

HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMALARI VE YÖNETİM KAVRAMINA FARKLI BİR YAKLAŞIM: KUANTUM VE KAOS TEORİSİ

Ayda UZUNÇARŞILI SOYDAŞ*

Abstract

The objective of this article is to investigate the influence of quantum and chaos theory on management and public relations. In the age of information, the future of enterprises is less determined and even chaotic. Researchers believe that the current management theories/approaches, with their Newtonian aspects, are to be replaced with new approaches based on chaos theory. In the same context, chaos theory puts forwards the necessity to modify public relations approaches in the coming periods. Although the theory does not full fill the practical environment, it is important that the statutory theories are being questioned and the chaos theory is worth exploring its validity. Accordingly, the assumptions in this article are subject to criticism

*Arş.Gör.,Dr, Marmara Üniversitesi İletişim Fakültesi.

and not detailed enough, but it is evident that further researches will add to its accuracy.

(chaos theory; quantum; public relations; management)

.....

1.Giriş: Gelecek ve Yönetim Yaklaşımları

Belirsizlik ortamında yönetim yaklaşımları geliştirme çabaları ve gelecekte karşılaşılabilecek kaos ortamı konusunda da yönetim guruları tarafından çeşitli görüşler ortaya konulmaktadır. Kaotik ortamlarda fırsat yaratabilmek yeni organizasyonel yapı ve liderlik yaklaşımlarının ortaya çıkmasıyla mümkün olacaktır. Bu konu, Handy'nin 'The Age of Unreason' adlı kitabında da incelenmiştir. Handy'e göre gelecek, geçmişin devamı olarak görülemez. Geleceği bir süreksizler dizisi olarak görmeyi ve kendi tempomuzu bozmadan bu durumla başa çıkmayı öğrenmeliyiz. İşletmelerin son zamanlarda kendilerini sorun çözen kuruluşlar olarak görmeleri aslında yanlış bir yaklaşımdır. Çünkü, sorunu görene ve çözene kadar çoktan geri kalınmış olunur. Önemli olan, sorunun ilerisinde olmaktır. İşletmelerin gelecek için kendilerini yeniden yaratmaları öncelikle, geçmişten vazgeçmeye hazırlıklı olmalarına bağlıdır. Kısaca denilebilir ki, işletmelerde toplumlarda ve kendi yaşamlarında geleceği anlamlı hale getirmek için izleyeceği yol, geleceğe tepki vermek değil, geleceğin denetimini ele geçirmektir. Yine Handy'e göre, yaşamın çelişkilerle ve sürprizlerle yani paradokslarla dolu olduğunu kabul etmek gerekir. İlerlemenin ve hatta yaşamda ya da iş hayatında ayakta kalabilmenin anahtarı, zıtların aynı anda varolabileceklerini anlamak

ve zıtlarla birlikte yaşamayı öğrenmektir. Örneğin, işletmelerin aynı anda hem merkezileşmiş hem de merkeziyetçilikten uzaklaşmış olmaları gerekir. Hem küresel hem yerel olmalıdırlar. Gevşek ve sıkı. Uzun vade için plan yapmalı ama yine de esnek olmalıdır. Çalışanları özerk olmalı ama ekip olarak çalışabilmelidir. Asıl önemli olan nokta ise, insanların bütün bunların karşısında kafalarının karışmasına izin vermemektir. Buraya kadar çizilen tablo, geleceğin kaotik bir ortam olduğunu doğrulamaktadır. Kaosla ve belirsizlikle birlikte yaşamayı ve olanaksız bir kesinliği aramamayı öğrenmek gereklidir. Heisenberg'in belirsizlik ilkesindeki gibi toplam tahminler yapılabilir. Ancak, kesin bir doğrulukla saptamalar yapmak mümkün değildir. Kısacası, dünyanın ve iş dünyasının nereye gittiğine dair belli bir görüş oluşturmak mümkündür ama iki ya da üç yıldan daha uzakta olan gelecekte nerede bulunulacağını kesinlikle tahmin etmek olası değildir. Son söz olarak, Handy, tüm işletmelere geleceğin çok farklı olacağını ve gelecekle başa çıkmak isteyenlerin geçmişle başa çıkmak için kullandığı yöntemleri unutmaması gerektiğini çünkü, geleceğe geriye doğru yalpalayarak gidilemeyeceğini söylemektedir (Handy 1997: 15-29)

