

ERICH FROMM VE MÜŞTERİ-VATANDAŞLIK

Yağız AKSAKALOĞLU*

Öz

Erich Fromm (1900-1980), insanı merkeze alan bir anlayışla hareket etmiş iyimser bir toplum eleştirmenidir. Aynı zamanda etkili bir siyasal eylemci ve halk aydını olan Fromm'un hiç kuşkusuz kamu yönetimine ilişkin çığır açıcı fikirleri bulunmaktadır. Bu fikirlerin Türk kamu yönetimi açısından değerlendirilmesinin, temel sorunlarımızı daha sağlıklı ele almamızda ve daha insani ve değer odaklı bir yönetim anlayışını benimsememizde faydalı olacağı düşünülmektedir. Buradan hareketle çalışmada Fromm'un "kapitalist insan" görüşü kapsamında, Yeni Kamu İşletmeciliği (New Public Management) etkisiyle ortaya çıkan müşteri-vatandaşlığın insani temelinin sorgulanması amaçlanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Erich Fromm, Kapitalist-İnsan, Müşteri-Vatandaşlık, Yeni Kamu İşletmeciliği, Kamu Yönetimi.

ERICH FROMM AND CUSTOMER-CITIZENSHIP

Abstract

Erich Fromm (1900-1980) was an optimistic social critic who operated with a human-centered approach. As an influential political activist and public intellectual, Fromm undoubtedly introduced groundbreaking ideas on public administration. Evaluating these ideas from the perspective of Turkish public administration could aid in addressing our fundamental issues with greater prudence and adopting a more humane and value-oriented approach. Building on this premise, this study aims to question the human foundations of "customer citizenship," which emerged under the influence of New Public Management, within the scope of Fromm's concept of the "capitalist human".

Keywords: Erich Fromm, Capitalist-Human, Customer-Citizenship, New Public Management, Public Administration.

* Arş. Gör. Dr., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, yagiz.aksakaloglu@hbv.edu.tr, ORCID: 0000-0003-3234-9840.

Giriş

Bu çalışmada 1980’li yıllar itibariyle kamu yönetimi alanında adeta sarsılmaz en iyi tek yol olarak sunulan ve evrensel bir hegemonya kuran Yeni Kamu İşletmeciliği (New Public Management) ve diğer işletmecî teori ve uygulamaların etkisiyle ortaya çıkan müşteri-vatandaşlığın insani temelini sorgulanması amaçlanmaktadır. Nitekim ilgili literatür incelendiğinde olumlu anlamda müşteri-vatandaşlığın daha kaliteli hizmet sunumuna, daha güçlü bir ekonomiye ve daha güçlü bir demokrasiye dair sonuçlar verdiği kabul edilmektedir. Olumsuz anlamda ise müşteri-vatandaşlığın benimsenmesiyle devlet-vatandaş arasındaki bağın koptuğu, kamu-halk-demokrasi-devlet-vatandaşlık kavram ve olgularından uzaklaşıldığı belirtilmektedir. Fakat bu tartışmalarda insan ve insanın gelişimine ilişkin psikolojik bir farkındalığın olmadığı açıkça görülmektedir. Bu nedenle çalışmada birincil kaynak olarak Fromm’un eserlerine başvurulmakta ve kapitalist insan konusundaki görüşlerine yer verilmektedir. Bu hususta yer sınırlandırması nedeniyle insanın özgürlüğü ve bağımsızlığı konusunda birçok görüşü bulunan Fromm’un sadece kapitalist toplum içerisindeki insan hakkında piyasa kuralları, mülkiyet edinimi, tüketim, yabancılaşma, pazarlayıcı yönelim, reklamlar ve bilinçaltı kapsamında sunduğu psikolojik düşüncelere odaklanılmaktadır. Ardından müşteri-vatandaşlığa ilişkin literatür taranarak müşteri-vatandaşlığa Fromm’un kapitalist insan görüşü kapsamında yaklaşılmakta ve müşteri-vatandaşlık, insani temeli bakımından değerlendirilmektedir.

Almanya’da doğan Erich Fromm (1900-1980) elli yıldan fazla bir süre psikanalist olarak çalışmış ve bütün çalışmalarında insanı merkeze alan bir anlayışla hareket etmiştir. Özellikle hukuk, din, sosyal iktisat, psikoloji, tarih, felsefe ve sosyoloji başta olmak üzere disiplinler arası bütüncül bir bakış açısıyla toplum içindeki insanı ve insanın temel yapı taşı olduğu toplumu incelemiştir. İyimser bir toplum eleştirmeni olarak sağlıklı bir insan olabilmek ve sağlıklı bir aile, toplum ve devlet yaratabilmek konusunda birçok eleştiri, görüş ve tespit öne sürmüştür. 1929 yılı itibariyle Fromm, Frankfurt Enstitüsü¹ ile iletişime geçmiş ve kendisini bir toplum eleştirmeni olarak görmeye başlamıştır (Friedman, 2015: 62).

¹ Frankfurt Enstitüsü, Birinci Dünya Savaşı ardından Almanya’da Nazilerin iktidara gelmesiyle ilişkili olarak ortaya çıkmıştır (Bottomore, 1989: 50). Yirminci yüzyılın başlarında doğan bu enstitü, Batı Marksizm’inin önemli bir parçası olmuş (Kızılçelik, 2018: 77), Alman üniversitelerindeki tek tip ders programlarında yer almayan işçi hareketi ve anti-semitizm gibi konular bütüncül bir bakış açısıyla ele alınmıştır (Jay, 2014: 45-46). Özellikle Horkheimer, Marcuse, Adorno ve Fromm enstitünün merkez kadrosunu oluşturmuştur (Slater, 1998: 9).

Marx'ı (1818-1883) daha esnek yorumlayarak psikanalizle ilişkilendiren yazar, toplum üzerine düşünceleriyle Marx ve insan ruhu üzerine çalışmalarıyla Freud'un (1856-1939) eleştirel bir sentezini yapmıştır (Özyurt, 2016: 12). 1960'lı yıllara gelindiğinde Amerika'daki seçim kampanyalarına bağışlar yapmaya başlamış, Amerikan hükümetinin yüksek düzeylerinde önemli danışmanlık görevleri üstlenmiş ve kamusal sorunlar hakkında alternatif fikirler üretmiştir (Friedman, 2015: 224). Fakat Fromm'un eserleri, deneysel araştırmalar ya da bilimsel bulgular açısından eksik bulunabilmektedir (Friedman, 2015: 152). Nitekim akademi çevresiyle iyi geçinen biri olmamış, yazılarını daha popüler bir düzlemde yayımlanmayı tercih etmiştir. Belki de bu nedenle Fromm'un düşünceleri bu çalışmaya kadar Türk kamu yönetimi açısından ayrıntılı olarak neredeyse hiç değerlendirilmemiştir. Oysaki psikanalitik teori, Marksist teori ve felsefe arasında köklü bağlar kurarak felsefi özü yüksek bir teorik çerçeve geliştiren Fromm, insana merkezi bir rol verdiği, anti-hümanist bakışları eleştirdiği ve insancıl bir anlayışı savunduğu için araştırılmaya değerdir. Fromm'un hiç kuşkusuz kamu yönetimine ilişkin çığır açıcı fikirleri bulunmaktadır. Bu fikirlerin Türk kamu yönetimi açısından değerlendirilmesi, literatürde ön plana çıkan özgünlük, aktarmacılık ve kendi kuramlarını üretememek gibi temel sorunlarımızı daha sağlıklı ele almamızda ve daha insani ve değer odaklı bir yönetim anlayışını benimsememizde işlevsel bir rol üstlenebilir. Bu açıdan Fromm, kamu yönetiminde hem teoride hem de uygulamada dikkate alınması gereken bir düşündürür.

1. Erich Fromm Hakkında (1900-1980)

23 Mart 1900'de Almanya-Frankfurt'da doğan Erich Fromm, daha iyi bir geleceğin mümkün olduğuna dikkat çeken iyimser bir toplum eleştirmenidir (Friedman, 2015: 9). Psikoloji, felsefi ve toplumsal alanlardaki sorunlara ilişkin yürüttüğü çalışmalarla günümüzün en etkili düşünürlerden biri olarak anılmaktadır (Fromm, 2019b: 9). Elli yıldan fazla bir süre psikanalist olarak çalışmış (Fromm, 2023a: 7) deneyimli bir psikanalist, siyasal eylemci, eleştirmen ve toplumcu bir yazardır. Hukuk, din, sosyal iktisat ve psikanaliz alanlarına ilgiyle eğilmiş (Fromm, 2022g: 9), psikoloji, felsefe ve sosyoloji öğrenimi görmüş ve bütün çalışmalarında insanı merkeze alan bir anlayışla hareket etmiştir. Maddi ve manevi başarıların, ancak insanın tamamen doğuşuna, kendi oluşuna ve insan oluşuna katkı sağladığı takdirde bir anlam kazanabileceğini savunmuştur (Fromm, 2022a: 171). Fromm, "insancıl" sıfatını sıklıkla kullanmıştır.

