşüncelerini hayata geçirebilmesi de çok önemlidir. Sorumluluk almak ve kararlara katılım ile artı değer yaratmak için her geçen gün standartların yükseltilebileceğini bilmek motive edici bir şeydir. Yetki devrinde çalışanlar sürekli olarak gelişirler, yeni roller ve düzeltmeler benimseyerek etkin bir hale gelirler (Rodoplu, 2001: 257-258).

Sorumluluğun Verilmesi: Sorumluluk, çalışanın kendisine verilen faaliyetleri yerine getirme yükümlülüğüdür. Yetki devreden yönetici sorumluluktan kurtulamaz, yetkisini devredebilir, sorumluluğunu devredemez. Çalışan ise verilen yetkiyi kabul ettiğinde sorumlu hale gelir (Özalp ve diğ., 2006: 142). Birçok yönetici işte ve sorumlulukta yardım isterler. Fakat gücü, etkiyi ve yetkiyi beraberinde getiren bir konumu paylaşmaya istekli değildirler. Oysa astlar açısından, uygun bir seviyedeki yetki olmadan sorumluluk yüklenmek hüsrana ve tatminkar olmayan sonuçlara yol açar (Nelson, 2004: 87).

Yetki devri sürecinde nasıl ki çalışanların görevlerini yerine getirecek oranda yetkiye sahip olmaları gerekliliği ortaya çıkıyorsa, aynı şekilde sorumluluklarını karşılayacak oranda yetkiyi elde etme gerekliliği de doğmaktadır. Yetki ve sorumluluk denkliği, örgüt çalışmalarında bütünlüğü koruyan başlıca ilkelerdendir. Ancak yetkide olduğu gibi sorumlulukta da, üst elinde bulundurduğu mevkinin nasıl tüm yetkisine sahip ise, sorumluluğunu da yüklenmiştir. Bu yüzden sorumluluk yetki devrinin ayrılmaz bir parçasıdır. Birey bir yetkiyi kabul ettiği anda sorumluluk kendiliğinden doğar (Akat ve diğ., 2002:229) ve ast ile üst birlikte o yetkiyi kullanmanın doğuracağı sonuçlardan sorumlu hale gelirler.

Denetimin Sağlanması: Yöneticiler, çalışanların yetki ve sorumluluğunu üzerine aldıkları görevleri tamamlamaları konusunda denetime tabi tutulmalıdırlar. Performans denetlendiğinde, çalışanlar sorumluluğunu üzerine aldıkları görevleriyle ilişkili kararları ve faaliyetleri sürekli denetlemeye tabi tutarlar. Denetim yoluyla yöneticiler hem kendi performanslarını hem de çalışanların performans ve faaliyetlerini değerlendirebilirler (Özalp ve diğ., 2006: 142). Örgüt çalışmasının değerlendirileceği performans ölçütlerini açıklamak, çalışanın iyi performansın ne olduğunu bildiğinden emin kılar. Performans ölçütleri belirlemek, ölçme ve geri bildirim için bir mekanizma sağlar. Performans ölçütleri değişik zaman miktarının belirlenmesini, değişik nitelik derecelerini, miktarı ve maliyeti kapsar (Nelson,

2004: 83-84). Performans ölçütlerini belirlemek, performansı ölçmek, belirlenen hedefler ile ulaşılan performansı karşılaştırmak, ulaşılan performans ile belirlenen hedefler arasındaki farkları hesaplamak ve bu farkların ortadan kaldırılması için harekete geçmek yönetimin denetim işlevini yerine getirmesinin gereğidir (Coşkun, 2006: 28-29). Performans ölçütleri çalışanların neyi, nasıl ve ne şekilde yapmaları gerektiği konusunda yol gösterici olması ve belirsizliği giderici etki gösterdiğinden, çalışanlar üzerindeki baskıları da azaltır.

2.3. Rol Belirsizliği Kavramı

Bir toplumsal yapıyı, toplumu oluşturan üyelerin birbirleri ile etkileşimleri ve ilişkilerinin dokusu oluşturur. Etkileşim ve ilişkilerin oluşturduğu örüntüyü yaşatan, başka bir deyişle, direkleştiren etken ise toplumun üyelerinin kendilerine düşen ya da kendilerinden beklenen rolü oynamalarıdır (Başaran, 1991: 263). Rol, belli bir statü ile gelen davranış biçimi beklentilerinin setidir. Rol, statünün dinamik yanıdır. Kişiye toplumsal olarak bir statü verilir. Bu statüyle ilgili görevleri yerine getiriyor ve hakları kullanıyorsa o kişi rolünü gereğince yapıyor demektir (Tekinalp ve Uzun, 2004: 51). Örgütsel açıdan bakıldığında ise rol, bir bireyin örgütsel düzlemdeki statünün belirlediği hak ve yükümlülüklerinin toplamıdır.

Literatürde oldukça sık karşılaşılan görüş; örgütün, temelde bir roller kalıbı ve rollerin eşgüdümü için bir plan olarak, varlığı belli kişilere bağlı olmadığı ve üyeleri yüzde yüz değişse bile yaşayabileceğidir. Roller örgütsel yapıda iyi tanımlanmış ve yazılmışsa, örgüt rolleri yapan yeni üyeleriyle kuşaktan kuşağa devam edip gidecektir. İlke olarak, örgüt, sadece, yüksek makamlar ya da o makamların sahipleri tarafından planın değiştirilmesi ya da rollerin yeniden tanımlanması halinde değişecektir (Schein, 1978, 11-12). Fakat bazı durumlarda örgütün iş yapısı, dinamik çevre koşulları, örgüt sahiplerinin ve yöneticilerin yönetim anlayışı, çalışanların yetenekleri gibi bir çok unsur rollerin belirlenmesine ya da örgüt çalışanları tarafından anlaşılmasına engel olabilmektedir. Bu durumda, kişiler üzerinde, rollerin anlaşılmasından kaynaklanan rol belirsizliği kavramı karşımıza çıkar.

Rol belirsizliği kavramı, çalışanın örgütte kendisine verilen görevde istenen performansı ortaya koyabilmesi için gerekli bilgiden yoksun olduğunda ortaya çıkar (Ceylan ve Ulutürk, 2006: 48). Bilgi paylaşımının çalışanın rolleri üzerindeki etkisi oldukça fazladır. Yapılacak görevde belirsizliklerin bilgi eksikliği nedeniyle ortaya çıkması, örgütün iletişim sisteminde ya da yetki ve görev tanımlarında sorunların olduğunu gösteren bir çeşit uyarıdır. Alt başlıklarda bu durum daha ayrıntılı açıklanacaktır.

2.4. Rol Belirsizliği ve Örgütsel İletişim İlişkisi

Bir örgütte çalışanların birtakım iletişim gereksinimleri vardır; bunlardan en önemlisi işleri ile ilgili bilgilerdir. Bu bilgileri, yöneticiler eğer işin nesnel gerekleri açısından belirtirlerse örgütsel amaçlar üzerinde daha iyi sonuç alınır (Davis, 1984: 539). Bu şekilde çalışanların örgütsel başarıdaki payları, belirsizliklerin ortadan kalkmasıyla artar. Çalışanların örgütsel faaliyetler konusunda bilgilendirilmeleri, onların güdülenmelerine, yüksek performans göstermelerine ve başarılı olmalarına katkı sağlar. Örgütte

etkin iletişim olmadıkça, çalışanların rollerini ve rol gereksinimlerini tam olarak anlamaları mümkün olmaz. Örgütlerde iş başarısı, çalışanların rollerini anlamalarının bir fonksiyonu olarak kabul edilmektedir. Kısaca tüm başarılı örgütsel faaliyetler için gerekli etkileşim, iletişim sayesinde gerçekleşir. Etkin bir iletişim, kişinin algıladığı ve oynadığı rolün kendisinden beklenen rol ile uyum içinde olmasını sağlar. Bunun sonucunda başarılı iletişimden sağlanan bilgi kişilerin ve örgütlerin hedeflerine ulaşmalarını kolaylaştırır. Etkin iletişim etkin bir örgütün varlığının en büyük göstergesidir. Bozuk, eksik ve yetersiz iletişim ise bireysel başarısızlıkların, dolayısıyla örgütsel başarısızlıkların en önemli nedenidir (Tutar, 2003: 256-257).

Çalışanların iletişim süreciyle kararlara katılmaları, bilgilerin alınıp verilmesi ile gerçek olur. Bu süreç yatay, dikey ve çapraz iletişim kanallarının etkin kullanılmasıyla bireylerin rollerindeki belirsizlikleri ortadan kaldırıp örgütsel başarıyı destekler (Eren, 2000: 333). Örgüt içinde iyi kurulmuş iletişim düzeni, bireyin iş rolü veya örgüt faaliyetleri hakkında bilgilendirilmesine yönelik taleplerini karşılayabilecek mevcut bilgi olanağını sağlar (Doğan, 2002: 72). Örgüt hiyerarşisi içerisinde birey nerede bulunursa bulunsun, bilgi güç demektir. Yöneticiler, çalışanlarla yoğun bilgi paylaşımında bulunarak, onları karar verme sürecine katılmaya hazırlayabilirler. Aynı zamanda karar verme yeteneklerine güvenildiğini ve yargılarına saygı duyduğunu düşünürler (Thompson, 1998: 154).

Yukarıdan aşağıya iletişim süreci içindeki kişiler arasında gizli bir anlaşma vardır. Bilgi veren üstten bilgili, doğru, tarafsız olması beklenirken, asttan da dikkat beklenir (Tekinalp ve Uzun, 2004: 51-52). Çünkü çalışanlarca rolün oynanabilmesi için, ona gönderilmesi yetmez. Çalışanın kendine gönderilen rolü algılaması gerekir. Gönderilen rol çalışan tarafından değişik düzeylerde algılanabilir. Kimi kez bir rol olduğundan daha değişik biçimde algılanırken kimi kez de yeteri düzeyde algılanmayabilir. Rolün, gereken nicelikte ve nitelikte oynanabilmesi için, çalışan tarafından yeterince algılanması zorunludur. Bu zorunluluk yerine getirilmediğinde, çalışan ne yapacağını tam olarak anlayamadığından rolünü oynamada başarılı olamaz ve rol belirsizliği ortaya çıkar. Çünkü çalışanlara gönderilen rol değil, onlar tarafından algılanan rol önemlidir (Başaran, 1991: 267). Burada yöneticinin dikkat etmesi gereken durum, çalışanların birbirinden farklı olduğudur. Bu farklılık, tecrübe, kişilik, eğitim düzeyi, yetenek gibi unsurları kapsar. Bazı çalışanlar görev üzerinde diğer çalışanlara oranla daha tecrübelidirler ve bu kişilere daha az yapısal bilgi sunulması gerekebilir. Fakat bazen de işe yeni başlamış bir çalışan eski bir çalışana oranla daha az bilgiye ihtiyaç duyabilir. Diğer bir durum da, çalışanın yeteneği ve eğitimi ölçüsünde, görevin başarılmasında ihtiyaç duyulan bilgi düzeyinin değişeceğidir. Bu farklılıklar yönetici tarafından göz önüne alınıp, gerekli yapısal bilgi kişiden kişiye değişik oranlarda sağlanmalıdır.

Yukarıdan aşağıya doğru iletişimde yaşanan sorunlardan bir diğeri, basamak sayısının fazlalığıdır. Çok sayıda basamak bulunan yönetim kademeleri, aşağıya doğru iletilen bilgilerin ya geçişini engeller ya da bilginin yapısını bozar. Örgütte çok fazla hiyerarşik kademe bulunması, orta düzey yöneticilerin bazı çekincelerle bilgilerde oynamalar ve kendi çıkarları doğrultusunda değişiklikler yapmalarına neden olur. Böyle bir ortamda sağlıklı bilgi akımı sağlanamaz. Çalışanlar, görevlerinde, yanlış bilgilerden kaynaklanan hatalar yaparlar ve geri bildirimde bulduklarında emirlerle yapılan iş sonuçlarının

farklılığı sorunlara neden olur. Üstlerden gelen bilginin yanlışlığını ya da eksikliğini fark edemeyen ast, rolleri için ya sık sık doğrulama ister ya da belirsizlikler karşısında ne yapacağını bilemez.

Aşağıdan yukarıya iletişimin temel varoluş nedeni, onun zıttı olan yukarıdan aşağıya iletişimin tamamlayıcısı olmasıdır. Yukarıdan aşağıya iletişimde sıralanan olumsuzlukların gerçekleşip gerçekleşmediği, astların rollerini algılayıp algılamadıkları aşağıdan yukarıya iletişimle belirlenir. Bu iletişim türü yöneticiler açısından geri beslemenin sağlandığı temel kaynaktır. Başarılı bir yönetim felsefesi, çalışanların görevlerini tam olarak algılayıp algılamadıklarını, onlar üzerinde aşırı baskıcı denetime başvurmadan bilmeyi ifade eder. Bu da çalışanların yukarıya doğru kanalları kullanmalarını teşvik ederek sağlanabilir.

Bölüm içindeki problemlerin çözümü, bölümler arası koordinasyon ile inisiyatiflerin değişimi ve gelişimini kolaylaştıran ve düzenleyen bilgiler (Şahin, 2007: 91) örgütte çalışan diğer kişilere yatay iletişimle iletilir. Bu bilgiler sözlü ya da yazılı olarak aktarılabilir (Anthony, 1987: 84). Çalışanlar ve özellikle işe yeni başlamış kişilerin, üstlendikleri görevlerle ilgili bilgiyi bazen dikey kanalların iyi işlememesi ya da farklı bölümlerden kişilerle oluşturulmuş takımlar nedeniyle, gerekli bilginin takım içinden alınması gerektiği durumlarda yatay iletişimin etkinliği ön plana çıkmaktadır. Diğer bir açıdan, daha deneyimli örgüt çalışanları bile yeni görevlerle karşılaştıklarında aynı tepkiyi verirler. Aynı iş sürecini farklı departmanlardan gelen bireylerle paylaşan çalışanın bazı belirsizlikler yaşaması olası bir durumdur. Bu kişiler bilgiyi nerden, nasıl ve ne şekilde elde edeceklerini bilemeyebilirler. Bunun sonucunda yaşanan belirsizlikler kişiyi rol belirsizliğiyle karşı karşıya getirebilir.

Yatay iletişimin, takım üyelerine gerekli bilgiyi sunması ya da bireysel olarak yapılacak görevlerde, aynı kademedeki farklı departmanlardan bilgi elde edilmesi belirsizlikleri ortadan kaldıracaktır. Bu da yönetimin, yatay iletişimle koordinasyonu sağlaması ve bilgilerin bu kanallarda rahatça dolaşmasına izin vermesiyle olur. Fakat dikkat edilmesi gereken husus, bilginin doğruluğudur. Çalışanların yatay iletişimde kimlerle ve ne dereceye kadar iletişimde bulunacağını iyi belirlenmesi gereklidir. Yanlış, eksik yada gereğinden fazla bilgiyle karşı karşıya kalan bir ast, görevle ilgili karışıklıklar yaşayabilir. Sonuç olarak, oluşturulan bu takımların ya da kişilerin amaçlara etkin bir şekilde ulaşabilmesi, onların yatay iletişim sistemi yoluyla yeterli bilgiyi elde etmesiyle başarılabilir. Yatay iletişimin bu bilgi sağlaması ve belirsizlikleri gidermesi, onun örgütler tarafından çok sık kullanılmasını gerekli kılar.

Yukarıda belirtildiği gibi örgütsel roller çalışanların sadece bazı örgütsel faaliyetleri yerine getirmeleriyle ilişkili olmasına rağmen, çalışmak üzere gelen bütün bir kişidir. Kendisiyle birlikte, örgütün önceden kestiremediği ve örgüt planına açık olarak uymayan bir çok tutum, duygu ve algılar getirmektedir. Başkalarıyla çalışırken, örgütün biçimsel olarak belirlediklerinin dışında kalan ilişkiler kurmakta, biçimsel olmayan anlaşmalar yapmakta ve eşgüdüm kalıpları meydana getirmektedir. Eğer örgütün biçimsel iletişim sistemi çalışana gerekli bilgiyi sağlamaz ve iş süreçlerinde görevlerinin belirsizliklerle yavaşlamasını veya aksamasını engelleyemezse, çalışan rollerindeki belirsizlikleri biçimsel olmayan iletişim sistemi içerisinde somutlaştırmaya çalışacaktır. Gerçekten de bu tür biçimsel olmayan usuller, ekseriya biçimsel usul ve düzenlemelerin kapsayamadığı sorunlara çözüm bulmak üzere çalışanlar

tarafından sıklıkla kullanılmaktadır (Schein, 1978: 20). Yeterli düzeyde bilgiyi elde edemeyen çalışanın biçimsel olmayan kanalları kullanması, başarısız bir örgütsel iletişim sisteminin bir yansıması olduğunun unutulmaması gerekmektedir. Eksik bilgilerin çalışınca elde edilmesinin temel nedeni ise; çalışanın bireysel başarısızlıktan korkmasıdır. Sonuçta örgütler bireylerden meydana gelir ve bireylerin başarısı da örgütsel başarının tetikleyicisidir. Çalışanlarda bireysel başarı ancak oynanması istenen rolün gereklerinin yani bilginin açık seçik ifade edilmesiyle mümkün olur ve bu da ancak etkin bir iletişim sistemiyle gerçekleşir.

2.5. Rol Belirsizliği ve Yetki Devri İlişkisi

Belirli bir görevde olan kişinin yapması gereken görevlere ilişkin bilgisinin yeterli olmaması durumu, rol belirsizliği olarak tanımlanmaktadır. Örgüt çalışanın yerine getirdiği görevlerle ilgili olarak, kendisinden beklenenlerin belirgin olup olmaması ve bunları davranışa yöneltmesi için kendisine açık bir şekilde ifade edilip edilmemesi, örgüt ortamında oluşabilecek rol belirsizliklerini belirleyici etkenlerdir (Esatoğlu ve diğ., 2002: 2). Çalışanlar üzerindeki rol belirsizlikleri temelde, yöneticilerin yetki devri sürecinin gereklerini ne denli yerine getirdikleriyle ilişkilidir. Süreç içerisinde, görevlerin belirlenmesi kısmında yapılan hatalar, politika ve prosedür belirleme eksiklikleri astların rollerini algılamalarında önemli etkiye sahiptir. İyi belirlenmemiş bir görev ya ast tarafından reddedilir ya da kabulü halinde birtakım belirsizliklere yol açar. Böyle bir durumda yöneticilerin görevleri tekrardan ele almaları gereği ortaya çıkar. Bu da boşa zaman ve emek kaybıdır.

Çalışanların örgüt içinde görevlerinin ne olduğunun yazılması istendiğinde pek çok çalışanın görevlerini bile tam olarak yazamadıkları görülebilmektedir. Oysa işgörenlerin, en açık ve seçik olarak bilmeleri gereken, görevlerinin ne olduğudur (Başaran, 1991: 267-268). Görevlerin tanımlanması sürecine astların da dahil edilmesi, yani kendi görev ve sorumlulukları üzerinde kararlara katılıma izin verilmesi, onların iş tanımlarını ve süreçlerini daha iyi anlamalarını sağlar. Aslında katılım bazı yöneticilerce desteklenmesi de örgütsel faaliyetler üzerindeki etkisi yadsınamaz boyuttadır. Genellikle yöneticiler, astlarına işin gerekleri ve sorumlulukları konusunda sadece talimat verirler. Talimat; rehberlik, öneri, istek ya da emir biçiminde gelebilir. Talimatlar, astın yapması ve yapmaması gereken şeyleri kapsar; bazen de bir şeyin nasıl yapılması gerektiğini içerir. Burada bir eğitim ögesi vardır (Anthony, 1987: 83). Fakat başarılı yöneticilerin görev tanımlarını yaparken çalışanları da bu süreç içine dahil etmeleri, çalışanların eğitimi için daha az zaman harcamalarına da fayda sağlar. Başlangıç aşamasında gerçekleştirilen bu eğitim, çalışanın görevi üzerindeki belirsizlikleri en aza indirger ve onu gerekli hallerde ek görevlere hazırlar.

Çalışanın ilk kez karşılaştığı görevde, sorumluluklar net olmazsa, işlerin yapılmamasından kaynaklanan sorunlar yaşanır. İlginçtir ki, bir görev yeni olduğunda çok basit olsa bile hak ettiği dikkati üzerlerine çekemez. Eğer görev belli bir kimsenin iş tanımında açık şekilde ifade edilmemişse, bu potansiyel bir sorundur. Bu durum özellikle rutin dışı görevlerde kendisini gösterir çünkü her detayın herhangi bir belirsizliğe yol açmadan çalışana aktarılması gereklidir (Thompson, 1998: 69-70). Burada dikkat edilmesi gereken nokta, çalışanın görevi üzerindeki bilgi hakimiyetidir. Belirsizlikler, yeterli miktarda

bilgi aktarımıyla ya da çalışanın biraz önce bahsedilen görev tanımlama sürecine katılımıyla ortadan kaldırılabılır.

