

ERGENLERLE ETKİLİ İLETİŞİM

Rukiye KARAKÖSE

(Danışman Psikolog)

**Bu kitapçık,
TÜRKİYE İLAHİYAT TEDRİSATINA YARDIM EDEN DERNEKLER FEDERASYONU yayınıdır.
Para ile satılmaz.**

**Editör
Şaban KARAKÖSE**

Ankara, 1. Basım Eylül 2005

**Baskı ve Cilt
Nobel Basımevi
+90 312 256 97 62**



TİDEF

**TÜRKİYE İLAHİYAT TEDRİSATINA YARDIM EDEN DERNEKLER FEDERASYONU
Atatürk Bulvarı İnce Han 103 Kat 4 No: 27 06650 Kızılay Ankara TÜRKİYE
Telefon: +90312 418 82 67 - 417 99 21**

Gülümseme

Genç bir delikanlı, üzgün görünen yabancıya gülümsedi.

Adam kendini daha iyi hissetti.

Geçmişte bir arkadaşının ona yapmış olduğu bir iyiliği anımsadı ve ona bir teşekkür mektubu yazdı.

Bu mektup arkadaşının o kadar hoşuna gitti ki, yemek yediği lokantaya iyi bir bahşış bıraktı.

Bu bahşışın miktarına şaşırان garson, bir kısmını, yolda gördüğü bir fakire verdi.

Adam çok sevindi; çünkü iki gündür ağzına bir lokma bile koymamıştı. Yemeğini bitirdikten sonra, kaldığı izbe odaya gitmek üzere yola koyuldu.

Yolda soğuktan titreyen bir köpek yavrusuna rastladı ve onu alıp eve götürdü. Soğuktan kurtulup başını sokacak bir yer bulduğu için köpekçik çok mutluydu.

O gece evde yangın çıktı. Köpek yavrusu havlamaya başladı. Bütün ev halkını uyandırana kadar havladı ve böylece yangından herkes kurtuldu.

Kurtulan çocuklardan birisi büyüdü ve Başbakan oldu.

Bunların hepsinin nedeni bir kuruşa bile mal olmayan bir gülümseme idi.

I. BÖLÜM

ETKİLİ İLETİŞİM

Söz ola kese savaşı

Söz ola kestire başı

Söz ola ağulu aşı

Bal ile yağ ede bir söz (Yunus)

GİRİŞ

“İletişim konusunda teknik bilgiler ve beceriler gereklidir; fakat kendi başına yeterli değildir. İletişim bilgi ve becerilerinin arkasında “gönül zenginliği”, “sevgi”, “anlayış” ve “hoşgörü” olmalıdır. Bu temel olmadan her türlü iletişim becerisi, yalın ve anlamsız birer egzersiz olmaktan ileri gidemez. **İnsan iletişimi, hem kafa hem de gönül zenginliği ister. Biri olmadan diğeri etkinliği yoktur.**” (Cüceloğlu, Yeniden İnsan İnsana, s. 15)

Kendisiyle barışık, huzurlu ve mutlu insan başkalarıyla sağlıklı iletişim kurabilir. Kendi problemini henüz aşamamış sıkıntılı kişiler, yeni ilişkilere girmek istemezler. Zira insanlarla ilgilenmek ve bir ilişkiye bu modern çağda zaman ayırıp onu canlı tutmak zordur. İnsanlarla ilgilenmek samimiyet ister ve ancak kendimizde olanı verebiliriz.

NEDEN İLETİŞİM?

Neden iletişim kurmak ve bunu öğrenmek zorundayız? Çünkü iletişim kurmamak imkânsızdır. **İki insan birbirinin farkına vardığı andan itibaren iletişim başlar;** söylediği-söylemediği, yaptığı-yapmadığı her şeyin anlamı vardır. Yüz ifadesinin, beden duruşunun, ses tonunun ve bakışın anlamı vardır. Aynı ortamda olup konuşmayan, birbirine bakmayanlar dahi mesaj verirler. Yine mesela yolda karşılaştığı kişiye hiç aldırış etmeden, ona selam vermeden geçip giden bir kişi şöyle demiş olmaktadır:

- Umurumda değilsin!
- Sen benim için selam verilecek değerde bir insan değilsin!
- Tanımadığım biriyle konuşmam, benden uzak dur!
- Selam vererek iç dünyanızdaki sükûneti bozmamaya özen gösteriyorum.

Bu yönüyle iletişimi;

- 1- Sözlü iletişim,
- 2- Sözsüz iletişim olarak ikiye ayırabiliriz.

Genel olarak **zihnin mesajı “söz ile”, gönlün mesajı “sözsüz” ifade edilir.**

Mevlânâ'nın ifadesiyle; “Gönlün sözü, susmakla söylenir.”

Sözlü iletişim “düşünceyi”, sözsüz iletişim “duyguları” en etkili ifade etme aracıdır. Nitekim Mevlânâ da, “Sus da gücün yeterse mânâları harfsiz söyle, harfsiz söyle de söz alanına gönül hâkim olsun.” “Ağzımız söylemiyor, dudağımız yok ama baştanbaşa sözsüz.” demektedir.

İletişimde yüzün ve bedenin ifade ettiği mânâ, iletişimi kuvvetlendirir veya zayıflatır. İletişimde

- Sözü etkisi % 7
- Ses tonunun etkisi % 38
- Beden dilinin etkisi ise % 55'tir.

Buna binaendir ki, **nasıl görüldüğünüz, nasıl bir yüz ifadesine sahip olduğunuz, nasıl konuştuğunuz, ne konuştuğunuzdan daha önemlidir.**

İLETİŞİMİN AMAÇLARI

İletişim birtakım ihtiyaçlardan doğar. İhtiyaçlar beraberinde amaçlı insan faaliyetini getirir. Amaç, her bireysel veya sosyal eylemin yönünü belirleyen unsurdur. İnsanlar arasında karşılıklı hedeflerin gerçekleştirilmesini sağlayan iletişim, amaçlı insan faaliyetlerindedir. En amaçsız görüldüğü durumlarda dahi iletişimin mutlaka bir hedefi mevcuttur.

İletişimin temel amaçları arasında şunlar sıralanabilir:

- 1- Bilgilendirme,
- 2- Denetleme,

- 3- Bilgi ve beceri iletme,
- 4- Eğitme,
- 5- Duyguları dile getirme,
- 6- Toplumsal ilişki kurma,
- 7- Sorun çözüme,
- 8- Gerekli rolleri üstlenme.

Toplumsal açıdan iletişimin işlevi, kaynak açısından ele alındığında bilgilendirmek, öğretmek ve ikna etmektir. Alıcı, yani hedef kitle açısından, anlamak, öğrenmek, karar vermek başlıkları altında değerlendirilir.

Bireysel açıdan ise iletişim, bireyler arasındaki etkileşimin temeli kabul edilir, deneyimlerin, düşüncelerin, duyguların, tepkilerin paylaşımını sağlar.

İLETİŞİMİN ANATOMİSİ

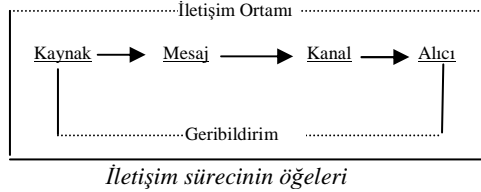
Ergenlerle etkili iletişimin özelliklerine değinmeden önce “iletişim” kavramını ve “iletişimin unsurları”nı kısaca tanımlayalım:

İletişim, iki birim arasındaki birbiriyle ilişkili her türlü mesaj alışverişidir.

Bir başka tanıma göre ise **iletişim** insanlar, gruplar ve toplumlar arasında söz, jest, yazı, resim ve simgeler aracılığıyla mesaj alışverişini sağlayan bir etkileşim sürecidir.

Buradan anlaşılacağı üzere, iletişim sürecinin temel öğeleri şunlardır:

1. Kaynak,
2. Mesaj,
3. Kanal,
4. Alıcı
5. Geribildirim.



1. KAYNAK

İletişimi başlatan, mesajı düzenleyen ve alıcıya ileten kişi ya da kişilerdir.

İletişimi başlatan kaynak olarak insan, diğer insanlarla iletişimi genellikle konuşarak veya yazarak yürütür. Konuşmak veya yazmak için bildiğimiz dilin kalıplarını kullanırız.

İnsan, vermek istediği mesajı en iyi şekilde verebileceğine inandiğı kelimeleri yan yana getirerek mesajını yazılı veya sözlü olarak verir.

Mesaj verirken yalnız kelimeler değil, beden dili ve konuya uygun materyal de seçilebilir. Kaynak olarak insan, ruh durumuna bağlı olarak aynı mesajı dün farklı, bugün farklı verebilir. Çoğu zaman da bu mesajı verirken en iyisini yaptığını düşünür. Mesaj alıcıya varıncaya kadar kat edeceği ortamın şartlarını, vericinin sahip olduğu şablonlar dolayısıyla mesajın istediği gibi anlaşılıp anlaşılamayacağını düşünmez.

Kaynak durumundaki kişi;

- ☞ Açık, anlaşılır bir dil kullanmalı,
- ☞ İmada bulunmamalı,
- ☞ Suçlama, yargılama ve genellemeden uzak durmalıdır.

2. KANAL

İletişim sürecinde mesajı kaynaktan alıcıya taşıyan araç-gereç, yöntem ve tekniklerdir. Bunları şöyle sıralayabiliriz:

- (1) Görsel kanal,
- (2) İşitsel kanal,
- (3) Dokunsal kanal,
- (4) Koklama ve tat alma.

(1) Görsel kanal

Yüz yüze iletişim biçiminde kullanılır.

Bir saniyeden kısa bir süre içinde gözden beyne yüzlerce mesaj gider:

- ☞ Yüzler güleç veya asık,
- ☞ Sağlıklı veya hastalıklı,
- ☞ Giyimi itinalı veya pejmürde,
- ☞ Vücut duruşu/postür dik veya kambur (yayılmış),
- ☞ Hareketleri uygun veya uygunsuz,
- ☞ Mesafe uzak veya yakın (samimi)
- ☞ Göz teması var veya yok...

Göz ve beyin arasındaki sinirler, diğer duyu organları ile beyin arasındakilere kıyasla 20 kat daha hızlı çalışırlar.

(2) İşitsel kanal

Konuşan kendinden emin, doğru ve anlaşılır bilgi sunan biri mi, yoksa söylediklerini geveliyor gibi mi?

Anadilimizi doğru kullanmak ve varsa konuşma kusurlarımızı gidermek, işitsel kanalı daha rahat kullanmamızı sağlayacaktır.

(3) Dokunsal kanal

Dokunma, desteklemeyi ifade ettiği gibi, kişilerin yakınlığını ve ilişkinin sıcaklığını yansıtır.

(4) Kokular ve tat alma da duyguları doğrudan etkiler.

Mesajlar bir kanaldan gönderilebileceği gibi birden fazla kanaldan da gönderilebilir. Örneğin, kelimeleri etkili biçimde kullanabilen bir konuşmacı, işitsel kanalı kullanmaktadır. Ancak aynı konuşmacı beden dilini de (jest, mimik, beden duruşu gibi) iyi kullanıyorsa, aynı zamanda görsel kanala da hitap ediyor demektir.

Birden çok kanal kullanıldığında iletişimin daha etkili olmaktadır.

