

demiryolu

Mayıs-Haziran 2004 - Sayı: 13



➤ ASYA İLE AVRUPA
DEMİRYOLU İLE KAVUŞUYOR

➤ YAKUP KADRI'Yİ
BAŞBAKAN UĞURLADI

➤ TREN HIZLANIRSA
HERKES HIZLANIR

➤ "KENDİNİ BIRAK GİTSİN"
DEMİRYOLLARINDA



Tren hızlanırsa herkes hızlanır



Yrd. Doç. Dr. Ali ARSLAN
Sosyolog ve
Yönetim Danışmanı

KURUMSAL DEĞİŞİM, İNSAN KAYNAKLARINI HAREKETE GEÇİRMEKTİR

Değişen dünyanın değişen şartları, toplumun ve müşterilerin kurumlardan olan beklentilerini de yükseltmektedir. Hizmet ve üretim alanı ne olursa olsun kurumlardan daha hızlı, daha ekonomik, daha kaliteli, daha güvenilir sonuçlar talep edilmektedir.

Bir süredir TCDD'nin müşteri odaklı hizmet sistemleri geliştirerek kurumsal değişim çabası içine girmesi nihayet ilk meyvesini verdi: TCDD, İstanbul-Ankara arasındaki tren seferlerini hızlandırdı ve 7-8 saat süren yolculuk mesafesini 5 saate indirmeyi başarabildi.

Bu zamana kadar değişimi arzulasalar bile "değişim olmaz" diye bakan kişiler, artık bir şeylerin değişeceğine inanmaya başladılar. Hatta faal personel olarak görev yapan bir çalışanın deyişiyle; "Tren hızlanırsa, herkes hızlanır, her şey hızlanır" diye düşünülme de başlanmıştır.

**Zihniyet değişmeden
davranışlar,
davranışlar
değişmeden de
sonuçlar değişmiyor.
Öyleyse kalkış
noktası öncelikle**

zihinlerde devrim yapmak olmalıdır.

Görünen o ki, kurumsal değişim seferberliği devam eder ve trenler yaygın bir şekilde hızlanırsa TCDD'deki herkes de hızlanacaktır. Trenin hızlanması değişimin dinamosu gibi bir şey. Değişim esas itibarıyla önce zihniyet değişimi ile başlıyor. Zihniyet değişmeden davranışlar, davranışlar değişmeden de sonuçlar değişmiyor. Ya da tersinden ele alırsak; zihniyet değişince davranışlar, davranışlar değişince de sonuçlar değişiyor.

TCDD ile birlikte yürütülen her ortak çalışmamızda çalışanlardaki zihniyet değişimini de gözlemleyebiliyoruz. Daha önceleri bir çok nedenden dolayı kendilerinin ihmal edildiğini düşünen TCDD çalışanları, artık TCDD'de süren değişim dalgasını daha dikkatle izlemeye başlamıştır. Özellikle pek çok kere "mazeret" üretilerek "olmaz, yapılamaz" denilen hızlandırılmış tren olgusu gerçekleşmiştir. Görüştüğümüz bir çok kişi "30-40 yıldır ilk defa görülen değişimlerin yaşandığını", "demiryollarında çok güzel gelişmeler olduğunu", "ilk defa böylesine olumlu bir atmosferin oluştuğunu" söylemiştir.

İnsanları ikna etmenin öncelikli iki şartı; samimiyet göstermek ve somut bir sonuç ortaya koyabilmektir. İnsan psikolojisi, kendisini güçlü olanla bütünleştirmeye yatkındır. İçinde bulunulan şartlar nedeniyle her ne kadar değişimi başarmak zor gibi görünse de, yıllarca bu kuruma ter akıtarak emek vermiş kişiler niyet edilen bir işin kısmen başarılmasından sonra şu ya da bu şekilde motive olduklarını hissederler. Değişimi başarmak kolay değildir. Elbette hiç kimse sihirli bir değnekle bu treni hızlandırmadı. Bu başarı, elbirliği ile çalışılarak kazanıldı.