1.1.Kuantum Fiziği ve Kuantum Organizasyonlar

Hiesenberg'in belirsizlik kuramı, Erwin Schrödinger ve Paul Dirac'ın katkılarıyla kuantum mekaniği kuramının ortaya çıkmasını sağlamıştır. Kuantum kuramı* kısaca, evrendeki eşlenik çiftler

*Kuantum fiziği ve kaos teorisiyle ilgili Bkz. Stephen Gasiorowicz, **Quantum Physics**, New York: John Wiley & Son's Inc. 1974; Bilim ve Teknik-Kuantumun 100

arasındaki ilişkilerin belirsizlik ölçüsünde ölçülebileceğini ortaya koymaktadır. Belirsizliğin ve bunu doğuran ölçülemezliğin sebebi, atomaltı parçacıkların hareket yönlerinin saptanamamasıdır. Klasik kuramların çözemediği bu sorun, kuantum kuramının dalga-parçacık dualizmine getirdiği yaklaşımla benzeştirilerek bir ölçüde çözümlenmiştir. Planck'ın kuantum hipotezinde ve Hiesenberg'in belirsizlik ilkesinde, bazen ışık dalgalarının sanki parçacıklardan oluşmuş gibi davrandıkları, parçacıkların da dalgalar ve benzeri davranışlar sergiledikleri ileri sürülmüştür. Bunun sonucunda klasik kuramda açıklanan parçacığın uzay-zaman boyutunda tek bir yol izlemesi varsayımı, kuantum yaklaşımı ile zenginleştirilmiştir (Sargut 1994: 28-29).

1700 yıllardan bu yana medeniyetin temel taşlarından biri olan Newton'cu bilim, fizik ve matematik kökenli verilerle, "doğa makinasının" işleme kurallarını açıklamıştır. Sebep ve sonuç arasındaki ilişkiler basit, açık ve lineer olarak ortaya konmuş ve hedefleri öngörü, kontrol olan bilim adamları tarafından kabul görmüştür. Sanayi devrimi ile birlikte Newton biliminin bakış açısı organizasyonel başarıların stabil sistemler olduğunu savunmuşlardır. Doğa veya krizler dengeleri bozduğunda liderlerin rolü stabiliteyi yeniden sağlamak olmuştur. Newton paradigması düzenin yukarıdan aşağıya sağlanması gerektiğini ve yapıların karar vericileri destekleyecek şekilde dizayn edilmesi gerektiğini söylemektedir. Gelecek tahmin edilebilir olduğunda, ellerinde

Yılı, Sayı 395, Ekim 2000, kuantum fiziğinin organizasyonel yaklaşımla incelenmesi konusunda Bkz. Mehmet Değirmenci, Şebnem Utku; "Yönetim ve Örgüt Yapısına Kuantum Mekaniği Açısından Bir Bakış", www1.dogus.edu.tr/dogustru/doc/journal/m000027.htm

kendini ispat etmiş planlama modelleri olan yöneticiler bunları uygulamaya koyacaklardır. (Tetenbaum 1998: 21-22)

Organizasyonlar kuantum bakış açısından değerlendirildiğinde, günümüzde ve gelecekte varolacak belirsiz ve kaotik ortamlarda, geçmişin öğretileriyle yarıya bakılmasının yanlış olduğu, hızla değişen çevre koşullarına uyum için, Newton'cu olarak kabul edilebilecek klasik organizasyonel yaklaşımlara (Taylor'un Bilimsel Yönetim Yaklaşımı ve Max Weber'in Bürokratik Yönetim Süreci yaklaşımları Newtoncu yönetim teorilerine örnek olarak verilebilir. (Kiel 1997:1)) göre örgütlenmiş organizasyonların karmaşık ve belirsiz sosyal ve insani sistemleri açıklamada yetersiz kalacakları, belirsizlik ortamında ileriye görebilecek esnekliğe sahip organizasyonların gerekliliği ileri sürülebilir. Globalleşmenin sonucunda değişen rekabet ortamlarında yer alan işletmelerin, yönetim ve özellikle liderlik yaklaşımlarını tekrar sorgulamaları ve kaosu bir tehlike olarak değil, yaratıcı ve heyecan verici değişimleri gerçekleştirebilecekleri bir fırsat olarak kabul etmeleri daha doğru olacaktır.

