

Ön Yargılarımızın Kurbanı Olmayalım....

Prof.Dr. Canan ÇETİN

Marmara Üniversitesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Bilindiği gibi; eğer bir iş ve onu yapacak pek çok kişi varsa; o iş, o kadar farklı şekilde yapılmaya aday bir iştir. Bunun en önemli nedenleri arasında; algılamalarını, o işi yapacak olan insanların hayata bakış açılarını, beklentilerini, kendi sınırlarının farkına varamamalarını ve bu sınırlarının esnek olmayışını, vb. sayabiliriz.

Bir çalışan düşünün ki; o işle ilgili daha sorumluluk bilinci oluşmamış, farkındalığı, işin nasıl yapılacağı ile ilgili bilgisi, deneyimi yok, deneyimi olmasa da başkalarının deneyiminden yararlanmayan, ne iş olursa olsun başarısızlığı halinde kendisini kurban sınıfına koyan, ilişkiye ve iletişime önem vermeyen biri olsun. Konuyu örneklendirmek gerekirse; diyelim arkadaş grubunuzu davet ediyorsunuz ve söz verdiğiniz elmalı turtayı yapacaksınız. Mevsim yaz.Bunun için evinizdeki malzemelere bakıyorsunuz. Eksik olanları almak için markete gidiyorsunuz. Alacağınız eksik malzemeler; yoğurt, elma, yumurta ve bir adet de mevsimin yaz olması sebebiyle haşere ilacına ihtiyacınız olsun. Alıyorsunuz yumurtayı, elmayı, yoğurdu ve bir haşere ilacını; toplam dört kalem ürün aldınız. Alışverişte yanınızda küçük çocuğunuz olsun. Ürünleriniz optik okuyucudan geçti ve ödeyeceğiniz miktar belirlendi. Ödediniz ve sıra bu ürünleri poşete koyup taşıyacak bir poşetçi bulmaya geldi.

Bilindiği gibi poşetçiler ücret ya da maaş almazlar; ancak yaptıkları hizmet karşısında aldıkları bahşişler onların ücretlerini oluşturur. Başınızı hemen kasanın tam karşısında duran poşetçilere çeviriyorsunuz. Bir ara kendi kendinize düşünürsünüz; bu insanların gelirlerini aldıkları bu bahşişler oluşturmalarına rağmen "Acaba bunlar neden yere bakıyor, müşterilerle göz iletişimi kurmuyorlar, sırtları bir sütun ya da duvara dayalı duruyorlar?" sorusu aklınıza geliyor. Çünkü en azından gözlerinin yerde değil müşterilerde olması gerekiyor ki ilişki, hizmet işlevi başlasın.

Ayrıca bilinmeli ki yaşantısı boyunca sırtını dayayacak bir sütun, duvar vb. arayanların bir destek arayışı içinde olanların güven ortamı yerine korku kültüründe yetiştiğini, sevgi ortamında yetişmediğini dolayısıyla saygıdan da yoksun olduğunu, bunun sonucunda da kendine sevgi, saygı ve de güveni olmayan bir çalışan olarak işyerlerinde bulduklarını söyleyebiliriz. Derken bir poşetçinin size baktığını görüyorsunuz ve poşetleri doldurması için hemen çağırıyorsunuz. İki ileri bir geri ritmiyle, yanınıza doğru geliyor. Nihayet poşetçi size ulaşmıştır v o sırada kasanın arkasında bir kuyruk olduğunu görüyorsunuz. Çünkü aldığınız dört kalem ürüne karşılık pek çok ürün alan ve sizin ürünlerinizin poşetlenmesini, kendisine sıra gelmesini bekleyen müşteriler olduğunu fark ediyorsunuz. Poşetçiye ürünlerinizi bir an evvel yerleştirebilmesi için yardım ediyorsunuz, elinizde yumurtalar var. Derke poşetçi ürünleri yerleştirmek için kasanın yanında duran poşetlerden birini yanına alarak, açılmayan poşeti yüzünüze doğru açar. Poşet artık açılmıştır ve verdiğiniz yumurtaları poşete koyar, üzerine de elmaları yerleştirir. Poşetçi ikinci bir poşet alarak, bu poşete de yoğurt ve haşere ilacını koyarak gittiğiniz yere kadar yine iki ileri bir geri ritmiyle sizi taksi, dolmuş durağı ya da aracınıza götürür, bahşişini aldıktan sonra onun işi artık bitmiş demektir.

