

YRD. DOÇ. DR.
SÜLEYMAN COŞKUNER

KALİTELİ YAŞAM

İSTEDİĞİNİZ
HAYATA
SAHİP OLUN

Tutku Yayınevi

YRD. DOÇ. DR. SÜLEYMAN COŞKUNER

1959 yılında Burdur'un Bucak ilçesinde doğdu. İlk ve orta okulu Bucak'ta, liseyi ise Çankırı'da tamamladı. 1981 yılında Erzurum Atatürk Üniversitesi, İşletme Fakültesi'ni bitirdi. Bir müddet özel sektörde çalıştıktan sonra, Tuzla ve Menemen'de yedek subay olarak askerliğini tamamladı.

İki yıl Yüksek Öğrenim, Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü, idari ve mali işler daire başkanlığında memurluk görevinin ardından 1985 yılında, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim ve Organizasyon anabilim dalına Araştırma Görevlisi oldu.

1986 yılında "Endüstri İşletmelerinde Kalite Kontrol Organizasyonuna Optimal Yaklaşım ve Bir Uygulama" adlı tezi ile yüksek lisansını tamamladı.

1992 yılında, "Endüstri İşletmelerinde Teknolojik Gelişmelerin Yönetim Fonksiyonları Üzerindeki Etkileri ve Bir Uygulama" adlı tezi ile de, işletme bilim doktoru ünvanını aldı. Aynı yıl, Yrd. Doç. Dr. olarak, Gazi Üniversitesi, Teknik Eğitim Fakültesi, Üretim Planlama ve Kontrol Eğitimi Anabilim dalı başkanlığına atandı.

1999 yılı Milletvekiliği genel seçimlerinde, 21. Dönem Burdur Milletvekili olarak Parlamento'ya girdi. Meclis Plan ve Bütçe Komisyonu ile Kamu İktisadi Teşebbüsleri Komisyonlarında görevler yaptı. Ayrıca, Meclis Kültür Sanat ve Yayın Kurulu üyeliği görevlerini yürüttü.

Öğretim üyeliği yıllarında, başta Ankara olmak üzere, yurdumuzun birçok il ve ilçesinde, “Toplam kalite yönetimi”, “Problem çözme”, “Çatışma yönetimi”, “Yönetim teknikleri”, “Liderlik”, “Sistem analizi”, “Verimlilik ve etkinliği artırma yöntemleri”, “Durumsallık yaklaşımı”, “Yatırım ve proje değerlendirme”, “Ergonomi”, “Hareket ve zaman etüdü” vb. konularda eğitim seminerleri ve konferanslar verdi. Bilimsel dergilerde yayınlanmış 15 adet makalesi bulunmaktadır.

2002 yılında, Milletvekilliğinden emekli oldu ve aktif siyasetten çekilerek, eğitim, kültür ve kaliteli yaşam faaliyetlerine tekrar ağırlık vermeye başladı.

Gazi Üniversitesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, Çalışma Psikolojisi ve Yönetimi anabilim dalı öğretim üyeliğinden emekli Yrd. Doç. Dr. Ayşe İzci COŞKUNER ile 1986 yılından beri evli olan yazarın ikisi erkek, biri kız olmak üzere 3 çocuğu vardır ve İngilizce bilmektedir.

İÇİNDEKİLER

HOŞGELDİNİZ.....	11
------------------	----

BİRİNCİ BÖLÜM

KALİTE, TOPLAM KALİTE, KALİTELİ İNSAN

GİRİŞ.....	13
1. KALİTE KAVRAMI.....	14
2. TOPLAM KALİTE YAKLAŞIMI.....	16
3. KALİTELİ İNSAN YAKLAŞIMI.....	17
İnsan Kalitesi Ölçekleri.....	19
4. KALİTELİ İNSAN OLMANIN YARARLARI.....	22
5. ALIŞKANLIKLARIMIZ VE KALİTELİ İNSAN.....	27
HATIRLANMAYA DEĞER KALİTELİ BİLGİLER.....	31