Kuantum düşüncesine göre örgütlenmiş organizasyonların liderleri için de 'kuantum lideri' kavramı ortaya çıkmıştır. Kuantum kuramı nasıl en güçlü enerji düzeylerini açıklıyorsa, kuantum liderliği de, enerjiyi harekete geçirecek üretkenliğe yönelten, kontrol etmeye değil, durma ve belirsizliğin yaratıcı potansiyeline ilişkin duygulara ve sezgilere dayanan bir liderlik biçimidir. Kuantum liderliğin üç boyutu vardır. Bunlar liderlik ilişkileri, liderlik etkisinin kaynağı ve belirsizliktir. Liderlik ilişkileri, kuantum liderliğini bir karşılıklı etkileşim alanı olarak açıklar. Liderlik etkisinin kaynağı,

lider ve izleyici bağlantısından kaynaklanır. Ortak değerler bilgi, güven, saygı ve yüksek beklentiler gibi değerlerdir. En önemlisi olan belirsizlik boyutu ise, kuantum kuramının ortaya koyduğu şekliyle, olaylar hakkında ne kadar çok bilgi sahibi olunursa olunsun, geleceğin önceden tahmin edilemeyeceğini söyler. Belirsizlik ve kesin doğrulara sahip olunamaması, gerçeğin birer parçalarıdır ve kuantum liderler, bu belirsizliklerde yol gösterici rolündedirler. Kuantum liderler belirli bir yolu takip etmeyip, yol olmayan yerlerde liderlik yaparak diğerlerine yol gösterirler. (Uzunçarşılı v.d. 2000: 90)

Kuantum lider, üzerinde çalıştığı veya karar vermesi gereken bir konunun eşlenik çiftlerini* bulmalı ve verdiği kararın sonuçlarını önceden görebilmelidir. Örneğin, personelini çok çalıştırıp kısa sürede bir işi yapmak istiyorsa, enerji ve zaman aynı zamanda arttırılamayacağından, ortamı etkileyecek başka sistemler (kaynak ve araçlar) bulmak zorundadır. İnsan Kaynakları yönetimi açısından değerlendirildiğinde, kariyer planlaması ve kariyer hızı bir eşlenik çift örneği olarak kabul edilebilir. Ve bunun gibi birçok eşlenik çifti barındıran organizasyonlardaki liderlerin bunları algılayabilmesi Kuantum liderliğidir.

Ortak bir yön duygusuna ve hedefe sahip olunmasını ve bu yolla, sistemin parçacıklarının bir arada kalmasını ve enerjilerini birbirlerine karşı değil kuruluşun ortak amacı yönünde kullanmalarını sağlayan kuantum liderlerinin bu özellikleriyle, kurum kültürünün kişileri bir arada tutan ortak değerler, inançlar ve

*Eşlenik çift (eşlenik değişkenler çifti) Hiesenberg'in "Belirsizlik İlkesinde" ortaya konmuştur.

davranışlardan oluştuğu ve alt kültürlerin ayrı ayrı yönetilmesi değil, kültürel birlik yoluyla kültürel sinerjinin yaratılması için çalışılması gerekliliği ve kurum kültürünün holistik* özelliği ile her bireyde normların, kültürün diğer boyutlarıyla kavranılması sonucunda, bireylerin bütünü temsil edecek şekilde davranma ve bütünü ifade edebilme kapasitesinin yaratılması isteği açısından benzerlik vardır. Hızlı değişimleri engelleyecek, direnç gösterecek tutucu kültürün, kuantum yaklaşımının ortaya koyduğu belirsizlik ortamında kabul edilemez olduğu açıktır. Değişimlere uyum gösterebilecek esnekliği sağlayan kültürler, sadece kuantum yaklaşımına uyum için değil, hızla değişen dünyamızda işletmelerinin rekabet güçlerini yitirmemeleri için de değişimi tercih edilmelidirler.

