

# TÜRK İŞİ & JAPON İŞİ

## “Problem Çözme Sürecine Alternatif Bakışlar”

Keşke, hayatımızda hiç problem olmasa. Evde ya da işte hiçbir problemle karşılaşmasak. Her şey tıkır tıkır işlese yani. Sahi, ne güzel olurdu değil mi? Acaba gerçekten öyle mi? Sıfır problemlili bir hayat gerçekten ihtiyacımız olan şey mi? Peki, değilse ne olacak?

Danimarka dünyadaki en şanslı insanların yaşadığı ülkelerden biri şüphesiz. Öyle olmasa dünya mutluluk endeksi sıralamasında her zaman en üstlerde olmazdı herhalde, değil mi? İki defa orada bulunmuş ve 8 farklı şehirde proje yürütmüş biri olarak ben farklı bir Danimarka profili çiziceğim size. Önce genel resme birlikte bakalım: Toplam nüfus sadece 5.2 milyon (Kopenhag 2.5 milyon), herkesin (hemen hemen) bahçeli bir evi var, kişi başı gelir 40.000 \$ seviyesinde, işsizlik sigortası da bir İskandinav ülkesi olarak maaşlarla yarışıyor tabii. Aile hekimi, aile avukatı, aile psikoloğu... Yok, yok maşallah... *Dolce Vita* (Tatlı Hayat) bu olsa gerek. “Böyle bir ülkede problem olur mu hiç?” demeyin, çünkü var. Psikolojide buna, “**kaygının pozitif etkisi**” deniliyor. Yani hayatımızda karşılaştığımız problemler belli bir seviyeye kadar kaygılı olmamıza sebep olur. Bu problemleri çözdükçe de yani kaygıyı giderdikçe de yaşadığımız rahatlama, başarı ya da mutluluk hissi (beynimiz *serotonin* salgılar) bizleri motive eder ve hayatta kalma arzumuzu pekiştirir. Daha zor problemlere karşı da hazırlıklı olmamızı sağlar. İşte Danimarka’da eksik olan şey, tam da bu sanırım. Özellikle gençlerin, hayata dair hiçbir problemleri ya da kaygıları olmadığı için iklimin de etkisiyle (haziran ayında bile hava 8-10 derece ve bazen kar yağışlı) depresyona girip intihar ediyorlar. Bu ciddi durum karşısında ise yetkililer çareyi aile psikologları görevlendirip kronik depresyonu engellemekte bulmuş denebilir. Tam da bu noktada trajikomik bir problem ortaya çıkıyor. Şehir merkezinde çok katlı yüksek binalar pek olmadığı için tepesine çıkıp atlanabilecek bir yükseklik de bulunmuyor. Şehrin intihar edebilmek açısından en uygun yeri *Round Tower* denilen tarihi bir kule. Bu nedenle de intihar etmek isteyenler için oldukça “popüler” bir yer denebilir. Kuleye çıkıp intihar etmek isteyenlerin sayısı artınca görevliler kulenin üstünü yüksek demir parmaklıklarla kapatmışlar. Ne kadar şaşırtıcı bir durum, değil mi?



Bu ilginç durumun aksi senaryosuna örnek olarak, her şeyin problem olduğu biz Türklerin hayatları için ne demek gerekir peki? Bizde de her şey problem, değil mi? Kapıdan çıktığımız andan itibaren karşılaştığımız her durum ve ortamda mutlaka problemlerle karşılaşırız. Hatta, birkaç tanesiyle aynı anda baş etmek zorunda kalıyoruz. Akşamdan sabaha her şeyin tamamen değişebildiği bir ülkede yaşamak kaygının pozitif etkisi açısından bizleri *nirvanaya* ulaştırıyor ancak kritik eşik geçildiğinde haliyle kaygı da artık negatif olarak etki göstermeye başlıyor. Aşırı stres ve yıpranma, özellikle büyük şehirlerde yaşayanların en büyük problemi. Demek ki, ne Danimarka ne de Türkiye kaygının pozitif etkisi ve insan psikolojisi açısından ideal bir seviyede bulunuyor. O halde altın oranı tutturabileceğimiz bir ortam yaratmaya çalışmak en asli görevimiz olmalı, değil mi?