Çalışanların yetki devri sürecine katılmaları, iş üzerindeki rollerini anlamalarını ve buna bağlı olarak mesleki anlamda psikolojik haz duygusunun da gelişmesini sağlamaktadır. Bu şekilde bir bütünü olmazsa olmaz parçalarını oluşturan çalışanlar arasındaki katı hiyerarşik ayrımların da etkisi azalmış olur. Bilgilerin daha serbest hareket etmesini öngören ve katılımı teşvik eden çağdaş yönetim anlayışıyla yöneticiler, örgütün amaç ve ilkelerinin çalışanlarca da benimsenmesini sağlarlar. Böylece örgüt yöneticisi, çalışanların rollerindeki başarılarının artışı desteklemiştir (Bıçakçı, 2003: 91).

Yetki ve görev devri sürecinin aşamalarından biri olan yetkilerin astlara verilmesi, aslında astların rollerinin gereklerini yerine getirmelerinde kullanacakları gücün aktarılmasıdır. Bir astın yapması gereken görevi bilmesi kadar, o görevi yapacak gücü elinde bulundurması da önemlidir. İş yapma yetkisine sahip olmayan ast, kendinden istenenlerle yapabilecekleri arasında sıkışır. Yetkinin görevi gerçekleştirmeye yetmemesi, sadece astın görevi başarmasına engel olmakla kalmaz, uzun vadede örgütsel amaçlardan sapmaların yaşanmasına da neden olur. Yöneticinin görev- yetki eşitsizliğini görmesi ve asta yeterli yetkiyi sağlaması, başarılı bir yetki devri süreci ve bu süreci destekleyen yönetim felsefesiyle sağlanır.

Çalışanın işinde nelere yetkisinin olup nelere yetkisinin olmadığını bilmemesi; işiyle ilgili olarak açık, net ve planlı hedeflerinin ve ulaşması gereken standartların olmaması; işinde zamanını en uygun şekilde kullandığından emin olmaması; işiyle ilgili sorumluluklarının neler olduğunu bilmemesi; işinde kendisinden beklenen şeylerin neler olduğunu tam ve kesin olarak bilmemesi; görevinin ne olduğuna dair kendisine bildirilen şeylerin açık olmaması rol belirsizliğini artıran unsurlardır (Ceylan ve Ulutürk, 2006: 49). Bu unsurlardan sorumluluk, işleri yürütme konusundaki zorunluluktur. Belli bir görevle ilgili sorumluluk aldığımızda, o görevi yerine getirmek üzere çalışmak doğal bir eğilimimizdir. Sorumluluğu kabul ettiğimizde, performansımıza göre cezalandırılmayı veya ödüllendirilmeyi öngörürüz (Thompson, 1998: 69). Fakat sorumluluk yetkiyle beraber gelmelidir. Aksi halde, yapılan iş üzerinde herhangi bir yaptırım gücü olmayan astın sorumlu olması düşünülemez. Sorumluluğun diğer bir boyutu da onun yetki ve görev gibi tanımlanması gerekliliğidir. Astın yaptığı işin sonuçları için kendisinden beklenenleri bilmesi gereklidir. Bu sayede çalışan işin sonuçlarından doğan sorumluluğu almakta çekingen davranmayacak ve gerekli hareket serbestliğini elde etmiş olacaktır.

Sonuç olarak görev yetki ve sorumluluk-yetki denliklerinin sağlanması çalışanlardaki iş ile ilgili belirsizlikleri ortadan kaldıracak ve örgütsel amaçlara ulaşmadaki en büyük engellerden biri olan rol belirsizliğini engelleyecektir. Daha önce de bahsedilen rollerin örgütün bütünü için temel yapı taşları olduğu gerçeği, onların dikkat ve özenle tanımlanmasını, çalışanlara aktarılmasını, çalışanlarca algılanmasını ve gerekliliklerinin yeterince yerine getirilmesini gerekli kılar.

3. METODOLOJİ VE BULGULAR

Çalışmamızın uygulama aşamasında, verilerin toplanması için gereksinim duyulan anketin geliştirilmesi, bulguların elde edilmesi ve elde edilen bulguların yorumlanmasına ilişkin bilgiler aşağıda sunulmaktadır.

3.1. Methodoloji

Bu araştırmada, işletmelerin iletişim kanallarındaki ortaya çıkabilecek sorunların, çalışanın elde ettiği bilgi düzeyi üzerindeki etkisinin bulunması; ayrıca çalışanın elde ettiği bilgi düzeyi ve yetki devri süreci unsurlarındaki başarısız yapılanmanın çalışanlar üzerindeki rol belirsizliği düzeyine etkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu amaçla hazırlanan anket sorularının, araştırma amaçları doğrultusunda yeterli veri toplamayı destekleyecek nitelikte olduğu varsayılmıştır.

Araştırmada, çalışanların rol belirsizliği düzeyi, ve House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen ve yaygın olarak kullanılan Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Anketi ile ölçümlenmiştir. Anket 14 maddeden oluşmakta; 8 maddesi rol çatışmasını ve 6 maddesi de rol belirsizliğini ölçmektedir. Bu çalışmada kullanılan soru formu ise; rol belirsizliği ile ilgili 6 sorunun anketten ayrılmasıyla oluşturulmuştur. Anketin orijinalinde rol belirsizliği puanının düşük olması yüksek rol belirsizliği olduğunu göstermektedir. Ancak bu çalışmada diğer değişkenlerle rol belirsizliği sonucunun yorumlanmasını kolaylaştırmak amacıyla rol belirsizliğini ölçen sorulara verilen cevaplar ters olarak kodlanmıştır. Dolayısıyla yüksek rol belirsizliği puanı düşük rol belirsizliğini göstermektedir.

Ankette ayrıca iletişim ve yetki devri ile ilgili çeşitli kaynaklardan sorular derlenerek araştırmada kullanılmıştır. Rol belirsizliği, iletişim ve yetki devrini ölçmek amacıyla oluşturulan sorularda 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Hazırlanan 28 soruluk anket formu bir otomotiv sektörü işletmesindeki 197 çalışana uygulanmış ve elde edilen veriler verilerin analiz edilmesinde SPSS paket programı kullanılmıştır.

Araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanan ve analizleri yapılan hipotezler aşağıda sunulmaktadır:

H₁: Çalışanların iletişim kanallarını kullanmadaki serbestlikleri ile elde ettikleri yapısal bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Yöneticilerin iletişim kanallarını kullanma sıklığı artarsa çalışanların elde ettikleri yapısal bilgi düzeyi artar.

H₃: Çalışanların görevleri ile ilgili elde ettikleri yeterli düzeyde yapısal bilgi rol belirsizliğini azaltır.

H₄: Çalışanların sorumluluklarının yetkilerine denk olması rol belirsizliğini azaltır.

H₅: Çalışanların görevleriyle ilgili yeterli yetkilerinin olması rol belirsizliğini azaltır.

3.2. Araştırmanın Bulguları

Hipotezlerimizin, elde edilen veriler çerçevesinde analiz edilmesi sonucunda aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır.

H₁: Çalışanların iletişim kanallarını kullanmadaki serbestlik düzeyleri ile elde ettikleri yapısal bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 2.1. İletişimin Serbestliği ile Elde Edilen Yapısal Bilgi Arasındaki Korelasyon Analizi

r	p
0,404	0,000

Tablo 2.1’de çalışanların yatay ve dikey iletişim kanallarını kullanma serbestlikleri ile elde ettikleri yapısal bilgi düzeyi arasındaki ilişki incelenmektedir. Buna göre; iki değişken arasındaki ilişkide korelasyon analizinin sonucu ($r= 0,404$), ilişkinin anlamlılık düzeyi ($p= 0,000$) olarak çıkmıştır. Çalışanların yatay ve dikey iletişim kanallarını kullanma serbestlikleri ile elde ettikleri yapısal bilgi düzeyi arasında H1 hipotezine göre ilişki pozitif çıkmıştır: Çalışanlar iletişim kanallarını kullanmadaki serbestlikleri ile elde ettikleri yapısal bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Yöneticilerin iletişim kanallarını kullanma sıklığı artarsa çalışanların elde ettikleri yapısal bilgi düzeyi artar.

Tablo 2.2. Yöneticilerin İletişim Kanallarını Kullanma Sıklığı ile Elde Edilen Yapısal Bilgi Arasındaki Korelasyon Analizi

r	p
0,507	0,000

Tablo 2.2’de üstlerin çalışanların ihtiyacı olan bilgiyi elde etmesindeki tutumları ile çalışanların elde ettikleri yapısal bilgi düzeyi arasındaki ilişki incelenmektedir. Buna göre; iki değişken arasındaki ilişkide korelasyon analizinin sonucu ($r= 0,507$), ilişkinin anlamlılık düzeyi ($p= 0,000$) olarak çıkmıştır. Üstlerin çalışanların ihtiyacı olan bilgiyi elde etmesindeki tutumları ile çalışanların elde ettikleri yapısal bilgi düzeyi arasında H2 hipotezine göre pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre, yöneticilerin iletişim kanallarını kullanma sıklığı artarsa çalışanların elde ettikleri yapısal bilgi düzeyi artış göstermektedir.

H₃: Çalışanların görevleri ile ilgili elde ettikleri yeterli düzeyde yapısal bilgi rol belirsizliğini azaltır.

Tablo 2.3. Yapısal Bilgi ile Rol Belirsizliği Düzeyleri Arasındaki Korelasyon Analizi

r	p
0,469	0,000

Tablo 2.3'de çalışanların görevleri ile ilgili elde ettikleri yeterli düzeyde yapısal bilgi ile rol belirsizliği düzeyleri arasındaki ilişki incelenmektedir. Buna göre; iki değişken arasındaki ilişkide korelasyon analizinin sonucu ($r= 0,469$), ilişkinin anlamlılık düzeyi ($p= 0,000$) olarak çıkmıştır. Çalışanların görevleri ile ilgili elde ettikleri yeterli düzeyde yapısal bilgi ile rol belirsizliği düzeyleri arasında H3 hipotezine göre ilişki pozitif çıkmıştır: Çalışanların görevleri ile ilgili elde ettikleri yeterli düzeyde yapısal bilgi rol belirsizliğini azaltmaktadır.

H₄: Çalışanların sorumluluklarının yetkilerine denk olması rol belirsizliğini azaltır.

Tablo 2.4. Sorumluluk-Yetki Denkliği ile Rol Belirsizliği Düzeyi Arasındaki Korelasyon Analizi

r	p
0,346	0,000

Tablo 2.4'te çalışanların sorumluluklarının yetkilerine denk olması ile rol belirsizliği düzeyleri arasındaki ilişki incelenmektedir. Buna göre; iki değişken arasındaki ilişkide korelasyon analizinin sonucu ($r= 0,346$), ilişkinin anlamlılık düzeyi ($p= 0,000$) olarak çıkmıştır. Çalışanların sorumluluklarının yetkilerine denk olması ile rol belirsizliği düzeyleri arasında H4 hipotezine göre de ilişki pozitif çıkmıştır: Çalışanların sorumluluklarının yetkilerine denk olması rol belirsizliğini azaltır.

H₅: Çalışanların görevleriyle ilgili yeterli yetkilerinin olması rol belirsizliğini azaltır.

Tablo 2.5. Görev-Yetki Denkliği ile Rol Belirsizliği Düzeyi Arasındaki Korelasyon Analizi

r	p
0,252	0,001

Tablo 2.5'te çalışanların görevleriyle ilgili yeterli yetkilerinin olması ile rol belirsizliği düzeyleri arasındaki ilişki incelenmektedir. Buna göre; iki değişken arasındaki ilişkide korelasyon analizinin sonucu ($r= 0,252$), ilişkinin anlamlılık düzeyi ($p= 0,001$) olarak çıkmıştır. Çalışanların görevleriyle ilgili yeterli yetkilerinin olması ile rol belirsizliği düzeyleri arasında H5 hipotezine göre pozitif bir ilişki bulunmaktadır. U sonuç, çalışanların görevleriyle ilgili yeterli düzeyde yetkilerinin olmasının rol belirsizliğini azalttığını belirtmektedir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın sonuçları göz önüne alındığında; ortaya konan bulguların, kuramsal varsayımları ve öngörülen hipotezleri destekler nitelikte olduğu sonucuna ulaşılabılır. Buna göre işletmelerde iletişim kanallarında ortaya çıkan sorunların çalışanın elde ettiği yapısal bilgiye etkisinin olduğu söylenebilir. Ayrıca çalışanların elde ettikleri yapısal bilginin ve yetki devri süreci unsurlarının çalışanların rol belirsizliği düzeyleri üzerinde etkisinin olduğu da yapılan analizler sonucunda ortaya çıkmıştır.

Araştırma sonucunda, bilginin iletişim kanallarında dolaşımının önündeki temel engellerin çalışanların elde ettiği bilgi düzeyi üzerinde etkili olduğu ortaya çıkmıştır. Bilginin iletişim kanallarında serbestçe dolaşmasını kısıtlayan bazı engeller vardır. Bu engellerden birisi çalışanların iletişim kanallarını kullanmadaki serbestliklerine kısıtlamalar getirilmesidir. Bilginin işletme amaçları dışında kullanımının yaratacağı sorunlardan çekinen yöneticilerin başvurduğu bu yöntem çoğunlukla, iletişimi aşırı kısıtlar ve bilginin onu kullanacak kişi ya da birimlere ulaşmasına engel olur. Yatay düzeyde birimler ve çalışanlar arasındaki bu engelin yanı sıra, bazen de dikey iletişim bağlamında; yöneticiler çalışanın ihtiyaç duyduğu bilgiyi vermek istemezler ya da gerek duymazlar. Halbuki çalışanlar diğer bölümlerden ya da çalışma arkadaşlarından bilgi elde etmenin yanı sıra yöneticilerinden de işle ilgili bilgi alma gereği duyarlar. Sonuç olarak çalışanların iletişim kanallarını kullanmalarındaki serbestlikleri arttıkça ve yöneticilerin iletişim kanallarını kullanma sıklıkları arttıkça çalışanın elde ettiği yapısal bilgi düzeyinin de arttığı belirlenmiştir.

Örgütlerde rol kavramı çalışandan ne beklendiğinin belirlenmesiyle açığa çıkar. Diğer bir değişle beklentiler; iletişimle aktarılan bilgi düzeyi, iş tanımları, görev-yetki-sorumluluk tanımları, sorumluluk-yetki denkliği ve görev-yetki denkliği kavramlarıyla çalışanlara aktarılır ve böylece örgütsel roller açığa çıkar. Rol belirsizliği ise, çalışanların işle ilgili biraz önce sıralanan beklentilerden birinde veya birkaçında yaşadığı sorunlar sonucu rollerinin gereklerini yerine getirememeleridir. Örgütsel roller belirli bir kişinin varlığına bağlı değilse de o rolleri oynayacak kişilerin rollerini anlamaları ve rol belirsizliğiyle karşı karşıya kalmamaları için etkin bir iletişim sistemine ve başarılı bir yetki devri sürecine gereksinimleri vardır. Yetki devri sürecinde karşılaşılan temel sorunlar ise; sorumluluk-yetki ve görev-yetki denkliklerinin sağlanamamasıdır. Bir çalışana sorumluluklarını karşılayacak ölçüde yetki verilmemesi ya da görevinin gereklerini yerine getirmeye yetecek oranda yetki sağlanmaması başarılı yetki devri sürecine engel olur. Yetki devri sürecinde yaşanacak bu sorunlar çalışanlarda bilgi eksikliğinden kaynaklanan rol belirsizliği düzeyiyle farklı seviyelerde fakat aynı yönde etki gösterecektir.

Bu düşüncelerin destekleyicisi olarak araştırma sonuçları göz önüne alındığında; yapısal bilgi düzeyi, sorumluluk-yetki denklığı ve görev-yetki denklığı olumlu yönde ilerlerse rol belirsizliği düşecektir.

Yukarıda özetlenen bulgulara dayanarak bazı önerilerde bulunmak gerekirse; günümüzde işletmelerin insan unsuruna önem vermesindeki en önemli etkenlerden birisi, örgütsel rollerin çalışanlarca oynanması ve bu süreçte başarının bu rollerin gereklerinin yeterince yerine getirilmesi ölçüsünde örgütsel başarının yakalanabileceği gerçeğidir. Kuşkusuz rollerin gereğince yerine getirilmesinde etkili olan iletişim, bilgi ve yetki devri unsurlarına özellikle dikkat etmek gerekmektedir. Bunu gerçekleştirmek için;

- Bilginin iletişim kanallarında serbestçe dolaşımının önündeki engellerin kaldırılması,
- Yöneticilerin çalışanlarla daha sık iletişimde bulunması ve iş ile ilgili bilgileri düzenli olarak onlara aktarmaları,
- Bilginin içeriğinde değişiklik yapılmasının ve iletilecek birimlere ulaşmamasının engellenmesi için hiyerarşik kademe sayısının azaltılması ve çalışanın bilgiyi elde edip etmediğinin geribildirim ile denetlenmesi,
- İş tanımlarının yazılı olarak çalışanlara bildirilmesi ve bu tanımlarda görev, yetki ve sorumlulukların açıkça ifade edilmiş olması,
- Görevlerle ilgili çalışanların ihtiyacı olan bilginin her çalışana bireysel sınırlılıkları göz önüne alınarak aktarılması,
- Başarılı bir yetki devri süreci için görev-yetki ve sorumluluk-yetki denklığıne dikkat edilmesi,
- Çalışanların örgütsel rollerin gereklerini yerine getirip getirmediklerinin denetlenmesi amacıyla yöneticilere destek olacak denetim organlarının yaratılması ve bu organlara gerekli serbestliğin sağlanması önerilebilir.

KAYNAKÇA

AKAT, İ., BUDAK, G. ve BUDAK, G. (2002). İşletme Yönetimi, Barış Yayınları, İzmir.

ANTHONY, W. P. (1987). Yöneticinizi Siz Yönetin, İlgı Yayıncılık, İstanbul.

ARDIÇ, K. (2001). "Toplam Kalitede Liderlik Adımları Ve Liderlik Biçimleri",
http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=493

BAŞARAN, İ.E. (1991). Örgütsel Davranış, İnsanın Üretim Gücü, Gül Yayınevi, Ankara.

BAŞARAN, İ.E. (2000), Yönetim, Gül Yayınevi, Ankara.

BIÇAKÇI, İ. (2003). İletişim ve Halkla İlişkiler (4. Baskı), Kapital Medya Hizmetleri, İstanbul.

CEYLAN, A. ve ULUTÜRK, Y.H. (2006). "Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler", Doğu Üniversitesi Dergisi, 7: 48-58, http://www1.dogus.edu.tr/dogustru/journal/cilt_7_sayi_1/M00150.pdf (06.01.2009).

COŞKUN, A. (2006). "Bankaların Stratejik Performans Yönetiminde Performans Karnesi Kullanımı", Bankacılar Dergisi, 56: 28-39, <http://www.tbb.org.tr/turkce/dergi/dergi56/Performansmm.pdf> (22.10.2008).

CUSINS, P. (1997). Orta Düzey Yönetici İçin Yönetim Teknikleri (1. Baskı), Günhan Günay (Çev.), Rota Yayınları, İstanbul.

DAVIS, K. (1984). İşletmelerde İnsan Davranışı (2. Baskı), Kemal, Tosun (Çev.), Venüs Ofset, İstanbul.

DOĞAN, H. (2002). "İşgörenlerin Adalet Algılamalarında Örgüt İçi İletişim ve Prosedürel Bilgilendirmenin Rolü", Ege Üniversitesi Akademik Bakış Dergisi, 2: 69-76, http://eab.ege.edu.tr/pdf/2_2/C2-S2-%20M7.pdf (22.10.2008).

EREN, E. (2000). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi (6. Baskı), Beta Yayınları, İstanbul.

ESATOĞLU, A., AĞIRBAŞ, E.İ., AKBULUT, Y. ve ÇELİK, Y. (2002). "Hastanelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği: Sağlık Bakanlığı Hastanelerinde Bir Uygulama", 5. Ulusal Sağlık Kur. ve Hast. Yön. Sempozyum Kitabı: 47-53, http://www.sabem.saglik.gov.tr/Akademik_Metinler/display.aspx?id=1342 (01.11.2008).

FİLİZ, A. (2004). Yönetimde İletişimin Rolü, <http://www.atillafilez.com/makale.php?id=19> (01.11.2008).

GÜMÜŞSUYU, Ç., SÖNMEZ, S. ve OYUR, E. (2008). Genel ve Teknik İletişim, Savaş Yayınevi, Ankara.

HODGETTS, R.M. (1999). Yönetim, Teori Süreç ve Uygulama, Canan Çetin ve Esin Can Mutlu (Çev.), Der Yayınları, İstanbul.

HOUSE, R.J. ve RIZZO, J.R. (1972). "Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior", Organizational Behavior and Human Performance, 7 (3): 467-505.

KARATEPE, S. (2005). Örgütlerde İletişim-Güdüleme İlişkisi, Siyasal Kitabevi, Ankara.