İnsancıl bir insan biliminden, sanayi toplumundan, vicdandan, dinden, yönetimden, dünya görüşünden, psikanalizden, karakterden, etikten ve ütopyadan bahsetmiştir. Ona göre insancılık, her bir insanın tüm insanlığı temsil etmesi demektir (Fromm, 2019b: 25). İnsan kendisine yabancılaşmadığı takdirde hiç kimse ve hiçbir şey ona yabancı gelmeyecektir (Fromm, 2023e: 71). İnsan, aynı anda küçük bir çocuk, yetişkin, katil ya da aziz olabilmektedir (Fromm, 2023a: 99).

Toplumsal veya iktisadi olsun, tüm düzenlemelerde en yüce değer insandır (Fromm, 2022b: 59). Bu durumda yeni bir “insan bilimine” ihtiyaç vardır ve bu bilim içinde insan, doğa bilimlerinin yöntemleri yerine sevgi, duygudaşlık ile insanı insan olarak algılayan bir yaklaşımla ele alınacaktır (Fromm, 2022a: 170). Fromm, insan bilimini tarihin, sosyolojinin, psikolojinin, teolojinin, söylenece bilimin, fizyolojinin, iktisadın ve sanatın verilerini değerlendiren ve bunlardan insanın anlaşılması doğrultusunda yararlanan yeni bir bilim dalı olarak tasarlamaktadır (Fromm, 2022h: 81). Fromm’a göre uzmanlaşmış sosyal bilim dalları gerçeğin sadece küçük bir noktasını görebilmektedir (Özyurt, 2016: 13). Yeni “insan bilimi” ise insana ve topluma bir bütün olarak bakmalıdır. Esaslı bir değişim için bütün sistemin yenilenmesi gerekmekte, küçük bir parçanın değişimi pek bir anlam ifade etmemektedir (Fromm, 2023a: 67). Ayrıca insan bilimi, yönetsel bilimlerle ilişkili görülmelidir. Bu gerçekleşmediği müddetçe en önemli alt sistemlerden biri olan “insan” göz önünde bulundurulmadan toplumsal bir sistemin çözülmesiyle beyhude uğraşmış olunur (Fromm, 2016: 90).

Fromm, insanları toplumsal varoluşları içinde anlamayı amaçlamaktadır (Fromm, 2019b: 17). Psikolojinin salt bireye, sosyolojinin ise salt topluma odaklandığı görüşü yanlıştır (Fromm, 2016: 152). Hem psikolojinin hem de sosyolojinin konusu ortaktır ve bu konu, insandır (Fromm, 2019b: 153). İnsanlar sadece düşünceleri ve ideolojileri incelenerek anlaşılamaz. Öte yandan amaç düşünceleri ve ideolojileri anlamaksa, o halde öncelikle insanın anlaşılması gerekmektedir. Öyleyse psikolojinin sınırlarını aşarak psikanalitik sosyal psikoloji alanına başvurulmalı (Fromm, 2022a: 10), insan merkezci anlayış doğrultusunda psikoloji alanının ötesine geçilmelidir (Fromm, 2019b: 25). Böylece Fromm uzmanlığın ve rasyonelliğin ötesinde çok yönlü bir bilim insanı olarak özellikle modern toplum ve insan üzerine yaptığı analizleriyle ön plana çıkan bir yazar olmuştur. Hatta üst düzey Amerikan siyasetçilerinin ve yetkililerinin dikkatini çekmiştir (Friedman, 2015: 14-15). Freud ve Marx’ın kuramlarını derinlemesine incelemiş ve aralarında ilişkiler kurmuştur (Fromm, 2019b: 11). Frankfurt Enstitüsü’ne katılmış, burada

eleştirel kurama önemli katkılar sunmuş ve Marx'ın düşünceleriyle Freud'un bulgularını tartışmanın yeni yollarını araştırmıştır (Friedman, 2015: 35). Bu iki önemli düşünürü anlayıp eleştirerek yeni bir senteze ulaşmıştır (Fromm, 2019b: 17). Marx ve Freud arasında kendine özgü bir şekilde ortak bir zemin geliştirmeyi amaçlayan Fromm, bu amacını en açık şekilde “İsa Dogması” başlıklı makalesinde göstermiştir (Friedman, 2015: 66). Bu çalışmasında teorik olanın ötesine geçerek psikanalizi sosyolojiye, sosyolojiyi de psikanalize uyarlamak gibi uygulamaya dönük çalışmalar yürüten Fromm (Özyurt, 2016: 12), psikanaliz, sosyal psikoloji ile bireysel psikoloji arasında var olan yapay ayrımı ortadan kaldırmıştır (Fromm, 2022a: 13). Ona göre toplumsal analizle bireysel analiz birbirinden ayrı tutulamaz (Fromm, 2023a: 101). İnsan davranışlarını anlayabilmek noktasında içgüdüler ve bilinçaltı ne kadar önemliyse bunlar, toplumsal davranışları anlamak noktasında da aynı derecede önemlidir. O halde psikanaliz, toplumsal konularda söz söyleme hakkına sahiptir. Çünkü toplum kendisini oluşturan insanların psikolojik yasalarına tabidir (Fromm, 2016: 151-152). Diğer önemli bir örnek olarak otoriterlik üzerine yayımladığı *Özgürlükten Kaçış* (Fromm, 2023d) başlıklı eserinde de kapitalist insanın kişilik yapısı ile sosyolojik ve psikolojik etkenlerin karşılıklı etkileşimine odaklanmış ve Ortaçağ döneminin çöküşüyle birlikte insanda yaşanan kaygı durumunun bir çözümlemesini başarıyla sunmuştur.

Fromm, hem Batı kapitalizmine hem de Sovyet yönetimine karşı olmuş, güçlü bir alternatif olarak demokratik sosyalizmi önermiş ve bu önerisini hümanizm ile eşit görmüştür (Friedman, 2015: 292). Yaşadığı çağda asıl krizin sosyalizm ile kapitalizm arasında değil, hümanizm ile bürokrasi arasında olduğunu düşünmüş ve iyi bir toplum nasıl olabilir konusuna bir sosyolog gibi eğilmiştir (Özyurt, 2016: 12). Bireyin ön plana alındığı, bireysel refah ve mutluluğa değer verildiği “hümanist” bir toplum tahayyül etmiştir (Friedman, 2015: 17).

2. Erich Fromm'un “Kapitalist İnsan” Görüşü

“Her metanın bir fiyatı vardır, ama gururu yoktur.”
(Fromm, 2023c: 117).

“O, eğer başarılıysa değerli, başarısızsa değersizdir.”
(Fromm, 2022c: 99)

Kapitalist toplum, siyasal özgürlük ilkesiyle birlikte tüm ekonomik ve toplumsal ilişkilerde insan yerine pazarın merkeze alındığı bir temel

üzerinde gelişimini sürdürmektedir (Fromm, 2022g: 103). Bu toplumda piyasa kuralları, bütün toplumsal ve kişisel ilişkilere hâkimdir. İnsanın varoluşu ve kıymeti diğer kişilerin talebine ve ilgisine bağlıdır. Bu durumda insanın bir kimse olmak konusunda yaşadığı güvensizlik artmakta ve çözüm, mülkiyet sahibi olmakta görülmektedir. Saygınlık ve güce daha çok ihtiyaç duyulmakta ve mülkiyet, benliğin önemli bir parçası haline gelmektedir (Fromm, 2023d: 134-135). Kapitalist insan bir birey olmak yerine, sürekli koşturan kaygı dolu bir atom parçacığına dönüşmüştür (Fromm, 2023c: 19). Böylece canlılığını yitirmiş, amaçsız, izole edilmiş bir müşteri olmuştur ve kronikleşen depresyonlarını tüketim dürtüsüyle aşmaya çalışmaktadır. Hayata ve insani gelişimine kıyasla çeşitli eşya ve aletlere daha fazla bağlıdır. Amacı bir insan olarak kuvvetlenmek yerine, olabildiğince çok şeye sahip olmak ve onlardan faydalanmaktır (Fromm, 2019a: 203). Mustarip olduğu temel hastalık yabancılaşmadır (Fromm, 2023c: 21). İnsanca yaşama yabancılaştıkça bağımlılıkları ve putlaştırmaları çoğalmakta, kendi kimliğinden uzaklaşmakta ve ruhsal açıdan birçok hastalığa yakalanmaktadır (Fromm, 2019b: 65). Sistemli bir şekilde para, güç, şehvet, zafer, yiyecek ve içecek açgözlülüğüne özendirilen insan, doğal olarak üretime, tüketime, askeri güce, işe ve devlete tapınmaktadır (Fromm, 2023c: 104). Yaşam enerjisini tüketim gibi putlara devrettiğinde bağımlılıkları daha fazla artmakta ve insani açıdan hızla yoksullaşmaktadır (Fromm, 2022d: 75). Nitekim modern toplumda “endüstriyel din” olarak gizli bir din yerleşmiştir. Bu dinde kutsal olan şeyler; çalışmak, özel mülkiyet, kar, güç ve iktidardır (Fromm, 2023f: 184-185). İnsani açıdan yoksul olan kişi, ancak bir alıcı ya da müşteri olarak güçlü hissedebilmektedir (Fromm, 2022h: 153).