Konuyu teknik açıdan değerlendirecek olursak da problemler iş süreçleri için yine belli bir seviyeye kadar pozitif birer kaynak olarak değerlendirilebilir. Başka bir deyişle, problemlerin varlığı sistemlerin gelişmesini sağlayan en önemli unsurlardan birisidir. Bir sistemin uygulama sırasında karşılaştığı problemler sayesinde daha iyiye doğru geliştirilmesi yani *sürekli iyileştirme* (continuous improvement) denen şey aslında tam olarak budur. Tek seferde mükemmel problem çözümüne ulaşmaya çalışmak ise bu açıdan pek de mümkün değildir. Yani, kâğıt üzerinde planlanan şeylerin sahada öngörülemez sıkıntılarla sürekli karşılaşması gayet normaldir ve iyidir. Biz, eğitimlerimizde bu duruma kısaca **“Ama’sız çözüm olmaz”** diyoruz. Tam da bu noktadan hareketle problem çözme teknikleri eğitimlerimizde sürecin 4 temel aşamasından bahsederiz. Bunlar sırasıyla şöyle;

- 1) **Problemin Doğru Tanımlanması**
- 2) **Çözümler Önerme**
- 3) **Önerilerden Seçim Yapılması**
- 4) **Uygulamaya Geçirme**

**Peki, problem çözme sürecinin bu 4 temel aşamasından en önemlisi sizce hangisi? İyice bir düşünün. Türkiye’de önem verilen aşama ile diğer ülkeler arasında bir farklılık var mı acaba? Hangi ülke daha iyi problem çözüyor?** Hepimizin bir cevabı var şüphesiz. Bizim bu yazıdaki amacımız da iki farklı yaklaşım ile sizi biraz düşünmeye ve çevrenizle tartışmaya sevk etmek aslında. İlk sorumuza dönecek olursak, *“Bence en önemli aşama, İlk aşama”* diyorsanız batılı bir bakış açınız var demektir ama eğer gönlünüz bir an bile olsa ikinci ya da uygulama aşamasına kaydıysa, kulübe hoş geldiniz 😊 Havasından mıdır?, suyundan mıdır? bilinmez ama apaçık bir gerçek var ki, hepimiz eylem odaklı insanlarız. İçinde büyüdüğümüz kültürümüz de geçmişten günümüze hep bu doğrultuda olmuş aslında. *“Bir işe başlamak, o işi yarılmaktır”, “Kervan yolda düzelir”, “Hele bir başlayalım da, sonrasına bakarız...”* gibi birçok deyiş bu durumu kanıtıyor sanırım. Batıdaki durumu merak ediyorsanız; *“Doğru tanımlanmış bir problem, yarı yarıya çözülmüş demektir”, “Yanlış teşhise, doğru tedavi uygulanmaz”, “Yanlış soruya doğru cevap verilmez”* İşte dikkat çekmek istediğimiz şey tam da bu. Bizler son aşamadan problem çözme sürecine başlarken genel itibarıyla batılılar ilk aşamadan başlıyorlar ve en çok zamanı da aslında burada harcıyorlar. İlk aşamada harcanan zaman sonraki aşamaların da akıbetini belirliyor diyebiliriz. İkinci aşamada ortaya atılan çözüm önerilerini de kabaca ikiye ayırmak doğru olacaktır sanırım. Gelin bunlara **“Durumu kurtaran çözümler”** ile **“Sistemi geliştiren çözümler”** diyelim. Ülkemizdeki gibi ilk aşamayı çabucak geçtiğinizde haliyle ikinci aşamada da ancak durumu kurtaracak çözümler geliştirebiliyorsunuz. Karşılaştığımız en küçük problemden en büyük probleme kadar aynı durum söz konusu denebilir. Sürekli anı kurtarma, yangın söndürme ve aceleciliğimiz bir alışkanlık haline de gelince her şey sarpa sarmaya başlıyor. Tesadüfen bile olsa ilk aşamada doğru tespitler yapsak bile *“alışmış, kudurmuştan beterdır”* deyişle her zaman anlık ve geçici çözümlere yöneliyoruz. Oysa *“Aynı problemi iki kez çözüyorsanız, aslında problemi çözmemişsiniz demektir”* sözünü hatırlasak fena olmaz mı? Çevremizdeki herkes de aynı yaklaşıma sahip olunca tüm sistem yıllar içerisinde yamalı bohçaya döndüğü için kullanılmaz bir hale geliyor. Hemen belirtmek gerekir ki, bu durumumuz tamamen kötü dersek yanlış oluruz. İkinci ve son aşamadaki bu alışkanlık ve zamanla sahip olduğumuz uzmanlık belli noktalarda müthiş de bir avantaj sağlıyor şüphesiz. Acil çözüm bulma, yaratıcı düşünme gibi alanlardaki yeteneğimizin kaynaklarından birisinin bu olduğu söylenebilir. Kuralları şeytanın bile aklına gelmeyecek şekilde delme yeteneğimiz de buradan geliyor tabiki 😊

