

### ETKİLİ İLETİŞİM TEKNİKLERİ (\*)

A.Zeynep IŞIK \*\*

Çocuk ailesi içinde yetişirken aile ortamı ona sağlıklı ve başarılı yaşama becerileri verebileceği gibi onun bazı yeteneklerini geliştirmesinde ya da beceri kazanmasında engel oluşturabilir.

Bedensel, zihinsel ve ruhsal hastalıklar ve ergen intiharlarının kökeni çocukluk yıllarındaki ilişki ve iletişim bozukluklarına dayandırılmaktadır (Monttessori, 1992, s.191; Ekşi, 1990, s.169; Satir, 1972, s.30).

Aile içi etkinlikler ve her türlü etkileşim doğrudan bilgi altına seslenir. Bu sesleniş kesintisiz ve sürekli (Doğan, 1990, s.62).

Türkiye'de aileler çocuklarına karşı genellikle otoriter ve kontrolcü tutum sergilemekte bu da çocukların problem çözme becerisine ket vurmakta, sağlıksız ve bağımlı kişiler olarak yetişmelerine neden olmaktadır (Küçükkurt, 1990, s.89; Türer, 1991, s.289; Geçtan, 1984, 1984, s.32, kağıtçıbaşı, 1972, s.138-140; Kulaksızoğlu, 1989, s.34; Küçükkurt, 1990, s.89; Demirsan, 1985, s.254-260).

Öğrenme isteğinin oluşmasını ve öğrendiğini pekiştirmeği de aile ortamında gerçekleştirilen çocuk ailede adam yerine konup dinlenir iş bölümü ve işbirliği içine alınırsa o çocuk ailesine ve ait olduğu daha geniş çevrelere kazandırılmış olur (Oktay, 1984, s.131; Doğan, 1990, s.62). Bunu gerçekleştirmek için ailelerin eğitilebilir olduğuna inanılmaktadır. Bu araştırmanın amacı da bu doğrultudadır.

Bu araştırmanın amacı, ilkökul üçüncü sınıf öğrencileri arasında Cattell Zeka Testi 2A formuna göre normal ya da normal üstü zekaya sahip olup da sınıf öğretmenine göre bu seviyede başarı göstermeyen öğrencilerin isteyen ana-babalarına iletişim bilgi ve becerileri öğretmek, bu eğitimin ana-babalar üzerinde olumlu bir etki yapıp yapmadığını, Çatışma Eğilim Ölçeği (ÇEÖ) kullanarak ölçmek, çocukların üzerinde bu eğitimin bir etkisi olup olmadığını ise yine sınıf öğretmenlerinden yararlanarak değerlendirmektir.

Bu çalışmada deneysel model kullanılmıştır. Seçilmiş olan örneklem deney ve kontrol gruplarına ön test son test kontrol gruplu model uygulanmıştır. Modelin simgesel görünümü şu şekildedir (Karasar, 1991, s.102):  $G_1 R O_1 \times O_2 \approx O_1$

$$G_2 R O_4 \times O_5$$

Araştırma aynı zamanda örnek olay niteliğinde olup, genelleme amacı gözetilmemiştir. Bundan dolayı genel bir evren yerine bir çalışma evreni belirlenmiştir. Çalışma evrenini İstanbul, Kadıköy Yakasında, Moda, Bahariye ve Muhsin Adil Binal İlkokulları oluşturmuştur.

\* Bu makale " İletişim Becerileri Konusunda Ebeveynlere Verilen Eğitimin İletişim Çatışmalarına Girenme Eğilimi Üzerindeki Etkisi " adlı yüksek lisans tezine dayanılarak hazırlanmıştır.

\*\* Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü Öğretim Görevlisi.

Altı çift gönüllü ana-baba deney grubunu, altı çift gönüllü ana-baba da kontrol grubunu meydana getirmiştir.

Yüzyüze onbeş saatlik bir çalışma üçer telefon konuşması ve ailelere verilen ev ödevleri ve okumalarla, dörtbuçuk aylık bir süreyi içeren Etkili İletişim Bilgi ve Becerilerini Arttırma Eğitimi, E.İ.B.B.A, deney grubuna verilmiştir. Bu eğitimin bıraktığı etkileri ölçmek için Çatışma Eğilimi Ölçeği kullanılmış, deney grubuna ön test son test ve bir aylık bir süreden sonra tekrar test, kontrol grubuna ön test, son test, uygulanmıştır. Deney grubunun üçüncü sınıf çocuklarının okul başarılarındaki değişiklik sınıf öğretmenlerinden takip edilmiştir.