- MISIRLI, İ. (2003). Genel İletişim, Detay Yayıncılık, Ankara.
- NELSON, R.B. (2004). Çalışanlara Yetki Verme, E.Sabri Yarmalı (Çev.), Hayat Yayınları, İstanbul.
- ÖZALP, İ, ŞAHİN, M., BERBEROĞLU, G. ve CEYLAN, R. (2006). Yönetim Organizasyon, Celil Koparal (Ed.), Web-Ofset, Eskişehir.
- RODOPLU, D. (2001). Stratejik Yönetim Düzeyinde Yetki Devri, Review of Social, Economic & Business Studies, 3 (4): 251-273, <http://fbe.emu.edu.tr/journal/doc/34/34Article14.pdf> (22.10.2008).
- SABUNCUOĞLU, Z., TOKOL, T. ve ONAL, G. (1985). İşletme Bilimine Giriş, Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- SABUNCUOĞLU, Z. ve TÜZ, M. (2003). Örgütsel Psikoloji, Furkan Ofset, Bursa.
- SCHEIN, E. (1978). Örgüt Psikolojisi, Mustafa Tosun (Çev.), TODAİE Yayınları, Ankara.
- ŞAHİN, A. (2007). "Türk Kamu Yönetiminde Yönetimsel İletişim ve Bu Konuda Düzenlenen Bir Anket Çalışmasının Sonuçları", Maliye Dergisi, 152: 81-101.
http://portal1.sgb.gov.tr/calismalar/yayinlar/md/152/ali_sahin.pdf (01.11.2008).
- TEKİNALP, Ş. ve UZUN, R. (2004). İletişim Araştırmaları ve Kuramları, Derin Yayınları, İstanbul.
- THOMPSON, B. (1998). Yeni Yöneticinin El Kitabı 1 Yönetim Fonksiyonları, Vedat G. Diker (Çev.), Hayat Yayınları, İstanbul.
- TUTAR, H. (2003). Örgütsel İletişim, Seçkin Yayınları, Ankara.
- TUTAR, H., YILMAZ, M. K.İ ve ERDÖNMEZ, C. (2004). Genel ve Teknik İletişim (2. Baskı), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- VURAL, Z. B. A. (2005). Kurum Kültürü (2. Baskı), İletişim Yayınları, İstanbul.
- WELLS, R. G. (1993). Yetki Devri (1. Baskı), Rota Yayıncılık, İstanbul.
- YATKIN, A. (2003). Halkla İlişkiler ve İletişim (1. Baskı), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

MODERNİTE VE GELENEK İKİLEMİNDE KİMLİK TASAVVURLARI

Doç.Dr. Hasan TUTAR

Sakarya Üniversitesi, İşletme Fakültesi
htutar@sakarya.edu.tr

Özet

Yüz yılı aşkın bir süredir modernliğin temel veri olarak kabul eden, tüm politika ve siyasetini buna göre belirleyen bir vasatta, gelenekçilik ve modernliğin yer yer yüzleştiği, yer yer çatıştığı bir ortamın zihin bulanıklığı içindeyiz. Düşünce dünyamızda aydınlanmanın iyimserliği ve pozitivismle iç içe bir batıcılık anlayışı ile geleneğin doğasma aykırı muhtelif “geleneklerin” icadıyla “değere ve öze dönme” iddiasındaki bir gelenekçilik arasında verimsiz çekişmenin hâkimiyeti söz konusu. Bugün modernliğin ne olduğu konusunda tam bir zihin selâmetine ulaş(a)mamışken, işin içine bir de post modern tartışmalar girince, olay tümüyle içinden çıkmaz bir hal alıyor. Bu durum, dünyayı (olguları) ve onun içinde olup bitenleri (olayları) marazi bir şekilde algılamaya neden oluyor. Söz konusu zihinsel bulanıklık yaşam biçimlerimizde ve evren tasavvurlarımızda amaçsızlık ve meşruiyet sorunu ile bizi baş başa bırakıyor. Bu çalışmada söz konusu meşruiyet sorunu ve tasavvur biçimleri, modernite ve gelenekçilik ikileminde incelenmektedir.

Anahtar Sözcükler. Modern, modernite, gelenek, gelenekçilik, araçsal akıl,

IDENTITY PROJECTS IN THE DILEMMA OF MODERNITY AND TRADITION

Abstract

For over a century, we have been accepting modernity as the basic data, and accordingly determining politics, and we are in the middle of a mental confusion, where traditionalism and modernism face, and even conflict at times. In our inner world, there is a optimism and positivism of enlightenment, alongside a Westerner approach, with the discovery of “traditions” in contrast with the nature of traditionalism, and a traditionalism with a claim of “back to roots” are under a unproductive struggle. Today, while we are still in the dark about the exact meaning of modernism, the issue has become a complete dead-end, with the inclusion of post-modern arguments. This leads to the earth, and the events within the earth to become falsely perceived. The mental confusion in subject leaves us with aimlessness and issue of legality in our life styles and universal plans. In this study, the issue of legality and planning methods are being examined under the dilemma of modernity, and traditionalism.

Keywords: Modern, Modernity, Tradition, Traditionalism, Instrumental reason

1. GİRİŞ

Bugün gündelik yaşamımızı düzenleyen kavramlar incelendiği zaman ortaya çıkan problem, herhangi bir tarihi olayın ve dönemin incelenmesi sırasında ortaya çıkan problemden farklı değildir. Modernliğin oluşturduğu dönemin ve zihniyetin diğer dönem ve zihin yapılarından temel ayırım noktaları vardır. Aydınlanmanın ve muhtemelen de genel halk kitlelerinin zihinlerinde modernizmin kendine özgü yer edinmesini sağlayan en belirleyici özelliği, modernliğin kendinden önce gelenlerden sadece farklı değil, aynı zamanda üstün olduğu varsayımdır (Berger, vd. 1985:13) Modernliğin genelde Rönesans'la ortaya çıktığı savunulur ve bu kavram genellikle Antikiteyle ilişkili olarak tanımlanmıştır. Modernliğin bugün kendisinden anladığımız anlamı ait olduğu on dokuzuncu yüzyıl başı ve yirminci yüzyıl sonları Alman sosyoloji teorisi açısından ele alındığında, modernlik “geleneksel düzenle karşıtlık” şeklinde bir anlam içeriğine sahiptir. Şunu belirtmek gerekir ki kavramı anlamlandırma modern-kapitalist endüstriyel devleti doğuran ve modern dışı bir perspektiften görülen süreçlere dayanır.

Modernlik ile birlikte insanın ihtiyaçlarına, taleplerine mutlak bir belirlilik getirme görevini, geleneksel bir tarzda asırlardır sürdüren dine karşı beslenen güven duygusu, büyük ölçüde sarsıntı geçirmiştir. Kurumsal açıdan bunun en gözle görülür sonucu, dinin şahsileşmesi problemidir. Sosyal yaşamın toplumsal ve özel yaşam olarak ikiye bölünmesi, modern toplumun sosyal ve bireysel problemlerinin nedenleri arasındadır. Modern toplumlar, bir taraftan dinin inanılabilirliğini sürekli tehdit altında bulunurken, öte yandan dinsel geleneğin giderdiği birçok sıkıntıyı gidermeye muktedir olamamıştır. Diğer taraftan geleneksel toplumlarda günlük yaşamın ve birey hayatının çoğulculuk kazanmasının bir sonucu olarak devreye giren ilkelerde ve normatif değerlerdeki genel belirsizlik, dine güvenilirlik konusunda da önemli toplumsal krizleri beraberinde getirmiştir.

2. MODERN YAŞAM TASAVVURLARI

Modern tasavvurların yaşam tarzı olarak nitelendirebileceğimiz modernite, modernliğin, zamanın süreksizliği, gelenekten kopma duygusu ve şimdinin geçici ve anlamsız doğasının kabulüne işaret eder (Featherstone, 1996:21) Modernite modernleşme sürecinin getirdiği bir yaşam biçimi olarak kendini görünür kılar. Modernleşme ne sadece kurumsal bir süreç, ne de bilinç düzeyinde vuku bulan bir harekettir. Eğer bütün sonuçlarıyla anlaşılacak isteniyorsa modernleşme, belirli kurumsal birikimlerin ve bilinç içeriklerinin iletildiği bir süreç olarak düşünülmelidir (Berger vd.,1985:132). Ortaya çıkardığı toplumsal süreçler bakımından, modernleşme tümüyle Batı dünyasında oluşan ve Batılı olmayan toplumların geleneksel kurumlarını yıkarak yerine kendi evren tasavvurlarını ikame eden bir örgütlenme şekli, yaşam tarzı ve kavrayış biçimi olduğu anlaşılır.

Burada esasen D. Bell gibi toplum teorisyenlerinin nitelemesiyle post endüstriyel toplumun mekanikleştiği ve bilgisayarlaştığı bir durumun adı olan postmodernizm teriminden herhangi bir şekilde söz etmek, oldukça sığ ve anlamsız bir entelektüel hevese süreklilik kazandırmaktan başka bir işe yaramayacaktır. Kısaca modernizm, hangi şekil ve düşünce yapısı içinde olursa olsun, Avrupalı (Batılı) olmayan diğer tüm dünya milletlerinde ve bireylerinde modernleşme arzusu uyandırarak onu

mazisinden devraldığı her şeyi koparıp atmak ve kendi kültür, din ve kişiliğini oluşturan bütün faktörleri yok etmek hususunda oluşturulmuş bir kavrayış tarzı olarak algılanabilir. Modernizm, son tahlilde her şeyin bir masaldan ibaret olduğunu anlayan tüm bir Hıristiyanlık âleminin aşkıdır. Kendinin putperest olduğunu keşfeden bir katoliğin kiliseye ve tarihe bağlılığıdır. Bu yarı müminlerin, kararsız peygamberlerin öteden beri dünyanın ruhuna verdikleri imtiyazların sonucudur. Ancak, bu olumsuz bir imtiyazdır (Coomaraswamy, 1995:142)

Modernlik, bir yandan insanların bir kısmı için daha güvenli ve zengin bir hayatın yolunu açarken, bir yandan da karşı çıkılmazsa yeryüzündeki insan hayatının sonunu getirecek riskler içermektedir (Beck,2009:558). Tıpkı Caraco'nun yakınmalarında olduğu gibi: "Çocuklarımız gelenekten kalan güzelliğin bir "anı"dan başka bir şey olmadığı talan edilmiş bir dünyayı miras devralacaklar. Bu marazi durumu onarmak yüzyıllarca sürebilir. Oysa gelenek bizi aldatmamıştı; çünkü o insaniydi ve insana göreydi. Bizler, bu dünyayı iyi bilen bizler, hatta giderek daha fazla kötüye kullanacak kadar iyi bilen bizler insanı bilmemeye özel bir çaba gösteriyoruz" (Caraco, 2008:21,26).

Modernizmi ortaya çıkaran kavrayış, Adorno'nun ifadesiyle araçsal aklın eseridir. Burada "araçsal akıl" rasyonalizmin, verili modern kapitalist sanayi toplumunu rasyonalize etmesini anlatır. Aklın araçsallaşması salt bir işlevsellik kazanması, şeylerin niceliksel ilişkilerini analiz eden bir sapmaya uğraması demektir. Araçsal akıl değer, norm ve etikten uzaklaşmayı gerektiren, bilimsel bilginin yalnızca teknik süreçlerin bilgisine tabii kılınması anlamına gelir. Modern bilimlerin epistemolojik temellerini oluşturan pozitivist bilimin felsefi ve yararcı yaklaşımı, araçsallaşan aklın ortaya çıkardığı bir durumdur. Amaçlarından uzaklaştırılan ve araçsallaştırılan akıl yalnızca verili olanın kategorize edilmesi, işlevlerinin ayrıştırılmasına ve betimlenmesine hizmet eder. Adorno ve Horkheimer'in de ifade ettikleri gibi, aydınlanma felsefesi "bilgi"yi "mit"ten ayırmaya çalışırken tarihsel süreç sonunda araçsallaşan akıl nedeniyle aklın (ratio) kendisi mite dönüştü (Adorno, Horkheimer, 2010: 37)

Modern tasavvur, insanı yapmaması gerekenden alıkoyan aklın ürettiği bilgiyle önlenemez bir sahip olma arzusunun yönlendirdiği ihtiyaçlara ulaşmada araçsal olarak kullanılan aklın ürettiği mitin etkisi altında bir tasavvurdur. Burada araçsal akıl hesapçı, çıkarıcı, yararcı ve işlevselci bir akli tanımlar. Nitelikleri niceliklere, amaçları araçlara feda eden bir akıldır bu. Araçsal akıl son çözümlemede niceliklerin ışığıyla gözü kamaşan ve kör olan "aklın tutulması"ndan başka bir anlam ifade etmez.

Modern tasavvurları besleyen araçsal akıl, kapitalizmin gelişimi ve yaşaması için araçsallaşmış bir akıldır (Adorno, Horkheimer, 2010:43).

Modern süreçlerin ortaya çıkmasını zihinsel katkı sağlayan araçsal aklın yanında bir de geleneksel toplumlara yön veren amaçsal bir akıl vardır. Amaçsal akıl toplumun idealini, amacını, hedeflerini ve tasavvurlarını araçsal akılda olduğu gibi "yarar" üzerinden değil, "değer" üzerinden tanımlar. Araçsal akıl, aklın kapitalist teknolojik gelişmelere araç olması için kullanımını temel alırken, aslında Aristo'nun iki bin yıl önce ileri sürdüğü "teknik akıl"dan başka bir anlam içeriğine sahip değildir. Oysa geleneksel tasavvurda insan tekinin özgür gelişimi, amaçsal/nesnel aklın, yani toplumun aklının gelişimine

bağlıdır. Geleneksel tasavvur aklın araçsallaşmasına izin vermeyen, aksine toplumun değere dayalı yaşamını ve ideallerini yansıtan bir akıl (Adorno, Horkheimer, 2010:43) olarak işlev görür.

Adorno modernliğin en köklü ikilemelerinin temelinde aklın araçsallaştırılmasının yıkıcı etkisini görür. Modernliğin bunalımı özünde “aklın bunalımı” demektir. Her şeyden önce modernleşme aydınlanmanın temel savı olan aklın eleştirel kullanımından uzaklaşarak nesnel kullanımına bir gerileyişi ifade eder. Modern aklın bunalımının nedeni; yöntemin, analizin, sınıflandırmanın, nesnelliğin veya evrenselliğin ve mantıksal dizgeciliğin kısaca modern bilimsel akılcılıktır. Geleneksel toplumlarda aklın kullanımı nesnelere birlikte düşünmeyi, dünyada değil, dünyayla birlikte yaşamayı gerekli kılarken, modern akılcılık nesnelere bağımsız tanımlanan kategorik yapısı evrenin bir bütün olarak algılanması yerine parçalanmasına neden olmaktadır (Adorno, Horkheimer, 2010:45).

Araçsallaşan akıl nedeniyle modern insanın düşüncesi esasında cisimleşmiş, diyaloga dayalı, hamasi duygularla dolu bir akıldır. Araçsal akla yönelişin nedeni bize doğal çevremizi denetleme olanağı sağlamasıdır. Tahakküm bize hitap ediyor, belki sırf istediğimiz şeyleri daha çok elde edebildiğimiz için ya da güç duygumuzu okşadığı için ya da kendini belirleme özgürlüğü hedefine uyduğu için (Taylor, 1995:87). Geriye dönüp baktığımızda elde ettiğimiz şey nedir? Bugün insanın dönüştürdüğü dünya bir kez daha insan zekâsından kaçıyor. Hiç olmadığı kadar ölümün gölgesinde inşa ediyoruz yaşamlarımızı. Ölüme bizim şatafatımız miras kalacak, çıplak olma vakti yaklaşıyor artık. Geleneğimizden kalan ne varsa giysiler gibi birbiri ardına üzerimizden düşüyor. Yargılanacağız, dışımız çıplak içimiz boş, ayaklarımızın altındaki toprak kayıyor (Caraco, 2008:4).

Modern tasavvurları oluşturan araçsal akıl insanın doğru dürüst kavranmasına izin vermeyen, onu nesneleştirilmiş bir makinede ikamet eden bağılantısız bedensiz akıl hayaletiyle ilişkilendiriyor. İnsanın özünün çarpıtılmış bir fotoğrafı olarak değil, bir ideal olarak ortaya çıkan bu kavrayış, etten kemikten insana yönelik yardımseverlik etiğinin hizmetinde bir bilim ve teknoloji inşa ediyor (Taylor, 1995:89).

2.1. Modernitenin Evren Tasavvuru

Modern deneyimler coğrafi, etnik, sınıfsal, ulusal, dinsel ve ideolojik sınırların ötesine geçerek insanlığı birleştirir; ama paradoksal bir birliktir bu. Bölünmüşlüğü birliğidir. Bizleri sürekli parçalanma ve yenilenmenin mücadele ve çelişkinin, belirsizlik ve acının girdabına sürükleyen bir birlik... (Berman,1994:11). Değişim ile özdeşleşen modernlik, eleştiriyi değişimin aracı olarak kavrar ve farklı olan ilerleme düşüncesi içinde eritir. Zira modern zihniyetin temel karakteristiği her şeyi nicelik görüşü açısından ele almasıdır. Bu eğilim özellikle içinde bulunduğumuz yüzyılın bilimsel anlayışında belirgin durumdadır (Guenon,1990:43) Modernizme geçiş tecrübesi, daha önce ortaya çıkan bir medeniyetin, diğer medeniyet üzerindeki tarihi etkisi ile mukayese edilemez. Bu yönüyle modernleşme sadece ayrı değil, mahiyeti itibarıyla farklı ve riskli bir evren tasavvuru inşa etmektedir.

Modernleşmenin tamamlayıcı parçası olarak sistematik bir şekilde üretilen risk, nasıl engellenebilir veya aşgari düzeye indirilebilir, insanlara anlatılabilir veya başka kanallara aktarılabilir? Modernleşmenin riskleri, modernleşme sürecini engellemeden ekolojik, tıbbi, psikolojik ve toplumsal açıdan “hoşgörü” limitlerini aşmadan nasıl sınırlandırılabilir? Modernleşme artık kendiliğindenleşmektedir; kendi kendisinin teması haline gelmeye başlamıştır. Doğa, toplum ve kişilik alanlarında teknolojilerin gelişimi ve kullanımına ilişkin sorunlar, gerçekten kullanılan ya da potansiyel olarak kullanılabilir teknolojilerin risklerinin siyasal ve ekonomik “yönetimi” ile ilgili sorunların gölgesinde kalmaktadır. Bu gelişme, modernleşme sürecinin meşruluk zeminini ortadan kaldırmaktadır. Modernleşme sürecinde giderek daha fazla yıkıcı kuvvet, yani hayal gücünün önünde saygı ve korkuyla eğildiği kuvvetler, serbest kalmaktadır. Modernleşme sürecinde, “servet- dağıtan” bir toplumdaki er ya da geç, “risk- dağıtan” bir topluma doğru evrilmek durumundadır (Berck, 2009:558). Nihayet komedi sona erdi, trajedi başlıyor. Dünya giderek daha sert, daha soğuk, daha kasvetli ve daha adaletsiz olacak. Barbar bir geleceğin kapısındaız (Caraco, 2008:37,45).

Modern toplumlarda özveri, değer, dayanışma gibi düşünceler meşruluğunu yitiriyor; insanlar ahlaki ideallere ulaşmaya ve ahlaki değerleri korumaya teşvik edilmiyor. Artık insanlar kendi sınırlarını zorlamaya istekli değiller; politikacılar ütopyaları tamamen öldürdüler ve dünyanın idealistleri pragmatizmin batağında hazırlarının kontrolünde kendilerine alan açma kaygısının yönlendirdiği utanç verici bir rahatlık peşindeler (Bauman,1998:11). Daha geniş toplumsal ve kozmik eylem ufkuyla birlikte bireyin önemli bir şeyleri kaybettiği kaygısı sürekli tekrarlanıyor. Bazıları bundan, yaşamdaki o kahramanlık boyutunun yitirilmesi biçiminde söz ediyor. İnsanların artık daha yüksek amaçları, uğrunda ölmeye değecek bir şeyleri yok. Tutku eksikliğinden mustarip durumdadır. Kierkegaard tutku eksikliğinin oluşturacağı “şimdiki çağ” böyle görmüştü. Nietzsche'nin “son insanlar” ıda bu çöküşün vardığı son noktadadırlar; acınacak rahatlıkları dışında yaşamdan hiçbir beklentileri kalmamıştır onların (Taylor, 1995:11). Ölüm için yaşıyor, ölüm için seviyoruz, ölüm için doğurup çalışıyoruz. İşlerimiz ve günlerimiz artık ölümün gölgesinde birbirini izliyor. Uyduğumuz disiplin, koruduğumuz değerler ve yaptığımız projelerin hepsi bizi ölümcül bir sona doğru sürüklüyor (Caraco, 2008: 8).

Modernleşme süreci ile birlikte oluşan modern toplumun çoğulcu yapısı, bireyi her gün biraz daha göçmen, sürekli değişen, hareket eden bir varlık haline getiriyor. Gündelik yaşamında birey, birbirinden farklı, hatta zaman zaman birbiriyle çelişki içinde olan sosyal muhtevalar içerisinde yüzüyor. Bu fiziksel hareketliliğin bilinç düzeyinde de uzantıları, izleri var. Her şeyin sürekli değişim içerisinde bulunduğu bir dünyada, herhangi bir belirliliğin bireye kadar ulaşması, varlığından onu haberdar etmesi, son derece güç. Modern toplumun soyut hale gelen kurumları nedeniyle bu kurumlar bireyin günlük yaşantısında hiçbir anlamı olmayan, formel ve anlamsız fenomenler olarak vücut buluyor (Berger vd., 1985:202).