Evinize geldiğinizde kırılmış yumurtalar elmalarla, haşere ilacı da yoğurtla buluşmuştur. Evet gerçek şu: Siz bu malzemelerle söz verdiğiniz elmalı turtayı yapamayacaksınız. Tekrar çocuğunuzun elini tutarak markete geliyorsunuz, yine aynı kalem ürünleri alıyorsunuz. Bu sefer bazı şeyleri de öğrenmiş oluyorsunuz. O da market arabasına koyduğunuz bu dört kalem ürünü optik okuyucunun yanına bırakmadan önce, sırası gelen diğer müşterileri kasanın başında bekletmemek için, hemen başınızı kaldırıp poşetçi arıyorsunuz. Kasanın karşısında duran poşetçilere baktığınızda bir poşetçinin size "geleyim mi?" tavrıyla iletişime girdiğini görüyorsunuz ve "gel" işaretini yapıyorsunuz. Bu sırada da aldıklarınızın bedelini ödüyorsunuz, sıra ürünlerin poşetlenmesine gelmiştir. Bu poşetçi hemen yanınıza ulaşır ve size "merhaba" der. Bir an önce evinize gidip söz verdiğiniz elmalı turtayı hazırlama telaşı sizi endişelendirir. Hemen yardım olsun diye yeni yumurtaları, poşetçinin açtığı, yüzünüze karşı değil; poşete koymasına için verirsiniz. Siz yardım amacıyla yumurtaları poşete koymaya çalıştığınızda o poşetçi size "sakın ola kırılacak şeyleri alta yerleştirmeyin." der. Derken elmaları yerleştirdikten sonra üzerine yumurtaları koyar, elma ve yumurta koyduğu poşeti bir eliyle tartar ve bu poşeti, bunları kaldıramayacağını düşünerek, ikinci bir poşetin içine koyar ve onu bir kenara bırakır. Yeni bir poşet eline alır; bu defa da yardım olsun diye ve zamandan kazanmak için, haşere ilacını yeni poşete yerleştirmesi için verirsiniz. Poşetçi yine size "Sakın gıda ile haşere ilacını birlikte bulundurmayın." der ve bir poşete haşere ilacını, diğer bir poşete de yoğurdu sararak ikisini de yeni bir poşete koyar. Sizinle tekrar iletişime girerek "Gideceğiniz yere kadar eşlik edebilir miyim?" der ve poşetlerinizi taşımaya başlar. Taksi durağına ulaşmak için yürüyen merdivenleri kullanarak iki kat aşağıya iner ve biraz da yürürsünüz. Bir ara poşetçi yanınızda olan çocuğunuzla iletişime geçer ve der ki "Tatlım benim adım İsmail, senin adın ne?" Eğer çocuğunuza hayatınız boyunca dokunmamışsanız, iletişim ve ilişkiye önem vermemişseniz çocuğunuz başını kaldırır ve sesin geldiği İsmail'e doğru bakar ve cevap vermez: yüzünü, gözünü büzer ve ne söyleyeceğini bilemez. İsmail yük taşır, yüküne rağmen asla iletişime girmemezlik etmez, daha bahşisini de almamasına ve yolun kısıllığına rağmen müşteri ilişkisine de önem verir. Asla "Bana neden yüzünüzü gözünüzü buruşturarak bakıyorsunuz? Siz ne biçim annesiniz?", vb. demez ve aynı hareketlerle karşılık vererek savunmaya geçmez. Taksi durağına erişilir, bineceğiniz taksiye işaret edersiniz ve İsmail tekrar iletişime girerek sorar: "bunları nereye bırakabilirim?", "Arkaya bagaja" der gibi olursunuz. Sonra da İsmail'in müdahalesine maruz kalırsınız: "Siz iki kişisiniz, arkada oturabilirsiniz. Bunları bagaja koymaya gerek yok" der. Siz de "Yere koy" dersiniz. Yine İsmail "yere koymayın" der ve döner şoföre de "Kırılacak şeyler var" deyip onu da uyarır. Bu arada İsmail çoktan hak ettiği bahşisi de almıştır. Çocuğunuzla birlikte arkada otursunuz. Arabanın camı da açıktır. İsmail açık olan camdan içeriye doğru kafasını uzatarak "afiyetle yiyin, yine bekleriz efendim" der.

Nedir ilk kişi ile İsmail arasındaki fark? Çevremizde hangilerini sıkça görüyoruz? Pek çok kez alışveriş yaptığınızda nakit ya da kredi kartı ile ödediğinizde hangisi olursa olsun bedava almıyor, bir bedel ödüyorsunuz. Hangimiz "Yine bekleriz, afiyetle yiyin" cümlelerini işitiyoruz. Bekli de çok az. Peki buna hakkımız yok mu? Biz bu ifadeleri ne kadar yaygın kullanıyoruz? Yoksa hiç mi? Bunları duymazsanız ne olur? Duyduğunuzda ise sizde ne gibi farklılıklar yaratır? Bilindiği üzere örnekte ilki gibi davranan kişiye tek poşetçi, ikinci gibi davranan kişiye çift poşetçi denir.