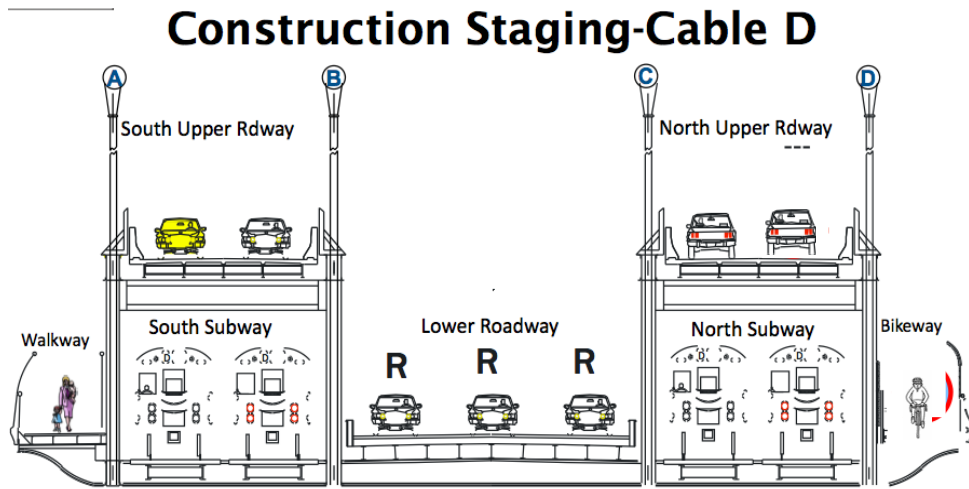
Batılı modelde ise uzun süreli ve kalıcı olmayacak çözümlere yönelmek söz konusu bile değil. *“Ölçmediğiniz şeyi, yönetemezsiniz”* sözünden hareketle uzun süreli bir analiz ve veri değerlendirmesini temel almayan ve de belirli bir vizyona sahip olmayan çözümler hiçbir zaman tercih edilmez. Kamu yararını ilgilendiren konularda ise bu durum çok daha titizlikle korunur. Yine hemen belirtmek gerekir ki, bu durumun da belli kusurları var. Aksiyon alamama ya da geç kalma, kriz durumunda yaratıcı olamama, esnek düşünememe gibi şeyler bu sıkıntılara örnek olarak verilebilir. *“Peki, yok mu bunun bir çaresi?”* dersiniz, aslında var. İdeal çözümü şu sözle özetleyebiliriz: **“Alman gibi planla, Türk gibi başla...”** Böyle biri var mı?, yok mu? bilinmez ama bunu yapabildiğimiz gün tam anlamıyla refaha ve gelişmişliğe ulaşmış olacağız sanırım.

Durumu kurtarma & Sistemi geliştirme çelişkisinin en somut örneği ülkemizdeki şehir planlamalarında ortaya çıkıyor diyebiliriz. Biz İstanbulluların en büyük problemlerinden birinin trafik olduğu yadsınamaz bir gerçek. “Konuyla ne ilgisi var” demeyin. Üçüncü köprü ile ilgili tartışmaların yaşandığı şu günlerde aslında geçtiğimiz neredeyse 50 yıldır İstanbul trafiğine bakış açısının hiç mi hiç değişmediğini görüyoruz. Aşağıda boğazın “incisi” üç güzel köprümüz ile ilgili bazı genel bilgiler var. Önce gelin onlara bir göz atalım:

- I. Köprü (Boğaziçi Köprüsü) 1973: 6 şerit otoyol, tek katlı, ray yok, bisiklet yolu yok, yaya yolu kullanım dışı
- II. Köprü (FSM Köprüsü) 1988: 8 şerit otoyol, tek katlı, ray yok, bisiklet yolu yok, yaya yolu kullanım dışı
- III. Köprü (YSS Köprüsü) 2015: 8 şerit otoyol, tek katlı, ray var, bisiklet yolu yok, yaya yolu yok



Yukarıdaki resimde de ABD/New York'un meşhur iki köprüsü görülmekte (üstteki *Brooklyn Bridge* alttaki de *Manhattan Bridge*). **Manhattan Köprüsü 1907 yılında, yani İstanbul'daki köprülerden ortalama 100 yıl önce yapılmış.** Aşağıdaki teknik çizimde de köprü'nün kesitini görüyoruz. Fark edeceğimiz üzere **köprü iki katlı ve 7 şerit otoyol, 4 şerit ray, bisiklet yolu, yaya yolu ile inşaa edilmiş.**



Sonuç olarak, I. Köprüyü bu şekilde inşaa etmiş olsaydık, **köprü trafiği** diye bir problemimiz olmayacaktı sanırım. Şurası açık ki, durumu kurtarmak aslında bir problem çözümü değil, sadece problemi ötelemedir. Problemi ötelemenin de çözümü çok daha zor hale getirdiği ise su götürmez bir gerçek. Ne diyelim, sistemi geliştiren çözümlere yönelmemiz dileğiyle...