3. MESAJ

Mesaj, kaynak tarafından alıcıya gönderilen içeriktir.

Bir başka ifadeyle mesaj, kaynağın alıcıyla paylaşmak istediği duygu, düşünce veya davranışları temsil eden sembollerdir.

Mesaj, alıcının anlayabileceği sembollerden oluşmalıdır.

4. ALICI

Alıcı, mesajı alan ve onu kendi zihnindeki içeriğe göre çözümleyip algılayan kişidir. Kaynakla ilgili değerlendirmemiz, mesajı nasıl algıladığımızı da etkiler. Duygularımız ve önyargılarımızla mesajdaki boşlukları doldururuz.

5. GERİ BİLDİRİM

Geri bildirim (*feedback*), iletişimin ters yönde işleyen kısmı olup, alıcının mesaja tepkisini içerir. Bu kez roller değişmiş; alıcı, kaynak olmuştur ve aynı aşamalar burada da yaşanır.

Geribildirim bir tür kontrol mekanizmasıdır. İletişimde geri bildirim arttıkça, iletişimin etkisi de artar.

Etkili bir geri bildirim;

- ☞ Kişiyeye yardımcı olmayı amaçlar,
- ☞ Belirli ve ayrıntılıdır,
- ☞ Zamanında gelir,
- ☞ Açık ve nettir,
- ☞ Davranış üzerinde durur.

Etkili olmayan geri bildirim ise;

- ☞ Geneldir,
- ☞ İlgisizdir,
- ☞ Zamansızdır,
- ☞ Kişiyeye ve kişiliği vurgular,
- ☞ Anlaşılması güçtür,
- ☞ Tahmin ve yorum ağırlıklıdır.

BEDEN DİLİ

Beden dili, ilk dilimizdir. Jest ve mimiklerden beden duruşuna, oturuşumuzdan yöneldiğimiz tarafa kadar verdiğimiz bütün mesajlar beden dili kapsamında değerlendirilir. İyi bir iletişimci olabilmemiz için kelimeleri etkin kullanmakla beraber bu mesajı beden dilimizle desteklemek de önemlidir.

Beden Dili Neden İşimize Yarar?

- 1- Başkaları üzerinde olumlu bir etki yaratarak amacımıza ulaşmamızı sağlar.
- 2- Karşımızdakileri daha iyi anlayarak etkili bir iletişim kurmaya yarar.
- 3- Kendi beden hareketlerimizi denetleyerek, sosyal ortamlara daha çabuk uyum sağlamamızı mümkün kılar.
- 4- Başkalarının gerçekte ne söylemek istediğini anlamakta yardımcı olur.

Bazen bir hareket bin söze bedeldir. Bir kişiyle iletişim kurduğumuzda söylediklerimiz ne kadar önemli ise hareketlerimizle o kişide bıraktığımız intiba da o kadar önemlidir. El, kol hareketleri, mimikler, dokunma, vücut pozisyonu... Hayatta etkili ve başarılı olmak isteyen kişi, iletişim kurduğu kişilerin sadece söylediklerini değil, yüzü, eli, kolu ve bedeniyle yaptıklarını da duymalıdır.

Gülümseme

İletişimdeki en etkili davranış belki de gülümsemedir. Gülümsemek karşımızdakine de yansıyan bir davranıştır. Karşımızdakini hemen etkiler, hatta o da gülümser. Sıcaklığı, yakınlığı, içtenliği anlatır. Şüphesiz iyi bir iletişimcide (yani aslında her birimizde) bulunması gereken en temel özellik "güler yüzlü" olmaktır.

Postür (Beden Duruşu)

Postür, yani duruş, kişi hakkında önemli ipuçları veren, kişi açısından da yansıtmak istediği imaj için çok verimli bir araçtır.

Kişi dik duruyorsa enerjik olduğunu anlarız. Omuzları dik olanların yaşam enerjisi yüksektir. Depresyondayken veya moral çöküntülerinde ise insan eğik durur, omuzları düşer. İş başvurularında da kişinin dik duruşu kendine güvenini belli eden çok önemli bir göstergedir.

Ruh hali postürümüzü etkilediği gibi tam tersi de olur. Yani uzun süre eğik pozisyonda ve düşük omuzlarla dolaşırsak bir müddet sonra gerçekten kötü hissetmeye başlarız.

Alanlar ve Kullanım Biçimi

Hayvanlar, kuşlar, balıklar ve primatların alanlarını belirleme ve korumalarıyla ilgili binlerce kitap ve makale yazılmışsa da insanların da kendi alanları olduğu ancak son yıllarda keşfedilmiştir. Bunu öğrenip ne anlama geldiğini anladıktan sonra kişi başkalarının ve kendinin davranışlarıyla ilgili inanılmaz bir anlayış elde etmekle kalmaz, aynı zamanda başkalarının yüz yüze gelindiğindeki tepkilerini tahmin edebilir. Çünkü kişisel alanı ihlal edilen insan strese girer ve bu da iletişimi kötü yönde etkiler.

Alanı nasıl kullanırız?

İnsanların birbiriyle aralarında bıraktığı mesafe, kişiler arası ilişkilerde birbirine verdikleri değeri, önemi gösteren ve kendilerini ilişki içinde koydukları yer konusunda bize bilgi veren en temel unsurdur.

Mesafe, öneminin farkında olanlar tarafından kontrol edilebilen bir iletişim ögesidir. Bu sebeple hem yüz yüze ikili ilişkilerde hem de geniş mekân içinde bir toplulukla kurulan ilişkilerde mesafeyi bilinçli kullanmak büyük yarar sağlar. Kişinin diğer insanlarla arasına koyduğu uzaklık onlara karşı olan duygularıyla da ilgilidir.

Mesafe bütün ilişkilerimizde önemli bir duygusal belirleyici olduğuna göre, kendimizi çok yakın hissettiğimiz kişilere yaklaşır hatta temas ederiz. Ama pek de hoşnut olmadığımız kişiler söz konusu olunca onlardan uzaklaşmaya ve aramıza mesafe sokmaya çalışırız. Hatta dilimizdeki “arası açılmak” deyimini duygusal olarak uzaklaşmayı ve bunun beraberinde fiziksel olarak da uzak durmayı ifade eder.

Kişisel alan mesafesi kültürel olarak belirlenir. Japonlar gibi bazı kültürler kalabalığa alışırken bazı başka kültürler ‘geniş açık alanlara’ alıştırlar ve mesafeyi korumayı severler. Statü de bir kişinin diğerlerine göre ihtiyaç duyduğu mesafeyi etkileyebilir. Kişinin statüsü yükseldikçe alanı da genişler.

Dört farklı kişisel alan tanımlanmıştır.

a) Mahrem Alan: (0-40 cm. arasında)

Kişisel alanlar arasında en önemlisi budur. Sadece o kişiye duygusal olarak çok yakın olan kişilerin bu bölgeye girmesine izin verilir. Ana-baba, eş, kardeş, evlat gibi... Bu alana yabancı biri girdiğinde stres yükselir ve kalp daha hızlı atmaya başlar.

Batı kültürlerinde insanların sıkışık bir asansör veya toplu taşıma aracı gibi kalabalık bir durumda katı bir şekilde uydukları bir dizi yazılı olmayan kural vardır. Bu kurallar arasında şunları sayabiliriz:

- ☞ Tanıdığınız birisi dahil olmak üzere kimseyle konuşmamalısınız.
- ☞ Asla başkalarıyla göz teması kurmamalısınız.
- ☞ ‘Poker suratı’ takınmalısınız yani hiçbir şekilde duygularınızı mimiklerle belli etmemelisiniz.
- ☞ Elinizde kitap veya gazete varsa ona gömülmüş görünmelisiniz.
- ☞ Kalabalık ne kadar fazlaysa o kadar az hareket edebilirsiniz.
- ☞ Asansörlerde başınızın üzerindeki kat numaralarını seyretmek zorundasınız.

Sabah ve akşam saatlerinde işe giden insanları tarif ederken ‘mutsuz’, ‘üzgün’ ve ‘umutsuz’ gibi sözcüklerin kullanıldığını sık sık duyarız. Bu ifadeler genellikle yolcuların yüzündeki boş, anlamsız ifadeler yüzünden kullanılırsa da gözlemci yanlış hükümlere varmaktadır. Gözlemcinin aslında gördüğü kalabalık bir kamu alanında mahrem bölgelerine kaçınılmaz olarak müdahale edilmesinde geçerli olan kurallara uyan bir grup insandır.

b) Kişisel Alan (40-120 cm. arasında)

Bu alan, işyerinde, sosyal etkinliklerde ve arkadaş toplantılarında başkalarıyla aramızdaki mesafedir. Birbirini tanıyan ve arkadaş kabul eden kimseler bu uzaklıkta dururlar. Kişisel alan, normal olarak iki arkadaşın mesela küçük bir yemek masasında konuşurken korudukları uzaklıktır.

Pek samimi olmadığınız birinin kişisel alanına girdiğinizde karşınızdakinin çok rahatsız olduğunu göreceksiniz. Ve büyük ihtimalla kişisel alanını yeniden kazanmak için sizden biraz uzaklaşacaktır.

c) Sosyal Alan (120-220 cm arasında)

Yabancılar, örneğin evimizde tamirat yapan tesisatçı veya doğramacı, postacı, bakkal, işyerindeki yeni eleman ve çok iyi tanımadığımız kimselerle aramızdaki mesafe budur. Sosyal alan, kişisel olmayan etkinlikleri kapsar. Mesela kargo getiren bir görevli bu mesafeden daha yakına gelirse, rahatsız oluruz ve geri çekiliriz.

d) Genel Alan (220 cm. ve ötesi)

Otobüs durakları, tren istasyonları, büyük otellerin lobileri gibi topluma açık yerlerde birbirini hiç tanımayan insanların, imkan olduğu taktirde korumaya özen gösterdikleri mesafedir. Kalabalık bir gruba hitap ettiğimizde durmayı tercih ettiğimiz rahat mesafe de budur.

El Hareketleri

a) Avuçlar açık pozisyon

Açık avuçlar dürüstlük anlamına gelebilir. Tarih boyunca açık avuç gerçek, dürüstlük, sadakat ve teslimiyetle bağdaştırılmıştır. Örneğin, insanlar istediklerinde her iki avuçlarını da karşılardaki insana açık tutarak 'Sana karşı tamamen dürüst olacağım' gibi bir mesaj verir. Birisi açılmaya veya gerçeği söylemeye başladığında avuçlarının tamamını veya bir kısmını karşısındakine açmaya başlar. Vücut dilinin çoğu öğeleri gibi bu da tamamen bilinçsiz olarak yapılan ve sizde karşısındakinin doğruyu söylediği hissini uyandıran bir harekettir. Bir çocuk yalan söylediğinde veya bir şeyi gizlediğinde avuçlarını arkasına saklar.

b) Elleri Ovuşturmak

Ellerini ovuşturmak insanların olumlu beklentilerini ilettikleri sözel olmayan yollardan biridir. Olumlu bir beklenti için sabırsızlanma anlamı taşır. Küçük bir uyarı: otobüs durağında soğuk bir kış günü beklerken ellerini ovuşturan birisi büyük olasılıkla bunu otobüs beklediğinden yapmıyordur. Sadece elleri üşümüştür!

c) Kenetlenmiş Eller

Bu hareketi kullanan kişiler genellikle gülümseyip mutlu göründüklerinden başlangıçta bu hareket bir güven hareketi gibi görünür. Ancak kişinin olumsuz bir yaklaşımı dizginlemeye çalıştığını yansıtır. Ayrıca ellerin tutulduğu yükseklik arttıkça kişinin olumsuz duygularının da arttığı düşünülür.

