

ЕВРОПСКА НЕДЕЛА НА КВАЛИТЕТ
9 - 15 НОЕМВРИ 1998

КВАЛИТЕТОТ ВО ЕВРОПА
ДА ЈА СПОДЕЛИМЕ ОДГОВОРНОСТА
ДА ГИ СПОДЕЛИМЕ БЕНЕФИЦИИТЕ

ОД ISO 9000 КОН TQM



Организатори:
МОКС
СТОПАНСКА КОМОРА НА МАКЕДОНИЈА

ЉУБОВТА-ПАТ, ВИСТИНА И ЖИВОТ НА TQM

THE LOVE - WAY, TRUTH AND LIFE OF TQM

Abstract

I may not talk about one or another factor of which depends the quality of working in the organisation, if I don't mention love. The love is the main factor of the success of working in the organisation. It is source of good relationship between people in the organisation. It is initiator for invention and creation. It is an anending fortune and a bet for the future.

Love is the one which gives birth to quality, which makes standards, and make those standards richer. It doesn't have limits. It is upwards of all limits.

Love creates Total Quality. It manages with Quality. It is upwards the Quality. When the whole Quality of working and the life at all is made, then comes Love. It is the start and the top of the Quality.

1. ВОВЕД

Не смем да зборувам за еден или друг фактор кој влијае врз квалитетот на работењето во организацијата ако не ја спомнам љубовта. Љубовта е основниот фактор на успехот на работењето во организацијата. Извор на добри меѓучовечки односи во организацијата. Иницијатор за инвентивност, креативност и творештво. Непроценливо богатство и влог за иднината.

Љубовта е таа која го раѓа квалитетот, прави стандарди и истите ги збогатува. Таа нема граници. Таа е над сите граници.

Љубовта креира целосен квалитет. Таа управува со целосниот квалитет. Таа е над квалитетот. После воспоставувањето на целосен квалитет во работењето и воопшто во животот доаѓа љубовта. Значи, љубовта е почетокот и врвот на квалитетот.

Во овој труд ќе изнесеме некои аспекти на менаџмент филозофијата наречена чувство на љубовта, онака, како ние мислиме, дека таа е основа на TQM во работната средина.

2. ИСКУСТВАТА ЗБОРУВААТ - БЕЗ ЛЪЉОВ НЕМА УСПЕХ ВО ОРГАНИЗАЦИЈАТА

Искусството зборува дека работната атмосфера во организацијата е таа која придонесува за нејзиното успешно или неуспешно работење.

Таа знае да мотивира, демотивира, наградува, казнува, издигнува или срозува.

Таа знае да биде убава, но и многу горчлива.

Таа знае да направи човекот да се чувствува пријатно, задоволен и исполнет со елан за работа. Но, во некои организации, таа знае да биде, толку сурова, злобно програмирана, што секоја помисла за работната средина кај луѓето предизвикува немир, неспокојство и одбивност.

Тоа произлегува оттаму што често во поедини организации, се слуша или гледа како некои вработени меѓусебе се непријателски настроени, полни со омраза, револт и реваншизам. Тие своето претпријатие го чувствуваат како туѓо, а работниот ден како товар што го носат на себе.

Од сето тоа најпогоден е финансискиот резултат, кој се чувствува мизерен, омаловажен и лош. Тој својата навреда немилосрдно ја пренесува на колективот, на вработените.

А, вработените се тие, кои од една страна се огорчени од средината, а од друга страна оштетени со своите примања.

Ваквата состојба пред сè се должи на лукавоста на менаџерите. Нивната лукавост се наметнува од нивната желба да доминираат во средината, но без основа на оспособеност за таа професија и познавање на нејзините основни принципи.

За една организација успешно да работи навистина е потребно таа да наликува на едно семејство, една заедница, една средина каде сите ќе се чувствуваат свои на своите работни места, каде менаџерите како клучни луѓе во организацијата се главни фактори, иницијатори, креатори и одговорни за целосната деловна политика во организацијата. Затоа истите треба да се одликуваат со морални особини, интелектуални способности, физички особини, знаење и искусство и со изразено чувство на разбирање на луѓето во организацијата. Кај нив треба да преовладува **љубовта** која успешно ќе ја пренесуваат и наметнуваат на сите вработени, во средината и надвор од неа.

