

Tan eden bizdendir, tan ettiren bizden değildir

Dr. İlker Köse



İstanbul Üniversitesi Elektronik Mühendisliği Bölümü'nden 1999 yılında mezun oldu. Yüksek lisans ve doktorasını Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Bilgisayar Mühendisliği Bölümü'nde tamamladı. 2003-2009 arasında Sağlık Bakanlığının Aile Hekimliği Bilgi Sistemi, Merkezi Hastane Randevu Sistemi ve Ulusal Sağlık Bilgi Sistemi (Sağlık-NET) gibi bilişim projelerinde danışman ve proje yöneticisi olarak çalıştı. Ardından sağlık sigorta sektöründe uluslararası bir şirkette 5 yıl Ar-Ge Direktörü görevini üstlendi. Dr. Köse halen İstanbul Medipol Üniversitesi'nde öğretim üyesi ve Teknoloji Transfer Ofisi yöneticisi olarak görev yapmaktadır.

Okuyoruz, çok araştırıyoruz, çok biliyoruz. Yeni kavramlar buluyor, bu kavramlar arasında ilişkileri keşfediyoruz. Geliştirdiğimiz yöntemlerle doğayı ve sistemleri anlamaya, modellemeye ve simüle etmeye çalışıyoruz. Hedefimiz süreçleri otomatikleştirmek, optimal hale getirmek, hataları en aza indirmek. Vizyon ve misyon belirliyor, stratejiler geliştiriyoruz. Planlıyor, uyguluyor, kontrol ediyor ve iyileştirici önlemler (PUKÖ) alıyoruz (1). Her keşfimizi literatüre ve insanoğlunun dağarcığına kazandırıyor, bindiğimiz "merak at" ile dört nala uzak menzillere gidiyoruz. Peki bütün bunları hangi değerler üzerine inşa ediyoruz? Vizyonumuza ilaştirdiğimiz temel ilkelere hangi anlamları yüklüyoruz? Bilgi neyin aracı? Yöntemlerimiz bizi nereye götürüyor? Sistemlerimiz hangi değerleri yaşıyor? Mefkuremiz ne?... Gelin covid-19 sayesinde biraz daha sorgulayıcı olduğumuz şu günlerde "sağlıkta şikâyet yönetimimizi" kavramlar, yöntemler ve değerler üzerinden ele alalım...

Eğer şikâyet meselesini rasyonel ve bilimsel yönden göre ele alacak olursak onun PUKÖ içerisinde en iyi kontrol ve denetleme araçlarından biri olduğunu görürüz. Dolayısıyla iyileşme, gelişme ve ilerleme için "şikâyet" hayati değere sahiptir. Memnuniyeti artırmak isteyen tüm yöneticilerin ilk bakacağı yer şikâyetlerdir (2). Ancak bunu uygularken, kurum içindeki insanların kültürlerinden kaynaklanan dirençlerle ve algılarla da mücadele etmek zorundasınız.

Kültür ile kurallar ve stratejiler çatıştığında her zaman kültür galip gelir (3). Eğitim, terbiye, ödül, ceza, vb. yöntemlerle bu kültürü değiştirmedikçe istediğiniz vizyonu hayata geçiremezsiniz. Sağlıkta şikâyet yönetimi yaparken de aynı zorluklarla mücadele etmek zorundayız. Peki, şikâyetle ilgili algımız ve kültürümüz eskiden nasıldı, şimdi nasıl bir hale geldi, açık yüreklilikle değerlendirelim.

Kadim kültürümüzde şikâyet ve eleştiri, bir eksikliği tespit etmek için fırsat olarak görülürdü. "İnsanın gözü dışarı bakar, kendini görmez" denir, kendini görmek için başkasının seni nasıl gördüğünü analiz etmek tavsiye edilirdi. Mesela İmam Gazali, İhya'da, iyi ahlak sahibi olmak için dört yöntem önerir (4):

- 1) İyi bir yol gösterici/mürebbiye tâbi olmak.
- 2) Sana doğru yolu tavsiye edecek iyi bir dost edinmek.
- 3) Başkasında gördüğün bir kusur olduğunda, aynı kusur sende de var mı diye kontrol etmek.
- 4) Senin hakkında konuşan insanların sana yaptığı ithamların sende olup olmadığını kontrol etmek.