Modern toplumlarda, bireyselliğin ön plana çıkmasıyla birlikte yeni ideolojiler ve ahlak sistemleri ortaya çıkıyor. İleri derecede bireyselleşen insanların sosyalizasyonu sonucu, modern sosyal yapılara ihtiyaç duyuluyor ve bireysel özgürlük temasının modern dünya görüşü için en önemli tema olduğuna işaret ediliyor. Bireyselleşme süreci bütünlük içinde kavrayamamaktan kaynaklanan yabancılaşma ile sonuçlanıyor. Yabancılaşma modern toplumlarda bireyselleşmeye ödenen bedel olarak ortaya çıkıyor. Buna mukabil

geliştirilen argüman; birey, bu bireyselleşme kısıcından kurtulup, geleneksel dayanışma yapılarının bünyesinde huzura kavuşmasıdır.

3. GELENEK VE GELENEKÇİLİK

Gelenekten bahsetmek, süreklilikten bahsetmektir. Bu süreklilikte bizzat gelenekte olduğu gibi bir mutlaklık söz konusudur. Geleneğin karakterini kavramak için nüfuz edilemez, ya da test edilemez ölçütler aramaya gerek yok. Geleneğin asli unsurlarını ve sabitelerini analiz etmek yeterlidir. Kadim dönemlerden beri geleneksel halkların tüm varlığına iki yönetici fikir hâkimdir. Bunlar, “merkez fikri” ve “köken” fikridir (Schoun, 1995:17). Gelenek dendiği zaman anlaşılması gereken onun özüdür, yani modernliğin maddî, dünyevî ve parçalanmış zihni yapısına karşın, aşkın bölünmez ve kalıcı kavrayışıdır. Gelenekçilik ise, bireysel ve sosyal değer yargılarıyla davranış düzlemleri oluşturup bu değer yargılarını kabul eden, onlara saygı duyan, koruyan ve sonraki nesillere aktarmayı ilke edinerek bu değerlere karşı geliştirilen tezleri değersiz ve önemsiz kabul eden düşünce yapısıdır.

Gelenek tarihsel rolü itibarıyla binlerce yıllık tecrübeyle oluşmuş yaşam tasavvurlarının iletimini ve bir dinin yaşantılırlığını destekler. Geleneği örften ayıran ise dinle olan bu temasın sağladığı tabiatüstü doğasıdır. Geleneğin hikmet dolu irfani dünyasının zengin kavrayışı da buradadır. Bize içinde yaşadığımız dünyanın tüm yönlerini değerlendirebileceğimiz manevî tabiatlı entelektüel bir zihinsel tahayyül sağlar (Danner, 1995: 35) Bu çerçevede Doğu-İslâm dünyasını, Batı-Hıristiyan dünyasından, temelde farklı kılan bir gelenek zemininden söz edilecekse, bu farklılık, insanı bir camia içinde tanımlayabilen “kendisi olma” bilincidir.

Çağdaş sosyolojinin inceleme ve tartışma gündemine özellikle 1960’lı yıllardan sonra giren geleneksel toplum kavramı; en genel anlamıyla geleneğin eğemem olduğu toplum olarak kabul edilir. Her ne kadar üçüncü dünyanın muhtelif yerlerinde gelenekçiliğe rastlanmaya devam ediliyorsa olsa da, bu gelenekçilik, nadiren modernliğe karşı doğrudan doğruya muhalefet etmektedir. Daha çok, yaşamın geleneksel sembollerini ve değerlerini koruyarak modernizasyon ile gelişmeyi birleştirmeyi amaçlayan çabalara tanık oluyoruz. Geleneksel yaklaşım, sadece bireylerin kişisel yaşamların geleneksel normlara göre sürdürmeği kabul etmez; aynı zamanda, toplumsal yaşamda da, özellikle politik ve yasal kuruluşların geleneksel motifleri korumasını bunları devam ettirmesini gerektirir (Berger vd., 1985: 181).

Geleneksel toplumlar, geçmişte meydana gelen uzun tecrübelerin ürünü olan sosyal değerlerin, kolektif şuurun ve maşeri vicdana dayalı gelenekler üzerine kuruludur. Bu toplumların en belirleyici özelliklerinden biri, toplumun sembolik bütünleşmesinde dinin merkezi role sahip olmasıdır. Modernizmin devreye girmesiyle dinin düzenleyici rolünün zayıflaması, toplumsal bütünlüğün kaybolması gibi bir durumun ortaya çıkmasına neden olmuştur (Berger vd., 1985:173). Geleneğe uyum sağlamak, kökene olan inancı korumaktır ve bizzat bu sebepten dolayı geleneğin merkezi bir rolü vardır. Yaşama yerleşmek, geleneğin asli saflıktaki dünyasında karar kılmak demektir (Schoun, 1995:18). Diğer taraftan modern yaşam tarzları her şeyden önce insanların zihninde amaçsızlıkla kendini görünür kılar. Amaçsızlık bir daralma ile bağlantılıdır; modern zamanlarda insanlar bireysel yaşamlarında

yoğunlaşınca geniş görüş açılarını yitirdiler. Modern tasavvur bireyi kendi içine döndürür ve en sonunda onu kendi yüreğinin yalnızlığına terk eder. Bireyciliğin karanlık yanı benlik üzerine baskı yapar; bu da modern yaşamı tatsızlaştırır ve daraltır, anlamını azaltır, başkalarına ya da topluma karşı daha kayıtsız hale getirir (Taylor, 1985: 12)

Geleneksel toplumlar, kendi yapıları ve tüm yaşam tarzlarını belirleyen rehberliğin, çok zaman önceden tayin edildiği şeklinde bir kavrayışla, esenlik içinde geçmişte ve bugünde yaşarlar. Bu değerlendirme zamanın aşındırmasını kabul eder. Geleneğe göre ideal model, taklit edilecek örnek geçmiştir. Geçmiş sadakatle karşılandığı sürece değişime karşı emniyettedir. Davetkâr bir geleceğe doğru dinamik, gittikçe hızlanan bir harekettten ziyade, basit bir yıpranma ve aşınmayı kabul eder (Eaton, 1995:49). Geleneksel toplumlarda sosyal olayların mantığı, geleneği devam ettirmek, onunla uyum halinde yaşamak, önceki nesillerin birikimlerinden ve tecrübelerinden yararlanarak, onlardan tevarüs eden ayin, bilgi ve teknikleri devam ettirerek sonraki nesillere aktarmaktır.

3.1. Geleneksel Toplumların Evren Tasavvurları

Geleneksel toplumların en belirgin özelliklerinden biri muhtelif yaşam tarzları arasında seçim şansının olmadığı yolundaki görüştür. Bu kavrayışta verili toplum yapısının değiştirilmesi olası değildir. İnsanın doğasına bu kaideler kök salmıştır. Temelleri evrenin yaratılışına kadar uzanmaktadır. Beşeri olayların hareketliliği kontrol altında tutabileceği, yönlendirebileceği görüşü özellikle moderndir ve bu görüş, geleneksel toplumların evren tasavvurlarına yabancıdır (Berger vd., 1985:196). Bu nedenle, geleneksel bir toplumda sosyal kurumla kimlik dünyamızın tabiatının izin verdiği ölçüde, kendilerine meydan okunamayan yasaklar ve uzak geçmişte yer alan bir modele bağlılıkla korunur. Bugün, bu tür toplumları en fazla eleştiren ve bunları modern zamanlara taşımanın kaygısını en çok duyanlar, bu toplumun durağanlık diye tanımlanma ihtimali olsa da, bunun bir istikrar vasfına sahip olduğunu kabul ederler (Eaton: 1995:50).

Zaman tasavvuru bakımından, geleneksel toplumlarda zaman niceliksel olarak ölçülebilir, yani zaman türdeş ve sürekli olmayan öğeler içerir. Modern toplumdaki gibi zaman kısımlara ayrılmaz. Boş vakit ve ayrıca belirlenmiş çalışma/iş vakti ayrımı yoktur. Yaşam bir bütündür ve tüm faaliyetler birbirine bağlı olarak yapılır. Aralarında kopmaz bir bütünlük vardır. Modern zaman anlayışı daha çok endüstriyel zamanla örtüşür ve üç temel görünüm sergiler. Bunlar; iş örgütlenmesi, iş bölümü ve zaman disiplininin iş yaşamına girmesidir.

Modernleşme temelde ev ve çalışma yaşamının birbirinden ayrılması şeklinde ortaya çıktı. Sanayileşme ve bürokratikleşme modern toplumsal yaşamda farklı alanlar oluşturmuştur. Bir yanda, aile ve ev içi işbölümü, diğer yanda toplumsal üretim ilişkileri ve ücretli iş modern örgütlenmenin sonucudur. Bu ayrımlar genelde modern toplumda eskisine göre daha fazla uzmanlaşmış, farklı türde birçok kurumun ortaya çıkmasıyla açıklanır. Geleneksel toplumlarda ev ve çalışma çok daha iç içeydi. Üretim, içinde yaşanan çiftlik ve atölyelerde yapılmaktaydı. Oysa ev işleri ve ekonomik etkinlikleri birbirinden ayırmak kolay değildir. Modernleşmenin ekonomik alanda yansımaları olan sanayileşme sonucunda ev işi ile fabrika

ve ofisteki ücretli emek arasındaki fark iyice açıldı. Böylece “ayrı alanlar” ortaya çıktı. İşyerleri sözleşme, kurallar ve düzenlemelerle belirlenen resmi ve bürokratik ölçütler etrafında örgütlendi (Jewson, Flestead, 2009:355). Evler geleneksel toplumdaki “yuva” vasfını kaybederek gayri resmi kişisel bağlılıklar çerçevesinde barınağa veya konaklama yerlerine dönüştü.

Modern zaman algısını standart ölçütlere bağlayan Greenwich zaman diliminin tarihi sadece geçen yüzyıla tekabül eder ve akılcı, standart zaman anlayışının gelişmesinde tarihi bir dönüm noktasıdır. Greenwich saati mekanist ve Newton’cu zaman anlayışının, mevsimlerin akışını ve yıldızların konumuna bağlı olan geleneksel anlayışlara kurduğu üstünlüğü gösterir. Bu varsayımın sonucu hayat ve düşünce tarzlarının olağanüstü bir şekilde biteviyeleşti ve benzeşti (Latouche, 1996:36). Bu yönüyle modern tasavvuru anlamak bakımından mekanik saatin işlevişi mantığını kavramak önemli bir olaydır. Daha önce zamanı doğal olaylara göre ifadelendiren insan, artık modern örgütlerin yapısal dilimlerine uygun olarak onu algılamaya zorlanmaktadır (Giddens, 2010: 23).

3.2. Modern ve Geleneksel Kimlik Çözümlemesi

Modern kimlik ve tanınma takıntısına neden olan faktörler vardır. Bunlardan ilki eskiden “şeref”e temel oluşturmuş olan geleneksel toplumsal hiyerarşinin çökmüş olmasıdır. Bunda modern düşünürlerin paradoksal bir etkisi vardır. Bizim sıradan kategorilerimize yönelik Nietzscheci meydan okuyuşların, geleneğin sahicilik idealinin ve bizzat benlik kavramının “yapı çözümü” noktasına kadar taşımalarının etkisi yıkıcı olmuştur. Oysa gelenek “değerler”e çerçevesinde oluşmuş kurumları insanla birlikte merkezde görür ve savunur (Taylor,1995:55). Aksine modernitenin yaptığı gibi bireyi, dizginsiz bir güç ve özgürlük duygusuyla ve hatta “benlik” kategorisine ilişkin tüm kuşkularıyla birlikte; hiçbir standarda uymayan “serbestlik çukuruna” bırakarak onu benlik estetiğinden mahrum anlamsız bir yaşamla baş başa bırakmaz.

Modern toplumlarda tüm yaşam tasavvurları karmaşıktır ve üretim, dağıtım ve tüketim süreçleri özelleşmiş ve bölünmüştür. Sürecin sonucunda bireyin kendi kapasitesine duyduğu güven kaybolmuştur. Modern süreçlerde birey gün geçtikçe, anlamadığı emirlere maruz kalmakta, hiç bir surette kontrol edemediği güçlerin inisiyatifıyla kendisinin seçmediği bir yaşama doğru sürüklenmektedir. Bu yabancılaşma duygusu beraberinde çağımızın tipik psikolojik problemini getirmiştir. Erikson’un klâsik terimleriyle “kimlik krizi”dir bu ... Tolstoy’un Arzams’taki yaşamında meşhur krizde yaşadığı gibi, kişi aniden uyanır ve kendisini yabancı karanlık bir odada bulur. Nerede olduğunu ve kim olduğunu keşfetmeye mecali kalmamıştır artık. Anlamsız bir yaşamın sonunda anlamsız bir ölüm beklentisiyle umutsuzluğa düşer (Mumford, 1996:580).

Modernliğin olumsuzluklarına karşı Nietzsche'nin tavrı ise söylediklerini dinletemeyen bir adamın olacak olanlar olduktan sonra “ben size söylememiş miydim?” türünden hazin memnuniyet duygusu şeklindedir. “Biz modern insanlar, biz yarı barbarlar, en kutsal sonsuz mutluluğumuza en fazla tehlikede olduğumuz anda erişiriz. İştahımızı kabartan tek uyarıcı, sonsuzluk ve ölçüsüzlüktür (Berman:1990:21). Charles Dickens’ın İki Şehrin Hikâyesinde (Dickens,2011) bu döneme ilişkin betimlemeleri tuhafıklar nitelemesinden ibarettir. Dickens eserinin girişinde modern dönemlerin

tutarsız doğasını şu şekilde tasvir ediyor: “En iyi zamanlardı, en berbat zamanlardı, bilgelik çağıydı, aptallık çağıydı, inanç devriydi, kuşku devriydi, ışık dönemiymi, karanlık dönemiymi, umudun baharıydı, umutsuzluğun kışydı, önümüzde her şey vardı, önümüzde hiç bir şey yoktu, doğrudan cennete gidecektik, doğrudan cehenneme gidecektik, sözün kısıtı en gürültücü yetkililer her şeyin ancak en üstün en aşırı mertebelerde anlaşılması konusunda ısrar ediyorlardı”.

Caraco söz konusu aşırılığı modernliğin kaçınılmaz bir çıktısı olarak görmektedir. Tekrarlanıp duran işlere koşturuyor ve doruklara yükselmekle övünüyor. Ölçsüzlüğün elinde esiriz. İçine gömüldüğümüz bu evrende delilik, yabancılaşmış insanın, imkânlarının gerisinde kalmış ve eserlerinin kölesi olmuş insanın kendiliğindenliğinin alacağı biçimdir. Delilik elli katlı konutlarımızın altında kuluçkaya yatıyor. Deliliği ve ölümü sunakların üzerine yerleştirdik, hem çılgınlığı hem de yüce Tanrı'nın can çekiştiğini söylüyorsak artık ne kalır geriye? Paradoksun bedelini ödemek kalır. Vaktiyle oynadığımız fikirler şimdi insanlarla oynuyor. İnsanlar ölçsüzce kendilerini tüketiyorlar (Caraco, 2008: 9,10).

Modern insan, otomasyonun otomasyonuna sahip güç sistemine kayıtsız şartsız bir şekilde teslim olurken, kendisini canlı tutan bazı iç dinamiklerini kaybetmiştir. Geçmişi bir kenara atarak, geleceğe olan inancını da yitirmiştir. Zira insanın değişim yoluyla sürekliliği koruması ve değişimi geleneksel olanı kaybetmeksizin benimsemesi, geçmiş ve geleceğin birlikte düşünülmesi ile mümkündür. Whitall Pery modern insanı “normal zamanlarda insan iyiydi, kötüydü, kaygısızdı, melek gibiydi, şerliydi, ama daima insandı, somuttu ve yerindeydi. Bugün, her şeyin izafeleştirildiği, karmaşılaştırıldığı bir yapıya büründü ve insanı kaybettik” (Mumford, 1996: 581) diyerek özetliyor. Kierkegaard'ın yakınmaları belki en trajik olanı. Modern dünyada varoluşun güvensizliği Kierkegaard tarafından şu sözlerle betimlenmiştir: “İnsan hangi ülkede olduğunu koklayıp anlamak için parmağını toprağa sokar. Bense parmağımı varoluşa sokuyorum, hiçbir koku vermiyor. O halde neredeyim ben? Dünya ne demek? Beni buraya kim çekti de şimdi orada bırakıp gidiyor? Ben kimim?” (Kaygının tarihçesi, felsefeforumu.com).

Modernliğin ilk kaygı kaynağı bireyciliktir. Bireycilik aynı zamanda birçok insana göre modern uygarlığın en büyük kazanımı. İnsanların, kendi yaşam tarzlarını saptama, benimseyecekleri inançları bilinçli olarak seçme, atalarının kullanmadığı çok çeşitli yollarla yaşam biçimlerini belirleme hakkının bulunduğu bir dünyada yaşıyoruz (Taylor,1995:14). Modern yaşam, değer üretmemenin ve yaşamı “katma değer” ile ölçen bir anlayışın tehdidi altındadır. Modern kişilik bu sayrılık durumu ile umutsuzca yaşama tutunmaya çalışıyor. Modern kişilik alışılmışın dışında, tuhaf denecek derecede farklılıklar gösteriyor. Geleneksel toplumlar yaşamlarını daha tutarlı bir çevrede sürdürmekte idiler. Modern insanın sürekli kimlik sorunu yaşaması, modern süreçlere özgü bir sorundur. Kimlik sorununun özünde modern farkındalıkların haberdar, gergin ve rasyonelleştirici doğası bulunmaktadır (Berger, 1985: 90).

Modern kişilik yapısı; evrimci ve ilerlemeci, antropomorfik, Tanrı'dan ziyade insan merkezci, kutsal duygusundan yoksun veya buna ihtiyaç duymadığını düşünen bir kişilik yapısıdır. Buna mukabil geleneksek bakış açısı ilâhî merkezlidir. Sadece manevî yaşamımız değil, içinde yaşadığımız dünyaya ilişkin görüşler, inanç ve tutumlar da bu merkezden neşet eder (Coomarasway,1995:114) Geleneksel insan, hayatın kutsala uygun düzenleyebildiği, mekânı o tarzda meskûn kılabilirdiği oranda tarihe katılmaktadır. Bunun dışı "yabancıdır". Geleneksel insanın, tarihe yönelik bir iddiası yoktur (Eliada,1992:10). Geleneksel bakış açısına sahip olanların, ölçülebilir gerçeklerle hiçbir sorunu yoktur. Ölçülebilir ya da niceliksel bir düzende olmasa da insan, doğru anlaşılabilirdiği biçimiyle de olaylarla ilgilenir ve onlara katılır.

Modernliğe yöneltilen eleştiride yitip giden şey, geleneğin sahiçilik idealinin ahlaki gücünün kaybolmasıdır. Sahiciliğin günümüzdeki kendi mahrecinden çıkmasıyla ona verilen değer örtük olarak düştü. Modern bireyci tasavvur ahlaki bir idealden ve ahlaki olmayan bir olguya tekabül ettiğinden dolayı bireyciliğin yükselişi genellikle bir çöküntünün artması şeklinde ortaya çıkıyor. Geleneksel ufuklar kaybolunca geride salt kuralsızlıklar ve herkesin kendi derdine düştüğü savruk toplumsal yapılar kalıyor (Taylor,1985:25).

Geleneksel kişilik yapısında sükûnet, istikrar, içsel huzur olayları teslimiyetle karşılama vardır. Kadere teslimiyet, modern insanın çektiği insani ıstıraba dokunaklı bir cevaptır. O, hayatı olduğu gibi idrak etmek ve her şeye sabır ve tahammül etmeye bilinçli bir şekilde karar verir. Böylece teslimiyet kötümserliğin üstesinden gelen bir nurdur. Allah'a ve takdirine inanç, geleneksel insana öyle bir emniyet hissi verir ki, başka hiç bir şey onun yerine geçemez. Emerson "bütün kahraman ırklar kadere inanmışlardır" diyor. Kaderi kabul etmek, kendini en büyük ölçüde hür hissetmektir. Teslimiyet, hayatın çözümlenmezlik yapısından insanî ve vakarlı bir çıkış yoludur. İsyansız, nihilizmsiz, intiharsız tek çıkış yolu... (İzzetbegoviç,1987:101). Buna mukabil, modern kişilik yapısının başlıca özelliği hareketlilik, hız ve empatidir. Yani karşılaşılan her yeni ortama uyum sağlama ve kendini yeniden üretme yeteneği. Olaylardan her zaman kendini sorumlu tutma ve rasyonel çözümler arama, modern kişiliğin temel karakteristiğidir.