İKİNCİ BÖLÜM

KALİTELİ İNSAN OLMAYI SAĞLAYAN FAKTÖRLER

GİRİŞ.....	33
1. SAĞLIKLI OLMAK.....	35
a. Sağlığın Önemi.....	35
b. Beden Sağlığı.....	36
c. Ruhsal Sağlık.....	50
2. SEVGİ YÜKLÜ OLMAK.....	55
a. Sevginin Önemi.....	55

b. Neden Sevmeliyiz?.....	56
c. Kimleri Sevmeliyiz?.....	57
d. Nasıl Sevmeliyiz?.....	61
3. MUTLU OLMAK.....	62
a. Mutluluğun Önemi.....	62
b. Mutluluğa Niçin İhtiyaç Duyarız?.....	62
c. Nasıl Mutlu Oluruz?.....	64
4. SAĞLIKLI, VERİMLİ VE ETKİN DÜŞÜNMEK.....	67
5. DOST VE ARKADAŞ CANLISI OLMAK.....	72
a. Dost ve Arkadaş Canlısı Olmanın Önemi.....	72
b. Niçin Dost ve Arkadaş Canlısı Olmalıyız?.....	73
c. Nasıl Dost ve Arkadaş Canlısı Olabiliriz?.....	75
6. NAİF, NEZAKETLİ VE TATLI DİLLİ OLMAK.....	80
7. İYİLİKSEVER VE YARDIMSEVER OLMAK.....	84
8. MERHAMETLİ OLMAK.....	88
9. KİŞİLİKLİ, KARAKTERLİ VE ERDEMLİ OLMAK.....	91
10. GÜLERYÜZLÜ OLMAK VE HÜSN-Ü ZAN BESL.....	95
11. SADAKATLİ OLMAK.....	98
12. VEFA SAHİBİ VE DİĞERGAM OLMAK.....	102
13. İYİMSER OLMAK.....	104
14. AFFEDİCİ VE BAĞIŞLAYICI OLMAK.....	111
15. HOŞ GÖRÜLÜ VE ALÇAK GÖNÜLLÜ OLMAK.....	118
16. SABIRLI VE SABATKAR OLMAK.....	122
17. MUHATABINI ANLAMAK VE SÖZÜNÜ KESM. DİNL.....	127
18. TAKDİR VE ONURE ETMEK.....	123
1. İnsanlar Nasıl Takdir Edilmeli?.....	133

2. Takdir Etmezsek Ne Olur?.....	135
19. DEĞER SAHİBİ OLMAK VE DEĞER VERMEK.....	138
20. EMPATİK DAVRANMAYI BİLMEK VE UYGULAMAK....	143
1. Empati Nedir?.....	143
2. Empatik Davranış Nasıl Olmalıdır?.....	144
21. KENDİNİ VE HADDİNİ BİLMEK.....	148
22. ÖLÇÜLÜ, DENGELİ VE İTİDALLİ OLMAK.....	153
23. SADE, DÜZENLİ VE TERTİPLİ OLMAK.....	160
24. İNANÇLI OLMAK.....	164
a. İnanç Nasıl Oluşur?.....	165
b. Pozitif İnançlar.....	168
c. Negatif İnançlar.....	170
25. AZİMLİ, CESARETLİ VE MÜCADELECİ OLMAK.....	177
26. ÜMİTVAR OLMAK VE YILMAMAK.....	183
27. DUA VE TALEP ETMEK.....	189
Dua Etmenin Faydaları.....	193
28. ŞÜKRETMEK VE KANAATKAR OLMAK.....	195
Kimlere Şükredeceğiz?.....	195
Nasıl Şükredeceğiz?.....	196
Kanaatkar Olmak.....	199
29. TEVEKKÜL SAHİBİ OLMAK.....	203
30. VERMEDEN ALMANIN OLMADIĞINI İDRAK ETM.....	207
31. BİLİNÇALTININ GÜCÜNE İNANMAK VE KULLAN.....	213
32. POZİTİF İLETİŞİM SAHİBİ OLMAK.....	225
33. AHENKLİ VE UYUMLU OLMAK.....	233