İnsan hem kendi yaşamında hem de toplum içerisinde güçsüzdür (Fromm 2022c: 31). Zayıflığını her ne kadar sahip olduğu mülkiyet, makam, güç ya da ait olduğu klan, örgüt, kurum veya cemaatlerle aşmaya çalışsa da elde edebildiği sadece bir güçlülük yanılsamasıdır. İçten içe bu durumun farkındadır ama zayıflığı ile yüzleşmek istemez. “Kazanç-Kar-Mülkiyet” temeli üzerine kurulu bir toplumda şüphesiz sahip olma eğilimi ağır basan bir toplumsal karakter² hâkimdir. Dışlanmaktan korkanlar çoğunluğa ayak uydurmaktadır (Fromm, 2023f: 140). Kapitalist insan, bir metaya dönüşmüştür. Yaşama gücü, en fazla karı hedefleyen bir yatırım aracıdır ve kendisi tıpkı satılık bir

² Toplumsal karakter toplumların işlemei açısından kritiktir. Bu karakter aracılığıyla insanlar, toplumların ihtiyaç duyduğu şekilde düşünmeye ve eylemde bulunmaya zorlanmaktadır (Fromm, 2019b: 95).

eşya gibi kişilik pazarında yerini almaktadır. Sürekli ilerlemek, kar etmek ve tüketmek dışına başka bir tatmini bulunmamaktadır (Fromm, 2022g: 124). Bu durumdaki insan bir “eşya-insan” olmuştur. Yabancılaşmış yapay ihtiyaçlarının peşinde ancak dış dünyaya sahip olarak ve onu tüketerek iletişim kurabilmektedir (Fromm, 2022d: 88-89). Kapitalist toplumun pazarlayıcı yönelimini³ benimseyen insan, kendisini bir eşya olarak görmekte ve kıymetini değiş tokuş değerine göre biçmektedir. Bu insan, ne yaşamla ne de mutlulukla ilgilenmektedir. Tüm derdi daha büyük bir karla satılmaya elverişli olmaktır (Fromm 2022c: 96-97). Nitekim böyle bir toplumda her şey satılıktır (Fromm, 2023c: 39). Pazarlayıcı yönelimin etkisindeki insan, kendi kimliğini kaybetmiş ve insanca bir yaşama yabancılaşmıştır (Fromm, 2022f: 98).

İnsan giderek ekonomik amaçların basit bir aracına indirgenmiştir (Fromm, 2022e: 22-23). Bu ekonomik sistemde insanlar açısından azami ölçüde faydalı olan değil, sadece karı en üst düzeye çıkarmak amaçlanmaktadır. Satılabilirliğin ve karın temel değerler olduğu ticarileşmiş sistemde, doğal olarak insan da pazarda satışa sunulan bir eşya statüsü taşımaktadır (Fromm, 2022e: 27-28). Tüketici olmadığı zamanlarda ancak bir tacir olabilen kapitalist insanın kıymeti, ne kadar çok satılabilir olduğuna bağlıdır (Fromm, 2023c: 33). İnsan hayatı, karlılığa dair yapılan bir yatırımdan ibarettir. Ancak başarılı olduğunda, yani satılabilir olarak değeri arttığında hayatı bir anlam kazanabilmektedir (Fromm, 2022a: 94). Doğal olarak böyle bir toplumda başarılı olmak, bir kimsenin kendisini nasıl sattığına bağlıdır (Fromm, 2023f: 185). Mutluluğun temelinde alışveriş yapmak ve dilediğini alabilmek vardır. Çekicilik bile kişilik pazarında aranan süslü bir pakettir (Fromm, 2022g: 23). İnsanın değeri insansal niteliklerinden değil de rekabetçi bir pazardaki başarısına göre belirleniyorsa özsaygısı da sağlam olamaz çünkü mevcut özsaygısı başkalarına bağımlıdır (Fromm, 2022c: 99). Harcamak isteyen insanlara ihtiyaç duyulan bu sistemde oluşturulan alıcı ve pazarlayıcı yönelimlerle kendini satmaya ve piyasada olmaya arzulu kişiler üretilmektedir (Fromm, 2023a: 80).

³ Fromm, insan bakımından üretici olmayan ve üretici olan yönelimler şeklinde ikili bir çözümlemeye varmıştır. Üretici olmayan yönelimdeki karakter tiplerini; alıcı, sömürücü, işçi ve pazarlayıcı yönelim olarak ele almaktadır (Fromm, 2022c: 90-108).

Bu durumda malların standartlaştırılması gibi insanların da tek tipleştirilmesi gerekmiştir (Fromm, 2022g: 37). Modern kapitalizm, insanları tüketime yönlendirmek istemektedir. Beğenileri kalıplaştırmaya ve kolayca etkilemeye çalışmaktadır (Fromm, 2022g: 105). Endüstri toplumları yaşamak için bizleri tüketim hırsına zorlamaktadır. Bu durumda insanlık daha çok üretmek ve tüketmekten başka bir amaç gütmektedir. Böylece kendisiyle ve yaşamla olan bağı yitirmektedir. Ekonomik sistem çok iyi işlemektedir fakat bu başarısı için insanı yok edebilecek şeylerin üretimini sağlayacak, bireyi tümüyle edilgin bir müşteriye dönüştürecek ve güçsüz bireyler üretecek bir bürokrasi yaratmıştır (Fromm, 2022h: 13-14). Nitekim insan, amaç ve vizyonu hep daha çoğu arzulamak olan dev örgütlenmelerin edilgin bir müşterisi olmuştur (Fromm, 2023c: 51). Böylece insanın karakteri giderek piyasanın değerlerine göre şekillenmekte ve pasifleşmektedir. O, artık ebedi bir müşteri olarak hayatını pasif bir şekilde sürdürmektedir (Fromm, 2022a: 94). Yalnızca yatırım-verim verilerine odaklanıldığında mevcut sistem yeterli ve başarılı bir izlenim sunabilmektedir. Öte yandan sistemin insanlığa ne kattığı ve ondan ne aldığı sorgulanırsa insandaki bıkkınlık, kaygı, ruhsal çöküntü ve gerilim fark edilebilir (Fromm, 2022h: 55).

Peki, sağlıklı bir ekonomiye sahip olmak için hasta, edilgin, bağımlı insanlar mı üretilmelidir? (Fromm, 2022h: 14-15). Çok açık ki “İnsan için iyi olan nedir?” sorusu yerine “Sistemin gelişmesi için iyi olan nedir?” sorusu önem kazanmıştır. Böylece mevcut ekonomik sistem yaşayabilmek için sistemin insanlık açısından da çok faydalı olduğu görüşünü yaygınlaştırmıştır. Buna göre bencillik, açgözlülük ve sahip olma tutkusu gibi özellikler insanda doğal olarak vardır. Bunlar sistemden değil, insan doğasından kaynaklanmaktadır. Eğer bu özelliklere sahip değilseniz, ilkelisinizdir (Fromm, 2023f: 26-27). Nitekim kapitalizm açısından nesneler (sermaye), yaşamdan (emek) daha üstündür (Fromm, 2022b: 50). Günümüzde eğlence dâhil her şey tüketimin ve ticaretin nesneleri haline gelmiştir (Fromm, 2022g: 107). Piyasada bulunan birçok çeşitli meşgale sebebiyle tek bir şeye odaklanmak ne mümkündür ne de gerekli. Mevcuttan sıkılmak ve yenisine heyecanla yol almak sanayinin yararınadır (Fromm, 2022e: 75). Oysaki bütün fizyolojik ihtiyaçların karşılanması ne insanlar ne de hayvanlar için tam bir hoşnutluk yaratır. Bu asalakça yaşamda bedensel ve akılsal yetenekler zayıflamakta; yaşamak, anlamsızlaşmaktadır (Fromm, 2018: 151).

