

Sayın Başkan Yardımcım, değerli meslektaşlarım, değerli konuklar,

Öncelikle hepiniz hoş geldiniz. Bugün en çok duyacağınız kelime 'KALİTE' olacak. Neden kalite?

Kalite

Kalite, kulağa hoş geliyor ve ne ile birlikte söylenirse ona olumlu bir anlam katıyor. Kaliteli mikrofon, kaliteli kalem, kaliteli iş, kaliteli hizmet, ... Bahsettiğimiz kalite ise, ihtiyaç ve beklentilerin karşılanması sonucu oluşan memnuniyet ile ilgili.

Avukatın dünyası



Avukatın dünyası artık eskisi kadar sade değil. Mesleğini yaparken, hukuk sistemi yanında ilgilenmesi gereken ve göz ardı edemeyeceği pek çok yeni şey var.

Farkındalık, alışkanlıkları kırmak ve değişim

FARKINDALIK önemlidir. Etrafımızdaki insan, nesne ve olaylar ile bunlar arasındaki ilişki ve hareketleri ne ölçüde -olduğu gibi- takip edebiliyorsak, o ölçüde olan bitenin farkında olabiliyoruz.

Farkındalık, değişimin ilk adımı... Değişimin olmazsa olmazı. Fark edersiniz ve değişimi başlatırsınız. Fark etmeyen değişime yönelmez. Değişim ise farklı olmak, farklılık yaratmaktır. Farklı olmak bir eylemdir. Farklı bir şey yapmak ya da bir şeyi farklı yapmak. 'Kalite anlayışı' değişim yolculuğunda size rehberlik eder. Daha iyi için, daha verimli ve kaliteli için...

Farkındalık 'soru sormak' ile başlar. Soru sormayanın ve olanı sorgulamayanın farkındalık yaşaması ve değişimi başlatması biraz zor. Soru sormak, avukatın kendi cevaplarını bulup fark etmesi ve farkındalık yaşaması için tek yöntemdir.

Soru sormak ve farkındalık

SORU seni CEVAP 'lara,
CEVAP 'ların da YOL 'una yönlendirir.



HumralTan

İlerlememizin önünde bir takım engeller varsa bu kişinin kendinden kaynaklanıyor demektir. Kişi aynı şeyleri her gün tekrar ediyorsa sorunlar da aynı yerde sayıyor demektir. Ne zaman alışkanlıklarımızı değiştirirsek, o zaman değişim gerçekleşir.

Herkesin bir konfor alanı var ve bu alanın dışına çıkmak biraz zor. Konfor alanı dediğimiz alışkanlıklarınızdan oluşan bu alanda değişiklik yapmak önemlidir. Albert Einstein diyor ki, *“Karşılaştığınız problemleri, onu yaratan düşünce tarzı ile çözemersiniz!”* Değişim için eğer konfor alanımızdan çıkmamız gerekiyorsa ilk yapmamız gereken alışkanlıklarımızı (düşünsel, duygusal, davranışsal alışkanlıklar) kırmak olacak. Bakış açımızı, söylemlerimizi, uyguladığımız yol, yordam ve yöntemlerimizi değiştirerek... Tabii ki yavaş yavaş ama ısrarlı ve sebatkâr adımlarla...

- Aynı şeye farklı bakın!
- Aynı şeyi farklı söyleyin!
- Aynı yere farklı yoldan gidin!
- Aynı şeyi farklı yöntemle yapın!

Hukuk hizmeti ve kalite

Bizler avukatız. Hizmet üretiyoruz. Avukatlık hizmeti... Herkes iş yapar; ancak kalite anlayışını yaptıkları işlere uygulayanlar işlerini daha iyi yapar. Etkin, rasyonel, verimli işler. Hizmet alanları memnun eden işler.

Evet, konumuz Kalite Yönetim Sistemleri (KYS). Avukatlık hizmetini müvekkillerimize ve danışanlarımıza verirken daha etkili ve rasyonel, daha verimli bir çalışma ortamı sağlayacak KYS'yi tanıyalım. Hizmet üretirken bir gün başka diğer gün başka yerine, her daim aynı standartta ve beklentilere uygun ve hatta beklentilerin üstünde hizmet vermek.