1.2. Kaos Teorisi

Yönetim bilimleri temel bilimlerin bir benzeşimidir. Kaos teorisi ve karmaşıklık yaklaşımı doğal dünyanın dinamizm, tutarsızlık, lineer olmama ve değişkenlik ile birlikte var olduğunu savunur. Söz konusu ortamda öngörü imkansızdır. Karmaşık sistemler lineer olmayan ilişkilerin dinamik, kaotik ve öngörülemeyen elementleriyle tanımlanırlar.(Kiel 1997:1)

Bilim dışı anlamıyla karşılıklı ifade eden kaos bilim adamları için davranış modellerinin düzen dışı fakat benzer olduğu karmaşık, öngörülemeyen ve düzenli bir düzensizlik ortamını tanımlar. (Tetenbaum 1998: 24) Örneğin, global pazar kimsenin tek başına

*Kurum kültürünün holistik özelliği ve holografik örgütlenme konularında daha ayrıntılı bilgi için Bkz: Gareth Morgan, **Yönetim ve Örgüt Teorilerinde Metafor**, Çev. Gündüz Bulut, İstanbul: MESS Yayınları, yayın no.280,1998, ss.117-134.

yetkili veya sorumlu olmadığı, milyonlarca bağımsız ancak birbirlerine bağlı kararın bir uyum gösterdiği ortamdır. İnternet hızla gelişen ve hiçbir sahibi olmayan düzenli bir yapıya en güncel örnektir. (Tetenbaum 1998:24)

Kaos teorisi ve ilgili kuantum teori modelleri ile "belirsizlik" mantığı "yeni yönetim bilimleri" olarak ortaya konmaktadır. (Godoff 1997:1) Bu yaklaşımların doğuşuna sebep, sanayi çağından bilgi çağına geçiş işyeri, çalışan ve işin doğasını değiştirmesi ve bu iki farklı dünyanın aynı prensiplerle yönetilemeyeceği ortaya çıkmasıdır. Tetenbaum'a göre, 21 yy.da organizasyonlar 6 temel özelliğe sahip olma zorundadırlar Bunlar;

1.Teknoloji 2.Globalleşme 3.Rekabet 4. Değişim 5. Sürat
6.Karmaşıklık ve paradoks (Tetenbaum 1998: 22-23)

Kaos veya diğer adıyla Lineer olmayan dinamikler, karmaşıklık yaklaşımları ile benzer bir şekilde hava durumu, hisse fiyatları, kalp aritmisi gibi tüm doğal ve sunni olayları açıklamaya yarayan bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım kaotik gözükten davranışların belli bir düzen eğilimi gösteren karmaşık sistemlerin incelenmesidir. Kaos teorisi kalitatif bir teoridir. Temel bilimler ile ilgili olarak ortaya konmasına rağmen yönetim bilimleri açısından da kalitatif özellikler taşır. İşletmelerdeki maliyet değer analizleri, oyun teorileri, olasılık teorileri gibi yaklaşımlar örnek olarak gösterilebilir. (Godoff 1997:2) Kaotik sistemlerin davranışlarının 3 temel ögesi; 1.Lineer olmamanın anlaşılması 2. Kaotik sistemlerin başlangıç noktasının şartların önemi 3. Ortalama dışı davranışın değişimin kaynağı olduğudur. (Kiel 1997:2)

Lineer olmayan ilişkiler, bir denklemin değişkenleri arasında (veya yönetim unsurlarını oluşturan değişkenler arasında) orantısız veya üstel ilişkilerdir. Bir değişkendeki küçük bir değişiklik sistematik olarak ona bağlı olan değişkenlerde farklı orantılarda değişiklikler yaratabilir. Örneğin, işten çıkarılacak tek bir eleman diğer tüm elemanların üretkenlik ve motivasyonunu büyük ölçüde düşürebilir. İşletmelerin boyutu büyüdükçe lineer olmayan etkileşimlerin boyutu ve karmaşıklığı artacaktır. Pozitif yönünden bakıldığında olumlu küçük değişimler üstsel yayılımla büyük başarılar, verimlilik artışları getirebilir. (Kiel 1997:3)

Birçok yazar işletmelerde birleşme ve uzaklaşma, tutarlılık ve tutarsızlık, gelişim ve değişim süreçlerinin devamlı olarak var olduğunu belirtmişlerdir. Bu süreçler organizasyonların özellikleri ve yönetilme yöntemlerine bağlı olarak değişir. Organizasyonlar, onları kaosa doğru iten tutarlılık ve tutarsızlık güçlerine tabi lineer olmayan dinamik sistemler olarak tanımlanmaktadır. Kaotik ortama girdiklerinde organizasyonlar kaotik sistemlerin kalitatif özelliklerini gösterirler. Bu özelliklerden bir çoğu (şartlara duyarlılık, farklı değişimler, geriye dönülmezlik, tercihler) altı öneri oluşturmada kullanılmıştır; (Thiéart ve Forgues 1995:19)

1.Karşılıklı hareket eden güçlerin birarada olması sebebiyle organizasyonlar potansiyel olarak kaotiktir.