Özgürlük duygusuna dahi yalnızca tüketim alanında değer verilmekte, standardın altında yaşayanlar haricindeki herkes müşteri özgürlüğünün imkânlarından yararlanabilmektedir (Fromm, 2022h: 153). Bunun sonucunda güçsüz bireyler ortaya çıkmaktadır. Bu sistemde *“Her yeni ürün, her bireyin aracılığıyla öteki kişinin özünü, parasını ayartmaya çalıştığı bir tuzaktır.”* (Fromm, 2019b: 60). Kişinin bir işveren ya da çalışan olması, psikolojik açıdan bir fark yaratmaz. Zira yeni düzende herkes dağıtım çarkının bir dişlisidir (Fromm, 2023d: 138). Bu önemsizlik kişinin müşteri olarak rolünü etkilemektedir. Artık insan bir müşteri olarak soyut anlamda önemliyken, somut anlamda tekil olarak gayet önemsizdir (Fromm, 2023d: 140). Zevkler en yüksek derecede ölçülebilir ve tahmin edilebilir hale getirilmekte ve kar amacı doğrultusunda tüketim manipüle edilmektedir (Fromm, 2023g: 65). Üretimde insanların gerçek ihtiyaçları yerine yatırımın kar getirmesi ilkesi işlemektedir (Fromm, 2022b: 50-51). Müşteri sürekli tüketime yönlendirilmeli, tek isteği daha çok tüketmek olmalı ve edilginleştirilmelidir (Fromm, 2022b: 46). Bu amaçla tüketebileceğinden çok daha fazlasının reklamı yapılmaktadır (Fromm, 2016: 91). Bu insan, kendine yabancılaşmış bir robottur (Fromm, 2022a; 95).

Gerçekte sanayi, müşterinin istek ve ihtiyaçlarına değil, daha çok onun ne istediğine karar verme hakkına saldırmakta ve bunu, en açık haliyle reklamlar aracılığıyla gerçekleştirmektedir (Fromm, 2022h: 58). Böylece tüketim de yabancılaşmakta; gerçek ihtiyaçlar reklam sloganlarınca değiştirilmektedir (Fromm, 2022a: 97). Reklamlar mantığa değil, duygulara seslenmekte ve insana zihinsel olarak boyun eğdirmeye çalışmaktadır. Malın gerçek niteliklerini açıklamak yerine, sadece müşterinin eleştirme yetisini köreltme amacı gütmektedir. Bu noktada ekonomi alanında yaşananların siyasal alanda da geçerli olduğu belirtilmelidir. Dev kuruluşların karşısındaki müşteriler gibi dev partilerin karşısındaki seçmenler de uyuşturulmakta, konular karmaşılaştırılmakta, adaylar gerçek anlamda tanınamamakta ve aday-seçmen ilişkisi diğer ilişkilerde yaşandığı üzere soyut bir düzlemde kalmaktadır (Fromm, 2023d: 141-142). İnsan makineler tarafından yönetilen bir duruma indirgenmiştir. Böylece o, daha fazla şeye sahip olmak ve daha fazla şey tüketmek isteyen müşteriye dönüşmüştür (Fromm, 2022h: 59). Hem üretimde hem tüketimde yönetilmekte ve yönlendirilmektedir (Fromm, 2022b: 45). Arzular,

asında üreticilerin dileklerine göre belirlenmektedir. Müşteriler bir şeyi isteyip istememe konusunda değil sadece markalar arasında bir seçim yapma imkânına sahiptir (Fromm, 2023f: 221). Nitekim kişisel özgürlük günümüzde bir kurgudur. Bu kurgu en çok tüketim alanında görülmektedir. Müşteri piyasanın “kralı” olarak ifade edilmektedir. Birçok marka onun beğenisini kazanmak için yarışmakta ve müşteri içlerinden birini seçerek kendisini tamamen özgür bir insan gibi algılamaktadır. “Müşteri-kral”, kendisine sunulan şey üzerinde etkisinin olmadığına hatta bir tercih hakkına bile sahip olmadığına farkında değildir (Fromm, 2022e: 51-52). Doğal olarak bu durumdaki insan, bağımsızlık ve kendini değerli hissetmenin yoksunluğunda yalnızca genele uyumlanma gücünü kendisinde bulabilmektedir (Fromm, 2023d: 144). Günümüzde açık bir yetke yerine sağduyu, bilim, ruh sağlığı, normallik ve kamuoyu gibi daha çok gizli yetkiler bulunmaktadır. Bunlar görünürde baskı uygulamıyor gibidir çünkü yumuşak ikna yöntemleri kullanılmaktadır. Bu durumdaki insanı Fromm çok açık bir şekilde ifade etmektedir: “*Görülmez bir düşmanın ateşine hedef olmak gibi bir şeydir bu. Karşılık verilecek, ateş edilecek hiç kimse ve hiçbir şey yoktur.*” (Fromm, 2023d: 178).

Çok etkin olduklarını düşünenler bile meşguliyetlerine karşın oldukça edilgin kaldıklarının farkında değillerdir (Fromm, 2022h: 28). Çoğu kişi dışarıdan açık bir güç, kendilerini bir şey yapmaya zorlamadıkça kararlarını ve isteklerini kendilerine ait sanmakta ama bu büyük bir yanılgı oluşturmaktadır (Fromm, 2023d: 207). Gerçekte zihinlerini kamuoyuna, gazetelere ya da siyasal bir lidere terk etmişlerdir (Fromm, 2019b: 63). Bilinçaltı konusundaki cehaletleri nedeniyle bildiklerini kendilerine ait sanmaktadırlar (Fromm, 2019b: 96). Oysaki özgürlüğüyle övünen insan, iplerini göremediği güçlerin kuklasıdır (Fromm, 2019b: 107). Nitekim hipnoz edilmiş bir kişi gayet etkin olabilir fakat esasında davranışta bulunan kişi hipnotizmacıdır. Hipnoz edilen insan, yetkenin buyruklarına uymakta fakat kendi adına eylemde bulunamamaktadır (Fromm, 2022c: 111). Bürokratik sanayi medeniyeti de buna benzer yeni bir insan karakteri yaratmıştır. Bu karakter; örgüt-insanı, otomat-insan ya da tüketim-insanı olarak ifade edilebilmektedir. Ayrıca o bir teknik-insandır ve mekanik her şeye derin bir ilgi duyarken canlılığa kayıtsız kalmaktadır (Fromm, 2023g: 65). Bilinçaltını keşfetmek, oldukça büyük bir çaba gerektiren duygusal bir deneyimdir (Fromm, 2023e: 51). Fakat bu başarıldığında gerçeğe bakış yeni bir boyut kazanmakta, kişi fark edemediği etkilerin ve güdülerin farkına varabilmektedir (Fromm, 2023b: 44). Aksi halde özel

yaşama karışılarak birey tümüyle kontrol edilebilir ve edilgen bir hale getirilebilir ve bu durum, bugüne dek yaşanan yıkımlardan çok daha büyük felaketlere yol açabilir (Fromm, 2022h: 67).

3. Vatandaşlıktan Müşteri-Vatandaşlığa Geçiş

Kavramsal açıdan vatandaşlık, ulus-devlet öncesi dönemden itibaren günümüze kadar birçok değişime uğramıştır. Aile, işletme, mahalle ve dünya vatandaşlığı gibi ortaya çıkan yeni kavramlarla birlikte haklar ve sorumluluklar açısından sunulan yeni değerlendirmelerle vatandaşlığın neyi ifade ettiğine ilişkin kesin bir tanım bulunmamaktadır (Leca, 1998: 16). Bu durum, aslında vatandaşlığın tanımlanması zor bir kavram olduğunu işaret etmektedir. Her ne kadar vatandaşlık denilince bu kavramdan ne kastedildiği genel olarak anlaşılabilir de kavram, tam olarak tanımlanamamaktadır (Bouineau, 1998: 109). Ayrıca çeşitli ideolojiler arasında yaşanan mücadeleler sonucunda kavramın tarafsızca tanımlanmasının engellenmesi (Smith, 1995: 190), vatandaşlığa çeşitli ülke örneklerinde farklı anlamlar yüklenmesi (Özkırımlı ve Kaya, 2009: 12), literatürde ulusal kimlik (milliyet), evraklar, haklar ile görev ve sorumluluklar temelinde dört farklı açıdan değerlendirilmesi (Kadıoğlu, 2012: 21) ve bir kavram, olgu ya da bir kurum olarak ele alınabilmesi (Brubaker, 2009: 41) vatandaşlığın son derece değişime açık, esnek bir temele sahip olduğunu düşündürmektedir.