Вршејќи ја својата работа, менаџерите се тие кои создаваат креативен тим каде посебно доаѓа до израз вредноста на членовите, а не верноста кон нив, со стратегија за постигнување на подобри резултати во работењето и зацврстување на меѓучовечките односи, креирање на работна атмосфера, творечка иницијатива, широка информираност, праведност и слично.

Воспоставувањето на добри меѓучовечки односи во една средина подразбира развивање на чувство на разбирање, добро однесување и меѓусебно сакање. Сакање со почит кон другиот било кој и да е.

Почитта и довербата кон другите, дотолку е поголема и искрена доколку е проткаена со љубов, бидејќи љубовта кон другиот раѓа љубов кон себе.

Со право е упатена мислата: „Таму каде ќе посееш љубов ќе изникне љубов“.

3. ЛЈУБОВТА СТОЛБ НА УСПЕХОТ ВО ОРГАНИЗАЦИЈАТА

Заради појасна претстава и разбирање на менаџмент филозофијата наречена чувство на ЛЈУБОВТА ќе истакнеме дека тоа се однесува на еден вид на парадигма (образец) на однесување на менаџерот, раководниот тим и на сите вработени во организацијата кое придонесува за успешно работење на истата. Покрај тоа се изградуваат ставови, норми на однесување на луѓето не само во работната организација туку и воопшто во животот.

Всушност овде се дадени принципите на менаџмент филозофијата наречена „ЛЈУБОВТА на менаџерот-лидерот“, кој треба пак да ја пренесе, развива и наметне во организацијата и истата да биде прифатена од вработените.

Принципите (карактеристиките) на ЛЈУБОВТА обично изразуваат: љубов, наклонетост, нежност, срдечност, умност, разумност, моралност, мудрост, благост, искреност, реалност, верба, вера, воздржаност, добра воља, трпеливост, смиреност, толерантност, активност, ангажираност и работливост.

Тоа се најважните особини кои би се користеле за да се постане добар и успешен менаџер-лидер. Тие всушност ги отвораат очите за внесување на квалитет во работењето и водењето на фирмата.

Имајќи ги предвид овие особини, а исто така дејствувајќи спрема законите на природата: раѓањето, растот, развојот и промената, секако дека ќе се постигне успех во работењето и ќе се доближиме до еден вид на совршеност.

Доколку човек не ги осознае принципите на ЛЈУБОВТА, тој лесно може да потпадне под принципите на ЛУКАВОСТА. Па, така прифаќајќи ги принципите на ЛУКАВОСТА, тој станува човек со предрасуди, гледа како низ магла, а мисли дека гледа чисто. Тој смета дека само тој е во право, само тој ја кажува вистината. Носи пребрзи заклучоци и осуда на недокажани работи. Над него надвладува себичноста, омразата, омразата. Мисли дека само неговите мислења и постапки се правни. За него правите линии се криви. Белата боја изгледа бледа. „За него, вистинската

вредност останува скриена, и кога донесува решениј љ се заблудува затоа што неговите оценки се базираат врз тоа што го примаат неговите искривени осети, а не стварноста”¹

Ако човекот го гледа светот со сознанието на ЉУБОВТА тој го прима истиот таков каков што е. При тоа не прави големи грешки, а ако направи некои помали грешки, може да ги прими како такви, како што може да ги прими и критика. Тој станува свесен за грешките свои. Длабоко размислува и се покајува. Тој е свесен за укажувањето и критиката за грешките. Тоа го прима сосема природно, добронамерно и поучно, со што и самиот се усовршува. Кај него не постои гордост. Постои почит и доверба, што треба и да му се врати.

Оваа парадигма на ЉУБОВТА опфаќа широка област, па во овој труд се земени само неколку аспекти за нејзино развивање во организацијата. Тоа не е новина туку позајмена, разработена, насочена и не целосно објаснета. Вака поставен образец е прв обид да се долови делот од значењето на ЉУБОВТА за успешното работење на фирмата.

Значењето на ЉУБОВТА е огромно, историско и вечно. Таа е почва за развивање на добри меѓучовечки односи, добра клима и успешна работна атмосфера покриена со целосен квалитет.

