

*“Herkesin hayatında, bir an gelir içindeki ateş söner.
Sonra, öyle bir insanla karşılaşırız ki, içimizdeki ateş yeniden alevlenir.
Hepimiz, ruhumuzu yeniden tutuşturan bu insana müteşekkir olmalıyız”*
Albert SCHWEITZER

21. yüzyılda toplumlar ve kültürler çok hızlı bir değişim ve dönüşüm temelinde yeni bir yapılanma sürecine girmektedirler. Bu yeniden yapılanma sürecinin gerektirdiği toplumsal yaşam düzeyi bilgi toplumdur. Bilgi de eğitim ve öğrenme sürecinin ayrılmaz bileşeni olduğundan, yenedünya düzeni, eğitim sistemlerinin ve okulların amaç, yapı, süreç ve sonuçlar bakımından gözden geçirilmesini gerektirmektedir. Bilgi toplumunun gerektirdiği insan modeli olan ‘öğrenen insan’, diğer bir ifade ile ‘bilgi insan’ının yetiştirilmesi, okulların görevlerinden olmalıdır. Okulun bilgi toplumuna uyum sağlaması, hem bilgi toplumunun kültürüne uyması hem de oluşturacağı örgütsel kültürde yetişen insan tipinin bilgi toplumuna uygun olmasına bağlıdır. Bunun içinde okullar öğrenen organizasyonların temel özelliklerine sahip olmalıdır.

1.1. Koçluk

Koç, belirlenen hedeflere ulaşmak için; kişinin potansiyel performansını maksimum seviyeye çıkarması, kariyerini ve kişisel gelişimini doğru yönlendirmesi için bireyleri cesaretlendiren ve ona yol arkadaşlığı yapan profesyonel rehberdir. Koç; vizyoner, misyonuna sahip çıkabilen, motivasyonu yüksek, kazanan stratejisini benimseyen, sürekli gelişen, öğrenerek büyüyen ve öğreten, kaliteli iletişimi hayat biçimi haline getirmiş kişidir. Bir başka tanım olarak koç, işgörenlerle ortak çıkarlar doğrultusunda, onların gelişimini izleyerek geri bildirim veren; onlara sorumluluk yükleyerek katkılarına ortam hazırlayan, problemlere çözüm bulan, yanıtları zorlayan ve tartışan araştırmalar ve çalışmalar üzerinde fikirler ortaya atan, mantıklı cevaplar arayan kişi olarak tanımlanabilir.

Yetenekli bir koç; yüksek iletişim becerisine sahip duygu ve düşüncelerini açıklıkla ifade edebilen, alçak gönüllü, esnek, uyumlu, zeki, çalışanlarına ve takım üyelerine saygılı, açık ve dürüst, kendisini işine, organizasyonuna ve çalışanlarına adanmış bir kişidir. Duruma göre sonuca ve sürece odaklanmayı bilen, olumlu ilişkilerin gücünü kullanan, cezalardan çok olumlu pekiştirme ile izleyicilerini etkileyen bir liderdir. Duygusal olarak dengeli, kendisini ve karşısındakini iyi tanıyan ve yöneten bir kişidir.

Koçluk sürecinde başarılı liderler olarak koçlar;

- Yaptıkları işlerin amacının ne olduğunu iyi bilirler.
- Ahlak anlayışları gelişmiştir.
- Sadece yaptıkları işe değil aynı zamanda birlikte çalıştıkları kişilere de bağlılık ve sorumluluk duygusu taşırlar. Çalışanlarının başarısını ve iyiliğini kişisel amaçları olarak görürler.
- Bireyin performansı yani kişinin başarısı için kendini adarlar.
- Çalıştıkları kişiler ve diğer ilgili taraflarla sürekli ve etkili iletişim içindedirler.

- İzleyicilerini sorumluluk duygusundan arındırmadan onların yaptıklarının sonuçlarından kişisel olarak sorumluluk duygusu taşırlar.
- Dürüst ve açık sözlüdürler, çalışanlarından geliştirmelerini istedikleri hemen tüm özellikleri sergilerler. Rol model oluştururlar.
- Koçluk ilişkisi içinde olduğu birey ya da takımların motivasyonlarını ve performanslarını etkileyen tüm olayları ve gelişmeleri yakından izlerler.
- Ayrıntılara önem verirler, dikkatli bir gözlemci ve dinleyicidirler.
- Eğitici ve öğretici rolünü üstlenirler.
- Öğretmen oldukları kadar öğrenci olmayı da bilirler ve bunu isteyerek yaparlar.
- Geçmişteki hatalara takılıp kalmazlar, hatalardan ders çıkarırlar.
- Söylediklerini yaparlar ve yaptıklarını söylerler.
- Güvenilir insanlardır. İnsanlar arası ilişkilerde güvenin rolünü ve önemini çok iyi bilirler.
- Düşünce ve davranışlarıyla çalışanlarının ihtiyaçlarını karşılayacak seçenekleri üretirler. Çalışanların kendilerini açık ve dürüst bir şekilde ifade edebilmelerine fırsat verirler ve açık dürüst iletişime uygun ortam yaratırlar.
- Çalışanlarını değerli görürler, düşüncelerine önem verir, kararlarına ve davranışlarına saygılı ve anlayışlı yaklaşır.
- Çalıştıkları kişilerden beklenenler konusunda net ve açık ifadeler kullanırlar. Böylece onların beklentilerinin de gerçekleşmesini sağlarlar.

Türkçede ‘Rehber’ olarak tanımlanan Coach kavramıyla bağlantılı olan Coaching kelimesini İnan Özalp; ‘*dinleyerek, sorgulayarak ve çözümler üreterek, başka bir bireyin öğrenme performansının, gelişiminin ve değişebilme becerisinin kolaylaştırılması*’ olarak tanımlamaktadır.

Koçluk kavramının dilimizde kullanılan diğer bir karşılığı “rehberlik” olarak gözükmektedir. Rehberlik kavramı insanlara kim olduklarını, ne olabileceklerini ve sahip olduklarını tüm nitelikleri nasıl tam olarak kullanabileceklerini anlatmayı öngörürken, koçluk performans geliştirmeye odaklanır. Koç izleyicisinin en iyi çaba ve performansı elde etmesi için ona ilham ve cesaret verir. Sorumluluk almaya özendirir, kendine güvenmesini sağlar. Koç, gerektiğinde iş bilgisini ve gerektiğinde insan ilişkileri becerisini, yerinde ve dengeli bir şekilde kullanarak izleyicisinin kişisel ve profesyonel gelişimini destekler.

Koçluğun temel amacı, bireylerin beceri ve yeteneklerini geliştirmeleri, geliştirmeleri gereken yönlerinin farkına varmalarını sağlamaları böylece performansları iyileştirmelerine yardım etmektir. Bireylerin performanslarının iyileştirilmesi sayesinde bu bireylerin organizasyon içerisinde oluşturduğu ekibin ve nihayetinde tüm organizasyonun performansı da iyileştirilmiş olacaktır. Örgütsel verimliliğin artırılmasında, personelin iş tatminin sağlanmasında önemli bir yönetim uygulama aracı olan koçluğun amacına ulaşması için koçluk yapılan fertlerin gelişime açık olmaları kişisel en iyiyi hedeflemiş olmaları da gerekmektedir.

Koç, bireysel kariyer planlama uzmanıdır. Bireyin kariyerini etkileyebilecek tüm faktörler ile ilgili fikirler geliştirir. Koç işlerin iyi yapılması için sürekli olarak motive eder ve diğer işlerde yardımcı olur. Ayrıca koç çalışanlarının istenen işleri tamamlaması için yetişkin eğitimi bilgi ve uzmanlığını kullanır, çift yönlü iletişimi kurar ve işin yapılması için gerekli kaynaklara sahiptir.

Koç iyiyi ödüllendirir, astla birlikte oluşturduğu ortak eylem planını kullanarak, olumsuzlukların düzelmesini sağlar ve böylelikle performans değerlendirmesine katkıda bulunur (Swansburg, Whitmore).

Koçlar, danışanları için bir öğretmen değil, kişilerin daha yüksek performansa ulaşmaları için kendi yeteneklerinin farkında olmasını ve bu yeteneklerin ortaya çıkartılmasını sağlayan bir ortaktır. Çalışanın performansını ve imajını geliştirici çalışmalar yapar. Etkili bir koç tıpkı bir ajanda gibidir. Bireyin yeteneklerini keşfetmesini sağlar, güçlü yanlarını ve geliştirmesi gereken özelliklerini bireyle birlikte belirler. Koçlar, insanların 'buldukları' yerlerden 'olmak istedikleri yerlere' gitmelerine yardımcı olurlar. Ancak bunu yaparken, cezalandırma ve tehdit etme yerine cesaretlendirme, özendirme ve bilgilendirme yolunu kullanırlar.

1.1.2. Koçluğun Gelişimi ve Geleceği

Coaching (koçluk) sözcüğü ilk olarak 1500'li yıllarda, kıymetli eşyaların taşınmasında faydalanan ulaşım araçları için kullanılırdı. 1990'lı yıllara gelindiğinde ise sözcük, ABD ve İngiltere'de bambaşka bir kimliğe bürünerek farklı bir serüvene başladı. Önce basketbol, ardından da iş dünyasında en sık kullanılan sözcükler arasında boy gösterdi.

Koçluk kavramı ilk kez seattle'da Thomas j. adında bir finansal planlamacı tarafından müşterilerine 1980'lerde ilk defa hayat danışmalığı yapmasıyla kullanılmıştır. Thomas J., 1992'de Koçluk Üniversitesi'ni kurarak profesyonel yöneticilere eğitim vermeye başlamıştır. Hâlbuki o zamana kadar kendisine koç olarak hitap edilmeyen fakat kişilerin sorunlarını çözmesine yardım eden, geleceklerini planlayan her zaman arkadaşlar, müdürler, mentorlar, danışmanlar vardı. Günümüzde yöneticiler, iş sahipleri, girişimciler koçluk yaklaşımı ile iş ihtiyacını karşılayabilmekte, stresi yönetmekte, kişilerarası ilişkileri düzenlemekte ve performansı arttırmaktadır. Dünyadaki hızlı değişimle birlikte koçluk, bu hızlı değişimle başa çıkabilmenin bir yolu haline gelmiştir. Koçluk endüstrisinin gelişimini aşağıdaki nedenlere bağlayabiliriz.

- * Dış dünyanın hızlı değişimi,
- * Küçülme, yeniden yapılanma, şirket evlilikleri, birleşmeler ve gerçekleştirilen diğer örgütsel değişiklikler örgütlerin klasik yönetim yaklaşımları ile başaramadıkları amaçlarının ve geleneksel iş sözleşmeleriyle çözemedikleri problemlerin aşılmasına olanak tanımaya başlamıştır.
- * Yetişmiş, yetenekli personele duyulan ihtiyacın artması ve insana yatırımın önem kazanması,
- * Yöneticilerin eğitim farklılıkları ve artan rekabet sonuçları ile karşılaşmak için özel yeteneklere sahip olmaları gerektiğinin farkına varılması,
- * Pek çok çalışan ve yöneticinin huzursuz bir çalışma ortamında çalışması insanların iş güvensizliği ve artan iş yaşamı baskılarıyla mücadele ederken daha fazla performans artırımlarının gerekliliği,
- * Örgütlerin stratejik amaçlarını gerçekleştirmek ve müşteri memnuniyetinden yüksek verimlilik sağlamak için tüm ilişki çevresinin gelişimine odaklanmak zorunda olması.

Sözlük anlamıyla incelendiğinde, çok boyutlu bir kavram olduğu göze çarpar. Oxford (1989) ve Webster (1995) sözlüklerinde koçluk, öğretmek, eğitmek, danışmanlık yapmak, bilgi vermek, yol göstermek, yöneltmek, alıştırmak gibi fiillerle ifade edilmektedir.

Eski yunan düşünürlerinden Sokrates (M.Ö. 470-399) kendine özgü bir öğretim metodu geliştirmiş, adına da 'Sokratik yöntem' demiştir. Bu yöntemde soru sorma, çözümleme yapma, neden arama, sonuç çıkarma ve genellemede bulunma gibi mantıksal bir düşünme esas olmuştur. Öğrenci ile öğretmen arasında sözlü iletişimi gerektirir. Sokrates'e göre zekalar 'gerçeğe gebedir'. Eğitim sanatı da bu zekâları 'doğurtmaktan' ibarettir. Böylece Sokrates, kendi sorgulama yöntemine Yunanca 'doğurtma sanatı' anlamına göre maiyötik adını vermiştir. Mütemadiyen gözleme ve karar vermeye başvuru bu sokratik yöntemde soru sormanın son derece üstün eğitsel değeri ortaya çıkmaktadır.

Benzer bir şekilde, koç 'beceriye ortaya çıkaran ebe'dir, tipik bir didaktik öğretmen değildir. Koçun en önemli kararı, bir talimat yayınlama ya da bir soru sorma ya da ikisinin arasında bir yerlerde herhangi bir etkileşim tarzını kullanma arasındaki seçimidir.

Koçluk yetiştirme ve geliştirmede kullanılan bir yöntemdir. Temelinde 'öğrenci'nin kontrollü bir şekilde öğrenmesi vardır. Aktif olan öğrencidir, koç gözlemleyici, yorumcu ve geri bildirim vericidir. Gelişmek isteyen kişi, 'öğrenci' işi fiilen yapar. Koç yanındadır, fakat karışmaz, gözlem yapar ancak öğrencinin tüm sorularını cevaplamaya hazırdır. Öğrenci deneyerek, düşünerek, sorun çözerek, tahmin yaparak karar vererek kendini geliştirmeye çalışır. Koç, öğrencinin özgüveninin arttırır. Öğrenci bu yolla yeni bilgi, yetenek ve beceri kazanır. Günümüz yönetim ortamları, yöneticileri böyle bir role sevk etmektedir.

Aslında koçluk yeni bir yönetim stildir, belirli hedefleri olan ve bu hedef doğrultusunda müdahale eden süreçtir. Kısaca, hem kurumun amaçlarına ulaşmasını sağlayan he de çalışanların ve ekiplerin yetkin kılınmasını hedefleyen bir yönetim ve etkileşim şeklidir. Yönetici, yönetim fonksiyonları dışında astlarının yeteneklerini kullanmasını ve geliştirmesini sağlayacak rehber rolü üstlenir. Rehber rolü içinde, ne ve nasıl sorularını yanıtlayacak uzmanlığını aktarır. Bunu yaparken astın gelişim düzeyine bağlı olarak ya kendi sınır ve araçlarını belirleyerek tavsiye de bulunur. Ya kolaylaştırma rolü üstlenir ya da yetki devreder.

Bir işletmenin ya da bir yöneticinin neden bir koça ihtiyaç duyabileceği pek çok faktörle açıklanabilir: Bunlar karmaşıklık, sosyal yeteneklere gerek duyulması, rekabet, işletmeye bağlılık yaratmak, ekip geliştirmek, güçlükleri önceden görmek, kaynakları en iyi şekilde kullanmak, değişim yenilik gibi faktörlerdir.

Koçluk yaklaşımıyla ilk şirket koçluk programlarını uygulayan IBM ve Ernst&Young USA şirketleri başarılı birer örnek olarak gösterilebilir. AT&T, Bear Stearns, Citicorp, Motorola şirketleri ise iç ve dış koçluk hizmetlerinden yararlanan lider şirketler arasındadır.

Sonuç olarak koçluk sürecinin yönetimin performansında iyileşme, personel verimliliğini arttırma, hedeflerin nasıl realize edileceği sorularına bir bir çözümler üretebilmek için geliştirilmiş bir sistem olduğu söylenebilir. Giderek yaygınlaşınca pek çok sektörde yönetim sürecine girmeye başlamıştır. Günümüzde sadece 'ABD' de koçlardan yararlananların sayısı 15-20 bin kişi arasında değiştiği kaydedilmektedir. Yine Amerika'da koç yetiştirmek üzere açılmış özel kurumların hatta üniversitelerin varlığı da bilinmektedir. 2005 yılında yayınlanan istatistiklere göre ABD'de CEO'ların %80'ninin koçluk eğitimi aldığı bilinmektedir.

1.2. Koçluğun Yararları

Danışmanla birebir gerçekleştirilen, zamana yayılmış ve kişiye özel tasarlanmış bir çalışma yöntemi olan koçluk ile koçluk danışmanının, danışanın ve çalıştığı örgütün bir takım yararlar elde edeceği kesindir. O'Neil ve Broadbent'in aktardığı araştırma'nın (2003) katılımcıları koçlukta elde ettikleri yararları şöyle sıralamışlardır:

- % 67.6'sı kendilerinin farkındalık düzeylerinin arttığını,
- % 62.4'ü kendileri için daha iyi hedefler koyabildiklerini,
- % 60.5'i iş yaşamları ile özel yaşamları arasındaki dengeyi daha iyi kurabildiklerini,
- % 57,1'i stres düzeylerinin düştüğünü,
- % 52.4'ü başkalarına karşı güven duygularının arttığını,
- % 43.3'ü yaşam kalitelerinin yükseldiğini,
- % 39.5'i iletişim becerilerinin geliştiğini

- % 35.7'si projelerini tamamlama konusunda daha başarılı olduklarını,
- % 33.8'i genel sağlık düzeylerinin iyileştiğini,
- % 33.3'ü çalışma arkadaşları ile daha iyi ilişkiler kurduklarını,
- % 33.3'ü aileleri ile daha iyi ilişkiler kurduklarını belirtmişlerdir (Aydar 1999).

1.2.1. Koçluğun Çalışanlara Yararları

* Bazen neler yapabileceğimizi görmek için birinin bize kendi içimize giden yolu göstermesi gerekir. Koçluk sistemiyle, kişi, kendisine tutulan ayna ile güçlü ve gelişmeye açık yönlerini keşfeder.

- * Önceliklerine uygun hedefler koyar ve eylem planları yapar.
- * Hatalarından ders çıkarır, sürekli öğrenerek performansını arttırır.
- * İnisiyatif kullanır ve kararlarının sorumluluğunu taşır.
- * Değişime çabuk uyum sağlar, sonuç odaklı olur.
- * Kişi potansiyelinin farkına varır ve yeni beceriler geliştirir.
- * Öz güveni artar. Çünkü neyi neden yaptığını biliyordur ve yetkinliklerinin farkındadır.
- * Profesyonel, sosyal ve özle hayatında arzu ettiği farklılığı yaratır.
- * Zamanını iyi yönetmeyi öğrenir.
- * Fırsatları etkin bir biçimde değerlendirmeyi bilir, yen, iş fırsatları yaratır.
- * Hedeflediği kariyer yolunda daha üst basamaklara daha hızlı çıkar.
- * İş ve özel yaşam dengesini kurar, yaşamın lideri olur.
- * Liderlik becerilerini geliştirir.
- * Farklı insanlarla daha etkili iletişim kurar.
- * Daha hızlı adapte olur.
- * Mevcut işinde daha yüksek performans gösterir.
- * İşteki güçlü yanlarını ortaya çıkarır ve diğer taraflarını geliştirir.
- * Kendisine bağlı çalışanların performanslarını düzenli izleyebilir ve geribildirim vererek yol gösterir.
- * Çalıştığı kuruma bireysel katkısı artar ve bu kurum tarafından takdirle algılanır.
- * Örgütsel yapı içinde kişiler arası yazılı ve sözlü iletişimi daha verimli hale gelir.
- * Profesyonel alanda nasıl algılandığını yönlendirebilir.
- * Yaratıcılığını ve yenilikçiliğini ortaya çıkarabilir.
- * Organizasyon içinde ve dışında kişisel ağlar oluşturur.
- * Çatışma yönetimi tekniklerini öğrenip, çevresindeki çatışmalarda kendi rolünü farklılaştırabilir.
- * Gerek yönetim tarzında gerek ilişkilerinde daha esnek davranabilir.
- * Başarılı bir takım oluşturabilir ve yönetir.
- * Problem çözme tekniklerini geliştirir.
- * Müzakere tekniklerini daha etkili kullanır.
- * Zaman planlaması sıkıntılarını giderir.
- * Kariyeri ile ilgili proaktif yaklaşımlı strateji geliştirir.
- * Eylemleri ve kararları ile ilgili sorumluluğunu fark eder.
- * Hatalarından ötürü kendisine zarar vermek yerine onları bir öğrenme yöntemi olarak kullanabilir.
- * Profesyonel ve sosyal hayattaki misyonunu fark eder ve yerine getirir. Böylece yaşamı ve eylemleri daha anlamlı hale gelir ve huzuru artar.
- * Karşılaştığı stresi daha kolay yönetebilir.
- * Hangi seviyede olursa olsun endişeye karşı tolerans geliştirebilir.
- * Kendine güvenini etkileyen çevresel ve içsel faktörleri fark edebilir.
- * Yaşam kalitesini arttırır.

* Belirsiz durumlarla başa çıkabilir (6.9.24.31.54).

Eğitim koçluğu yüksek performansı hedefler, liderlik yeteneklerini güçlendirir. Eğitim koçluğunda amaç yeni teknikler öğretmekten çok koçluk hizmetin alanların elinden gelenin en iyisini yapmaya yardımcı olmak; hem kendisinin hem de hizmeti alanların performansını arttırmak için gerekli olan becerileri edinir, gelişim sağlar ve kendini daha iyi tanır (Elgün 2007: 10).

Başarılı bir koçun sahip olması gereken nitelikler aşağıda belirtilmiştir:

-Başarılı bir koçun içgüdüleri olmalıdır,

-Değişime inanmalı, inandırmalı, başkalarının değişimi için çalışırken sorunlu davranışlarını göz ardı etmeyip kendini de değiştirmeye istekli olmalıdır. Yani koç da gerektiğinde kendi davranışlarını değiştirebilmelidir,

-Kargaşa ve huzursuzlukların önüne geçmek, ilişkileri onarmak amaçlarından biridir. Dolayısıyla ilişkileri değerlendirme ve onarmaya yönelik buluşmalara düzenlenmelidir,

-Sorunları çözmek için hazırlanan bireysel gelişim raporu kişiye özel olmalıdır,

-Denetim esnasında koç, aktif dinlemeyi bilmeli yani karşısındaki kişiyi kendi ifadeleriyle tekrarlayarak hem daha iyi kavramalı, açıklığa kavuşturmalı hem de hatalarını düzeltmelidir.

-Koç herhangi bir olay sonrasında ya da program içerisinde karşısındaki kişinin neler öğrendiğini çeşitli sorularla araştırılmalıdır. Örneğin kişinin neler hissettiğini, ne kadar başarılı olduğunu düşündüğünü, başkalarının nasıl tepki verdiğini sorarak geri besleme almalıdır,

-Kolaydan zora giderek kişinin deneme yanılma yöntemi ile ilerleyebileceğini akılda tutmalıdır. Birden fazla sorunlu davranış olan kişinin ilk sırada değiştirilmesi en kolay olan davranışlarına odaklanmasına yardım etmelidir,

-Küçük hedefler belirleyerek nihai hedefe doğru yaklaşmalıdır. Örneğin nihai hedef, daha güvenilir ve sosyal bir kişi olmaksa ilgili küçük hedefler, bir karar almadan önce başkalarının fikrini almak, daha fazla insanla yemek yemeyi teklif etmek, bir ilişkinin gidişatına dair notlar tutmak olabilir,

-Koç daha fazla olumlu geri beslemeyi teşvik etmelidir. Olumsuz noktalara saplanmamalı ve öğretmenlerin ve yöneticilerin başarılarını da dile getirmeli ve daha çok bu yönde geri besleme sağlamalıdır.

-Koçluğun temelinde yaratıcı olmak ve çeşitli pratik çözümler aramak yatmaktadır. Bu amaçla yapılan gerekli davranış değişikliği için başka insanların bu davranıştan nasıl etkilendiğini iyice kavramalıdır. Ayrıca değişim sabır gerektirir, aylar sürer, inanç gerektirir, başlangıçta küçük çabalar küçük sonuçlara yol açarken uzun vade de hem çabaların arttığı hem de sonuçların büyüdüğü gözlenir. Değişim sürecinde ilerlemelerin yanı sıra geri düşmeler de mümkündür ve tolere edilmelidir,

-Koç egosunu yenmeli, kontrol altına almalı ve bunu öğrencilere de aşılmalıdır. Böylece insanlar, korkusuzca iletişime açık hale gelir. Hata yaptığında ve üstünden farklı düşündüğünde küçük düşmeyeceğini ve gülünç kabul edilmeyeceğini bilir ve rahat hisseder.

Koçluk danışanın koça, koçun da danışana inanıp güvenmesini gerektiren iki yönlü bir süreçtir. Danışan koçluğu kabul etmek ve uygulamak konusunda olumlu yönde istekli değilse, performansta hiçbir gerçek ilerleme kaydedilemez. Danışanın kendisinin bu olumlu tutumu geliştirmekten sorumlu olduğu ileri sürülür. Ancak, koçun da bir lider ve motivasyoncu olarak danışanın daha iyi bir performans göstermeye ilişkin heyecan duymasını sağlama sorumluluğu vardır.

Koçun Liderlik Becerisi

İnsan sosyal bir varlık olarak, kişisel ihtiyaçlarını gidermek için grup içerisinde yer almak durumundadır. Grup oluşturmadan, insanların birey olarak tek başına yaşayıp, bütün istek ve ihtiyaçlarını karşılaması mümkün değildir. Yalnız insan zayıftır, güçsüzdür, cesaretsizdir, arzu ve enerjileri azalmış, korkudan yetenekleri yok olmuş durumdadır. İnsanları belirli hedeflere götürebilmek için bu hedeflere ulaşmada onların sağlayacakları kişisel arzu ve ihtiyaçlar toplayıp güçlerini, cesaretlerini, arzu ve enerjilerini arttırmak gerekir. Grubu oluşturacak insanların bireysel çıkarlarını somut olarak belirlemek güç ise bu takdirde onların milli duygularına, müşterek olan sosyal, ahlaksal ve dinsel değerlere hitap etmek gerekecektir.

Şu halde belirli amaç ve hedeflere yönelmiş insan gruplarının oluşturulması ve harekete geçirilmesi her insanda kolay kolay bulunmayan ayrı bir beceri ve ikna etme yeteneklerini gerektirmektedir. Liderlik konusunda ortaya atılan birçok tanımlar incelendiği ve bir sentez oluşturulmaya çalışıldığı takdirde bu kavramı, bir grup insanı belirli amaçlar etrafında toplayabilme ve bu amaçları gerçekleştirmek için onları harekete geçirme yeteneği ve bilgilerin toplamıdır diye tanımlayabiliriz.

Werner liderliği, belli bir durumda belli bir anda ve belli koşullar altında bir grup üzerindeki; insanların örgütsel hedeflere ulaşmak için gönüllü olarak çabalamasını teşvik eden, ortak hedeflere ulaşmada yardımcı olan, deneyimleri aktaran ve uygulanan liderlik türünden hoşnut olmalarını sağlayan etkileme süreci olarak tarif etmiştir.

Liderlik bir yön belirleme, çalışanların o yönde ilerlemelerini motive etme sürecidir ve geleceğe dönük bir kavramdır. Liderler kurumun ayakta kalmasını sağlamak, işlerin yapılma biçimleri ile nelere değer verildiğini belirlemek, vizyon oluşturmak ve bu vizyonu kurum içinde benimsetmek sürecinden sorumludurlar. Bu yüzden liderlik bir vizyon oluşturmak ve bu vizyonu kurum içinde benimsetmek sürecinden sorumludurlar. Bu yüzden liderlik bir vizyon oluşturma ve ilham verme sürecidir.

Liderlik davranışlarında mutlak ve değişmez doğrular yoktur. Liderlik, olanı görmek, olması gerekeni kestirmek ve yapılması istenen eylemi personelin ve örgütün beklentilerini bütünleştirerek, gerçekleştirebilmektir. Liderliğin oluşması için formal organizasyonun veya formal yetkinin mevcudiyetinin şart olmadığı bilinmektedir. Liderlik, grup üyelerini başarıya taşıma, başarılı olmaya hazırlama ve başarıya odaklama yeteneğidir. Liderlik bir etkileme sürecidir. Liderin gücü grubun liderin etkisini kabul etmesine bağlıdır. Grup, liderden etkilendiği oranda ve müddetçe lider güçlüdür.

Lider, örgütün amaçları doğrultusunda yaşamasını, gelişmesini sağlamada yaratıcı, başlatıcı rol oynayan bireydir. Lider, günlük olarak değil kritik kararlar veren kişidir. Liderlik geleceği

görmeyi, örgütün geleceğine ilişkin inandırıcı vizyon ve hedefler belirlemeyi ve insanları da bunları gerçekleştirmek için harekete geçirmeyi içermektedir.

Liderlik sürecinde emirler yağdırmak, işlerin yapılması için yeterli değildir, aynı zamanda izleyenlerin görev ve amaçlar konusunda ikna edilmesi, uyandırılması, özendirilmesi ve ögütlerde bulunması, mevcut bilgilerin paylaşılarak bilgilendirilmesi, eğitim öğretim ile günlük mesainin zevkli hale getirilmesi de gerekmektedir.

Yüksek zekâ, yüksek performans, iyi eğitim ve deneyimli iş hayatı pek çok liderin sahip olduğu bir özelliktir. Fakat bu özellikler yeterli değildir; insanın kendini daha iyi tanıması, güçlü ve eksik yönlerini bilmesi, bu özelliklerin başka olaylar üzerindeki etkisini görebilmesi ve gene bu etkinin kendisine nasıl yansıdığını anlaması için bir koç gereklidir.

Liderlik ile koçluk arasında amaçlara ulaşma ve problem çözme, yüksek kalite ve verimlilik standartlarına erişme, iletişimi geliştirmeye ve korumaya, yeteneklerini ve kariyerini geliştirmeye odaklı, sürekli iyileştirmeye hedefli, kişisel ahlak ve iş standartlarındaki uygulamalara yönelik olma vb. oldukça fazla benzerlik vardır. Çünkü koçluk ve liderlik iç içe geçmiş kavramlardır.

Piasecka'ya göre koçluk, liderlik kapasitesinin artırılmasıdır. Koçluğun başladığı yer, liderin etkili bir lider olabilmesi için çabalarının başladığı yerdir. Bir liderin koç olabilmesi; çok yönlü, geleceği öngören, çözüm odaklı, iletişim becerisi olan, empati kurabilen, risk alabilen, sürekli iyileştirme hedefleri olan, kendisini sürekli geliştiren dönüşümcü lider olmasına bağlıdır. Bu nedenle her lider iyi bir koç olmayabilir. Koçluk uygulamasının önemine inanan lider, günlük operasyonların içinde boğulmaktan kurtulmalı, olaylara yukarıdan bakarak insanları yönlendirme yeteneğine sahip olmalıdır.

Birinin düşüncelerini okumayı öğrenirken, işe, onun yüzünü çok büyük bir dikkatle incelemekle başlarız. Yüz, düşüncenin aynasıdır. Önce, düşüncelerini kestirmeye çalıştığımız kişinin yüz ifadesini olabildiğince taklit etmeye çalışın: o zaman, onun gibi düşünürsünüz. Sonra, istediğinize ulaşmak için hangi sözcükleri kullanmanız, hangilerini kullanmamanız gerektiğini bilmeniz gerekir. Bir de, sesinizi kullanmayı öğrenmeniz gerek. Deneyin, göreceksiniz: İnsanlar ağızınızın içine bakacak!

Daha rahat, daha olumlu ve daha verimli ilişkiler kurmanız için karşınızdaki insanı “tam olarak” anlamanız gerekir. Sadece karşınızdaki insanın yüzünü inceleyerek onun düşüncelerini tam olarak okumanız her zaman mümkün olmayacaktır kuşkusuz.

Hayatta mutlu ve başarılı olmanızı sağlayan anahtarlardan biri iletişimdir. İletişim sözcüğünü karşılıklı ilişki anlamında kullanıyorum: siz ve “diğeri” arasındaki ilişki, siz ve “diğerleri” arasındaki karşılıklı ilişki. Bu koskoca dünyada sizin, benim, hepimizin hayatını belirleyen şey işte bu iletişim. Gün boyu iletişim halindesiniz. Eşinizle, çocuklarınızla, çevrenizle, arkadaşlarınızla, hizmet verdiğiniz kesimle, astarlarınızla, üstlerinizle iletişim halindesiniz. İnsanlarla iletişim kurmayı bilmek, iletişim tekniğini, kurallarını ve inceliklerini tanımak hayatta başarılı ve mutlu olmanızı sağlayacak eşsiz bir kozdur.