Kol Hareketleri

a) Kol Kavuşturma Engeli

Bir canlının kendisini güvende hissetmediği zaman bir cismin arkasına saklanması doğal bir korunma davranışıdır. İnsan yavrusu da hayatının ilk yıllarından başlayarak masaların, sandalyelerin, dolapların altına ve arkasına saklanır. İnsan büyüdükçe kendisini tehdit eden durumları yaşadığında, saklanma davranışı biraz daha incelik kazanır ve altı yaş dolaylarında çocuk, cisimlerin arkasına saklanmak yerine kollarını kavuşturarak kendisini koruyucu bir engel oluşturur ve bu engelin arkasına gizlenir.

Bacakların Kullanılışı

a) Bacak Bacak Üstüne Atmak

Bacak bacak üstüne atma biçimi çok sayıda anlam taşır ve kişinin iç dünyasıyla ilgili çok değerli ipuçları yansıtır. Ayrıca bacak bacak üstüne atmak, kalça ve bacak kaslarına değişik hareketler sağladığı için uzun süre yorulmadan oturmaya imkan verir. Bu yönüyle de bacak bacak üstüne atmak amaçlı bir harekettir.

b) “Dört” Durumu

Bir ayak bileğinin diğer dizin üzerine konması şeklinde oturmaktır. Bu şekilde bacak bacak üstüne atmak tartışmaya veya rekabete dönük bir durumun varlığının işaretidir. Sadece bu oturma biçimine bakarak bir yorum yapmak zordur. Ancak bu oturma biçimi yukarıdaki ayağın bir veya iki el ile tutulması biçimindeyse, bu şekilde oturan kişinin fikirlerini değiştirmeye niyeti olmayan katı ve hırslı bir insan olduğunu düşünmek hatalı olmaz.

Göz İşaretleri

Belli ışık durumlarında, kişinin ruh hali ve tavrı olumludan olumsuz veya olumsuzdan olumluya geçerken gözbebekleri küçülür veya büyür. Heyecanlanan birisinin gözbebekleri normal büyüklüklerinin dört katına çıkabilir. Tam tersine, kızgın, olumsuz bir ruh hali gözbebeklerinin ‘minik boncuk gözler’ ya da ‘yılan gözleri’ olarak bilinen şekilde küçülmesine yol açar. Karşı cinle kurulan duygusal ilişkide gözler oldukça fazla kullanılır, kadınlar gözlerini vurgulamak için göz makyajı yaparlar.

a) Bakışlarla İlgili Davranışlar

İletişim için gerçek bir temel ancak karşınızdakiyle ‘göz göze’ geldiğinizde atılabilir. Bazı insanlarla konuşurken kendimizi çok rahat hissederken başkalarıyla rahatsız olur hatta bazılarını da güvenilmez buluruz. Bunda, kişinin gözlerine bakarken hissettiğimiz güven ya da güvensizlik duygusu rol oynar. Birisiyle iyi bir ilişki kurmak için toplam zamanın yüzde 60- 70’inde onunla göz göze gelmeniz gerekir.

b) İş Bakışı

İş tartışmaları yaparken karşınızdakinin alnında bir üçgen olduğunu hayal edin. Bakışlarınızı bu bölgeye yönlterek ciddi bir ortam yaratırsınız ve karşınızdaki sizin iş yapmak konusunda ciddi olduğunuzu anlar. Bakışlarınızın karşınızdakinin göz seviyesinin altına düşmemesi koşuluyla etkileşimi kontrol edebilirsiniz.

c) Sosyal Bakış

Bakış karşındakinin göz seviyesinin altına düştüğünde sosyal bir ortam oluşur. Birisine bakmayla ilgili deneyler sosyal bir karşılaşma sırasında bakanın bakışlarının karşındakinin yüzünde gözler ve ağız arasındaki bir üçgene baktığını göstermiştir.

d) Mahrem Bakış

Bakış gözlere ve çenenin altından kişinin vücudunun diğer bölgelerine doğrudur. Yakın karşılaşmalarda gözler ve göğüs arasındaki üçgen, daha uzak karşılaşmalarda ise gözlerle bel arasındaki üçgendir. Kadın ve erkekler bu bakışı birbirleriyle ilgilendiklerini göstermek için kullanırlar ve ilgi karşılıklıysa aynı bakışlarla cevap verilir.

e) Yan Bakış

Yan bakış ilgi veya saldırganlık iletmekte kullanılır. Hafif kalkmış kaşlar ve bir gülümsemeyle birlikteyse ilgi anlamına gelip flört işareti olarak yaygın şekilde kullanılır. Aşağıya dönük kaşlar, çatık alın veya aşağıya dönük ağız köşeleriyle birlikte şüpheli, saldırgan veya eleştirel bir tavır anlamına gelir.

f) Gözle Dışarıda Bırakma Hareketi

Karşılaştığımız en sinir bozucu insanlardan bazıları konuşurken gözle dışarıda bırakma hareketini kullananlardır. Bu hareket bilinçsizce yapılır ve o kişinin sizden sıkılması veya artık ilgilenmemesi ya da kendini sizden üstün görmesi nedeniyle sizi görmemeye çalışmasından oluşur. Konuşma sırasında altı ila sekiz göz kırpış olan normal hızdan farklı olarak göz kapakları kapanarak bir saniye ve daha uzun süre kapalı kalırlar ve bu arada da karşınızdaki sizi anlık olarak kafasından atar. Birisi sizden üstün olduğunu düşünüyorsa gözle dışarıda bırakma hareketini yaygın olarak 'burnunun üzerinden bakmak' olarak bilinen kafayı geriye atarak size uzun bir bakış atma hareketiyle birlikte yapar.

Beden Dilini Nasıl Kullanmalı?

Bedenimizin dilini tanımamız, zihnimize ve duygularımıza önem vermemize ve onunla ilgilenmemize yardımcı olur. Ancak bir insanı sadece bir ya da birkaç hareketine bakarak yargılamak doğru değildir. Çünkü beden dili çift anlamlıdır. Bir hareketin birden fazla sebebi olabilir. Bu yüzden beden dilimizi kullanma biçimimizi cümlelere benzetebiliriz. Hareketler, jest ve mimikler bu cümleyi oluşturan kelimelerdir. Tek tek kelimelere anlam yükleyip kişiyi yargılamak yerine beden dilinden yansıyanları bir cümle halinde yani bir bütün olarak değerlendirmek gerekir.

İnsanlarla iyi ilişki içinde olmanın temel kuralı, onlara önem verdiğini hissettirmektir. Kişiye adıyla hitap etmek, gülümsemek, yumuşak ve sıcak bir sesle konuşmak, dostça davranmak, kişisel ve açık uçlu sorular sormak, anlattıklarına ilgi gösterip aynı konuda yeni sorular sormak, savunucu jestler içinde olan kişiyi rahatlatır kendisini güvende hissetmesini ve açılmasını sağlar. Beden dili konusunda eğitim almak ise şüphesiz bizi bu konuda daha yetkin kılacaktır.

İLETİŞİMİ KOLAYLAŞTIRAN ETKENLER

1. DEĞERLİLİK DUYGUSU VE KABUL

Denilir ki her insanın alnında şu söz yazılıdır: “*Lütfen bana değerli olduğumu hissettirin.*” Evet, her insan sevilmek, saygı görmek, takdir edilmek, deyim yerindeyse “adam yerine konulmak” ister. Herkes kendisinin önemli ve değerli olduğuna inanır. Bu yüzden insanlar yalnız kalmaktan ve yalnızlığa terk edilmekten hoşlanmazlar.

Bizden büyük ya da küçük olsun, astımız ya da üstümüz olsun hiç fark etmez, ilişkide olduğumuz her insanın bir değerlilik duygusu olduğunu hesaba katmalı ve onu zedelememeliyiz.

Bu duygudan dolayıdır ki insanlar genellikle **kendilerini** haklı görürler. Kendileri hakkında **niyetlerine** göre, başkaları hakkında ise **davranışlarına** göre hüküm verirler.

İnsanlarla iletişim kurarken karşımızdaki kişinin ihtiyaçlarını ve ne demek istediğini anladığımız zaman ilişkilerimiz yoluna girer. Ancak genellikle insanlar duygu ve isteklerini açıkça belirtmediklerinden, ne demek istediklerini ve ihtiyaçlarını anlamakta güçlük çekeriz. Bu yüzden onların davranışlarını ve sözlerini yorumlar ve yargılarız: “... için yapmıştır.”, “O zaten hep böyle yapar” gibi. İnsan ilişkilerindeki en büyük iki engel, işte bu **yorumlama** ve **yargılamadır**.

KABUL

İnsan ilişkilerinde temel ilke **kabul etmektir**. İnsanları kendilerine özgü nitelikleriyle olduğu gibi kabul etmek, aralarında gelişen ya da gelişecek ilişkileri kuvvetlendirmede önemli bir etkidir. Başkasını olduğu gibi kabul etmek, onu sevmeyi kolaylaştırır. Kabul edildiğini hissetmek de sevildiğini hissetmektir. Kabul, karşıdaki kişiye verilen değer bir göstergesidir. Özellikle ana-baba ve eğitimciler, çocuk ve ergenleri farklı birer birey olarak görmelidirler. Duygu, düşünce ve davranışlarında özgür olduklarını düşünerek onları oldukları gibi kabul etmelidirler.

Kabul etmek, onaylamaktan farklı bir kavramdır. Kabul edilen, bireyin kendisidir. Onaylanan ya da onaylanmayan ise davranışlardır. Bu nedenle yetişkinler, ergenleri olumlu-olumsuz, iyi-kötü, yeterli-yetersiz yönleriyle olduğu gibi kabul etmelidirler. Onaylamadıkları davranışlarını ise ergenin benlik saygısını zedelemekten ve kişiliğine saldırmadan “beden dili” ile ifade etmelidirler.

Kabul, ergenin sevildiğini ve değer verildiğini hissederek kendisine olan güven duygusunun artmasına, kendi özüne uygun davranmasına, daha üretken bir birey olmasına, nasıl gelişeceğini, değişeceğini ve olduğundan daha iyi olabileceğini düşünmesine ve sorunlarını çözmesine yardımcı olur. Potansiyelini kullanarak en iyiye ulaşmak için çaba gösterir.

Kabulümüz muhatabımıza ulaşmadığı müddetçe anlam ifade etmez. Kabulümüzü jestler ve mimiklerle gösterebiliriz. Yine, yaptığı eylem ve etkinliklere katılmamak da kabul ettiğimizi yansıtır. Muhatabımıza onu kabul ettiğimizi yansıtmamanın bir başka yolu da onu ‘dinlemek’tir.

2. DİNLEME

İnsanların iletişim ve etkileşimi devam ettirebilmeleri, konuşmaya olduğu kadar dinlemeye de önem vermeleri ile mümkündür.