2.Organizasyonel stabiliteden kaosa geçiş farklı bir değişim süreci izler.

3. Organizasyon kaotik ortama girdiğinde ufak değişimlerin uzun vadedeki sonuçları öngörülemez. Tahminlerden büyük etkileri olabilir.

4.Kaos organizasyonel yapıda özüksenecek yeni istikrarlar doğmasına yol açar:

5. Benzer örneklere farklı ölçeklerde rastlanır.

6. Gerek tek bir organizasyonun ömründe, gerekse iki farklı organizasyonda gerçekleştirilen aynı eylemlerin sonuçları hiçbir zaman aynı olmayacaktır.

Düzen arayışı kesinlik ve rasyonellik adaları oluşturmak ve bu sayede hedeflenen amaca yönelik eylemleri gerçekleştirmektir. Aslında düzen değişime direnç göstermenin nedenlerinden biri olup işletmenin kaosa giden sürecinin bir parçasıdır. Ancak kaos da yeni düzenlerin temelini oluşturacaktır. (Thiéart ve Forgues 1995:28)

Kaos toerisini kullanarak, yeni düzenlere geçişte gönüllü davranan ve bu yolla kaos kültürünün bir veya birden fazla boyutunu gerçekleştiren organizasyonlar son yıllarda büyük başarıları elde etmişlerdir (Motorola, Visa) Bu işletmeler değişimlerini şu temel yaklaşımları ile gerçekleştirmişlerdir; 1.Bilgi birikimi ve bilgi paylaşımı 2.Buluş ve yaratıcılık 3.Takım çalışması proje odaklılık 4. Farklılıkları barındırmak 5.Çekirdek (temel) değerlere bağlılık (Tetenbaum 1998: 27-28)

Değişen ve belirsiz çevre etkenleri değişkenliği gerekli kılmaktadır. Öte yandan değişebilme becerisi doğru insan gücü ve karşılıklı etkileşim gerektirmektedir. Kaos teorisinin gelecekteki unsurların bugünkü koşullardan çok hassas düzeyde etkileneceği öngörüsü gözönüne alındığında, dizayn ve uygulama çalışmalarında çok dikkatli olunması perspektifi ortaya çıkmaktadır.(Krefting ve Kirby 1997:346-347)

Bu kaos ortamını ve onun getirdiği düzeni etkin şekilde yönetecek 21yy. yöneticilerinin temel rolleri 5 başlık altında sınıflandırılabilir. 1.Değişimin yönetimi (Newton'un sanayi dünyasından kaosu bilgi dünyasına geçiş) 2.Zorluklara karşı esnek olma becerisi oluşturmak 3.Durağan olamayan bir yapı kurmak 4.Düzeni ve düzensizliği, bugünü ve yarını yönetmek 5.Öğrenen organizasyonlar kurmak ve bu özelliği kalıcı kılmak. (Tetenbaum 1998: 30-32)

Buraya kadar genel hatları ile incelediğimiz kaos teorisinin "gelecek için en iyi yönetim yaklaşımı" olarak kabul edilmesi veya ortaya konması, bu konuda yeterli araştırma ve inceleme yapılmamış olduğundan doğru olmayacaktır. Motorola ve Visa gibi işletmelerin sayısı arttıkça bu konudaki çalışmalar artabilir ve daha kesin sonuçlardan bahsedilme şansı doğar. Her ne kadar genelleme yapmak için erken olsa da kuantum ve kaos teorileri yönetim bilimlerinin tekrar sorgulanması ve yaklaşımların günümüzdeki geçerliliğinin veya geçersizliğinin ortaya konulabilmesi açısından faydalı olacaktır.