Sadece başkalarıyla iletişim kurmuyoruz. Kendi kendimizle de iletişim halindeyiz. Ancak her nedense, iletişimin bu yönü daima ihmal edile gelmiştir. Oysa sahip olduğumuz en önemli güçlerden bir tanesi işte bu son noktada gizlidir. İçimizde gizli kalmış kaynaklara ve yeteneklere ulaşmamızı sağlayacak o, kendi kendimizle iletişim gücü (Guilane-Nachez 2003).

Yaygın olarak kullanılan sınıflamalardan birine göre iletişim dört ana gruba ayrılır, bunlar aynı zamanda birer çatışma türleridir de. Şöyle ki;

1. Kişi-içi iletişim ve çatışma
2. Kişilerarası iletişim ve çatışma
3. Örgüt-içi iletişim ve çatışma
4. Kitle iletişimi ve çatışma (Dökmen 1994: 21; Chaffee ve Berger 1987; Roloff 1987).

Bir tanım yapmak gerekirse; duygu, düşünce ve bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına anlatılmasına **iletişim** denir.

İletişim Süreci

İletişim süreci, kaynağın oluşturduğu herhangi bir iletinin (mesajın) uygun bir araçla bir kişi veya bir gruba gönderilmesi işlemidir (Koçel 1989: 122).

İletişimin gerçekleşmesi için en az iki sisteme ihtiyaç vardır. İletişimde bilgi alışverişinin iki yönlü olması beklenir. Bilgi kaynağından tek yönlü bilgi iletimine “enformasyon” karşılıklı bilgi alışverişine “komünikasyon ya da iletişim” adı verilmektedir.

A. Kaynak

Kaynak, iletiyi (mesajı) oluşturan ve bir kanal ile hedef kitleye ulaştıran birim olarak tanımlanabilir.

Kaynakta Olması Gereken Özellikler

⊙ Etkileyici bir iletişimden söz edebilmek için kaynağın güvenilir olması gerekmektedir. Kaynak güvenilir olduğunda, alıcı dikkatle dinleyecek, iletiye (mesaja) ilgi artacak, benimsenmesi kolaylaşacaktır.

⊙ İletinin (mesajın) etki derecesi üzerinde rol oynayan diğer özellikler yaş, cinsiyet, din, ekonomik düzey, eğitim düzeyi ve toplumsal statüdür.

⊙ Görünüş, kişinin fiziksel yapısıyla, giyiminin bir bütünü olarak algılanmaktadır. Seçilmiş, düzgün bir giyim kaynağın kendisine duyduğu güvenin ve alıcıya karşı duyduğu saygının bir göstergesi olarak algılanmaktadır.

⊙ İletinin etkinliği üzerinde rol oynayan bir diğer öge de empatidir. Empati iletişimde bulunan kişinin söylediklerini bireysel değerlendirme yapmadan sorunu ve neler duyumsadığını anlamaya yönelik bir çabadır.

B. Kanal: Kanal, kaynakla alıcı arasındaki iletinin aktarılmasını sağlayan yoldur.

C. İleti (Mesaj): İleti (mesaj), kaynak ile alıcı arasındaki ilişkiyi sağlayan ögedir. Harf rakam, ses, ses tonu, yüz anlatımı, her çeşit görsel, işitsel anlatımlar, bu arada dokunma, kaynağın alıcıya gönderdiği duygu, düşünce ve davranışların kodlanmış halidir.

İletinin (Mesajın) Özellikleri

⊙ İleti (mesaj), hedef kitlenin dikkatini çekecek biçimde kurgulanmalı ve sunulmalıdır.

⊙ Anlamı bozmadan aktarılacak biçimde, kaynağı ve alıcının ortaklaşa sahip oldukları yaşam deneyimlerini anlatan işaretlerle verilmelidir.

⊙ Alıcıda ihtiyaç uyandırmalı ve bu ihtiyaçların karşılanıp, giderilebilmesi için önerilerde bulunmalı ve yol gösterici olmalıdır.

⊙ İleti (mesaj) ile önerilen yol, bireyin içinde yaşadığı grup kurallarına uygun olmalıdır.

D. Alıcı: İletinin (mesajın) ulaşması istenen kişi ya da gruba alıcı denilmektedir. İletişim sürecinde, verilerin kodlanıp çözümlenmesi kaynak ile alıcı arasındaki bilgi, düşünce, deneyim, tutum, inanç, gereksinim, istek, ilgi, roller, dil yeteneği, algılayış biçimi gibi etkenlere bağlıdır.

E. Geri Bildirim: Geri bildirim iletişim sürecinin son aşamasıdır. Alıcının iletiye (mesaja) verdiği yanıt olarak tanımlayabiliriz. Geri bildirim yolu ile verilmek istenen iletinin anlaşılıp, anlaşılmadığı değerlendirilir. Geri bildirim alınması verilmek istenen mesajın benimsenmesini (içselleştirilmesini) sağlayacaktır. Yüz yüze yapılan iletişimlerde kaynak ve alıcı sürekli yer değiştirir. Kitle iletişiminde arada mekanik kaynaklar olduğu için iletim daha sınırlıdır. Geri bildirim tam alınmaz.

İletişim Türleri

1. Kişi-İçi İletişim ve Çatışma

Bir kimsenin çevresi ile kuracağı iletişim, kendi içinde başlar. İnsanın düşünmesini duygulanmasını, kişisel ihtiyaçlarının farkına varmasını, iç gözlem yapmasını, rüya görerek kendi içinden mesaj almasını ya da kendine sorular sorarak bunlara cevaplar üretmesini bir iç iletişim sayabiliriz.

Kişiler kendi içlerindeki iletişimlerin yanı sıra iç çatışmalar da yaşarlar. Bilinçaltındaki ya da bilinçlerindeki birtakım etkenler iç çatışmalara yol açabilir. Sahip olduğu bilgiye/tutuma aykırı

bir davranışta bulunan kişi, bilişsel çelişkiye düşer (rahatsız olur). Bu çelişkiden kurtulabilmek için şu üç yoldan birisine yönelir.

1. Davranışını değiştirir,
2. Tutumunu değiştirir ya da yeni bilgiler edinerek, o konudaki mevcut bilgisini değiştirir,
3. Psikolojik savunma mekanizmalarından birisini kullanarak, çelişkinin yarattığı rahatsızlıktan kurtulmaya çalışır.

Örneğin sigaranın kanserle ilişkisini bilen birisi günde bir paket sigara içiyorsa, bilişsel çelişkiye düşecektir. Bu çelişkinin vereceği rahatsızlıktan kurtulabilmek için mantığa bürüne mekanizmasını seçerek “Sigara stresimi azaltıyor.” ya da “Atın ölümü arpadan olsun.” türünden ifadeler kullanarak savunma mekanizmasını harekete geçirecektir.

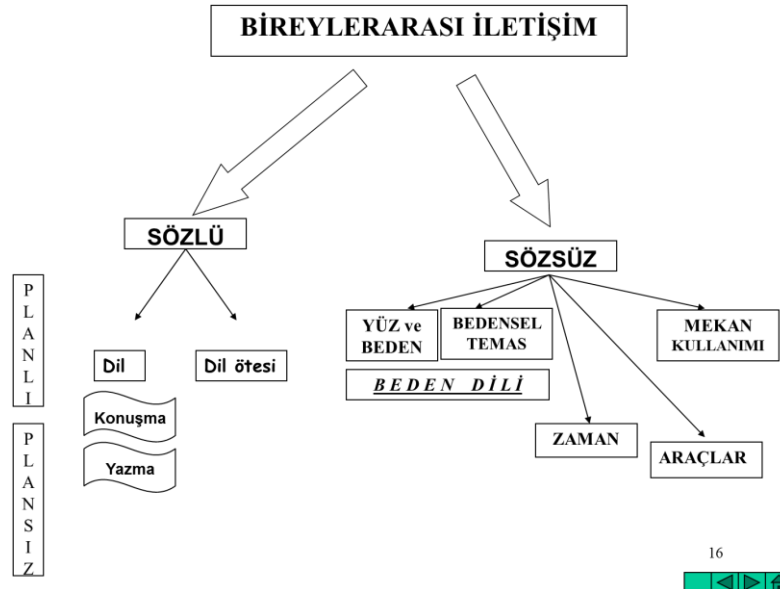
Hayat değişimdir. Hiçbir şey durağan değildir. Hareket etmeyen bir şeyin ilerlemesi imkânsızdır. Yaşamak hareket demektir. Yaşamak gelişmektir. Ve yaşamak iletişimdir. Yalnızlık yaşamak değildir. Yaşamak bir başkasıyla ilişki halinde olmaktır. Yaşamak, diğer insanlarla etkileşim halinde olmaktır. Yaşamak iletişim kurmaktır (Guilane-Nachez 2003: 7).

2. Kişilerarası İletişim ve Çatışma

Kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişim türüne “**kişilerarası iletişim**” denir. Tubbs ve Moss (1974), bir iletişimin “kişilerarası iletişim” sayılabilmesi için şu üç ölçütün gerekli olduğunu belirtmişlerdir:

- ☺ Kişilerarası iletişime katılanlar, belli bir yakınlık içinde yüz-yüze olmalıdır.
- ☺ Katılımcılar arasında tek yönlü değil, karşılıklı ileti (mesaj) alışverişi olmalıdır.
- ☺ Söz konusu ileteler (mesajlar) sözlü ve sözsüz nitelikte olmalıdır.

Kişilerarası iletişim sınıflandırılmaya çalışıldığında, aşağıdaki gibi bir sınıflama ortaya çıkmaktadır.



- Niyet Edilmiş

- Niyet Edilmiş

- Niyet Edilmemiş

- Niyet Edilmemiş

Şekil 2’de görülen, sözlü ve sözsüz iletişimle ilgili kavramları, sırasıyla şöyle açıklayabiliriz;

Sözlü İletişimde Dil ve Dil-Ötesi: Sözlü iletişimler “dil ve dil ötesi” olmak üzere iki alt sınıfa ayrılmaktadır. İnsanların karşılıklı konuşmalarını hatta mektuplaşmalarını “dille iletişim” kabul edebiliriz. Dille iletişimde kişiler, ürettikleri bilgileri birbirlerine ileterek anlamlandırırılar.

Dil-ötesi iletişim, sesin niteliği ile ilgilidir; ses tonu, sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar ve benzeri özellikler, dil ötesi iletişim sayılır.

Dille iletişimde kişilerin “ne söyledikleri”, dil-ötesi iletişimde ise “nasıl söyledikleri” önemlidir. Araştırmalar, insanların günlük yaşamda birbirlerinin ne söylediklerinden çok, nasıl söylediklerine dikkat ettiklerini göstermektedir (Mehrabian 1968).

Yüksek sesle halimizi hatırlamamızı soran birisi, daha sonra sesini kısarak “Akşama bize buyur.” derse, bu sözden, “gelmeni pek istemiyorum” anlamını çıkarırız. Bu tür, alçak sesle çabucak söylenivermiş davetlere “yarım ağızla yapıldı” deriz. Bir davetin yürekten mi, yoksa yarım ağızla mı yapıldığını anlamaya çalışırken, başvurduğumuz önemli ölçütlerden birisi, işte bu dil-ötesi öğelerdir (Dökmen 1994: 27).

İsteyerek, farkında olarak yaptığımız konuşmalara “niyet edilmiş dil davranışı” adı verilir. Konuşurken dilimizin sürçmesi ise, niyet edilmemiş dil davranışlarına bir örnektir.

Sözsüz iletişimde, konuşma ya da yazı olmaksızın insanlar birbirlerine birtakım mesajlar (iletirler) iletirler. Bu iletişim şeklinde, insanların ne söyledikleri değil, ne yaptıkları ön plana çıkar. Sözsüz iletişimi kendi içinde dört gruba ayırabiliriz.

Sözsüz İletişimde Yüz ve Beden: Yüzümüzdeki ifade, el ve vücut hareketlerimiz, vücudumuzun duruşu ve göz temasımız, sözsüz iletişimde önemli yer tutar. İnsan vücudunun en dikkati çeken yeri yüzüdür. Yüz ile neşe, hüznün, kırgınlık, kızgınlık, şaşkınlık, hoşnutluk, hoşnutsuzluk gibi birçok anlatım gerçekleştirilebilmektedir. Yüzde dikkat çeken bir diğer nokta gözlerdir. Dinleme sırasında karşıdaki kişinin gözlerine bakmak veya bakışı kaçırmak farklı anlamlara gelebilir. Göz teması, iletişimin etkisini arttırmaktadır.

Yüz ve beden ifadeleri, niyet edilerek ya da niyet edilmeyerek yapılır. Başını evet-hayır anlamında sallamak, kaşları yukarıya kaldırmak, dudak büzmek, omuz silmek gibi. Bu davranışlar niyet edilmiş iletişim örnekleridir ve bunlar, kültürden kültüre değişir (Dökmen 1994: 28).

Niyet edilmemiş yüz ve beden ifadelerine ise “duygusal ifade” adı verilmektedir. İnsanların yüzlerinde aniden korku ya da hayret ifadesi belirmesi, duygusal yüz ifadelerine örnektir. Yapılan araştırmalar; iletişimde sözlü ifadelerin % 7, dil-dil ötesi öğelerin % 38 ve duygusal yüz ifadelerinin ise % 55 oranında kişilerarası iletişimde önemli yeri olduğunu göstermektedir.

Sözsüz İletişimde Bedensel Temas: Sözsüz iletişim yollarından biri de bedensel temastır. Farklı bedensel temaslar kurarak karşımızdakine çeşitli mesajlar vermeye çalışırız. Eller, kişinin kendini anlatmasında en etkili ve en duyarlı organıdır. El hareketleri, konuşmaya ritim ve vurgu katarak düşüncenin duygusal yönünü ortaya koyar (Yatkın 2003: 55). El öpmek, karşımızdakine bizden büyük olduğunu, el sıkışmak aynı düzeyde-eşit kabul ettiğimizi göstermektedir. Karşımızdakinin dostluğunun bizim için önemli olduğunu göstermek istediğimizde ise, elini avuçlarımızın arasına alarak sıkırız.

Sözlü iletişim sırasında ortaya çıkan çatışmalar gibi, bedensel temastan kaynaklanan birtakım çatışmalar da gözlenebilir. Özellikle mevcut toplumsal kurallara aykırı olan bedensel temaslar, kişilerarası çatışmalara yol açabilir. Örneğin kültürümüzdeki gelenekselleşmiş el öpme şekli, büyüğün elinin dudağa götürülmesidir. El öpen kişiler, büyüklerin ellerini dudaklarına götürmek yerine çenelerine değdirirlerse, bu davranış çevredekiler tarafından “samimiyetsizlik” olarak yorumlanabilir (Dökmen 1994: 29).

Sözsüz İletişimde Mekân Kullanımı: İnsanlar, kendi çevrelerinde oluşturdukları boş mekânlar yoluyla da iletişimde bulunurlar. Başka insanlara olan uzaklığımızı ayarlayarak, onlara uzak ya da yakın durarak, birtakım mesajlar iletiriz. Sevdiğimiz insanlara yakın durmayı tercih ederken, daha az sevdiklerimizle aramızda biraz daha fazla mesafe bulunmasına dikkat eder, hiç tanımadığımız insanlara ise daha da uzak dururuz.

Sokakta tanımadığımız birisi, 5 cm kadar yanımıza yaklaşıp bize adres sormak isterse, pek çoğumuz en az bir adım uzaklaşmak isteriz. Bu davranışımızla o kişiye, “seni tanımıyorum, bu kadar fazla yaklaşma” mesajını vermiş oluruz.

Mekânların kullanılış şekli, dostluğun bir göstergesi olabileceği gibi, statünün de göstergesi olmaktadır. Genelde, önde olmak, yüksekte oturmak, sağda oturmak yüksek statü anlamına gelir. Krallar, sultanlar, yüksek rütbeli yöneticiler vb. kişiler önde yürürler; yargıçlar, profesörler yüksek kürsülerde otururlar.

Sözsüz İletişimde Araçlar: Kişilerarası iletişimde mesaj iletmek için başvurduğumuz yollardan birisi de, birtakım araçlar kullanmaktır. Rozetler ya da takılar takarak, kokular sürerek, belirli kıyafetler giyerek, çevremize çeşitli mesajlar ilettebiliriz (Duncan 1969). Örneğin giyindiği siyah elbiseleriyle bize matemde olduğu mesajını veren bir kişinin yanında kahkaha atmamaya özen gösteririz.

Araç ve mekân kullanımıyla statü belirlemek de mümkündür. Genelde, insanların statüleri yükseldikçe masaları da büyür (Davitz 1964; Duck 1986). Büyük adamlara fazla yaklaşılmaz, çünkü büyük adamların unvanları gibi kişisel mekânları da büyüktür. Büyük adamlar kişisel mekânlarını, bazen masalarla, bazen de protokol kurallarıyla korumaya çalışırlar.

Kendimizi gerçekten güçlü hissetmediğimiz zamanlarda, bu araçlara olan ihtiyacımız artabilir. Örneğin, bir güne (hanımlar toplantısına) katılmadan önce kaygılı olan bir hanım, mümkün olan en iyi elbiselerini giyerek ve mücevherlerini takınarak kendine “sakin ol” der. Yine güçlü gözükme için evimizin perdelerini, giriş kapısını ya da arabamızı yenilemeyi düşünebiliriz. Bu arada zihinsel ve duygusal açıdan kendimizi yenilediğimiz de olur (Dökmen 1994: 34).

Nasıl ki, ses tonu, iletme istenilen mesajın sözel niteliğinin müziği ise, mesajları gönderirken sergilenen davranışlar da iletme istenilen mesajın kostümüdür. İletme istediğimiz mesajın sözel ve sözel olmayan unsurlarının uyumluluğu ile ilgili bir örnekle konuyu toparlamak gerekirse:

Hamlet’in birinci perdesinin beşinci sahnesinde, sahnede o dönemin giysilerini kuşanmış, Hamlet’i canlandıran oyuncu durmaktadır. Hamlet’in babasının hayaletinin geldiği sahnedir. Konuşmalar başlar:

-Hemleettt! Hemeettt!

-He babo?

-Ben senin babanın ruhiyem!

-Hekket mi babo?

-Guranıma hekket!

-De babo!

-Hemleettt! Beni vuran emmindir!

-Vıııııııı kala yüzüm kala! De hekket mi?

-He Hemleett! Hekkettir! Bilisen, anani halleden de emmindir!

-Vıııııııı! Ne idek babo?

-Çekmecenin ikinci gozinde bir dabanca vardır Hemleettt! Alasın, emmini vurasın...

Ananın namusu döşekte, benim kanım yerde kalmaya Hemleettt! Vur emmini... Vur da, topuginden vur. Üst tarafın cezası ağır....

* (Özer 2002: 142; alıntı: 18 Ağustos 1994, Hürriyet Gazetesi, “Kurthan Hoca Yazıyor”, Kurt-han Fişek).

Bu anlatımda sizi güldüren neydi? Hamlet oyununa sinmiş o kasvetli hava ve Hamlet ile ba-bası arasında geçen o ağır konuşma ile yazıdaki aksanın yadırgatıcı birleşimi, değil mi?

3. Örgüt-içi İletişim ve Çatışma

Örgüt, iş ve işlev bölümü yaparak, bir otorite hiyerarşisi içinde, ortak bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelmiş insanların faaliyetlerinin koordinasyonudur (Schein 1978). Bu tanım, bir örgütte görev alan kişilerin, önceden tanımlanmış birtakım rollere girerek, hiyerarşik bir düzen içinde bu rollerin gereğini yerine getirmeye çalıştıkları anlamına gelmektedir. Örgütlerin işleyişleri sırasında örgüt üyeleri arasında birtakım çatışmalar ortaya çıkabilir. Örgütlerin nitelikleriyle ilgili olarak örgüt içi çatışmaların pek çok türü olabilirse de, en çok rastlanan çatışmalar, “rol çatışmaları” ve “ast-üst” ilişkilerinden doğan çatışmalar olarak iki grupta toplanabilir (Rolloff 1987; Dökmen 1994: 37).

4. Kitle İletişimi ve Çatışma

Birtakım bilgilerin/sembollerin, birtakım hedefler tarafından üretilmesi, geniş insan topluluklarına iletilmesi ve bu insanlar tarafından yorumlanması sürecine “kitle iletişimi” adı verilir. Kitle iletişimde, kaynak ile hedef arasındaki kanallara ise “kitle iletişim araçları” adı verilir. Kitle iletişim araçları denildiğinde genellikle, radyo, televizyon, gazete, dergi ve benzeri yayınlar kastedilmektedir.

Kitle iletişim araçları, kişilerarası iletişimi/çatışmaları etkileme gücüne sahiptir. Bu etkileme başlıca iki şekilde ortaya çıkar. İlk olarak, kitle iletişim araçlarının varlığı, birtakım kişilerarası çatışmalara yol açabilir. İkinci olarak da kitle iletişim araçlarının verdiği mesajlar, kişilerarası ilişkileri, çatışmaları etkileyebilir. Kitle iletişim araçları bireyleri etkilediği gibi toplum yaşamı üzerinde de olumlu ya da olumsuz etkiler yaratabilmektedir (Dökmen 1994: 38-41).

Kişilerarası İletişim Çatışmaları

Graf Analiz kapsamındaki çatışma sınıflamasında sekiz temel çatışma türü bulunmaktadır. Şöyle sıralayabiliriz:

1. Aktif Çatışma (Kötü adam ne söylerse kötüdür)

Karşı karşıya gelen kişilerin, birbirlerinden hoşlanmamaları, birbirlerine kızmaları durumunda, aktif çatışma ortaya çıkar. Aktif çatışma sergileyen kişiler, birbirlerinin ne söylediğine aldırmadan, hatta birbirlerini yeterince dinlemeden, karşılıklı eleştiri yöneltirler ya da kavgaya ederler.

İnsanların birbirlerine karşı tavır alıp aktif çatışmaya girmelerinin, belirgin ya da örtük çeşitli sebepleri olabilir.

- Örneğin karşımızdaki bir kişi ile ilgili olumsuz bir geçmiş yaşantımız varsa. Bu konuda şöyle bir örnek verilebilir: Diyelim ki bir arkadaşınız size belli bir konuda haksızlık etti; siz de “ayıp olur” diyerek sesinizi çıkarmadınız. Aradan zaman geçti ve aynı arkadaşınız, sizin yanınızda fakında olmadan bir pot kırdı. Siz de hemen parlayıp “Sen zaten hep böyle yaparsın.” dersiniz, bir aktif çatışma başlatmış olursunuz. “Sen zaten hep...” sözü, zamanlaması kötü ve suçlayıcı bir genellemedir. Böyle yapmak yerine, arkadaşınız size haksızlık ettiğinde, anında tepki vermeliydiniz. Eğer anında tepki veremediyseniz ve aradan da epey zaman geçtiği halde bu olayı unutmadıysanız, o arkadaşınızı karşınıza alıp “Şu davranışın beni üzmüştü.” diyerek söze başlamalısınız. Böyle yaparsanız, o arkadaşınıza yönelik öfkenizin, ilgisiz olaylarda patlak vermesini önlemiş olursunuz (Dökmen 1994: 46).

Aktif çatışmada dil ötesi öğelerin yoğun kullanımı söz konusudur. Kişilerin ne söylediği önemini yitirir nasıl söylediği anlam kazanır.

2. Pasif Çatışma (Küsler diyalogu)

Pasif çatışmada insanlar, herhangi bir sebepten ötürü, örneğin çekindikleri için ya da küs oldukları için birbirleriyle iletişim kurmazlar.



Birbirlerine küs olan kişilerin, sokakta ya da bir koridorda karşılaştıklarını görmüşsünüzdür. Genellikle olay şöyle gelişir: Birbirlerini daha uzaktan görür görmez “kanlar beyinlerine hücum eder”. Yakın geçmemek için arayı açarlar; mümkünse birisi karşı kaldırıma geçer. Aynı hizaya geldiklerinde, başlarını hızla yan tarafa çevirirler. Bu sırada kalp atışları artmış, solukları hızlanmış, yüzlerinin rengi değişmiştir. Göz göze gelmeden hızla geçip giderler. Bu kişiler birbirlerine iki mesaj vermektedirler. Birinci mesaj “Sen benim için önemli değilsin; yoksun; bak işte görmedim seni.” şeklindedir. Bu mesaj yüzeysel bir mesajdır. Bu kişiler birbirlerine, farkında olmadan ikinci bir mesaj daha vermektedir. Bu mesaj ise şudur: “Sen, benim için çok önemlisin; senin için yollarımı değiştirdim; kalbim, soluğum hızlandı; yüzüm-gözüm kızardı; sen beni çok ilgilendiriyorsun.” Gerçekten de, her ne kadar “sen beni ilgilendirmiyorsun” mesajını vermeye çalışsak da, küs olduğumuz insanlar aslında bizi çok ilgilendirmektedir. Çünkü bizi gerçekten ilgilendirmeyen tanımadığımız insanları görünce böylesine zahmetlere girmeyiz. O halde, bu çelişkimizi fark ettiğimizde, bize acı veren birtakım küskünlüklere son verebiliriz (Dökmen 1994: 48).

Pasif çatışmalarımız bazen pasif saldırganlığa dönüşebilir. Fiziksel ya da sözlü saldırganlık gibi, pasif saldırganlıkta, karşımızdakini susarak öfkelenmeye çalışırız. Bu saldırganlık türünde “inat olsun diye bir şey yapmamak” söz konusudur. Örneğin bir erkek eşine başkalarının yanında “Hanım sen sus!” derse, eşi de bu söze alınıp bir ay ağzını hiç açmazsa, bu davranışı pasif saldırganlık sayılabilir (Dökmen 1994: 51).

Pasif saldırganlığın sergilendiği durumlardan birisi de öfkenin içe atılması, ifade edilmemesidir. Birbirlerine kızan insanlar, aralarında hiçbir şey yokmuşçasına iletişimlerini sürdürdüklerinde, pasif çatışma sergilemiş olurlar.

Pasif çatışmaya girme olasılığının arttığı durumlarda kısa bir süre için sorulacak soru “Karşımdakine küsmem, benim hangi ihtiyacımı gideriyor, küsmek dışında başka hangi yolla bu ihtiyacımı giderebilirim?” olmalıdır. Hangi ihtiyaç olduğu tanımlanabilirse çatışma olasılığı azalacaktır. İhtiyaçlarımızın tanımlanmasının yanında, bu ihtiyaçların karşımızdaki kişilere uygun dille aktarılabilmesi de çok önemlidir.

3. Varoluş Çatışması (Ben sandım ki...)

Bir insan karşısındakinin sözlerini yanlış anlarsa ya da onun sözleriyle ilgili olmayan bir mesaj verirse, bu duruma varoluş çatışması adı verilir. Varoluş çatışmasında kişinin dikkati, karşı-

sındakine değil kendisine yönelmiştir. Yani bu tür çatışma sergileyen kişilerin her biri kendi varoluşunu yaşamaktadır.

Bu durumu açıklamak için şöyle bir örnek verilebilir:

- Eve mi gidiyorsun?
- Hayır, eve gidiyorum.
- Ben de eve gittiğini sanmıştım.

Bazen de birbirimizi doğru iştiriz ama işittiğimizle ilgisi olmayan cevaplar veririz. Örneğin:

- Çok mutluyum; sonunda o konsere bilet buldum.
- Kitabımı gördün mü yarın sınavım var.
- Hem de en önde.
- Kaybettim galiba, şimdi ben ne yapacağım.

Bu örnekte her iki kişi de yalnızca kendileriyle ilgilidirler. Birbirlerinin söylediğini ya dinlemediler ya da dinleseler bile, işittikleri mesaja uygun bir cevap vermek yerine, kendi iç dünyalarına uygun bir şeyler söylediler.

Günlük yaşamımızda sıklıkla sergilenen imalı iletişim sırasında da varoluş çatışması yaşanması ihtimali oldukça yüksektir. “Kızım sana söylüyorum, gelinim sen anla” anlayışının hakim olduğu iletişimlerde, mesaj sahibi tarafından asıl hedeflenen kişi, üzerine alınmayabilir ya da mesajı yanlış anlayabilir. Bazen de, imalı iletişime alışmış kişiler, aslında başkalarına verilen mesajların, kendilerine verildiğini zannedip alınırlar. Bu da bir varoluş çatışmasıdır.

4. Tümünden Reddetme (Hiç...)

Eğer bir kişi, kendisine yöneltilen mesajı tümüyle reddeder, tamamen aksi görüşü savunursa, tümünden reddetme çatışması sergilemiş olur. Tümünden reddetme davranışı sergileyenler, belli bir konu üzerinde enine-boyuna düşünmek, ayrıntılara inmek yerine, kolayca toptancı çözümlere ulaşıverirler. Bir konunun ayrıntılarına inerek incelediğiniz zaman, o konuya ilişkin olarak karşınızdakinin belirttiği bazı görüşlere katılma ihtimaliniz ortaya çıkar. Tümünden reddetme çatışmasında ise, karşındakinin görüşlerini sorgusuz-sualsiz reddetme eğilimi vardır.

Örneğin; depresif bir kişi, kendisine olumlu özellikler atfeden bir kişiye, “Yaşantımda hiçbir olumlu yön bulamıyorum” derse, bu kişi tümünden reddetme çatışması yaşıyor demektir (Dökmen 1994: 56).

Önyargılı Çatışma (Ben kararımı çoktan verdim...)

Önyargılı çatışmada kişiler, belli bir konuda tartışmaya başlamadan önce, o konuda bir önyargı/peşin hüküm edinmişlerdir; tartışma sırasında ısrarla bu önyargılarını savunurlar; tartışma, onların başlangıçta vermiş oldukları kararı herhangi bir şekilde etkilemez. Önyargılı çatışma sergileyen kişiler, karşındakinin dinlememeyi bazen o kadar ileri götürürler ki, “Ben onun fikrinin dibini bilirim.” derler. Bu şu anlama gelir: Eğer karşınızdaki kişinin fikirlerini dip köşe bildiğinizi sanıyorsanız, artık zahmet edip onu bir kere daha dinlemeniz gerekmez. Böyle olunca da, önyargınızı değiştirmeniz de gerekmez.

Kişilerarası iletişim sırasında farklı çatışma türleri birlikte sergilenebilir. Sıklıkla birlikte sergilenen çatışmalardan ikisi de önyargılı çatışma ile tümünden reddetme çatışmasıdır. Güçlü önyargıları olanların, karşılarındaki kişilerin görüşlerini tümünden reddetme ihtimalleri yüksektir.

5. Yoğunluk Çatışması (Haklısın ama...)

İki kişinin görüşleri arasında kısmen uyuşma olması halinde yoğunluk çatışması söz konusu demektir. Örneğin bir kişinin çok güzel bulduğu bir film için diğeri “Güzeldi, ama o kadar da değil.” derse, bu bir yoğunluk çatışmasıdır (Dökmen 1994: 57).

6. Kısmi Algılama Çatışması (Bunu da mı demiştin...)

Eğer bir kişi, karşılarındaki kişinin kendisine aktardıklarından sadece bir kısmını algılar, diğerlerini algılamazsa, bu durumda bir “kısmi algılama” ortaya çıkmış demektir.

7. Alıkoyma Çatışması (Anlatamadım galiba...)

Alıkoyma çatışmasında, bir kişi karşılarındaki kaynaktan kendisine gelen mesajı tam olarak anlar, fakat üçüncü bir kişiye doğru olarak iletemez. Yani bu kişi, kendisine ulaşan mesajı isteyerek ya da istemeyerek değişikliğe uğratar. Bu çatışma türünü sergileyen kişiler, edindikleri bilginin ancak bir kısmını başkalarına aktarabilirler.

Alıkoyma çatışması yaşayan bir kişi, eğer bu durumun farkındaysa, çevresiyle kuracağı iletişim kolaylaşacaktır. Aksi halde, mevcut çatışmaya bir de varoluş çatışması ekleyebilir.

Kişilerarası İletişim Çatışmalarının Nedenleri

Kişilerarasında yaşanan iletişim çatışmalarının nedenleri şunlardır:

1. Biliş
2. Algı
3. Duygu
4. Bilinçdışı
5. İhtiyaçlar
6. İletişim becerisi
7. Kişisel faktörler
8. Kültürel faktörler
9. Roller
10. Sosyal ve Fiziksel Çevre
11. Mesajın niteliği

1. Biliş

Biliş, duyu organlarından organizmaya ulaşan uyarıcıların algılanması (anlamlandırılması), depolanması, hatırlanması ve kullanılması sürecine verilen addır.