İlk aşamada ÇEÖ'nün bütün alt ölçekleri boyutunda veriler elde edilmiş ve buna bağlı olarak beş değişken arasında farklılık olup olmadığı, tek yönlü varyans analizi kullanarak test edilmiştir. "F" testi sonucunda aralarında anlamlı farklılık bulunan alt ölçekler ilişkili ve ilişkisiz grup "t" testi sonuçlarına bakılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre denenceler sınanmıştır.

İkinci aşamada her alt ölçek temel alınarak, bu alt ölçekte yer alan sorular için farklılık araştırılmıştır. Bunun için de ilk önce tek boyutlu varyans analizi, daha sonra farklılık çıkan sorular için "t2" testi uygulanmıştır.

Araştırmanın son aşamasında ÇEÖ uygulanan tüm deneklerin puanlarının cinsiyete göre farklılıkları ilişkisiz grup "t" testi kullanılarak araştırılmıştır.

Elde edilen bulguların yorumlanması E.İ.B.B.A. Eğitiminin ailelerdeki çatışma eğilimini azalttığı doğrultusundadır. ÇEÖ'nün en alt bölümünden beşinde mânidar farklılıklar görülmüştür. Deney grubunun eğitim aldıktan sonraki tutumlarında etkili iletişim kurabilme eğilimleri artmıştır. Bu değişimlerin görüldüğü alt bölümler şunlardır: Aktif çatışma, pasif çatışma, varoluş çatışması, tümünden reddetme, kişisel özellikler bölümü. Değişikliğinin olmadığı alt bölümler: Önyargılı çatışma, yoğunluk çatışması, aktif önyargılı çatışma, pasif tümünden reddetme, insancıl yaklaşım alt bölümleridir. Cinsiyete göre çatışma eğilimlerinde bir fark gözlenmemiştir. Deney grubunun üçüncü sınıf çocuklarının okul başarılarında, ders çalışma, defterlerini muntazam tutma, sınıfta derse ilgi gösterme, dinleme, cevaplara katılma, yazılı, sözlü ve test sınavları olarak olumlu gelişmeler olduğu sınıf öğretmenlerinden öğrenilmiştir. Bu araştırmanın yurt içi ve dışında yapılan diğer ana-baba ve çocuk açısından eğitim araştırma bulgularına paralellik göstermesi, Türkiye'deki okullarda da rehberlik servislerinin ana-baba eğitimi yaparak öğrencinin okul başarısını arttırmaları beklentisini yükselmektedir. Bunu uygulamak için aile danışmanlığının dayandığı kuramlar, ilkel ve kullanılan tekniklerin öğrenilmesi gerekmektedir. Bu çalışmada hazırlanmış olan iki kademeli etkili iletişim eğitim programı, etkili iletişim becerileri vermekte yararlı olabilir.

### **Etkili İletişim Eğitim Programından Özet Alıntılar**

İnsanlar iletişimlerinde belli bir dilde kelimeler kullanmaları yanında pek çok değişik yolları da beraber kullanırlar. İletişimde en az iki seviye vardır: a) Sözlük anlamı ve içeriği kapsayan (denotative) seviye, b) Sözlük anlamı ve içeriği yanında, kişilerin ilişkilerinin özellikleri üzerinde görüşler bildiren iletişim ötesi (meta communicative) seviye. İnsanlar

meta iletişim yapmadan iletişim yapamazlar. Kaşlarını çatarlar, haraketsiz kalırlar, ses tonlarını değiştirirler, kendilerini bırakır, omuzlarını çökertirler, bütün bunlar iletişimin bir yoludur (Satir, 1967, s. 75-76). Böylece içimizdeki duygu, düşünce, önyargı ya da değerler kendilerini bir şekilde ifade etmiş olurlar.

Kişilerin bizim gibi ya da bizim istediğimiz gibi hissetmelerini isteyemeyiz. Hisler içten gelen doğal şeylerdir. Sadece o hisleri ortaya çıkarmaya çalışabiliriz. Kişilerin bizim gibi düşünmesini de isteyemeyiz. Düşünceler başkalarının isteklerine bağlı değildir. Bütün yapabileceğimiz diğerlerini ikna etmeğe çalışmak olabilir, bunun için elimizden gelebilecek şey davamızı en açık ve en anlamlı şekilde tanıtabilmek, açıklayabilmektir.