34. PROAKTİF OLMAK.....	239
35. YETKİ, SORUMLULUK VE İNSİYATİF SAHİBİ OLM.....	246
36. RİSK ALABİLMEK VE KRİZİ FIRSATA	251
DÖNÜŞTÜREBİLMEK	251
Krizi Fırsata Dönüştürme.....	254
Çıngıraklı Yılan Hikayesi.....	257
37. ÇALIŞKAN, UYGULAYICI VE OLUMLU SONUÇ.....	259
ALICI OLMAK.....	259
38. STRATEJİK ESNEKLİK, DEĞİŞİM VE DİNAMİZME.....	264
SAHİP OLMAK.....	264
39. MİSYON VE VİZYON SAHİBİ OLMAK.....	270
40. YETENEK SAHİBİ VE BİLGE KİŞİ OLMAK.....	276
Yeteneklerin Ortaya Çıkış Şekilleri Çok Farklıdır.....	277
41. ÖĞRENMEK, ÖĞRETMEK, ÖRNEK OLMAK.....	285
Motive Etmek.....	287
Muhatabımızı Nasıl Motive Ederiz?.....	288
42. SAHİP OLUNAN GÜÇ VE YETENEĞİ AÇIĞA ÇIKAR...	291
43. AMACA, HEDEFE VE BAŞARIYA TAM ODAKLANM....	297
44. İSABETLİ VE İSTİKRARLI KARAR VEREBİLMEK.....	304
45. TARTIŞMA TEKNİK VE YÖNTEMLERİNİ UYGUL.....	312
46. ALTERNATİFLER ÜRETEBİLMEK VE SORUN.....	318
ÇÖZÜCÜ OLMAK.....	318
Problem Çözme Sürecinin Safhaları.....	321
47. STRESLE BAŞETMEK VE YÖNETMEK.....	328
Stresi Nasıl Görmeli ve Değerlendirmeliyiz?.....	330

Stres Nasıl Oluşuyor?.....	232
Stresi Nasıl Yöneteceğiz ve Onunla Nasıl Başedeceğiz?.....	333
48. ÇATIŞMA YÖNETİMİNİ BİLMEK VE UYGULAMAK.....	337
Çatışma Nasıl Yönetilmelidir?.....	341
49. DURUMSALLIK YAKLAŞIMINI ANLAMAK VE.....	347
UYGULAMAK.....	347
Durumsallık Yaklaşımının Riskleri.....	354
Durumsallık Yaklaşımının Yararları.....	354
Durumsallık Yaklaşımının Tehlikeleri.....	355
50. AİDİYET DUYGUSU, DANIŞMA VE GRUP.....	357
ETKİNLİĞİNE SAHİP OLMAK.....	357
Sinerji Etkisi Nedir?.....	361
51. OLUMLAMA VE MODELLEME TEKNİĞİNİ KULLM.....	364
52. ÖZENLİ, TEDBİRLİ VE DİKKATLİ OLMAK.....	372
SONA DOĞRU.....	379
SONUÇ.....	385
DİPNOTLAR.....	389
YARARLANILAN KAYNAKLAR.....	391

HOŞGELDİNİZ

Öncelikle, sizleri kutluyorum ve tebrik ediyorum. Yüksek kaliteli bir insan olmayı ve kaliteli bir hayatı yaşamayı tercih ettiğiniz için.

Dünya'ya bir defa geldik, günlerimiz ve saatlerimiz sınırlı. Üstelik, belki de ömrümüzün çoğunu yaşadık. Hiç olmazsa, geri kalan kısmında kendimizin ve hayatımızın kıymetini bilmemiz gerekiyor. Sağlıklı, huzurlu, mutlu ve yüksek kaliteli bir hayat, hepimizin öncelikli ve önemli amacı olmalı. Ben, hem de hakkımız olduğuna inanıyorum.