3.3. Gelenek-Modern Çatışması

Modern tasavvur, kopuşun geleneğidir; kendi kendini yadsıyan ve bu tarzda sürüp giden bir zihin yapısını ifade eder. Şimdi değişim estetiğinin sona erişine tanık oluyoruz (Paz,1993:101). Modern dünya âdeta gelenek karşıtı bir hareket sayesinde imal edilmiştir bir dünyadır. Özel şekilleri ne olursa olsun bütün geleneksel uygarlıkların normal durumuna nispetle gelenek düşmanı hareket, öncelikle bu normal durumdan kendi bütünlüğü içinde bir sapmayı ifade eder. Sapmanın bir örneğini, modern zihniyetin hümanizmden ve rasyonalizmden mekanikçiliğe doğru, daha sonra da materyalizme kayışında görebiliriz (Guenon,1990:233). Söz konusu çatışma, sıklıkla bilim ve din arasında cereyan eden bir çatışma gibi gösterilir; ancak böyle değildir. Bilâkis bu insanın doğasının ve kaderinin iki ayrı temayülü arasında bir çatışmadır (Coomarasway,1995:114). Modernliğin geleneksel yapı üzerindeki ekonomik ve politik gücü, geleneksel algının modernlik üzerindeki gücüne kıyasla çok daha büyük olduğu içindir ki modernliğin

geleneksel yapıyı etkileme şansı, gelenekselliğin modernliği etkileme şansından daha yüksektir. Düşünsel yapının inşasında uzlaşma noktası arayan, modern birey değil, gelenekçi şahsiyettir.

Burada asıl mesele, geleneksel yapı ile modern yapı arasındaki hattın nerelerden geçirileceği meselesidir. Bu hat, gerek pratik, gerekse ideoloji aşamasında öyle bir hattır ki, onun diğer tarafına geçince geleneksel yapının modern bünye ile uzlaşması değil, geleneksel yapıdan sapma veya geleneksel yapının sulandırılması söz konusu olabilir (Berger,1985: 185). Giderek büyüyen yanılığın ve sulandırma çabalarının nedeni, modern zihniyete hâkim olan ve geleneksel olan her şeyin yıkımına yönelen telkinlerdir.

Burada gelenek düşmanlığı “karşı gelenek” arasında bir ayrım yapmak gerekiyor. Gelenek düşmanlığı tam ifadesini materyalizmde bulmuştur. Karşı geleneğe gelince; şimdilik bunu ancak haber veren işaretler görmekteyiz. Bu işaretler, bizzat geleneksel fikri şu veya bu tarzda değiştirip taklit etmeyi amaçlayan yapılarda ortaya çıkmaktadır (Guenon,1990:246). Önce insanı, daha sonra da insanın dünyasını etkileyen bu süreç, geçmişin bilinmedik semantik alanını kurumsallaştıran yeni bir mantığın, yeni bir dünya tasavvurunun mantığıdır.

İnsanlar, kimliklerini etnik ve dini terimlerle tanımladıkça farklı din ve etnik yapılara mensup insanlarla kendileri arasında birbirlerine karşı “biz” ve “onlar” ilişkisinin var olduğunu muhtemelen görecekler (Huntington, 1993: 23) ve bu “biz” ve “onlar” ilişkisi içindeki farkları göz ardı edilmesi sonucunda, modern uyarılığın tek boyutlu karakterine uygun olarak “kimlik krizleri”nin ortaya çıkması kaçınılmaz olacaktır (İzzetbegoviç, 1987:104). Bunun diğer adı toplumsal yapılarda ve bireysel kimliklerde krizdir. Modern yaşam krizlerinin belki de en önemli nedeni, daha önce insanların ıstıraplara katlanmalarını kolayca sağlayan bazı değer yargılarına inancının, güveninin, giderek zayıflaması olmuştur. Berger’e göre bunun nedeni, modern dünyanın çoğulcu ilişkilerinin karmaşık yapısı, sadece standart işlem süreçlerine değil, bireyin bilincine de kısıtlamalar getirmesidir (Berger vd.,1985:201). Modern yaşamın aşırı organize edilmiş, aşırı mekanikleşmiş ve yönlendirilmiş yapısında insanlar, gelişigüzel, cansız bir madde gibi değerlendirilen nesnelere haline gelmiştir. Sistem mükemmelleştikçe geriye sadece yaşamsızlık (non-life) kalıyor (Mumford,1996:583).

4.SONUÇ YERİNE VEYA AFRİKALİ SENDROMU

Bugün artık zamanın sonundayız. Bu nedenle her şey çözülüyor. Geleceğimiz kargaşayı çoğaltarak başlıyor; tarihten aldığımız ders, değişimin bir bedeli olduğudur. Olabilecek en yüksek bedel ise başkalaşımın bedelidir; oysa, başkalaşım geçiriyoruz, hem de kendimize rağmen, ne olacağımızı da bilmiyoruz, bizi tanımlamaya yarayan sözcüklerin içine düştüğümüz kararsızlığı tasvire gücü yetmiyor (Caraco, 2008:47)

Hiçbir normun düzenleyici vasfının kalmadığı veya “erdemini sadece bir söz /kutsal ormanın sadece odun” olarak algılandığı bir vasatta bize düşen sadece kimlik ve kişilik krizidir. Bu aykırılığın nedenini artık biliyoruz. Bunun nedeni, Batının olağanüstü başarısı ve kültürsüzleştirici uygulamalarının taklitçi biçimde tekrarıdır. Bu taklidi oluşturduğu insan tipini Marcien Towa şöyle açıklıyor: Avrupa'nın sırrı onu bizden farklı kılan karakteristiklerinde yatıyor. Böyle olunca kendi varlığını tartışma konusu yapmak, hatta kendi kendini yadsımak geleneksel toplumların içine düştükleri büyük bir yanılıdır (Latouche,1993:80). Şüphesiz geleneksel insanın kendi benliğini yadsıma noktasına gelmesinde Batıların payı büyüktür. Hiçbir vaftiz töreniyle temizlenmeyecek bu evrensel günahı kendi ağızlarından itiraf ettiren Edward Said, Massignon'un şu itiraflarını aktarmaktadır: “Onların her şeylerini tahrip ettik, felsefeleri dinleri mahvoldu. Artık hiç bir şeye inanmıyorlar. Derin bir boşluğa düştüler. Anarşi ve intihar için olgun bir hale geldiler...” (Said,1995)

Bugün artık bir Batılı'nın, Nietzsche'nin kendi toplumu hakkında söylediği “biz modern insanlar; biz yarı barbarlar, kutsal sonsuz mutluluğumuza en fazla tehlikede olduğumuz anda erişiriz ancak. İştahımızı kabartan tek uyarıcı, sonsuzluk ve ölçsüzlüktür (Berman,1990:21) şeklindeki serzenişlerine kulak vererek, farklı toplumdaki “değer”leri konu alan yüz mukayeseli incelemenin değerlendirmesini yapan Triandis'in “Batıdaki en mühim değerler dünya çapında en ehemmiyetsiz olanlardır (Huntington, 1993:32) şeklindeki uyarısı üzerinde düşünmek, “kendimizi” daha doğru bir şekilde tanımlamamıza yardımcı olacaktır. Bugün artık Heidegger'in “Akşam Ülkesi Batı” güneş uzun koşusunu tamamlayıp Minerva'nın Baykuşu gözüktüğünde, akşam olduğunda, felsefenin doğduğu efsanevi ülke midir” tarzındaki yakarılarını iyice anlayarak, Batıyı gezegeni alt üst eden muhteşem bir makine haline getirmek için hangi şartın bu kültürel melezleşmede katalizör rolü oynadığını sormak gerekir (Latouche,1993:37).

Geldiğimiz aşamada *Derrida*, Foucault ve onların izleyicilerinde gördüğümüz, anlam ufkuunu gayri meşru kılmaya yönelik günümüzün popüler “postmodern” çeşitlemelerinin, *sapkm* tasavvurlar inşa ettiğini artık görebiliyoruz. Sapkınlık kendini geleneğin sahici ve esenlikli doğasından uzaklaşma şeklinde görünür kılıyor. (Taylor, 1985:82). Önümüzdeki yol araçsal aklın ortaya çıkardığı modern teknolojinin bizi “demir bir kafese” koymasına dayandı ise, geleneğin esenlikli doğasından bahsetmenin ne anlama geldiği daha kolay anlaşılabilir.

Araçsal aklın mekanik bir makinenin işleyiş düzenine dönüştürdüğü bir dünyada kendisine bir yer ve kimlik bulmaya çalışan Afrikalı Leo'nun trajik kimlik arayışı, modern bireyin ruh hâletini başarılı bir

*Bir Roma tanrıçası olan Minerva Eski Yunan mitolojisinde yer alan Athena'nın Roma mitolojisindeki karşılığıdır. Minerva'nın baykuşu metaforunu Hegel Hukuk Felsefesi adlı kitabının önsözünde kullanır. Bu metafor ile Hegel olayların önce olduğunu düşüncelerin ise olayların gelişimine göre sonradan oluştuğunu, yani teorinin pratiği takip ettiğini vurgular. Hegel'e göre var olanı kavramak felsefenin görevidir. Var olan akıldır. Tarihin maddi pratiği ortaya çıktıktan sonra Minerva'nın baykuşu kanatlarını açar ve uçmaya hazırlanır. Minerva'nın baykuşu özgürce uçabildiği sürece akıl özgür olabilir ve gerçeği bilebilir. Baykuş metaforu kısaca pratik soyut bilginin somutlaşmasıdır. Soyuttan somuta giden, ideolojinin pusu kurduğu kırılan ortamda Minerva'nın baykuşu karanlıkta göremeyen insanlık için rehber olacağını anlatır (Hegel, Hukuk Felsefesinin Prensipleri Çev. C Karakaya, Sosyal Yay.1991 sy :30).

biçimde tasvir ediyor. Kendini, geleneğini ve mekânını kaybetmiş ve aslında hiçbir yerli ve hiç kimse olmayan Leo'nun içlenmeleri yürekler acısı bir görüntü çiziyor. "Ben, Hasan, tartıcıbaşı Muhammed'in oğlu, ben, Giovanni Leone de Medici; bir berberin sünnet ettiği, bir papazın vaftiz ettiği ben. Şimdi Afrikalı diye anılıyorum, ama Afrikalı değilim, Avrupalı da Arabistanlı da değilim. Bana Grenadalı, Faslı, Zeyyatlı da derler ama ben hiçbir ülkeden, kentten ya da boydan değilim".

Yön duygusunu kaybettikten sonra bütün yolları kendisi için gidilebilir yol olarak gören kaybolmuş bir adamın durumunu yansıtan Leo'ya Maalouf şunları söyletiyor: "Yolların oğluyum ben, ülkem kervan, yaşamımsa yolculukların en beklenmedik olanıdır. Bileklerim sırasıyla ipeğin okşayışlarını duyumsadı, kaba yünden incindi, prens bileziklerini ve kölelik zincirlerini taşıdı. Parmaklarım bin peçe araladı, dudaklarım bin bakirenin kızarmasına neden oldu; gözlerim kentlerin yok oluşunu, imparatorlukların çöküşünü gördü. Zekam Roma'da gelişti, tutkum Kahire'de, üzüncüm Fas'ta, çocukluk saflığımsa hala Grenada'da yaşıyor ... (Maalouf, 2011: 11)

Sonuç olarak insanı mekânsız kılan ve kendinden uzaklaştıran modern tasavvurların yıkıcı doğasının farkına yeterince varılamazsa, Yüce bir Merhametin gözünde kimsenin yabancı olmadığı bir ülkeye doğru yolculuktan başka gidebileceğimiz herhangi bir yer kalmıyor ...

KAYNAKÇA

ADORNO, T.W. ve HORKHEİMER, M. (2010). Aydınlanmanın Diyalektiği, N. Ülner ve E. Ö. Karadoğan (Çev.), Kabalcı Yayınları, İstanbul.
<http://www.kabalciyayinevi.com/kategori.asp?KategoriId=6>

BECK, U. (2009). Risk Toplumu : "Yeni Bir Moderniteye Doğru, içinde Giddens, A. (2009), Sosyoloji, G. Altaylar (Çev.), Say Yayınları, İstanbul.

BERGER, P. ve BERGER, H.K. (1985). Modernleşme ve Bilinç, Cevdet Cerit (Çev.), Pınar Yayınları, İstanbul.

BERMAN, M. (2009). Katı Olan Her şey Buharlaşıyor, Bülent Peker ve Ümit Altuğ (Çev.), İletişim Yayınları, İstanbul.

CARACO, A. (2008). Kaosun Kutsal Kitabı, I. Ergüden (Çev.), Versus Yayınları, İstanbul.

COOMARASWAMY, R. (1995). "Modern ve Geleneksel İnsan Arasındaki Çatışmanın Temel Doğası", içinde S. H. Nasr/ K. Obrien, (1995) Kutsalın Peşinde / Geleneğin Işığında Modern Dünya, S.Erol Gündüz (Çev.), İnsan Yayınları, İstanbul.

Doç.Dr. Hasan TUTAR

- DANNER, V. (1995). "*Din ve Gelenek*", içinde S. H. Nasr/ K. Obrien, (1995) Kutsalın Peşinde / Geleneğin Işığında Modern Dünya, S.Erol Gündüz (Çev.), İnsan Yayınları, İstanbul.
- DICKENS, C. (2011). İki Şehrin Hikayesi, M. Arvas (Çev.), Can Yayınları, İstanbul.
- EATON, G. (1995). "*Gelenek Ve İnsan Toplumu*", içinde S. H. Nasr/ K. Obrien, (1995) Kutsalın Peşinde / Geleneğin Işığında Modern Dünya, S.Erol Gündüz (Çev.), İnsan Yayınları, İstanbul.
- ELIADA, M. (1995). Kutsal ve Dindışı, M.A. Kılıçbay (Çev.), Gece Yayınları, Ankara
- FEATHERSTONE, M. (1996). Postmodernizm ve Tüketim Kültürü, Mehmet Küçük (Çev.), Ayrıntı Yayınları, İstanbul.
- GIDDENS, A. (2009). Sosyoloji, G. Altaylar (Çev.), Say Yayınları, İstanbul
- GIDDENS, A. (2010). Modernliğin Sonuçları, E. Kuşdil (Çev.), Ayrıntı Yayınları, İstanbul.
- GUENON, R. (1990). Niceliğin Egemenliği ve Çağın Alametleri, M. Kanık (Çev.), İz Yayıncılık, İstanbul.
- HUNTINGTON, S. (1993). "*Medeniyetler Çatışması mı?*", M. Çalık (Çev.), Türkiye Günlüğü Yaz, 23.
- İZZETBEGOVİÇ, A. (1987), Doğu ve Batı Arasında İslam, S. Şaban (Çev.), Nehir Yayınları, İstanbul.
- Kaygının Tarihçesi, <http://www.felsefeforumu.com>, erişim. 10.04.2012
- LATOUCHE, S. (1993). Dünyanın Batılılaşması, Ayrıntı Yayınları, İstanbul.
- MUMFORD, L. (1996). Makma Efsanesi, F. Oruç (Çev.), İnsan Yayınları, İstanbul.
- PAZ, O. (1993). "Şiir ve Modernite", içinde Mehmet Küçük, (1993), Modernite Versus Postmodernite, Vadi Yayınları, Ankara.
- SCHOUN, F. (1995). "Bir Mesaj" içinde S. H. Nasr/ K. Obrien, (1995) Kutsalın Peşinde / Geleneğin Işığında Modern Dünya, S.Erol Gündüz (Çev.), İnsan Yayınları, İstanbul.
- TAYLOR, C. (1995). Modernliğin Sıkıntıları, U Canbilen (Çev.), Ayrıntı Yayınları, İstanbul.
- ZYGMUNT, B. (1998). Postmodern Etik, Ayrıntı Yayınları, İstanbul.

**DUYGUSAL EMEK İCRA ETMEK: HİNDİSTANLI ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARININ
DENEYİMLERİ**

Premilla D’Cruz

Ernesto Noronha

Çev. Fuat MAN¹

1.GİRİŞ

İnteraktif hizmet işleri, ilk kez Hochschild (1983) tarafından duygusal emek olarak adlandırılan yeni bir iş tipine olan talebi arttırmıştır. Duygusal emek genelde, hizmet sunulurken firmanın istediği duyguların sergilenmesi olarak tanımlanır (Morris ve Feldman 1996). Buradaki çaba, müşteriler arasındaki algıda olumlu bir durum ve hoşnutluk oluşturmaya yöneliktir. Bu durumda tüketici memnuniyeti ve hizmet kalitesi algısı yükseltilerek hizmet sunan firmaya yönelik olumlu bir izlenim sağlanmış olmaktadır. Müşterilerle direk temas halinde olan hizmet işi çalışanları müşteri ile örgüt arasındaki alanda buldukları ve müşteri karşısında firmayı temsil ettikleri için, bu çalışanların nasıl davrandıkları konusu kritik bir noktaya dönüşmektedir (Ashforth ve Humphrey 1993; Morris ve Feldman 1996). Ayrıca bu örgütler çalışanlarının örgütü müşterilere karşı nasıl temsil ettikleri noktasını gittikçe daha fazla yönlendirmek ve kontrol etmek istemektedirler (Hochschild 1983). Çalışanların icra ettikleri rolün anlamı tartışmalı bir konu olmaya devam etmektedir. Bazı uzmanlar, ‘derin’ ve ‘yüzeysel eylem’ boyunca duygusal kurallara uymayı içerdiği için duygusal emeğin uyumsuzluk, içtenlikten uzak olma, kendi kendine yabancılaşma ve tükenmişlik gibi ani zararlı psikolojik etkiler gösterebileceğine inanmaktadırlar (Hochschild 1983). Bu konudaki başka bir eğilim ise duygusal emeğin, insanlar arası etkileşimi düzenlemek suretiyle hizmet işlerinin önceden tahmin edilebilirliğini mümkün kıldığını ve can sıkıcı etkileşimlerden uzak durmayı sağlayarak iş bitirmeyi kolaylaştırdığına yönelik olan görüştür. Dahası, duygusal emek özellikle sosyal, dışa dönük ve iş gerekleriyle ilgili uygun duyguları tam zamanında spontane sergileyebilen bireyler için kendini ifade etmeyi kolaylaştırabilmektedir (Ashforth ve Humphrey 1993).

¹ **Çevirenin Notu:** (1) Çeviri metnini okuyarak değerli katkılarda bulunan Adem KARAKAŞ’a teşekkür ederim. (2) Makalenin Türkçeye çevirisi, yazarlarından izin alınarak yapılmıştır.

Çağrı merkezleri, hizmet tabanlı örgütlerin yaygınlığı içinde görel olarak yeni bir olguyu oluşturmaktadırlar. Bir çağrı merkezi, dışarıdan gelen ya da dışarıya yapılan görüşmelerin mevcut çalışanlar içinde etkili bir dağılımının yapıldığını ifade etmektedir. Bu ortamda çalışan ile uzaktaki müşterinin etkileşimi ve bilgiye erişim bir ekran yoluyla sağlanmakta, asıl iş bilgisayara ve telefon teknolojisine dayanmaktadır (Holman 2003). Çağrı merkezleri özellikle müşterilerle temasa tahsis edilen departmanlar / örgütler olabilirler. Gelen çağrılara tahsis edilen çağrı merkezleri (inbound call centres) temelde müşterilerin soru/şikayet/isteklerini cevaplarırken, dışarıya yapılan aramalara tahsis edilen çağrı merkezleri (outbound call centres) örgüt tarafından sağlanan bağlantılara odaklanır ve temelde bir hizmet ya da ürün satma amacındadırlar (Dormann and Zijlstra 2003).

Bir çağrı merkezi tasarımı içindeki duygusal emek, uzaktan gerçekleştirilir. Çalışanlardan telefonda, yani her iki tarafın birbirlerini görmediği bir kontekste, gülümsemeleri (Belt ve diğerleri 1999) ve müşteriler nezdinde istek uyandırmaya uygun olarak tasarlanmış olan örgütün bazı norm ve standartlarına uygun duygular sergilemeleri beklenir (Deery ve diğerleri 2002). Başka bir deyişle, sanal bir ortam üzerinde çalışanlar müşterilere yönelik, örgütlerini, örgütün değerlerini ve müşteri yönelimlerini, arkalarında silinmez olumlu bir izlenim bırakarak temsil etmek durumundadırlar. Ayrıca çalışanlardan, sahip olabilecekleri özel kuşku ve duyguları ne olursa olsun müşterilere hizmet vermekten mutlu görünmeleri beklenmektedir (Erickson ve Wharton 1997). Thompson ve diğerlerinin (2001) gösterdikleri gibi, bir çağrı merkezinde ihtiyaç duyulan en temel yetenek teknik değil sosyal niteliklidir. Böylece, bilgisayar kullanım ve ürün bilgisi hariç stres altında sakin kalma yeteneği ve dostça, olumlu ve nazik bir yaklaşımı sürdürmek ve aynı zamanda kaba ve ağzı bozuk müşterilerle karşılaştığında psikolojik olarak kayıtsız kalmak, ayrıca müşterilerin ruh halini ve gereksinimlerini anlama yeteneği fazlasıyla önemli olmaktadır (Rose ve Wright 2005).