Kişilerle kurduğumuz iletişim süreci içinde bazı düğüm noktaları oluşabilir. Bunları çözmek için etkili iletişim teknikleri geliştirilmiştir. İşte önce bu düğüm noktasının bir problem niteliğinde olup olmadığının tanısını koymakla başlamak gerekir. Şöyleki, eğer ortada birinin rahatsızlık duyduğu, ihtiyacının giderilmesinin engellendiği bir durum varsa bir problem var demektir. Bu hislerin sahibi olan kişi ise o problemin de sahibidir. Bu kişi eğer karşımızdaki kişi ise, çocuk ya da yetişkin olabilir, ilk yapılacak iş eğer o kişi konuşmak istiyorsa, pasif dinlemektir. Basit kapı açıcılar "ya, öyle mi?", "hım", anlıyorum anlamında baş sallama, "biraz daha açıklar mısınız?" gibi yeterli olabilir (Gordon, 1989, ss.56-75). Durum basit bir olayın aktarılması ve olayın çözümünün de anlatan tarafından o anda orada bulunması ile sonuca varılır. Eğer sorun sahibinin duygu ve düşünce yüklü olduğunu anlarsak bu sefer aktif dinlemeğe geçeriz. Aktif dinleme; konuşanın mesajında kodlanmış içeriği dinleyenin anlayarak çözmesi ve kendi ifadesi ile bunu tekrar konuşana söylemesi, geri bildirim kullanmasıdır. Karşımızdakinin hislerini ve düşüncelerini anlamak için de empati kullanırız. Empati; kendimizi, kendi kişiliğimizi unutmadan karşımızdakinin yerine koymak onun hislerini, düşüncelerini anladığımızı kendi sözcüklerimizle tasvir ederek ifade etmemizdir. Duyguları doğru algıladık mı kontrol etmiş olur, konuşanı anlamaya çalıştığımızı da ifade etmiş oluruz. Konuşan da duygularını daha belirgin şekilde anlayabilir ve düşünceleri de kristalleşebilir. Kendi çözümünü bulabilmek için düşünmeğe, yeni alternatifler bulmaya güdülenir (McWhirter ve Voltan Acar, 1985, ss.116-117; Voltan-Acar, ss.10-12).

Sorun, karşımızdakinin değil de bizimse kullanacağımız etkili iletişim yolu sen mesajı yerine ben mesajı kullanmaktır. Sen mesajları, rahatsız olduğumuzda karşımızdakine yönelik genelde sen sözcüğünü de kullanarak olumsuz yargı içeren nitelikte kullandığımız ifadelerdir. Bir saldırı özelliğinde olduğundan karşımızdaki kişi de savunmaya girer (Gordon, 1993, s.102). Örneğin: "Sen dinlemesini bilmiyorsun." Eğer ben mesajı kullanmış olsaydık "Anlattığım tam açıklık kazanmadı galiba, ben verdiğim mesajı geriye almadığımı düşünüyorum." gibi bir ifade kullanmış olacaktır. Bazen de diğer kişiyi korumak amacıyla o andaki riskli görünen durumun getireceği sonucu tahmin eden sen mesajları yollarız, sanki geleceği gösteren bir kristal topa sahipmişiz gibi. Burada rahatsızlık duyanın biz olduğumuzu kabul ederek, duyduğumuz endişeye sahip çıkıp, hislerimizin sorumluluğunu üstümüze alacak olursak ben mesajı taşıyan bir ifade kullanırız: "Ben bu durumdan endişe duyuyorum ve bunun benim problemim olduğunu biliyorum, bana yardımcı olur musun?" (Lerner, 1989,ss.88-107). Ben mesajları dürüstçe karşımızdakine onun davranışının bize olan etkisini ifade eder. Hem nasıl hissettiğimizi söylemiş, hem de o kişiye bu durum için birşey yapma sorumluluğu vermiş oluruz. O kişi eğer bir çocuksa iç denetim geliştirmesine de yardım-

cı olmuş oluruz. En büyük ödül de beraber olduğumuz kişilerle gerçek ilişkiler geliştirmek ve bu kişilerin varlıklarından zevk alır hale gelmektir. Duyguların söylenmesi birikimi önler, rahatlatır. İfade edildiği zaman rahatsızlığın ya da kızgınlığın o davranış nedeniyle olmayıp, özel yaşantımızda karşılaşmış olduğumuz olumsuz bir durumdan kaynaklandığını ya da bir takım zorluklar, birisine karşı duyulan kızgınlık birikimi gibi nedenlerden olduğunun da farkına varabiliriz ( Navaro , 1990,s.133). Ben mesajlarında elimize geçen olumlu durumları da değerlendirmeli endişe ettiğimiz bir durumdan, eğer geçmişte kaldı ise, daha sonra söz etmek mümkündür, o kişi ya da çocuk o anda istediğimiz doğrultuda bir davranış içinde ise onunla o anda duyduğumuz olumlu duygularımızı paylaşmamız çok daha yararlıdır.