Günlük yaşantımızda sürekli olarak bilişsel etkinliklerde bulunuruz. Gördüklerimiz, işittiklerimiz, zihnimizde bunlara verdiğimiz anlamlar, unuttuklarımız, hatırladıklarımız, kendimize ve çevremize ilişkin geliştirdiğimiz kalıplaşmış düşünceler kuracağımız iletişimleri büyük ölçüde etkiler.

Çevremizdeki insanlarla sağlıklı iletişimler kurabilmek ve bunları sürdürebilmek için, güçlü ve zengin bir bilişsel yaşantıya ihtiyacımız vardır.

Kalıplaşmış Düşünceler

Bilişsel-davranışçı yaklaşıma göre; düşüncelerimiz, duygularımızı ve davranışlarımızı etkiler, yönlendirir. Ruhsal bozuklukların temel nedeni, akılcı ve gerçekçi olmayan negatif düşünceler değiştirilebilir; böylelikle bunların yol açtığı ruhsal sorunlar giderilebilir.

Duygularımızı ve davranışlarımızı yönlendiren düşüncelerimizi iki ana gruba ayırabiliriz. Birinci gruptaki düşüncelerimiz, gerçekçi ve akılcıdır. İkinci gruptakiler ise gerçekçi ve akılcı değildir. Bu tür gerçekçi ve akılcı olmayan düşünce yapılarına, “kalıplaşmış düşünceler” denir.

Ellise, bütün kalıplaşmış düşüncelerin temelinde, üç tür alt kalıplaşmış düşünce bulunduğu görüşündedir. Bunlar;

☺ *İyi bir insan olmalıyım ve başka insanların onayını almalıyım; aksi durumda değersiz bir insan olurum.*

☺ *Başkaları bana, benim istediğim gibi düşünceli ve kibar davranmalı; aksi durumda ayıplanmalı ve cezalandırılmalı.*

☺ *Yaşam bana istediklerimi kolayca ve çabuk vermeli, istemediklerimi ise vermemeli.*

Bunlar dışında günlük yaşamımızı etkileyen kalıplaşmış düşüncelerimizden en tanınmış olanları şunlardır:

1. Aşırı Genelleme: *Belli bir durumun yada belli bir özelliğin, her yerde, herkes için geçerli olduğunu düşünmek, genelleme yapmaktır. Genelleme yapan kişiler, bütün ile parça arasındaki farklılığı gözden kaçırmazlar; “herkes, her zaman, daima, asla” gibi sözcükleri fazla kullanırlar.*

2. Kutuplaştırma (Ya hep ya hiç): *Olaylara ve insanlara yönelik tutumlarımız sadece uç noktalarda olduğunda kutuplaştırma yaparız. Bir olayı kutuplaştıran kişi, bu olayı siyah ya da beyaz olarak algılar, “gri” ya da “kısmen” yoktur, “ya hep, ya hiç vardır”. Kutuplaştırma yapanlar ya çok severler yada nefret ederler.*

“Bu iş ya böyle yapılır, ya da hiç yapılmaz.”

“Bu konuda ya beni desteklersin, ya da karşı tarafa geçersin.”

3. Kişiselleştirme (Üzerine alınma): *Bir insan, hiçbir etkisi olmadığı halde, başkasının uğradığı sıkıntılardan, ortaya çıkan sorunlardan kendisini sorumlu tutuyorsa kişiselleştirme yapıyordur. Kişiselleştirmede, kendi kendini suçlama ve alınganlık söz konusudur. İnsanların kişiselleştirme olasılığını artıran etmenlerden birisi ve belki de en önemlisi, toplumda açık iletişimin az görülmesi, bunun yerine imalı iletişimin yaygın olmasından kaynaklanmaktadır.*

“Acaba ne demek istedi? Bana bir şey mi ima etmek istiyor?”

4. Mutlakçılık (“Meli”-“Malı” kurallar) : *Edindiğimiz birtakım kuralların asla değişmeyeceğini düşünmek bir diğer kalıplaşmış düşüncemizdir. Sosyalleşmemiz sırasında, büyük bir olasılıkla ana-babalarımızdan öğrenerek, ana-baba benlik durumumuzun bir parçası haline getirdiğimiz bu iç kurallara sıkı sıkıya sarılırız. İç kurallarımızın mutlak ve değişmez olduğunu düşünürüz. Bizi, mutlakacı olmaya, esneklikten uzak kalmaya iten “meli-malı” kurallara birkaç örnek:*

“Her zaman her işte birinci olmalıyım.”

“Hiç hata yapmamalıyım.”

“Çağırduğım anda gelmeli; ne istediğimi gözümden anlamalı.”

“Herkes beni sevmeli.”

5. Değiştirme Gayreti: Çevremizdeki insanların bizim gibi düşüncelerini, bizim isteklerimizi kendi istekleriymiş gibi yapmalarını istediğimizde, onları değiştirmeye çalışıyoruz demektir. İnsanları değiştirmeye hakkımız olduğunu düşündüğümüzde, onlarla çatışma olasılığımız artar. Kafamızdaki kurallara göre davranmazlarsa, onlara öfkelenmeye başlarız.

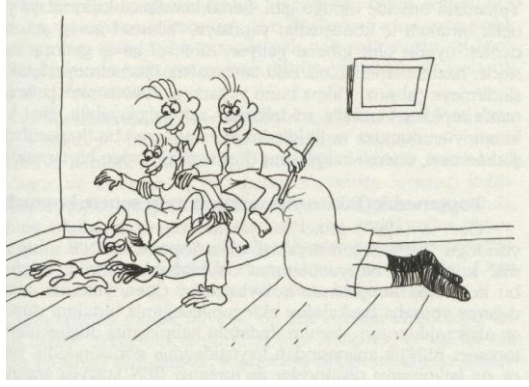


Çevrelerini değiştirme çabası içinde olanlar, başkalarını değiştirmeye hakları olduğunu düşündükleri halde, kendilerini değiştirmeye direnç gösteririler.

“Pek çok olumlu özelliği var; fakat bir huyu var ki beni rahatsız ediyor. Neyse önemli değil; ben onu değiştiririm.”

6. Aşırı Fedakârlık: Değiştirme çabasının tam tersidir. Aşırı fedakârlık gösterenler, kendi isteklerini bir yana bırakarak, başkalarının istediği gibi davranmaya çalışırlar. Çevreleri ile uyumlu bile gözükseler, yüzeydeki bu uyumluluk, günü geldiğinde patlamalara, çatışmalara dönüşebilir. Aşırı özverili davrananlar günün birinde yoğun öfke yaşarlar ve yaptıkları fedakârlıkların acısını fazlasıyla çıkarabilirler.

7. Keşkecilik: Geçmişte yaşadığımız olayları zaman zaman anımsayıp, pişmanlık duyulması durumudur. “Keşke oraya gitmeseydim”, “keşke öyle söylemeseydim”, “keşke ağzının payını zamanında verseydim” türündeki düşünceler insanı mutsuz eder. Bugünümüzü çalan iki hırsız vardır, birincisi geçmişe yönelik pişmanlıklarımız; diğeri ise geleceğe yönelik kaygılarımızdır. Bunlar, bugünümüzü alıp götürür. Sürekli “keşke” demek sürekli üzölmek, varoluşumuzu yaşamamızı engeller. Sıklıkla “keşke” diye düşünmeye başlamak, sadece içimizde kalacak bir sorun yaratmaz, diğeri insanlarla olan iletişimimizi de olumsuz yönde etkiler.



8. Toptancılık (Bütün yumurtaları aynı sepete koymak): Bir insanın birden çok özelliği vardır ve bir insan birden fazla role sahiptir (güzel, çirkin, uzundur, kısadır, ev hanımıdır, memurdur, anadır, babadır, ev sahibidir, kiracıdır vb.) Eğer bir kişi sahip olduğu özellikleri bütün olarak algılıyorsa, bu özellikler ve roller arasında bir ayırım yapmıyorsa, bu kişinin toptancılık eğiliminde olduğunu söyleyebiliriz. Toptancılık yapan bir kişi, bir tek özelliği eleştirildiği zaman, bütün özellikleri eleştirilmiş gibi duyumsar; ya da tek bir rolde başarısız olduğu zaman, yaşamdaki bütün rollerinde başarısız olduğu duygusunu yaşar.

Bir çalışan, işinde yaptığı bir hatadan ötürü ceza alınca “ben işe yaramaz bir insanım” diye düşünürse toptancılık yapmış olur. Çünkü bir insanın pek çok rolü vardır ve bunlardan birisinde başarısız olması, bütün rollerinde yetersiz olduğunu göstermez.

Toptancı düşünce sergileyenler, tüm yumurtalarını aynı sepete koyan adama benzerler. Bir sepette duran yumurtalara gelecek bir darbeye büyük bir olasılıkla yumurtaların büyük bir bölümü zarar görecektir. Oysa bu kişi yumurtalarını ayrı ayrı sepetlere koysaydı, darbeden çok daha az zararla kurtulma olasılığı artacaktı.

Sahip olduğumuz özellikleri ve rolleri birbirinden ayırmayı öğrenmeliyiz. Kişiliğimiz tek ve şişirilmiş bir BEN olmamalı. Pek çok küçük BEN’in toplamı, değerli bir bütünü ancak kişiliğimizi oluşturabilir. Toptancılık günlük yaşamda insan ilişkilerini bozan önemli bir çatışma kaynağıdır. İnsanların çoğu ayırdına varmadan kafalarında taşıdıkları toptancılık nedeniyle, yani sahip oldukları “**muhteşem ben**”(!) yüzünden acı çekmekte ya da sonu gelmez kavgalara girişebilmektedirler.

Bilişsel-davranışçı yaklaşıma göre; farklı tür kalıplaşmış düşünceler, değişik iletişim çatışmalarına ortam hazırlayabilir. Örneğin aşırı genellemeci ve değiştirme çabası içinde olan bir kişinin, önyargılı ve tümünden reddedici çatışma sergilemesi, ana-baba tavrı takınması, iletişimlerinde karşısındakileri yargılayacak iletiler göndermesi ve karşısındaki kişiyi savunucu iletişime yönlendirmesi söz konusu olabilir. Kişiselleştirme eğilimi yüksek olan birisinin pasif çatışma sergilemesi, küserek kabuğuna çekilmesi olası bir durumdur (Dökmen, 1994: 97).

Eğer kişilerin sahip oldukları kalıplaşmış düşünceler, onları çatışma davranışına yönlendiriyorsa, bu durumda çatışmaları azaltmanın yolu, söz konusu kalıplaşmış düşünceleri değiştirmektir.

2. Algı

Algı, duyu organlarımızdan beynimize ulaşan verilerin örgütlenmesi, yorumlanması ve anlamlandırılması sürecine verilen addır. Bize ulaşan duyumlara ne tür tepkiler vereceğimize ancak algılama sonrasında karar verebiliriz.

Algılama, kişinin geçmiş yaşantısından, gelecekle ilgili beklentilerinden ve o andaki duygu ve düşüncelerinden etkilenen, kişiye özgü bir süreçtir. Hepimizin kamerası birbirinden farklıdır.

İşte bu nedenle kişilerarası iletişimde algı farklılıkları ve bunların yarattığı sorunlarla sık sık karşılaşmaktayız. İçeriğin ötesindeki süreci yakalayabilmek önemlidir.

Kişilerin sosyal çevre içerisinde birbirlerini algulamaları “sosyal algı” ya da “kişi algısı” olarak tanımlanmaktadır.

Başkalarının bizi algılayış biçimi bizim kendimizle ilgili düşüncelerimize biçim vererek kendimiz için oluşturduğumuz benlik algısını etkiler. Benlik algımız ve kendimize verdiğimiz değer de karşılıklı olarak birbirini etkiler. Kişilerarası iletişim kişiye benlik algısını, kendine verdiği değeri, kendine olan saygısını ve güvenini ölçme fırsatı verdiği için kişinin yaşamının çok önemli gereksinimlerinden biri olma özelliğini taşımaktadır.

Eğer başkalarının bizi nasıl algıladığını bilmek bu kadar önemli ise, o zaman bunu öğrenmenin en sağlıklı yolunu bulmamız gerekmektedir. Kendimizi olduğumuzdan farklı gösterirsek, bu onlarda çarpık algıların oluşmasına yol açar. Oysa gerçek benliğimizi gösterdiğimizde gerçeğin yansımalarını görme şansımız olur.

3. Duygu

Kişilerarası iletişim çatışmalarına yol açabilecek etkenlerden birisi de duygulardır. Temel duygusal yüz anlatımları yedi temel duyguyu belirtmektedir. Bunlar; mutluluk, hayret, korku, üzüntü, öfke, tikslenme, küçük görmedir. Niyet edilmeksizin yapılan davranışlar duygusal davranışlardır.

Kişilerarası güvenin ve yakınlaşmanın oluşmasında en önemli etkenlerden biri de karşılıklı duygu alışverişine girebilmektir. Duygu alışverişi yalnızca sevgi, hoşlanma gibi olumlu duyguların paylaşılması değil, aynı zamanda öfke, endişe, kırgınlık gibi olumsuz duyguların da paylaşılabilmesi anlamına gelir.

Duyguların dolaysız ve dürüstçe aktarılabilmesi, yakın ilişki kurmaya yardım eden en önemli becerilerden bir tanesidir. Yakın bir ilişkide kızgınlık duyguları kadar, hoşlanma ve beğeni duygularının da dile getirilmesi, duygu dengesinin korunmasını sağlar. Zaten bir ilişkiyi "yakın ilişki" olarak tanımlayabilmek için bu gereklidir. Yakın ilişki birçoklarının düşündüğü gibi yalnızca olumlu duyguların çok yoğun yaşandığı ilişki değil, kişilerin kendileri olabildikleri ve kendilerini açıkça anlatabilme özgürlüğü bulabildikleri ilişki biçimidir.

4. Bilinçdışı

Psikanalitik yaklaşıma göre insanların bilinçdışlarında bulunan birtakım duygular, çatışmalar, onun görünürdeki duygu ve davranışlarını yönlendirir. Bu durumda günlük yaşamda sergilediğimiz iletişim çatışmalarının nedenlerinden birisi de bilinçdışında bulunan birtakım psikolojik öğelerdir.

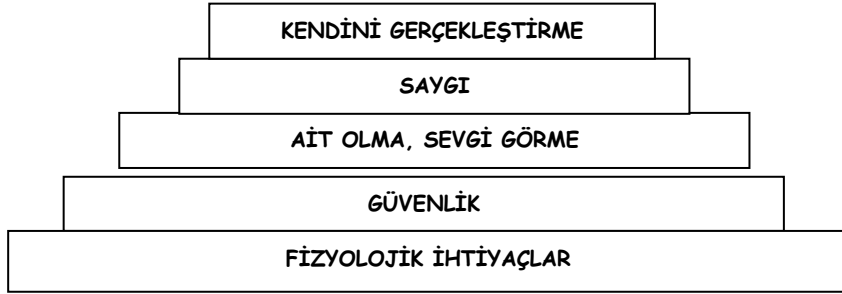
Küçük yaşlardan başlayarak bilinçdışımızda depolanan birtakım istekler, çatışmalar, şu andaki tüm davranışlarımızı ve onların önemli bir parçası olan iletişimlerimizi etkilemektedir. Kavgalarımızın, dil sürçmelerimizin, yanlış anlamalarımızın, küskünlüklerimizin arkasındaki belirleyici güç bilinçdışımızdır. Bilinçdışı süreçler ve bilişsel süreçlerimiz ayrı ayrı şeyler değildir.

5. İhtiyaçlar

Dünyaya gelişimizle birlikte bir öğrenme süreci içine gireriz ve gereksinimlerimizi karşılamak için keşfe çıkarız. Gereksinimlerimizi karşılamak için kendimizin dışındaki bir varlıkla etkileşime gireriz.

Psikolojide "güdü" istek, gereksinim ve dürtüleri kapsayan genel bir kavramdır. Güdüler çoğunlukla iki ana bölüme ayrılır. Açlık, susuzluk, cinsellik gibi fizyolojik kökenli güdülere "dürtü" veya "birincil güdüler" adı verilir. Merak, başarıma gibi daha üst düzeyde sayılabilecek güdülere ise "sosyal güdü" adı verilir. Adı ne olursa olsun güdünün organizmayı davranışa iten güç olduğunu söyleyebiliriz. Susadığımız zaman su ararız, statü elde etmek için iş ararız, yakınlık görmek istediğimizde dost ararız. Kısaca sahip olduğumuz güdüler doğrultusunda davranışlarda bulunuruz. Bazı güdülerimizin etkisiyle birtakım çatışmalara girebiliriz, ya da bazı gereksinimlerimiz karşılanmadığında ya da engellendiğinde saldırgan olabiliriz. İnsanları davranışlarda bulunmaya iten güdülerin sınıflamasında en tanınmış isim Maslow' dur (Dökmen 1994: 103).

Şekil 3: Maslow'un İhtiyaçlar Sınıflandırması



Fizyolojik ihtiyaçlarını giderememiş bir kişinin üst basamaklara yönelmesi söz konusu değildir. Fizyolojik ihtiyaçlarını giderebilenler ise güvenlik ihtiyacı duyarlar. Bu ihtiyaç; güvenli bir ortamda yaşama, güvenli bir işte çalışma vb. konuları kapsar. Güvenlik ihtiyaçlarını giderebilenler, bir gruba ait olmaya, insanlarla yakın ilişkiler kurmaya, sevmeye sevmeye gereksinim duyarlar. Bu ihtiyaçlarını karşılayabilenler, benlik saygısına, yani kendilerini değerli ve saygı değer algılamaya ihtiyaç duyarlar; başarı ve statü ararlar. İlk dört basamağa ilişkin ihtiyaçlarını yeterince giderebilenler ise en üstteki kendini gerçekleştirme aşamasına ulaşırlar.

Kendisini bir ölçüde de olsun gerçekleştirmiş insan, desteğini kendisinden alır, zamanını iyi kullanır, kendisinden hoşnuttur, yaşama olgun ve olumlu gözle bakar, doğayı ve insanları sever ve anlamaya çalışır, yaşamaktan haz duyar.

İhtiyaçların herhangi birisini gerçekleştirmek konusunda güçlüklerle karşılaşan kişi bu durumdan dolayı çevresiyle çatışma içine girebilir. İhtiyaçların karşılanmaması kişide saldırganlık ya da içe dönüklük yaratabilir.

6. İletişim Becerisi

İletişim bağlantısını oluşturabilmek kazanılmış bir davranış ve becerinin ürünüdür. İletişim becerisi, olaylara farklı açılardan bakabilme esnekliği gerektirir. Tek açıya bağlanıp kalma, yani "açı sadakati", iletişim becerisini, iletişimsizlik becerisine dönüştürür.

İletişim becerisi, kişiden, karşı karşıya kaldığı olayla ilgili, olası bakış açılarını ve tanımlamaları araştırmayı, soruşturmayı ve bütünleştirmeyi içerir. Bu beceriyi kazanmış birisi, kendisine yöneltilen bir uyarı, eleştiri veya şikâyet karşısında, tek açı yerine çok açıdan anlam verme yeteneğine sahip olabilecektir (Özer 2002: 65).

Çözümlerden herhangi biri ne doğrudur, ne de yanlış. Sadece farklıdır. Gerçekte önemli olan, farklı yorumlar (açılar) içinde hangilerinin çözüme, diğerlerine kıyasla daha hızlı ve verimli bir şekilde ulaştırabileceğini görebilmektir.

İletişim çatışmalarının en azından bir kısmı iletişim kurmadaki bilgi eksikliğinden kaynaklanmaktadır. İletişim sırasında insanların yaptıkları bazı mekanik hatalar vardır. Bu hataların

arkasında bazı psikolojik etkenler olabilir. Fakat yine de kişilerin dikkatini genelde farkında olmadıkları hatalara çekersek bunlardan kurtulmalarını sağlayabiliriz. Diksiyon ve anlatım bozukluklarını gidermek bile, kişilerin iletişimlerini kolaylaştırabilir. Farkında olmadan sürekli karşıdaki kişinin sözlerini kesmek, konuşurken karşısındakinin gözlerine bakmamak, başka yönleri izlemek iletişim çatışmalarına yol açabilecek öğelerdir (Dökmen 1994: 106).



Başarılı bir iletişimden söz edebilmek için şu kurallara dikkat etmek gerekir:

1. Prezantabl olmak
 - Giyim / Model
 - Renk seçimi
 - Bakımlı olmak (saç, makyaj vs.)
2. Konuşma dilini iyi kullanmak
 - Etkili ses tonu
 - Etkili konuşma
3. Beden dilini iyi kullanmak
 - Bakışlar
 - Mimikler, jestler
 - El, kol hareketleri
 - Beden hareketleri
4. Bilgili olmak
5. Psikolojik olarak hazır olmak (özgüven)
6. Psikolojik gözlem
7. Pozitif enerji dolu olmak
8. Dinlemek
9. Coşkulu olmak
10. Marjinal / sıra dışı olmak
11. Zamanlama (zaman yönetimi)
12. Uygun ortam (Değirmenci 2004: 219-220).

7. Kişisel Faktörler

Cinsiyet: Araştırmalar, kadınlar ve erkeklerin sergiledikleri iletişim biçimleri ve bu iletişimlerini algılayışları arasında farklılıklar bulunduğunu göstermektedir. Örneğin kadınlar sözsüz iletişim iletilerini (mesajlarını) erkeklerden daha fazla kullanmakta ve bu tür iletilere (mesajlara) daha duyarlı davranmaktadırlar, bunun aksine erkekler genel olarak sözsüz iletişimden gelen iletileri (mesajları) pek algılamamaktadırlar (Dökmen 1994: 108).

Fiziksel Görünüm: İnsanların birbirleri ile ne tür iletişim kuracaklarını belirleyen etkenlerden birisi de fiziksel görünümüdür. Tanıdığımız insanlarla kuracağımız iletişimde o gün ne giyeceği o kadar önemli olmasa da ilk defa karşılaştığımız insanlarla konuşmaya başlamadan önce, onların giysilerini, boylarını, kilolarını, algılayabiliriz. Bu algılama bizim en azından iletişime nasıl başlayacağımızı belirler. Karşımızdakine "Efendi, bey, beyefendi, hemşehrim, bacı, kardaş, bayan ya da hanımefendi" terimlerini ilk bakışta onu algılamamız sonucu kullanırız. Kişilerarası ilişkilerde fiziksel görünümün önemli olduğunu düşünmek ve söylemek bizi rahatsız edebilir. Fakat şurası bir gerçektir ki kime nasıl davranacağımız konusunda karar verme sürecinde elimizdeki ilk bilgi fiziksel görünümüdür (Dökmen 1994: 109).

Tutumlar: Kişilerin belirli psikolojik objelere ilişkin duygularını ve davranışlarını düzenli bir şekilde oluşturan eğilimlerine "tutum" adı verilir (Kağıtçıbaşı 1976: 112). Tutumlar, düşünce, duygu ve davranış olmak üzere üç boyuta sahiptir. Tutumlarımızın bazıları olumlu, bazıları ise olumsuzdur. Kişilerin tutumları zaman içinde değişebilir. Fakat "kalıplaşmış tutumlar" adını verdiğimiz bir grup tutum -ki bunlar insan topluluklarına yöneliktir- durağandır; kolay değişmez.

Savunmacı tutumun en önemli nedenlerinden bir tanesi, kişinin doyurulmamış kişilerarası ihtiyaçlarıdır. Benlik imajımızı doyum veren bir biçimde oluşturabilmek için başkalarından destekleyici geribildirimler almaya ihtiyacımız vardır. Bu ihtiyaç karşılanmadığında bir kaygı duygusu oluşur. Bu duygu bazen çok kısa sürer ve çözülür. Ancak, kaygının çözülemediği durumlarda kişi başkalarıyla birlikte iken savunmacı bir tutum içine girer. Savunmacı davranış kaygının ve korkunun temsilcisidir. Kendini, beden duruşu, yüz ifadesi, hareketler ve sözel sinyallerle belli eder. Bu durum aynı zamanda diğer kişilere de dikkatli olmaları için bir uyarıdır. Savunmacı tutumun sergilendiği davranışlar çok çeşitli olabilir. Örneğin, içe kapanma, başka şeylerle ilgilenme, küsme, bulunulan yeri terk etme ya da sözel olarak kendini savunma gibi. Bazen de savunmacı tutum kendini saldırgan bir kılığa bürünmüş olarak gösterir.

Sosyal maskeler takarak iletişim kurulmasının temel nedenlerinden biri kabul edilmek, başkalarının uzağa itilmemek isteğidir. Her maskeli iletişimin altında "sana nasıl bir kişi olduğumu, ne düşündüğümü, neler hissettiğimi olduğu gibi söylersem, beni kabul etmez, benimle alay eder ya da bana kızarsın" anlayışı vardır. Böylece ne olduğumuzu değil başkalarının bizi nasıl göreceğini düşünerek iletişimde bulunuruz. Gelişi güzel herkese, kişinin kendi iç dünyasını açması sağlıklı bir davranış değildir. Bu nedenle sosyal maskeler, insan ilişkilerini kolaylaştırıcı, gereksiz sürtüşmeleri ortadan kaldıracı önemli bir işlev görürler.

İnsan ne zaman savunma davranışı içine girer? Bu soruya herhangi biri durumda ve ortamda kendisine yönelik bir tehditle karşılaştığında ya da tehdit edilmeyi beklediğinde, savunmaya geçerek diyebiliriz. Böyle bir davranışa yönelmesinde, kendisini korumak istediği kadar, başkalarının katında değerini sakınmak, yüceltmek eğilimi, gelebilecek cezalardan kaçınma ya da ödüllendirilme isteği çoğu kez birlikte etkili olur.

Saldırgan davranış, ister açık bir biçimde, ister örtük bir biçimde olsun, iletişimde savunmayı doğurur. Konuşan kişi, saldırgan davranışının farkında olmayabilir. Ancak onun farkında olması, sonucu pek değiştirmez (Cüceloğlu 1997: 118).

Savunmacı Tutumu Artıran Yaklaşım Biçimleri

1. Dinleyen tarafından eleştiri ya da yargılama olarak algılanan değerlendirmeler savunma davranışına yol açabilir. Örneğin, herhangi bir sorunu dile getirirken açık ya da kapalı olarak genellikle "sen" sözcüğü ile başlayan anlatımlar kullanıyorsanız, karşınızdaki kişide olumsuz ve savunmacı bir tepki gelişir. Örnek:

"Yeterince açık konuşmuyorsun"

"Beni hiç anlamıyorsun"

"Doğruyu söylediğine inanmıyorum"

Bu anlatımlar karşıdaki kişinin duyguları ve düşünceleriyle ilgili yorumlardır ve şu iletiyi (mesajı) verir:

"Ben senin duygu ve düşüncelerini senden daha iyi biliyorum".

Oysa "ben" sözcüğü ile başlayan anlatımlar savunmacı tutumu azaltarak iletişimin daha sağlıklı olmasına yardımcı olur. Örneğin, "Yeterince açık konuşmuyorsun." yerine, "Söylemek istediğin şeyi anlayamıyorum." ifadesini kullandığınızda, hem karşıdakini anlamak istediğiniz iletişimini vererek kendinizi net bir biçimde ifade eder, hem de o kişinin savunmaya geçmesine yol açmamış olursunuz. Ya da "Beni hiç anlamıyorsun." yerine, "Senin tarafından anlaşılmadığımı hissediyorum." diyerek, o kişiye tutumuyla ilgili geribildirim verebilirsiniz. Böylelikle hem kendi duygunuzu söyleme, hem karşıdaki kişiye ayna tutma, hem de savunmacı tutumdan uzak durma şansını yakalarsınız. "Ben" ile başlayan anlatımlar, tümüyle sizin kendinize ait duygu, düşünce ve algılarınızı yansıttığı için karşıdaki kişinin suçlamaya girişmesi olasılığı da düşüktür. Eğer bütün çabanıza karşın bir suçlama ya da eleştiriyi karşı karşıya kalırsanız da, "Ben böyle hissediyorum.", "Bunlar benim düşüncelerim.", "Ben bu şekilde algılıyorum." diyerek, bunların genel doğrular değil, kişisel duygu ve düşünceler olduğunu ve bunların sorumluluğunu aldığınızı gösterebilirsiniz.

Bazen de kullanılan anlatımlar karşıdaki kişiyi yargılayıcı niteliktedir. Örnek :

"Bu tutumun senin kayıtsız bir insan olduğunu gösteriyor."

"Bu ne düşüncesizlik!"

Yargılayıcı anlatımlar karşıdaki kişinin uzaklaşarak geri çekilmesine neden olabileceği gibi, karşı saldırıya geçmesine de uygun bir zemin hazırlar.

2. Ayrıca "neden" sözcüğünün kullanıldığı bazı sorular da savunmaya yol açabilmektedir. Aslında bu sözcük, içerik olarak bir şeyin nedenini öğrenme isteğini belirten bir merak anlatımı ve sembolüdür. Ancak, kullanıldığı ortama göre farklı iletiler gönderebilmektedir. Örneğin "Neden beni aramadın?" sorusu karşıdaki kişinin aramamasının gerçek nedenini öğrenme isteğinden çok, ona aramadığı için kızgın olduğumuz iletişimini verir. Kişilerarası iletişimde bu sözcüğe, sözlük anlamının yanı sıra hesap sorma anlamı da yüklenmiştir. Kullanımda bu anlamıyla daha sık karşımıza çıktığı için, "Neden" sorusu savunmacı tutumu arttırabilmektedir. Bunun yerine "Ne oldu da beni aramadın?" diye sormak, o kişiyi savunmaya geçmek yerine, gerçek nedeni söylemeye yönlendirebilir. Ya da "Neden güldüyorsun?" yerine "Seni güldüren ne oldu?"; "Neden bu soruyu sordun?" yerine, "Sana bu soruyu neyin sordurduğunu merak ediyorum." şeklindeki anlatımlar savunmacı tutumu azaltabilir.

Eğer karşıdaki kişiye ona kızdığınızı, kırıldığınızı ya da gücendiğinizi ifade etmek istiyorsanız, bunları yargıların ve yorumların ardına saklamadan ve "neden" sorularının içine sıkıştırmadan dolaysız yoldan söylemeyi deneyebilirsiniz. Bu tutum, sizi ve karşıdaki kişiyi dilin tuzaklarına düşmekten, içerik-süreç çelişkilerinden, yanlış anlaşılmalardan koruyarak iletişimin netleşmesini sağlayacaktır. Kişiler dolaylı iletilere (mesajlara) başvurdukları sürece hem asıl söylemek istedikleri şeyi söyleyememe, hem de bunlardan zarar görme riski artmaktadır. "Sen çok sorumsuz bir insansın." yerine, "Söz verdiğin saatte gelmediğin için sana çok kızdım." demek, kızgınlık duygusunun dolaysız ifadesidir. Duygu ne kadar olumsuz ve ne kadar yoğun olursa olsun, açık bir biçimde ifade edilmesi, dolaylı duygu ifadelerinden çok daha az savunma yaratır. Ayrıca karşıdaki kişiye tutulan aynanın daha net olmasını, kendi davranışlarının sizin duygu-

larınızı nasıl etkilediğini açıkça görmesini sağlar. Dolaylı geri bildirimler sihirli aynalar gibidir. Hiç bir zaman gerçek görüntüyü yansıtmazlar. Elbette dolaysız ve açık geri bildirim vermek her zaman kolay değildir. Sizin duygularınızı açıkça söylemeniz karşınızdaki kişinin bazen hoşuna gitmeyebilir. Bu, kilosundan hoşnut olmayan bir insanın, kendini ince gösteren bir aynaya bakmayı tercih etmesi gibidir. Ancak şunu da unutmamak gerekir ki; *doğru aynalar kişiye değiştirebileceklerini değiştirme, değiştiremeyeceklerini de kabul etme olanağı tanır.*

3. Sözel anlatımların yanı sıra, alaycı yüz ifadesi, iğneleyici ses tonu, sert el kol hareketleri gibi sözel olmayan anlatımlar da savunmacı tutuma yol açabilir.