Literatürde ön plana çıkan birtakım vatandaşlık tanımlarıysa şu şekildedir: Vatandaşlık bir kurum olarak devlet içinde “kapsayıcı” ve devlet dışında “dışlayıcı” bir araçtır. Vatandaşlar ile yabancılar arasındaki ayrımı ortaya koymaktadır (Brubaker, 2009: 42). Bu kavramla siyasal sorumluluğa dikkat çekilmekte ve toplumsal yaşam vurgulanmaktadır (Touraine, 2015: 104). Bireyin doğrudan devlet fikriyle arasındaki bağıdır (Heater, 2007: 10). Ulus-devlet içinde bireyin haklarını, görevlerini, ayrıcalıklarını, yükümlülüklerini, özgürlüklerini ve sorumluluklarını ifade etmektedir (Vigoda-Gadot ve Cohen, 2004: 3). Otoriter sistemlerde siyasal topluma aidiyeti ve görevleri; demokratik sistemlerde ise özgürce yaşamı ve yönetime katılımı sağlayan hak ve yükümlülükleri belirtmektedir (Eker, 2016: 35).

Çeşitli tanımlar açısından bakıldığında vatandaşlığın dışarıya karşı kendine özgü, tanımlayıcı ve bireyi var eden hukuki bir pozisyon oluşturduğu, ulus devlet içerisinde birtakım hak ve yükümlülüklerle

siyasal bir yanı bulunduğu ve temelde devletle birey arasındaki ilişkiyi vurguladığı anlaşılmaktadır.

Müşteri-vatandaşlık ise çeşitli yazarlarca şu şekilde ifade edilmektedir: Vatandaşlığın “müşteri tipi” ilişkiler kapsamında yeniden değerlendirilmesi (Üstel, 1999: 146). Vatandaşlara müşteri gözüyle bakmak (Yılığör, 1999: 12). Vatandaşın müşteri kimliği edinmesi (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 148). Vatandaş yerine müşteri kültürünün hâkim kılınması (Walzer, 1990: 10). Kamu görevlilerinin vatandaşa müşteri olarak yaklaşması (Box, 1999: 22). Kamusal faaliyetlerde verimliliğin ve ekonominin ön plana alınması neticesinde vatandaşın müşteri olarak yeniden şekillendirilmesi (O’Flynn, 2007: 360). Kamu hizmetlerinin pazar mekanizmasına göre sunulmasıyla kamu kavramı yerine müşteri kavramının tercih edilmesi (Şaylan, 2003: 311). Piyasa ve rekabet düzenine uygun olarak vatandaşın müşteri olarak algılanması (Bryson vd., 2014: 447). Müşteri memnuniyetinin siyasal sorumluluğun yerine geçmesi (Al, 2007: 240). Müşteri tatminin vatandaş egemenliğiyle bir tutulması (Kelly, 1998: 203). Vatandaşlık yerine tüketici veya müşteri kavramının önemsenmesi; uzlaşmacı demokratik değerler yerine bireysel memnuniyetin önem kazanması (Frederickson, 1996: 265).

Toplumun ortak ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla olan kamu hizmetlerinin temeline bakıldığında kar olgusunun bulunmadığı rahatça anlaşılabilmektedir. Fakat bu hizmetlerin kamu kuruluşlarının denetiminde özel işletmelerce de verilebilmesi, vatandaşın bir müşteri olabilmesinin önünü açmış ve hizmetlerde kalite ilkelerini önceleyen müşteri odaklı bir yaklaşıma ihtiyaç duyulmuştur (Sezer, 2008: 149). Böylece müşteri-vatandaşlık ile kamu hizmetlerinin kar amacıyla sunulabileceği kabul edilmiştir (Yıldırım, 2001: 46). Kamu yönetiminde geleneksel anlayışın hantal yapı ve işleyişinden kurtulmak amacıyla “girişimcilik, müşteri, projecilik, rekabet, kendi kendine yeterli olma, kâr ve başarı” benzeri piyasa temelli değerler ön plana çıkmış ve “kamu yararı” yerine kişilerin ve grupların çıkarlarına dikkat çeken yeni bir süreç başlamıştır (Gül, 1999: 70). Bilgi değişimi, iç ve dış müşterilere hizmet sunumu gibi hususlarda kamusal ve özel yönetimler arasındaki benzerliklerin fazla olduğu belirtilerek kamu yönetiminde müşteri tatmininden yararlanabileceği vurgulanmıştır (Wagenheim ve Reurink, 1991: 263).

Ekonomik, teknolojik, sosyolojik ve kültürel değişimlerin etkisinde vatandaş ve kamu yönetimi arasındaki ilişki değişime uğramış ve

vatandaşın istek ve beklentileri çeşitlenerek çoğalmıştır. Dolayısıyla yönetimin yeni talepleri dikkate alması, öncesinden farklı bir meşruluk kaynağı olarak belirmiştir (Eren, 2003: 62). Böylece yönetimin “bir hizmet işletmesine dönüştürülmesine” ilişkin algı oluşmuştur (Çukurçayır, 2003: 1). Bu süreç neticesinde değişen kamu hizmeti anlayışına uygun yeni bir vatandaş kavramına ihtiyaç duyulmuştur. Bireyin merkeze alınmasıyla devletin “daha etkin ve gerçekçi” bir yapıya kavuşacağı (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 149), müşteri memnuniyeti anlayışıyla vatandaşın bürokrasi karşısında güçlenerek özgüveninin yükseleceği ve çalışanların motivasyonlarının artacağı (Göktürk ve Yılmaz, 1999: 298) öngörülmüştür.

Yönetimi daha verimli ve etkin kılmak amacıyla halk; önce “tebaa”, sonra “vatandaş” olmuş ve şimdiyse “müşteri” konumunda ifade edilmektedir. Bu açıdan vatandaş, yönetimde yenilenmenin önemli bir kaynağıdır (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 147). Müşteri vurgusuyla müşteri odaklı bir bakış hâkim olmuş ve ürettikleri her şeyi satabilenden satılabileni üretene doğru bir değişim yaşanmıştır (Bayrak, 1999: 48). Yönetimde “sosyal adalet, eşitlik, demokratik katılım ve kamu malı” benzeri geleneksel değerler, liberalizmin etkisiyle yerini “rekabet, özelleştirme, bireysel sorumluluk ve tercih” benzeri kavramlara bırakmıştır. Böylece vatandaştan müşteriye doğru bir değişim yaşanmış, “global tüketim” kalıplarının hakimiyeti genişletilmeye çalışmıştır (Gül, 1999: 69). Esasında müşteri vurgusuyla mal ve hizmetlerin kalitesini artırmak amaçlanmaktadır. Daha az hata potansiyeli barındıran kararlar, daha hızlı işlemler ve daha iyi şartlarda hizmet sunumu bu anlayışın uygulamadaki yansımaları olarak değerlendirilebilmektedir (Halis, 1999: 80). Bu sayede yönetimde sürekli bir gelişme ve iyileştirme imkânı doğacağı düşünülmektedir (Dalbay, 1999: 103). Ayrıca kamu yönetiminde artan “rekabet” vurgusuyla hizmetlerin daha kolay iyileştirileceği ileri sürülmektedir (Çukurçayır, 2002: 35). Serbest piyasayla uyumlu çalışan kamu kuruluşlarıyla katı bürokrasinin yumuşayacağı, işlerin verimli yürüyeceği, kamusal işlerden daha çok haberdar olunacağı, performans kriterlerinin uygulanabileceği ve böylece kendi kendisiyle rekabet edebilen bir kamu yönetiminin kurulabileceği düşünülmektedir (Dalbay, 1999: 103).

Halk yerine bireyin, vatandaş yerine tüketicinin ya da müşterinin temel alınması demokratik bir gelişme olarak değerlendirilebilmektedir

(Al, 2007: 107). Vatandaşın müşteri rolünde yeniden ele alınmasıyla kamu yönetiminde etkinliğin arttığı ve kamu yönetimiyle vatandaş arasında daha bütünleşik bir ilişkinin kurulduğu kabul edilmektedir (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 148). Örneğin halkla ilişkiler alanında ortaya çıkan yeni politikalar, yönetimde müşteri-vatandaşlığın önemli bir yansımasıdır (Özer ve Akçakaya, 2005: 245). Fakat bu değişimin bireyler açısından büyük bir tehdit yarattığına ilişkin ciddi eleştiriler de yükselmektedir (Box, 1999: 26). Ayrıca vatandaşın esas sahip mi yoksa müşteri mi olduğu; müşteri vatandaşlığın sosyal devlet anlayışıyla ne derecede uyushabildiği; ekonomik kaygıların mı yoksa toplumsal kaygıların mı daha önemli olduğu; kamu hizmetlerinde müşteri memnuniyetinin ölçölüp ölçülemeyeceği ve kamu yönetiminde özel sektör benzeri bir rekabet sisteminin uygulanıp uygulanamayacağı hususlarında çetin ikilemler bulunmaktadır.