Ben mesajlarını yerinde ve zamanında açık ifade ile kullanabilmek için de kendimiz üzerinde çalışmalıyız. Kendimizi iyi tanımalı, kendimizin bize yakın kişiler arasında konumunu iyi belirlemeliyiz. Kendi inanç, prensip, değer yargılarımız, amaçlarımız ve hedeflerimizi belirlemek bunları kağıt üzerine dökmekte yararlar vardır. Kendi ihtiyaçlarımızın ve tolere sınırlarımızın farkına varmak için çalışmamız gerekir. Amaç kendine saygıyı arttırmak, kendi içinde bütünleşmek, denge sağlamaktır. Kendimizin doğru olarak tarifini yapmak, ümitlerimizi, beklentilerimizi ve diğer kişilerle ilişkilerimizde dengemizi koruyarak neler alıp verebileceğimizi belirlememiz gerekir. Bu çerçevede bizim için önem taşıyan hissi olayları ifade edebilmemiz, gündeme getirebilmemiz, bizim için önemli olan ilişkilerde "ben" i açık ve belirli bir şekilde ortaya koyabilmeğe çalışmalıyız. İlişkilerimizde inişli çıkışlı dönemlerde bile bizim için önemli olan kişilerle hissi bağları koruyabilmemiz önemlidir. Diğer kişi/kişilerden farklı olan yanlarımızı ifade etmeye özen göstermemiz, gerektiği gibi onlara da bu hakkı tanımamız gerekir (Lerner, 1990, ss.34-95).

### **İletişimde Önemli Rol Oynayan Benlik Saygısının Çocuklarda Geliştirilme Yöntemleri**

Kendimizin ve küçüklerimizin benlik saygısının geliştirilmesinde yardımcı olacak beş noktayı kısaca belirtirsek; 1) Olumlu bir örnek oluşturmak. Kendini takdir etmenin kabul edilebilirliğini göstermek üzere yaptığımız işleri beğenmemiz, tatmin ve gurur duymamız, bunu da ifade etmemiz "Ellerime sağlık ne güzel olmuş", "iyi iş başardım, aferin bana" gibi, 2) Yetişkinler çocuklara gerçekçi açıdan kendini değerlendirmek için pratik, günlük hayatlarında geçerli olabilecek yollar göstermelidirler. Çocuklara yaptıkları işlerden üzerinde durmaya, takdire değer olanları kendi başlarına tanıyabilecek beceri kazandırılmalıdır. 3) Erişilmesi imkansız çok yüksek idealler peşinde "-meli", "-malı" ekli standartlardan uzak durmak. Kendine güveni sarsacak kadar da düşük standart seçmek yerine kendimize ya da beklentimiz olan çocuğa uygun seviyede hedefler seçilmeli hatta bu hedefler bazı basamaklara bölünmelidir. 4) Çocuğun da yaptığı işlerden tatmin ve gurur duyması desteklenmelidir. 5) Diğerlerini de övebilmek ve övüldüğümüz zaman da övülmeyi kabul edebilmek. Evde ve sınıf ortamında bu davranışı geliştirmek çok önemlidir (Voltan-Acar, 1985, ss.84-90; Civikey, 1982, s.163).

Coopersmith ve Feldman'ın (1974) "teşvik etme süreci" (encouragement process) dedikleri yukarıda bahsedilen beş adımlık süreçten farklı fakat amacı çocukların kendi benlik algılarını ve kendilerine olan saygılarını geliştirip, yükseltmek ortak noktasında birleşmekte