4. Eğer dinleyici, verilen iletiyi "kontrol etme" ya da "yönlendirme" çabası olarak algılayorsa savunmaya geçebilir. "Size biraz daha dikkatli olmanızı öneririm."; "Söylediklerimi uygulamak senin yararına olacaktır." gibi ifadeler bu şekilde algılanma olasılığı yüksek olan ifadelerdir. Etkileşimde verilen iletiler (mesajlar), "yönlendirilme", "eleştirilme", "değerlendirilme" olarak değil de, "durumu tanımlama" ve "problem çözme" çabası olarak algılanırsa, savunma girişimleri azalır. Örneğin, "İlişkimizde senden kaynaklanan bazı sorunlar var, bunları konuşalım." yerine, "İlişkimizde bazı sorunlar yaşadığımızı hissediyorum ve konuşmak istiyorum." diye söze başlamak, karşıdaki kişiyi konuşmaya çekebilir.

5. Kişi kendisine kayıtsız kalındığı, dikkate alınmadığı iletisini alırsa, bu da savunmacı bir tutum yaratır. Çünkü herkesin, kendisine değer verildiğini duyumsamaya ihtiyacı vardır.

6. İletiyi veren kişinin üstünlüğünü kanıtlamaya çalıştığı algısı da dinleyicide öfke ya da yetersizlik duyguları yaratarak savunmayı arttırabilir.

7. Düşünce esnekliği olmayan, kendi bakış açısında direten bir tutum, dinleyiciyi savunmacı bir davranış geliştirmeye yönlendirebilir. Örneğin, "Kırılmaya hiç hakkın yok, böyle davranmak için haklı nedenlerim var." şeklinde bir ifade dinleyicide otomatik olarak olumsuz bir etki yaratacaktır. Oysa esneklik ve karşılıklı anlama çabasının olduğu etkileşim süreçlerinde savunma eğilimi daha azdır. "Senin aslında çok kırıldığını anlıyorum, ancak izin verirsen ben de sana neden öyle davrandığımı anlatmak istiyorum." ifadesinin dinleyici üzerindeki etkisi çok daha olumludur. Çünkü bu, karşıdaki kişiye onu anladığınızı ve duygularına önem verdiğinizi iletisini gönderir.

Araştırmalara göre, kişilerarası güven ile destekleyici, kabul edici bir ortamın birleşmesi sonucunda savunmacı tutum azalmaktadır. Savunmacı tutumun azalması da kişilerarası güvenin artmasına ve kişilerarası iletişimin sağlıklı yürütmesine katkıda bulunacaktır.

8. Kültürel Faktörler

İnsanlar, içinde yaşadıkları kültürün ve kullandıkları dilin niteliğinden kaynaklanan birtakım çatışmalar yaşayabilirler. Her toplumda, yazılı olmadığı halde çoğunluk tarafından bilinen ve kişilerarasındaki iletişimlerini etkileyen birtakım sosyal kuralları vardır. İnsanlar, içinde yaşadıkları toplumda geçerli olan sosyal kurallara uymadıklarında, çevrelerinden gelen, doğrudan ya da dolaylı baskılarla karşılaşır. Örneğin; pijamayla sokağa çıkılmaz.

Toplumsal kurallar zaman içinde değişir. Bu yüzden, aynı kültürde yaşayan fakat aralarında kuşak farkı bulunan kişiler arasında birtakım çatışmalar ortaya çıkabilir.



9. Roller

Kişilerarası iletişim çatışmalarının önemli kaynaklarından bir tanesi de kişilerin sahip oldukları rollerdir. İnsanların girebilecekleri roller; mesleki roller ve sosyal rollerdir. Öğretmenlik, infaz koruma memurluğu, sosyal hizmet uzmanlığı, doktorluk... birer mesleki roldür. Anababa, çocuk, komşu... olmak ise birer sosyal rol sayılabilir. İnsanlar, toplumsal rolleriyle kişisel rollerini bağdaştırmakta güçlük çektiklerinde, gerek kendi içlerinde, gerekse kişilerarası iletişimlerinde çatışma yaşayabilirler.

10. Sosyal ve Fiziksel Çevre

Sosyal ve fiziksel çevre, insan davranışlarını etkileme gücüne sahiptir. Yapılan araştırmalar, aynı kişinin ya da belli bir grubun farklı çevrelerde farklı davranışlar sergilediğini ortaya çıkarmıştır. Kalabalık ortam gerek hayvanlar, gerekse insanlar üzerinde birtakım olumsuz etkiler yaratır. Kalabalık ortamlarda yaşamak zorunda kalan insanların, birbirleriyle çatışma ve fiziksel hastalıklara yakalanma düzeylerinde artış görülür.

11. Mesajın Niteliği

Kişilerarası çatışmalara bazen, kişilerin kendilerine ait özellikler değil, ürettikleri ve birbirlerine ilettikleri mesajlar yol açar. Bu mesajların niteliği, yani taşıdıkları anlam, çatışmanın kaynağını oluşturur. Örneğin karşımızdaki kişi, doğruluğundan emin olduğumuz bir bilgiden farklı bir bilgi ileri sürerse, onunla çatışabiliriz (Dökmen 1994: 133).

İletişimde Dinlemenin Önemi

Dinlemek, ileti (mesaj) alışverişinde çok büyük önem taşıyan bir süreçtir. Çünkü zamanımızın büyük bir bölümünü ileti (mesaj) vermekten çok almakla geçiririz. Alınan iletiyi (mesajı) sonuna kadar dinlemeden değerlendirmeye ve sonuca varmaya çalıştığımızda da iletişim sorunlarıyla karşı karşıya kalırız.

İyi bir iletişim dinleme ile başlar. Dinlemenin ön koşulu ise duyabilmek ve görebilmektir. Nasıl iyi bir dinleyici olunur?

☉ Karşımızdaki kişiye bakın, hatta ona doğru eğilin.

☉ İlgilendiğinizi gösterin, söylediklerini pekiştirmek için yaptığı hareketleri gözlerinizle takip edin.

☉ Sözü kesmeyin, ancak daha fazlasını söylemesi için tamamlayıcı sorular sorun ("Şu noktayı biraz açabilir misin, Ali?")

☹ Bahsettiği konuda kalın, konuşmasını bitirmesini bekleyin ve konudan konuya atlamayın.

☹ Söylediklerini tekrar ele alırken onun sözcüklerini kullanın. Bu, onu gerçekten dinlediğinizi kanıtlar.

☹ Hangi canlandırma tipinin baskın olduğunu anlamak için göz hareketlerini takip edin. Bu, onun canlandırma tipine uygun kelimeleri kullanmanızı sağlar. Yaptığınız ya da söylediğiniz şey, beklediğiniz sonucu getirmiyorsa, başka bir şey yapmanız ya da söylemeniz gerekebilir.

☹ Ve özellikle de “ama...”, “evet ama...”, “evet, ama bence...” gibi sözcükleri asla kullanmayın. “Ama” yerine “bu arada”, “bununla birlikte” gibi sözcükleri seçin. “Evet, bu arada...”, “evet, bununla birlikte...” gibi sözler “ama” sözü kadar irkiltici değildir ve iletişimi kolaylaştırır (Guilane Nachez 2003: 93).

Olumsuz Dinleme Davranışları

- ☹ Dinliyormuş Gibi Görünmek
- ☹ Seçici Dinleme
- ☹ Muhalif Olma
- ☹ Baltalamak
- ☹ Rasgele Dinlemek

Olumlu Dinleme Davranışı

☺ Kişiyi anlama amacını güden DİKKATLE DİNLEME, konuşanı rahatlatır ve dinleyene güven duymasını sağlar.

☺ Bu güven kişinin kendisini dinleyene açmasını sağlar.

☺ Kişi İÇGÖRÜ kazanır, Kendi sorunlarının AYIRDINA varır.

☺ Dinleyenin ÇÖZÜM BULMAK gibi bir amacı olmadığı için konuşanı DİNLEMESİ ve ANLAMASI kolaylaşır.

☺ Konuşmanın DERİN ANLAMLARI kolayca ortaya çıkar.

☺ Gereksiz ayrıntılara girilmeksizin, iletiler NET ve AÇIK verilir.

☺ Kişilerin birbirlerini daha iyi ANLAMALARINI sağlar.

☺ Kişi kendisini dinleyenle PAYLAŞIR.

☺ İletişim ve İlişki GÜÇLENİR.

☺ Olumlu dinleme DÜRÜSTÇE ve İÇTENLİKLE yapılmalıdır.

Olumlu dinleme, açık iletişim biçiminin oluşmasına olanak sağlar. Açık iletişim davranışını kazanan bireyler karşısındaki bireyi yargılamadan olduğu gibi kabul ederler, güven vericidirler, anlaşılabilirlerdir.

Açık iletişimde bulunan bireyler, sorumluluklarının bilincindedirler. İletişime katkıda bulunurlar. İçten pazarlıklı ve ikiyüzlü değillerdir. Doğal davranırlar. Karşısındaki insanların duygu ve düşüncelerine anlayış gösterirler. Empatik düşünce ve davranış kazanmışlardır.

Açık iletişimde bulunan bireyler, ilişkilerinde eşit davranırlar. Üstünlük belirten tutum ve davranışlardan kaçınırlar. Çok yönlü, araştırmacı ve bağımsızdırlar. Açık iletişimin tek taraflı yürümesinin olanağı yoktur. Bu nedenle açık iletişimin karşılıklı olması gerekmektedir.

İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin yalnız söylediklerini değil, yüzü, eli, kolları ve bedeniyle yaptıklarını da "duyar"; çünkü yüz ifadeleri, el ve kol hareketleri, bedenin duruş biçimi, ses tonu gibi sözsüz iletiler da iletişimin bir parçasıdır. Hatta bazen tek başına iletişimidir.

Çevremizdeki bazı insanlarla konuşmak kolay ve zevk vericiyken, bazılarıyla kurduğumuz iletişim çok yüzeysel olabiliyor. Benzer kişilik özellikleri, ortak ilgi ve hobiler, birbirine yakın değer ve dünya görüşü, yakın ahlak anlayışı ve eğitim düzeyi gibi pek çok etken, insanlar arası ilişkilerde temel öneme sahiptir.

Karşılıklı konuşmaları **yüzeysel kılan ve gerçek dinlemeyi engelleyen** davranışlara bir göz atalım;

1.Öğüt vermek, çözüm getirmek, yönlendirmek : Genellikle öğüt, ahlak dersi vermek, direk önerilerde bulunmak, size sorununu açan kişide baskı veya suçluluk duyguları uyandırarak, iletişimin kesilmesine veya yön değiştirmesine neden olabilir.

“Ben olsam öyle değil, böyle yapardım. Sen de denesene...”

“Bak sana şöyle bir yol önereyim”

“Benim de başıma böyle bir şey gelmişti. Bak ne yaptığımı sana anlatayım.”

Şeklindeki ifadeler; karşıdaki kişiye, sorunlarını çözmekte aciz olduğu mesajını verir. Kişide, ya sorunlar karşısında sıklıkla çözüm isteyen bir bağımlılık, ya da kendi açısına sıkı sıkıya bağlanarak direnme yaratabilir.

2. Yargulamak, eleştirmek, ad takmak : Genellikle yargılama ve eleştirme tepkileri ile karşılaşan kişiler, kendilerini anlaşılmamış, itilmiş, haksızlığa uğramış, daha çaresiz hissederler. Bunun sonucunda iletişimi keser ya da öfkeyle karşılık verebilirler. Özellikle çocuğunuzla iletişiminizde bu yöntemi sık kullanıyorsanız, "o" sizin yargı ve eleştirilerinizi ve sık kullandığınız isimlendirmeleri (yaşına göre) gerçek olarak algılayabilir. Bu, kendilik algısı üzerinde olumsuz etkiler bırakır, kendine güveni sarsıldığı gibi, başarısı üzerinde de olumsuz etkiler yaratabilir.

“Sende amma çabuk pes ediyorsun”

“Kabahat sende kardeşim. Adamları işin içine ne katarsın ki!”

“Sen zaten oldun olası fazla uzlaşmacısındır...”

Yargılama, suçlama ve eleştirme niyeti taşıyan bu ve benzeri mesajlar, sadece o anda söz konusu olan iletişimi kesmekle kalmaz, uzun dönemde olası iletişim girişimlerini de ortadan kaldırır. Kişilerde bir yanda, yetersizlik, öbür yanda karşı koyma duygularına neden olur.

3. Soru sormak, araştırmak, incelemek: Genellikle soru, inceleme, nedenini arama gibi yaklaşımların içinde önyargı, eleştiri veya zorunlu çözüm bulunur, ayrıca konuşma sorularına yanıtlar bulmaya takılarak, yön değiştirip asıl konudan uzaklaşabilir. Sorularla yürüyen ileti-

şimde, genellikle soru soranın nereye varmak istediği konuşan kişi tarafından anlaşılamadığından, konuşan endişeye kapılabilir veya savunmaya geçebilir.

4. Teşhis, tanı koymak, tahlil etme : Bu tür yaklaşımlarda, dinleyen kişi sanki konuşanın niyetini, söylemek istediklerini çok iyi biliyormuş, onun kafasının içindekileri okuyormuş gibi bir davranış içine girdiğinden, konuşanı savunmaya ittiği gibi, sinirlenmesine, sabırsızlanmasına veya öfkeli yanıtlar vermesine neden olabilir. Konuşan kişi kendini kısıtlanmış, yanlış anlaşılmuş, yanlış yorumlanmış gibi hissedebileceği için büyük olasılıkla iletişimi keser.

“Bak arkadaşım, senin derdin ne biliyor musun? Herkes seni sevsin diye çok fazla çalışıyor-sun”

“Aslında bu anlattığın olay, mesai arkadaşlarının ekip çalışmasına pek yatkın olmadıklarını gösteriyor”

Amatör psikologluk olarak da tanımlanabilecek tanı koyma eğiliminin en belirgin sonucu, kişide kendisine inanılmadığı veya yanlış anlaşıldığı duygularının ortaya çıkmasına neden olabilmesidir.

5. Avutmak, konuyu değiştirmek : Aslında avutmak çok güzel ve yararlıdır, ancak önemli olan teselliye kişiyi duyduğumuzu belirttikten sonra verebilmektir. Söyledikleri duyulmadan, teselli ediliyormuş hissini yaşayan kişi, kendini anlaşılmamış, dinlenilmemiş, söyledikleri saçma sapan gibi algılanmış hissedebilir. Önemsizmiş veya tam olarak dinlenilmemiş olmanın dolayı kızgınlık duyabilir. Genellikle, dinlemeden verilen teselli iletileri, konuşan kişide sorununun küçümsendiği duygusunu yaratabilir.

Yapıcı Tartışma Becerisi

Yapıcı tartışma, iki birey arasında gerçekleşen, farklı aşamalardan oluşan, seçilmiş bir konu olan ve çoğunlukla sorun olan konularda yapılan bir tartışma biçimidir. Amacı sorunu belirlemek, sorun üzerinde açık iletişim kurarak konuşmak ve sorunu çözmektir. Bu yapılırken dinleme, anlama, paylaşma, tanıma hedefleri tartışmanın temelini oluşturur. Bu türden bir tartışma için iki kişinin de buna hazır olması ve tartışma ortamının rahat olması gerekmektedir.

Yapıcı Tartışma Becerisinin Aşamaları

☺ TANI KOYMA: Birey öncelikle neyi tartışacağını bilmelidir. Tartışma konusunu ve bu konuya ilişkin duygu ve düşüncelerini netleştirmeli, kafasındaki dağınık sorunları bir araya getirerek ilişkilendirmeli.

☺ ZAMAN BELİRLEME: Bu ikinci aşamada tartışma zamanı belirlenir. Kişi tartışacağı kişiye sorunu net olarak açar ve tartışma zamanı belirlenir. Bu zaman çok önemli gerekçeler yoksa ertelenmemelidir.

☺ SORUNUN TANIMLANMASI: Karşılıklı sorunun tanımlanması yapılarak durum netleştirilir. Karşılıklı suçlama ve yargılamadan kaçınmaya özen gösterilerek bu konuya ilişkin duygu ve düşünceler karşılıklı aktarılır.

☺ SORUNUN ANLAŞILIP ANLAŞILMADIĞINI TEST ETME: Karşılıklı anlatılan duygu ve düşünceler tekrarlanılarak konunun her iki taraf için de anlaşılır olması sağlanır.

☺ BEKLENTİLERİN AÇIKLANMASI: Sorunun çözüme ulaşabilmesi için karşılıklı beklentiler net bir biçimde açıklanır.

☺ BEKLENTİLERİN ANLAŞILIP ANLAŞILMADIĞINI TEST ETME: Karşılıklı beklentiler her iki tarafça tekrarlanır.

☺ BEKLENTİLERİN YERİNE GETİRİLİP GETİRİLMEMEYECİĞİNİN SORULMASI: Beklentilerin gerçekleştirilme olasılıkları tartışılır. Açıkça beklentilerini gerçekleştirip gerçekleştirilmeyeceğini sormak iyi bir yöntemdir.

Başarılı İletişimin Temel Koşulları

Başarılı bir iletişimin temel koşulları şunlardır:

1. *Karşıımızdaki kişilere saygı duymak*; onların varlığını kabul etmek, önemli ve değerli olduklarını duyumsatmak, olduğu gibi benimsemek anlamını taşır.
2. *Gerçekçi ve doğal davranmak*; abartıdan uzak, olduğu gibi davranmaktır.
3. İletişimin belki de en önemli ögesi **empati**dir. Empati kavramını, dış dünyayı karşıımızdaki penceresinden görmeye çalışmak olarak tanımlayabiliriz. Kurulan bu duygu ortaklığı, iletişimin gücünü artırır, karşılıklı anlaşılma ve iletilerin doğru aktarılmasına olanak sağlar.

İletişim Sadece Konuşma Değildir

İletişim aynı zamanda;

- ☺ *Ne* söyleyeceğimizi bilmek,
- ☺ Bunu *ne zaman* söylemenin daha uygun olacağına,
- ☺ *Nerede* söylemenin doğru olduğuna karar vermek,
- ☺ En iyi *nasıl* söyleneceğini düşünmek,
- ☺ Olayları *basitçe* anlatabilmek,
- ☺ *Akıcı* bir dille ve karşıımızdaki kişiyle **göz kontağı** kurarak konuşabilmek,
- ☺ **Dikkati** yoğunlaştırmak ve verdiğimiz iletilerin alınıp alınmadığını **ayırt edebilmektir**.

İletişimde temel ilke *kabul etmedir*. Başkasını olduğu gibi kabul etmek, onu gerçekten sevmektir. Kabul edildiğini duyumsamak, sevildiğini de duyumsamaktır. Ancak "kabul etme" kavramı, karşıımızdaki söylelediği her şeyi onaylama, ileri sürdüğü düşüncelere katılma veya tüm yorumlarını kabullenmeyle karıştırılmamalıdır. Burada sözü edilen; düşünce ya da yorumlarda tümüyle karşıt düşüncelerde yer alsak bile, karşıımızdaki duygularını anlama ve saygı gösterme çabasıdır.

Dinleme becerisi koçun en önemli becerisidir. En basit tanımıyla dinlemek, konuşmacıyı devam etmeye ve daha fazla şeyler söylemeye davet eden dikkatli bir sessizlikle tepki vermektir. Dinlemek her zaman düşünüldüğü gibi sadece söyleneni duymak değildir, konuşulan sözlerin ne anlatmak istediğini de anlama çabasıdır. Kişi dinlerken aynı anda düşünür. Ortalama dinleme hızının dört katı ile altı katıdır. Dinleyici, ilgisini başka yöne yöneltip, bütün dikkatini konuşmacıya vermezse, mesajın büyük bir bölümünü kaybeder.

İyi bir dinleyici, karşıımızdaki kişinin düşüncelerini yetersiz görmesine rağmen yapıcı bir şeyler önerdiğini düşünüp, bunu keşfetmeye çalışır. Bir koç, yetiştirdiği kişinin düşüncelerini tam

olarak anlayabilirse; onun düşüncelerini istenen yönde etkileyebilir. Bu sayede koç, bireyin düşüncelerinin nasıl geliştiğini ve nereden ilerlemenin başlatılabileceğini bilir.

Koç, koçluk yaptığı kişinin duygu ve güdüleriyle aynı frekansta olmalıdır. Astlar, koçun söylediklerini can kulağıyla dinlemelidir. Bu durum, iletişimi teşvik eder ve söylenenlerin netleşmesini sağlayarak yanlış anlamaları önler.

Koç iletişimde koçun dikkatsiz dinlemesi yüzünden yanıtın tekrarlanmasını istemek onun inandırıcılığına zarar verebilir. Etkili dinleme ve gözlem için şu esaslara dikkat edilmelidir:

- 1- Göz teması sağlanarak ve arkadaşça bir ifadeyle yaklaşım gösterilmelidir.
- 2- Kullanılan ses tonuna dikkat edilmelidir zira anlatılan şeye olan inanç da kelimeler kadar ses tonunda kendini gösterecektir.
- 3- Çalışan fikir ve görüşlerini ifade edebilmesi için teşvik edilmelidir.
- 4- Çalışanın duygularına sempati duyularak anlattıkları anlayışla karşılanmalıdır.
- 5- Görüşleri kişisel algılanmamalı saldırganlığın varlığında koç savunmacı tavır almamalıdır.
- 6- Not alma alışkanlığı da dinlenen kişinin görüşlerine değer verildiği fikrini yaratacaktır.
- 7- Uzun ve karışık anlatımlarda koç odaklı denetçi konuyu toparlamak için kısa özetleme yapmalıdır.
- 8- Görüşmeyi bitirmek için aceleci davranılmamalı gereksiz konudan ve sorundan uzak öğütler verilmemelidir.
- 9- Yapılan koçluk görüşmesi olduğundan amaç çalışana yol göstermektir tartışma ya da münazara değildir bu nedenle tartışmaya girilmemeli ve konuşanın sözü kesilmemelidir.

Soru Sorma Becerisi

Soru sorma veya sorgulama becerisi koçlukta çok önemlidir fakat genellikle unutulur. Doğru soru sorularak konunun anlaşılıp anlaşılmadığı kontrol edilmelidir. Çünkü soru sormak insanı anlamanın ve bakış açısını tespit etmenin yararlı yollarından birisidir. Başarılı koçluğun temelinde doğru soruları sormak yatar.

Koç, çalışanların sorunlu davranışlarını varsa yetersizliklerini, performans kayıplarını ve bunların sebeplerini araştırmaya yönelik olarak onların perspektifini anlamaya yardım edecek çeşitli sorular sorar. Bu sorular açık ya da kapalı uçlu olabilir. Açık soru, farkındalık ve sorumluluğu yükseltmemizi sağlar. Sorular genellikle bilgiyi sıralamak için sorulur. Soruyu istediğimiz bilgiye ulaşmak için sorarız. Ama koçlukta sorunun cevabı ikincil bilgidir. Alınan bilginin bizim için kullanılır olması önemli değildir. Sadece çalışanın gerekli bilgiyi almasını sağlamak önemlidir. Çalışanın gösterilen yolda yürüyüp yürümediği ya da kurumun objektiflerini takip edip etmediği önemlidir. Gerçekleri, nicelik bakımından toplamak, farkındalık ve sorumluluğu yükselten soruları sormak için ne, ne zaman, kim, ne kadar sorularını kullanmak gerekir. Neden sorusu insanların kritik yapmalarına ve kendini savunmalarına iter. Niçin ve nasıl niceliksiz olmasına rağmen, her ikisi de analitik düşünmeyi ve iki taraflı üretken olmayı gerektirir. Analiz (düşünme) ve farkındalık (gözlem) gerekir. Sebep ya da basamakların neler olduğunu sormaktansa 'Neden' sorusunu sormak daha etkilidir. Soru insanları kışkırtmak yerine belirgin bir cevap için sorulmalıdır. Sorular genel kapsamlı olarak başlamalı ve detaya inmelidir. Böylelikle en küçük detaylara ulaşılır. Sanki bir mikroskopla bakıyor gibi kısa bir süre içinde daha detaya inmiş olunur. Koçun daha fazla detay için, derin inceleme yapması, araştırması gerekir. Bu da koça hangi konuların önemli olduğunu

gözlemlemek için güven verir. Böylelikle koç hangi konuların daha önemli olduğuna karar vererek elemanların eğitim ihtiyaçlarını belirlemiş olur. Aynı zamanda koçun elemana ne vermesi gerektiği ortaya çıkmış olur. Etkin soru sorarak koç, elemanını nereye doğru yönlendirmesi gerektiğini belirler. Eğer koçun yönlendirmesi yanlış ise eleman kendi ilgi alanları ile ilgili olmadığını fark ettiğinde ayak direyerek tepkisini gösterir. Bu hem davranışında hem de iş yapış tarzında fark edilir. Koçun verimli olmayan sorularıyla elemanı yanlış yönlendirmesi, kişinin işe bağlılığıyla beraber güvenini de kırar. (Öztürk 2007: 51).

Düşünmeyi ve duygu yoğunluğunu özendirmek, ilerleme isteğini belirtmek, mutabakatı sınamak, çabuk karara varmayı önlemek, değerlendirme almak, izlemek için soru sorulabilir (Werner 1993: 186). Sorular, insanın içindeki öğrenme dürtüsünü harekete geçirir ve en iyi öğrenme, merak edilen konuları araştırma ile başlar. Bu sebeple işgörenlerin işlerini yaparken soru sormaktan asla çekinmeyeceği ve soru sormanın teşvik edildiği bir ortam oluşturulmalıdır. Koçluk böyle bir ortamı meydana getirerek, açık iletişimin sonuçlarından faydalanmayı mümkün kılmaktadır (Voss 2002: 129-131).

EMPATİ

Empati, bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamasıdır. Basit gibi gözükse de bu tanımın gerisinde pek çok kuramsal öge bulunmaktadır ve belki de bu yüzden söz konusu tanıma ulaşılması oldukça zaman almıştır.

Empati tanımının üç temel ögesi vardır:

a) Empati kuracak kişi, kendisini karşısındakinin yerine koymalı, olaylara onun bakış açısıyla bakmalıdır. Eğer bir insanı anlamak istiyorsak, dünyaya onun bakış tarzıyla bakmalı, olayları onun gibi algılamaya ve yaşamaya çalışmalıyız. Bunu gerçekleştirmek için de empati kurmak istediğimiz kişinin rolüne girmeli, onun yerine geçerek adeta olaylara onun gözlüklerinin gerisinden bakmalıyız. İngilizcede empatiyi ifade etmek için, olaylara karşımızdaki kişinin ayakta bakanını giyerek bakmamız gerektiğini savunan bir deyiş vardır. Karşımızdaki kişinin rolüne girerek empati kurduğumuzda, o işinin rolünde kısa bir süre kalmalı, daha sonra bu rolden çıkarak kendi yerimize geçebilmeliyiz. Aksi halde empati kurmuş sayılmayız. Karşımızdaki ile özdeşim kurmak (ona benzemek) veya ona sempati duymak, empatiden farklı şeylerdir. Empati kurmaya çalıştığımız kişinin rolüne kısa bir süre için geçmeli "sanki o kişimişcesine" düşünmeye ve hissetmeye çalışmalıyız.

b) Empati kurmuş sayılmamız için, karşımızdaki kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamamız gereklidir. Karşımızdakinin rolüne girerek onun ne düşündüğünü anlamamız, bilişsel nitelikli bir etkinlik, karşımızdakinin hissettiklerinin aynısını hissetmemiz ise duygusal nitelikli bir etkinliktir. Bilişsel rol alma, duygusal rol almanın ön şartı sayılabilir.

c) Empati tanımındaki son öge ise, empati kuran kişinin zihninde oluşan empatik anlayışın, karşıdaki kişiye iletilmesi davranışdır. Karşımızdaki kişinin duygularını ve düşüncelerini tam olarak anlasak bile, eğer anladığımızı ona ifade etmezsek empati kurma süreci tamamlanmış sayılmayız. Araştırmacılar, insanların zihinlerinde kurdukları empatiyle karşılarındaki kişiye ilettikleri empati arasında farklılık bulunduğunu belirtmektedirler. Bu farkın özellikle çocuklarda daha da belirgin olması söz konusudur. Çocuklar, karşılarındaki kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlasalar bile, bu durumu iletmekte başarılı olamayabilirler. Çocuklar gibi biz yetişkinler de zaman zaman, karşımızdakini duygularını ve düşüncelerini doğru anlasak bile,

uygun empatik tepki vermekte, yani içimizdekini ifade de güçlük çekebiliriz. Örneğin, bir dostumuz üzülmemektedir. Kendimizi onun yerine koyup neler yaşamakta olduğunu anlarız. Onun duygularını içimizde hissederiz. Sıra, bu durumu ona ifade etmeye geldiğinde ise, hiç bir şey yokmuş gibi gülümseyerek "takma kafanı" diyebiliriz. Eğer böyle yaparsak, yüzümüzdeki ifadeyle ve söylediğimiz sözle içimizdeki duygular arasında çelişki var demektir. Böyle yaptığımızda, doğru empati kurmuş fakat bunu karşıdakine yeterince iletmemiş oluruz.

Karşımızdaki insanlara empatik tepki vermenin başlıca iki yol vardır: Yüzümüzü/bedenimizi kullanarak onu anladığımızı ifade etmek ve sözlü olarak onu anladığımızı ifade etmek. Empatik tepki vermenin en etkili yolu, her halde bu ikisini birlikte kullanmaktır. Bir sıkıntımız olduğunda, bizimle konuşan kişi, dostça bir gülümsemeyle kolumuza dokunup sıkıntımızı sözelleştirirse, örneğin "son günlerde çok bunalmışsın" derse, rahatladığımızı hissedebiliriz.

Bir Halk Masalında Empati

Göğsü kınalı bir serçe varmış. Gök gürllediği zamanlar tir tir titreyerek yere yatar, gök yıkılmasın diye de ayaklarını havaya kaldırmış. Bir yandan da "korkumdan kırk kantar yağım eriyor" dermiş. Bir gün birisi demiş ki "sen kendin beş dirhem gelmezsin; nerden oluyor da kırk kantar yağın eriyor?" Bunun üzerine serçe şöyle cevap vermiş; "Herkesin kendine göre dirhemi, kantarı var; siz e anlarsınız".

Empatinin Sempatiden Farklılığı

Günlük dilimizde "sempati" sözcüğünün sıklıkla kullanılıyor olmasına karşılık, "empati" henüz konuşma dilimize girmemiştir. Eski Yunanca' daki "sympatheia" teriminden İngilizce'ye "sympathy" olarak aktarılan terimin kelime anlamı, "birisıyla birlikte acı çekmek"dir. Bir insana sempati duymak demek, o insanın sahip olduğu duygu ve düşüncelerin aynısına sahip olmak demektir. Karşımızdaki kişiye sempati duyuyorsak, onunla birlikte acı çekeriz ya da seviniriz. Empati kurduğumuzda ise karşımızdakinin duygu ve düşüncelerini anlamak esastır. Kendimizi sempati duyduğumuz kişinin yerine koymamız ve onu anlamamız şart değildir; sempatide "yandaş" olmak esastır. Empati kurduğumuzda ise karşımızdaki kişiyle aynı duyguları ve görüşleri paylaşmamız gerekmez; sadece onun duygularını ve düşüncelerini anlamaya çalışırız. Bir insanı "anlamak" başka şeydir, ona "hak vermek" başka şey. Empatide anlamak, sempati de ise anlamış olalım ya da olmayalım, karşımızdakine hak vermek söz konusudur.

Diyelim ki bir futbol takımını tutuyorsunuz. Aynı takımı tutan kişilere sempati duyarsınız; takımımız kazandığında hep birlikte sevinirsiniz. Fakat bu kişilerin, tuttuğunuz takımla ilgili neler hissettiklerini bilmeyebilirsiniz. Eğer bilseydiniz, bu kişilere sempati duymanın yanı sıra onlarla empati de kurmuş olurdunuz. Örneği biraz değiştirelim. Taraftarı olduğunuz takımın kalecisi bir penaltıyı kurtarırsa, onunla birlikte sevinir, kurtaramazsa yine onunla birlikte üzülsünüz. Her iki durumda da kaleciye sempati duymuş olursunuz. Fakat eğer penaltı atılmadan önceki saniyelerde, -sizin takımın olsun, rakip takımın olsun- kalecisinin neler hissettiğini hissedebilirsiniz, ancak bu takdirde empati kurmuş olursunuz.

Bir başka örnek: Diyelim ki bir ziyafettesiniz ve bir yakınınız, yanında oturan kişinin üzerine yemek döktü. Eğer yakınınızın utandığını fark ederseniz, bu empatidir. Eğer yakınınız yemeği döktü diye, onunla birlikte siz de utanırsanız, sempati duymuş olursunuz. Yakınınızla birlikte utanmanızın nedeni onunla özdeşim içinde bulunmanız olabilir. Sempati duyduğumuz kişilerle özdeşim kurmuş alabiliriz.