Yüksek kaliteli bir hayat yaşamak, her şeyden önce, yüksek kaliteli bir insan olmayı zorunlu hale getiriyor. Yüksek kaliteli bir hayata kavuşmak zannettiğimizden çok daha zor. Çünkü, bunu sağlamak için, sayılamayacak kadar fazla pozitif ve negatif unsur var.

Her yönümüzle sağlıklı olmak ve güler yüzlü olmakla başlayıp, esnek ve dinamik olma, coşkulu ve heyecanlı olma, vizyon sahibi olma ve krizleri fırsata dönüştürmeye kadar giden, güzel ve etkili alışkanlıkları edinmemiz gerekiyor. Dahası, doğduğumuzdan beri edindiğimiz, farkında olmamıza rağmen, bir türlü kurtulamadığımız, negatif içerikli alışkanlıklarımızdan da, hızla uzaklaşmamız gerekiyor. Takdir edersiniz ki, söz konusu iki zıt eylemin gereklerini öğrenmek ve uygulamak, yüksek kaliteli emek ve paylaşım istiyor.

Kitabımız, yüksek kaliteli bir hayat yaşamak, geniş ve kaliteli bir vizyon sahibi olmak için, insan kalitesini her yönüyle etkileyen faktörleri tek tek değerlendiriyor. Negatif içerikli olanların, hayatımızdan nasıl sökülüp atılacağını ve bunların yerine pozitif içerikli unsurların nasıl alışkanlık haline getirileceğini sizlerle paylaşıyor.

Yüksek kaliteli, güzel ve anlamlı bir yaşam için, kalite denizinde yüzmeye,

HOŞGELDİNİZ, ŞEREFLER VERDİNİZ...

BİRİNCİ BÖLÜM

KALİTE, TOPLAM KALİTE, KALİTELİ İNSAN

GİRİŞ

Kalite kelimesi, en geniş anlamıyla, iyi, güzel, faydalı, kullanışlı ve değişen şartlara göre, ihtiyaçlara cevap verebilmeyi ifade eder. Kalite kavramı genellikle, endüstriyel ve ticari alanda mal ve hizmetler için kullanılmaktadır. Kaliteli ürün, kaliteli hizmet kavramlarını günlük hayatımızın her yerinde duyabiliriz.

Toplam kalite kavramı ise, kaliteyi etkileyen faktörlerin sayılamayacak kadar çok olmasından doğmuştur. Toplam kalite demek, kaliteyi etkileyen ve gelecekte etkilemesi muhtemel olan tüm faktörlerin, optimal düzeyde olması demektir. Üstelik söz konusu faktörler, zamana ve duruma göre de esneklik ve farklılıklar gösterirler.

Kaliteli insan kavramına ise, pek alışık olduğumuzu zannetmiyorum. Genelde, “iyi insan”, “olgun insan”, “anlayışlı İnsan”, “kültürlü İnsan” ve “zeki insan” gibi kavramların daha sık kullanıldığını görmekteyiz. Halbuki, söz konusu kavramlar, kaliteli

insanın özelliklerinden bazılarıdır. Ancak, kaliteli insan kavramı, çok daha geniş perspektifte değerlendirilmelidir. Artık günümüzde, okyanuslar ötesindeki ekonomik veya çevresel bir olay, dünyanın her yerindeki insanların sağlığını, günlük yaşantısını, beklentilerini, sevincini, üzüntüsünü, vb. etkileyebilmektedir.

Yüksek kaliteli bir insan olmak, hiç de kolay değildir. Çünkü, insan kalitesini olumlu ya da olumsuz etkileyen çok fazla faktör vardır. Üstelik, bu faktörlerin her zaman ve her yerde, değişip ve geliştiklerini de düşündüğümüzde, optimum kaliteyi tutturabilmek çok zordur.

Dilerseniz, şimdi, kalite, toplam kalite, kaliteli insan ve alışkanlıklarımızın toplam kalitemiz üzerindeki olumlu ve olumsuz etkilerini daha ayrıntılı bir şekilde incelemeye çalışalım.

