

AĞLAMAYIN, SİNİRLENMEYİN, DİNLEYİN

Amerika'da, Denizcilik Enstitüsü'nün yayınladığı bir dergide Frank Koch ilgi çekici bir hatırasını anlatıyor;"Eğitim filosa verilmiş olan iki savaş gemisi birkaç gündür kötü hava şartlarında manevra yapıyorlardı. Ben, en öndeki savaş gemisinde görevliydim ve hava kararırken köprüde nöbetteydim. Yer yer sis vardı ve görüş alanı dardı. Bu nedenle komutan da köprüdeydi, bütün faaliyetleri denetliyordu.

Karanlık bastıktan kısa bir süre sonra köprünün gözetleme yerinde iskele tarafındaki nöbetçi haber verdi: "Işık, sancak tarafında."

Komutan seslendi: "Dümdüz mü ilerliyor, yoksa kıça doğru mu gidiyor?"

Nöbetçi: "Dümdüz ilerliyor, komutanım", diye cevap verdi. Bu o gemiyle tehlikeli bir çarpışma rotası üzerinde olduğumuz anlamına geliyordu.

Komutan nöbetçiye emir verdi: "Gemiye mesaj gönder, çarpışma rotasındayız. Rotanızı 20 derece değiştirmenizi öneriyoruz."

Karşıdan şu sinyal geldi? "Rotanızı 20 derece değiştirmeniz önerilir."

Komutan, "mesaj gönder" dedi "Ben komutanım, rotayı 20 derece değiştirin."

Karşıdaki: "Ben deniz onbaşıyım, rotanızı 20 derece değiştirirseniz iyi olur." Diye cevapladı.

Komutan bu arada iyice öfkelenmişti. Hırsla emretti. "Mesaj gönder! Ben bir savaş gemisiyim, rotanızı 20 derece değiştirin."

Karşıdaki ışıklarla işaret verdi: "Ben bir deniz feneriyim.

Rotayı değiştirdik."

Her birimiz hayat okyanusunda yol alıyor ve çoğu zaman da sisler arasında rotamızı belirliyoruz. Enine boyuna düşünmeden, iyice araştırmadan, tahmin ve ihtimale göre karar vermeyi önyargı, peşin hüküm veya zan olarak ifade ediyoruz. Olumsuz, kötü zan ise suizan kelimesinde mânâsını buluyor. Önyargılarımız nisbetinde sisler yoğunlaşıyor.

Kararlarımızı algılamalarımıza göre veriyoruz. Beynimiz bir kalemi, mızrak, portakal veya karpuz olarak algılamıyor.

Sosyal olaylarda ise algılamalarımız bu kadar net değil. Bir sosyal algılamada algılanan, algılayan ve çevrenin durumu önem kazanıyor.

Biz bazen "basmakalıp yargılama" ile çevremize bakıyor, "şu adam çerkez" dediğimizde hemen o ırkın genel karakteristik özellikleri hayalimizde canlanıyor. Beş parmağın beşinin bir olmadığını unuttuğumuz için neticede bazen yanılıyoruz.

Bazen "yaygınlaştırma" etkisi ile bir tespitimizi genelleştiriyoruz. Üç körün bir fili tarif etmeye çalıştıkları hikayedeki körlerden birinin durumuna düşüyoruz. Hikaye üç körün bir file rastlamasıyla başlar. Birincisi filin kulağını tutmuş ve şöyle demiş: "Kocaman ve kalın bir şey bu, büyük ve geniş bir halı gibi." İkincisi filin hortumuna dokunmuş ve demiş ki; "Gerçeği ben tuttum. İçi boş bir boru bu." Üçüncü kör ise filin ön ayaklarından birini tutmuş ve eklemiş; "Heybetli ve sağlam bir sütun." Hikaye şu cümleyle son bulur; "Körlerin bilme yoluyla bir fil bile bilinemez."

Kararlarımızda, anlık fotoğraflara takıldığımız ve değişim sürecini göz ardı ettiğimiz takdirde gerçekleri bilemeyeceğimiz gibi...

Bazen de "yansıtma etkisi" ile kendi dünyamızın ve tecrübelerimizin gözlüğü ile olaylara bakıyoruz. Kendi aynamızın görüntüsüne göre hüküm veriyoruz. Sisler içindeki algılamalarımıza göre verdiğimiz kararlar da çoğu zaman bizi yanlışlıkların kayalıklarına sürüklüyor. Özel dünyamız ile genel dünyayı birbirine karıştırmanın bedellerini ise ağır ödüyoruz. Çoğu zaman gerçekleri olduğu gibi değil de, olduğumuz gibi gördüğümüzün, önyargıların esiri olduğumuzun farkında bile değiliz. Halbuki insan çevresini açken farklı, tokken farklı, borçlu iken farklı şekilde algılar.

Basmakalıp yargılama, yaygınlaştırma ve yansıtma etkisi kararlarımızda ağırlık kazandığı oranda gerçeklerden uzaklaşır ve hatalı karar verme riskimiz artar. Önyargılar, özellikle suizanna dayalı önyargılar, algı gözlüğümüz üzerindeki kara lekelerdir. Önyargının zehrinden sakınmak, kararlarımızı verirken kaliteli bilgi sahibi olmakla mümkündür. Kaliteli bilgi sahibi olmadan, fikir sahibi olmamalıyız. Kaliteli bilgi; objektif, ilk elden alınan, yeterli, açık ve doğru bilgi demektir.

Sonuçlar, kararlar ve hizmetler ancak dayandırıldıkları bilgi kalitesi kadar doğru ve sağlıklıdır.

Özel mânâda, doğru hükme varmamızın anahtarı anlayıştır. Spinoza "Ağlamayın, öfkelenmeyin, anlayın" diyor. Önyargılı bir insan ise hiçbir zaman tam olarak anlayamaz.

Yönetim bazında da, verileri önyargısız, özellikle suizanlardan uzak bir anlayışla değerlendirme zarureti vardır. Dokümantasyon ve kayıtların gerçeği yansıttığından emin olunmalı ve yönetim; önyargının, suizanların zehrinden uzak olarak veriler analiz edebilmelidir.