4. Erich Fromm'un Düşünceleri Işığında Müşteri- Vatandaşlığın Eleştirel Analizi

Fromm'un kapitalist insan hakkındaki görüşleri müşteri-vatandaşlığın insani temelini psikolojik anlamda oldukça iyi betimlemektedir. Günümüzde insan, kendi hayatı dâhil her şeyi bir tür maddi getiri çerçevesinde düşünmekte, kendisini pazara çıkaran bir eşya statüsüne indirgemekte ve değerini satılabilmesine, beğenilmesine ya da talep edilmesine göre belirlemektedir. Bu durumdaki insan, gerçek kimliğini kaybetmiştir. O artık, bir eşya-insan ya da ebedi bir müşteridir ve onun için her şey satılıktır. Bu durum psikolojik olarak üzerinde büyük bir kaygı, yalnızlık ve korku uyandırmaktadır. Çözümü ise mülkiyet edinmekte, piyasa kurallarına riayet ederek başarılı olmakta, kendisini daha yüksek bir fiyattan satmakta, istediği hizmete ya da eşyaya ulaşp dilediğince bunlardan yararlanmakta ve bolca tüketmekte bulmaktadır. Ancak bu şekilde kendisini güvende hissedebilmektedir. Fakat kazanılan bu yeni güvenlik biçimi büyük bir yanılsamadır. Bir ulus-devletin vatandaşı olmak fakat vatandaş yerine müşteri olarak algılanmak, bencil olmak fakat özverili görünmek, zayıf olmak fakat güçlölük yanılsamasına kapılmak, kısıtlanmak fakat kendisini özgür sanmak ve insan olmak fakat insan doğasına aykırı yaşamak gibi yaşadığı içsel tutarsızlıklar, insanı kendisine daha fazla yabancılaştırmaktadır. Bu durumdaki insan, fiziksel ve psikolojik anlamda sağlığını peyderpey yitirmektedir.

İnsanlık, bir yandan kendisine ait olmayan amaçların hizmetine girerken, diğer bir yandan kişisel çıkarları uğruna hareket ettiğine

ilişkin bir yanılsamaya kapılmıştır. Kendi elleriyle yaptıklarına tapınmaya başlamış ve yarattıklarının bir aracı konumuna gerilemiştir. Böylece hem dünyanın merkezindeymiş algısına kapılmış hem de önemsizlik ve güçsüzlük duygularına hapsolmuştur (Fromm, 2023d: 132). Bu nedenle insanın kendi çıkarları konusunda yanılabilceğı görüşü dikkate alınmalıdır (Fromm, 2022c: 159). Fakat sosyal bilimciler çoğunlukla mevcut düzenin eleştiricileri değil de savunucuları olduklarından dolayı insanın gelişmesi için en uygun koşulları keşfetme noktasında gereken dikkat ve özen gösterilememektedir (Fromm, 2018: 334). Bu yanılsamaların farkına varabilmek için yanlış bilinçlendirilmeden doğru bilinçlenmeye geçmeli, gerçek insani ihtiyaç ve isteklerin farkına varılmalıdır (Fromm, 2022d: 41).

Bugün sosyal bilimler insan nedir, insan doğası nedir, insanı insan yapan nedir gibi sorulardan oldukça uzaklaşmıştır. Bu konular genellikle din ve felsefe alanına terk edilmiştir (Fromm, 2018: 27). Böylece sosyal bilimlerde toplumsal ve insani sorunlar, insan psikolojisi dikkate alınmadan araştırılmaktadır. Bilimsel nesnellik doğrultusunda insanla ilgili düşünce ve teorilerin diğer bütün insani kaygılardan arındırılması gerektiğı öne sürülmektedir (Fromm, 2022h: 62). Fakat insandaki bilinçaltı güçlerin işleyişi ve psikoloji konusundaki genel bilgisizlik ve ilgisizlik, yönetime ilişkin tüm alanlarda büyük bir körlük yaratmaktadır. Nitekim bu duruma bir örnek olarak müşteri-vatandaşlıkla ilgili literatür incelendiğinde bu kavramın ya da yaklaşımın dayandığı insani temelin belirsiz olduğu, hatta bu hususun gayet önemsiz karşılandığı anlaşılmaktadır. Bu mevzuda yapılan tartışmalarda insana dair pek bir şey bulunmamakta; öne sürülen düşünce ve argümanlar, sosyal hukuk devleti ilkesiyle serbest piyasa savunuculuğu arasında sıkışıp kalmaktadır. Oysaki insani ve toplumsal meselelerin çözümünde salt ekonomik ve teknik yönle eğilmek yerine siyaset, psikoloji ve tarih başta olmak üzere çok boyutlu düşünebilmeli ve özellikle, insan faktörüne hassasiyetle yaklaşılabilmelidir. Bu noktada Fromm'un vurguladığı üzere insanı merkeze alan insancıl bir bilime ihtiyaç duyulmaktadır. Ekonomik ve teknik alanlarda gösterilen çaba, insanca yaşam üzerine de gösterilebilmelidir. Örneğin salt ekonomik göstergelerdeki karlılığa ve gelişmelere odaklanmak yerine günümüz insanının basit bir müşteriye

indirgenmesinin sonucunda ortaya çıkan ruhsal kaynaklı sinir hastalıkları gibi tüm psikolojik gelişmeler göz önüne alınmalıdır.

Günümüzde sağlıklı ve güçlü bir ekonomi yaratmak için hasta ve zayıf insanlara ihtiyaç duyulmaktadır (Fromm, 2023f: 217-218). Oysa Fromm'un önerdiği üzere insan, devletin ya da iktisadi bir çarkın içerisinde herhangi bir yetke tarafından saptırılmamalı, kullanılmamalı ve boyun eğmek durumunda bırakılmamalıdır. Bilinci ve idealleri gerçekten kendisine ait olmalıdır (Fromm, 2023d: 276). Temel amaç; insanı etkin ve güçlü kılmaktır. Nitekim insanın amacı, kendi kendisi olabilmektir ve bunun için kendisini savunması gerekmektedir (Fromm, 2022c: 34). Öncelik değer insan olmalı, bütün planlamalarda maksimum üretim yerine en uygun insan gelişmesi ölçüt olarak alınmalıdır (Fromm, 2022h: 129). İktisadi üretim amaç olarak algılanmamalı, insanca yaşamı zenginleştirebilecek bir araç olarak kullanılmalıdır (Fromm, 2023c: 37). Özetle aslında ne ile ilgilendiğimiz iyice sorgulanmalıdır: İnsan gelişimi mi yoksa üretim, makine ya da örgütler midir temel konumuz? (Fromm, 2016: 85). Fromm'a (2022h: 126-127) göre atılacak en önemli adımlar şunlardır: İnsan varlığını en iyi şekilde anlayan bir planlama, hümanist yönetimle sıradan insanları etkinlikleri ve sorumluluklarıyla harekete geçirme, etkinleştiren bir tüketim ve geleneksel dinsel sistemler yerine yeni ruhsal biçimler yaratma.

Sonuç

En temelde müşteri-vatandaşlığın yirmi birinci yüzyıl kapitalist devlet ve toplumun piyasa kurallarına sıkıca bağlı yeni bir kavram ve yaklaşım olduğu anlaşılmaktadır. Mevcut ekonomik sistemin yönlendirmesiyle müşteri-vatandaşlık, tüm ilişkilerin doğrudan veya dolaylı ticarileştiği bir dünyada geleneksel devlet-vatandaş bağı yerine güçlü bir alternatif olarak önerilmekte ve evrensel boyutta tedricen benimsenmektedir. Nitekim bir şeylere sahip olmak ve kullanmak, kişinin insanlığından daha yüksek bir mertebeye ulaştıkça piyasa kuralları tüm ilişkilere etki eder hale gelmiştir. Öyle ki bu sistemde karı-koca ilişkisinden devlet-vatandaş ilişkisine kadar neredeyse tüm ilişkiler ticarileşmiştir. Dolayısıyla böyle bir atmosferde kamu hizmetlerinde vatandaşlığın ticarileşmesi, vatandaş yerine müşteri vurgusunun yapılması ve demokrasinin güçlendiğine, katılımın arttığına ve yönetimde etkililiğin, etkinliğin ve ekonomikliğin sağlandığına yönelik söylemlerin çoğalması gayet doğal bir gelişmedir. Geline nokta vatandaşlıktan müşteri-vatandaşlığa geçiş, mevcut sisteme ve sistemin ihtiyaç duyduğu insan karakterine uygun işletmecici bir anlayışın tezahürü

olarak görünmektedir. Fakat konunun insan ve insan gelişimi bakımından önemi açık olmakla birlikte kamu yönetiminde müşteri-vatandaşlığın insani temelini neredeyse hiç tartışılmamış olduğu görülmektedir. Bu noktada Fromm'un kapitalist insan görüşüne başvurmak, meseleyi daha fazla aydınlanmakta oldukça yardımcı olmaktadır. Nitekim Fromm'un insan görüşü, kapitalizmin ürettiği insan karakterinin ciddi bir eleştirisini sunmakta ve insan merkezinde sağlıklı, üretken bir aile, toplum ve devlet yönetiminin nasıl kurulabileceğini düşünmek üzere gelişmektedir.