Dikkat edersek bunların hepsi tecrübeye dayanan yöntemler. Sosyal hayatın içerisinde, etkileşimle ortaya çıkan bilgiyi, değere dönüştürme gayreti. Son yöntem ise, eleştiri ve şikâyetlerden nasıl bir fayda çıkartacağımıza dair erdemli bir yaklaşım. Kadim kültürümüz-

de şikâyet ve eleştiri, kendisini geliştirmek, ahlakını yüceltmek isteyen kişi ve kurumlar için ganimet sayılan bir nimetti.

Peki kadim kültürümüzde bize kötü söz söyleyeni, şikâyet edeni veya eleştireni nasıl karşıladık? Bunu da yine tasavvuf büyüklerine atfedilen başka bir hikmetli sözle hatırlayalım. "Tan eden (kötü söyleyen) bizdendir tan ettiren bizden değildir". Zira bizi eleştiren aslında bizim için iyilik yapıyor. Bize asıl kötülüğü yapan, bu kötü sözün bize söylenmesine neden olan ve "bizden" olanlardır. Ne kadar ince bir yaklaşım...

Yöneticilerin şikâyete karşı tavrı nasıl olmalı? Bunu da Şeyh Edebalı'nın Osman Gazi'ye nasihatinden dinleyelim (5):

"Ey Oğul! Beysin, bundan sonra öfke bize; uysallık sana. Güceniklik bize; gönül alma sana. Suçlamak bize; katlanmak sana. Acizlik, yanılığ bize; hoş görmek sana. Geçimsizlikler, çatışmalar, uyumsuzluklar, anlaşmazlıklar bize; adalet sana. Kem göz, şom ağız, haksız yorum bize; bağışlama sana".

Hülasa, kadim kültürümüzde şikâyet eden bizdendi, şikâyet bir ganimet, şikâyet mercii de mütevazı ve şefkatli bir yöneticiydi... Buna mukabil, şikâyet ettiren bizden değildi, şikâyeti ganimet bilmeyen bedbahttı, şikâyete bigâne kalan ise kötü bir idareciydi. Bugün de böyle mi?



Ülke olarak son iki asırdır batılılaşmaya gayret ediyoruz. Bu süreç sadece bazı kural ve yöntemleri hayatımıza aktarmak ve kuru bir taklitten ibaret değil, olamaz. Batı'nın kavram ve değerlerini de hayatımıza taşıyoruz. Ama bu süreç içerisinde eski ile yeni arasında bir yerlerdeyiz. Bir yandan batının yöntemlerini alıyoruz, ama bu yöntemleri doğru şekilde uygulamamıza yardımcı olacak kadim kültürel değerlerimizi kaybediyoruz. Öyle ki eskiden bir değer kazanma fırsatı olarak görülen şikâyet, bugün negatif bir davranış biçimi olarak algılanıyor. Gariptir ki, şikâyeti kötülerken kullandığımız argümanlar da kadim kültürümüze ait. Mesela şikâyet etmek, çoğunlukla olana rıza göstermemek, kanaat etmemek, sabırsızlık, tahammülsüzlük ve anlayışsızlık sonucu olduğu düşünülüyor. Şikâyet ve eleştiride bulunmak, kusur araştırmak, kusurları örtmemekle eş tutuluyor. Şikâyet mercii, kendisine gelen şikâyetleri bir çeşit alınganlıkla karşılıyor, savunma refleksi geliştiriyor ve oldukça az empati yapıyor. Çoğu zaman şikâyet mercii, şikâyet edenleri yapıcı davranmamakla, çözümün parçası olmamakla, çokbilmişlikle, üstüne vazife olmayan işlere karışmakla, "doğrucu Davut" olmakla suçluyor.