Tek poşetçinin iş anlayışında "Gözlerimi kaparım, vazifemi yaparım" anlayışı vardır. O işle ilgili sorumluluğunu yerine getirir. Kendisinden bir değer yaratmaz. O sadece söylenenleri ve verilenleri yerine getirir. Yani tezgahta müşterisine ait bütün ürünleri hangi müşteriye ait ise, eksiksiz ve karıştırmadan poşetlemiştir. Onun iş tanımında görevleri yerine getirme esas olup, kesin bir iş tanımı egemendir. Tek poşetçi, müşterinin ürünlerini poşetlere doldurur; ama nasıl doldurduğu onu hiç ilgilendirmez. O, elinden geleni yapmıştır. O, sadece poşetleri doldurmak için oradadır.

Çift poşetçinin iş anlayışında ise, sorumluluğunu yerine getirmenin yanında ondan daha ağır olan yükümlülüğünü de yerine getirme vardır. Onu ilgilendiren şey; "Acaba ben işimle ilgili bu sistemi dünden olumlu yönde nasıl farklı ve etkili hale getirebilirim, sisteme katkı nasıl olabilir"dir. Onu poşetlerinin doldurulması ilgilendirdiği gibi aynı zamanda poşetlerin nasıl doldurulduğu da ilgilendirmektedir. Çünkü onun iş tanımında "Ben kendi işimle ilgili eve ekmek parası götürdüğüm işletmenin, kurumunun var olan müşterisini kaybetmemesi ve de yeni müşteriler kazanması için buradayım" anlayışı hakimdir. Bunlar başarısızlık durumunda hatalarından ders alırlar ve başarısızlık nedenlerini de kendi içlerinde ararlar. Güven duyguları yüksektir. Hayatı, amaçlarını gerçekleştirmek olarak algırlar. Hayatta anlam arayışı içindedirler, bir neden ararlar. Oysa tek poşetçiler başarısızlık durumunda hatalarından ders almaz ve başarısızlıklarının nedenlerini de kendileri dışındaki şeylere bağlarlar. En küçük şeylerden alınırlar, alıngandırlar. Çünkü özgüvenleri eksiktir. Güvenleri yoktur ve başkalarına da güvenemezler. Çift poşetçiler "çalıştığım işletmeye ne katkı olabilir?" diye düşünürken, tek poşetçiler "çalıştığım işletme bana ne yapabilir?" diye düşünürler.

Eğer hayattan bir şeyler elde etmek istiyorsanız, dürüstlük, adalet, kişisel bütünlük, eşitlik, kalite, hizmet, can, sevgi, saygı, onur gelişimi ile doğru işleri yapın.

Bir de tek ve çift poşetçilerin dışında çalışanlar vardır. Bunlar da bütün olumsuzluklar ile başarısızlıkların kendilerini bulduklarını ve dolayısıyla kendilerinin kurban oldukları anlayışına sahip kişilerdir. Bunlara poşetsizler diyebiliriz.

Nedir insanları tek, çift poşetçi ve poşetsiz yapan? Bunların hayata bakışları, takındıkları tutum, hayattan beklentileri, sınırlarının esnekliği, sorumluluklarının bilincinde olmaları, değişimi önce kendisinden başlatıp başlatmaması...Biliyoruz ki eğer bir iş varsa ve o işi de yapacak pek çok çalışan varsa o iş, onu yapacak insanların bakış açıları, tutumu, kalitesi, hayattan beklentileri, sorumluluklarının bilincinde olmaları, vb. tarafından etkilenmektedir.

İnsanların bir kısmı hayattan hiçbir şey beklemez, dünyanın bütün yükünü sanki omuzlarında taşır ve kendilerini kurban olarak görürler. İlişki içinde oldukları kişilerle ilişkilerine özen göstermez, iletişime önem vermez veya iletişime girme gereğini hissetmez. Sürekli kendi dışındakileri sorgular ve hep ait oldukları kendisinden daha büyük grupları suçlar, sürekli mazeret bulur. Bunlar pek çok şeyi kabul etmezler. Örneğin; geçmişini kabul edemez ve sürekli sorgularlar. Oysa geçmişi değiştiremeyiz. Kendi varlıklarını, üstünlük ve zayıflıklarını da kabul etmezler. Daha kendisini fark etmemiş bir birey nasıl olur da kendisinin dışındaki kişileri, onların ihtiyaçlarını fark edebilir?Değiştiremeyecekleri şeyler arasında ayırım yapamadıkları gibi hiçbir şeyin de sorumluluğunu almazlar ve paylaşmazlar. Sorumluluğu alıp paylaşmadıkları gibi, başkalarının beklentilerine de önem vermezler, yapmadıkları şeylerden ötürü de asla sorumlu olduklarını düşünemezler. Pek çoğu dayanacak bir duvar, sütun, destek ararlar. Bunları satırlar ilgilendirir. Satır araları, duygular, onlara hiçbir şey ifade etmez. Bu tür insanlar iş hayatına geldiklerinde onların iş anlayışı "Gözlerimi kaparım, vazifemi yaparım" anlayışı olup aynı zamanda çerçevesi çizilmiş bir göreve yöneliktir. Yani poşeti doldur da nasıl doldurursan doldur.