Her şeyden önce Fromm'un düşünceleri, genel olarak disiplinler arası çalışmanın önemini vurgulamakla birlikte özel olarak kamu yönetimi çalışmalarına mutlaka tarihin ve psikolojinin eklenmesini, bu iki bilimin gözlüğüyle idari meselelere yaklaşmamızı ve insanı incelememizi işaret etmektedir. Böylece toplumun salt idari ya da iktisadi değil, tarih ve psikoloji açılarından da ele alınarak daha iyi tanınacağı öngörülmektedir. Bu başarıldığında şüphesiz daha insani ve değer odaklı yönetim yapı ve süreçleri ortaya çıkabilecektir. Gerçekten Fromm'un vurguladığı üzere tüm bilimlerde temel konu insan ve insanın gelişimi olmalıdır. Kamu yönetimi açısından da insan, merkezi bir kavram olmalı ve her yönetim teorisi ya da uygulaması açıkça belirlenmiş bir insan görüşüne dayanmalıdır. Fakat diğer sosyal bilim dallarında olduğu üzere kamu yönetimi çalışmalarında da dayanan insan görüşünün açıkça paylaşılmadığı, hatta iktisadi gelişim açısından ele alınan toplum ve devletin ardında insanın unutulduğu görülmektedir.

Kaynakça

- Al, Hamza (2007), *Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi (2. Baskı)*, (Ankara: Vadi Yayınları).
- Bayrak, Sabahat (1999), "TKY'nin Kamu Kurumlarında Uygulanmasının Pratik Güçlükleri", *Kamu Yönetiminde Kalite 1. Ulusal Kongresi 1. Cilt*, (Ankara: TODAİE Yayını), s.45-60.
- Bottomore, Tom (1989), *Frankfurt Okulu*, (Çev. Ahmet Çiğdem), (İstanbul: Ara Yayıncılık).
- Bouineau, Jacques (1998), "Fransa'da Devrim Döneminde Yurttaşlar ve Yurttaşlık", (Çev. Y. Küey), T. Ilgaz (Ed.), *Dersimiz: Yurttaşlık*, (İstanbul: Kesit Yayıncılık): 109-143.
- Box, Richard C. (1999), "Running Government Like a Business: Implications for Public Administration and Practice", *American Review of Public Administration*, 29(1), s. 19-43.

- Brubaker, Rogers (2009), *Fransa ve Almanya'da Vatandaşlık ve Ulus Ruhu*, (Çev. Vahide Pekel), (Ankara: Dost Kitabevi Yayınları).
- Bryson, John, M., Crosby, B. C. ve Bloomberg, Laura (2014), "Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management", *Public Administration Review*, 74(4), s. 445-456.
- Çukurçayır, Mehmet Akif (2002), *Siyasal Katılma ve Yerel Demokrasi: Küreselleşme Sürecinde Yurttaş, Yönetim, Siyaset (2. Baskı)*, (Konya: Çizgi Kitabevi).
- Çukurçayır, Mehmet Akif (2003), *Yurttaş Odaklı Yerel Yönetim*, (Konya: Çizgi Kitabevi).
- Dalbay, Özkan (1999), "Kamu Yönetiminde Müşteri Odaklı Misyon ve Vizyon", *Kamu Yönetiminde Kalite 2. Ulusal Kongresi*, (Ankara: TODAİE Yayını), s. 95-105.
- Eker, Semih (2016), "Türkiye'de Demokrasiyi Yeni Bir Yurttaşlık Anlayışıyla Düşünmek: Tekno-Bilimsel Yurttaşlık", *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 71(1), s. 33-72.
- Eren, Veysel (2003), "Kamu Yönetiminde Yeni Meşruluk Temeli Olarak Müşteri Odaklı Yönetim Yaklaşımı", *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 58(1), s. 55-70.
- Frederickson, H. George (1996), "Comparing the Reinventing Government Movement with the New Public Administration", *Public Administration Review*, 56(3), s. 263-270.
- Friedman, J. Lawrence (2015), *Sevgi Peygamberi Erich Fromm*, (Çev. Serpil Demirci), (İstanbul: Kuraldışı).
- Fromm, Erich (2016), *Psikanalizin Bunalımı (4. Baskı)*, (Çev. Kıymet Erzincan Kına), (İstanbul: Say Yayınları).
- Fromm, Erich (2018), *İnsandaki Yıkıcılığın Kökenleri (2. Baskı)*, (Çev. Şükrü Alpagut), (İstanbul: Say Yayınları).
- Fromm, Erich (2019a), *Tanrılar Gibi Olacaksınız (2. Baskı)*, (Çev. Bozkurt Leblebicioğlu), (İstanbul: Say Yayınları).
- Fromm, Erich (2019b), *Yeni Bir İnsan Yeni Bir Toplum (12. Baskı)*, (Çev. Necla Arat), (İstanbul: Say Yayınları).
- Fromm, Erich (2022a), *İsa Dogması (2. Baskı)*, (Çev. Bozkurt Leblebicioğlu), (İstanbul: Say Yayınları).
- Fromm, Erich (2022b), *İtaatsizlik Üzerine (6. Baskı)*, (Çev. Nurdan Sosyal), (İstanbul: Say Yayınları).
- Fromm, Erich (2022c), *Kendini Savunan İnsan (13. Baskı)*, (Çev. Necla Arat), (İstanbul: Say Yayınları).
- Fromm, Erich (2022d), *Marx'ın İnsan Anlayışı (5. Baskı)*, (Çev. Kaan H. Ökten), (İstanbul: Say Yayınları).
- Fromm, Erich (2022e), *Olma Sanatı (5. Baskı)*, (Çev. Orhan Düz), (İstanbul: Say Yayınları).

- Fromm, Erich (2022f), *Psikanaliz ve Din (8. Baskı)*, (Çev. Elif Erten), (İstanbul: Say Yayınları).
- Fromm, Erich (2022g), *Sevme Sanatı (8. Baskı)*, (Çev. Işitan Gündüz), (İstanbul: Say Yayınları).
- Fromm, Erich (2022h), *Umut Devrimi*, (Çev. Şemsa Yeğin), (İstanbul: Say Yayınları).
- Fromm, Erich (2023a), *Dinleme Sanatı (3. Baskı)*, (Çev. Nurdan Soysal), (İstanbul: Say Yayınları).
- Fromm, Erich (2023b), *Freud Düşüncesinin Büyüklüğü ve Sınırları (3. Baskı)*, (Çev. Aydın Arıtan), (İstanbul: Say Yayınları).
- Fromm, Erich (2023c), *İnsan Olmak Üzerine (5. Baskı)*, (Çev. Şükrü Alpagut), (İstanbul: Say Yayınları).
- Fromm, Erich (2023d), *Özgürlükten Kaçış (6. Baskı)*, (Çev. Şemsa Yeğin), (İstanbul: Say Yayınları).
- Fromm, Erich (2023e), *Psikanaliz ve Zen-Budizm (3. Baskı)*, (Çev. Nurdan Soysal), (İstanbul: Say Yayınları).
- Fromm, Erich (2023f), *Sahip Olmak Ya da Olmak (9. Baskı)*, (Çev. Aydın Arıtan), (İstanbul: Say Yayınları).
- Fromm, Erich (2023g), *Sevginin ve Şiddetin Kaynağı*, (Çev. Yavuz Alogan), (İstanbul: Say Yayınları).
- Göktürk, İsmail ve Yılmaz, M. (1999), “İnsan Felsefesi Açısından Toplam Kalite Yönetimi ve Kamu Yönetiminde Uygulanabilirliği Araştırması”, *Kamu Yönetiminde Kalite 2. Ulusal Kongresi*, (Ankara: TODAİE Yayını), s. 291-306.
- Gül, Songül Sallan (1999), “Kamu Yönetiminde Kalite, Piyasa ve Müşteri Arayışlarının İdeolojik Temelleri”, *Kamu Yönetiminde Kalite 2. Ulusal Kongresi*, (Ankara: TODAİE Yayını), s. 69-84.
- Halis, Muhsin (1999), “Toplam Kalite Yönetiminin Türk Kamu Yönetiminde Uygulanabilirliği”, *Kamu Yönetiminde Kalite 1.Ulusal Kongresi II Cilt*, (Ankara: TODAİE Yayını), s. 67-83.
- Heater, Derek (2007), *Yurttaşlığın Kısa Tarihi*, (Çev. M. Delikara Üst), (Ankara: İmge Kitabevi).
- Jay, Martin (2014), *Diyalektik İmgelem: Frankfurt Okulu'nun Tarihi ve Çalışmaları (1923-1950)*, (Çev. S. Doğan), (İstanbul: Ayrıntı Yayınları).
- Kadioğlu, Ayşe (2012), “Vatandaşlık: Kavramın Farklı Anlamları”, Ayşe Kadioğlu (Ed.), *Vatandaşlığın Dönüşümü: Üyelikten Haklara (2. Baskı)*, (İstanbul: Metis Yayınları): 21-30.
- Kelly, Rita Mae (1998), “An Inclusive Democratic Polity, Representative Bureaucracies, and the New Public Management”, *Public Administration Review*, 58(8), s. 201-208.