Empati kurduğumuz kişilerle ise özdeşim kurmamız gerekli değildir; hatta özdeşim empatiyi zedeleyebilir. Empatide anlamak önemlidir. Örneğin, serçeye sempati duyduğunuz, ona acıdığınız zaman, hala onun gök gürllediğinde niçin ayaklarını havaya kaldırdığını anlamamış olabilirsiniz. Fakat serçe ile empati kurmuşsanız, gök gürllediğinde ayaklarını niçin kaldırdığını anlamanız

kolaylaşır. İnsanlar bazen bir yakınları acı çektiğinde aynı acıyı çekerler; örneğin eşleri doğum sancısı çeken erkekler, benzeri bir sancıya tutulabilirler. Bu tür sancılar, bir sempati ifadesidir.

Aşamalı Empati Sınıflaması

Üç temel empati basamağı vardır: **Onlar** basamağı, **ben** basamağı ve **sen** basamağı'dır.

Onlar Basamağı: Bu basamakta tepki veren bir kişi, karşısındaki kişinin kendisine anlattığı sorun üzerinde düşünmez; sorun sahibinin duygu ve düşüncelerine dikkat etmez; bu soruna ilişkin olarak endi düşünce ve duygularından da söz etmez. Sorunu dinleyen kişi, sorun sahibine öyle bir geribildirim verir ki, bu geribildirim, o ortamda bulunmayan üçüncü şahısların (toplumun) görüşlerini dile getirmektedir. Bu basamakta tepki veren kişi, birtakım genellemeler yapar, atasözleri kullanır. Örneğin, parasını israf ettiği için yakınan bir kişiye "ayağını yorganına göre uzat" dersem, Onlar Basamağı'na bir empatik tepki vermiş olurum. Bu sözlerimde, karşımdaki kişinin ya da benim duygu ve düşüncelerimiz yer almamakta, yalnızca toplumun bu konuya ilişkin görüşü yansıtılmaktadır.

Ben Basamağı: Bu basamakta empatik tepki veren kişi, ben-merkezcidir; kendisine sorununu anlatan kişinin duygu ve düşüncelerine eğilmek yerine, sorun sahibini eleştirir, ona akıl verir; bazen de kişiyi kendi sorunuyla baş başa bırakıp kendinde söz etmeye başlar. Örneğin, Ben Basamağı'na uygun empatik tepki veren bir kişi, dinlediği sorun karşısında "üzüldüm, aynı dert bende de var" der ve böylece sorun sahibini sorunuyla yüzüstü bırakıp kendi sorunlarını anlatmaya başlar. Ben Basamağı'da empatik tepki veren kişi, karşısındaki insanı bir ölçüde rahatlatılabilir. Bu yüzden Ben Basamağı'ndaki tepkiler Onlar Basamağı'ndaki tepkilere oranla daha kaliteli sayılabilir. Ancak, Ben Basamağı'nda empatik tepki veren kişiler, bilişsel ve duygusal açıdan karşısındaki kişinin rolünü almadıkları için, yeterli düzeyde empati kurmuş sayılmazlar.

Sen Basamağı: Bu basamakta empatik tepki veren bir kişi, kendisine sorununu ileten kişinin rolüne girer, olaylara o kişinin bakış açısıyla bakar. Yani kendisine iletilen sorun karşısında, toplumun ya da kendisinin düşüncelerini dile getirmez, doğrudan doğruya karşısındaki kişinin duyguları ve düşünceleri üzerinde odaklaşarak, o kişinin ne düşündüğünü ve hissettiğini anlamaya çalışır.

Bu üç basamak, ayrıntı olarak on basamakta ele alınabilir:

1. *Senin problemin karşısında başkaları ne düşünür, ne hisseder:* Bu basamakta empati kurmaya çalışan kişi, birtakım genellemeler yapar, felsefi görüşlere, atasözlerine başvurabilir; dinlediği soruna ilişkin olarak genelde toplumun neler hissedebileceğini dile getirir; sorununu anlatan kişiyi toplumun değer yargıları açısından eleştirir.

2. *Eleştiri:* Dinleyen kişi, sorununu anlatan kişiyi kendi görüşleri açısından eleştirir, yargılar.

3. *Akıl verme:* Karşısındakine akıl verir, ona ne yapması gerektiğini söyler.

4. *Teşhis:* Kendisine anlatılan soruna ya da sorunu anlatan kişiye his koyar; örneğin "bu durumun sebebi toplumsal baskılardır" ya da "sen bunu kendine fazla dert ediyorsun" der.

5. *Bende de var:* Kendisine anlatılan sorunun benzerinin kendisinde de bulunduğunu söyler; "aynı dert benim de başımda" diye söze başlar ve kendi sorununu anlatmaya başlar.

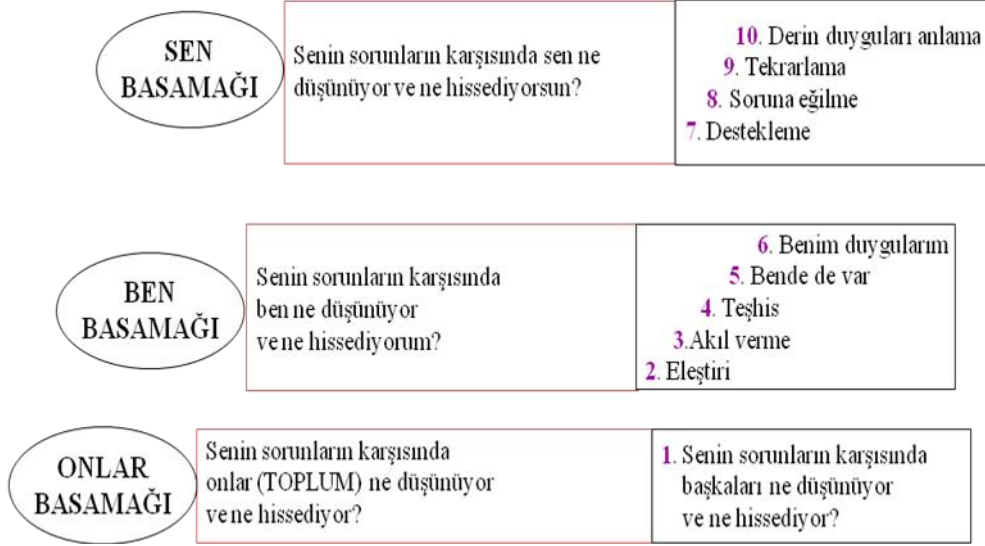
6. *Benim duygularım:* Dinlediği sorun karşısında kendi duygularını sözle ya da davranışla ifade eder; örneğin "üzüldüm" ya da "sevindim" der.

7. *Destekleme:* Karşısındaki kişinin sözlerini tekrarlamadan, onu anladığını, onu desteklediğini belirtir.

8. *Soruna eğilme:* Kendisine anlatılan soruna eğilir, sorunu irdeler, konuya ilişkin sorular sorar.

9. *Tekrarlama*: Kendisine iletilen mesajı (sorunu), gerektiğinde mesaj sahibinin kullandığı bazı kelimelere de yer vererek özetler; yani dinlediği mesajı kaynağına yansıtmış olur; bu arada dinlediği kişinin yüzeysel duygularını da yakalayarak yansıttığı bu mesaja ekler.

10. *Derin duyguları anlama*: Bu basamakta empati kuran kişi, kendisini empati kurduğu kişinin yerine koyarak, onun açıkça ifade ettiği ya da etmediği tüm duygularını ve onlara eşlik eden düşüncelerini fark eder ve bu durumu ona ifade eder.



Yukarıdaki on basamaktan birincisinin kalitesi en düşük empatik tepki, sonuncusunun ise kalitesi en yüksek empatik tepki olduğunu ileri sürebiliriz. Ancak, empati ile ilgili olarak yukarıda yapılan kuramsal açıklamalardan da hatırlanacağı üzere, gerçek anlamda empati yalnızca son dört basamakta, yani Sen Basamağı'na ilişkin olarak ortaya çıkmaktadır. Son dört basamak önce-
sindeki altı basamağın, asıl empatik tepkilere giden yolda bir hazırlık safhası olduğunu düşünebi-
liriz. Söz konusu ilk altı basamakta tepki veren kişiler, çatışmasız bir iletişim sürdürebilecekleri
gibi, iletişim çatışmasına da yol açabilirler; örneğin kendilerine bir sorunlarını ileten kişiyi eleş-
tirmeye ya da ona akıl vermeye çalıştıklarında, kişilerarası iletişim çatışmasının doğmasına yol
açabilirler.

UYGULAMA ÖRNEĞİ

ONLAR BASAMAĞI

1. *Senin Problemin karşısında başkaları ne düşünür, hisseder?*

Anne kızının sınavda istenen başarıyı ortaya koyamadığını öğrenir.

KIZ: Anne, gerçekten çok üzgünüm, Hiç beklemediğim bir sonuç oldu benim için. Ama aynı zamanda iyi bir ders! İlk fırsatta kendimi toparlayıp çalışmalara başlayacağım. Gelecek yıl böyle bir başarısızlık yaşamayı hiç mi hiç düşünmüyorum.

ANNE: Kızım ne yaptın böyle? Bu nasıl sonuç? El âleme rezil olduk, bunu çevremize nasıl açık-
layacaksın. Bak! Halanın oğlu istediği bölümü kazanmış, birazdan alan gelir. Ona ne diyeceğiz?
Zaten baban da birçok zorluklarla seni dershaneye gönderdi, arabamızı sattık senin için. Teyzen
de hep der dururdu: Bu kız okumaz, boşa masraf yapıyorsunuz diye söyler durur hep. Galiba onu
haklı çıkardın, aferin doğrusu. Ele güne bakacak yüzümüz kalmadı.

BEN BASAMAĞI

2. *Eleştiri*

Anne kızının sınavda istenen başarıyı ortaya koyamadığını öğrenir.

KIZ: Anne, gerçekten çok üzgünüm, Hiç beklemediğim bir sonuç oldu benim için. Ama aynı zamanda iyi bir ders! İlk fırsatta kendimi toparlayıp çalışmalara başlayacağım. Gelecek yıl böyle bir başarısızlık yaşamayı hiç mi hiç düşünmüyorum.

ANNE: Eeee, ben sana demiştim, çalışmazsan olacağı buydu! Sana anlatamadım ki, Şimdi ağlamanın faydası yok, zamanında düşünecektin. O kadar dedim; çalış, çalış diye ama dinleyen kim.

3. Akıl verme

Anne kızının sınavda istenen başarıyı ortaya koyamadığını öğrenir.

KIZ: Anne, gerçekten çok üzgünüm, Hiç beklemediğim bir sonuç oldu benim için. Ama aynı zamanda iyi bir ders! İlk fırsatta kendimi toparlayıp çalışmalara başlayacağım. Gelecek yıl böyle bir başarısızlık yaşamayı hiç mi hiç düşünmüyorum.

ANNE: Beni dinle, boşa ağlamanın yararı yok. Otur, şimdiden çalışmaya başla. Ben senin yerinde olsam işi daha şimdiden sıkı tutar, çalışırım. Bu işler gezmeyle, tozmayla olmaz. Arkadaşlarınla ilişkilerini kes, fazla görüşme. Otur hergün evde beş saat çalışsan başarılı olursun. Televizyon izlemeyi de bırak. Bizim gençliğimizde televizyon yok tu da neyiz eksildi.

4. Teşhis:

Anne kızının sınavda istenen başarıyı ortaya koyamadığını öğrenir.

KIZ: Anne, gerçekten çok üzgünüm, Hiç beklemediğim bir sonuç oldu benim için. Ama aynı zamanda iyi bir ders! İlk fırsatta kendimi toparlayıp çalışmalara başlayacağım. Gelecek yıl böyle bir başarısızlık yaşamayı hiç mi hiç düşünmüyorum.

ANNE: Bu başarısızlığımı temel nedeni, Esra ile arkadaşlığın. Kaç kere dedim sana, o kızla arkadaşlığın sana hayır getirmez diye. Onun babası zengin, okumasa da olur. O dert etmez bunu. Ama bizim için okumandan başka çıkar yol yok! Başarısızlığının tek nedeni, Esra ile fazla yakın olman.

5. Bende de var

Kadın arkadaşına kocasından dert yanar, yakınıdır.

AYŞE: Haklısın ama sanma ki sadece sen sorun yaşıyorsun, aynı dert benim de başımda. Senin ki yemek beğenmiyor ve seçiyor belki ama bizimkiye ne demeli. Beyefendinin her istediği hemen elinin altında olacak. Hele bir olmasın! Sanma ki tek sorun yaşayan sensin, benim de derdim başka. Hem çevremize bakalım senin sorun ettiklerini çevremizde de yaşamayan var mı ki? Herkesin ayrı bir derdi var.

6. Benim duygularım

Anne kızının sınavda istenen başarıyı ortaya koyamadığını öğrenir.

KIZ: Anne, gerçekten çok üzgünüm, Hiç beklemediğim bir sonuç oldu benim için. Ama aynı zamanda iyi bir ders! İlk fırsatta kendimi toparlayıp çalışmalara başlayacağım. Gelecek yıl böyle bir başarısızlık yaşamayı hiç mi hiç düşünmüyorum.

ANNE: Kızım, durumuna ben de çok üzüldüm. Ben de kahroldum (ağlar), Sana belli etmemeye çalışıyorum, üzülmeysin diye ama ben senden az mı üzüldüm sanırsın. Senin başarısızlığın beni bir anne olarak üzmez mi? Fazlasıyla da üzüldüm.

7. Destekleme

Anne kızının sınavda istenen başarıyı ortaya koyamadığını öğrenir.

KIZ: Anne, gerçekten çok üzgünüm, Hiç beklemediğim bir sonuç oldu benim için. Ama aynı zamanda iyi bir ders! İlk fırsatta kendimi toparlayıp çalışmalara başlayacağım. Gelecek yıl böyle bir başarısızlık yaşamayı hiç mi hiç düşünmüyorum.

ANNE: Seni anlıyorum, senin yaşadığın bu sorunun üstesinden geleceğine eminim. Bu konuda başarılı olacağını düşünüyorsun.

8. Soruna eğilme

Anne kızının sınavda istenen başarıyı ortaya koyamadığını öğrenir.

KIZ: Anne, gerçekten çok üzgünüm, Hiç beklemediğim bir sonuç oldu benim için. Ama aynı zamanda iyi bir ders! İlk fırsatta kendimi toparlayıp çalışmalara başlayacağım. Gelecek yıl böyle bir başarısızlık yaşamayı hiç mi hiç düşünmüyorum.

ANNE: Düzenli çalışacağını ve bu sorunu aşacağını düşünüyorsun.

Nasıl bir çalışma programı düşünüyorsun?

Çalışma engellerini nasıl aşacağını düşündün?

Başarılı olman için yapmak istediklerin nelerdir?

.....

9. Tekrarlama

Anne kızının sınavda istenen başarıyı ortaya koyamadığını öğrenir.

KIZ: Anne, gerçekten çok üzgünüm, Hiç beklemediğim bir sonuç oldu benim için. Ama aynı zamanda iyi bir ders! İlk fırsatta kendimi toparlayıp çalışmalara başlayacağım. Gelecek yıl böyle bir başarısızlık yaşamayı hiç mi hiç düşünmüyorum.

ANNE: Üzgün olduğun çok açık görünüyor. Senin için de beklenmeyen bir sonuç olduğunu ve bundan ders aldığını düşünüyorsun. Böyle bir sonuç almamak için şimdiden toparlanıp çalışmalara başlamayı düşünüyorsun. Bunu başarabileceğin gözleniyor.

10. Derin duyguları anlama

Anne kızının sınavda istenen başarıyı ortaya koyamadığını öğrenir.

KIZ: Anne, gerçekten çok üzgünüm, Hiç beklemediğim bir sonuç oldu benim için. Ama aynı zamanda iyi bir ders! İlk fırsatta kendimi toparlayıp çalışmalara başlayacağım. Gelecek yıl böyle bir başarısızlık yaşamayı hiç mi hiç düşünmüyorum.

ANNE: Yaşadığım durumun sana iyi bir ders verdiğini yansıtıyorsun. Çok acı çektiğin belli ama bunu aşmak için de gerekli gücü kendinde görüyorsun. İti bir planlama ile arzuladığın başarıları sergileyebileceğin gözlerinden okunuyor.

BEN - SEN DİLİ

Çocuk sahibi olmak, her anne-babanın yaşamındaki dönüm noktasıdır. Bu mutluluk kişinin yaşayacağı en mükemmel duygudur. Her anne-baba çocuğu için her şeyin en güzelini ister kuşkusuz. Çocuğun sağlıklı gelişebilmesi, anne-babanın bu role hazır olması ve çocuk eğitimi ni bilmesine bağlıdır. Öncelikle eşler evlilik ilişkilerini değerlendirmeli, ebeveynliğe hazır olup-olmadıklarını tartışmalı, sonra çocuk sahibi olmaya karar vermeliler. Bu tartışma kişilerin özgüveni, evliliğe yükledikleri anlam, eşlerin birbirinden beklentileri güven duygularını kapsmalıdır. Yapılan en büyük hatalardan biri, enliliği kurtarmak, eve bağlamak hedefiyle çocuk sahibi olma kararı almaktır.

Çocuğun dünyaya gelmesiyle, ailenin yaşam tarzı değişecektir. Bu değişimin sağlıklı oluşması önem taşımaktadır. Günümüzde pek çok klinikte etkili anne-baba olmak, iyi anne-baba olmak gibi çalışmalar yürütülmektedir. Amaç, ebeveynlerin çocuklarını tanımaları ve onların bilişsel, sosyal, duygusal gelişimlerinin en sağlıklı biçimde oluşması için imkan sunmalarını

sağlamaktadır. Ebeveynlerin çocuklarıyla konuşurken kullandıkları dil çok önemlidir. Duygularımız doğaldır, birbirlerinin duygu ve düşüncelerini sözel ifadeler ve beden diliyle algılarız.

İletişim, kişilerin birbirlerine (bilinçli ya da bilinçsiz olarak) duygu ve düşünceleri aktardıkları süreçtir. Çocuğuyla güçlü iletişim kurmanın birinci basamağı, onun duygularını ve düşüncelerini olduğu gibi kabul etmek ve dinlemektir. Dinleme, etkin dinleme (katılımla dinleme), pasif dinleme (edilgin dinleme), kapı aralayıcı mesajlarla dinleme şeklinde olur. Pasif (edilgin) dinleme herhangi bir yorum katılmadan, jest ve mimiklerle çocuğunuzu dinlediğinizi hissettirmeniz şeklindedir. Etkin dinleme (katılımlı), söylediğı sözleri açarak tekrar etmek ve kendi çözümlerini bulmasında yardımcı olmak şeklindedir.

Kapı aralayıcı mesajlar

“Ben sen dili” ne demektir?

Ben dili, bireyin karşılaştığı davranış ve durum karşısında bireysel tepkisini, kendi duygu ve düşüncelerini açıklayan ifade şeklindedir. Kendimizi “ben”li cümlelerle anlattığımız zaman karşımızdakini incitmemiş, fakat kendi mesajlarımızı da vermiş oluruz. “Sen” dili suçlama içerir ve karşımızdaki kişi doğal bir savunmaya geçer. Dolayısıyla sonuç anlaşılammama, tartışma, kavgaya kadar gidebilir. Sen ve ben diline örnek vermek gerekirse;

Sen dili: Ör. Sen hatalısın! Çok yanlış davranıyorsun!

Ben dili: Ör. Senin bu davranışın beni incitti, üzıldüm!

Şeklinde ifade edilebilir

Çocuklarımızla iletişimi engelleyici etmenler nelerdir?

Öğüt vermek, çözüm getirmek, kendi düşüncelerimizle yönlendirmek.

Yargılamak, eleştirmek, kıyaslamak.

Sürekli sorular sormak, incelemek.

Teselli vermek veya çocuğunuzun anlatmaya çalıştığı konuyu değiştirmek.

Etiketlemek, tahlil etmek.

Çocuğunuzla başarılı iletişim kurmak için neler yapmalısın?

Çocuğunuzun duygu ve düşüncelerini anlayın (empati)

Çocuğunuza saygı duyun.

Gerçekçi ve doğal davranın.

Onu dinleyin.

Onunla göz teması kurun.

Dokunsal teması artırın.

Nerede, ne zaman, nasıl, ne söyleyeceğinizi iyi belirleyin.

Akıcı, sade bir dil kullanmaya çalışın.

Size güvенеbileceğini hissettirin.

BEDEN DİLİ

İnsanlar konuşarak anlaşmayı geliştirmeden önce, beden dilleriyle anlaşılırdı. Beden dili insanların ilk anlaşma aracı ve ilk dili olmuştur. Bedenleri dili aracılığıyla insanlar duygularını, düşüncelerini, isteklerini, ihtiyaçlarını ve ruhsal zenginliklerini başka insanlarla paylaşmışlardır. Günümüzde dünyanın en çok konuşulan dili olan İngilizcede beden ve ruh ilişkisini açıkça vurgulayan sözcükler vardır. Örneğin, bu dilde “birisi” anlamına gelen “somebody” ve hiçkimse anlamına gelen “nobody” sözcüklerin her ikisinde de bulunan “body” sözcüğü “beden” anlamına gelmektedir. Beden olmaksızın varlık olmaz ve dolayısıyla insanın kendisiyle ilgili bir kavram da söz konusu olamaz.

İlk dilimiz - beden dilimizdir

Ana dilimizden başka bir dil öğrenmek için, zaman ve enerji harcarız. Bir yabancı dili, iyi öğrendiğimiz ölçüde kendimizi daha iyi ifade edebiliriz. Karşımızdakini daha iyi anlarız. Temel dilimiz olan bedenimizin dili öğrenmek için neden zaman ayırmadığımızı anlamak güçtür. Hiç kimse beden dilinin ifadelerinden kaçamayacağı veya bunu bastıramayacağı için, bu dili öğrenmeye çalışmak çok yararlıdır. Böylece, kendi dünyamızı yansıtmaya biçimimiz ve birlikte yaşadığımız insanların iç dünyalarıyla ilgili önemli bilgilere sahip oluruz. Aslında her insan, beden dili konusunda bildiğini düşündüğünden, çok daha fazlasını bilir.

Eğer beden dilimize önyargısız ve cesaretle yaklaşırsak birçok görüşme ve karşılaşmanın sonucunu başarılı kılmamız mümkün olur. Duyguların ve düşüncelerin kelimelere dökülmediği durumlarda bunu çok açık olarak hissederiz. Böyle anlarda bakış başın bir dönüşü kavrayan bir jest, savunucu bir mimik binlerce kelimedenden fazla anlam taşır. İnsanlar kelimeleri, çoğunlukla gerçek duygu ve düşüncelerini örtmek için kullanırlar.

Sosyal statü ve bir grup içindeki hiyerarşi; bireyin kendisini bir grup içinde algılayışı, grubun yapısı ve insanlara toplumsal konumlarını beden dilleri ile yansıtma biçimlerinden anlaşılır. Beden dilinin kelimelerden çok daha kolay anlaşılma özelliği ise hiç değişmez. İnsan hayat boyunca çoğunlukla farkında olmaksızın günlük beden dilini son derece etkili olarak kullanır. Ancak bedenini, kelimeleri kontrol ettiği gibi kontrol edemez. Bedenimiz olaylara veya durumlara karşı çok daha fazla kendiliğinden tepkiler verir. Gerçek duygu ve düşüncelerimizi kelimelerin arkasına gizlemek belki mümkündür, ama beden dilimizi gizlememiz çok kere mümkün değildir, beden esastır.

Son olarak insanın kendini dış dünyaya karşı ortaya koyuş biçiminin temelini görüş açıklığına, bir başka deyişle merkezini kullanma biçimidir. Başka hiçbir özelliğine bakmaksızın, sadece göğüs açıklığına bakarak bir insanın kişilik yapısı ve içinde bulunduğu durumu konusunda bilgi sahibi olmak mümkündür.

Davranışımız iç dünyamızı etkiler

İnsanın merkezini kullanma biçimini ve temel beden duruş özelliğini tanımının sağladığı en önemli yarar, yalnızca çevredeki kişileri doğru değerlendirmek değildir. Bu özelliklerin farkında olmak, kişinin kendi hayatında çok temel değişiklikler yapar. İnsanlar büyük çoğunlukla içlerinden geldiği gibi davrandıklarını düşünürler. Oysa yakın zamanda yapılan araştırmalar, “İnsanlar hissettikleri gibi davranmaktan çok, davrandıkları gibi hissettiklerini” ortaya koymuştur.

Canı sıkılan bir insanın kaşları çatık, yüzü asık, omuzları düşük ve merkezi kapalıdır. Hepimiz sık sık sebepsiz bir can sıkıntısı yaşarız. Oysa çok kere kaşlarımızı çattığımız, yüzümüzü astığımız ve omuzlarımızı düşürüp, merkezimizi kapattığımız için canımızın sıkıldığımızı düşünmeyiz. İnsan hangi davranışını dışlatırsa, bir süre sonra beden kimyasında meydana gelen

değişikler sebebiyle o yönde duygular yaşamaya başlar. Sıkıntılı bir insan gibi davranmak iç sıkıntısını artmasına sebep olur.

İletişimde ilk dakika önemlidir

Karşı karşıya gelen iki kişi arasındaki ilk etkileşim, iletişim sürecinin önemli bir belirleyicisidir. Bu etkiyi yaratan faktörler, karşılaşan kişinin beden dilinden kullandığı kelimelere ve kişinin taşıdığı bütün aksesuarlardan içinde bulunduğu fizik ortam nesnelere kadar geniş bir dağılım gösterir. İşte bütün bu faktörlerin bileşkesi “algılayan kişinin” değerlerinde bir yer bulur ve o çerçeve içerisinde yorumlanır. Algılayan kişisel özellikleri ve toplumsal normları ile kalıplaşmış olan yargılar, etkileşim verilerine bağlı olarak iletişimin ilk anında bir “karar” verir ve insan karşısındaki kişiye zihninde bir etiket yapıştırır. Bu karar olumlu veya olumsuz olabilir.

“Duruşundan hiç hoşlanmadım”, “Bakışını sevmedim”, “Bir görüşte kanım ısındı”, İlk görüşümde vuruldum”, “Ben onu gördüğüm an işe yaramaz olduğu anlamıştım” gibi değerlendirmeler o kişi ile gelişecek iletişimin temelini oluşturur. Yalnız bu kararlarımız her zaman böylesine açık ve bilinçli olmayabilir. Kişi bunlara bilinç düzeyine çıkartsa da, çıkartmasa da, ilk algılarımızı oluşturduğu yargının, iletişim biçiminde ve o kişiye atfettiğimiz değerlerde önemli bir rol oynadığı bilinir.

Aile içindeki beden dili

Beden dilimizle verdiğimiz mesajlar insanlarla anlaşmamızda en temel araçtır. Hem yakın çevremizde, hem daha geniş sosyal hayatımızda hem de farklı ülke insanları ile ilişkilerimizde öncelikli beden dilimizi kullanırız ve onların beden dilleri ile anlattıklarını çözmeye çalışırız. Yakın arkadaşlarımıza, eşimize, çocuklarımıza duruşumuz veya bakışımızla düşündüklerimizi hissettirmeye çalışırız. Büyük çoğunlukla onlar da bu mesajları alır, düşünce ve duygumuzu anlarlar. İletişim kurduğumuz kişilerle kültürümüzdeki ortak özellikler ne ölçüde fazlaysa birbirimizin beden dilini anlamamızda o kadar kolaylaşır. Bu nedenle kişinin yaşadığı en dar çevre olan aile içinde beden dili etkili biçimde yoğun olarak kullanılır. “Ne hissettiğimi, ne dediğimi anla” anlamına gelen jest ve mimiklerimiz yakın arkadaşlarımız, sevgilimiz, eşimiz özellikle de çocuklarımız olan iletişimimizde büyük yer tutar. İnsan en önceden diliyle anlaşmaya bekler. Bu durum istediğimizin yapılmadığı ve olumsuz bir duyguyu konuşmak istemediğimiz durumlarda daha belirginleşir. Özellikle yakın ilişki içinde olduğumuz kimselerle kurduğumuz iletişimde gözümüzün içine bakılması ne demek, ne yapmak istediğimizin anlaşılmasını bekleriz. Bu tür küçük işaretlerden çıkartılan anlamlar, ilişkinin olumlu veya olumsuz yönde gelişmesini belirlemek açısından büyük önem taşır.

Kültür beden dilini etkiler

Farklı kültür gruplarına girdikçe sözsüz iletişim mesajlarının ayrıntılarını değerlendirmek zorlaşır. Grupların sessiz dillerinin anlamak için önemli ölçüde bilgilenmeye ihtiyaç vardır. Bunun için o insanların kültürünü, ilişkilerini, iletişimlerini ve dünya’ya bakışlarını tanımak gerekir. Kültür, tarih boyunca insanın doğayla ve insanla ortaya çıkan problemlerinin ve zorlanmalarının çözüm biçimidir.

Beden dili ilişkilerimizde kültürel farklar arttıkça, yabancı bir ülkede çevremizdeki insanların duygu ve düşünce akışını değerlendirmemiz oldukça güçleşebilir. Örneğin, Washington’da büyük bir markette, ne olduğunu anlamadığımız bir malı rahatça çevirip incelemek isterken, bir market görevlisi yakınımıza gelip orada bir başka işle uğraşsa, bundan huzursuzluk duyarız. Çünkü ülkemizde böyle bir durumda, bulunduğumuz yere gelen bir market görevlisi paketleri karıştırdığımızı görünce bize “Ne arzu etmiştiniz?” diyerek müdahale edebileceği gibi “Her şeyi karıştırmayın!” gibi bir uyarıda da bulunabilir. Ya da dünyanın öbür ucunda, Japonya’da alışveriş merkezine giren bir Türk bu kez, göze göze geldiğini her mağaza görevlisinin önünde yer-

lere eğilmesini hayretle izler ve belki de bir süre kendisiyle nasıl bir ilişki kurulmak istendiğini anlayamaz.

İletişim mesajlarını biraz daha ayrıntılı incelersek, insanın kendi kültürden kopmasının ne kadar zor olduğunu görürüz. İletişimde vericinin mesaja yüklediği anlam içinde, kendi kültürünün dünyayı algılayış biçimi ve o kişiye ait bireysel bütünlük vardır. İnsanın bireysel ihtiyaçlarını, yani beden dilini kullanımı ifade biçimi içinde yaşadığı ailenin ve toplumun değerleri ile etkileşim içindedir.

Benzerliğin sınırları

Günümüzde farklı toplumlara ait insanlar birbirleriyle oldukça çabuk ve kolay ilişki kurabilmektedir. Televizyondaki dizilere bakıp, kendi yaşantımızı Batı yaşama biçimiyle özdeş görebilir, bir sokak kahvesinde bir Avrupalı veya Amerikalıyla yüzeysel bir dosluğu kolayca başlatabiliriz.

Farklı kültürlerdeki insanlar teknolojinin sunduğu imkanlardan yararlanırken, ortak beden dilleri kullanırlar. İnsanlar nerede yaşarsa yaşasınlar benzer şekilde asansöre biner, tenis oynar, bilgisayar ve araba kullanırlar. Aynı zamanda biyolojik kökenli beden dilinde de birçok ortak nokta vardır. Ortak yaşantı olarak öfke, sevinç veya şaşkınlık gibi duygular yaşanır. İşte ortak yaşanan bütün bu duygularda bile, bizim dışımızdaki kültüre ait olanı anlamayı zorlaştıran, bizden olanı daha kolay ve rahat anlaşılır yapan ayrıntılar bulunur.

Beden dilindeki en benzer ifadeler canlılığı ve iç dengeyi korumaya dönük temel psikolojik durumlarla ilgilidir. Korku, kızgınlık, hüznün, nefret, mutluluk, dikkat, ilgi, uyku, gerginlik, şiddet bu durumların en belirgin olanlarıdır. Bu genel durumların dışında kültüre özgü ve o toplumu belirleyici beden dili özelliklerinin bir başka toplum tarafından kısa bir sürede benimsenmesi mümkün olmaz. Bu konuda yabancı ülkelerle bazı örnekler verebiliriz; Avrupa'ya veya Uzak Doğu'ya yapılan turistik gezilerde, bazı iletişim biçimleri bu ülke insanlarda etki yaratıp takdirle karşılanır ve yapılan sohbetlerde, karşılaşılan insanların belirli özelliklerinden övgü ile söz edilir. Ancak övgü ile söz edilen bu iletişim biçimini kendi toplumunda uygulamasını kimse önermez. Gerçekten de böyle değişimler beğenilse ve istense de gerçekleşemez. Çünkü bir başka topluma ait geleneksel kültür, ödünç alınarak yaşanamaz.