Bazı insanlar dinler gibi görünürler. Ancak karşısındaki kişiyi gereği gibi dinlemezler. Çünkü dikkatlerini, ilgilerini kendi düşüncelerine ya da çevrelerinde bulunan başka nesne ve olaylar üzerinde toplamışlardır. Bu nedenle karşısındaki insanı 'gerçekten' dinlemez ve söylediklerini de anlamazlar.

Bazı insanlar ise konuşan kişinin söylediklerini kendi önyargıları veya art niyetleri doğrultusunda algılar ve yorumlarlar. Bu nedenle kendi duygu ve düşüncelerine uygun olmayan sözleri doğru olarak algılayamazlar. Oysa insanlar susup dinlemeyi öğrenmedikçe sağlıklı ve verimli bir iletişim gerçekleşemez.

Dinleme, öğrenilmesi gereken bir beceri ve alışkanlıktır. Ailede ve okullarda bu becerinin küçük yaştan itibaren öğretilmesi gerekir.

İyi bir iletişimci yalnız sözleri dinlemekle kalmamalı, beden dilini de doğru okumalıdır. Çünkü çoğu kez söylenemeyenler beden diliyle dışa vurulur.

Mevlânâ **Mesnevi**'sinde, duymak ve dinlemenin önemine örnek olacak şu hikayeyi yer vermiştir:

İyi kalpli sağır bir adam, bir gün komşusunun hasta olduğunu öğrenir. Kendi kendine:

- Komşum hastalanmış. Onun ziyaretine gitmemi hal ve hatırını sormam lazım. Ama ben sağır bir adamım, o da hasta, sesi çıkmaz. Zaten hastaya malum şeyler sorulur, malum cevaplar alınır. Ben "Nasılsınız?" diyeceğim, o "İyiyim, teşekkür ederim" diyecek. "Ne yiyorsun" desem, elbet bir yemek ismi söyleyecek, ben de "Afiyet olsun" derim. "Doktorlardan kim geliyor?" diye sorarsam, bir doktor adı verecek. Ben de "İyi doktordur" derim, olur biter, diye düşünür. Hastayı ziyarete gider, başucuna oturur:

- Nasılsınız?, diye hal hatır sorar. Hasta inleyerek:

- Ölüyorum!, diye cevap verince, sağır adam:

- Oh, oh, çok memnun oldum, diye karşılık verir. Hasta:

- Bu ne demek, adam ölümüne memnun oluyorum diyor, diye kızar. Sağır tekrar sorar:

- Ne yiyip ne içiyorsun?

- Zehir!, der. Sağır onun bir yemek ismi söylediğini sanarak:

- Afiyet olsun, diye karşılık verir. Hasta büsbütün çileden çıkmıştır. Sağır adam sormaya devam eder:

- Tedavi için doktorlardan kim geliyor?

- Azrail geliyor, diye cevap verir hasta. Sağır:

- Çok bilgin, tecrübeli bir doktor. İnşallah yakında bir çaresini bulur, deyince hasta dayanamaz:

- Kahrol!, diye bağırır.

Sağır ise komşuluk hakkını yerine getirdiği için çok memnun ayrılır.

2.1. ETKİN DİNLEME

Kişi muhatabını dinlerken öncelikle doğal duruşu ve hareketleriyle, bedenen dinler duruma geçmelidir. Eliyle koluyla dikkat dağıtacak hareketler yapmamalı ve karşısındakine yakın mesafede durmalıdır. Aynı anda başka bir şeyle ilgilenmek, karşımızdakini önemsememektir. Gerektiğinde dokunmak ve sarılmak, “Sen benim için önemlisin, seni dinliyorum, seninle ilgileniyorum, seni seviyorum” anlamlarına gelir.

Konuşan kişiye doğru bedenen yönelme ve **göz kontağı** kurma, kişiler arası iletişimi başlatmada ve iletişimin etkinliğini korumada önemli rol oynar.

Etkin bir dinleyici olabilmek için:

- ☞ İletişim için istekli olun,
- ☞ Göz teması kurun,
- ☞ İlgî gösterin (başla onay, mimikler),
- ☞ Dikkat dağıtan davranışlardan kaçının (saate bakmak, kalemle oynamak vs.),
- ☞ Olayın bütününe dikkat edin (duygular, beden dili, içerik),
- ☞ Soru sorun,
- ☞ Duyduklarınızı kendi kelimelerinizle ifade edin,
- ☞ Söz kesmeden, tahminde bulunmadan dinleyin,
- ☞ Empatik olun,
- ☞ Söylenenleri toparlayın,
- ☞ Çok ve gereksiz konuşmayın,
- ☞ Önyargılarınızı engellemeye çalışın,
- ☞ Konuşma ve dinleme arasında dengeli geçişler yapın,
- ☞ Doğal olun.

Etkin dinleme için sadece söylenenleri duymak yeterli değildir. Sessizlik, kabul tepkileri (“Yaaa, öyle mi?” vb.) ve kapı aralayıcı sözler iletişimi kolaylaştırmakla beraber, karşılıklı iletişime imkân vermezler. Muhatabımız dinlendiğini bilir, fakat doğru anlaşılıp anlaşılmadığını bilemez. Oysa özellikle ergenlerle iletişimde önemli olan, duyduğumuz sözcüklerde gizli olan duygu ve düşünceleri anlamaktır.

Etkin dinleme, literatürde **“katılımlı dinleme”**, **“aktif dinleme”** ve **“yansımali dinleme”** olarak da isimlendirilmektedir.

Dr. Thomas Gordon’a göre etkin dinleme, çocuğun bir önceki iletisine yalnızca ayna tutup geri ileten bir sözlü tepkidir. Pasif dinlemeden farkı, dinleyen kişinin duyduğunu tekrar ederek, özümseyerek geri yansıtmasıdır. Tekrarlamanın esası, mesajın anlamını değiştirmeden, kişinin yalnızca kendi sözcükleri ile ifade etmesidir.

Etkin dinleme özellikle muhatabımızın bir sorunu olduğu zaman ona yardımcı olur. Ancak insan bazı sorunlarını çok yoğun duygularla beraber yaşar. Toplumumuzda öfke, korku, kaygı gibi duyguların ifade edilmesi hoş karşılanmaz; ayıplanır ve güçsüzlük olarak kabul edilir. Bu şekilde eğitildiğimizden duygularımızı ifade etmeyi öğrenemeyiz veya farklı

biçimde dile getirmeye çalışırız. Bu davranış biçimine sahip ergenlerle karşı karşıya geldiğimizde ise dinleme becerileri işimize yarar.

Ünlü psikoterapist Victor Frankl'a gece yarısı bir kadından telefon gelmiş. Kadın diyormuş ki, “- Biraz sonra intihar edeceğim. Kararlıyım. Fakat o kadar ünlüsün ki neler söyleyeceğini çok merak ettim.”

Victor Frankl kadınla iki saat konuşarak onu intihardan vazgeçirmeye çalışmış ve bunu başarmış da.

Victor Frankl kim bilir neler söyledi? Kadını nasıl ikna etti? Onu üniversitede ziyaret eden kadını dinleyelim:

“- Telefonda söylediğin şeyler bana hiç inandırıcı gelmedi. Ben, söylediklerinin etkisi ile değil, gece yarısı iki saat benimle konuşacak, beni dinleyecek, bana yardım etmek isteyecek birini bulduğum için intihardan vazgeçtim.”

ETKİN DİNLEME BECERİLERİ

(1) Susma

Suskunluk, kullanıldığı yere göre çok farklı anlamlar taşır. Örneğin; iletişime başlarken yaşanan suskunluk, bireylerin iletişim ortamına katılmasını sağlar, kendilerini ifade etmek için fırsat verir, düşünceleri için zaman tanır.

Susma, kullanıldığı yere göre ‘kabul’, ‘anlayış’, ‘destek arama’, ‘rahatlatma’ gibi anlamlara gelebilir.

Susma becerisi kullanılırken ‘zamanlama’ ve ‘doz’ son derece önemlidir.

Sık kullanıldığında olumsuz duygulara sebep olabilir.

(2) Basit Cesaretlendirme

Bireylerin konuşmayı sürdürmesi, cesaret kazanması amacıyla ya da “*Evet anlıyorum*” gibi ifadelerle söylenenleri kabul etmek için kullanılan bir iletişim becerisidir.

Gözlerle, başı sallayarak veya onay sesleriyle sürdürülebilir. Bu teknik özellikle karşımızdakinin konuşmasının bölünmeden ifade edilmesini sağlar.

Bu mesaj fazlaca uzun ve karmaşık olmadığından bireylerce kolayca anlaşılır. Ayrıca anlaşıldığını, dinlendiğini hisseden bireyi açılmaya teşvik eder.

Ancak bu becerinin sık sık kullanılması halinde bireylerin güvenlerini sarsabilir. Taraflar “Başını sallayıp onaylamaktan başka bir şey yapmıyor” düşüncesine kapılabilirler. Bu nedenle sık kullanılmamalı, diğer becerilerle desteklenmelidir.

Bir de bireyi bir amaç doğrultusunda motive etme gayesi taşıyan cesaretlendirme vardır. Burada diğerinden farklı olarak “*Başaracaksın!*”, “*Korkma ben yanıdayım!*” gibi açıkça cesaretlendirici ifadeler kullanılır. Bu beceri sık kullanıldığında etkisini yitirebilir ve iletişimde bağımlılık duyguları gelişebilir.

Özellikle öğrenci yeni bir davranış biçimi sergilemek üzereyse bu teknik son derece kullanışlıdır. Kaygıyı azaltır, motivasyonu artırır.

Bireyin kişisel özellikleri de bu tekniğin etkinlik derecesini belirler. Örneğin dik başlı, özgür, bağımsız kişilerden ziyade, endişeli, kararsız kişilerde bu tekniğin kullanılması daha uygundur.

(3) İçeriğin Yansıtılması

Söylenenlerin hemen hemen aynı kelimelerle tekrarlanmasıdır.

Yansıtma birkaç şekilde yapılabilir:

a. *Olduğu gibi tekrar*: Konuşanın söylediklerini sadece öznesini değiştirerek olduğu gibi yansıtma.

b. *Rafine tekrar*: Ayrıntıları, tekrarları çıkartarak konuşanın asıl ifade etmek istediği unsurları anlayış içinde yansıtma.

c. *Özetleme*: Konuşmanın sonuna doğru, kişinin bütün anlattıklarının özetini sunan bir geribildirimde bulunma.

Burada bireyin ne söylediğini fark etmesi ve duygu ifadeleri üzerinde yeniden düşünmesi amaçlanır. Tekrarlamanın sık kullanılması iletişimi koparabilir. Bu nedenle ölçülü kullanılmalıdır.

(4) Soru Sorma

Mümkün olduğunca az olmak kaydıyla, anlaşılmayan veya açıklanması istenen şeyler olduğunda soru sormak etkili bir tekniktir.

Dikkat edilmesi gereken nokta, soru sormanın sorgulamaya dönüşmemesidir.

Etkili iletişim için soru sorarken şu noktalara dikkat edilmelidir:

- ☞ Kapalı uçlu (yani cevabı “Evet” ya da “Hayır” olan) sorulardan kaçınılması, bireyin kendini daha rahat ifade edebileceği açık uçlu sorular sorulması. (Çünkü kapalı uçlu sorular kişinin kendini açmasına engel olur, sınırlandırır),
- ☞ “Niçin” ile başlayan sorulardan kaçınarak “Nasıl?” sorusunun tercih edilmesi,
- ☞ Soru cümlelerinin kişinin anlayabileceği türden olması,
- ☞ Dolaylı ve dolaysız soruların kullanımında yerindeliğe özen gösterilmesi,
- ☞ “...meli”, “...malı” ile biten sorulardan kaçınılması,
- ☞ Muhatabın, sorduğumuz soruyu cevaplamaya zorlanmaması,
- ☞ Üst üste sorular sorarak iletişimi bir soruşturmaya çevirmeme.