- Kızılcıkelik, Sezgin (2018), *Frankfurt Okulu (4. Baskı)*, (Ankara: Anı Yayıncılık).
- Leca, Jean (1998), “Bireycilik ve Yurttaşlık”, T. Ilgaz (Çev. ve Ed.), *Dersimiz: Yurttaşlık*, (İstanbul: Kesit Yayıncılık): 13-79.
- O'Flynn, Janine (2007), “From New Public Management to Public Value: Paradigmatic Change and Managerial Implications”, *The Australian Journal of Public Administration*, 66 (3), s. 353-366.
- Özer, Mehmet Akif ve Akçakaya, Murat (2005), *Yerel Yönetimler: Mali Boyut*, (Ankara: Gazi Kitabevi).
- Özkırımlı, Umut ve Kaya, Ayhan (2009), “Fransa ve Almanya’da Yurttaşlık ve Ulusallık”, Rogers Brubaker, *Fransa ve Almanya’da Vatandaşlık ve Ulus Ruhu*, (Çev. Vahide Pekel), (Ankara: Dost Kitabevi Yayınları): 9-15.
- Özyurt, Cevat (2016), *Erich Fromm’un İnsan ve Toplum Anlayışı*, (Ankara: Hece Yayınları).
- Saygılıoğlu, Nevzat ve Arı, Selçuk (2003), *Etkin Devlet: Kurumsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi*, (İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayını).
- Sezer, Özcan (2008), “Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme”, *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8), s. 147-171.
- Slater, Phil (1998), *Frankfurt Okulu - Kökeni ve Önemi - Marksist Bir Yaklaşım*, (Çev. Ahmet Özden), (İstanbul: Kabalcı Yayınevi).
- Smith, Susan J. (1995), “Citizenship: All or Nothing?”, *Political Geography*, 14 (2), s. 190-193.
- Şaylan, Gencay (2003), *Değişim, Küreselleşme ve Devletin Yeni İşlevi (2. Baskı)*, (Ankara: İmge Kitabevi).
- Touraine, Alain (2015), *Demokrasi Nedir? (6. Baskı)*, (Çev. O. Kunal), (İstanbul: Yapı Kredi Yayınları).
- Üstel, Füsün (1999), *Yurttaşlık ve Demokrasi*, (Ankara: Dost Kitabevi Yayınları).
- Vigoda-Gadot, Eran ve Cohen, Aaron (Ed). (2004), *Citizenship and Management in Public Administration – Integrating Behavioral Theories and Managerial Thinking*, (Cheltenham (UK) and Northampton (USA): Edward Elgar).
- Wagenheim, George D. ve Reurink, John H. (1991), “Customer Service in Public Administration”, *Public Administration Review*, 51 (3), s. 263-270.
- Walzer, Michael (1990), “The Communitarian Critique of Liberalism”, *Political Theory*, 18(1), s. 6-23.
- Yıldırım, Turan (2001), “Kamu Hizmeti ve Kar Amacı”, Ali Ulusoy (Ed.), *Hukuk-Ekonomi Perspektifinden Uluslararası Tahkim ve Kamu Hizmeti*, (Ankara: Liberte Yayınları): 36-46.
- Yılığör, Ayşe G. (1999), “Toplam Kalite Yönetiminin Özel Sektör ve Kamu Kesimi İçin Ortak Bir Model Oluşturabilme Potansiyeli”, *Kamu Yönetiminde Kalite 2. Ulusal Kongresi*, (Ankara: TODAİE Yayını), s. 3-13.

Extended Abstract

Erich Fromm (1900-1980), born in Germany, worked as a psychoanalyst for more than 50 years and acted with a human-centred approach in all his works. He examined the human being in society and the society in which humans are the basic building blocks from an interdisciplinary holistic perspective, especially law, religion, social economics, psychology, history, philosophy and sociology. As an optimistic social critic, he put forward many critiques, opinions, and observations about being a healthy person and creating a healthy family, society and state.

By 1929, Fromm had contacted the Frankfurt Institute and begun to see himself as a social critic. Interpreting Karl Marx (1818-1883) more flexibly and associating it with psychoanalysis, the author created a critical synthesis of Marx with his thoughts on society and Sigmund Freud (1856-1939) with his works on the human soul. In the 1960s, he began to donate to election campaigns in America, thus assuming important advisory roles at high levels of the American government and producing alternative ideas on public issues.

However, although Fromm is an impressive writer with his thoughts on human beings, family, society, and the state, his works lack experimental research or scientific findings. As a matter of fact, he did not get along well with the academic environment and preferred to publish his writings on a more popular platform. Perhaps for this reason, Fromm's ideas have almost never been evaluated in detail in terms of Turkish public administration until this study. However, although it seems quite easy to read Fromm's works, we should carefully consider the weight of his ideas. Fromm, an influential political activist and public intellectual, undoubtedly has ground-breaking ideas about public administration. Evaluating these ideas from the perspective of Turkish public administration can play a catalytic role in addressing basic problems such as originality more prudently and adopting a more humane and value-oriented management approach. In this respect, Fromm is a thinker who should be taken into consideration both in theory and practice in public administration.

First, Fromm's thoughts emphasize the importance of interdisciplinary work and indicate that history and psychological sciences should be integrated into public administration studies, that we should approach administrative issues through the lens of these two sciences and prioritize people. Thus, it is expected that the society will be better known not only from administrative or economic perspectives but also from historical and psychological perspectives. When this is achieved, more humane and value-oriented management structures and processes will undoubtedly emerge. Indeed, as Fromm emphasizes, the main subject in all sciences should be human and human development. In terms of public administration, people should be a central concept and every management theory or practice should be based on a clearly defined view of people.

For this reason, Fromm's works are used as the primary source in the study and his views on capitalist humans are included. In this regard, due to space limitations, Fromm, who has many views on human freedom and independence, focuses only on the psychological thoughts he presents within the scope of market rules, property acquisition, consumption, alienation, marketing orientation, advertisements, and the

subconscious of the human being in the capitalist society. Then, by scanning the literature on customer-citizenship, customer-citizenship is approached within the scope of Fromm's capitalist human view and evaluated in terms of its human basis.

At its most basic, it is understood that customer-citizenship is a new concept and approach that is tightly tied to the market rules of the twenty-first century capitalist state and society. With the guidance of the current economic system, customer-citizenship is proposed as a strong alternative to the traditional state-citizen bond in a world where all relations are directly or indirectly commercialized and are gradually adopted on a universal scale. As owning and using things reaches a higher level than a person's humanity, market rules have come to affect all relationships. So much so that in this system, almost all relationships, from the husband-wife relationship to the state-citizen relationship, have become commercialized. Therefore, in such an atmosphere, the commercialization of citizenship in public services, the emphasis on customers rather than citizens, and the proliferation of discourses that democracy is strengthened, participation is increased, and effectiveness, efficiency, and economy are achieved in management are a very natural development. At this point, the transition from citizenship to customer-citizenship seems to be the manifestation of a managerial approach appropriate to the current system and the human character required by the system. However, although the importance of the subject in terms of people and human development is clear, the human basis of customer-citizenship in public administration has rarely been discussed. At this point, referring to Fromm's view of capitalist human is very helpful in shedding more light on the issue. As a matter of fact, Fromm's view of capitalist human offers a serious criticism of the human character produced by capitalism.

Fromm's views on capitalist human describe the human basis of customer citizenship quite well in a psychological sense. Nowadays, people think of everything, including their own lives, within the framework of some kind of material return, reduce themselves to the status of a commodity that is put on the market, and determine their value according to whether they can be sold, liked, or demanded. The person in this situation has lost his true identity. He is now a meta-person or an eternal customer, and everything is for sale. This situation creates great anxiety, loneliness, and fear psychologically. His solution is to acquire property, be successful by complying with market rules, sell himself at a higher price, access the service or goods he wants, benefit from them as much as he wishes, and consume abundantly. Only in this way does (s)he feel safe. However, this new form of security, once gained, turns out to be a great illusion. Internal inconsistencies such as being a citizen of a nation-state but being perceived as a customer instead of a citizen, being selfish but appearing selfless, being weak but having the illusion of strength, being restricted but thinking oneself free, and being human but living contrary to human nature further alienate people from themselves. The person in this situation gradually loses his physical and psychological health.