Jestler ve mimikler

Jestler ve mimikler diğer kişilere görsel sinyaller gönderen hareketlerdir. Bizim bir jestten söz edebilmemiz için yapılan hareketin bir başkası tarafından görülmesi ve yaşadığımız duygu ve düşünceyle ilgili bir bilginin karşımızdaki kişiye iletilmesi gereklidir. Aslında her bir jest, düşünce ve duygu ürünü olduğu için doğal olarak bu özelliklerini barındırır.

Yüz kaslarının anlatım amaçlı kullanımı mimikleri; baş, el, kol, ayak, bacak ve bedenin kullanım de jestleri oluşturur. Jest ve mimikler "esas" ve "ikincil" olarak ayrılır. Esas jest ve mimikler, düşünce ve duygularımızı destekleyen, onları somutlaştıran hareketlerimizdir. Örneğin, sohbet sırasında göz kırpması, baş sağlama, kolları açma gibi işaret ve hareketler iletmek istediğimiz ve programladığımız bir mesajı içeren jestlerdir.

Öte yandan kendiliğinden gelen ve hiç beklemediğimiz bir anda bizi yakalayan esneme ve hapşırma gibi durumlarda bile jest söz konusudur. Esas olarak anlatıma katkıda bulunmayan ve kendiliğinden refleks olarak ortaya çıkan bu hareketlere ikincil jest ve mimik denir. Bu iç tepkilerle ortaya çıkan ikincil jestler, ortamın özelliklerine göre giydirilmeye ve şekillendirilmeye başlarsa esas jestlere dönüşmesi ortama, kişinin içinde bulunduğu ve birlikte olduğu kişilere karşı takınmak istediği tavra bağlıdır. Bu jestlerin bazılarını bastırmak, bazılarını da en açık biçimde de ortaya koymak eğilimi vardır. Bir konser salonunda insan hapşırığını tutmaya çalışır ve özür

diler bir ifade takınır, ancak istemediği halde eşi camları açmışsa ve bundan rahatsız oluyorsa hapşırması çok daha farklı olur. Açık, net ve mümkün olduğunca şiddetli olan hapşırık artık ikincil jest olmaktan çıkar.

Baş ile selam vermek veya el sallamak gibi hareketlere esas jestler denir. Esas jestler başlangıçtan bitişlerine kadar iletişimin bir parçasıdır. Esas jestlerle ikincil jestleri ayırt etmek için kendi kendimize şu soruyu sorabiliriz. “Eğer ben yalnız olsaydım bu hareketi yapacak mıydım?” Cevabımız “Hayır” ise bu hareketimiz esas jesttir. Cevabımız “Evet” ise hareketimiz kendiliğindedir ve ikincil jestler grubuna girer.

İkincil jestler

İkincil jestlerin pek çoğu esas olarak sosyal değildir. Çünkü bunlar bedeninin rahatlığı, temizliği ve kaşınma gibi kendiliğinden olan ihtiyaçları ile ilgili hareketlerdir. Vücut bakımımızı ve rahatlığımızı ovarak, silerek, kaşıyarak yaparız, yeriz, içeriz, rahat olarak bir beden duruşu sağlamak için kollarımızı birleştiririz, bacak bacak üzerine atarız, dik veya yan otururuz. Bütün bunları kendimiz için yaparız. Fakat bunları nasıl yaptığımız ve hangi duygusal durumda olduğumuz önemlidir. Bu jestleri yaparken yalnız olmadığımız durumlarda bizimle birlikte olanlar bu kişisel hareketlerden bizimle ilgili bilgi sahibi olurlar.

Duygusal durumumuzu yansıtan jest ve mimikler açık ve belirgin bir şekilde dışarıya başka sinyaller göndermektedir. Bu işaretlerin fark edilmesini istemiyorsak özel bir çaba harcamamız ve kendimizi kontrol etmemiz gerekir. Dikkat edilmesi gereken nokta dışa vurduğumuz duygularımızla ilgili işaretlerin gerçekten karşı tarafa iletmek istediklerimiz olup olmadığıdır. İkincil jestleri bilinçli olarak anlamlandırıyor olsa da olmasa da, bu jestler kişiyle ilgili duyguların bir aktarımıdır.

Esas jestler

Bu jestler yüz, baş, el, kol, ayak, bacak ve bedeninin bir konuya açıklık kazandırmak için yaptığı hareketlerdir. Esas jestler, anlatım jestleri, sosyal jestleri ve mimik jestleridir.

a) Anlatım jestleri

Bu jestler insanın diğer hayvanlarla ortak olan biyolojik kökenli jestleridir (Temel altı duygusu). Kaslarımız altı temel duygunun ifadesinde, canlılığımızın başlangıcından bu yana bedeninin yaşantı ile bağlantısını kurmak ve bedeni korumak için düzenlenmiştir. Anlatım jestleri özellikle yüz ifadelerinde ortaya çıkar ve insanın varlığını korumaya dönük eylemlerinden kaynaklanır. Örneğin yüzdeki sıkma hareketi, düşman tarafından boynun sıkılma eylemi içinde oluşmuştur. Boyunu sıkılan bir insanın yüzündeki bütün kaslar sıkıştırılarak direnç oluşur. Ya da ani ve atak hareketler karşısında gözlerimizin kapanması belirsizlik ve tehditlerle dolu bir dünyadan gelebilecek bir saldırıya gözlerini koruma amacına dönüktür.

Öte yandan gülme insanın hoşnut olduğunu, iç dengesinin yaşamı sürdürmeye uygun bir uyum içerisinde bulunduğunu ortaya koyan ve karşısında bulunanları bu mutluluğa ortak olmaya davet eden bir jest ve mimiktir. Yapılan kültürlerarası çalışmalar bu temel jestlerinin bütün kültürlerde ortak olduğunu göstermiştir.

Esas jestlerimizden olan anlatım jestlerinin temel özellikleri kültürel etkilenmeler sonucunda değişime uğramıştır. Ana jest kalıbı farklı olmadan kültüre ve kişiye bağlı olarak değişik durumlarda kullanılabilir. Örneğin, gülme için toplumların ve kişilerin kullandıkları fırsatlar ve tavırlar aynı değildir. Biyo-psikolojik beden dilimiz olan anlatım jestleri evrenseldir, bu ana yapıya kültürel özellikler, anlatım zenginlikleri ve bazı farklar kazandırmıştır.

b) Sosyal jestler ve mimikler

Durum gereği, olduğumuzdan çok daha mutlu veya hissetiğimizden çok daha üzüntülü yüz ifademiz bir sosyal mimiktir. Değer insanların memnun edecek jestlerin taklit edilmesi bir anlamda insanın sosyal rolünü oynamasıdır. Bir toplantıda gerçek iç dünyamızdan çok farklı bir duygu halini yansıtmamız buna örnektir. Canını sıkkan bir konuyu yemekte konuşmayıp ve yemek saatlerini iyi görünme çabasıyla geçirmeye çalışmak veya kişinin bir topluluk önünde yaptığı bir konuşmada ses tonunu, el ve kollarını anlatımını daha etkin kılmak için kullanması sosyal jest ve mimikler olarak değerlendirilir.

c) Mimik jestler

Bu jestler taklit ve tanımlama jestleridir. Bir objeyi veya bir hareketi mümkün olduğu kadar kusursuz olarak taklit etmek amacıyla yapılan jestlerdir. Mimik jestler tiyatroya özgü jestler taklit jestler, şematik jestler, teknik ve kod jestlerdir.

Tiyatroya özgü jest ve mimikler.- İzleyicileri hoşnut etmek için artistlerin kullandıkları jestlerdir. Teatral mimiklerin oluşturulmasında esas olarak iki teknik söz konusudur. Bunlardan birinde, aktör rolünü oynayacağı karakteri bütün ayrıntıları ile izler ve onun hareketlerini ve ifadelerini taklit eder. Diğerinde ise, yansıtacağı duygusal tonu yakalar ve o duygu durumuna girerek, bu duygudaki insanın davranışlarını kendiliğinden ortaya koyar. Günümüzde bu mimikler hem sahnede hem de sosyal hayatta kullanılır. Teatral mimikleri günlük yaşantılarına aktarmış birçok kişi hayatı bir tiyatro gibi oynayarak yaşar. Bu tür insanlar renkli kişilikleri ile çevrelerine çok sayıda kimseyi toplarlar.

Taklit jestler.- Sosyal ve teatral jestlerden çok farklıdır. Taklit jestler rüzgarın veya köpeğin sesinin taklidi gibi, bir insanın olmadığı veya olamayacağı bir şeyi taklit etmesidir. Bu jestlerde genellikle eller etkin rol üstlenir.

Şematik jestler.- Kısaltma ve özetleme ile ilgili taklitler olup mimik jestlerin bir başka türüdür. Bu jestle kişi bir durumun en göze çarpan özelliğini alıp sadece bununla o bütünü tanımlar. Bu jestler nesne veya bir durumu ifade etmek için kullanılır. Ateş etme hareketi, sigara olmadan sigara içme hareketi, olmayan bir bardakla su içen kişinin yaptığı hareket bu tür mimik jestlere örnektir.

Bazı bilim adamları şematik tanımlama jestlerini yer yüzünün her yerinde kullanılan evrensel nitelikte jestler olarak kabul etmelerine rağmen, birçok araştırmacı bu konuda kültürlere bağlı bazı farklılıklar bulunduğunu ileri sürmektedir.

Teknik ve kod jestler.- Belirli bir meslek grubunun kendi aralarında kullandıkları jestler birbirleri ve onlarla ilişkili olanların anladıkları teknik jestlerdir. Kod jestler, dilsiz alfabesinin ellerle kodlanması ve ellerle yazılması gibi, bilgiyi sistemli bir şekilde kodlayan jestlerdir.

Düşler ve Gerçekler

Düş sahiplerinin karşılaştığı ilk zorluk düşleri ile gerçekler arasındaki uçurumdur. bizi uçuracak nice düşlerimiz vardır ama gerçekler bizi alıkoymaktadır. Bundan dolayı ne olmak istediğine karar veren birisinin yaşayacağı ilk zorluk, düşleri ile gerçekler arasındaki gerilimdir. Bir çoğumuz, ne istediğimizi belirledikten sonra içinde bulunduğumuz koşulları göz önüne getirdiğimizde şok olmaktadır. İçinde bulunduğu gerçeklik ile düşleri arasındaki uçurumu görme noktasına kadar gelenler, bu noktadan sonra dört gruba ayrılır.

1. Düşlerinden vazgeçenler
2. Gerçeklerden vazgeçenler
3. Hem düşlerinden hem de gerçeklerden vazgeçenler
4. Ne Düşlerinden ne de gerçeklerden vazgeçenler

Düşlerinden Vazgeçenler

Birtakım düşlerle belli bir noktaya kadar gelen kişiler, etrafını saran kendisinin bir hayal alemi içinde olduğu düşüncesine kapılır. Bu kişiler önce düşüncelerini gerçekleştirmelerinin kendilerinin varlık nedeni olduğu bilincini yitirmekte; zamanla kendi gerçekliğini yaratmalarının kendilerinin sorumluluğunda olduğunu unutmaktadır. Çevresindeki herkesin, kendi düşlerindeki rolü oynamadığını gördükçe de hayal kırıklığı artar.

Kendisi ile birlikte ilkokula başlayan 95 kişiyi eleyip, iyi bir üniversiteye adım atan genci düşünelim: Şok ilk günden başlar. Üniversite olarak düşlediği şeylerden çok azını bulan veya hiç birini bulamayan öğrencilerin çoğu, üniversiteli olmaktan, sınıflarını bir üniversite sınıfı yapmaktan vazgeçer. Profesörlerin, aslında pek bir şey bilmediğini ilk derslerde fark eden, sınıf arkadaşlarının çoğunun hala lisede okuyormuş gibi davrandığını gören öğrencilerin çoğu, o zamana kadar hayallerini kurdukları "Üniversiteli" imajının içini başka şeylerle doldurmaya başlar.

Gerçek ile düş, birbirinden kopuk olmak zorundadır. Yaşanan gerçeklik kimsenin düşlerini süslemez. Düş, olması arzu edilen bir şeydir. Düş, ki buna vizyon da diyebiliriz, bir gelecek görüntüsüdür. Mevcut gerçeklik değil, yeni bir gerçeklik görüntüsüdür. Bir var olma sezgisidir. Kişinin varlığını adadığı bir idealdir. Gelecekte olabilecek ya da oluşturulabilecek bir durumun, önceden düşüncede yaratılmasıdır. Yani olan değil, olması gerekendir.

Oysa olan ile olması gerekeni aynı anda yaşamak, insanda katlanılması hiç de kolay olmayan bir gerilim yaratır: Hem her şeyiyle mevcut gerçekliği iliklerine kadar hissetmek, hem de oradan bakıldığında birçok insanın göremediği bir gelecek kurgusunu zihinde korumak. Düşlerinden vazgeçenler bu gerilimi kaldıramayanlardır. Onlar olması gerekeni, olana feda edenlerdir. Mevcut gerçekliğe hapsolan insanlardır.

Gerçeklerden Vazgeçenler

Olan ile, yarattığı gerilimi kaldıramayan bu grubun ürettiği çözüm ise gerçek ile bağları koparmaktır. Onlar, düşlerine inanan, fakat onları gerçekleştirmeden de yaşıyormuş gibi yapmanın zevkini alan insanlardır. Düşlerinden ayrılmayacak kadar onlara bağlanmışlardır. Ancak, sanal alemde düşlerini yaşamamanın tadına vardıkları için, onlardan vazgeçmeleri vazgeçmeleri söz konusu değildir. Onun yerine, düşlerini gerçekleştirmelerine engel olarak gördükleri mevcut gerçeklikten kopmayı çözüm olarak görürler.

Gerçeklerden kopanlar sanal bir yaşamı yaşarlar. Kendi kurdukları dünyada, "... mış gibi" bir yaşam sürdürürler. Ayakları yere basmaz. Düşler aleminde dirler. Bu gruptan bazıları karşımıza "entel" olarak çıkar. Entelektüellik ile pek ilgileri yoktur, aslında. Olmayanlar üzerine konuşmayı severler. Eksik olan, yanlış olan üzerine harika zihin egzersizleri yaparlar.

Düşleri ile gerçekler arasında kalan kimi insanın geçici, kimi insanın da sürekli sığındığı bir limandır gerçeklerden kopmak. Düşleri koruyabilmenin bir yoludur bazen. Mevcut gerçekliğe isyanın bir şeklidir. Mevcut gerçekliklerin üstünde bir şeyler üretebilmenin yegane yoludur. Bir çok yazar, sanal bir dünyada üretir yazdıklarının çoğunu. Ancak gerçeklerle bağlantı tamamen koparıldığında, düşlerinden vazgeçenlerle aynı sonu paylaşırlar: Sanal bir dünyaya hapsolurlar.

Hem Düşlerinden hem de Gerçeklerden Vazgeçenler

Gerçekler dünyası ile düşler dünyasının yarattığı gerilimin doğurduğu bir başka davranış şekli de, hem düşleri hem de mevcut gerçekliği terk etmektir. Bu gruptaki kişiler düşlerini gerçekleştirme gücüne dayanamayan veya yolunu bulamayanlardır. Kendi gerçekliklerini yaratamazlar; başkalarının gerçekliğini de kabul etmezler. İkiye ayrılırlar. Bir grubu kendilerinin olmayan bir hayatı yaşar. Ne gerçeklik vardır, ne de düş. İsyancıları da kalmamıştır. Her şeyi terk etmişlerdir; hatta terk etmeyi de ...

Diğer grup ise, hem kendi düşlerini gerçekleştirememeye, hem de mevcut gerçekliğe isyan eder. Hiçbir şey yoktur. Sadece isyan vardır. Düşlerini gerçekleştirmek üzerine yoğunlaşmak

yerine, onları gerçekleştirememeye isyan ederler. İsyanın zevkine alıştıkları için düşlerinin heyecanını da unutmuşlardır. Onlar için karanlığa küfretmek, bir mum yakmaktan daha zevklidir. Hayatları, olana isyan üzerine kurulmuştur. Kurulmak istenen yeni dünyanın özlemi de kaybolduğundan, o dünyayı kuracaklara da, kuranlara da isyan edeceklerdir.

Ne Düşlerinden Ne de Gerçeklerden Vazgeçenler

Kimi de bir yanda mevcut gerçekliği görürken, diğer yanda düşlerini koruyabilir. Bu, hem mevcut gerçekliği yaşamak, hem de düşlerinin peşinden gitmektir. Bir çeşit zıtların birleşmesidir. Bu paradoksu yaşayabilenler, mevcut gerçeklikten, ideal gerçekliğe köprü kurabilenlerdir. Ayakları yere basarken, bulutlarda uçabilirler. Bu paradoksu biraz daha açalım: "Olması gereken" in peşinde olmak "olan" ı inkar etmek değildir. Onu kötü kabul etmek veya yok saymak da değildir. Tam aksine, olanı mümkün olan en iyi seçenek olarak kabul etmektir.

Davranışlarımız, sahip olduğumuz seçenekler arasından en iyi olanıdır. Çünkü her davranışımız kendi gerçekliğimize adapte olabilme sonucudur. Eğer gerçekliği bilmezsek, onu değiştiremeyiz. Olanı inkar etmek, gerçekliği görmemizi engeller. Bir çok şeyi gözden geçiririz, Gerçeklerle değil, kurgularla veya kuruntularla hareket etmeye başlarız. Gerçekliği kaybederiz. Olanı inkar etmenin daha da olumsuz yanı, kendimizi inkar etmemizdir. Kendisini, davranışlarını inkar eden birisi gelecek umudunu yitirir. Kendine güveni sarsılan birisi, kiminle hangi geleceği kurabilir?

İnsanlığın gelişiminde dört grubun büyük katkılarının olduğu söylenilebilir: Kimi, insanlık için kendini feda ederken, kimi kendi kişisel hırsları için dünyayı feda etmiştir. Kimi, yapılamayacakları yaparak dünyadan göçmüş, kimi de yapabileceklerini bile yapamadan.

Bir çok insan kendi zaman dilimini aşan düşlerinden dolayı eziyetler çekmiştir. Görüşleriyle yüzyılları delenlerden bazıları kendi zamanlarında en ağır şekilde cezalandırılmışlardır. Kimi, zamanının çok ötesini yaşarken, kimi zamanını bile yaşayamamış, yaptığını da ilerilik sanarak ölmüştür. Kiminin adı yüzyılları aşarken, kiminin adını kendi zamanında bile kimse duymamıştır...

Bu dört grup içerisinde kendi zamanlarında başarılarını yaşayanların çoğu, belki de gerçeklikten kopmadan düşlerini gerçekleştirebilenler olmuştur. Belki, düşleriyle dünyaya daha çok yön vermişlerdir. Ama önemli olan düşlerini gerçekleştirmektir. Yukarıdaki gruptan hangisindeyim? Siz hangisindediniz? Hangisinde olmak daha Önemli? Daha doğru?

İnanmak ve inandığını gerçekleştirmek. Veya bu arzuyla yaşamak. Neye mi inanmak? Düşlerimize. Yalnızca gerçekten inandığımız şeyler düşlerimize girer. Tam olarak inanmadığımız şeyleri düşleyemeyiz. Böyle olunca hangi grupta olduğumuz değil, neyi düşlediğimiz daha önemlidir. Bu satırlardaki sorgulama, öncelikli olarak kendi hayatımızı yaşayıp yaşamadığımızı saptamaya yöneliktir. Hayatımızın, neye inandığımızı, neye değer verdiğimizizi bile bilmeden geçmesine "dur" diyebilmektir. Düş sahibi insan, ideal ile mevcut arasındaki gerilimi mutlaka yaşayacaktır. Önemli olan nerede durduğumuzu bilmektir. Nerede olduğunu bilen insana, nerede olması gerekliliğini söylemek anlamsızdır.

Kendi gerçekliğini yaratmak, gerçekliği yeniden kurgulamaktır. Bu yeni kurgulamada içinde yaşadığımız gerçekliği algılamak, istediğimizi gerçekleştirmenin en önemli basamağıdır. Ne istediğimizin cevabı; gerçekleşmesini görebileceğimiz kadar yakın, yeni bir gerçeklik kurmanın hayranlığını uyandıracak kadar da uzaktır. İsteddiğimiz şey bizim gelecekle bağlantılı, var olma sezgimizdir, varoluş nedenimizdir.

KENDİ GERÇEKLİĞİNİ YARATMAK

Ne istediğini bilmek, kendi gerçekliğini yaratmanın ilk adımıdır. İnsan, düşünce ve eylemleriyle kendi geleceğini biçimlendirebileceğine inandığında, düş, vizyona dönüşür. Bunun için, insanın önce mevcut gerçekliklerinin oluşumunda kendi payını görebilmesi lazımdır. Elindekilerin yaptıklarının bir sonucu olduğunu görebilmek, işin başlangıcıdır. Mevcut gerçekliklerin kendi düşünce ve eylemlerinin bir sonucu olduğunu görebilen insan, arzuladığı yeni gerçeklikler için neler yapması gerektiğini bilir. Bilmiyorsa, öğrenir.

İnsan, mevcut düşünce tarz ve eylemlerinin, içinde bulunduğu gerçekliği yarattığını görmeye başlayınca, vizyon için yeni bir alan açılır. Bunun için, kişinin önündeki gerçekliğin olası gerçekliklerden sadece birisi olduğunu görmesi ve yeni gerçeklikler yaratmanın peşine düşmesi gerekir.

Düşünüzü mantıkla açıklamamız gerekmez. O, daha çok sezgiseldir. Dışarıdan bakınca bir çok başarılı insanın 10-15 yılda geldikleri noktaya inanmak güçtür. Ama o insanların bugünkü başarılarının arkasında 10-15 yıl önceki vizyon vardır. Ne istediğini bilmek, en azından 10-15 yıl sonrasını sezebilmektir.

Ne istediğinizi Zihninizde Canlandırın

İsteddiğiniz durumu zihninizde canlandırın: Resim olarak, ses olarak, his olarak. İyi bir öğretmen olmak isteyen üniversite öğrencisi kendisini öğretmen olarak düşünebilmelidir. Mimar

olmak istiyorsanız kendinizi bilgisayarınızda yeni tasarımlar yaratırken düşleyin. Yönetim bilimlerinde iseniz veya bu alana merakınız varsa kendinizi makamınızda düşünün; yapılamayanları yapmanın heyecanını şimdiden yaşayın. Hukuk ise idealiniz, kendinizi o cübbenin içinde düşünün... Öğretmen olmayı düşlediğinizi var sayalım:

Görün!

Kendinizi bir öğretmen olarak görün. Elbisenizin, gömleğinizin, kravatınızın rengini, saç şeklinizi, duruşunuzu, adımlarınızı, sıralar arasında dolaşmanızı, öğrencilerinizle konuşmanızı, koridorda yürüyüşünüzü, öğrencilerle bahçede top oynamanızı, ödevleri topladığınız anı, sınav kağıtlarını okuyuşunuzu, endişeli görünen öğrencinizle konuşmanızı, bakışları, bakışlarınızı, yeni aldığı ayakkabısını arkadaşlarına gösteren öğrenciyi, saç tıraşından dolayı arkadaşlarının dalga geçtiği öğrenciyi, kızların yeni yapılmış saçlarını, oğlanların jöleli saçlarını görün... Siz ders anlatırken bahçede top oynayan çocukları görün. Bahçedeki ağaçları görün. Sınırın penceresinden gökyüzünü görün. Her gün aynı saatte, okulun önünden geçen Hasan dedeyi görün. Görüntüler renkli olsun, net olsun, canlı olsun...

Duyun!

Sınıf öğretmeni olmak istiyorsanız sınıftaki, koridordaki, bahçedeki..., her yerdeki sesleri duyun. Bağırmaclarınızı duyun. Okumayı yeni söken çocukları duyun. Onları şiir okurken duyun. Öğretmenler gününde, 29 Ekim'de, 23 Nisan'daki şiirleri duyun. "Bugün 23 Nisan, neş'e doluyor insan" dizeleri kulaklarınızda çınlasın. Zil seslerini duyun. Gürültüyü duyun, yaşayın. Teneffüse çıkan öğrencilerin gürültüsünü duyun. Rüzgarda okulun çatısından gelen sesleri duyun.

Hissedin!

Öğrencilerin sevinçlerini, heyecanlarını hissedin, Öğretmen sandalyesine oturduğunuz hissedin. Elinizdeki tebeşiri hissedin. O kadar hissedin ki, tebeşir tozunu temizlemek için, parmaklarınız birbirine sürtsün. Yürüyüşünüzü, beden dilinizi hissedin. Tebeşir tozu boğazınızı yaksın. Gürültünün içinde boğulduğunuz hissedin. Akşama kadar konuşmaktan boğazınızın yandığını hissedin...

"Öğretmenim!" sesiyle rahatlayın. Sabahleyin okula çok sıkıntılı ve tedirgin gelen öğrencinizin, sizinle konuştuktan sonra nasıl neşelendiğini görmenin size verdiği mutluluğu şimdiden yaşayın. Öğrencilerin sizinle konuşmak için ne bahaneler uydurduğunu hissedin.

Bu kadar canlı, bu denli gerçekte yaşıyor gibi gören, duyan, hisseden biriyle karşılaştınız mı? Onları tanımanın en kolay yolu ses tonlarıdır. Kelimeler dudaklarının arasından değil, derinlerden gelir.

İdealini benliğinde yaşayan insanı, duruşundan da tanırırsınız. Adımları daha kararlı, duruşu daha sağlamdır. Yürüyüşü sonbaharda rüzgarın etkisine göre yön değiştiren sararmış kavak yaprağı gibi değildir. Her adımında hedefine doğru ilerlemekte olduğunu hissedersiniz. Bu görüntüler, sesler ve hisler beynimizin bir fonksiyonudur. Beynimiz, gerçek ile hayali ayırt edemez. İstedliğini bu denli canlı isteyen birisi için beyin, gerekli bütün fonksiyonları yerine getirir. Bu, ağzımızın sulanması için limonu düşünmenin yetmesi gibi bir şeydir. Beynin tepki vermesi için de düşlemek yeterlidir. Çünkü düşlediğimiz şey, beynimiz için gerçeklik halini almıştır. Beynimiz, düşündüklerimiz için de gerçeklikteki ile aynı nörolojik bağlantıları kurmuş, aynı fizyolojik sonuçları doğurmuştur. Görme ile ilgili araştırmalarda "hayal kurarken harekete geçirilen elektrik sinyalleri ile, gözün kendisinin verdiği sinyaller arasında fizyolojik açıdan fazla bir fark olmadığı" ortaya çıkmıştır.

Görüntü, ses ve hissediş ile zihinde canlandırma işlemini kaç kez başladığınız ama bir türlü devam ettiremediğiniz diyet programınız için yapın. Doktorunuzun önerdiği ama hiç yapamadığınız egzersizler için yapın. Bir türlü söyleyemediğiniz aşkınız için yapın. Diyet programının ve egzersizlerin sonunda incelen belinizi, yeni vücut hatlarınızı düşünün. Çok beğendiğiniz halde kilolarınızdan dolayı giyemediğiniz o güzelim bluzu, tekrar üzerinizde hayal edin. Fazla kilolarınızı attığınızda yürüyüşünüzün nasıl değiştiğini hissedin...

Çok canlı bir şekilde olayları önceden zihninizde yaşadığınızda, onları gerçekleştirmek için daha bir hazır olduğunuzu hissedeceksiniz.

HAREKETE GEÇMEK

Eyleme geçmedikçe, potansiyel gerçeğe dönüşmez.

Ne istediğini bilmeyi, "inanmak" olarak özetleyebiliriz. Ancak ne istediğimizi bilmek kendimizi gerçekleştirmenin sadece ilk adımıdır. Daha yolun başındayız. İnanmak yetmiyor; harekete geçmek lazım.

Sizin İçin Önemli Olan Nedir?

Harekete geçmek için ilk yapmamız gereken işlerden biri, bizim için gerçekten neyin önemli olduğunu belirlemektir. Çoğunlukla, yapmak istediklerimizin "varlık nedenimiz" diyebileceğimiz şu beş kategoriden birine girdiğini göreceksiniz.

1. Bilmek, 2. Yapmak, 3. Elde etmek, 4. Yakın olmak, 5. Olmak.

Bu kategoriler, "bilmek"ten "olmak"a doğru hiyerarşik bir sıra içinde düşünülebileceği gibi, bağımsız olarak da değerlendirilebilir. Önemli olan, bizim için neyin önemli olduğunu ayırt etmektir. Kimimiz için, "olmak" önemli olan tek şeydir. Kimimiz için, elde etmek. Kimimiz için aile, arkadaşlar ve dostlar önemlidir: Onlara yakın olmak, onlarla birlikte olmak içindir her şey. Sizin için gerçekten önemli olan nedir'? Bilmek mi'? Yapmak mı'? Elde etmek mi, Yakın olmak mı'? Olmak mı? Doğru cevaba ulaşmak için kendi kendimize derinliğine dört-beş soru sormamız gerekebilir. Öğrenciyse neden bulunduğunuz bölümde olduğunuzu sorun önce. Bulduğunuz cevap bölümünüzün adından çıkarılmış bir meslek ise, neden o mesleği istediğinizi bulmaya çalışın. Bunu yaparken klişe ifadeler kullanmayın.

Çalışıyorsanız yaptığınız işi neden yaptığınızı sorun. Önem verdiğiniz şeylere neden önem verdiğinizi belirlemeye çalışın. Peşinde olduğunuz şeyin bir amaç mı bir araç mı olduğunu sorgulayın. Düşlediğiniz, hedeflediğiniz şeyleri inceleyin.

Olmak, genellikle nihai hedefimizdir. İsteklerimizi sorguladığımızda en derinlerde "olmak" hedefini görebiliriz. Mutlu olmak. Özgür olmak.' Rahat olmak. Kendi patronumuz olmak. İnsanlara yararlı olmak. İyi bir insan olmak...

Gündelik hayatın gürültüsü içerisinde bazen neyi, neden istediğimizin farkında olmayabiliriz. Bazen de neyi niçin istediğimizi, başlangıçta bilmemize rağmen, sonradan unutabiliriz. Doğru yönde sorulmuş sorular genellikle bizim için gerçekten önemli olan şeyi bulmamıza yardımcı olur.

Çince kursuna yazılan birini düşünelim. Niye bu kursta? Niye 3000 karakteri ezberlemeye çalışıyor? Bu kadar karakter yetmezmiş gibi bir de her birinin dört ayrı söylenişini, tuhaf sesler çıkararak, öğrenmeye çalışıyor. Çünkü Çince bilmek istiyor. Çince bilmek istiyor, çünkü Çinli turistlere rehberlik yapmak istiyor. Çinli turistlere rehberlik yapmanın neden önemli olduğunu araştırdığımızda, para kazanmak, gelir "elde etmek" amacını görebiliriz. Neden? Biriken borçları kapatmak için. Uzun zamandır hayal ettiğimiz arabayı almak için. Borçların silinmesi veya araba neden önemli? Huzurlu olmak, rahat olmak, özgür olmak için...

Başka biri açısından baktığımızda, Çince öğrenmekteki amaç yine Çin li turistlere rehberlik yapmak olabilir. Ama bunu gelir elde etmek için değil, hayatının aşkını bulmak için istiyor olabilir. Amaç gene mutlu olmaktır. Diğer, elde ettiği gelirin ona sağladığı konfor ile mutlu olmak için; o ise aşkını bularak mutlu olmak için Çince öğrenmeye çalışmaktadır. Aynı şeyi bir Japon televizyonunun promosyonu olarak Türkiye'ye gelen Japon kız ile flört etmek için sıraya giren yağız Türk delikanlıları için düşünelim: Amaç kızı "elde etmek" gibi gözükse de asıl maksat "kapağı Japonya'ya atmak", zengin olmak, Japonya'da yaşamak, ...

Bir Çinli ile evlenmek isteyen herkes de işe dil kursuna yazılarak başlamaz tabii. Bazıları önce tatil yerlerini mekan tutar (yapmak). Düşlerini süsleyen kadını/erkeği bulduğunda jest ve mimikleriyle konuşmaya çalışır (yapmak), sonra Çince öğrenir. Bu durum hep böyledir: Kimimiz, önce "bilmek" ister, sonra "yapmak". Kimimiz ise önce yapar, sonra bilir.