1. KALİTE KAVRAMI

Kalite, lügat anlamı olarak; “Bir şeyin iyi veya kötü olma özelliği, herhangi bir bakımdan üstün ve nitelikli olma”(1) diye tarif edilmektedir. Günümüzde kalite kavramı, çok daha geniş bir anlama sahiptir.

Acaba, kaliteli bir mal veya hizmet nasıl olmalıdır?

- Sağlam olan mı kalitelidir?
- Pahalı olan mı kalitelidir?
- Kullanışlı olan mı kalitelidir?
- Modaya uyan mı kalitelidir?
- Gösterişli ve şatafatlı olan mı kalitelidir?
- Lezzetli olan mı kalitelidir?
- Temiz olan mı kalitelidir?

Bu listeyi sayfalarca uzatmak mümkündür. Esasında, kime göre kalite? Sorusu daha çok önem kazanmaktadır. Çünkü, ba-

zı insanlara göre, sağlamlık kalite faktörü iken, sosyalitesi yüksek biri için, gösteriş daha kaliteli olabilir. Birisi için, lezzetli yemekler yapan salaş bir lokanta, çok kaliteli algılanırken, diğeri için burası, lezzetine bile bakmaya gerek duymadan, görüntüsüyle kalitesiz olarak değerlendirilebilir. Bir ustaya göre, bir pimin kalitesi, yerine cuk! oturmasıyla ilgili iken, dizayn mühendisine göre kalite, pimin daha hafif, daha ucuz, daha kullanışlı, vb. şekillerde tasarlanması olabilir. Bazılarına göre kalite prestijdir. Çok varlıklı insanlardan bazıları çok lüks otomobillere binerler. Neden pahalı tercih ettiklerini sorarsanız; "sağlam ve güvenli olduğu için" derler. Hâlbuki asıl amaç, sahibini prestijli göstermesidir.

Gösterişi çok güzel olan meyveler, kaliteli görünürler. Ancak, yetiştirilmelerinde zararlı kimyasallar varsa, genetiği ile oynanmış ise, bırakalım kaliteyi, sağlığımız tehlikededir. Bir sanatçı için, onun sahnede gösterişli ve janjanlı olmasını sağlayacak giysiler, kaliteli iken; bir çoban için, onu soğuktan ve sıcaktan koruyan nitelikteki giysiler kalitelidir. Varlıklı insanların bedavaya verseniz kullanmayacağı bazı ürünler, fakirler için çok kaliteli olabilir.

Peki, zamanın en kalitelisi diye aldığımız bir ürünü kullanırken, daha kalitelisi çıktığı zaman, diğेरinin kalitesi ne oluyor? O halde, kalitede durağanlık yok, mükemmel bir dinamizm var. Benzer şekilde, doğalgaza kavuşan bir ildeki, kaliteli kömürler dahi, birdenbire kullanım imkanını kaybediyor. Kömür satıcıları, istedikleri kadar kaliteli hizmet sunsunlar, bir anlam ifade etmiyor.

Demek ki, kalite kavramı, kişiden kişiye, beklentiden beklentiye, sağlıklı olup olmamasına, ucuz-pahalı olmasına, değişen şartlara uymasına vb. birçok değişken faktöre göre, değişik anlamlara bürünebilmektedir.

Dilerseniz, kalite kavramına şimdilik ara verip, toplam kalite yaklaşımına göz atalım. Buyurun efendim:

2. TOPLAM KALİTE YAKLAŞIMI

Toplam kalite kavramı, kalitenin değişkenliğinden, etkileyici faktörlerin çokluğundan ve bir tarife sıkıştırılma zorluğundan dolayı, ortaya atılmıştır. En geniş tarifiyle, söz konusu mal, hizmet veya insanın kalitesini etkileyen ve gelecekte etkileme ihtimali olan, bütün faktörlerin de, kaliteli olmasını ifade eder.