Sonuçlar açısından bakıldığında, Lewig ve Dollard'ın (2003) çağrı merkezlerindeki emek süreçleri üzerindeki çalışması, yapılan işten kaynaklanan duygusal tükenmişliğin, rolü yerine getirmekten ya da hassas gereksinimlerden değil duygusal uyumsuzluktan kaynaklandığını göstermektedir. Lewing ve Dollard, duygusal tükenmişliğin hafifletilmesinin ve memnuniyetin artırılmasının potansiyel yollarının psikolojik taleplerin azaltılması kadar ödüllerin (para, statü ve saygınlık), özerkliğin (takdir ve karar yetkisi) ve desteğin (iş arkadaşları ve üstlerden) de artırılması olduğu sonucuna varmışlardır. Deery ve diğerleri (2002, 2004) hizmet etkileşiminin niteliği, iş gereksinimlerinin tasarımı ve çalışanların iyilik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Sonuçta, çalışmanın karmaşıklık gerektirdiği ve kontrolün müşteri ilişkileri ile müşterinin memnun olduğu etkileşimler geliştirmeye odaklandığı hizmet etkileşimlerinin iyi bir netice doğurduğu ortaya çıkmıştır. Ancak, tek tipliliğe, hıza, öngörülebilirliğe vurgu yapan hizmet etkileşimlerinin, işletmenin etkinliğine odaklanmış olan işletme prosedürleri ve

konuşma kuralları ile sınırlandırılması ve çalışanı müşterinin suistimali ve husumetine maruz bırakması da duygusal tükenmişliği arttırmakta ve iş tatminini azaltmaktadır.

Ancak yine de yukarıda bahsedilen çalışmaların sundukları bazı noktalara rağmen duygusal emek alanları olarak çağrı merkezleri üzerindeki araştırmalar henüz başlangıç seviyesindedir ve başka araştırmaları gerekli kılan çok fazla sayıda konu bulunmaktadır. Örneğin çağrı merkezi çalışanları duygusal emek talepleri ile nasıl başa çıkmaktadırlar? Kötüleyici ve zor müşterilere karşı tepkileri nelerdir ve bunlarla nasıl başa çıkmaktadırlar? Örgütün, çalışanların rollerini yerine getirmeleri ve öfkeli müşterilerle uğraşmaları noktasında karşılaştıkları zorlukları aşmada rolü nedir? Çağrı merkezlerinde oldukça yaygın olan sıkı performans ölçütlerinin yanı sıra yüksek düzeyli izlenme ve denetlenme duygusal emeğin performansını nasıl etkilemektedir? Küresel outsourcing (işletmelerin emek yoğun süreçlerini taşıdıkları ücretlerin düşük olduğu ülkeler) buralardaki çağrı merkezi çalışanlarının deneyimlerinde hangi farklılıklara yol açmaktadır? Bu çalışma Hindistan'ın Bombay ve Bangalore kentlerindeki Hizmet-İşletme Süreci Outsourcing Sağlayan Bilgi Teknolojileri (ITES-BPO²) sektöründeki çalışanların kişisel iş deneyimlerini anlamaya odaklanmış büyük bir nitel araştırmadan yararlanarak bu sorular üzerinde durmaktadır.

2.GENEL DURUM

Bilgi ve İletişim Teknolojileri (ITCs), işletme hizmetlerinin 'küreselleşmesini' kolaylaştırmakta, sese dayalı çağrı merkezlerinin ve idari işlemlerin küresel kuzeyden güneye yeni alanlara kaymasına imkân vermektedir (Huws ve Flecker 2004). Bir yandan Filipinler, Güney Afrika, Latin Amerika ve Doğu Avrupa devletleri bu sektörde ortaya çıkan yeni alanlar olurken, Hindistan kuşku yok ki en temel durağı oluşturmaktadır. Walker ve Gott'a (2007: 29) göre, Hindistan 'hala rekabet edilemez düşük ücret seçenekleri, yüksek teknik ve dil donanımı, tecrübeli tedarikçiler ve destekleyici hükümet politikaları sunarak' sonuçta tüm küresel outsourcingin % 46'sını oluşturmaktadır (NASSCOM-McKinsey 2005). Hindistan'daki ITES-BPO firmaları, müşteri hizmetleri, teknik destek/tamir, tele-pazarlama, kredi kartı incelemelerine yanıt verme, fatura, bordro, çek, günlük banka hesap özetleri hazırlama, tıbbi reçete yazma, uygulamalar, faturalandırmalar ve derlemeler gerçekleştirme gibi işleri içeren birçok işi gerçekleştirmektedirler (Babu 2004).

² Information Technology Enabled Services – Business Process Outsourcing (ç.n.)

Hindistan ITES-BPO’larının işveren örgütü olan Ulusal Yazılım ve Hizmet İşletmeleri Birliği’nin (NASSCOM³) sunduğu rakamlar, Hindistan ITES-BPO’larının dış satımının 2005-6 mali yılında 6.3 milyar ABD \$’dan 2006-7 yılında 8.4 milyar ABD \$’na yükseldiğini göstermektedir (NASSCOM 2007). ITES-BPO’daki istihdamın, 2001-2002 döneminden 2006-2007 dönemine beşe katlanarak 107.000’den 553.000’e yükseldiği hesaplanmaktadır (NASSCOM 2007). Hindistan’daki istihdam rakamları ile ilgili bazı karşılaştırmalar yapıldığında, ikinci en önemli küresel outsourcing durağı olan Filipinler ile ilgili yeni (Mayıs 2007) bir istihdam seviyesi raporu 160.000 çağrı merkezi çalışanı ve yaklaşık 60.000 de değişik idari işlerde çalışan sayısı vermektedir (Locsin 2007).

ITES-BPO eylemlerindeki ani artış, siyasi planlamacıların bu sektörü büyüyen kitlesel eğitilmiş işsizleri emecek bir potansiyel olarak düşünmelerine yol açmıştır. Bu büyüyen sektörün istihdam potansiyeline yönelik dikkatler artmakla birlikte, uzun dönemli sonuçlarına yönelik kavramsallaştırmalar ve karmaşıklığının anlaşılması noktası, özellikle çalışanlar ve onların işyeri deneyimleri açısından düşünülecek olunursa hala emekleme aşamasında sayılır. Araştırmaların dikkati son zamanlarda, çalışma koşulları, çalışan hakları ve çok uluslu kültür (örneğin bkz. Babu 2004; D’Cruz ve Noronha 2006; Mirchandani 2003; Noronha ve D’Cruz 2006; Taylor ve Bain 2004, 2005) gibi tematik konularından çok daha fazla bu sektördeki çalışanların deneyimlerine odaklanmaktadır.

3.ARAŞTIRMA

Daha önce de belirtildiği gibi buradaki nitel araştırma, ITES-BPO işletmelerindeki çalışanların iş deneyimlerinin öznel bir açıklanmasının araştırılması amacıyla Bombay ve Bangalore’de gerçekleştirildi. Araştırma, araştırma stratejisi olarak fenomenolojiyi kabul etmektedir. Fenomenoloji, Yunanca’da, kendini gösterme, açığa çıkarma ya da kendi içinde görülebilecek kadar bir şeyi tüm çıplaklığıyla ortaya koyma gibi anlamları olan ‘fenomen’ kelimesinden gelmektedir (Heidegger’den aktaran Ray 1994). Bishop ve Scudder’e (1991: 5) göre ‘fenomenoloji, insan çabasının öz manasını ortaya çıkarma girişimidir.’ Daha açık bir biçimde söylenecek olunursa, çalışmaya yönelik araştırma sorunu katılımcıların deneyimlerinin özünü, yaşadıkları biçimde kavramaktır. Bu yaklaşım, van Manen’in (1998) dünyanın kavramsallaştırıldığı gibi değil, aksettirilmeden önceki deneyimleri olarak, münferit deneyimlerin anlamlarının yapısına odaklanarak inceleyen yorumsal fenomenolojisini (hermeneutic phenomenology) yansıtmaktadır. Bundan dolayı da bu yaklaşım tercih edilmiştir.

³ National Association of Software and Service Companies (ç.n.)

Van Manen'in (1998) yaklaşımına uygun olarak, araştırılan deneyimlerin daha zengin bir biçimde ve daha derinden anlaşılması sürecini geliştiren bir kaynak olarak kullanılacak deneysel anlatı verilerini araştırmak ve toplamak için karşılıklı konuşmaya dayalı mülakat kullanılmıştır. Yapılanmamış olmakla birlikte süreç, araştırmaya yardımcı olacak temel sorulara odaklanarak disipline edilmiştir. Araştırma sorusunun açıklığı, mülakatlar süresince ortaya çıkan meselelerin araştırılmasına mani olmamıştır, çünkü araştırmacı zaten katılımcıların doğal ortam içinde ve bir araştırma konusu olarak önemli kavrayışlar oluşturabileceklerinin farkındaydı.

Fenomonolojik gelenek içindeki bir örnek olay olduğundan dolayı katılımcıların fenomeni deneyimleyen kişiler olmaları gerekiyordu. Bundan dolayı araştırmacılar, ITES-BPO örgütlerinde çalışan kişileri rastgele seçmek zorundaydılar. Bunu işveren örgütleri yoluyla yapma girişimi, birçok örgütün, çalışanlarının örgütün rekabet durumunu tehlikeye düşürebilecek hassas bilgileri paylaşabilme ihtimalinden dolayı duyduğu korkudan dolayı fazla başarılı olmamıştır. Bu durum sadece araştırmacıların çağrı merkezi çalışanlarını iş üzerinde gözlemlene fırsatlarını sınırlamamış aynı zamanda araştırmacıları kişisel bağlantılara bağlı kalmaya ve katılımcılara ulaşmada bir araç olarak kartopu örnekleme yöntemini kullanmaya zorlamıştır. Bu yolla saptanan potansiyel katılımcılara telefonla ulaşılmıştır. Öncelikle araştırmacılar kendilerini tanıtmışlar ve katılımcılara, onlara ve iletişim bilgilerine nasıl eriştiklerini, ilgili görüşmenin ve araştırmanın amacını anlatmışlardır. Olası bir katılımı ilgili sorular cevaplandırılmıştır. Bu sorular temelde araştırmanın amacı ve mülakatın süresiyle ilgili olmuştur. Mülakatı kabul edenler için uygun yer ve zaman ayarlaması yapılmıştır. Mülakatın kaydedilmesi için izinleri istenmiş ve katılımcılara görüşmenin kaydedilmesinin alanda derlenmiş notlara kıyasla açıklamaları kesin bir biçimde ortaya koymada daha yardımcı olduğu ve derleme notların daha sonra yanlış hatırlamalar nedeniyle asıl söylenenlerin anlamına erişmede bazı sıkıntılara neden olabileceği anlatılmış ve böylece görüşmelerin kayda alınması için gerekli izin alınmıştır. Tüm görüşmeler İngilizce ile yapılmış daha sonra araştırma görevlilerince bu görüşmelerin kayıtları çıkartılmıştır (transcribed). Örneklem bu yolla erişilebilen son noktaya kadar devam etmiştir.

Araştırmaya aylık maaşı 12.000 ile 20.000 Rupî⁴ arasında olan 58 çalışan (Bombay'dan 35 çalışan -28'i inbound, 7'si outbound- ve Bangalore'dan 23 çalışan -10 inbound, 13 outbound) katılmıştır (sosyo-demografik özellikler için bkz. Tablo 1-3).

⁴ 1 ABD Doları = 49,965 (yaklaşık 50) Hindistan Rupisi (Kaynak: <http://finance.yahoo.com/currency-converter/#from=USD;to=INR;amt=1>, erişim tarihi 12/02/2012, Ç.N.)

Tablo 1. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımları

	Bangalore		Bombay	
	Inbound	Outbound	Inbound	Outbound
Erkek	5	9	12	5
Kadın	5	4	16	2

Tablo 2. Katılımcıların Yaş Dağılımı

	Bangalore		Bombay	
	Inbound	Outbound	Inbound	Outbound
20-25 arası	7	9	22	5
25 yaş üzeri	3	4	6	2

Tablo 3. Katılımcıların Eğitim Seviyeleri

	Bangalore		Bombay	
	Inbound	Outbound	Inbound	Outbound
Lise	2	3	4	1
Üniversite	8	7	23	5
Mesleki eğitim	-	3	1	-
Lisansüstü	-	-	-	1

Veriler toplanırken aynı zamanda görüşmelerin de kayıtları çıkartılmıştır. Araştırmacılar daha sonra bu kayıtları okumuşlar ve defalarca bu veriler üzerinde düşünmüşlerdir (Crabtree ve Miller 1992). Bu yaklaşım önceden tasarlanmış kategorilere gereksinim duymaz, ancak sonuca ulaşmada araştırmacıların sezgilerine ve yorumlama yeteneklerine imkân tanır (Crabtree ve Miller 1992). Bu şekilde araştırmanın içine dalmak (immersion), araştırmacılara verilerden çıkan temaları, kategorileri ve kalıpları tanımlama imkânı verir (Marshall ve Rossman 1999). Bu şekilde yol olarak, araştırmacılar çalışmanın altında yatan görüngünün (phenomena) farklı anlamalarını (kavramlar, nedensel bağlantılar, süreçler vb. gibi) geliştirmişlerdir. Bu anlamalar, bunları test eden ve sorgulayan daha sonraki veri topluluklarını haber vermede kullanılmıştır. Yeni verilere dayanarak bu anlamalar daha da geliştirilmiş ve böylece analizlere geri bildirim yapılmıştır (Marshall ve Rossman 1999). Böylece, tekrarlar, araştırma sürecinin bir iç unsurunu şekillendirmiştir. Tüm veriler toplandığında, araştırmacılar kendilerini çıkartılan bu kayıtlar ve başlangıç niteliğindeki sonuçlara vermişlerdir. Araştırmacılar sadece verilerdeki daha fazla kalıp, tema ve kategorinin tanımlanmasını yapmamışlar ve bu düzeyde açıklamalar bulmaya çalışmamışlar aynı zamanda kapsamlı temalar altında bu temaları,

kalıpları ve kategorileri ve bunların, tüm katılımcılar içinde anlamlı ancak farklı yöntemlerle bir arada tutan bağlantılarını alt gruplara ayırmışlardır. Analizlerin bu düzeyine dayalı açıklamalar yapılmıştır.

Analizlerden dört temel tema ortaya çıkmıştır. Bunlar, yönlendirmek, beklentileri dengelemek, stresle başa çıkmak, kızgın müşterilere ayak uydurmak. Bunlar bir sonraki bölümde tartışılmaktadır.

Konsensüse dayalı geçerlilik/eş sorgulama yoluyla metodolojik katılık korunmuştur. Analiz süreci boyunca verilere dalmak bir yandan araştırmacılara katılımcıların deneyimleri ile ilgili aydınlatıcı sonuçlara ulaşmada yardımcı olurken, öte yandan araştırmacılar analiz süreçlerini ve sonuçlarını, nitel araştırma metotları alanında çalışan ve araştırmacıların araştırma metotlarını, açıklamalarını ve bulgularını gözden geçirip önemli değerlendirmeler, öneriler ve geribildirimlerde bulunan akademisyenlerle paylaşmışlardır. Bu akademisyenlerin katkıları analizleri güçlendirmiştir. Veri toplama süreci boyunca, araştırmacılar, katılımcılar ile dostça bir ilişki geliştirmeye özellikle önem vermişlerdir. Çünkü katılımcıların kendilerini rahat hissetmelerinin ve güvenlerinin kazanılmasının sağlanması durumunun, hikâyelerini paylaşmalarında kritik bir rol oynayacağı varsayılmıştır. Görüşme seansı boyunca araştırmacılar katılımcıların anlatılarını daha açık hale getirmek için çapraz-kontroller ve sağlamalar kullanmışlardır. Ayrıca vurgulanmalıdır ki, araştırma teorik genelleştirilebilirlik içinde nitel metodun amacı ile birlikte geliştirilmiştir (Strauss ve Corbin 1998; Thompson 1999). Bu nedenle konu bir örnekten tüm bir kitleye genelleme yapmakla ilgili değil, teorik anlamayı genişletmek için kavramlara dair anlamalarımızı bilgilendirmekle ilgilidir (Thompson 1999).

4.BULGULAR

4.1. Yönlendirmek

Hindistan'daki çağrı merkezleri outsourcinge yönelik büyük rağbetin birer parçaları olduklarından, katılımcılar deniz aşırı alıcı ve müşterilere⁵ hizmet veren örgütler için çalışmaktadırlar. Bazı koşullar altında müşteri memnuniyetini yüksek tutmaya çalışmak, aksan uyumu, takma isim kullanımı ve coğrafi konumun ifşası gibi sorunları arttırdığından, duygusal emeğin performansını zorlaştırmaktadır. Outsourcing eğiliminin başlangıç aşamalarında müşterileri rahatlatmak ve hizmet sunumunu kolaylaştırmak için çağrı merkezi çalışanları zorunlu olarak müşterilerin aksanını kullandıkları ve

⁵ Alıcılar, ITES-BPO örgütlerinin hizmet sunmayı teklif etmek için bağlantıya geçtikleri organizasyonlardır. Müşteriler ise bu alıcılardan hizmet alanlardır yani hizmet temini için ITES-BPO örgütlerinin çalışanları ile temasta olanlardır. (Çevirenin Notu: 'Alıcı' tabiri ITES-BPO örgütlerinden hizmet outsource eden firmaları, 'müşteri' tabiri ise hizmetin verildiği tüketicileri ifade etmektedir).

müşterilerin ülkelerinde bulduklarını belirtiyorlarken, Hindistan'ın bir outsourcing merkezi olduğuna dair bilginin yaygınlaşması alıcıların bu konudaki yaklaşımlarını değiştirmiştir. Birçok alıcı artık bu tip bilgileri müşterilerinden saklama gereği duymamaktadır. Sonuç olarak, katılımcılar burada oldukça farklı deneyimlere sahiptiler. İşletme politikası, bazı katılımcılara sorulduğunda asıl isimlerini kullanmalarına ve buldukları yeri söylemelerine izin verirken bazı katılımcılara ise buldukları yeri söylemelerine ancak takma isimler kullanmalarına izin vermektedir. Takma isim kullanmak zorunda kalmış ve yabancı bir ülkede olduklarını söylemiş bir kaç katılımcı vardı.

“Asıl isimlerimizi kullanıyoruz ve şayet müşteri sorarsa yerimizin nerede olduğunu söylüyoruz. Daha önceleri, başka isimler kullanırdık ve yerimizi söylemekten kaçınırdık. Bazı çağrı merkezleri hala takma isimler kullanmakta ve Hindistan dışındaki bir yerde kurulu olduklarını söylemektedirler. Tabi ki artık birçok çağrı merkezinin Hindistan'da hizmet verdiği iyi bilinmektedir ancak alıcılar müşterilerin kendilerini rahat ve iyi hissetmeleri gibi meseleleri düşünüp ona göre isim, yer vb. ile ilgili kararlar vermektedirler.”

Takma isim kullanma işin bir parçası olarak kabul edilmiştir. Katılımcılar iş gerekliliklerinin bir parçası olarak takma isim kullanmak durumunda olduklarını ve bunu çok da umursamadıklarını belirtmişlerdir. Onlara göre, takma isim almak kimliklerinde herhangi bir hasar meydana getirmemekte tam tersine çağrıyı oldukça etkili bir biçimde yanıtlamada onlara yardımcı olmaktadır. Çünkü müşteriler isimleriyle ilgilenilmekte ve takma isim kullanarak çağrı süresi (çalışanların değerlendirilmesinde oldukça önemli bir unsur) asıl isimlerini farklı bir kültürden olan ve anlayamama durumu olan müşterilere heceleyerek veya tekrarlayarak boşuna uzatılmamış olmaktadır.

“ ‘Ben (asıl isim),(alıcının ismi)’den arıyorum’ dediğinizde, müşteri ‘Kim? İsminizi tekrarlayabilir misiniz?’ şeklinde cevap vermekte ya da ‘Hindistanlı mısınız?’ diye sorabilmektedir. Böylece mevzu uzayıp gitmektedir. Hâlbuki belli bir zaman diliminde bir satış yapmak durumundasınız. Günün sonunda hedef sayılarını hesaplıyoruz. Bu yüzden çağrılarda oldukça hızlı olmak zorundayız. Eğer ‘ben (asıl isim)’ dersem müşteriler anlayamayabiliyorlar ve bu da zaman almaktadır.”

Çağrı merkezinin bulunduğu yeri farklı söylemek durumunda olan katılımcılar özellikle müşterilerin sorularını yanıtlayabilmek için hava durumu dâhil olmak üzere ayrıca belirttikleri yere dair yeterli bilgiye de sahip olmak durumundadırlar. Örgütler çalışanlara ilgili yerin güncel hava ve haberlerini sağlamalarına rağmen bazı katılımcılar bu durumdan tedirgin olduklarını kabul etmişlerdir. Bunlara

göre, müşterilerin sorabileceği tüm soruları önceden tahmin edemeyebileceklerinden dolayı bazen ne yapacaklarını bilemeyecek duruma düşebilmektedirler.

“Bulunulan yeri farklı söylemek riskli olabilmektedir çünkü müşteri size her şeyi sorabilir ve yakalanabilirsiniz. Bundan dolayı ilgili yere dair yeterli bilgiye sahip olmak zorundasınız ve bunun için de eğitim alıyoruz. Ancak yine de zor bir durum çünkü asla ne tip soruların geleceğini bilemezsiniz.”