Bilmek, yapmak, elde etmek, yakın olmak, olmak hayatımızda bizi yönlendiren temel dürtülerdir. Herkes aynı sırayı takip etmeyeceği gibi, kimileri de daha derinlerdeki "olmak" arzusunun farkında bile olmadan daha alt basamaklarda takılabilir. Harekete geçmenin en iyi yolu gerçekten neyin peşinde olduğumuzu bilmektir. Bilmenin ve yapmanın "olmak" yolundaki rolünü görebildiğimizde, Öğrenmek ve beceri kazanmak biraz daha kolaylaşabilir. Mutluluğumuza, zenginliğimize, rahatlığımıza, özgürlüğümüze doğrudan katkılarını görebildiğimizde, zor gibi gözüken öğrenmeler ve edimler katlanabilir hale gelir. Herhalde üniversitedeki bir çok derse katlanmanın tek yolu dört yıl sonra elde edilecek diplomayı düşünmek olsa gerek.

Her kategori bir üstü için araç olabileceği gibi kendi başına da amaç olabilir. Örneğin, kimi şeyleri bilmek tek gayemizdir. Bizatihi bilmek, bizim için yeterlidir. Felsefeye, tarihe olan ilgimiz sadece ve sadece bilmek için olabilir. Bilgiyi bir araç olarak değil, amaç olarak ele aldığımız durumlardır bunlar. Elde etmek, sahip olmak bizi fazlaca ilgilendirmez. Bilmekle mutlu oluruz. Bu durumda vurgunun "bilmek"te olması gerekir. Harekete geçmek için gerçekte ne istediğimizi bilmeliyiz. İstedikimizi istedikimizden emin olunca harekete geçmek daha kolaydır. Kendi kendimize sorguladığımızda ister gibi gözüktüğümüz bazı şeyleri gerçekte istemedikimizi fark ederiz.

Harekete geçmek için ister gibi gözüktüğümüz şeyleri değil, gerçekte ne istediğimizi belirlemeliyiz. Gerçekten istemedikimiz bir şey için harekete geçmemiz, harekete geçsek bile uzun süre devam etmemiz zordur. "Olmak" için yaşayan birisi, bununla ilintili olmayan hiçbir hedef için harekete geçmeyecektir. Yaşam gayesi "olmak" olan birisi olmasına yardım etmediği sürece "elde etmeye" itibar etmez: Bizim için olmak önemliyse 'olmamıza' yardım ettiği müddetçe bilmek de, yapmak da, elde etmek de önemlidir.

İfadelerimiz bizim için gerçekte neyin daha önemli olduğunun ipuçlarını verir. Kimimiz daha çok öğrenmekten söz ederiz. Değişik kültürleri öğrenmek, hayatı öğrenmek, eşyayı öğrenmek, dil öğrenmek,... Seyahat etmek, spor yapmak, kursa gitmek, gitar çalmak,... Sahip olmak, elde etmek, ele geçirmek, yakalamak.... Beraber olmak, yakın olmak, dostlar, aile, arkadaşlar. Özgür olmak, otorite olmak, kendisi olmak, mutlu olmak, ...

SORUNLARINIZLA ARANIZ NASILDIR?

Bir çoğumuzun yeni bir işe girişmesini engelleyen temel neden çıkacak sorunlarla baş edememe korkusudur. Bu korkuların başında da 'başaramazsam' korkusu vardır. Bu korkuyu 'başarıyorum' düşüncesi ile yenmek mümkünse de asıl başarı kavramını değiştirmek gerekmektedir. "Başarısızlık diye bir şey yoktur. Sadece sonuçlar vardır". Edison'un, 9999. denemesinde ampülü hala bulamayınca, onu bulmak için 9999 tane yanlış yol olduğunu öğrendiğini söylediği aktarılır.

Şunu hep aklımızda tutmalıyız ki önemli olan düşüp düşmemek değildir. Önemli olan tekrar ayağa kalkıp kalkmamaktır. 'Başarısızlık diye bir şey yoktur, sadece sonuçlar vardır' dedik. Nedir bu sonuçlar?

1. Başaramamak yenilmek demek değildir.
2. Başarısızlıklar ders almamız içindir; hatıra olarak saklamak için değil.
3. Denemeyi sürdürebilerseniz yenilmemişsiniz demektir.
4. Başarısızlık, biz izin vermediğimiz müddetçe "son" değildir.

Kısacası, başarısızlık gibi gözükten sonuçlar, biz onları başarısızlık olarak görmediğimiz sürece başarısızlık değildir. Hiçbir başarısızlık yaşamadan başarı elde etmek mümkün değildir. Hepimiz yürümeyi düşe kalka öğrenmişizdir. Epey sendelemişizdir. "Başarılı insanlarla hemen vazgeçenler arasındaki fark, başarılı olanların başarısızlığı başarı için bir adım olarak görmeleridir."

Harekete geçemeyişimizde başaramama korkusu yanında daha bir çok korku ve endişe yatmaktadır. Hayatımız boyunca bir çok haklı endişelerimiz olmuştur. Korkmamızı gerektiren durumlar yaşamışızdır. Bunlar doğaldır. Yanlış olan yersiz kaygı ve korkulardır. Endişe ve korku listesini kabartanlar da onlardır. Bir araştırma endişelerimizin % 40'ının hiç gerçekleşmediğini; % 30'unun geçmişte kaldığını, çaresinin de olmadığını; % 12'sinin tamamen başkalarıyla ilgili olduğunu, gerçekte bizi hiç ilgilendirmediğini; % 10'unun gerçek ya da hayal ürünü rahatsızlıklarımızla ilgili olduğunu; sadece % 8'inin endişelenmeye değer olduğunu ortaya koymaktadır. Yüzde sekiz için endişelenmeye değer mi?

Sorunsuz Yaşam Özlemi

Üniversiteye yeni başlayanlar arasından bazı öğrencilerim hayatlarını yoluna koymak için kendilerince çok önemli gördükleri bir sorunla odama gelir. Tüm istediklerini gerçekleştirmeleri, o sorunun çözümüne bağlıdır. O sorunları çözülseler derslerine daha çok zaman ayıracaklar, okuyamadıkları bir çok kitabı o zaman okuyabilecekler, yapamadıkları bir çok sosyal etkinlikleri

yapabileceklerdir. Aynı öğrenci 5-6 hafta (bazen bir iki dönem) sonra tekrar gelir. Önceki sorun çözülmüştür, ama bu sefer yeni bir sorunu vardır. Bir de o sorunu çözsé, her şey yoluna girecektir. Aynı heyecanla ikinci sorunu çözenin öneminden bahseder. Bu iki görüşmede de benim yaptığım sadece dinlemektir. Öğrencim o tek bir sorunun çözümlésine o kadar odaklanmıştır ki, başka bir şey söyleyemem.

Yeni ve daha büyük bir problemle geldiği üçüncü ziyaret, genellikle 'Sorunsuz hayatın başlı başına bir sorun olduğunu' konuşmak için uygun zamandır. Ancak ilk ziyaretlerinden itibaren olanları kısaca kendilerine tekrarlattığımı da bana bir şey kalmaz: Öğrencim anlık veya dönemlik durumlardan sıyrılıp hayatının akışına baktığında bazı şeyleri fark etmeye başlar: Her şeyin bir sorunun çözümlenmesini bekleyemeyeceğini, sürekli bir takım sorunların çıkabileceğini, önemli olanın bu sorunların olmamasını düşünmek değil, onları çözmek olduğunu, sorunların aslında bir gelişme fırsatı, öğretici birer deneyim olduğunu çoğunlukla ben pek fazla bir şey söylemeden anlamış olarak ayrılırlar.

Sorunları çözememenin Asıl Nedenlerinden Biri Sorunları Sorun Edinmektir.

Sorunlarımızı çözemeyişimizin bizden kaynaklanan diğer bir nedeni, sorunu çözmek yerine niye o sorunun bizi bulduğunu sorun edinmemizdir. Sorun çok önemli bir sorun değildir. Çözümü de zor değildir. Fakat bizi asıl rahatsız eden, sorunun onca insan arasında niye gelip bizi bulduğudur. Bu duygu da sorunsuz yaşam özleminden kaynaklanır. Ancak çözüm üretemeyişimizin nedeni sorunu sorun edinmemizdir. Oysa sorunlar sorun edinmek için değil, çözülmek için vardır. Çözölen her bir sorun bizim özgüvenimizi artırır. Çözemediğimiz her sorun içimizde başka hiçbir başarının doldurulamayacağı bir boşluk bırakır. Onun için yapılacak şey sorunu sorun edinmek değil, onu çözmeye çalışmaktır.

Zor Sorunlara Bakışımız

Sorunlar bazen bizi çok zayıf anımızda yakalar. Kaldırabileceğimizden çok daha büyük bir sorunla karşı karşıya olduğumuzu hissederiz. O ana kadar karşılaşmadığınız, hiç de beklemediğimiz, bildiğimiz bütün yöntemlerin iflas ettiği zamanlar olur. Bir çoğumuzun böyle zamanlarda kullandığı, bazen kullanmayı geç hatırladığı üç bakış açısı vardır. Çocukluğumdan bu yana kullandığım, adını sonradan koyduğum bu üç yöntemi hepimiz zaman zaman kullanırız. Ama o dağ gibi sorunların küçölmesindeki sihirli etkilerini kullanmak her zaman aklımıza gelmez.

Zor gibi gözüken sorunlara karşı bize güç veren olumlu üç bakış açısı:

1. Kendine güvenmek.
2. Büyüterek kümelemek.
3. Küçülterek kümelemek

Kendine Güvenmek

Sorunlar karşısında, kendine güvenmenin en alt derecesi "Herkes yapabiliyorsa ben de yapabilirim." inancıdır. "Eğer birileri yapabiliyorsa ben niye yapamayayım?" O, zor gözükken işleri yapan insanlarla kendinizi karşılaştırdığımızda, işin 'daha yapılabilir' hale geldiğini hissedersiniz. Kendine güvenmenin asıl sonucu ise hiç kimsenin yapamadığını, yapabileceğine inanmaktır. Herkes kalırken gidebilmektir. Bazen de herkes giderken kalabilmektir.

Büyüterek Kümelemek

Zor bir sorunu çözenin en iyi yolu bazen onu daha da büyütmektir. Bu şekilde sorunu daha bir üst düzeye taşıdığımızdan, onun genel olarak hayatımız içindeki en üst sınırlarını belirlemiş oluruz. Sorunu ne kadar büyütürsek büyütelim önümüzdeki sorunun bir ölüm kalım meselesi olmadığını, dünyanın sonu olmadığını fark ederiz.

Büyüterek kümelemek bir çeşit makro düşünmektir. Bazen anlık olayların içerisine sıkıştığımızda dağ gibi gözükken sorunların, makro ölçekte baktığımızda pek de büyük olmadığını fark ederiz. Bu şekilde sorunlar, büyüyebileceği kadar büyümüş ama sınırları çizilmiş olur.

Küçülterek Kümelemek

Sorunları, kendi sınırları içine sokmanın diğer bir yöntemi de onları küçülterek kümelemektir. Bu yöntem, her sorunun görece etkisini daha açıkça görmemizi sağlar. "Hiç olmasa n'olur" diyebildiğimizde küçülterek kümeleme gerçekleşmeye başlamış demektir. Sorun kendi sınırları içerisine çekilmeye başlanmıştır. "Ateş olsa cürümü kadar yer yakar." dediğimizde sorunu küçülterek kümelemişiz demektir. Büyüterek veya küçülterek kümeleme, sorunu kendi sınırları içerisine hapsedmektir. Her sorun, ne kadar büyük olursa olsun, bir kapsama alanına sahiptir. Kapsama alanını, olabileceği en geniş sınırlarla belirledikten sonra artık sorun kendi alanı içerisine sıkıştırılmış demektir.

Bir çok sorunun, insan ömrü içerisinde ele alındığında o kadar da geniş yer tutmadığı görülür. Sorun ne kadar büyük gözükürse gözüksün hayatımızın bütünü içerisinde ele aldığımızda

küçülmeye mahkumdur. Her iki, kümeleme yönteminde de sorunun hayatımızın başka yönlerini etkileme ihtimali azalır. Çözülse de çözülme de sınırları bellidir.

Sıraya Koymak, Öncelikleri Belirlemek

Bazı insanlar tanırım, yapacakları 38 iş vardır. Sorunlar altında adeta ezilirler. Bütün günlerini "Bu kadar işi nasıl yapacağım." diyerek geçirirler. Günler, haftalar, aylar geçer gider. Sorduğunuzda işlerin hepsini birden sayar. Onların gözüyle baktığımızda, o sorunların altından kalkmak hakikaten zordur. Diğer bazı insanlar vardır: Onların da yapılacak yığınla işi vardır. Faturalar, birikmiş evraklar, eşine verilen sözler, çocuklarla dolaşma vaadi, okunması gereken makaleler, kitaplar, arabanın ön kısmından gelen sesler, yenilenme süresi bir ayı geçen araba kaskosu ... İki bir sızlayıp duran sol üst dişler, sıraya konmuş iade-i ziyaretler, çocukların Öğretmenleriyle yapılacak görüşmeler, ...

Onun da Önünde duran bir yığın iş vardır. Fakat o diğerinden farklı bir şey yapar. Yapılacak işlerin bir listesini çıkarır. Sıralar. Öncelikli olanları ilk başa koyar. Bunu yaptığında 2-3 tanesinin bir günde rahatlıkla halledilebilecek işler olduğu ortaya çıkar. Bu kişi üçüncü haftanın sonunda, bekleyen bütün işleri yapmış ve işlerin Önüne geçmiş biri haline dönüşmüşken diğeri hala kahretmektedir.

Annemin, küçüklüğümde çok duyduğum, sonraları kulağıma küpe edindiğim o meşhur cümlesi kulaklarımda çınladı: "Sen işten korkma, iş senden korksun".

Dayanma Gücü veya Süreklilik

Söz annemden açılmışken, (Allah sağlıklı, uzun ömürler versin.) onun iş yapmaya ilişkin diğer bir ilkesinden söz etmeden geçemeyeceğim: "Önemli olan hızlı olmak değil, sürekli olabilmektir" anlamına gelebilecek bir karşılaştırma yapardı. Hakikaten de kaplumbağa ile tavşanın yarışı gibi hızlı olmadığı halde daha çok üreten, hızlı oldukları halde az üreten insanlar vardır. Annemin yaptığı karşılaştırma ve çıkarım bana çok anlamlı gelirdi. Bazen de her seferinde "Bu, son!" diyerek bize defalarca yaptırdığı şeyler vardı. "Bu, son", "Bu sefer de yap, başka yok" "Son bir kez daha" sözlerini ev işleri ve ödevlerimiz için çok kez duyduğumu hatırlıyorum. Bu egzersizin dayanma gücümü artırdığını bu satırları yazarken daha iyi anlıyorum. Başladığım işi sürdürebilmemin arkasında her seferinde "Bu son problem, başka çözmeyeceksin" taktiğinin izlerini bu satırları yazarken daha iyi fark ediyorum.

Oysa, aynı taktiğin jimnastikte kullanıldığını; bir çok egzersizde "son" adı altında üç beş tekrarın daha yapıldığını, bu sayede çitanın biraz daha yükseltildiğini fark etmiştim. Şimdi jimnastik çalışmalarındaki bu taktiği kitap okuma işine uyarlayalım: Günde sadece 9 dakikayı kitap okumaya ayırarak işe başlayalım. Uzun zamandır hiç kitap okuyamamanın rahatsızlığını çekiyorsunuz. Günde on dakikadan daha az bir süre ile kitap okumaya başladınız. Başladıktan bir hafta sonra bu süreyi sadece bir dakika daha uzatmaya karar verdiniz. Sadece bir dakika daha. Bu sefer günde 10 dakika kitap okuyorsunuz. Gayet de kolaymış. Kitap okuma rutininizi evdekiler de fark etti. Sizdekinin bir maymun iştahı olmadığına onlar da inanmaya başladı.

Günde 10 dakika kitap okuyorsunuz. Bıkmamak için bu süreyi uzatmaktan çekiniyorsunuz. Bir hafta daha geçti. Günde 10 dakikadan hafta boyunca 70 dakika kitap okudunuz. Bir Önceki hafta içinde de 63 dakika kitap okumuştunuz. Başladığınız o kalın kitabın birkaç bölümü bitti bile. Günlük olarak kitap okumaya ayırdığınız süre hafif bir makyaj için ayırdığımız süreden bile az. On dakika. "Nerelerde onlarca dakikam boşa gitmiyor ki. Yirmi dört saatlik bir sürenin %1'i bile değil." diyorsunuz.

Sonraki hafta çitayı birazcık yükseltmeye karar verdiniz. Süreyi bir dakika daha artırdınız. Günde 11 dakika okumaya başladınız. Artık daha da rahat okuyabildiğinizi hissediyorsunuz. Önceleri dakikaları sayarak okuduğunuz kitabın sonunu merak etmeye başladınız. Günlük rutininizi yerleştirme kararlılığınız olmasa 11 dakikada bırakmayacak, en azından o bölümü bitireceksiniz. Ama yapmıyorsunuz. Günlük 11 dakika okumaya devam... Ancak üçüncü haftanın başında bir dakikayı daha kaldırabileceğinizi düşünmeye başladınız Günde 12 dakika okuyorsunuz... Okuma planınızı uygulamada esnek davranıyorsunuz. Şu veya bu nedenle bir gün içerisinde kitap okuyamazsanız ertesi gün telafi ediyorsunuz. O da olmazsa moralinizi fazla bozmuyorsunuz, ama aynı hafta içinde mutlaka tamamlıyorsunuz. Günlük 12 dakika kitap okuma süremizi bir yıl boyunca haftada sadece birer dakika artırdığımızı varsayalım. Bir yılın sonunda günde bir saati kitap okumaya ayırır hale geliriz. İşte dayanmanın gücü, işte sürekliliğin ödülü!

Bir de gelişim çabalarımızı ikinci yılda da sürdürdüğümüzü düşünelim. Bu sefer kitap okuma süresi üzerinde değil, okuma hızımız Üzerinde çalışalım. Günlük bir saatlik okuma süresini biraz daha uzatabileceğimizi düşünüyoruz. Ama şansımızı fazla zorlamamaya karar verdik.

Beynimizin dakikada 1000 kelime okuma hızına ulaşabileceği biliniyor. Biz ise bunun onda biri kadar, dakikada 100 kelime okuyabiliyoruz. Birkaç haftalık bir çaba ile okuma hızımızı dakikada 250-300 kelimeye çıkarmamız mümkün. Biz en alt sınırı alalım ve ikinci yılda dakikada ortalama 250 kelimeye ulaştığımızı kabul edelim. Bir yıl içinde okuyabileceğimiz kitap sayısı 100'ü geçer. Haftada iki kitap! Bu kitabı okumakta olan sizler bunu başarmış insanlarsınız. Ama

okumaya hiç vakit bulamadığını söyleyen bir çok dostumuz için ne kadar kolay ve erişilebilir bir hedef değil mi?

Türkiye'de okuma durumu nasıl? Eğer gerçekten yüzleşmeye hazırsanız, şimdi Türkiye'deki günlük ortalama okuma süresini verelim. 13 saniye. Bu süre Almanya'da 24 dakika. Yani ortalama bir Türk'ün bir yılda okuduğunu ortalama bir Alman 3 günde okumaktadır. Dakikada okunan ortalama kelime sayısının da okumaya ayrılan süre ile paralel olduğunu kabul edersek, sonucu yazmaya parmaklarımız varmıyor. Türkiye'de insanların günde ortalama 3 saat 36 dakika televizyon seyrettiğini de ekleyelim.

KENDİNİZİ İYİ HİSSEDİN

Eylemlerimiz ve sonuçlarına yüklediğimiz değer, büyük oranda kendimizi nasıl hissettiğimize göre değişir. Kendini iyi hissedenden birisi yaptıklarından daha çok haz alır. Haz aldıkça daha çoğunun peşine düşer. Başarısızlık gibi gözükken sonuçları bile başarıya dönüştürebilir.

Kendimizi iyi hissetmek elimizde midir? Hislerimizi kontrol edebilir 'miyiz? Evet. Kötü bir anı düşünmenin içimizi daralttığını, bu tür düşüncelere daldığımızda üzerimize sıkıntı bastığını hepimiz biliriz. Böyle anlarda her şeyin kötüye gideceğini düşünmeye başlarız. Yüz milyonda bir olasılık olan bir çok endişe içimizi kaplar. Daralırız.

Güzel bir anı düşünmenin de bizi o güzellikleri yaşattığını biliriz. Gönlümüz birden genişleyiverir. Kaslarımız gevşer. Gözlerimiz canlanır. Her şey hakkında daha olumlu düşünmeye, hayata daha iyimser bakmaya başlarız. Olumsuzluklar için bir sürü geçerli neden düşünebiliriz. Rahatlarız.

Yine çok iyi biliriz ki kendimizi iyi hissetmek kendimize olan güvenimizi artırır. Kendimizi rahat, huzur ve güven içinde hissettiğimizde, içimizdeki ideallerin birden parlayıverdiğini hissediyoruz. Geleceğe daha bir güvenle bakarız: Böyle anlarda daha üretkenizdir. Tüm yaratıcılığınızı sergileriz. Öyleyse neden ıvır zıvır bir çok şeyin kendimizi kötü hissettirmesine izin veririz? Kendimizi iyi hissetmemiz için içimizde bin bir şey varken, bir dakika gecikme ile bir önceki vapuru veya otobüsü kaçırmış olmamızın günümüzü karartmasına neden izin veririz? Neden bir çok dostumuzun iltifatlarına ve güzel sözlerine değil de, mutsuzluğu mutluluk edinmiş birinin küçücük bir olumsuz imasına önem verip kendimizi kötü hissederiz? Geçerli hiçbir bir neden bulamıyorum. Ya siz?

Kendimizi iyi hissetmek elimizdedir. Hatta başkalarının hislerini etkileyebiliriz. Bir çok spor karşılaşmasında sporcuların karşı tarafa söyledikleri tahrik edici sözlerin amacı bu değil midir?

Tersinden aynı şeyi kendimizi iyi hissetmek, dostlarımıza da kendilerini iyi hissettirmek için yapabiliriz.

Kendinize Değer Verin

Benliğimiz büyük oranda kendimizi algılayış biçimimizle ilgilidir. Kendini; sevilen, istediğini yapabilecek ve başarılı biri olarak algılayan birisi arkadaşları arasında sevilir, başladığı işi başarı ile tamamlayabilir. Yaşadığımız olaylar kendimizi algılayışımızı ve dolayısıyla kendimize verdiğimiz değeri etkiler. Bir yerde bulunmak, bir şeyi yapmak (veya yapmamak) sizin kendinizi kötü hissetmenize yol açıyorsa onu yapmaktan kaçının.

Kendimizi iyi hissetmemizi sağlayan şeyleri bilelim. Ve onları yapalım. Zaten öz ben bunun peşindedir. Kendimizi iyi hissettiğimiz arkadaşlarla birlikte olmak isteriz. En sevdiğimiz ders en çok öğrendiğimiz değil, kendimizi en iyi hissettiğimiz derstir. Birlikte çalışmak istediğimiz arkadaş bizi anlayan, bize değer verendir. Beraber çay içmek istediğimiz dostumuz, birlikteyken kendimizi iyi hissettiğimiz kişidir, çay bahane!

Yeteneklerimize güvenelim. Kendimize inanalım. Benlik tasarımı dinamik bir yapıya sahiptir. İnançlarımız değiştikçe o da değişir. Başarılı deneyimlerimiz benlik algımıza verilen birer doping gibidir. Başarının peşinde koşalım. Başarıyı yakaladığımızda pas geçmeyelim. Onu iliklerimize kadar yaşayalım. Başarma hissini hiç de alçak gönüllülük yapmadan bütün hücrelerimizle hissedelim ki o his hep bizimle yaşasın. Bu hissediş o kadar kalıcı olsun ki istediğimizde onu tekrar yaşayabilelim.

Sağlıklı Yaşayın

Harekete geçmek için enerjiye ihtiyacımız vardır. Yapacaklarımızın gerçekleşmesi için öncelikle sağlıklı olmamız gerekir. Küçük bir rahatsızlığın bile performansımızı nasıl düşürdüğünü biliriz. Sağlıklı beslenme, düzenli spor, yeterli uyku kendimizi iyi hissetmemizi sağlayan en temel fizyolojik ihtiyaçlarımızdır. Sabah 09:00'daki toplantıya (veya sınava) yetişmemizi zorlaştıran bir uyku düzeni, değiştirilmesi gereken bir uyku düzenidir. Kahvaltımızı yapmadan işe, okula koşturuyorsak yatma saatimizi değiştirmeliyiz. Sabahları yorgun olarak uyanıyorsak sağlığımızda ve yaşantımızda yanlış olan bir şeyler var demektir. Yediklerimiz beynimizde değil, göbeğimizde toplanmaya başlamışsa yemek alışkanlıklarımızın yeniden gözden geçirilmesi gerekiyor demektir. Dördüncü katın merdivenlerine geldiğimizde nefesimiz sıklaşmaya başlamışsa uzun süredir hareketsiz kalmışız demektir.

Uyku saatleri ve dinlenme düzeni bozuk olan bir çok insanı işte, okulda ve sokakta çok rahat tanırız. Beş dakika içinde kalkıp işe, otobüse yetiştiği, tıraşından, makyajından, elbisesinden,

yüzünden anlaşılır. Düzensiz yaşamın kendinizi nasıl hissettiğinizi etkilediğini anlamaya çalışın: Uykunuzu alınıp, iyi bir sabah kahvaltısı yapmış, duşunu alıp kişisel bakımını yapmış olarak başladığınız bir günde kendinizi nasıl hissettiğinize dikkat edin. Daha rahat, daha güvenlisiniz. Daha girişken ve cesursunuz. Kendinizi çok enerjik hissedersiniz...

Bir de aksini düşünün: Uykunuzu alamadan, şiş gözlerle, kahvaltısız, duş almadan, saçınızı başınızı düzeltmeden İşe, okula geldiğiniz gün gözlerinizin ferinin bile düştüğünü hissedersiniz. Kararsız ve çekingensinizdir. İnsanlara yakın olmaktan çekinirsiniz. Yapmanız gereken şeyler için kendinizde enerji bulamazsınız.

İyi Giyinin

İyi giyinin. Bunu kendiniz için yapın. İyi giyinmek başkalarının giyim tarzına uymak değildir. Kendi tarzınızı yaratmaktır. Rengiyle, çizgisiyle, biçimiyle ." Kimimiz düzgün giyinmeyi sever, kimimiz rahat, kimimiz markaya çok önem verir. İyi giyindiğimiz gün kendimizi daha hissettiğimizi biliriz. Bazı insanlar sadece iyi konusunda değil, uygun giyinme konusunda uzmandır: Duruma, yere, zamana göre giyinmeyi bilir.

Giyimin hem kişinin kendisi hem de başkaları üzerindeki etkisini markette elinde alışveriş poşetiyle gördüğünüz üniformasız asker ve polis memurlarında da fark edebilirsiniz. Daha önce Üniforma ile tanıdığımız o subayın sadece duruşu ve yürüyüşü değil, bakışları bile değişmiştir. Öyleyse, örtünmek için giyinmeyelim. Amacımıza uygun giyinelim. Kendi çizgimizi yaratalım. İyi giyindiğimizde kendimizi daha iyi hissettiğimizi hissedelim: İyi giyinmeyi kendimize önem vermek olarak düşünelim. İyi giyinmenin paradan daha çok zevk işi olduğunu göremeyenlerin sözlerine kanarak paspallığa bahane bulmayalım.

İyi Konuşun

Dudaklarının ucuyla konuşan birini dinlediniz hiç? Zannetmiyorum. Dinleyememişsinizdir. Sadece kelimelerle konuşan birini de dinleyebildiğinizi sanmıyorum. Dinlemek zorunda kalmışsanız bile söyledikleri sizde olumlu bir etki yaratmamıştır. Hepimiz aynı tür konuşmalardan hoşlanmayız. Kimimiz bir tür konuşmayı sever, kimimiz başka tür. Ancak yukarıda sözünü ettiklerimiz birer tercih meselesi değildir. Sesimizi kullanmayı öğrenmek biraz çaba gerektiren bir iştir: Örneğin sesimizin daha etkili olması için nefesimizi göğüs kafesimize değil, karnımıza çekmeyi öğrenmek kolay değildir. Ama eğer ses tonumuzla karşımızdakileri etkilemek istiyorsak, bu tür teknikleri öğrenmek zorundayız. Ancak bozuk diksiyonun affedilecek hiçbir yanı yoktur. Kelimeleri tam olarak telaffuz etmeliyiz. Seslere hakkını vermeliyiz. Vurgulara dikkat etmeliyiz.

Daha da önemlisi sadece kelimelerle değil, bütün bedenimizle konuşmalı ve ses tonumuzu ayarlamalıyız. Araştırmalar iletişimde beden dilinin %55, ses tonunun %35, kelimelerin ise % 10 etkili olduğunu göstermektedir. Sadece kelimelerle konuşan birisinin ne kadar etkili olduğunu düşünün.

Konuşurken kaçınmamız gereken bazı davranışlar ve sözler:

1. *Sözcükleri atlamak.* Konuşurken sözcükler atlandığında anlam eksilir. Farklı anlamlara neden olur. Genellemelere yol açar. "N' aber?" sorusundan bir haber öğrenmek zordur.

2. *Genelleme yapmak.* "Asla", "hep", "hepsi" "hiçbiri", "hiç" gibi sözcükler düşünmeyi daraltan, karşıdakine hareket alanı bırakmayan sözcüklerdir. "Olmaz olmaz deme, olmaz, olmaz" bu gibi durumlar için hatırdaki tutulması gereken güzel bir atasözüdür.

3. *Belirgin olmamak.* Diğer bir etkisiz konuşma türü de kim ve ne hakkında olduğu belli olmadan üçüncü tekil şahıs üzerinde konuşmadır. "Artık öğrenciler eskisi gibi değil", "Hocalar da değişti" ifadelerinde nelerin değiştiği belli değildir.

4. *Kıyaslama yapmak.* "Daha iyi", "daha kötü", "en iyisi" gibi ifadelerde kimin neden daha iyi olduğu bilgileri eksiktir.

5. *Yargıda bulunmak.* "Açıkça görülüyor ki", "... olduğundan", "... gerçeğinden hareketle" gibi ifadelerdeki yargılar karşı tarafa baskı ve yönlendirilme hissi verir.

6. *Varsayımda bulunmak.* "Sevmezsin, değil mi?" gibi ifadeleri kullanan insanlar karşılarındaki adına kararı çoktan vermişlerdir.

Bunlar, konuşurken kullanmamamız gereken ifadeler. Aynı zamanda karşımızdaki kullandığında da "yutmayacağımız" ifadeler. Şimdi de iletişimde işimize yarayabilecek bazı yöntemlerden bahsedelim:

a) *Doğruyu söyleyin.* Doğrunun gücünden yararlanın. Doğruyu çekinerek değil, göğsünüzü gererek söyleyin.

b) *Sözü dolandırmayın.* Çabucak ve en kısa yoldan asıl noktaya gelin. Giriş gelişme sonuç yapın ama üçüne eşit süre ayırmayın. Kısa bir giriş, yeterli süre geliştirme, Özetleyen ve sonuçlandıran bir sonuç kısmı.

c) *Varsayımlarda bulunmayın.* Söylenileni anlamaya çalışın. Kişiyi tanıyorum, ne söyleyeceğini biliyorum diye düşünmeyin.

d) *Bakış açısını yakalayın.* Karşınızdaki insanın ne söylediğini anlamanın en iyi yolu onun bakış açısını anlayabilmektir.

e) *Yargılamayın.* İnsanları yargılamak, eleştirmek için değil, onları anlamak ve onlardan bir şeyler öğrenmek için dinleyin.

f) *Dinleyin.* Karşınızdaki konuşurken ona vereceğiniz cevabı veya sizin aynı konudaki görüşlerinizi derlemeye çalışmayın. Onu dinleyin.

g) *Sorular sorun.* Karşınızdaki insanı doğru anlayıp anlamadığınızı sınamak için ona sorular sorun. Sorularınız, anlamaya yönelik olsun.

h) *Sadece kulağınızla dinlemeyin.* Karşınızdaki insanı gözünüzle, kulağınızla bedeninizle, her şeyinizle dinleyin.