4. ПРИНЦИПИТЕ НА ЉУБОВТА-ПАТОТ КОН ЦЕЛОСНИОТ КВАЛИТЕТ

Принципите на ЉУБОВТА, поточно сфатено како определена состојба на сознание, овозможуваат сите добри особини и квалитети на менаџерот-лидерот да се исполнат во целина и истите се пренесат на сите вработени во организацијата.

Всушност принципите (карактеристики, особини, знаци) на ЉУБОВТА се содржани во нејзините букви:

Љубов, наклоност, нежност, срдечност
Умност, разумност, моралност, мудрост
Благост, милосрдност, пријателска наклоност
Отвореност, искреност, реалност
Верување, доверба, почитување
Трпеливост, смиреност, толерантност
Активност, ангажираност, работливост, трудољубивост и храброст.

Секој од овие принципи си има свое значење, место и улога. Но, сепак за развивање на нашата парадигма наречена „чувство на ЉУБОВТА”, мора сите овие принципи да одат заедно. Еден без друг неможат. Заедно ја чинат комплексноста на љубовта.

Љубовта не мож да се роди, не може да се создаде кај човекот доколку тој не пројави воља, створи подлога и обезбеди услови. Љубовта се создава тогаш кога сите принципи ќе се остварат. Патот до љубовта е тежок и долг ако тој не се прими со отворена душа и срце. По него треба да се оди разумно, мудро, морално со отворено срце и широка душа во која има благост, милосрдност, пријателска наклоност, искреност, реалност, верба, доверба, почитување, трпеливост, смиреност, толерантност и активно работење со свој труд и свое знаење.

Но кога љубовта ќе се роди во срцата, тогаш секој товар станува лесен, секоја навреда-опростување, секој успех благодарност. Таа ќе стане правило на однесување, кој го менува карактерот, управува со мотивите, владее со страстите, го отстранува непријателството, ги облагодарува чувствата односно го разубавува животот. Потоа некако чудно човекот со љубов околу себе шири благородно влијание, кое се осеќа во средината и околината на живеење.

Не постојат зборови кои можат да ја докажат големината на љубовта. Човек кој и малку ќе го осети нејзиното делување, изгледа како препороден, како возрасно дете кое повторно се раѓа. Можеби за средината, наивен или глупав, доколку истата не осетила барем мал дел од нејзе, али за себе си-чувство на неискажана благодет. Тој почнува да се стреми да ги одбегнува погрешните постапки и ја замразува својата себичност. Се стреми во животот да не греша, да не носи погрешни заклучоци, да не суди пристрасно, се труди да помогне, се труди да внесе љубов во животот. Ако некој се подбива со него, понижува, го мрази, му пакости, тој на него не гледа непријател, но бара можност за пријателство, за докажување на стварноста. Тој знае дека злобата ако се враќа со злоба доведува до истребување. Тој копнее за праведност, разбирање и чистота.

Чувството на љубовта е неизмерливо, величествено, божествено. Кога човекот ја има љубовта во себе односно дел од нејзината величественост, не се чувствува осамен, не чувствува празнина, не чувствува омраза. Не бара сладострастија, не гони вештици, не се мачева со ветровите. Не се прави безгрешен, не бара моќ, не бара слава. Авторитетот и славата доаѓаат сами, како резултат на неговата реалност, почит и доверба.

Еве што пишува англискиот филозоф, логичар и хуманист Бертран Расел за љубовта: „поетот и мистикот наоѓаат сатисфакција каква што трагачот по моќ не може ни да замисли затоа што тие можат да го задржат предметот на својата љубов, додека трагачот по моќ мора постојано да се ангажира во нови манипулации доколку не сака да страда од чувство на празнотија. Кога ќе дојде време да умрам јас нема да чувствувам дека сум живеел залудно. Сум ја видел земјата во пурпур

навечер, росата како сјае наутро и снегот како брзина на зимското сонце, сум го помирил дождот по сушата и сум ги слушал бурните удари на Атлантикот врз карпестите брегови на Корнуол. Науката може да им пружи вакви и други радости на луѓето повеќе од што е и друго. Во тој случај нејзината моќ би била мудро искористена. Но кога науката му ги одзема на животот моментите што нему му даваат вредност, тогаш таа не заслужува восхит, без оглед колку мудро и вешто го држи човекот настрана од очајот.”²

Преку зборовите на Расел, сакаме да истакнеме дека кога човек има љубов, сè што сака да прави го прави со задоволство, радост и благодарност. Тој е задоволен бидејќи работи со љубов. Тој е радосен бидејќи неговите плодови се вкусни, успехот забележителен и корисен за сите. Благодарен што успеал да го направи тоа за доброто на сите.