Bir kısım insan da hayattan pek çok beklenti içindedir ve bu beklentilerle de her türlü sorumluluğu almaya, paylaşmaya hazırdırlar. Hatta yapamadıkların ötürü de sorumluluğu almaya, paylaşmaya hazırdırlar. Hata yapmadıklarından ötürü de sorumlu olabileceklerinin bilincindedirler. Onlar bedel öderler ve yaşantıları boyunca iletişime girerler. Yani işin kolayına kaçmazlar. Aynı otoban örneğinde olduğu gibi, turnikelerden geçerken bedel öderler ve fedakarlık yapmaya hazırdırlar. İşlerini

niçin yaptıklarını bilirler. Çerçevesi çizilmiş bir görevden öte, içinde bulunduğu sistemi daha etkin kılabilmenin yolunu ararlar. İşi; sadece mesai saatleri içine sıkıştırılmış bir eylem olarak görmezler. Yaşantılarını ve zamanlarını ayırdıkları her işte sorumluluk almaya ve paylaşmaya hazır oldukları gibi yapmadıkları şeylerden ötürü de sorumluluk duyarlar. Bir insan doğuştan çift poşetçi olmaz. Poşetsiz yani kurban, tek poşetçi, çift poşetçi olmak bir seçim işidir. Bir yazarın dediği gibi bunlar bizim tercihlerimizdir. Önemli olan bakış açımızın kurbanı olmayalım. Ayrıca yaşantıları boyunca mazeret bulmakta başarılı olan insanlar başka hiçbir işte başarılı olamazlar. İstersek poşetsizden tek poşetçiye, oradan da çift poşetçiye (mükemmeliyetçiye) doğru bir yolculuğa başlayabiliriz. Nasıl mı? Değişmek... Duygu, düşünce v davranışlarınızda dünden bugüne geldiğinizde olumlu yönde farklı olmayı istemek ve bu konuda inanç geliştirmek.

Bakış açınızı değiştiriniz, kendinizi sürekli gelişmeye adayınız ve başkalarının da gelişimine katkıda bulununuz. Yaşantınızı ve zamanınızı ayırdığınız işleri hallederken elinizden geldiği ölçüde kendinizi geliştirmeye, kendi üstünlük ve zayıflıklarınızın farkına varmaya çalışınız. Zayıflıklarınızdan ve hatalarınızdan asla utanmayınız. Emin olun hepimizin zayıflığı söz konusu. Yalnız unutmayın, bazıları daha önce fark eder kapatır; bazılarımızın ağız iyi laf yapar açığını kapatır. Bazılarımız da zayıflığımızı hiç kabul etmeyiz. Ne güzel zayıflıkları, hataları görebilme, kabul edebilme, üstesinden gelebilme, ders alabilme ve öğrenme fırsatı olarak görebilme.

Yaşantınızı ve zamanınızı ayırdığınız işlerde kaliteye, sorumluluğa ve paylaşmaya önem veriniz. İletişimi, kendinizi ve başkalarını önemseyiniz ve bunu da insanlara rol yapmadan, abartmadan hissettiriniz. Gerçek duygu ve düşüncelerinizi zamana ve mekana dikkat ederek paylaşınız. Lütfen duyguları da hesaba katınız. Kurban rolü oynamayı benimsemişsek, bu seçimimizden vazgeçmenin bizim elimizde olduğunu unutmayınız. Bu rolü benimsemek yerine üstünüze düşeni değil, elinizden geleni yapınız. Eğer hayattan bir şeyler elde etmek istiyorsanız, yaşantınızı ve zamanınızı ayırdığınız işlerin merkezine iki şey yerleştiriniz: Birincisi evrensel ilkeler; yani dürüstlük, adalet, kişisel bütünlük, eşitlik, kalite, hizmet, can, sevgi, saygı, onur, gelişim vb. ikincisi ise, doğru işler yapmaktır!