Gözümüzün korkmasına gerek yok. Çünkü bunları bir günde yapmak zorunda değiliz. KYS'nin esası **“KEIZEN”** ('kai'=değişim, 'zen'=iyileştirme) kavramında yatıyor. Sürekli ve iyileştirici adımlarla yavaş yavaş değişim... Merdivenleri üç-beş zıplamak yerine, basamak basamak çıkmak... Günbegün iş yapış şekillerinizi ve süreçlerinizi iyileştirerek, risk odaklı yaklaşım ile olması muhtemel riskleri de bertaraf etmeye yönelik önlemleri alarak...

Paydaşlar

İş yaparken, iş yaşamımızda ilişkide bulunduğumuz her bir kişi "PAYDAŞ" olarak isimlendirilir. Paydaş, iş yaşamını herhangi bir şekilde paylaştığımız kişidir. *Avukatın paydaşları kimlerdir?* Avukat mesleğini ifa ederken meslektaşları, müvekkilleri, danışanları, çalışanları ile barolar, Adalet Bakanlığı ve adliyelerde pek çok kişi ile ilişki kurmaktadır. Bu kişiler avukatın paydaşlarıdır. Paydaşların ihtiyaç ve beklentileri, memnuniyeti KYS'nin konusudur. *Paydaşlar ne ölçüde memnunlar? Paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerine ne ölçüde olumlu yanıt verebiliyoruz? "Bu meslek sahibini nasıl bilirsiniz"* diye etrafımızdakilere soracak olsalar, paydaşlar hakkımızda neler söylerler?

İki ABD'li Japonya'da

İki sıra dışı insan... 1950'ler...

William Edwards **Deming**, Joseph M. **Juran** (Elektrik Mühendisliği, **Hukuk**)

ABD'de 70 yıl kadar önce "**illâ da kalite**" diye tutturmuşlar. O sıralarda ABD'de fabrikalar büyük hacimli üretim yapıyor ve ne üretseniz satılıyor. Kalite kaygısı, "**ayıplı mal kaygısı**" pek yok. ABD bakmış ki, bu adamlar **pişmiş aşı su katıyor, baştan savmak için** bunları 1950'lerde Japonya'ya gönderiyor. Gitmişler, **Japonlar bunları çok sevmiş**. İki atom bombasının ardından Japonya ayağa kalkmaya çalışıyor. O sırada radyo tek eğlence. Sosyal medya, TV'nin olmadığı günler... **Her gün radyoda 1 saat KALİTE** anlatmışlar. Nasıl bir bilgilenme, bilinçlenme değil mi? Japonlar kalite sistemini tüm diğer uluslardan önce öğrenmişler. Sonra tabii ki **ABD durumu fark ediyor ve "ah ben ne yaptım"** diyor ama olan olmuş bir kere...

Tabii ki kalite anlayışı tarihte 1950'lerde başlamıyor. Kadim uygarlıklarda da kalite yaklaşımını görüyoruz. Babil'de Hammurabi Kanunları'nda, Eski Mısır'da yapı işlerinde. Standardizasyon uygulamasını geçmişten bu yana kullanılan paralarda, batıklardan çıkan anforalarda, antik kentlerdeki mimarî tarzlarda görebiliyoruz.

Süreç yaklaşımı ve PUKÖ döngüsü

KYS esas itibarıyla bir yönetim süreci. Başı sonu belli bir süreç ama sadece işin yapılması uygulanması ile ilgilenmiyor. İşin tasarlanması, sonrasında kontrol ve değerlendirilmesi, önlem alınması aşamaları da var.

KYS bir sistem ve PUKÖ döngüsü denen bir süreç içinde işliyor: **Planla, Uygula, Kontrol et, Önlem al**. Avukatlık mesleğinde kalite; verilen hizmetin nasıl planlandığı, nasıl uygulandığı, yapılan işlerin nasıl denetlendiği, iyileştirici önlemlerin alınıp alınmadığı hususları ile yakından ilgilidir. Avukatlık mesleğinde olduğu gibi, tüm işlerde de her işin bir başı bir sonu var; o aralıkta da işi yapıyoruz. Yani iş 'YAPMAK' tan ibaret değil; öncesi ve sonrası var:

- **İşe başlarken düşünüp taşınmak, sonra yola çıkmak...**
- **YAPMAK**
- **Sonrasında da, insan bir arkasına döner ne yaptığına bakar, değil mi?**

Yap, et, ama arkana da dön bak! Ne yaptın, ne ettin, değerlendir, kontrol et! Yaptın ama değdi mi, hizmetten yararlananlar, birlikte iş yaptığın insanlar sonuçlardan memnun mu?