Bu durumda aksan kullanmak da farklı olmaktadır. Bulunulan yeri farklı söyleyen grup, yer ile ilgili söylediği bilgiyle tutarlılığı sürdürmek için müşterinin aksanını da kullanmak zorunda kalmaktadır. Müşterinin aksanını kullanma durumu işletmenin izlediği politikaya bağlıdır. Müşterinin aksanının kullanılmadığı durumlarda ise işletmenin, çalışanların Hindistan'ın herhangi bir bölgesel aksanı olmayan nötr bir aksan kullanmalarını sağlaması gerekmektedir. Bu durum müşterilerin anlaması açısından büyük kolaylık sağlamaktadır. Katılımcılar, bir aksan kullanmayı ve sürdürmeyi karşılıklı konuşmayı kolaylaştıran bir araç olarak düşünmektedirler. Çünkü böylece müşteriler çağrının içeriğini daha kolay anlayabilmektedirler.

“Hatta örgüt senden bir aksan kullanmanı beklemiyorsa sen kendi kendini anlaşılır kılmak durumundasın. Bundan dolayı aksanda bazı düzeltmeler yapmak gerekmektedir aksi takdirde müşteri ile bağlantıya geçemezsiniz.”

4.2. Beklentileri Dengeleme

Müşterilerle etkin bir biçimde ilgilenmek, katılımcıların müşterilere karşı, onların tavırları ne olursa olsun ya da kendi ruh halleri ya da akıllarından geçen ne olursa olsun telefonda nazik davranmak zorunda oldukları anlamına gelmektedir. Örgütsel olarak belirlenen uygun duygular haricinde, katılımcılar müşterilerin ruh hallerini dikkate almak ve müşteriyi ikna edebilen olumlu bir ruh hali içinde mevzu ile ilgilenmek durumundadırlar. Tele pazarlama yapanlar, aramayı sürdürmek için bahsedilen bu olumlu ruh halini takınmak zorundadırlar. Böylece çağrı boyunca işletmenin müşteri yanlısı politikalarının bir deneyimi ile satış yapabileceklerdir.

Ancak kotanın altında kalan katılımcılar müşterilerle ilgilenmenin çağrı giderlerini karşılamadığına vurgu yapmaktadır. Yani, katılımcılar bir yandan nezaketi elden bırakmazken ve müşterilere işletmenin değerlerini göstermek durumundayken aynı zamanda çağrının gereklerini de önceden öngörülmüş bir sürede tamamlamak zorundadırlar. Değerlendirme parametreleri, her vardiyada yapılan çağrı sayısı, her

çağrı başına ortalama süre ve önceden belirlenmiş kuralların uygulanıp uygulanmadığından oluşmaktadır. Çağrı merkezi çalışanları müşterilerin saldırılarına ve argo konuşmalarına karşı ve müşterileri yanıltmama durumu ile mücadele etmek durumundadırlar. Tele pazarlamacılar ise bunlara ek olarak konuşmayı satışa dönüştürmekle sorumludurlar. Katılımcılar, müşterileri ürünlerini satın alamaya ikna etme sürecinde doğaçlama yaparken aynı zamanda konuşma boyunca kayıt olayını da unutmamak durumundadırlar çünkü müşterinin ürün satın alma sözleşmesi önceden belirlenmiş şartlarla kayıt edilmek zorundadır.

“Ne olursa olsun müşteriye her daim şirin görünmek zorundayız. Müşteri bağırabilir ya da havamızda olmayabiliriz ancak yine de bu kaideyi bozamazsınız. Kalite takımı, takım lideri hep dinlemedeler. Arşivden herhangi bir çağrıyı çekip dinleyebilirler, dolayısıyla nazik olmak oldukça hassas bir konu. Aynı zamanda her birimizin ortalama çağrı süresini (OÇS), kayıt gerekliliklerini unutmaması gerekiyor. Ayrıca birçok şeyin daha karşılanması gerekiyor. Eğer müşteriyi yanıltırsanız alıcı dava açacaktır. Yani birçok etken bulunmaktadır ve bizler tüm bunları hesaplıyoruz.”

Katılımcıların teşviklerini, promosyonlarını ve firmayla birlikte çalışmaya devam etmelerini belirleyen performansları yakından izlenmektedir. Çağrı sistemi, kalite analistlerinin yanı sıra takım liderleri, proje yöneticileri, operasyon yöneticileri gibi çeşitli düzeydeki yöneticilere çağrı boyunca çalışanı canlı olarak dinleme imkânı vermektedir. Çağrı kayıtları, tüm çağrıların kaydedildiğini ve değerlendirmek için herhangi bir tanesinin rastgele arşivden çıkarılabileceği anlamına gelmektedir. Bu değerlendirme süreçleri boyunca çalışana, teknik ve sosyal performansları ve çağrı süresini azaltan ve vardiya başına çağrı sayısını arttıran (ve tele pazarlamacılar için etkili ikna yoluyla satış rakamına ulaştıran) iyi müşteri hizmeti sağlama yollarını geliştirme ile ilgili geri bildirimde bulunmaktadır.

Önceki öz bilinç hariç, ilginç bir biçimde katılımcılar, çağrılarının kaydedilmesi ya da izlenmesi ya da takım liderlerinin yanlarında oturup yaptıkları çağrılara canlı olarak gölge yapmaları konularında herhangi bir engellenmeye vurgu yapmamışlardır. Gerçekten bazı katılımcılar, çağrılarının kaydedilmesi ve izlenmesini, daha sonra kariyer gelişimine dönüşecek olan performanslarını iyileştirmek amacıyla yapılacak geribildirimde önemli bir araç olarak görmektedir.

4.3. Stresle Başa Çıkma

Katılımcılar müşterilerle etkileşimde bulunmayı stresli bir şey olarak düşünmemektedirler, tam tersine işlerinin bu kısmını sevdiğlerini belirtmektedirler. Katılımcılar kendilerini, başkalarıyla etkileşime girmekten hoşlanan dışa dönük kişilikler olarak tanımlamışlardır. Hindistanlılarla konuşmaktan

heyecan duyan ve / veya belirlenen hizmeti olumlu bir etkileşimle sunmalarından memnun olan minnettar müşterilerin açıklamaları katılımcılara mutluluk ve memnuniyet getirmektedir. Ayrıca çağrı alma deneyimi süresince yabancılarla konuşmayı ve farklı bir kültürden insanlarla etkileşime girmeyi gerektiren katılımcıların işi, onların becerilerini genişletmekte ve özsaygılarını yükseltmektedir.

“Bu işi yapmaktan mutluluk duyuyorum çünkü insanlarla etkileşime geçmeyi seviyorum. Yeni insanlarla karşılaşmayı seviyorum. Dolayısıyla onlarla telefonla bağlanmak, ülkelerini ve kültürlerini öğrenmek güzel bir şey. Ayrıca Hindistanlı birisiyle konuşmaktan heyecan duyan müşteriler bulunmaktadır. ‘Aaa, Hindistan’ı seviyorum, Hindistan’ı ziyaret etmek istiyorum, bir Hindistanlı ile konuştuğum için çok mutluyum’ diyorlar. Bazen, oldukça iyi İngilizce konuştuğumuza çok şaşırıyorlar. Bu yüzden çağrıdan güzel duygularla ayrılıyorsunuz.”

Stres, çalışma koşullarından kaynaklanmaktadır. Hedefi tutturma durumu hariç, bir çağrının nihayetlenirilmesi süresinin de dikkate alınarak önceden belirlenmiş sayı kadar çağrı almak için, dışarıdan gelen çağrıları çalışanlara dağıtan sistem (Predictive Dialer System) katılımcılara nefes aldirmayan bir süreklilikte çağrı akışı sağlamaktadır. Müşterileri ABD, Kanada, Birleşik Krallık ve Avustralya’da bulunan alıcılar için çalışmak, katılımcıların farklı saat dilimlerine yanıt verebilmek için gece vardiyasında çalışmaları anlamına gelmektedir. Başlangıç aşamasındaki bir rahatsızlıktan sonra katılımcıların bir kısmı gece vardiyasına alışmaktadır. Ancak gece vardiyasıyla başa çıkmayı zor bulan, iştah kaybı gibi sağlık sorunlarına yol açan, vücut ağırlığında, kronik yorgunluk ve baş dönmelerinde, dikkat dağınıklığında ve yeme, sindirme ve uyku düzeninde bozukluklar konusunda hassasiyet değişimlerine neden olan bir deneyim olarak gören katılımcılar da bulunmaktadır. Vardiya ve ara dinlenmelerin zamanlamasına katı bir biçimde bağlı kalınmaktadır. Katılımcılar belirlenmiş zamanlarda sisteme giriş ve çıkış yapmak zorundadırlar. Bu sürelerle bağlı kalmamak, düşük puanlı değerlendirmelere ve uyarılara neden olmakta, bu olumsuz değerlendirmelerin sayısı üç sınırını aştığında işten çıkarılmaya kadar gidebilmektedir. Katılımcılar bu zaman gözlememesinin ne kadar sıkı olduğunu, tualete gidebilmek için bile sistemden çıkmadıklarını ya da yerlerinden kalkamadıklarını belirtmektedirler (acil bir durumda takım liderinin iznini almak zorundadırlar). Bu durum ayrıca yeme alışkanlıklarını ve beslenmelerini de etkilemektedir, çünkü şayet kantinde uzun kuyruklar varsa tam zamanında sisteme giriş yapabilmek için ya fast food (ki besleyici ve sağlığa yararlı bir yöntem olduğu düşünülmemektedir) yemek ya da öğün atlamak zorundadırlar. Katılımcılara göre yorgunluk ve bitkinliği arttıran müşterilerle etkileşimde olmak değil, bu tip faktörlerdir.

Katılımcılar tüm bu baskıya rağmen duygusal emek sergileyebileceklerine inanmaktadırlar, çünkü kendilerini, bu işi yapabileceklerine inanan profesyoneller olarak görmektedirler. Bu nokta, örgüt içinde

işe başlatıldıktan sonra sürekli vurgulanmakta ve işyerindeki sosyalleşme, eğitim ve performans izleme ve ödüllendirme sistemi süresince sürekli güçlendirilmektedir. Bu düşünceye inanan katılımcılar, yoğun incelemeye rağmen, rollerinin icrasının bazı koşullar altında benzer eylemler mi, yoksa oluşturulmuş ahenksizlikler mi olduğunun farkına varamamışlardır.

“Bu benim işim, benden bu işi yapmam beklenmektedir. Burada çalışan her birimiz profesyonelleriz ve yapmak zorundayız. Bu, rolün yerine getirilmesi ile ilgilidir. Her halükarda, yaptığımız iş yakından takip edildiğinden işimizi kötü yapmak için oldukça az şansımız var.”

Katılımcıların işlerinden elde ettikleri kazançlarına dair algılarının, onların talep algılarını azalttığı görülmektedir. Katılımcıların söylemleri, son zamanlardaki outsourcing patlamasının Hindistan’daki iş piyasasını önemli ölçüde değiştirdiğini açıkça ortaya koymaktadır. Yani, akıcı bir İngilizce ve iyi bir iletişim yeteneği karşılığında bu sektördeki çalışanlar, özellikle denizasıra müşteriler için çalışanlar cazip kazanç paketleri elde etmektedirler. Maaş haricinde, yiyecek ve gece vardiyası (gece vardiyasında çalışanlar için) ödenekleri gibi değişik ödenekler ve spor salonu, kütüphane, ulaşım ve sağlık hizmetleri gibi imkânlar da bu paketlerin bir bölümünü oluşturmaktadır. Birçok teknik/profesyonel alanda başlangıç düzeyinde, alt tabakaların yanı sıra sosyal bilimler alanında eğitim almış olanlar için de sınırlı istihdam imkânlarından dolayı, ITES-BPO sektörünün günümüzde yaygın olarak, iyi bir yaşam kalitesi, mali bağımsızlık ve özgüven sağlamada en uygun yol olarak görülmesi şaşırtıcı değildir.

“Bu patlama çağrı merkezlerinde ve BPO’larda gerçekleşmektedir. Normal bir mezun olarak bunun gibi bir iş bulamazsınız. Bu BPO ne yapıyor? Onlara çok kolayca iş veriyor. Yani günde on satırlık bir şeyi tekrarlayarak ayda 10.000-12.000 Rupı alıyorum – şaşırtıcı, inanın çok ilginç. Çünkü herhangi bir erkek işçi örneğin bir hazır giyim ya da tekstil atölyesinde sabahtan akşama kadar çalıştığında ayda 3000 Rupiden fazla kazanamaz ve üstelik düzenli de yaşayamaz. Burada iyi bir gelirinizi artı ödenekler, ulaşım ve iyi bir çalışma yeriniz var. Yani tamamen, bağımsız ve kendi kendine yeten, güzel bir yaşam...”

Tüm bu avantajlar katılımcıların sıkı çalışma koşullarını kabul etmelerine yol açmaktadır. Onlara göre, işverenleri bu ortamı, eğer işi kaçırmak istemiyorsa memnun etmek zorunda olduğu müşterilerin isteklerine uygun bir biçimde oluşturmuştur. Hedefler, dinlenmeler, kalite ve güvenlik ile ilgili meseleler, örgütün hayatta kalması alıcıların bu konulardaki ayrıntılarının karşılanmasına bağlı olduğu için genelde tartışılabilen meseleler değildir. Katılımcılar, işe alınırken bu konularda bilgilendirildiklerini ve işe başladıklarında bunlardan haberdar olarak bir tercih yaptıklarını belirtmektedirler. Bu şartları ihlal etmek, alıcılar, ayrıntılar karşılanmadığında işi feshetme eğiliminde

olduklarından dolayı, örgüte zarar verebilir (ve kendilerine de zararlı olabilir). Koşullara sıkı bir biçimde riayet etmek örgütün hayatta kalması ve katılımcıların kendi pozisyonlarının ve ilgili kazançlarının sürekliliği anlamlarına gelmektedir.

“Şey, oldukça iyi bir maaş alıyor ve güzel imkânlardan faydalanıyoruz. Öteki işler bu denli iyi para ödemiyor. Alıcı, bu temel kuralları hedefler, kalite ve denetim için koymaktadır ve bu kurallar izlenmelidir. Şayet bu kurallara uymazsak, sözleşme yapmak için bekleyen firmalar da olmaz. Sonuçta sadece bizim çıkarımızla ilgili bir şey. Firmamız, sözleşmeyi koruyabilmek için alıcı ne istiyorsa onu yapmak zorunda olduğunu açıkladı bize, dolayısıyla tüm bu şartlar yerine getirilmelidir.”

4.4. Kızgın Müşterilere Ayak Uydurmak

Müşterilerle etkileşimin katılımcıları kaygılandıran tek yönü, çalışma ortamındaki ilk dönemlerde kızgın müşterilerle başa çıkmak zorunda kalmalarıdır. Kızgın müşterilerle karşılaşmak olağan dışı bir durum değildir ve katılımcılar onların kızgınlıklarının çeşitli sebeplerini belirtmektedirler. Müşteriler, bu aralar çok sayıda tele pazarlama çağrısı aldıklarından ya da rahatsız edilmekten şikâyet ederlerken, katılımcının aradığı yer ile ilgili bilgilendirildikten sonra bazı durumlar ortaya çıkmaktadır: Outsourcing trendi ile ilgili kızgınlıklarını vurgulayabilmekte ve kendi ülkelerindeki işsizlik durumundan katılımcıları sorumlu tutabilmektedirler.

“Zaman zaman bize kızan insanlar oluyor. Outsourcing ile ilgili pek mutlu değiller ve onların işlerini ellerinden aldığımızdan dert yanmaktadırlar. Bunun için bir şey yapamazsınız.”

Yabancı müşterilerin Hindistanlılarla konuşmayı ya da onlardan herhangi bir şey almayı reddettiği, önyargılı olduğu zamanlar oluyor.

“Bir ABD işinde çalıştım. Amerikalı müşteriler çok kaba, Hindistanlılarla konuşmak istemiyorlar. Hindistanlı biri ile konuştuklarını anladıklarında telefonu kapatacaklardı. Bu, sinir bozucu bir durum.”

Katılımcılar, ilginç bir biçimde, farklı bir ülkede yerleşik olmak ile ilgili konuşurken farklı deneyimlerden bahsetmişlerdir. Kendi anavatanlarında buldukları halde tepeden bakılmaya maruz kalmaları, grubun bazı üyelerinin kendilerini ikinci dereceden hissetmelerine neden olmaktadır, grubun başka üyeleri farklı bir ülkenin bir üyesi ile etkileşime girmeyi nostaljik bulmaktadır.

Katılımcılar, kızgın müşterilere onları dinleyerek ve onlardan özür dileyerek (müşteriler kaba olsalar ve argo kullansalar bile) ayak uydurmak için eğitilmişlerdir. Katılımcıların hisleri ne olursa olsun, hiçbir zaman bu müşterilere tepki göstermelerine izin verilmemektedir. Bunun yerine onlar, duruma 'profesyonelle' bakmaları, yani müşterilerin tepkilerini kendileriyle ilgili olmayan bazı konu dışı koşulların sonucu olarak düşünmeleri ya da bu deneyimi doğrudan kendilerine yöneltilmiş bir konuşma olarak değil, işlerinin bir parçası olarak görmeleri konusunda eğitilmişlerdir.

"Konuşma tarzınız çok önemlidir. Hiçbir şekilde ağzınızı bozmamanız gerekiyor. Müşterinin şahsi olarak, örneğin size küfredebilir, size söyledikleri ne olursa olsun önemli değildir. Soğukkanlılığınızı korumanız gerekir ve bu sizin işinizin bir parçasıdır. Eğitim boyunca bu tip durumlara hazırlanmaktayız. Bize kişinin belki de o gün kötü bir gün geçirdiği ya da başka sorunları olabileceği ve bizim ille de bu kızgınlığın nedeni olmadığını anlatılmaktadır."

Bu mekanizmalar dışında, katılımcılar Korzcynski'nin (2003) başa çıkma toplulukları dediği şeyi oluşturabilmek için birbirlerinin desteğini de aramaktadırlar. Katılımcılar birbirleriyle çağrıları tartışabilmekte ve müşteriler onları görmediği için etkileşimi sağlayan telefon sistemi yoluyla müşterilerle eğlenebilmektedirler. Katılımcılar çağrıyı sessiz konuma getirerek müşterilere sözel ya da sözel olmayan yollarla beddua okuyabilmekte ya da diğer arkadaşlarını dinlemeleri için etrafına toplayarak müşterileri alaya alabilmekte ve onlara nutuk çekebilmektedirler.

"Eğitim süresince öfkeli müşterilerle karşılaşabileceğimiz ancak birer profesyonel olduğumuz için bunu duymazlıktan gelmemiz anlatılmıştır. Bu insanla yüz yüze görüşmeyeceğimiz için endişelenmeye de gerek yok, kişi belki de bir şeye kızmıştır ve bunun sebebini sana bağlıyordur. Baştan beri böyle bir şeye hazırlanmışsındır zaten ... ve tabi ki tepkide bulunamazsın, sadece sükunetinizi korumak ve dinlemek zorundasınızdır. Biraz bıkkınlığın geldiği bazı durumlarda çalışanların yaptığı şey müşteriyi bekleterek (on mute) onlara küfretmektir."

5.TARTIŞMA

Bu çalışmanın vardığı sonuçlar Belt ve diğerlerinin (1999: 18) çağrı merkezi çalışanlarının 'firmanın kişiliğini telefon üzerinden müşterilere' sunduklarına dair gözlemlerini doğrulamaktadır. Çağrı merkezi çalışanlarından beklenen şey, fiziksel görevleri mahir ve etkili bir biçimde icra etmeleri ve örgütün ürünleri, prosedürleri ya da pratikleri ile ilgili bilgiyi basitçe göstermeleri değil, aynı zamanda müşterilerle nasıl etkileşime gireceklerine dair açık kurallara riayet etmeleri (Zapf ve diğerleri 2003),

müşterilerde talep eden bir ruh hali oluşturmaya yardım edecek duygular sergilemeleri (Deery ve Kinnie 2004) hatta hissetmedikleri duygular (arkadaşça ve mutluymuş gibi) açığa vurmak ya da gerçekten hissettikleri duyguları (kızgınlık ve gerginlik gibi) bastırmak zorunda kalmalarıdır. Yüz yüze etkileşim ve çalışma alanından dolayı karmaşıklaşan duyarlılık gereksinimleri (Zapf ve diğerleri 1999) de ayrıca işin içine girmektedir.

Örgütün çalışan davranışlarını kontrol ederek bir hizmet kültürü yerleştirmede gösterdiği itina da katılımcıların söylemlerinden açıkça ortaya çıkmaktadır. İşe alınma ve eğitim boyunca gösterilen yoğun çaba, süregelen sosyalleşme ve performansın izlenmesi uygun rol icrasını dayatmaktadır. Eğitim, geribildirim, tartışma, ritüeller, hikayeler, mitler, model gözleme gibi faktörlerle çalışan, içeriği, yoğunluğu ve sergilenmesi ve vurgulanması gereken değişik duyguları öğrenmektedir. Ayrıca, sergilenen kurallara uygunluk ve bunların içselleştirilmesi de ödüller ve cezalar ile sürdürülmektedir. Normatif ya da grup kontrolünde son nokta olan bu mekanizmalar (Ashforth ve Humphrey 1993), çalışanlara, çalışma rollerindeki önemli bir öğenin uygun duyguların sergilenmesi olduğuna dair güçlü bir sinyal göndermektedir (Morris ve Feldman 1996).