Имајќи ги овие принципи, човекот ќе може правилно да се однесува во животот. Правилно да размислува, правилно да зборува и правилно да слуша.

5. НЕКОИ ПОГЛЕДИ КОН ФИЛОЗОФСКОТО УЧЕЊЕ ЗА СОЗНАВАЊЕ НА ВИСТИНАТА

Сознавањето на вистината е најдобро средство за ослободување од заблудите.

За да се сознае вистината, не се доволни само ушите и очите туку треба да се вклучи и умот, душата и срцето.

Односно сознавањето на вистината, како еден основен фактор во човековото однесување е третиран од многу филозофи.)³

Филозофот Ксенофан истакнува дека за вистинското сознавање на вистината треба да се избере вистинскиот пат. Патиштата кон вистината водат преку два метода на сознавање: преку чулата и преку разумот. Чулата ни даваат само привидно знаење, а разумот ни ја дава вистината. Затоа Парменид советува: „Не лутај бесцелно со очите, не слушај со ушите во кои само се разнесува шум и не дрдори со јазикот, но со разумот испитувај го доказот што ти се дава”.

Исто така и Демокрит изнесува дека вистинското знаење се добива преку разумот и мислењето.

Демокрит застапувал мислење дека целта на човечкиот живот, треба да биде грижата за ведро расположение во животот. Но, за да се дојде до тоа не треба да се раководиме од случајностите или од чулата, пред секој акт треба да размислиме. Да се има „мерка во сè, ништо излишно”. Ненаситноста, лакомоста, завидливоста, омразата, алчноста, наметливоста и другите непромислени задоволства раѓаат неспокојство и злонамерност.

Сознавањето на вистината, вели Сократ е средство за морален живот. Преку сознавањето на вистината човекот го усовршува и својот морален живот и се здобива со етички особини. Највредна особина е знаењето кое доведува до мудроста. Вистинската мудрост пак не доведува до сознавањето на најголемото богатство. Кој не ги знае моралните особини и највишото богатство, тој не може да биде mudar и морален. Затоа, зло прават само оние кои не знаат што е убаво особина и вишо богатство. Сите грешат поради незнаењето на особините и обратно, оние кои ги признаваат истите не грешат.

Вистината за светот, истакнува Платон, се признава преку разумот, чулата мамат. Сè она што е поврзано со телото кое е непостојано, променливо и смртно мора да биде како него. Чулата се поврзани со телото и затоа знаењето што тие ни го дават мора да е непостојано, променливо и лажливо. Чулата ни дават само појавно знаење или „феномен”. Вистината се признава преку разумот, кој се базира на душата, а душата на светската душа која е постојана, непроменлива и вечна.

Аристотел истакнува дека, целта на човечкиот живот е моралното усовршување кое доведува до „највисоко добро” т.е. блажестово. Блажестовото или среќа е уживање во она што е најдобро и најпријатно. До блаженството се доаѓа преку особината добродетел. А особината е активност на човечката психа раководена од умот. Ова не е лесна работа, зашто страстите на телото постојат, сакаат да го тргнат умот од својот пат.

Со оглед на тоа што во некои наши работни средини често пати врз вработените се шират измислици и нереалности, а со тоа се создаваат не добри човечки односи, лоша работна атмосфера и некавалитетно работење, за избегнување на истите, неопходно е да се сознае вистината. Вистината е она до која се доаѓа врз контемлативни процеси исполнети со љубов, без пристрасности и егоизми.

За да се сознае вистината треба да се отворат срцата. Вистината не е онаа како што само некои ја замислуваат, без да го напрегнат умот, таа е поширока, посеопфатна, многу покомплексна. Вистина е она што другите реално мислат имајќи ја предвид нејзината сеопфатност.

Вистината не е способност за заведување на луѓето, вистината е способност за покажување на правиот пат, вистината е способност на вистинските луѓе кои имаат широка душа, отворено срце и здрава совест.