Tüm yöneticilerle birlikte bir üst yönetici olarak karar veren Genel Müdür başta olmak üzere, yolları yenilemek için seferber olan, çeken ve çekilen araçların gücünü artırmak için dairede ve fabrikada çalışan, yolcu ve yük dahil olmak üzere müşteriyi kazanmaya ve memnuniyeti artırmak için çaba sarf eden, inşaatları yapan, güvenliği sağlayan, personele eğitim yatırımı yapan, kontrolleri gerçekleştiren, trenleri hareket ettiren, garlarda ve istasyonlarda müşterilere hizmet eden, müşterisine güler yüzle hizmet eden gişe memurlarından, masasının başında işini yapan, trende yolcuyla karşılaşan, treni götüren, getiren, şefinden makinistine, odacısından yöneticisine kadar ismini unvanını saymadığım, bu

**Yöneticisinden faal personele
kadar herkesi memnun eden
bu olumlu gelişmeler,
kurumsal değişimi başarmak
için insan kaynaklarını
harekete geçirme noktasında
devamı getirilmesi gereken
bir sıçrama noktası olarak
kabul edilmelidir.**

çatı altındaki herkes bir katkıda bulunmuştur ve işte bu yüzden bu değişim nedeniyle kalbinde kıpırtı hissetmesi de oldukça doğaldır.

Kurumsal Değişim, elbette ki birkaç işten ve birkaç başarıdan ibaret bir şey değildir. Bir yöneticinin; "Hocam, heyecan duyuyorum; treni hızlandırma işini bizim nesil yapıyor, biz de bu neslin içinde yer alıyoruz" dediği gibi, gerçekten de herkes bu değişim seferberliğinde kendinden bir parça bulabiliyor ve herkes detaylarına vakıf olsa da olmasa da HEKULA (Hızlı Emniyetli Kaliteli Ulaşım) için değişim seferberliğine katkıda bulunuyor.

İnsanın eylem isteğini ve dinamizmini kıran en büyük engel sonuç elde edileceğine dair samimiyetin olmadığını düşünmek ve sonuç alınacağına dair inancını yitirmektir. Ancak İstanbul-Ankara arasındaki tren seferlerinin hızlanmış olması, ilerleyen zaman içinde "hızlı tren" in de geleceğine ve demiryollarında gerçekten bir değişimin başarılararak Toplam Kalite Yönetimi anlayışının yeşertilebileceğine olan inancı da artırmıştır.

Kurumsal Değişim, elbette ki uzun soluklu bir maraton ve uzun süreli bir yolculuktur. Bu uzun yolculukta daha hızlı yol alabilmenin en uygun ve kalıcı yolu; insan kaynaklarını harekete geçirebilmekte yatmaktadır.

Kurumsal Değişim, elbette ki birkaç işten ve birkaç başarıdan ibaret bir şey değildir. Kurumsal Değişim, elbette ki uzun soluklu bir maraton ve uzun süreli bir yolculuktur. Bu uzun yolculukta daha hızlı yol alabilmenin en uygun ve kalıcı yolu; insan kaynaklarını harekete geçirebilmekte yatmaktadır.

Urla'da ki eğitimlerde yaşadığımız manzara gerçekten çok muhteşemdi: Genel Müdürümüz sayın Süleyman Karaman'ın, yönetici ve faal personelin bir arada olduğu kalabalık bir gruba canlı telefon bağlantısı ile konuşma yapmasından sonra yaşanan o coşku, ancak orada olanların anlayabileceği türden anlatılması güç bir duygu seliydi. Eğitimlerimde hep dile getirdiğim bir görüş vardır: Toplam Kalite Yönetimi; bilgi ve sevginin yayıldığı bir yönetim anlayışıdır. O gün orada olan arkadaşlarımızla birlikte bunu fiilen yaşadığımızı inanıyorum.