ı) *Karşınızdaki ile eşleşin.* Karşınızdaki insanla aynı ses tonunu yakalamaya çalışın. Duruşunuzu onunki ile paralelleştirin. Benzer beden dilini kullanın.

j) Konuşmuş olmak için konuşmayın. Karşınızdaki kişi sizi dinleyecek durumda değilse veya söyleyecekleriniz için uygun ortam yoksa, sırası değilse veya siz kendinizi konuşmaya hazır hissetmiyorsanız konuşmayın.

BELİRSİZLİKLERE TAHAMMÜL ETMEK

Bazı insanlar ne istediğini çok iyi bilir. Harekete geçmek için her şey de tamamdır. Geriye sadece "başlamak" kalır. Ama bazı ihtimaller onları alıkoymaktadır: Bilinen bütün durumlara karşı hazırlıklar tamamlanmıştır. Ama ya hiç beklemediklerimiz? Öngörmediklerimiz? Ya olmazsa? Eskisinden de kötü olursa?

Geleceği tümüyle kestirmek mümkün değildir. Yola düştüğümüzde olası her şeyi kestirmemiz, karşılaştığımız her şeyi öngörmemiz, beklediğimiz sonucu garantilememiz olanaksızdır. Gelecek, içinde hep birtakım belirsizlikleri barındırır.

Aile İçi İletişimde Çatışma ve Çatışma Nedenleri

Çocuk ile ebeveyn arasındaki sorunların çoğu, ebeveynlerin çocuklarının olgunlaşmaları için onların zamana ihtiyaçları olduğunu dikkate almadıklarından dolayı meydana geldiği vurgulanmıştır (Keskin, 2012: 17). Örneğin, 4 yaşındaki bir çocuğun, eşyalarını kimseyle paylaşmaması, kızılacak ya da tepki verilecek bir durum değil, aksine normal bir durum olduğu anlaşılmıştır. Çocuğun bu davranışı, onun yaşından ve içinde bulunduğu gelişim döneminden kaynaklandığı, yaşına özgün ve beklenen davranışları yerine getirdiği görülmüştür. Buradan çıkarılan sonuç; ebeveynler, çocuklarının gelişim aşamalarını bilmediği sürece çatışma meydana gelecek ve bu çatışmalar devam edecektir.

Ebeveyn - çocuk ilişkisinde çatışma yaratan en önemli neden, çocuğun gelişim aşamalarının özelliklerinin bilinmemesinden kaynaklanmaktadır. Diğer çatışma nedenleri ise şunlardır: Çocuğa ayrılan süre, iletişimde kopukluk, çalışan anne - çocuk arasındaki iletişimsizlik, kıyaslama, anne - baba arasındaki uyumsuzluk, çocuğun uyum zorlukları sırasında ebeveynin tutumu, çocuğun ebeveynini diğer kardeşinden kıskanması.

Aile İçi İletişimde Ebeveyn - Çocuk Çatışması

Gelişimi, niteliksel bakımdan birbirinden farklı dönemler zinciri olarak tanıyan Vygotsky, çocuk gelişimini krizler ve devrimler süreci olarak kabul eder. Araştırmacının literatür araştırmalarından elde ettiği sonuçlara göre 2,5 yaş gelişimin en büyük kriz dönemlerinden biri olarak kabul edilmektedir (Yavuzer, 1999: 153). Bu dönemde çocuk, büyüklerinin sözünü dinlemez, eylemleri kısıtlandığında öfkelenir, çevresinden yardım istemez ve her şeyi tek başına gerçekleştirmeye çalışır. Çevrenin, çocuğa koyduğu yasaklar çerçevesinde ilk çatışmanın bu dönemde görüldüğü saptanmıştır. Bu ilk çatışma, ebeveynin anlayışsız bir tutum sergilemesiyle, uzayabilmektedir.

Ebeveynlerin 2,5 yaş dönemini dikkate alması gerekmektedir. 2,5 yaş bunalımı, çocuğun kişiliğini geliştirmektedir. Yapılan araştırmalar sonucu, ebeveynlerin bu çatışma dönemini göz ardı etmemesi, yoğun ilgi göstermesi beklenmektedir. Bu dönemde çevreye hükmederek birçok durumda istediğini yaptıran çocuk, özgürlüğün tadını alan, özgüveni oluşan bireyler olarak gelişim gösterdiği bulgusuna varılmıştır. Anne - babalar, çocuğa ilk yaşlardan itibaren anlayışlı, sabırlı ve güzel bir tavırla yaklaşırsa, ebeveynlerin çocuğun duygularını kontrol etmesi ve problemlere daha uygun çözüm yolları üretmesi daha kolay olacaktır (Avcı, 2008: 123). Bu dönemde

“şımarır” düşüncesiyle çocuğun isteklerinin göz ardı edilmemesi, imkânlar doğrultusunda çocuğun her isteğine karşılık verilmesi gerektiği saptanmıştır.

Sağlıklı nesiller yetiştirmek için çocuğa ayrılan vaktin önemi büyüktür. Araştırmacı, ebeveynlerin çocuğuna zaman ayırma fikrini yanlış yorumladıklarını saptamıştır. Vakit ayırmak demekle, ebeveynlerin çocuğuyla geçirdiği zamanın uzunluğu değil, o zamanın kalitesinin önemli olduğu görülmüştür (Yaşar, 2011: 60). Araştırmacı burada, çocukla beraber olunan sürenin değil, bu sürenin nasıl kullanıldığının önemli olduğunu vurgulamıştır. Örneğin; çalışan anne, çocuk davranışları gelişimi hakkında bilgili ise ve çocuğuna doğru şekilde davranıyorsa, çocuğuna ayıracağı zaman aralıkları kısa da olsa; bu zaman aralıkları çocuğu ile bütün gün beraber olan, ilgisiz bir anneden çok daha etkili olabilir (Keskin, 2012: 107).

Ebeveyn - çocuk ilişkisinde, iletişim kopukluklarından doğan çatışmalara rastlanmıştır. Taranan kaynaklardan yola çıkarak, ebeveynlerin “çocuğumla konuşamıyorum” sorununu yaşadıkları görülmüştür. Bu konuşamama durumu, sadece lisan üzerinden iletişim kurmaya çalışan ailelerde ortaya çıkmaktadır. Lisan bir iletişim aracıdır fakat tek yöntem bu değildir. Dil üzerinden çocukla iletişim sağlanamıyorsa, iletişim; duygu, düşünce, jest ve mimiklerle desteklenmelidir (Keskin, 2012: 25). İletişimde kopukluk ya da engel yaratan bazı durumlara rastlanmıştır. “12 İletişim Engeli” olarak bahsedilen bu durumlar: Emretme - yönetme - talep etme, uyarma - tehdit etme, ahlak dersi - öğüt verme, akıl verme - öneri ya da çözüm sunma, nutuk çekme - öğretme - gerçekleri anlatma, yargılama - suçlama - eleştirme, övme, isim takma - alay etme, yorumlama, güven verme - duygularını paylaşma, irdeleme - sorguya çekme, konuyu değiştirme - dikkati dağıtma (Gordon, 2012: 44).

Ebeveynler, yukarıda bahsedilen iletişim engellerinden birini kullandığında, iletişimde çatışma meydana geldiği görülmektedir. 12 Engel çocuklarda şu etkileri bırakma riskini taşımaktadır: Konuşmalarına engel olmak, savunmacı yanlarını ortaya çıkarmak, kendilerini yetersiz - değersiz hissettirmek, alınganlık - öfke yaratmak, oldukları gibi kabul edilmediklerini hissettirmek, hayal kırıklığı yaşatmak, anne ya da babalarının ilgili olmadığını hissettirmek (Gordon, 2012: 45-46).

Anne - çocuk bağı, gebelikte oluşmaya başlar. Okul öncesi çağda, iletişim kopukluğu meydana getiren bir başka durum ise, çalışan anne ile çocuk arasındaki bağı nasıl devam ettirebileceğidir. Anne yokken, çocuğa sevgi ve güven duygularını verebilecek başka bir bireyin, çocukla ilgilenmesi gerekmektedir. Bu kişi ister baba olsun, ister anneanne ya da bakıcı, önemli olan çocuğa ihtiyaç duyduğu duygusal yakınlığı verebilmesidir. Çalışan annelerin duyguları arasında,

yapılan araştırmalar sonucunda “suçluluk” duygusu da yer aldığı görülmüştür. Bu duygu, çocuğıyla zaman geçirememekten, onu başkasına emanet etmekten dolayı oluşmaktadır.

Çalışan anne - çocuk arasındaki bağın sağlam bir şekilde devam etmesi ve iletişimde kopukluk yaşanmasını engellemek için, çalışan annenin yapması gerekenin, işten geldikten sonra belli bir süre hiçbir şeyle ilgilenmeden çocukla ilgilenmek olduğu saptanmıştır. Bu süre esnasında, anne ile çocuk arasına hiçbir şey ve hiç kimse girmemelidir (Keskin, 2012). Anne çocuğu ile geçirdiği vakitte konuşup, onunla bir şeyler paylaşabilir. Yine; oyunlar oynayıp, onu çok sevdiğini söyleyip bunu hal ve tavırları ile de belli edebilir. Çocuğa bir annenin verebileceği en büyük hediye her gün kısa da olsa bir zaman dilimini nitelikli ve sürekli olarak geçirmektir. Bu tavır çocuğun zamanla annesinin çalışmasına alışmasına yardımcı olacaktır.

Önceliklerini belirleyen ve kendini buna göre planlayan anne birçok sorunu ortadan kaldırarak mutlu bir anne - çocuk ilişkisine sahip olacaktır. Bu konunun önemini anlatan bir söz bulunmaktadır: “Çocuğun anneye ihtiyacı dünyadaki en gerçek ihtiyaçtır.”

Ebeveyn - çocuk ilişkisinde çatışma nedenlerinden biri de, kıyaslamadır. Ebeveynlerin, çocuklarını başka çocuklarla kıyasladığı gibi, kendi geçmişleriyle de kıyasladığı görülmüştür. Araştırmacı, bu bölümde ebeveynlerin kendi geçmişi ile çocuklarını kıyaslamasına yer vermiştir. Yapılan literatür araştırmalarında, “Ben senin kadar...” gibi cümlelerle ebeveynler, farklarını ortaya çıkartmaktadır. Bunun, yanlış olduğu düşünölmüştür (Keskin, 2012: 33). Anne - babalar; yeri gediğinde ebeveyn, yeri geldiğinde öğretmen ve yeri geldiğinde de dost olmak durumundadırlar. Böyle bir kıyaslama söz konusu olduğunda, ebeveynlerin, kendilerinin üstün olduğunu iddia ettiği ve bunun da ebeveyn - çocuk arasında arkadaşlık ilişkisinin oluşmasını engellediği sonucuna varılmıştır. Ebeveynler, çocuklarının kişiliğinde; çocuğa özgü, ebeveyninden bağımsız, yepyeni bir kişilik bulmaya hazırlıklı olmalıdırlar. Çocuk, koşulsuz kabul edilmelidir.

Anne - baba arasındaki uyumsuzluğun da çatışmaya neden olduğu saptanmıştır. Üstelik bu çatışmanın hem ebeveynler arasındaki hem de ebeveyn - çocuk arasındaki iletişime zarar verdiği görülmüştür. Araştırmacı bu konuyu şu şekilde açıklamaktadır: Yetişkinler arasındaki çatışmalar duygusal sorunlar kadar, yaşlılara karşı agresif olma, disipline karşı çıkma, çevreye karşı ilgisizlik gibi davranışsal sorunlara veya akademik performansın düşmesi, dikkat dağımlıklığı, konsantrasyon kaybı gibi bilişsel sorunlara da neden olmuştur. Duygusal, davranışsal ve bilişsel sorunların yanı sıra, somatik sorunlar da çatışma halindeki ebeveynlerin çocuklarında çok sık görülmüştür. Ayrıca yapılan araştırmalarda çatışmalı veya boşanmış anne babaların çocuklarının toplam problem düzeylerinin çatışmasız anne babaların çocuklarına oranla daha yüksek olduğu

bulunmuştur (Atmaca, <http://www.minikokul.com/ebeveyn-catismasinin-cocuklar-uzerindeki-etkileri>).

Çocuğun uyum zorlukları yaşama dönemlerinde ebeveynin yanlış tutumu da ebeveyn - çocuk ilişkisinde çatışmalar yaratmaktadır. Anne baba ve çocuk ilişkisi; temelde anne ve babanın tutumlarına bağlıdır. Çocuklarda gözlenen uyum probleminin temelinde birçok neden olabilir fakat bu uyum problemleri ebeveynlerin doğru yaklaşımıyla çözülebilir. Araştırmacı, literatür kaynaklarını taramış ve şu sonuca ulaşmıştır: Uyum zorlukları esnasında anne - babaya düşen yapıcı bir tavır sergilemek, mümkün olduğunca kızmamak ve tebessümle olaylara yaklaşmaktır (Avcı, 2008: 79).

Aile İçi İletişimde Çocuklar Arası Çatışmalar

Kardeşler arası rekabet, ikinci çocuğun doğumuyla birlikte başlayıp çocuklar büyüdükçe oyunculardan ilgi çekmeye kadar birçok konuda devam edebilmektedir. Kardeşler, rekabet ortamında bulduklarında ve kıskançlık hissettiklerinde, bu durumun kolaylıkla bir çatışma meydana getirdiği sonucuna varılmıştır.

Araştırmalar sonucu, psikologlar ve psikolojik danışmanlar olarak kardeş çatışmalarının artık korkulacak bir çatışma durumu olmadığı ortaya çıkmıştır. Aksine; kardeş çatışmalarının; çocukların uzlaşmayı, anlaşmayı ve empati kurmayı içeren sosyal ilişkilerini geliştirmek için zengin bir ortam oluşturduğu görülmüştür. Bu nedenle, ebeveynlerin çatışmaları doğal karşılamaları, nedenlerini anlamaları, olabildiğince baş etmeye çalışmaları ve her zaman iyi bir çift kulak tıkaçına sahip olmaları gerektiği uygun görülmüştür (Yaşar, 2011: 170).

Kardeş çatışmalarında mevcut olan “kıskançlık” duygusunun, kardeşi değil, ebeveynin sevgisini kıskanma olduğu ortaya çıkmıştır. Yapılan araştırmalar sonucunda, ebeveynin sözlü iletişiminin beklenen etkileri yaratmadığı görülmüştür. Örnekleme yapmak gerekirse, ebeveynin “İkinizi de seviyorum.” demesi beklenen etkiyi yaratmaz. Aynı şekilde, kardeşlere birer elma vermek de. Bunların yerine, bir elmayı ikiye bölüp “Biri birinden lezzetliyse eğer, ikiniz de o lezzeti tadın istedim.” demekle her şey gerektiği gibi anlatılmış, ebeveyn sevgisinin eşit olduğu anlaşılmıştır (Keskin, 2012: 81).

Çatışma Yönetimi İçin İzlenecek Yöntemler

Yapılan araştırmalar sonucu, ebeveynlerin çocukla ilişkilerinde sorunlu alanlardan birinin de çatışma çözme yöntemleri olduğu ortaya konmuştur. Geleneksel olarak, ebeveynlerin kendi çözümlerini konuşarak, açıklamalar yaparak, tehdit ederek ya da ikna ederek çocuğa kabul ettirdiği

görülmüştür. Bu tip yaklaşımın sonunda çocuğun bağımlı bir kişilik geliştirdiği, güvensiz olduğu ve yetişkine öfke duyduğu saptanmıştır (Bıçakçı, 2010: 17).

Bir anne baba için iyi çocuk yetiştirmenin ilk basamağı; çocuklarının her davranışından, çevreden ve okuldan önce kendilerinin birinci derecede sorumlu oldukları bilincine varmaları gerekliliğidir (Kösmen, 2008: 17).

Araştırmacı tarafından, çocukla iletişimde çatışma yönetimini gerçekleştirmek için ebeveynlerin iletişim konusunda belli başlı esasları bilmesi gerektiği düşünülmüştür. Bu esaslar: Anne babalar çocuklarını türünün tek örneği olarak görmeyi bırakıp onları birer birey olarak algılamaya çalışmalı; çocuklarının davranış şeklinin, büyük oranda ebeveyn - çocuk ilişkisinde yaşananlarla şekillendiğini kabullenmeye başlamalıdır. Bütün kişiler arası ilişkiler hakkında bazı temel prensipleri anlamaya başlamalıdır (Gordon, 2012: 23).

Her çocuk yaşamında er ya da geç her tür sorunla karşılaşacaktır. Çocukların kendi sorunlarına güzel çözümler bulma konusunda inanılmaz bir potansiyele sahip olduğu görülmüştür. Bu potansiyelin farkına varamayıp ebeveynlerin çocuklarına çözüm önerileri sunmasıyla çocuğun hep aileye bağımlı kaldığı ve kendi sorun çözme becerilerini geliştirme fırsatını bulamadığı saptanmıştır. Bu konuda Gordon (2012) ebeveynlere şu öneriyi sunmuştur: Bir ebeveyn çocuğunun sorununu üstlenmemeyi kabul edebilirse, o zaman “rahatlatıcı”, “kolaylaştırıcı” ya da “yardımcı etken” rolüyle çocuğun kendi sorun çözme sürecinde ona yardım ettiği çok daha iyi bir konumda olacaktır.

Çocuklar belli başlı konularda yardıma ihtiyaç duyarlar fakat uzun vadede, en etkin yardım türü, mantığa aykırı gibi görünse de bir tür “yardım etmeme” yaklaşımıdır. Bu yaklaşımın kullanılmasıyla, çocuğun kendi çözümlerini arayıp bulması için sorumluluğun kendisine bırakılması gerçekleşmiştir.

Ortada bir sorun varsa ve bu ebeveyni rahatsız eden bir sorunsal, ebeveynin çocukla iletişime geçmesi gerekliliği ortaya konmuştur. “Benim bir sorunum var ve senin yardımına ihtiyacım var.” diyerek çocuğun iletişime yaklaştırılabileceği ve sorunun çözüme götürüleceği düşünülmüştür.

Ebeveynlerin, çocuğa yeni bir şeyler öğretirken de çatışma durumunu yaşadığı görülmüştür. Çocuğa yeni bir şeyler öğretirken ortaya çıkan çatışmayı çözmek için şu yöntemler bulunmuştur: Öğrenmeyi olumlu kılmak için atılması gereken ilk adım azarlamayı, bedensel ceza vermeyi, eleştirmeyi ve başkalarıyla kıyaslamayı bırakmaktır. Çünkü kıyaslamak reddetmektir. Örneğin eğitim konusunda baskı yapan anne babalar, farkında olmadan kişilik gelişimine zarar verir (Avcı, 2008: 57). Çocuğa eğitsel davranışlar ancak bir sevgi ortamı içinde kazandırılabilir.

Çocuğa bu duyguyu vermek için ona yakınlık göstermek, sevildiğini hissettirmek gereklidir. Tüm bunlara ek olarak, çocuğun yeni bir şeyler öğrenmesi için ebeveynlerin çocuğun buna hazır olup olmadığını bilmesi gerektiği öngörülmüştür. Çocuğun hangi yaşta ne yapabildiğini, algı kapasitesini ve öğrenme sınırlarını bilmek ebeveynler için çok önemli olduğu düşünülmektedir (Yaşar, 2011: 90).

Çatışma meydana getiren sorunu belirlemek için ebeveynlerin çocuklarını dinlemesi gerekmektedir. Dört temel dinleme becerisi vardır. Bunlar: Pasif dinleme (sessizlik), onaylayıcı tepkiler, kapı arayıcılar ya da davetler, etkin dinleme.

Pasif dinleme (sessizlik): Bu tür bir dinleme, çocuğun sorununu paylaşması için ona cesaret verir. Fakat sessiz kalmak yeterli değildir.

Onaylayıcı tepkiler: İlgi ve dikkatlerin doğal tepkisi olarak kullanılmaktadır. Gülümsemek, beden dili işaretleri, başı aşağı ve yukarı sallamak bu tepkilerdendir.

Kapı Aralayıcılar ya da Davetler: Ebeveynler, çocuğu sorununun herhangi bir yönü hakkında konuşması için ona kapıyı daima açık tutarlar. Çocuğun konuşması hususunda daha fazla cesaretlendirmek için şu tip sorular sorulmalıdır: “Bu konu hakkında konuşmak ister misin?”

Etkin dinleme: Bu tip dinleme türünde ebeveynler, çocuğun sadece önceki mesajını yansıtan ya da geri bildirim sunan tepkiler vermektedir. Aşağıda, bu durum açıklanmıştır.

Örneğin,

- *(Ağlayarak) Kaldırımda düştüm ve dizim yaralandı. Ah, çok kanıyor! Şu kana baksana!*

- *Kan görmekten gerçekten korkuyorsun.*

Etkin dinleme, çatışma çözümü için önemli bir basamaktır. Anne-babalar, etkin dinleme yöntemi kullanarak çocuklarının neler hissettiklerini tam olarak ifade etmelerine yardımcı olurlar. Etkin dinleme, bu açıdan oldukça önemlidir.

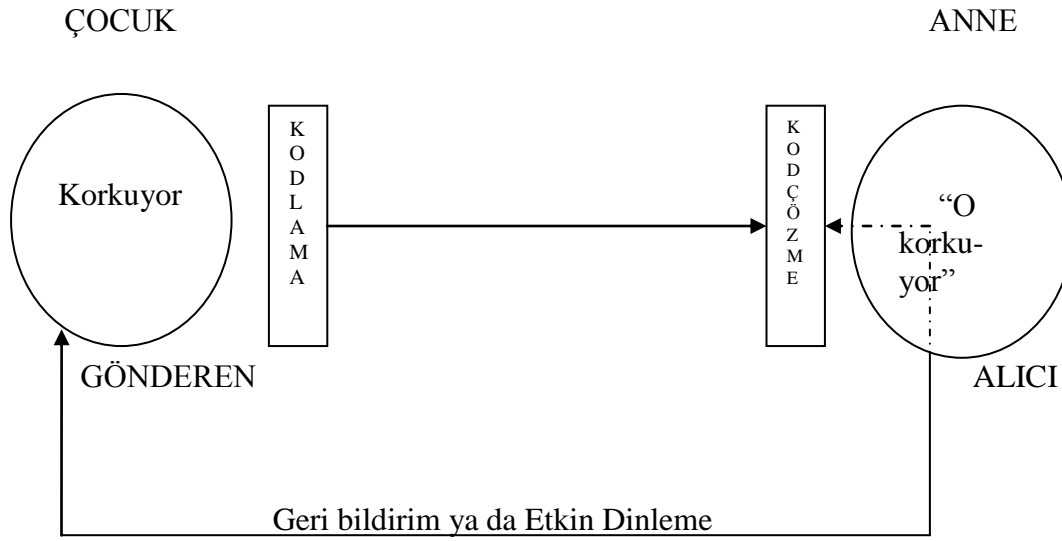
Etkin dinleme, bastırılarak unutulmaya çalışılan duyguları boşaltmaya yardım eder ve çocukları ebeveynlerinin söylediklerini ve düşündüklerini dinlemeye daha istekli yapar. Etkin dinleme topu çocukta bırakır.

Ebeveynler, etkin dinleme yöntemini kullandıklarında, çocuğuna karşı bir geri bildirimde bulunur. Bu geri bildirimle gönderenin mesajını anlamadaki doğruluğunu kontrol etmenin güvenilir bir yöntemini elinde bulundurur (Gordon, 2012: 65).

Doğru bir etkin dinleme şu örnekle açıklanmıştır:

Bir çocuk düşmüş ve dizini yaralamış, akan kanı görmüş ve korkmuştur. Çocuk duygularını annesine anlatmak için bir kod (simge) seçmelidir. Çocuğun seçtiği kod, çocuğun içindeki duygular değil, anne-babaya gönderilendir. Bu kod, “Şu kana bak!” şeklinde seçilmiştir. Ebeveyn doğru bir geri bildirim sunarsa, korkunun asıl sebebine inebilir. Ebeveyn, örnekteki gibi, “Kan görmekten gerçekten korkuyorsun” geri bildirimini kullandığında, çocuk ebeveyni sorunu doğru tanımladıysa “Aynen!” ya da yanlış tanımladıysa “Beni anlamıyorsun” diyerek ebeveynini yönlendirir. Bu sayede, alıcıyı düzeltir ve doğru bir iletişim kurmaya yardımcı olur.

Şekil 1. Etkin Dinleme Yöntemi İle Doğru İletişim



“Kan görmekten gerçekten korkuyorsun”

Kaynak: Gordon, 2012

Araştırmacının daha önce bahsettiği gibi, 12 iletişim engelinin, aile içi çatışmalara neden olduğu vurgulanmıştır. Bu 12 iletişim engeli sonrasında “sen iletileri” olarak adlandırılmıştır. (Gordon, 2012: 144) Örneğin, “(sen) Kes artık şunu”, “(sen) Neden bunu yapmıyorsun? vb.” Sen iletilerinin çocuklar üzerinde nasıl bir etki yarattığını araştırmacı daha önce de belirtmiştir. Sen iletisi, çocuk odaklıdır. Anne, “Mutfağı neden bu kadar kirlettin?” diye bir ifade kullanırsa, bu sen iletisidir. Şimdi üzerinde durulacak olan ben iletisi örneği ise “Tertemiz mutfağıma kirlenmiş görünce üzülüyorum.” şeklindedir. Ben iletisinde merkezde olan ebeveynin duygularıdır.

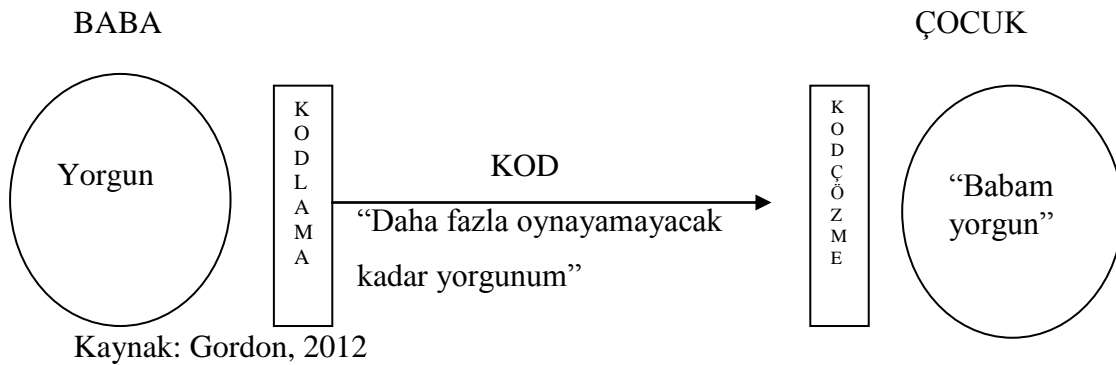
Çocuğun davranışının ebeveyn üzerindeki etkisini dürüstçe iletme, onun kötü olduğunu söylemekten daha etkilidir. Bu ben iletisi ile mümkündür. Çocuğa, ebeveynin duygularını anlatır, davranış seçme özgürlüğünü ona bırakır, sorumluluk almasını öğrenmesinde yardımcı olur. Ben iletisi dürüst olduğundan, çocuğa da duygularını dürüst iletilemlerle anlatmasını öğretir. Bu açıklığın en büyük yararı, çocuğun anne-babasını olduğu gibi tanıması, kendi duygularını açığa vurması

ve içten, samimi bir ilişkinin gelişmesidir (<http://www.uzunhayat.net/cocuk-ebeveyn-egitimi/sen-iletisi-yerine-ben-iletisi.html>).

Yapılan araştırmalar sonucunda, ben iletileri uygulandıkça sorunların daha kolay çözüldüğü, çocuklardan olumlu sonuçlar alındığı görülmüştür. Ebeveynlerin, bir sorun karşısında “ben iletisi” yöntemini daha yaygın olarak kullandığı görülmüştür. Araştırmacı, ben iletisinin nasıl kullanılacağını şu örnekle açıklamıştır:

Biraz dinlenmek isteyen fakat dört yaşındaki çocuğu oyun oynamakta ısrar eden baba için şema şu şekilde olacaktır:

Şekil 2. Ben İletisinin Kullanımı



Ben iletileri, çocuğun davranışını değiştiren bir çatışma çözme yöntemi olarak görülmüştür. Tam bir ben iletisi şunları kapsamaktadır: (1) kabul edilmeyen davranışın tanımlanması, (2) ebeveyn tarafından yaşanan duygu, (3) ebeveyn (ya da sonuçlar) üzerindeki somut etki (Gordon, 2012: 154). Gordon, ben iletisinde sadece çocuğun rahatsız edici davranışları değil, bu konu hakkında ebeveynin düşünceleri ve bu davranışın ebeveyni neden rahatsız ettiğinin önemli olduğunu açıklamıştır. Bu, çocuğun yanlış olan davranışının nedenini bilmesine yardımcı olmuştur. Ebeveynler, çocuklarına karşı oldukça açık sözlü olmalıdırlar.

Çocukların ebeveyn tarafından kabul edilmeyen bazı davranışları ben iletileriyle yok edilebilir. Ebeveyn - çocuk ilişkisinde bir çatışma yaşandığında, bu çatışma nasıl çözümlenebilir? Araştırmacı, bu kısımdan itibaren çatışma çözme yöntemlerine değinmiştir.

Çatışma çözüm yöntemlerinden, Thomas Gordon'un Etkili Anne-Baba Eğitiminde Uygulamalar adlı kitabında “Kaybeden Yok” yöntemi ayrıntılı olarak incelenmiştir. Araştırmacı, bu kitaptan edindiği bilgileri burada paylaşmıştır.

Çatışmaları çözmek için “Kaybeden Yok” yöntemi çok önemlidir. Bu yöntem şu şekilde açıklanmıştır: Ebeveyn ve çocuk arasında bir çatışma yaşandığında, ebeveyn çocuktan her ikisinin de kabul edebileceği bir ortak çözüme arayışına katılmasını ister. Her iki taraf da olası çözüm-

leri sunar ve elde ettikleri sonuçları birlikte daha sonra değerlendirirler. Sonuç olarak en iyi çözüm üzerinde bir karara varılır. Ardından bunun nasıl uygulanacağına karar verirler. Hiçbir baskıya gerek olmadığından güç de kullanılmaz (Gordon, 2012: 207).

“Kaybeden Yok” yöntemi bir sorun çözme sürecidir. 6 adımdan oluşmaktadır.

1. Adım: Sorunu tanımlamak.
2. Adım: Muhtemel çözümler üretmek.
3. Adım: Çözümleri değerlendirmek.
4. Adım: En iyi çözüme karar vermek.
5. Adım: Kararı uygulamak.
6. Adım: Çözümün başarısını değerlendirmek.

“Kaybeden Yok” yöntemi ayrıca kardeşler ve karı - koca arasındaki çatışmaları da çözümlenebilir. Aslında, bu, bütün insan ilişkilerinde (bireyler, gruplar ve hatta milletler arasında) yaşanan bütün anlaşmazlıkların çözümü için kullanılan evrensel bir yöntemdir (Gordon, 2012: 212).

Ebeveynler, her sorunun birden fazla çözümü olduğunu bilmelidir. Ebeveynlerin görevleri, çatışma tanımlandıktan sonra, türlü çözümler üreterek sorunu halletmektir. Bunu başarabilmenin yolu:

1. Ebeveynler, çözüm önerisinde bulunmadan önce çocuğun kendi önerilerini sunmasına izin vermelidir.

2. Çocuğun bütün çözüm yollarını bulması beklenmemelidir. Ebeveynler de kendi fikirlerini belirtmelidir. Küçük yaştaki çocuklarda ebeveynler daha çok çözüm önermek zorunda kalırlar.

3. Ebeveynler, belli bir sayıya ulaşana kadar önerilen çözümleri değerlendirmemelidir. Değerlendirme yapmak, yaratıcılığı engeller ve çocuğun fikirlerini söylemesi bakımından hevesini kırar.

4. Çocuğun fikirleri uygulanamaz olsa bile düşüncelerini söyleme konusunda ebeveynler onları cesaretlendirmelidir. Önemli olan ortaya atılan fikir sayısıdır (Gordon, 2012: 264).

Çatışma çözüm yöntemlerinden biri de düzenli olarak programlanan sorun çözme toplantıdır. Bu toplantılarda çatışmalar ele alınıp, hep birlikte bir çözüme ulaşılmaktadır. Aile toplantıları bu bakımdan önemli görülmektedir. Toplantılar, aynı zamanda aile içi iletişimin kuvvetlenmesinde de rol oynamaktadır (Kösme, 2006).