(5) Kendini Açma

Dinleyen kişi, konuşana yalnız olmadığını, benzer şeyleri başkalarının da yaşadığını göstermek amacıyla kendi hayatından örnekler paylaşır.

Konuşan kişi, dinleyicinin de olumlu ve olumsuz yönleriyle bir insan olduğunu görerek rahatlar. Kendini daha rahat açar ve ifade eder. Dinleyenin kendisini açmasının faydaları şunlardır:

- ☞ Güven duygusu,
- ☞ Rahatlama,
- ☞ Paylaşım,

☞ Saygının gelişimi,

Açılım iki türlü olabilir:

☞ Özel hayatla ilgili düşünce ve duygulara dair açılım

☞ O anla ilgili düşünce ve duygulara dair açılım.

(6) Yüzleştirme

Yüzleştirme, kişinin anlattıklarını iyi dinleyip, söyledikleri arasındaki mantıkî çelişkileri ona göstermektir.

Bu, iletişimin ileri aşamalarında başvurulan bir beceridir ve aşağıdaki şekillerde gerçekleştirilebilir.

☞ Konuşanın gerçek benliğiyle ideal benliği arasındaki çelişki,

☞ Sözlü ifadeyle beden dili arasında meydana gelen çelişki,

☞ Sözlü ifadedeki mantıkî çelişkiler,

☞ Konuşanın kendini algılamasıyla, dinleyenin konuşanı algılaması arasındaki çelişkiler.

Çelişkiler, çarpıklıklar uygun bir dille, yani suçlama ve saldırı olmaksızın alıcıya iletilir.

“Şaşkın ve kızgınsın ama kendini iyi hissediyorsun.”

“Dilinle evet, bedenle hayır diyorsun.”

(7) Yorumlama

Yorumlama, amaca doğru ilerlerken, bireyin duygu ve düşüncelerini örgütleyip daha tutarlı şekilde ortaya koymasına yardım ettiğinde fayda verir. Yine olaylara konuşmacının denetimine girecek bir çerçeve kazandırdığında iletişim sürecini hızlandırır ve verimi artırır.

Yapılan yorumun konuşmacı için anlamlı olması gerekir. Zira yorumlama sübjektiftir ve birey bunu kabul etmek zorunda değildir. Bu açıdan bakıldığında mümkün olduğunca yorumda bulunulmamalı, yorum konuşmacının kendisine bırakılmalıdır.

Zamanlama olarak karşımızdaki yorum almaya hazır olmalı, bizim de o yorum için temel aldığımız gerekçeyi sunabilmemiz gerekmektedir.

Yorumlar *“Acaba...”*, *“Belki de...”* gibi ifadelerle yumuşatılmalıdır.

Yapılan yorumlar zorlayıcı bir yönlendiricilik özelliğine sahip olmamalıdır.

(8) Espri

Espri, zamanında ve düzeyli kullanıldığında iyi bir iletişim becerisidir.

Zamanında kullanıldığında gerilimi, anksiyeteyi azaltıcı etkisi vardır.

(9) Atılganlık

Kişinin içinde bulunduğu şartları ona yansıtırken farklı tutumlar sergileyebiliriz. Bu tutumları dört grupta toplamak mümkündür:

a. *Atılgan tutum:* Doğruları çekinmeden, fakat karşıdaki kişiyi incitmeden ifade etme,

b. *Saldırgan tutum:* Doğruları, karşıdaki kişiyi yaralamak amacıyla kullanma,

c. *Pasif tutum:* Tartışmadan kaçınma, haklarından vazgeçme,

d. *Manipüle edici tutum:* Dolaylı yollardan ve ima ederek tartışma.

Etkili ve başarılı bir iletişimde atılgan, güvenli tutum vardır.

Kişinin sahip olduğu tutumlar sadece davranışlarına değil, sözlerine de yansiyabilir.

3. BEN DİLİ

Etkili iletişim kurabilmek için karşımızdakiyle “Sen dili” ile değil, “Ben dili” ile konuşmamız gerekmektedir.

Sen dili, öznesi ‘sen’ olan, yargılayan, eleştiren, dikey mesajlardır. Davranışı değil, kişiliği hedef alır ve incitcidir. “*Sen sorumsuzsun!*”, “*Çocuk gibi davranıyorsun!*” vs. Aynı şekilde tepki verilmesine sebep olur. “*Sanki sen değil misin?!*”, “*Hiçbir yaptığımı beğenmezsin zaten!*”

Ben dili ise kişiliğe değil, davranışa yöneliktir. Davranışın oluşturduğu duygu üzerinde durur, yargılamaz ve daha yataydır. Geç kalan birine “*Sorumsuzsun!*” demek yerine, “*Geç kaldığın zaman, endişeleniyorum (meraklanıyorum; ciddiye alınmadığımı hissediyorum)*” demek, duygularımızı Ben dili ile ifade etmektir.

Etkili bir ben dili mesajının şu üç öğeyi içermesi gerekir:

a. Kabul edilmeyen davranışın yargılanmadan ve suçlanmadan tanımlanması:

“*Gürültü yaptığın zaman ...*”

“*Sözümü kestiğin zaman ...*”

b. Kabul edilmeyen davranışın kişinin üzerindeki somut ve gerçek etkisinin söylenmesi:

“*... başım ağrıyor.*”

“*... anlattığım şey yarım kalıyor.*”

c. Kabul edilmeyen davranışın kişide yarattığı duyguların ifade edilmesi:

“*Öfkeleniyorum.*”

“*Sinirleniyorum.*”

Ben Dili ile Konuşmanın Yararları

Ben dili kullandığımızda, kabul edilmeyen davranışı tanımladığımız için, muhatabımız neyin sorun yarattığını öğrenir.

Karşımızdakini suçlamaya değil, kendi duygularımızı ifade etmeye dönük olduğu için muhatabı savunmaya itmez. Onun kişiliğini, benlik saygısını zedelemez.

Davranışın bizim üzerimizdeki etkisinden bahsetmemiz, muhatabımızın başkalarını düşünmesini sağlar, bencillikten uzaklaştırır.

Ben dili ile kurulan iletişim genellikle aynı şekilde karşılık vermeyi de öğretir.

Ben dili mesajları alarak büyüyen çocukların sorumluluk duygusu gelişir, düşünme yeteneği artar, sebep-sonuç ilişkilerini daha iyi kurarlar.

4. EMPATİ: BİRBİRİMİZİ ANLAMA BECERİSİ

Bir genç Peygamberimiz Hz. Muhammed'in (sav) huzuruna gelerek:

- Ey Allah'ın Elçisi! (Şehvetime hakim olamıyorum) zina etmek için bana izin ver, der.

Bu sözler üzerine orada bulunanlar, hiddetlenerek bunun haddini bildirelim, derler. Fakat öfkelenmeyen, gayet sakin ve rahat hareket eden Peygamberimiz:

- Onu bana yaklaştıran, buyurur. Genç, Peygamberimize yaklaşır ve yanına oturtur. Peygamberimiz de gençle sohbet etmeye başlar ve aralarında şu konuşma geçer:

- Sen bunun annene yapılmasını ister misin?

- Vallahi hayır. Allah beni sana feda etsin ki hayır!

- İnsanlar da böyledir. Onlar da bunu anneleri için istemezler. Peki bunun kızına yapılmasını ister misin?

- Vallahi hayır. Allah beni sana feda etsin ki hayır!

- İnsanlar da böyledir. Onlar da bunu kızları için istemezler. Peki bunun kız kardeşine yapılmasını ister misin?

- Vallahi hayır. Allah beni sana feda etsin ki hayır!

- İnsanlar da böyledir. Onlar da bunu kız kardeşleri için istemezler. Peki bunun halana yapılmasını ister misin?

- Vallahi hayır. Allah beni sana feda etsin ki hayır!

- İnsanlar da böyledir. Onlar da bunu halaları için istemezler. Peki bunun teyzene yapılmasını ister misin?

- Vallahi hayır. Allah beni sana feda etsin ki hayır!

- İnsanlar da böyledir. Onlar da bunu teyzeleri için istemezler, diyen Peygamberimiz elini o gencin üzerine koyarak, "Allah'ım! Bu gencin günahını başışla, kalbini temizle ve iffetini muhafaza et" diye dua eder. Bu vakayı rivayet eden kişi diyor ki: "Artık o günden sonra o genç böyleleri bir şeye tevessül etmedi; en nefret ettiği şey zinâ oldu."

Peygamberimiz sorduğu sorularla o genci, kendisini başkasının yerine koyarak düşünmeye sevk eder.

Bir kişinin kendisini karşıdaki kişinin yerine koyup, onun duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine **Empati** adı verilir. Karşıdaki kişiyle empati kurmak isteyen kişinin, onun rolüne girmesi, olaylara onun bakış açısıyla bakması gereklidir.

Empatik iletişim, kişilerin kendilerini tanımalarına katkıda bulunur ve kişiler arasındaki yakınlığı artırır.

Bu noktada **Sempati** ile **Empati** arasındaki farklılığa değinmek gerekir: Sempatide kişileri yargılama ve olumlu değerlendirme söz konusudur. Kendimizi sempati duyduğumuz kişinin yerine koymayız, onu anlamamız şart değildir. Sempatide "hemfikir olmak", "yandaş olmak" esastır. Empati ise, yargılamaksızın karşıdaki kişiyi anlamak demektir.

Empati kurmuş olmak için yalnızca karşımızdakinin duygu ve düşüncelerini anlamak yetmez. Çünkü empati kurmak için zihnimizde oluşan empatik anlayışı muhatabımıza iletmemiz gerekmektedir.

Empati; paylaşma, yardım etme ve diğer özgeci davranışlar için önemli bir ön koşuldur. İnsanların birbirine yaklaşmasını ve aralarında sevgi bağı kurulmasını sağlar. Empati kurma becerisiyle saldırgan davranışlar arasında da negatif ilişki vardır. Empati eğitimi verilen çocukların okulda daha az saldırganlık eğilimi gösterdikleri saptanmıştır.

Empatik beceriler eğitimle geliştirilebilir. Buna herkesin ihtiyacı olmakla beraber, özellikle doktor, hemşire, psikolog, psikiyatr, öğretmen ve yeni evli çiftlere verilmesi gerekmektedir.

Dikkat edilmesi gereken nokta ise, empatik davranmaya çalışırken benliğimizden uzaklaşmamaktır. Zira empatik insanlar, duyarlı, hassas ve vericidirler. Buradaki özveri, kişinin ihtiyaçlarını karşıladıktan sonra 'fazla' olan kısmı sunmasıdır. Bazen farkına varmadan, karşılayamayacağımız, devamını getiremeyeceğimiz kadar ilgi veririz. Bu da bir süre sonra bizi yıpratır. Günlük hayatta bazen onlarca kişiyle muhatap oluruz. Bunların bir kısmı bir daha görmeyeceğimiz ve hayatımızda yer tutmayan insanlardır. Onların her birine empati kurmayı denesek, kendi benliğimizden uzaklaşma gibi bir tehlikeyle karşı karşıya kalabiliriz.