Yük Yönetici, Bizim Yönetici" diye haykırıyordu. Görünen ve hissedilen oydu ki; eğitimler boyunca bilgiye doyan ve yıllardır ilk defa deniz kenarında güzel bir doğa ortamında eğitime katılma imkanı bulan, böylelikle yönetici ve faal personel ayrımının ortadan kaldırıldığı duygusunu taşıyan hem faal personel hem de yöneticiler, hep birlikte değişim isteğini coşku ile karşılıyorlardı. Onlar birbirlerine daha fazla yakınlaşmışlar, daha fazla motive olmuşlar ve daha coşkulu bir şekilde çalışma ortamına dönmek için harekete geçmişlerdi.

Bir tarafta yöneticiler; "**En Büyük Personel, Bizim Personel**" diye coşarlarken, diğer taraftaki faal personel de hep beraber aynı tempo ve motivasyonla; "**En Büyük**

Eğer bir gün, bu ülkede dünya ortalamasında bir hızla giden ve kilometrelerce yolu göz açıp kapayıncaya kadar yakın eden hızlı trenleri görürsek bilmeliyiz ki, asıl sır teknolojide değil, bu teknolojiyi kullanmak üzere kalplerini ve akıllarını harekete geçiren, bu coşkulu kabulleri yaşayan TCDD çalışanlarında olacaktır. Öyleyse yöneticiler ve çalışanlar olarak kurumsal değişim çabamızı bilinen doğru yoldan ayrılmadan, hızını kesmeyip hiç yılmadan ve mazeret üretmeden daha sistematik olarak devam ettirebilirsek insan kaynaklarımızı çok daha etkili ve verimli hale getirebiliriz.

Kanaatim odur ki, 147 yıllık tecrübeye sahip TCDD kuruluşunun içinde daha ne tür cevherler olduğunu ve daha ne kadar zengin bir insan kaynağı potansiyeli bulunduğunu yeterince değerlendiremiyoruz. Eğer ilerleyen zaman içinde TCDD'nin gerçek potansiyelini görmek istiyorsak elimizdeki insan kaynağını daha iyi ışık saçarak hale getirmek için herkes ve özellikle yöneticiler daha gayretli, daha dikkatli ve daha bilinçli olmalıdırlar. Görünen odur ki; şu ana kadar yapılan çalışmalar ve kurumsal değişim amaçlı eğitimler bütün olarak, hem trenleri hızlandırmış hem de insanları harekete geçirmiştir.

Yöneticiler ve çalışanlar olarak insan kaynaklarımızı çok daha etkili ve verimli hale getirebilmek için;

- Kurumsal Değişim çabamızı bilinen doğru yoldan ayrılmadan,
- Hızını kesmeyip hiç yılmadan,
- Mazeret üretmeden,
- Daha sistematik olarak devam ettirebilmeliyiz.

İstekli, planlı, kararlı ve devamlı bir kurumsal değişim çabası daha fazla insanı harekete geçirecektir. Bayrağı acele zirveye dikme kolaycılığına kaçmadan çalışmalar devam ettirilmelidir. Çalışanlarda eylem isteği arttıkça, trenlerin hızlandığı görüldükçe, çalışanlar arasında hızlı treni getirme kararlılığı da artacaktır. Böylece doğusundan batısına, kuzeyinden güneyine ülkenin her köşesinde hızlı emniyetli kaliteli bir demiryolu ulaşımını gerçekleştirmek, HEKULA'yı tüm Türkiye'ye yaymak isteyenlerin sayısı da artacaktır.

Şurası açıktır ki, kurumsal değişimle insan kaynakları harekete geçiyor! Motive olan ve dinamik olan insan kaynakları ile de trenler hızlanabiliyor. Hızlanan trenlerle sadece TCDD çalışanları değil, tüm Türkiye, hatta dünya ile bağlantımız da hızlanıyor.