Tatlı dilli olmak duygusal emeğin sergilenmesinde açıkça bir avantajdır, çünkü Morris ve Feldman'ın (1996) belirttikleri gibi kişinin tabiatı işiyle uyuyorsa bu durum, yatkınlık ile işte sergilenmesi beklenen duyguların ifadesi arasında bir uyum olduğundan dolayı memnuniyet derecesini artırır. Aynı zamanda duygusal emeğin sergilenmesinde duygusal zekânın yeri de düşünülmesi gereken önemli bir öğedir. Salovey ve Mayer (1990: 189) duygusal zekâyı 'bir kimsenin, diğerleri arasında bir ayırım yapabilmek ve bu bilgiyi düşünce ve eylemlerinde kullanmak için, kendi ve ötekilerin hissiyat ve duygularını izleme yeteneğini içeren sosyal zekânın bir alt kümesi' olarak tanımlamaktadırlar. Duyguların düzenlenmesi (örneğin, kamuoyunca kabul edilemez duygusal tepkilerin sınırlandırılması bireyin toplumdaki rolleri ile ilgili olarak kendi sosyal inançlarından ve diğerlerinin bu rollere dair beklentilerinden kaynaklanmaktadır) duygusal zekası gelişmiş bireylerde temel önemdedir. Başka bir deyişle, duygusal zekası gelişmiş bireyler sergilenen duygular ile ilgili sosyal kuralların olduğunu bilirler ve kendi eylemlerini bu kurallara göre düzenlerler. Bu durum bu kişilerin önceliklerini nasıl düzenlediklerini etkiler, onlara rehberlik eder ve onları bir grubun ve örgütün üyesi olma durumuna uydurur. Öyleyse, katılımcıların duygusal zekaları işlerini kolaylaştırır mı?

Bu araştırmanın çalışanların stres kaynağının müşteriler değil çalışma koşulları olduğuna dair bulguları, iş ile ilgili stres kaynakları, özellikle aşırı çalışma, zaman baskısı ve rol çatışmalarının zor müşterilerle ilgilenme gibi müşterilerden gelen stres kaynaklarından daha güçlü bir duygusal tükenmeye yol açtığına dair daha önceki çalışmaların bulgularıyla uyumaktadır (Lee ve Ashforth 1996; Schaufeli ve Enzmann

1998). Dahası Schaufeli ve Enzmann (1998) iş yoğunluğu ve tükenmişlik arasında belirtilen yüksek korelasyonun görevlerle ilgili ve müşterilerle ilgili işlerin özelliklerinin kavramsal olarak üst üste gelişlerinden kaynaklanabileceğini belirtmektedirler. Örneğin müşterilere hizmet vermeleri (müşterilerle ilgili iş) ve aynı zamanda mümkün olduğunca çok sayıda çağrıya cevap vermeleri (iş yükü) beklenen çağrı merkezi çalışanları, zaman baskısı ve / veya rol çatışması yaşayabilirler. Deery ve diğerlerinin (2004) analizleri aşırı iş yükü ile çalışan ve kendilerinden oldukça hızlı olmalarını beklenen çalışanların önemli ölçüde duygusal tükenmişliğe uğrama eğilimi taşıdıklarını göstermektedir. Ancak alınan karşılığın, yan ödemelerin ve yararlanılan imkanların çalışanları zor çalışma koşullarını kabul etmede ikna etmesi ve duygusal tükenmişlik deneyimlerine alıştırması Lewing ve Dollard'ın (2003) çalışmasını desteklemektedir. Ayrıca bir katılımcının, gerçekten hissedilen duygulara değil de sergilenmesi istenen duygulara dayalı örgütçe belirlenen kurallara uymasından kaynaklanan bitkinliğe rağmen çağrıları cevaplama yeteneğinin bu çalışanın, kendisini bilişsel olarak durumdan ayrı tutmasına ve objektifliği ile duygusal dengesini sürdürmesine imkan vermesi de mümkündür (Ashforth ve Humphrey 1993). Böylece duygusal emeğin etkileşimin düzenlenmesi ile iş başarısını kolaylaştırıp kolaylaştırmadığı sorusu araştırmanın dikkatini hak etmektedir. Aynı zamanda, katılımcıların işyeri taleplerini alıcının almış olduğu işin muhafazası ve yeni işlerin elde edilmesi için hürmet göstermek zorunda oldukları alıcı şartnamesi olarak kabulleri, örgütsel sosyalleşmenin gücünü yansıtmaktadır. Collinson (2003) örgütlerin sadece ürün ve hizmet üretmediklerini aynı zamanda insanlar da ürettiklerini belirtmektedir.

Müşterilerin katılımcıları hem neşelendirmesi hem de kızdırması, Benson'un (1986) müşterilerin hem dost hem de düşman olduklarına yönelik iddiasını örneklendirmektedir. Kızgın müşterilerin hizmet işlerindeki sosyal ilişkilerin sistematik bir bölümü olduğuna inanan Korzcynski (2003) yüz yüze temasın ya da fiziksel yakınlığın yokluğundan dolayı argo ve düşmanca davranışların telefon görüşmelerinde yüksek olabileceğini ve öfkeli müşterilerin çalışanları üzdüğünü, keyifsizlik ve moral bozukluğu başlattıklarını göstermiştir. Ancak Morris ve Feldman (1996), müşterilerin etkileşim alanı dışında oldukları zamanlarda çalışanların da kuralları ihlal etmeden hissettikleri duyguları ifade edebildiklerini belirtmektedir. Korzcynski'nin (2003) çalışmasında da, şu anki çalışmada olduğu gibi, yönetim, çalışana öfkeli müşterilerle başa çıkmak için değişik mekanizmalar vermektedir. Bilişsel yeniden yapılanma terimleriyle söylenecek olunursa, çalışanlara olaya bakış tarzlarıyla durumları üzerindeki kontrollerini sürdürebilecekleri, kendi kişiliklerini olaydan uzaklaştırmaları ve müşteriye kişisel olarak dikkate almamaları gerektiği anlatılmaktadır. Ayrıca işletmenin de müşteriyle temasın memnuniyetini kutlayan ortak ritüeller geliştirmesi, bazı kazançlar sağlamanın bazı acılara değdiğini göstermektedir. Bunun dışında işletme, başarının topluluklarla ilgisini de Noon ve Blyton'un bu grupların iş için rıza ve dirençten oluşan ilginç bir karışım olarak hizmet ettiklerine dair uyarısına

rağmen, anlamıştır. Görevlilere işlerinden kaynaklanan gerilimi atlatmada yardımcı olmak için bu topluluklar işyerinin sosyal düzenini korumakta ve işgücü devrini azaltmakta, yönetim gereklerini kolaylaştırmaktadırlar. Ancak bu gruplar, aynı zamanda direnç ve yönetim için kontrolü zorlaştıran işyeri ilişkileri sağlayan güçlü enformel alt kültürler de geliştirebilmektedirler.

Müşteri ile etkileşime ve duygusal emeğe dayanan yetenekler sempatiye, edilgenliğe, iletişime ve insanları iyi hissettirmeye dayalı efeminen bir yönelimi vurgulamaktadır. Belt ve diğerleri (2002), hizmete dayalı ekonomilerde kadın çalışanlara olan talebin bu inançtan dolayı yükseldiğini ve bu efeminen niteliğin aranan çok değerli bir istihdam tipi olduğunu açıklayan çalışmaları tekrarlamışlardır. Hindistan özelinde bu inancın işe alım stratejilerinde ne kadar etkili olduğunu incelemek ve işgücünde büyüyen bir efeminizasyonun ya da bu yöndeki bir eğilimin olup olmadığının belirlenmesi için ampirik araştırmalara ihtiyaç vardır.

Duygusal emeğin sonuçları bağlamında çalışanların deneyimlerinde kıdemin rolü, bu çalışmada saptanmamıştır ancak yapılacak başka araştırmalar için düşünüldüğünde oldukça önemli bir faktör konumundadır. Deery ve diğerleri (2004) uzun süre hizmet işlerinde çalışanların bundan dolayı çalıştıkları işletme ya da altında buldukları istihdam rejiminin tipi ile ilgisi olmaksızın daha çok tükenmişliğe ve duygusal gerginliğe konu olduklarını göstermişlerdir. Bu bağlamda, yine de yöneticilerin, çalışanların durumları üzerinde önemli bir rol oynadıkları belirtilmelidir. Yöneticilerin desteği sadece yüksek iş tatmini ile ilişkili değil aynı zamanda düşük duygusal tükenmişlik ile de bağlantılıdır. Bu sonuçlar, insanlar arası iletişim becerisi iyi düzeyde olan ve çalışanlarını dinlemeye ve iş ile ilgili konularda onlara yardımcı olmaya istekli olan bu üstlerin iş tatmininin düzeyini yükseltebileceği ve tükenmişlik düzeyini azaltabileceğini göstermektedir.

Daha önce de belirtildiği gibi, outsourcing duygusal emeğe yeni boyutlar eklemekte, çağrı merkezlerine yerleştirilmiş çalışanlara yönelik talebi arttırmaktadır. Ancak, bir takma isim kullanma, dil aksanı geliştirme ve hizmet verilen ülkede yerleşik olduğunu söylemenin haricinde katılımcıların müşterilerin ırkçı tepkilerine yönelik deneyimleri outsourcing alanı ile ilgili önemli bir boyutu aydınlatmaktadır. Outsourcing gelişmekte olan ekonomilerde istihdam ve gelir kaynağı olarak hoş karşılanırken, işletmeler tarafından da maliyetleri azaltan ve verimliliği arttıran bir araç olarak övülmektedir (Chithelen 2004). Ancak küresel entegrasyon ve vatandaşlığın ve sınırsızlığın günümüzde insan varlığı için bir slogan olarak yükseldiği ve farklılıkların ve insan haklarının geniş çapta tartışıldığı ve medeniyetin evrilmesinin bir alamet-i farikası olarak devam ettirildiği bir zamanda etnik sınırlandırmaların sürmesi, devam eden söylemlerin başarısını sorgulamayı gerektirmektedir. Genel olarak küresel işletme için, özellikle outsourcing bakımından, ırkçı yaklaşımların sonuçları, belirtileri ve

etiyojisi başka incelemeleri gerekli kılmaktadır. Bu tepkilerin ne kadarının tek başına önyargıyla ilgili olduğu buna karşın ne kadarının müşterilerin kendi ülkelerindeki işsizlik ve iş kaybı ile ilgili olduğu değerlendirilmeye muhtaç bir konudur. Bu gibi hassas konularla başa çıkmada ve sonuçlarında, duygusal emeğin rolünü bulmak için ampirik incelemeler gerekmektedir.

TEŞEKKÜR: Bu araştırma Indo-Dutch Programme on Alternative Development (IDPAD) proje 5.5.26. tarafından mali olarak desteklenmiştir.

Premilla D'Cruz, Örgütsel Davranış alanında Indian Institute of Management'da (Vastrapur, Ahmadabad, 380 015, Gujarat, Hindistan) yardımcı doçent doktordur. E-Posta: premilla_dcruz@yahoo.com; pdacruz@iimahd.ernet.in

Ernesto Noronha, Örgütsel Davranış alanında Indian Institute of Management'da (Ahmadabad, Gujarat, Hindistan) doçent doktordur. E-Posta: ernesto_noronha@yahoo.com

KAYNAKÇA

ASHFORTH, B.E. ve HUMPHREY, R.H. (1993). "Emotional Labour in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, 18(1): 88–115.

BABU, R. (2004). "Cybercoolies in BPOs", *Economic and Political Weekly*, 39(5): 492–97.

BELT, V., RICHARDSON, R. ve WEBSTER, J. (1999). "Smiling Down the Phone: Women's Work in Telephone Call Centres", *Workshop on call centres*, March 1999, London School of Economics, London.

BELT, V., RICHARDSON, R. ve WEBSTER, J. (2002). "Women, Social Skill and Interactive Service Work in Telephone Call Centres", *New Technology, Work and Employment*, 17(1): 20–34.

BENSON, S. (1986). *Counter Cultures*. University of Illinois Press Chicago.

BISHOP, A. ve SCUDDER, J. (1991). *Nursing: The Practice of Caring*. National League for Nursing Press, New York.

CHITHELEN, I. (2004). "Outsourcing to India: Causes, Reaction and Prospects", *Economic and Political Weekly*, 39(10): 1022–24.

COLLINSON, D. (2003). "Identities and Insecurities: Selves at Work", *Organisation*, 10(3): 527–47.

CRABTREE, B.F. ve MILLER, W.L. (1992). *Doing Qualitative Research: Multiple Strategies*. Sage, California.

D'CRUZ, P. ve NORONHA, E. 2006. "Being Professional: Organizational Control in Indian Call Centres", *Social Science Computer Review*, 24(2): 342–61.

DEERT, S., IVERSON, R. ve WALSH, J. (2002). "Work Relationships in Telephone Call Centres: Understanding Emotional Exhaustion and Employee Withdrawal", *Journal of Management Studies*, 39(4): 471–96.

DEERT, S., IVERSON, R. ve WALSH, J. (2004). "The Effect of Customer Service Encounters on Job Satisfaction and Emotional Exhaustion", in S. Deery and N. Kinnie (eds), *Call Centres and Human Resource Management*. Palgrave, New York.

DEERY, S. ve KINNIE, N. (2004). "Introduction: The Nature and Management of Call Centre Work", in S. Deery and N. Kinnie (eds), *Call Centres and Human Resource Management*. Palgrave, New York.

DORMANN, C. ve ZIJLSTRA, F. (2003). "Call Centres: High on Technology, High on Emotions", *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 12(4): 305–10.

ERICKSON, R.J. ve WHARTON, A.S. (1997). "Inauthenticity and Depression: Assessing the Consequences of Interactive Service Work", *Work and Occupations*, 24(2): 188–213.

HOCHSCHILD, A.R. (1983). *The Managed Heart*. University of California Press, Berkeley.

HOLMAN, D.J. (2003). "Call Centres", in D. J. Holman, T. W. Wall, C. W. Glegg, P. Sparrow ve A. Howard (eds), *The New Workplace*. Wiley, Chichester.

HUWS, U. ve FLECKER, J. (eds). (2004). "Asian Emergence: The World's Back Office", Report no. 409, Institute of Employment Studies, Brighton.

- KORCZYNSKI, M. (2003). "Communities of Coping: Collective Emotional Labour in Service Work", *Organisation*, 10(1): 55–79.
- LEE, R.T. ve ASHFORTH, B.E. (1996). "A Meta-analytic Examination of the Correlates of Three Dimensions of Job Burnout", *Journal of Applied Psychology*, 81(2): 123–33.
- LEWIG, K.A. ve DOLLARD, M.F. (2003). "Emotional Dissonance, Emotional Exhaustion and Job Satisfaction in Call Centre Workers", *European Journal of Work and Occupational Psychology*, 12(4): 366–92.
- LOCSIN, M. (2007). "Overview of the Philippines Outsourcing Industry", Presentation at the 2nd International Talking Across the World Conference, Manila 31 May–2 June 2007.
- MARSHALL, C. ve ROSSMAN, G.B. (1999). *Designing Qualitative Research*. Sage, California.
- MIRCHANDANI, K. (2003). "Making Americans: Transnational Call Centre Work in India", Third Critical Management Studies Conference, Lancaster University, UK.
- MORRIS, J.A. ve FELDMAN, D.C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labour. *Academy of Management Review*, 21(4): 986–1010.
- National Association of Software and Service Companies (NASSCOM). 2007. *India ITES-BPO Strategy Summit 2007–Background and Reference Source*. New Delhi: NASSCOM.
- NASSCOM-McKINSEY. (2005). *Extending India's Leadership of the Global IT and BPO Industries*. NASSCOM-McKinsey, New Delhi.
- NOON, M. ve BLYTON. P. (1997). *The Realities of Work*. Basingstoke: Macmillan.
- NORONHA, E. ve D'CRUZ, P. (2006). "Organising Call Centre Agents: Emerging Issues", *Economic and Political Weekly*, 27 May, 2115–21.
- RAY, M.A. (1994). "The Richness of Phenomenology: Philosophic, Theoretic, and Methodologic Concerns", in J. M. Morse (ed.), *Critical Issues in Qualitative Research Methods*: 117–33. Thousand Oaks, Sage, CA.
- ROSE, E. ve WRIGHT, G. (2005). "Satisfaction and Dimensions of Control Among Call Centre Customer Service Representatives", *International Journal of Human Resource Management*, 16(1): 136–60.

SALOVEY, P. ve MAYER, J.D. (1990). "Emotional Intelligence", *Imagination, Cognition, and Personality*, 9(3): 185–211.

SCHAUFELI, W. ve ENZMANN, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice*, Taylor and Francis, London.

STRAUSS, A. ve CORBIN, J. (1998). *Basics of Qualitative Research*. Sage, California.

TAYLOR, P. ve BAIN. P. (2004). "Call Centre Offshoring to India: The Revenge of History", *Labour and Industry*, 14(3): 15–38.

TAYLOR, P. ve BAIN. P. (2005). "India Calling to the Faraway Towns": The Call Centre Labour Process and Globalisation', *Work, Employment and Society*, 19(2): 261–82.

THOMPSON, C. (1999). "If You Could Just Provide Me with a Sample: Examining Sampling in Qualitative and Quantitative Research Papers", *Evidence Based Nursing*, 2(3): 68–70.

<http://ebn.bmjournals.com/cgi/content/full/2/3/68> (retrieved on 20 October 2005).

THOMPSON, P., WARHURST, C. ve CALLAGHAN, G. (2001). "Ignorant Theory and Knowledge Workers", *Journal of Management Studies*, 38(7): 923–42.

Van MANEN, M. (1998). *Researching Lived Experience*. Canada: Althouse. Walker, M. and J. Gott. 2007. 'A Global Market for Services: Highlights of A.T. Kearney's Global Services Location Index 2007', in NASSCOM (2007), *India ITES-BPO Strategy Summit 2007–Background and Reference Source*: 28–31. NASSCOM, New Delhi.

ZAPF, D., VOGT, C., SEIFERT, C., MERTINI, H. ve ISIC, A. (1999). "Emotion Work as a Source of Stress", *European Journal of Work and Occupational Psychology*, 8(3): 371–400.

ZAPF, D., ISIC, A., BECHTOLDT, M. and BLAU, P. (2003). "What is Typical for Call Center Jobs? Job Characteristics, and Service Interactions in Different Call Centres", *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 12(4): 311–40.

YAZIM KURALLARI

1. Türkçe ve İngilizce başlıklar Türkçe ve İngilizce özet bölümlerinin üzerine büyük harfle ortayarak ve koyu olarak yazılmalıdır.

2. Makalenin yazarı/yazarları, varsa akademik unvanıyla birlikte, adını, soyadını, görev yaptığı kurumu ve e-posta adresini tam ve açık olarak makalenin başlığının altında belirtmelidir.

3. Yazının birinci sayfasında, Türkçe, İngilizce başlık, makaleler için 100 kelimedenden az olmamak üzere iki yüz kelimeyi geçmeyecek İngilizce ve Türkçe özet ile en fazla 5 adet anahtar sözcük yer almalıdır.

Özetler 1 satır aralığında italik olarak yazılmalıdır.

4. Dergiye gönderilecek çalışmanın tüm metninde:

1.15 satır aralığı kullanılmalı,

Hizalama ; iki yana yaslı,

Girinti ; sol : 0 cm , sağ : 0 cm ; Özel :yok;

Aralık, önce 0 nk , sonra 0 nk olacak şekilde yazılmalıdır.

- Referanslarda parantez sistemi kullanılmalıdır.
- Başlık numaralarında, sayılar Girişten itibaren verilmelidir.
- Başlık ve alt başlıklar numaralanmalıdır.

Örneğin:

1. Giriş

2. Yenilik Yönetimi

2.1. Yenilik Yönetimini Etkileyen Unsurlar

- Şekiller, tablolar, kaynakça, notlar ve özet kısımları dâhil olmak üzere metin toplam 25 sayfayı geçmemelidir.

5. Atıflar dipnot yerine metin içinde parantez açılarak, tarih ve sayfa numarası verilerek yapılmalıdır.

... belirtmiştir (Doğruyol, 2011: 287).

... elde edilmiştir (Gül, 2006: 210-215).

sonuçlandırmıştır (Akal, 2011: 23-25).

(yazar sayısı ikiden fazla yazar olduğunda) (Gül vd., 2006: 21-27).

Yazıda kullanılan kaynaklar metin içinde "yazar soyadı, basım yılı: sayfa numarası" şeklinde gösterilmelidir.

Kaynakça listesinde kaynaklar soyadı alfabetik sırasına göre dizilmelidir.

Soyadı büyük harfle, ismin sadece baş harfi yazılmalıdır.

SAKARYA İKTİSAT DERGİSİ/THE SAKARYA JOURNAL OF ECONOMICS



İletişim Bilgileri

Sakarya Üniversitesi İktisat Dergisi
Esentepe Kampüsü, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi B Blok 420

Telefon: 0 264 295 6223, 0 264 295 6345

E Posta:

sakaryaiktisat@sakarya.edu.tr

adogruyol@sakarya.edu.tr

egul@sakarya.edu.tr