Genel olarak hayata bakışımız empatik olduğunda insanları daha kolay anlar ve kabul ederiz, ancak özelde 'istediğimiz' zaman (ailemiz, arkadaşlarımız, öğrencilerimiz vs. için) empatik davranırsak enerjimizi optimum verimle kullanmış oluruz.

İLETİŞİM ENGELLERİ

• Emir vermek, yönlendirmek:

"Hemen söylediğimi yap!", "... yapacaksın", "... yapmak zorundasın"

• Uyararak, gözdağı vermek:

"Eğer bir daha yaparsan...!", "... yapmazsan ... olur!", "Ya ... yaparsın, yoksa...!"

• Ahlak dersi vermek:

"... yapmalıydın", "... şöyle yapmak gerekir"

• Çözüm önerisi sunmak:

"Ben olsam yapardım.", "Neden ... yapmıyorsun?", "Bence ..."

• Mantık yoluyla tartışmak:

"İşte şu nedenle hatalısın...", "Evet ama ...", "Gerçek şu ki ..."

• Yargılamak, eleştirmek, suçlamak:

"Doğru düşünmüyorsun", "Sen zaten tembelsin, sorumsuzsun."

• Övmek, aynı düşüncede olmak:

"Çok güzel ... yapıyorsun", "Bence harika şiir okuyorsun"

• Alay etmek, isim takmak:

"Geri zekâlı", "Tembel", "Şımarık", "Sulu göz."

• **Yorumlamak, analiz etmek, tanı koymak:**

“Senin asıl sorunun ...”, “Galiba ...”

• **Güven vermek, avutmak:**

“Aldırma, zamanla düzeler.”

• **Soruşturmak, araştırmak:**

“Neden ...?”, “Kim ...?”, “Nasıl ...?”

• **Konuyu saptırmak, şakaya vurmak:**

“Unut gitsin”, “Daha güzel şeylerden bahsedelim.”

İletişim Engellerini Neden Kullanırız?

Çoğumuz karşımızdakinin (arkadaş, çocuk, öğrenci vs.) sorunlarından rahatsızlık hissederiz. Bu rahatsızlıktan kurtulmak için de sorundan hemen kurtulmak isteriz. Onu dinlemek için gereken zamanı harcamayıp, sorunu çözmek için öğüt vermek, çözüm önerileri sunmak daha kolay görünür. Bu nedenle de iletişim engellerini kullanırız.

Bazı insanlar da karşısındakinin üzülmesine dayanamazlar ve onu yaşamakta olduğu olumsuz duygulardan kurtarmak için acele ederler. Bu nedenle de sorunu daha kısa sürede çözümleyebilmek için iletişim engellerini kullanırlar.

II. BÖLÜM

ERGENLERLE ETKİLİ İLETİŞİM

Ergenlik, kimlik arayışının şekillendiği bir dönem olduğundan, bu dönemde onlarla kurulacak iletişim son derece önemlidir.

Onlar, içinde buldukları çağın gereği olarak, verili kültürü olduğu gibi kabul etmeyecek, mevcut durumu sorgulayacak, eleştiri getireceklerdir. Bunlar tamamen ergenin kimliğini oluşturma çabalarıdır. Bu yüzden **ergenle kurulacak iletişimde “otoriteye isyan” duygusuna dikkat etmek gerekir.**

Ergenlerin, benimseyeceği değerleri benliğine katarken onları sorgulaması, eleştirmesi, toplumların dinamizmi ve yenilenmesini de mümkün kılmaktadır. Diğer taraftan insanın yaşı ilerledikçe, sabit fikirli oluşu artmaktadır.

ERGENLİKTE DUYGULARIN GENEL ÖZELLİKLERİ

Aristo iki bin üç yüz yıl kadar önce gençliğin özelliklerini çok çarpıcı ve özlü biçimde anlatmıştır:

“Gençlerin istekleri pek çoktur ve bunları hemen eyleme dönüştürmek isterler.

Bedensel isteklerine karşı koyamaz; özellikle cinsel isteklerine yenilirler.

Çok değişkendirler; istekleri geçicidir.

Tutkuludurlar; huysuz ve öfkeli dirler. Kendilerini içtepilerine kaptırır; tutkuların kölesi olurlar. İsteklerinin önüne dikilen en küçük engele bile katlanamazlar.

Onura ve başarıya paradan çok değer verirler; çünkü paraya gereksinimleri olmamıştır.

Eli açık ve iyilikseverdirler; çünkü kötülükleri [ve muhtaçlığı çok iyi] tanımamışlardır.

Çabuk güvenir, çabuk bağlanırlar; çünkü aldatılmamışlardır.

Yüksek amaçları ve hayalleri vardır; çünkü daha yaşamın sillesini yememiş; koşulların sınırlayıcı etkisini öğrenmemişlerdir.

Gençler yanılınca çok yanılırlar.

Sevgide de nefrette de aşırıya kaçarlar. Her şeyi bildiklerini sanır, onun için yanlışlarında sonuna dek direnirler.”

İnsanların duygusal tepki biçimleri ömür boyu farklılık gösterir. Ergenlikte ise, büyümenin hızlı oluşu ve hormonal salgılarda yaşanan değişimler sebebiyle hem fiziki görünüşünde hem de davranış ve tutumlarında belirgin farklılıklar gözlenir.

Bunlar şöyle sıralanabilir:

1. Duyguların Yoğunluğunda Artış

Buluğ döneminden başlayarak ergenin duygularının yoğunluğunda artma olur. Üzüntü, sevinç, öfke gibi duyguların ifadesinde bunu görürüz.

Olumsuz duygular, el, kol hareketleri, yüz ifadesi ve bağırma gibi sözlü ve sözsüz davranışlarla dışa vurulurken, heyecan, coşku ve karşı cinse yönelik duygular, şiir yazma, hatıra defteri tutma aracılığıyla kâğıda dökülür.

Karamsarlık, asık suratlılık, ufak nedenlerle ağlamalar bu dönemin duygusal yoğunluğunun sonucudur.

Hiçbir şeyden hoşnut olmamak, her söyleneni kendine yöneltilmiş bir eleştiri gibi algılamak ve alınganlık göstermek, bu dönemin davranış özellikleridir.

Ayrıca bu dönem, üzüntüler ve hayali korkular dönemidir. Erkekler kişisel ve toplumsal kaygılar yaşarken, kızlar daha çok aileleri, evleri ve okul ödevleri için kaygılıdırlar.

Ergen yeni bir durumla karşılaştığı zaman, bu kendisi için alışılmamış bir durumsa heyecanlanıp korkabilir. Heyecan dengesi tam oluşmadığı için duyguların kontrolü zordur. Çoğu ergen, heyecan verici durumlar karşısında kolayca kızarabilir.

2. Duygularda İstikrarsızlık

Ergenin duygusal tepkileri düzenlilik göstermez. Çünkü hem duygu durumlarının değişim hızı çabuktur hem de duygularında istikrarsızlık vardır. Ergenin aynı olaya gösterdiği tepki bir gün arayla değişebilir.

3. Âşık Olma

Karşı cinse ilgi, buluş öncesinde başlar. Ergenlikte ise hissedilen duygulara heyecan eklenir. Cinsler arasındaki yakınlaşma eğilimi, ergenliğin başlarında daha çok grupta bir arada olma isteği taşırken, sonraları karşı cinsten belirli bireylere yönelmiş romantik duygular ortaya çıkar.

4. Mahcubiyet ve Çekingenlik

Buluğ öncesi başlayan ve buluşta da devam eden kişinin bedeninden utanması, oldukça yaygın bir duygu durumudur. Adeta vücutlarını saklamak isterler. Organlardaki büyümenin farklı zaman ve hızlarda olmasından kaynaklanan orantısız vücut görünümünü saklamak için büyük çaba harcanır.

Baskı görenek yetiştirilen çocuklarda mahcubiyet, kalıcı bir özellik olarak ergenlikte de devam eder.

5. Aşırı Hayal Kurma

Ergen hayal kurarak, geleceğe yönelik tasarıları ve gerçekleşmesini istediği arzularıyla meşgul olur. Hayal kurmanın ergenlikteki yoğunluğu, bu eylemin 'gündüz rüyası' olarak adlandırılmasına yol açmıştır. Hayaller o kadar artabilir ki ergen sınıfta ders dinlerken, yolda yürürken veya başkasıyla konuşurken aslında hayal kuruyor olabilir.

6. Tedirgin ve Huzursuz Olma

Bu duygu, ergenin maruz kaldığı stres uyaranlarının etkisine ve uyaranları algılayış biçimine göre değişir. Buna biyolojik-cinsel gelişmenin getirdiği yeni duruma alışma

çabaları sebep olabileceği gibi, akranları ve yetişkinlerle olan sosyal ilişkilerindeki aksamalar veya bir isteğinin engellenmesi de yol açabilir.

7. Yalnız Kalma İsteği

Buluğ çağındaki bir kız veya erkek zaman zaman başkalarından uzaklaşmak, kendisiyle baş başa kalmak istiyor gibidir. Ana-babanın ve arkadaşların beraber olma isteğini reddedip içe dönebilir.

8. Çalışmaya Karşı İsteksizlik

Hızlı büyümenin olduğu dönemde ergenin biraz durgun ve âtil olduğu, âdeta hareket etmeye üşendiği zamanlar vardır. Çalışırken ve oyun oynarken çabuk yorulur ve çalışmaya karşı daha az isteklidir. Vücut enerjisi âdeta büyümeye harcanıyor gibidir.

Ergenlerin duygu durumunda görülen bu genel özellikler biyolojik olgunluk tamamlanmadan bir dengeye ulaşmaz. Eğer ana-baba ve yakın çevre ergendeki bu farklı duygu ifadelerini onların yüzüne vurursa, ergen daha da huzursuz olur ve kimse tarafından sevilmeyi düşünür. Bu durumdaki kızlar uzun ağlama nöbetlerine girerken, erkekler büyük suskunluklar yaşayıp sonra da kavga çıkarabilirler. Ergenler olgunlaştıkça, fiziki gelişimlerini tamamladıkça söz konusu gerginlik durumundan çıkar ve daha sakin, daha işbirliği yapabilir bir duruma geçerler.

ERGENLER DUYGULARINI

NASIL İFADE EDERLER?

Duygular üzerinde yapılan araştırmalarda, doğuştan gelen, sonradan kazanılmamış 3 tür duygunun var olduğu anlaşılmıştır. Bunlar “sevgi”, “öfke” ve “koru”dur.

1- Sevgi

Ergenlik dönemindeki bireyin duygusal durumunu belirleyen en önemli etken, sevilme ihtiyacı ve sevebilme kapasitesidir. Bireyin ruhsal bakımdan sağlıklı olabilmesi için en önemli ön koşul, ilgi ve sevgi görme ihtiyacının karşılanmasıdır.

Başkalarını beğenme, hoşlanma, takdir etme, değer verme, “sevgi” duygusunun değişik biçimdeki ifadeleridir.