Заведувањето на луѓето е одлика на лукавите. Но, лукавоста нема траен век, таа е краткотрајна.

Затоа љубовта е основниот фактор за осознавање на вистината. Доколку се признава вистината во една работна средина (организација) нема да има недоразбирање, надмудрување и измами. Таму би владееле: почит и доверба, тимско работење, разбирање, креативност, ведро расположение и целосен квалитет. Квалитет кој навистина носи квалитет.

6. СИМБИОЗА ЛУБОВ - TQM

Квалитетот се заснива на љубовта. Тој е сакање (љубов). Стремеж кон совршеност.

Квалитетот се враќа со квалитет. Тој произлегува од човекот и се враќа кон човекот. Тој не е само производ кој ги содржи сите својства и карактеристики што ги задоволуваат потребите на луѓето. Тој е повеќе од тоа.

Квалитетот е непрокината љубов, која од ден на ден станува сè поголема и поголема и која постојано сее љубов.

Каде што ќе се посео љубов ќе изникне љубов, ќе изникне квалитет, кој непрекинато расте и дава плодови, слатки плодови. Кој со внимание ќе ги вкуси тие плодови, постанува зависен од нив. Зошто нивното семе закоренува во човекот. Тогаш тој го осознава значењето на квалитетот. Значењето на редот, односот и јасноста.

Квалитетот не е вечен, доколку не произлегува од длабочината на душата и срцето на човекот, бидејќи таму се наоѓа љубовта.

Квалитетот и љубовта се една целина, зависност, симбиоза (живот).

7. ЗАКЛУЧОК

Управувањето со целосниот квалитет е пат, вистина и живот на организацијата.

Пат, по кој се тргнува со љубов и се оди со љубов.

Вистина преку која се осознава реалноста, успехот и иднината, проткаена со љубов.

Животот се должи на љубовта кон него. Животот на TQM се должи на човековата љубов односно на љубовта на водачот пренесена на вработените и сите меѓусебно.

Љубовта е почетокот и врвот на квалитетот.

8. ЛИТЕРАТУРА

1. Адизес д-р. Исак „Сладување со промените“ Детра, Скопје, 1994 год.
2. Бобек д-р Шукреџа „Менаџмент“ Економски факултет-Скопје, 1993 год.
3. Диздаревик, д-р. Љисмет „Во длабочините на мотивацијата“ Еко Екопрес, ревија за маркетинг и менаџмент, НИП „Екопрес“ Скопје 15 мај 1995 год
4. Малинковиќ проф. д-р. Никола, Економски факултет, Београд, „Управувањето со сите предзека препустите професионалцима“ Директорат 1990 година,

5. Oldkorn Rodzer, „Menagment“ Svijetlost, Sarajevo, 1990.

6. Профит „Ревиија за економија, менаџмент и маркетинг, 1 мај 1998 год „Лидерството е повеќе од умешност“.

7. Radosavljević d-r Života; Profesionalizacija rukovodzenju razvijenih zemalja Zapada, mesečni časopis „ Poslovna politika “ juni, 1990, Beograd.

8. Rot prof.d-r. Nikola, „Psihologija ličnosti“ - Zavod za uxbenike i nastavna sredstva, Beograd, 1978 godina.

9. Свето Писмо (БИБЛИЈА) Британско и странско библиско друштво- Лондон 1990 год,

10. Шопар д-р Весна, Конфликтна комуникација, Ревиија за економија, менаџмент и маркетинг, „Профит“ Екопрес бр.143 од 1.мај 1998 година,

11. Suković prof. d-r Filip. „Psihologija organizacije, „Privredni Pregled“ Beograd, 1989 год, i dr.

¹ Konosuke Matsushita „ My menagement Philozophy“ PHP Institute Inc. Japan, 1978 во издание на Макадонска Организација за Квалитет и Стандардизација, Скопје.1994 година, Главен и одговорен уредник, Илија Муркоски, дипл.инж. стр.55.

² Erich From, On disobedience and other essays, ed. Routledge and Kegan Paul, London. Melbourne and Henley, 1984. Erich From, „За непослушноста и другите есеи“ Комунист-Скопје, 1989 стр.40.

³ Проф. Лазар М. Кескинов, Историја на античката грчка филозофија до елинизмот ПНИД „Инфопрес“ Скопје 1991 стр.12-99.