2. Halkla İlişkiler Uygulamaları ve Kaos Teorisi

Kaos teorisi esas olarak ekonomi bilimine uygulanmış daha sonraları kamu politikası ve sosyolojide yer almaya başlamıştır. Halkla ilişkiler bilimine en keskin müdahalesi ise istatistiklere dayalı araştırma ve sonuç çıkarma yöntemlerindeki bazı metodolojik problemleri ortaya atmasıdır. Ancak en önemli katkısı kamuoyu için yeni modeller sunmak ve organizasyonların kendileri ile ilgili kamu algılamalarını nasıl kontrol edebilecekleri

konusunda sorular yöneltmek olacaktır. Kaos teorisi, halihazırda, halkla ilişkiler uzmanlarının rolü hakkında sorular sormaktadır. Zira halkla ilişkiler uzmanlarının ve onların yöneticilerinin tanımlamaya çalıştıkları belirsizlik, açık uçluluk, değişim konularında kaos teorisi önemli ipuçları vermektedir. (Murphy 1996: 102-103)

Kriz yönetimde halkla ilişkiler alanında kaos teorisi faydalı bir model oluşturduğu söylenmektedir. Kriz, zaman içerisinde hacim ve karmaşıklığı artan bir hızla gelişen olayların bir sonucu olarak, dinamikleri bu yönden kaotik sistemin düzensiz ortamda artan karmaşık fazlarına benzerlik gösterir. Kaos teorisi, kriz yönetiminde sonuçları yönetmek çabası yerine, olacakların olmasını sağlayarak, sonraki safhadaki ortama uyum sağlamayı önerir. (Murphy 1996: 107)

Halkla ilişkiler, birçok yönetim için öncelikle belirsizliği azaltmak için verilen bir uğraş olarak algılandığında, kamuoyu görüşünü önceden tahmin etmek ve yönlendirmek veya kamuoyu ile yeterli bir uyum sağlayarak beklenmedik tepkileri önlemek uygulamalarını içermektedir. Oysa kaos teorisi hassas dönemlerde belirsizliğin kamuoyu ile ilişkilerde her zaman baskın olacağını, normal zamanlarda yapılacak öngörülerin ve ölçümlerin bir işe yaramayacağını savunmaktadır. Kaos teorisi olayların bir ömrü ve kendilerine has bir mantığı olduğunu savunur. Müdahale alanı çok kısıtlıdır ve güç, bireylerde veya harici gruplarda değil kolektif yapıdadır. Bu bağlamda halkla ilişkilerin planlı değişim becerileri oldukça sınırlı olup, esas rollerinin gelişme öncesi safhalarda olduğu savunulmaktadır. (Murphy 1996: 110) Halkla ilişkilerde kamuoyu görüşü (medya başlıkları, menfaat odakları, yapay krizler,

dedikodular) en değişken ve yönetilmesi zor unsurdur. Kaos teorisi kaos bazlı bir analiz modelinin, bu çok değişkenli ve kaotik alanda, kesitli (cross section) istatistiki analizden daha etkin olabileceğini ileri sürmektedir.. (Murphy 1996: 104)

Kaos teorisi asimetrik modelin ortaya koyduğu iletişimin, ne denli güçlü olduğu bilinen bir dış faktörü değiştirmek çabası için harcanan kaynak olarak görmektedir. Simetrik modelde ise ortaya konduğu şekilde dış etkenler kontrol edilemeyip sadece onlara uyum sağlanmış olduğunu ileri sürmektedir. (Murphy 1996: 112)

Kaos teorisi fazla pratik çözümler sunamamakla birlikte değişken kamuoyu karşında 3 etkilene yöntemi önermektedir. 1.Değişim hedef grubun kendi içinde gelişmelidir; dışardan empoze edilemez ancak değişimin tohumları ekilebilir. 2. Etkilene en çok bir grubun istikrarını yitirdiği kriz anlarında işe yarar 3. kriz anlarında hızlı hareket edilmesi gerekir Aksi halde kendi arzu ettikleri şekili alırlar. Bu yöntemlerin organizasyon stratejileri için sundukları modelin geçerliliği daha fazla sayıda incelemeyle ispatlanmalıdır. (Murphy 1996: 112-113)

Kaos teorisi organizasyonlar ve kamuoyu arasındaki ilişkilere pratik çözümler sunan bir kaynaktan çok, sebep ve sonuç ilişkileri hakkında yeterli bilginin olmadığı ve toplumsal aktörlerin öngörülemez şekilde hareket ettikleri ortamlarda, benzeştirme yoluyla çözümler arayan bir teoridir. Bu şekliyle kaos teorisi sorguladığı Newton kuralları kadar belirgin kurallar sunmaktadır. Çoğulculuk, şans ve değişim gibi yeni kurallar yönetimlere çok uygun gözükmemektedir. Ancak, birçok rasyonel yönetim yaklaşımını sorgulayarak duyarlılık, sabır ve dikkatli zamanla

proaktif uygulamaların ötesinde başarı sağlanabilecektir. (Murphy 1996:114)