Ana-baba ve öğretmenlerin ergenlere sevgilerini açıkça ifade etmeleri, ergenler için önemli bir moral kaynağı olmaktadır. Sevgiden mahrum bir şekilde büyüyen ergenler, dikkati üzerlerine çekip ilgi merkezi olmak için uyumsuz davranabilir veya isyankâr biçimde hareket edebilirler. Ortada belirgin bir sebep olmadan gösterilen bu uyumsuz davranışların arkasında, yeterince kabul ve sevgi görmemeye karşı bir tepki yatmaktadır.

2- Öfke ve Kızgınlık

Öfke ve kızgınlığın dışavurumu da ana-babayı ve diğer yetişkinleri taklit ederek öğrenilir. Türk kültüründe erkeklerin öfke ve kızgınlık duygularını saldırganca dışa vurmaları kızlara göre daha çok teşvik görmektedir.

Evdekiler tarafından bağımsızlığının engellenmesi, baskıcı ve otoriter davranılması, evdeki yasaklar, kısıtlamalar ergeni öfkelendirir. Birey herhangi bir durumu engelleyici olarak algılıyorsa kızgınlık ve öfke duyar. Öfke duygusuna saldırganca davranışlar eşlik eder.

3- Korku

Korku, tehlikeli durum veya nesneden kaçınma ya da sakınma belirtisidir. İnsanın hayatını korumak için tehlikelerden sakınması korku sayesinde mümkün olur.

Doğuştan sahip olduğumuz korkular, yüksek sestten korkma, bir desteğin yokluğundan korkma ve boşluğa düşme korkusudur.

Buna karşılık karanlıktan, yangından, yabancıdan, yılandan ve benzeri hayvanlardan korkma ise öğrenmeye ve şartlanmaya bağlıdır.

Ergenin korkularını üçe ayırarak inceleyebiliriz:

a- *Olaylara veya nesnelere karşı duyulan korkular:* Yılandan, köpekten, acayip sestten, yangından ve bunun gibi olay ve nesnelere duyulan korkulardır.

b- *Genel korkular:* Ölümden, hasta olmaktan, fakirlikten, okul başarısızlığından, gelecekte duyulan korkulardır.

c- *Sosyal ilişkilerden duyulan korkular:* Yeni insanlarla tanışma, özellikle karşı cinsten tanımadığı yaşlılarının olduğu grupta bulunma, grup içinde konuşmak zorunda olma, bir grupta yalnız kalma gibi durumlar ergende korku doğurabilir.

Korkunun ifadesi, çevreden alınan uyarılarla biçimlenir. Çocuklar, korkmamaları konusunda ailelerinin baskısına maruz kalabilirler.

Korku veren uyaranların tümü ve korku duygusunun ifade biçimi, kültürden kültüre ve bireyden bireye değişir. Korkmak, kültürümüzde erkekler için onaylanmayan bir durumdur.

3.1- Kaygı (Endişe)

Kaygı, nedeni açıkça belirlenemeyen tedirgin edici bir duygu veya mantıksız korku olarak tanımlanabilir. Günlük dilde “tasa” kelimesi de kaygı yerine kullanılmaktadır.

Kaygı, insana özgü bir duygudur.

Kaygıyı korkudan ayıran farklar şunlardır:

- Kaygının kaynağı pek belli değildir, korku doğuran uyaran ise bilinir.
- Korku kaygıdan daha şiddetli olarak hissedilir.
- Korku kısa sürelidir, kaygı ise daha uzun sürer.

Bu duyguların ergenlikte ifadesi ise şu şekillerde gözlenir.

Ağlama

Ağlamanın biçimi, eşlik eden sözler ve mimikler alışkanlıklara, kültüre göre değişir. Kızlar daha fazla ağlarlar çünkü erkek ergenlerin ağlaması çoğu kültürde onay görmez. Ergen üzüntüsünü ağlayarak dışa vurduğu gibi, bazen de öfkeyi ağlayarak ifade eder.

Bağırma

Kızgınlığın ve öfkenin sözle ifade edilmesi küçük yaştan itibaren gözlenen bir davranış biçimidir. Öfkeyi ifade için kızgın, yüksek tonda söylenmiş sözler ya da iğneleyici ve alaycı ifadeler kullanılır. Sivri dilli olmak her zaman öfkeye bağlanmaz; bir kişilik örüntüsünün yansımaları veya alaycılığın dışa vurumu da olabilir.

Küfretme

Küçüklükten itibaren küfür, öfkeyi dışa vurmada kullanılan bir araçtır. Çocuklar ne anlama geldiğini bilmeseler de öğrendikleri küfürleri tekrarlarlar. Ergenlikte küfür etme yaygınlaşır.

Yetiştiriliş biçimleri ve toplumsal baskı nedeniyle kızlar, erkek ergenlerden çok daha az küfrederler. Küfretmek bazı çevrelerde âdeta erkeksi bir davranış gibi algılanır.

Ailenin küfür etmeye karşı tavrı, akran grubunun ve çevrenin küfrü kullanma sıklığı, ergenin bu şekilde konuşmasını etkiler.

Saldırganlık

Saldırganlık çeşitli davranışlarla dışa vurulur. Tokatlama, yumruk ve tekme atma, itme, sarsma, ısırma, çimdikleme gibi hareketlerin şiddeti ve ayrıca zarar vermek amacıyla sopa vb. bir şey kullanılıp kullanılmaması da saldırganlığın derecesini belirler.

Zıtlaşma

Bu dönemde ergende otoriteye direniş eğilimi vardır. Ve çoğu ortamda (ev-okul-iş yeri) otoriteyi temsil eden biri olduğundan çatışma yaşanır. Ergen otoriteye karşı çıkar. Eğer karşı çıkamıyorsa içindeki başkaldırma duygusu daha da alevlenir.

Genellikle 13 yaş, ergenin en huzursuz, en geçimsiz olduğu dönemdir.

Otoriteye karşı gelemeyen ergenlerde şu tip davranışlar da görülebilir:

- ☞ Olay çıkarmak,
- ☞ İnsanları kızdırmak,
- ☞ Dikkatsizlik,
- ☞ Kabalık,
- ☞ Sabırsızlık,
- ☞ Dalgınlık, aldırmazlık,
- ☞ İnatçılık,
- ☞ Kafa tutma,
- ☞ Şüphencilik.

Bu davranışlar olgunluğa erişmekle birlikte düzelme gösterir.

Ergen gençle ilişki içinde olan çevre, otoriteyle ilgili bir denge kurmak için öncelikle şuna dikkat etmelidir: Her şeyden önce, herkesten verebileceği kadarını istemelidir. Otorite her şeyden önce sağduyuya dayanmalı ve adâleti gözetmelidir. Otoriteyi temsil eden figür, ergenden yapamayacağı ya da akılcı olmayan bir istekte bulunursa, kendisine isyan edilmesi için davetiye çıkarmış olur. O yüzden **ergenlerle olan ilişkide ne kadar makul şeyler istersek, isyan duygusunu o kadar köreltmüş oluruz**. Bu noktada dengeli davranmak hem ergen için hem de yetişkinler için faydalı olacaktır.

KUŞAK ÇATIŞMASI

Kuşaklar arasındaki anlaşmazlık zamanımıza özgü değildir. Eski çağlardan bu yana gençlerle ana-babalar/yetişkinler arasında anlaşmazlık çıkmıştır.

Bir kuşak veya nesil demek, yaklaşık 25 yıllık bir yaş farkı demektir. Yetişkinlerle farklı değerlere sahip olma ise başlı başına bir çatışma ve uyumsuzluk sebebidir.

Ergenlik dönemi bir bakıma kimlik arama, kendini ispatlama, bağımsızlık kazanma evresidir. Kimliğini kazanma çabası içindeki ergen, yetişkinlerden arzu ettiği güveni göremezse huzursuz olur. Aslında yetişkinler ergenin neleri yapıp neleri yapmayacakları konusunda görüş birliği içinde değillerdir.

Ana-babanın ve diğer yetişkinlerin baskı yapması, ergene söz hakkı vermemesi, ergenin bağımsızlık isteğini artırır. Yapılan baskı ergenlerde istenmeyen duygu birikimlerine yol açar.

Lise son sınıfta okuyan ergenler üzerinde yapılan bir araştırmada, ergenlerle yetişkinlerin en çok şu konularda çatışmaya girdikleri saptanmıştır.

- ☞ Ana-baba tarafından eleştirilmek,
- ☞ Sağlık durumlarıyla çok ilgilenilmesi,
- ☞ Evde temizlik konusunda titiz davranılması,
- ☞ Konuların çok uzatılması,
- ☞ Aşırı şekilde nasihat edilmesi,
- ☞ Üstlerine çok düşülmesi,
- ☞ Anlaşlamamak,
- ☞ Akşamları eve geç gelmeye izin verilmemesi,
- ☞ Azar işitmek,
- ☞ Ana-babanın her şeyi öğrenmek istemesi,
- ☞ Ergene dağınık olduğunun söylenmesi,
- ☞ Okuldaki başarısının tenkit edilmesi,
- ☞ Aile baskısı,
- ☞ Ana-babanın ergenin yanında tartışması.

Ergenlerin babayla çok fazla çatışma yaşamadıkları görülmektedir. Bu durum ergenlerin babayla sürtüşme yaratabilecek durumlardan kaçınmasıyla açıklanabilir.

ERGENLE İLETİŞİM KURARKEN

Ergenle iletişim kurmak genellikle zorluklarla doludur.

Ergen, hayatındaki değişimlerle, yetişkinler ise değişen çocuğu anlamakla uğraşır.

Ona ulaşabilmek için şu noktalara dikkat etmekte fayda vardır:

1- Konuşma isteği ergen gençten gelirse iş daha kolaylaşır. Bir taraf konuşmaya istekli olmazsa, neşeli ve rahat bir sohbet mümkün olmaz. Hele zorla ona bir şeyler anlatmaya kalkışırsak, söylediklerimiz bir kulaktan girip öbür kulaktan çıkan nasihate dönüşür. Onun konuşmaya istekli olduğu bir zamanı kollamak gerekir.

2- Ortamın rahat olması sağlanmalı ve konuşma resmi havada geçmemelidir.

3- Görüş belirtirken dürüst olunmalı, eğriye doğru denilmemelidir. Yetişkinler, ergenin yaptığına emin oldukları bir şey için “*Sen mi yaptın?*” diyerek onu yalana itmemelidirler. “*Senin yaptığını biliyorum, bir daha yapma, yoksa ceza alırsın*” şeklinde durumu olduğu gibi anlatan dürüst bir açıklama yerinde bir tavidir.

4- Ergene, cevap vermesini yüreklendirecek tarzda sorular yöneltilmelidir. Daha iyi bir iletişim kurmak için “*...konusunda ne düşünüyorsun?*” veya “*Sence ... sebebi nedir?*” gibi konularla konu açılmalıdır. Suçlayıcı soru tarzından kaçınmak gerekir: “*Niye bu kadar aptalsın?*” veya “*Bu inatçılığının sebebi ne?*” şeklindeki sorular ergeni üzer, iletişimi güçleştirir. “*Neden verdiği sözünü tutmadın?*”, ergeni yalana iten soru tarzıdır. Oysa, “*Verdiğin sözünü tutmadığın zaman hayal kırıklığına uğradım, sen ne hissettin?*” denilirse doğru ve samimi cevap alma ihtimalimiz artar. Çünkü ilk soru ergeni savunma pozisyonuna düşürürken, sonraki soruya sadece cevap yeterlidir.