Bir restoranın kalitesinden bahsediyorsak, ustanın, hammadde – malzemenin, fiziki mekânın, beşeri ilişkilerin, pozitif iletişimin, sunumun, ücretlendirmenin, çevreyi kirletmemesinin vb. faktörlerin tamamının kaliteli olması gerekir.

Bir çamaşır makinesinin kalitesinden bahsediyorsak, çamaşır ları zarar vermeden, en makul sürede, en sessiz şekilde yıkaması beklenir. Peki, şu anda dahi en kaliteli gibi görünen bir çamaşır makinesini, iki küçük çocuk oynarken, biri içine girip, diğeri kapağı kapatıp çalıştırdığında, makine çocuğu tanımayıp veya kapağını kapattırmamayı beceremeyip yıkarsa, bu makine ne kadar kalitelidir?

Süper lüks bir otomobil, sarhoş bir sürücünün elinde, feci bir kaza ile kullanılmaz hale gelirse, kim kalitesizdir? Otomobil mi yoksa sürücü mü?

Çağın en kaliteli ürünlerini üreten, modern bir fabrika, zehirli atıklarını arıtmadan çevreye salıyorsa, ürünlerinin kalitesi, toplam kaliteyi sağlamaya yetmez. En kaliteli tesislerde, kimyasal olarak, kaliteli bir şekilde üretilen, rakı ve benzeri ürünleri kullananların sebep oldukları zararlar, (hem kendilerine, hem de çevreye), toplam kalite açısından nasıl izah edilecek?

En kaliteli ürünler üreten bir fabrikada çalışan işçilerin, patronun pozitif iletişimi bilmemesinden ve uygulamamasından

kaynaklanan, psikolojik yıkım, toplam kalite yaklaşımı açısından, önemli bir yetersizliktir.

Çok başarılı ve kaliteli bir belediye başkanı, şehrin yıllar önce döşenmiş, ekonomik ömrünü tamamlamış ve kanserojen üreten içme suyu borularını değiştirmeye, aşırı maliyet yüzünden yanaşmıyorsa, toplam kalite, “**total kalite**” haline dönüşür.

Bir gastroenteroloji hekimi, bir hastasına kolonoskopi yaparken, çekuma (kalın bağırsağın bittiği yer) kadar incelemesi gerekirken, sehven veya ihmal ile yarısını inceler, bir kısmı kalırsa, (kalan kısımda da kitle olduğunu varsayalım), temiz raporu verirse, yine total kalite ile karşı karşıyayız demektir.

Çocuklara yönelik bazı gıdalar veya içecekler, kaliteli ve lezzetli görünmelerine rağmen, para kazanma uğruna, bağımlılık yapacak katkı maddeleri içeriyorsa, sağlıklı bile olsa, ticari ahlak açısından, total kaliteden bahsedebiliriz.

Toplam kalite, her yönüyle, insana saygı duyan, insanı koruyan, sağlığını geliştiren, zamana, duruma ve beklentilere göre, sürekli geliştirilen, dinamik ve esnek kalite yönetimidir. “Her güzelin bir kusuru vardır” yaklaşımı, toplam kalitede geçerli değildir. Her kusur, toplam kaliteyi total kalite yapar.

Toplam kaliteli bir yaşam, negatif toplam kalite faktörlerini hayatımızdan çıkarırken, pozitif toplam kalite faktörlerini hayatınıza geçirmekle mümkün olur.

Süleyman COŞKUNER

3. KALİTELİ İNSAN YAKLAŞIMI

Kalite boyutunu insana taşıdığımız zaman, mal ve hizmetteki durumdan farklı bir durumla karşılaşırız. Mal ve hizmet cansız iken, insan canlıdır. Üstelik, mal ve hizmeti, kaliteyi, toplam kaliteyi, dizayn eden, üreten, bozan, yeniden yapan ve düzelten yine insandır. İnsanın kalitesi yaklaşımı, ürünün kalitesinden çok