Her toplumda pireyi deve yapanlar, şikâyeti amacı dışında kullananlar, sürekli kusur arayanlar vardır. Buna mu-

kabil şikâyet müessesesini ve şikâyet edenleri yıpratarak, eksik ve hatalarını gizleyen kurum ve yöneticiler de vardır. Ancak bu kişileri, bir kültür dönüşümü ile daha erdemli bir seviyeye getirmek durumundayız. Şu an içinde bulunduğumuz durumda, ne tam anlamıyla Batının rasyonel şikâyet yönetimini benimseyemediğimiz gibi; kadim kültürümüzden de uzaklaşmış görünüyoruz. Eleştiri ve şikâyete sebep olan sistemsel eksikleri veya sistemi doğru uygulamayan unsurları değil, bu eksikleri tespit edip eleştirenleri suçluyoruz. En dostane yapılan eleştirilerde dahi sıklıkla duyulan cevap: "şimdi sırası mı" oluyor. Sistemler, eleştiri ile gelişir. Eleştiri ve şikâyetin kapısı kapatıldığında, içeride sadece kifayetsiz muhterisler kalır. Kadim kültürümüze dönüş yapmazsak PUKÖ'daki kontrolü de layık veçhile yapamayız. "Sağlık ordusu" olarak nitelediğimiz çok kıymetli insanlarımız, varoluş sebepleri olan hasta ve yakınlarını "karşı taraf" olarak algılamaya başlar, şikâyetler karşısından kenetlenip asimetrik güçlerini istismar edebilir. "Birimiz hepimiz, hepimiz birimiz için" ilkesi, şikâyetler karşısında çirkin bir araç haline gelebilir. Dünyanın en iyi sağlık sistemlerinden birine sahibiz. Ama eğer kadim değerlerimizi yeniden kazanmaz ve eleştiri mekanizmasından yeterince yararlanmazsak bunu sürdürebilmemiz mümkün değil. Dolayısıyla doğru cevabı alana kadar

Her toplumda pireyi deve yapanlar, şikâyeti amacı dışında kullananlar, sürekli kusur arayanlar vardır. Buna mukabil şikâyet müessesesini ve şikâyet edenleri yıpratarak, eksik ve hatalarını gizleyen kurum ve yöneticiler de vardır. Ancak bu kişileri, bir kültür dönüşümü ile daha erdemli bir seviyeye getirmek durumundayız. Şu an içinde bulunduğumuz durumda, tam anlamıyla Batının rasyonel şikâyet yönetimini benimseyemediğimiz gibi; kadim kültürümüzden de uzaklaşmış görünüyoruz. Eleştiri ve şikâyete sebep olan sistemsel eksikleri veya sistemi doğru uygulamayan unsurları değil, bu eksikleri tespit edip eleştirenleri suçluyoruz.

kendimize şu soruyu tekrar tekrar sormalıyız: Bize tân eden mi bizdendir, tân ettiren mi?

Kaynaklar

1) Aydemir FA. Toplam Kalite Yönetiminin İş Yaşamına Etkisi ve Sağlık Sektöründe Uygulanması, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2006. Konya.

2) Burucuoğlu M. Müşteri Memnuniyeti Ve Sadakatini Arttırmada Müşteri Şikâyetleri Yönetiminin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2011, Karaman

3) Hallıgan A. Patient safety: Culture Eats Strategy for Breakfast. Br J Hosp Med. 2011 Aug 16;72(10):548-9.

4) Gazali İ. İhya-u Ulûmi'd-Din - (4 cilt). Çelik Yayınevi, İstanbul.

5) Kılınç A. Türk Edebiyatında Vasiyetnamele, Akçağ Yayınları; 2006, Ankara.