3.Sonuç

Bugüne kadar kaos ve karmaşıklık teorileri, bazı ekip çalışmaları haricinde toplumsal sistemlere uygulanmamıştır. Dünyanın önde gelen yönetim danışmanlığı firmaları, uygulamalarına bu teorileri yeni yeni almaktadır. Kaos güncel alanda test edildiğinde dünyayı daha iyi anlamak için bir model olarak kabul edilebilir. (Tetenbaum 1998:33)

Sonuç olarak kaos yeni çalışma yöntemlerini keşfedilmesi için uygun ortam sağlar ve çevrenin bilinmeyen taleplerine uyum sağlama sürecini kolaylaştırır. Çevre, yani işletme dışı dünyanın gelişimi öngörülemez olduğundan, iç kaos yarattığı birbirinden farklı tepkiler sayesinde farklı operasyonel modellerin keşfedilmesini sağlar. Smith(1986), Bertalanffy'nin (1975) ve Jantsch'in (1980) çalışmalarını referans alarak işletmelerin ayakta kalabilmeleri için bu gerekli deneyimlerden geçmesi gerektiğini vurgulamaktadır. (Thiéart ve Forgues 1995:28)

Kuantum ve kaos teorisinin ortaya koyduğu bu görüşlerin geçerliliğini zaman içinde ve ancak üzerinde yeterli çalışma ve araştırma yapıldığında göreceğiz. Bugün için sadece ortaya koyduğu görüşleri düşünmek bile yöneticilere ve halkla ilişkiler uzmanlarına farklı bir bakış açısı sağlaması açısından önemlidir.

Kaynakça

- DEĞİRMENCİ, Mehmet, UTKU, Şebnem; "Yönetim ve Örgüt Yapısına Kuantum Mekaniği Açısından Bir Bakış", www1.dogus.edu.tr/dogustru/doc/journal/m000027.htm, 18.04.2001.
- GASIOROWICZ, Stephen (1974), **Quantum Physics**, New York: John Wiley & Son's Inc.
- GOLDOFF, Anna (1997), "Symposium on Chaos Theory and Management"
www.hbg.psu.edu/Faculty/jxr/goldoff.html, 19.04.2001
- HANDY, Charles (1997), "Belirsizlikte Anlam Bulmak", **Geleceği Yeniden Düşünmek-İş Yönetimi, Rekabet, Kontrol, Liderlik, Pazarlar ve Dünya**, Der. Rowan Gibson, Çev. Sinem Gül, İstanbul: Sabah Yayıncılık.
- KIEL, Douglas (1997), "Embedding Chaotic Logic into Public Administration Thought: Requisites for the New Paradigm"
www.hbg.psu.edu/Faculty/jxr/kiel.html, 19.04.2001
- KREFTING, Linda, KIRBY, Susan (1997), "Managing Diversity As a Proxy for Requisite Variety" **Journal of Management Inquiry**, December, Vol.6, Issue 4.
- MORGAN, Gareth (1998), **Yönetim ve Örgüt Teorilerinde Metafor**, Çev. Gündüz Bulut, İstanbul: MESS Yayınları, yayın no.280.
- MURPHY, Priscilla (1996), "Chaos Theory As a Model for Managing Issues and Crises" **Public Relations Review**, Summer, v22.

- SARGUT, Selami (1994), **Kültürlerarası Farklılaşma ve Yönetim**, Ankara: Verso Yayıncılık.
- TETENBAUM, Toby (1998), " Shifting Paradigms: From Newtonn To Chaos" **Organizational Dynamics**, Spring, v26, n4.
- THIETART, R., FORGUES, B. (1995), " Chaos Theory and Organization", **Organization Science**, January-February, v.6, n1.
- UZUNÇARŞILI, Ülkü, TOPRAK, Meral, ERSUN, Oğuz (2000), **Şirket Kültürü ve İş Prensipleri**, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları, Yayın No:2000-4.
- **Bilim ve Teknik-Kuantumun 100 Yılı**, Sayı 395, Ekim 2000