5- Ergenler kendilerine ders verilmesinden hoşlanmazlar. Uzun nutuklar çekmek ergen-yetişkin iletişimini kesintiye uğratar. Nutuk çekildiğinde bundan; “*Senden iş yok, hâlbuki ben sen yaşadayken erdemli ve becerikliydim*” anlamı çıkarırlar.

6- Ergene disiplin verilirken, sorumluluklarını hatırlatmanın yanı sıra meziyetlerinden de söz edilmelidir. Güzel, olumlu sözlerle konuşmaya girilirse o da yumuşayacak ve kulaklarını daha bir açacaktır. “*Kendinden başka kimseyi umursamıyorsun, kardeşine kötü davrandığın için utanmalısın!*” demek yerine, “*Sen her zaman herkese karşı merhametli ve düşüncelisin. Kardeşine bu davranışın beni şaşırttı, seni tanıyamadım*” demek daha doğrudur. Ergenin kusurları yanında, övündüğümüz tarafları da vardır. Bunların fark edildiğini görmek ergeni gururlandırır.

7- Ergenin söz ve düşüncelerinden ziyade davranışlarına bakılmalıdır. Söylediği bazı şeyler bizi üzebilir; fikirlerinin bazılarını aşırı ve radikal bulabiliriz. Bu idealistliğine bağlıdır, çünkü bir bakıma acılarla dolu hayat okulunda yeterince tecrübe kazanmamışlardır.

Ergenler yetişkinlerle aynı fikri paylaşmayı beklemezler; aksine, içlerinden zıt düşmeyi geçirirler. Yeni geliştirdikleri soyut düşünme yeteneklerini kullanmak isterler. Bunlardan dolayı paniğe kapılmak yersizdir.

Sergilenen davranışlarla ileri sürülen fikirler çoğu zaman aynı değildir. Ergen “*... serbest olmalı*” diyorsa, bu ergenin bize gösterdiği güveni kaybetmemeliyiz. Anlattıklarını başkalarına aktarmamalı, asla alay ve aşağılama konusu yapmamalıyız. Bu gizlilik kuralı ancak, problemi çözemediğimizde uzman görüşü almak için bozulabilir. Eğer mesele ciddiye ve ana-babasına aksettirilmesi gerekiyorsa, bunu kendisinin yapmasını teklif etmek daha uygundur. Ergene, yanında olduğumuzu ve yardımcı olacağımızı ifade etmeli; ancak kendisinin anlatmasının daha uygun olacağını da söylemeliyiz. “*Eğer durumu*

annene/babana anlatmaktan çekiniyorsan, o zaman ben söylemek zorundayım. Ama ben söylerken sen de yanımda olmalısın” diyerek durumu açıkça anlatmak en doğrusudur.

Tepkilerimizde aşırıya kaçmak, ergeni hatalarından dolayı suçluluk hissine sokmak yanlış olur. Onları önemsemediğimizi, görüşlerine saygı duyduğumuzu hissetmelidirler.

8- Ergeni dinlemeyi bilmek önemlidir. Onu iyice dinlemeden öğütler vermek yanlıştır. Yetişkin nasihate başlar başlamaz, ergen konuşmayı kesmek isteyebilir. Buna güvenmemeli, onun yaşı icabı böyle davrandığı bilinmelidir.

Ergenler, büyüklerin tecrübelerinden yararlanma konusunda isteksizdirler. Haklı da olsak, sözlerimiz onların iyiliği için de olsa bizi dinlemezler. Nasihatlerimizi dinlerlerse özgürlüklerinin tehlikeye gireceğini düşünürler. Yetişkinlerin (ana-baba, öğretmen vs.) kararına uyarak doğru yapmaktansa, kendi kararlarına uyarak başarısız olmayı tercih edebilirler.

Yine de problem çıktığında sıkmadan tavsiyelerde bulunmalı, onları uyarmalıyız. Çünkü her şeye rağmen, söylediklerimiz bir iç ses olarak onlara sıkıştıkları zaman doğruyu telkin edecektir.

Ergenle iletişim kurmak gerçekten sabır ve ustalık ister.

DAYAK

Toplumumuzda çocuklara ve ergenlere maalesef dayak çok sık tatbik edilmektedir. Öyle ki, eğitim kurumlarında eğitimciler çoğu kez dayağı bir disiplin yöntemi olarak kullanmakta, buna veliler dahi ses çıkarmamaktadır. Hâlbuki işin doğrusu şudur: **Dayağın disiplin yöntemi olarak savunulacak tarafı yoktur. Eğitimde kaba kuvvete asla yer yoktur.**

Özellikle ergenlik çağında yenen dayağın acısı daha büyüktür. Ergenler dayak cezasını fiziksel, hatta cinsel bir aşağılanma olarak görürler. Onlar artık kız veya erkek cinsel kimliğine kavuşmuşlardır ve kendilerini ailelerinden ayrı bir kişi olarak görmeye başlamışlardır. Dayakla bu gelişimleri zarar görür, baskılanır. Bu yüzden ergenler dayağı kabul edemezler ve şiddetli tepki verirler. Dayak yiyen ergen o kadar üzülür ki, üzüntüsünün etkisiyle kendisine veya başkalarına zarar verebilir. Kendisi de kaba kuvvete başvurmayı alışkanlık haline getirebilir.

Dayağın bir başka olumsuz yönü de dayağı atana (baba, öğretmen vs.) karşı kin ve nefret duyguları geliştirmesidir. Yetişkin, çocuğun doğruları öğrenmesini isterken kendine düşman haline getirebilir.

Ayrıca; sık dayağa maruz kalan ergenlerin kendine güvensiz, çekingen ve ezik yetiştikleri de bir gerçektir.

Yine; dayak yiyen ergen, yanlışın bedelini ödediğini kabul ederek özeleştiriden ve kendini muhasebeden kaçınır. Bu da yanlışla doğruyu ayırmasını güçleştirir.

Ergene şiddet uygulamak her zaman risklidir. Ergen, anne babasının otoritesini denemek için aşırıliklarda bulunursa, bunu çözmek için daha iyi, geliştirici metotlar muhakkak bulunur. Oysa şiddetle, genellikle kontrol elden çıkar.

Şiddetin şiddeti doğurması bir başka gerçektir. Eşini döven bir erkek, çocuklarını da dövecektir. Yine büyürken şiddete maruz kalmış kişiler, aynı şiddeti kendi nesillerine de uygulayacaklardır. Bu sebeplerle ergen eğitiminde dayağın yeri kesinlikle yoktur.

SONUÇ

Ergenlik, hayatın belki de en fırtınalı, duygusal açıdan en karmaşık ve zorlayıcı dönemidir. Bu zorlanma hem ergenin kendisinde hem de onunla uğraşan (!) yetişkinlerde gözlenir.

Yetişkinler çatışmalar esnasında “Bizler de genç olduk, biz böyle değildik” derken, ergenler de “Siz hiç genç olmadınız mı? Niye bizi anlamıyorsunuz?” demektedirler. Ama tarihe baktığımızda görüyoruz ki binlerce yıl önce “Bugünkü gençler saygısız, sorumsuz ve düşüncesiz...” deniliyordu. Anlaşılan o ki **yetişkinler olarak biz, büyüyünce kendi ergenlik dönemimizi unutuyor ve gençlerden de yetişkin davranışı bekliyoruz.** Nitekim bir İrlanda atasözü şöyledir: “Gençler, yaşlılığın ne olduğunu bilmez; yaşlılar, gençliğin ne olduğunu unuttur.”

Ergen için ideal bir yetişkin (öğretmen, vs.) soğuk ve mesafeli davranan değil, daha erişilebilir olmalıdır. Öğretim ortamında öğretmen-öğrenci arasında etkili iletişimin kurulması, bu iki kişi arasında özel/samimi bir ilişkinin, güvene dayalı sağlam bir bağın kurulmasına bağlıdır.

Ergenlik sürecini anlamak, onlarla nasıl iletişim kuracağımızı da bize öğretecektir. **Anlamak için ise sevmek ve şefkat duymak gerekir. Onlar bizim sorumluluğumuz altında hayatı tanımaya çalışırken, istedikleri anda başvurabilecekleri güvenilir ve sevecen bir büyük olabilirsek, iletişim çok daha kolaylaşacaktır.**

Rukiye Karaköse
21.08.05
Bahçelievler

KAYNAKÇA

- Açıl, Mahmut. **Öğretmenin Beden Dili**. İstanbul: Armoni yay., 2005
- Apuhan, R. Şükrü. **İnsan İlişkilerinde En Etkili Yollar**. İstanbul: Timaş yay., 1998
- Baldık, Ömer. **Ansiklopedik Eğitim ve Psikoloji Rehberi**. İstanbul: Timaş yay., 2004
- Baltaş, Zühal- Batlaş, Acar. **Beden Dili**. İstanbul: Remzi Kitabevi, 17. bs. 1198
- Cüceloğlu, Doğan. **Yeniden İnsan İnsana**. İstanbul: Sistem yay., 2000
- Cüceloğlu, Doğan. **İletişim Donanımları**. İstanbul: Sistem yay., 2002
- Çağdaş, Aysel. **Anne-Baba-Çocuk İletişimi**. Konya: Eğitim Kitabevi yay., 2003
- Çamdibi, H. Mahmut. **Eğitim İlkeleri ve Rehberlik**. İstanbul 2000
- Dökmen, Üstün. **İletişim Çatışmaları ve Empati**. İstanbul: Sistem yay., 25. bs. 2004
- Giblin, Les. **İnsan İlişkilerinde Kendine Güven ve Güç Elde Etmenin Yolları**. çev. İdil Güpgüpoğlu. İstanbul: Sistem yay., 1995
- Gordon Thomas. **Etkili Öğretmenlik Eğitimi**. çev. Emel Aksay. İstanbul: Sistem yay., 1998
- Grant Wendy. **13-19 Yaşları Arasındaki Gençler**. çev. Şerife Küçükakal. Ankara: HYB yay., 1999
- Ersever, Oya G. **“Etkili İletişim.”** Bilim ve Aklın Aydınlığında Eğitim Dergisi. Yıl: 3, Sayı: 36 (Şubat 2003)
- Kasapoğlu, Abdurrahman. **Kur’ân-ı Kerim ve İletişim**. İstanbul: Nursan yay., 2000
- Kaya, Mevlüt. **Din Eğitiminde İletişim ve Dini Tutum**. Samsun: Etüt yay., 1998
- Kulaksızoğlu, Adnan. **Ergenlik Psikolojisi**. İstanbul: Remzi Kitabevi, 2. bs. 1999
- Kuzu, Tülay Sarar. **“Eğitim-Öğretim Ortamında Etkili Sözel İletişim.”** Milli Eğitim Dergisi. Sayı: 158 (Bahar 2003)
- Orvin, George H. **Ergenlik Çağındaki Çocuğunuzu Anlamanın Yolları**. çev. Ayşe Güran. Ankara: HYB yay., 1997
- Otrar, Mustafa. **“Etkili İletişim Becerileri”**. Kara Tahtayı Aşmak. Ed. Hatice Işılak-Alpaslan Durmuş. İstanbul: Kaknüs yay., 2004
- Saygılı, Sefa. **Ergenlik Sorunları**. İstanbul: Elit yay., 2002
- Yavuzer, Haluk. **Çocuk Psikolojisi**. İstanbul: Remzi Kitabevi, 14. bs. 1997.