KYS ve en iyi uygulamalar (best practice)

Mesleğimizi icra ederken her birimiz herhalde elimizden gelenin en iyisini yapmaya çalışıyoruz. **10 ayrı ofisi karşılaştırsak**, aynı işler hangi farklı yol ve yöntemlerle yapılıyor? En iyi uygulamalar nelerdir? “Her yiğidin bir yoğurt yiyişi var” anlayışından “**en iyi uygulamalar**” ışığında, süreçleri tanımlanmış, işlem adımları belirlenmiş, **kişiyeye göre değişmeyen** planı programı olan bir sistem... Böyle bir sistem, herhalde bir stajyerin mesleğe hazırlanırken yetişmek için öncelikle tercih edeceği bir ortam. Söylenmesi bile kulağa hoş geliyor. *Böyle bir sistemi hangimiz istemeyiz?*

Dünyada KYS diye bir şey var. Yaptığımız işleri **daha iyi** yapabilme konusunda **yol ve yordamlar**, **politikalar**, **standartlar** öneren. Uluslararası kabul görmüş standartlar sunan. Bir değişim hareketi ve değişim yönetimi... Daha iyi, daha etkili, daha başarılı sonuçlar için...

Tabii ki herkes işini iyi yapıyor. Güzel. Daha iyi yapma imkânı var mı? Bu soruya “*Yok ben en iyiyim, bundan daha iyisi yapılamaz!*” diyorsanız, sözümüz yok. Yok eğer “*Ben iyiyim, ancak daha iyi olabiliyim.*” dersiniz KYS hemen yanınızda bir yönetim desteği.

KYS bir felsefe, bir bakış açısı, bir zihniyet, bir vizyon. İstikrarlı şekilde uyguladığınızda karşılığını alıyorsunuz. Daha etkili ve rasyonel, verimli bir sisteminiz oluyor. Eğer kalite anlayışını benimseyecek olursak, her olaya bakışta kalite anlayışı içimizde olursa, o zaman farklı sonuçlar üretilebileceğinden emin olabiliriz.

Avukatlık hizmetini şu anda yaptığınızdan daha etkili ve verimli şekilde, bir sistem içinde yapmak istemez misiniz? Paydaşlarınızın memnuniyetini artırmak istemez misiniz?

Hukukun geleceği ve kalite

Hukukun konusu olan haklar ve hukuki ilişkiler hep var olacak.

Ancak, mesleğimiz çağın gelişmelerine ayak uydurmak zorunda; Yapay Zekâ, Robotlar, Kalite, Riskler ve yönetimi, **Endüstri 4.0** ve de neden olmasın **Hukuk 4.0**

Biz meslektaşlar için eskiden ‘hukuk’ bilmek yeterliydi.

Şimdi bilgisayar da bilmek zorundayız.

Ancak **10 yıl sonra**, **kodlama** ve belki başka şeyler de bilmek zorundayız. Yani eskiye kıyasla nöronlarımızı daha aktif ve canlı, zihnimizi yeniliklere daha açık tutmalıyız.

Peki, hazır mıyız?

Kalite, bu yeni ihtiyaçlar bileşiminin bir parçası. Bu sorular gelecekte planlayacağımız çalıştayımızın da bir habercisi.

Avukatlık mesleği yok olmayacak, ancak mesleğin icra ediliş şekli değişecek. Soru şu: **Bu değişim sũrecini biz mi yũneteceđiz, yoksa koşullar mı bizi yũnetecek?** Kendimizi akıntıya mı bırakacağız? şarkı sũzlerindeki gibi “Que Sera Sera” mı diyeceğiz? Yoksa proaktif olup çũzũmler mi ũreteceđiz? Yanıt şu en ũnemli soruda saklı: **“Bu koşullar altında yapabileceğim en iyi şey nedir?”** (Etkili İnsanların 7 Alışkanlığı, Stephen R. Covey)

Proaktif olmak; sadece gũnlũk sorunları fark etmek ve çũzmek değil, **geleceği de ũngũrmek** ve bugũnden çũzũmler ũretmeyi gerektiriyor. Hani futbolcunun olduğu yere değil de, olacağı yere topu atmak gibi...

Konuşmamı burada tamamlıyorum ve...

Sũzũ, sũyleyecek SũZÜ OLANLARA, konunun uzmanlarına bırakıyorum.

Destek verenlere ve katkıda bulunanlara ve siz katılımcılara teřekkũr ediyorum.

Avukatın dünyası



Soru sormak ve farkındalık

SORU seni CEVAP 'lara,
CEVAP 'ların da YOL 'una yönlendirir.