olan üç adımlık süreç de şöyledir: A) Olumlu görüş açısı benimsemek. Öğretmenin öğrenciyi başarılı ya da başarısız olsun şartsız olarak kabul ettiğini göstermesi. Hedef, öğrencinin kişisel başarısızlık korkusundan uzak olarak görevine odaklaşabilmesini sağlamak. B) İkinci adımda Harris Cooper (1979)' ın ortaya koyduğu yüksek beklentili öğrencilere ve düşük beklentili öğrencilere karşı öğretmenin geri bildirim verme açılarındaki farklılara dayanmaktadır. Yüksek beklentili öğrencilere öğretmen gösterdikleri gayret açısından geri bildirim verirken, düşük beklentili öğrencilere kendisi ile olan enteraksiyonları üzerine (içerik, zaman ve süre) geri bildirim vermektedirler ki o öğrencilerde kişisel gayretin başarıya götürdüğüne dair inançlarını azalttığı kabul edilmiştir. Burada öğretmenden beklenen, çocuklardan gerçekçi beklentiler içine girmektir. Öğrenciye bildiği konuları, yeteneklerini ve geçmişteki başarılarını hatırlatmak ve bunların üzerine öğrencinin gösterdiği gayretin sahasını genişletecek ve arttıracak alternatifler bulmak ve küçük adımlar halinde hedefler koymaktır. Böylece, başarıya daha kolay ulaşılması ve diğer hedeflere yol açması beklenir. Kişisel olarak gösterilen gayretin takdir görmesi olumlu etki yaratmaktadır. C) Üçüncü adım olarak öğrenciye kendi gelişimi için kendisinin sorumluluk alabileceği beklentisi içine girmek ve güvenmek. Bu aşamaya gelebilmek için hazırlık safhasının başarılı geçmiş olması ve öğretmenin de öğrenciler kadar onlar hakkındaki kendi beklentilerinde güvenli olması gerekir.

Öğrenciler kız ya da erkek, beş ya da ellibeş yaşında, zengin ya da fakir, konusu okuma ya da tarih ne olursa olsun, onlarda olumlu, kabul edici ve umutlu bir benlik kavramının oluşturulması, öğretmenin önemli bir hedefidir. Coopersmith ve Feldman (1974)'ın araştırmalarına göre öğrencileri öğrenmeye teşvik etme süreçleri, öğrenciliğin her seviyesinde, her yaşta uygulanabilirlik göstermektedir. Başarıya ve yapılan gayrete bağlı kendini takdir etme ve çevreden gelen geri bildirimler, öğrencinin kendi gücünün farkına varmasında ve değer vermesinde en baş etmendir (Civikly, 1982 ss.163-165).

İletişimin, etkili, fonksiyonel olabilmesi, yani görevini yerine getirebilmesinden beklenen, kişilerin sağlıklı, dengeli olarak yaşantılarını sürdürebilmeleri, başarılı olabilmeleridir. Başarı ortamının oluşturulması için de ailede yetişkinlerin, okullarda öğretmenlerin kendi benlik algularının ve benlik saygılarının yüksek olması, meslek ve sorumluluklarının gerektirdiği özel yetenekler yanı sıra olması gereken önemli bir faktör olduğunu kabul etmeliyiz.

## KAYNAKLAR

CIVIKLYL, J.M. "Self-Concept, Significant Others, and Classroom Communication." I L.L.Barker (ed.) Communication in the Classroom. New Jersey: Prentice Hall, Inc., 1982.

DEMİRSAN, Aydın. Çocuk ve Anne-Baba İlişkileri. İstanbul: Redhouse Yayınevi, 1985.

Doğan, İsmail. "Bilgi Toplumu ve Ailenin Çocuk Üzerindeki İşlevi", Türkiye Aile Yıllığı. Ankara: T.C. Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu Yayınları, 1990.

GORDON, Thomas. Etkili Ebeveyn Olma Eğitimi. (Çeviren: Serra Cider), İzmir: 1989.

GORDON, Thomas. Etkili Öğretmenlik Eğitimi. (Çeviren: Emel Aksay ve Birsen Özkan), İstanbul:Ya-Pa Yayınları, 1993.

KAGITÇIBAŞI, Çiğdem. Sosyal Değişmenin Psikolojik Boyutları. Ankara: Sosyal Bilimler Derneği Yayınları, 1972.

KULAKSIZOĞLU, Adnan. "Çocuk Yetiştirme Tutumları ve Aile", Eğitim ve Bilim. Sayı 74, Ekim 1989, ss.34-42.

KÜÇÜKKURT, Mehmet. "Ailenin Psikolojik (Moral) Fonksiyonu", Türkiye Aile Yıllığı. T.C. Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu Başkanlığı Yayını, 1990.

LERNER, Harriet Goldhor. The Dance of Intimacy. New York: Perennial Library, 1990.

McWHIRTER, J.Jeffries ve Nilüfer Voltan Acar. Cocukla İltisim. Ankara: Nüve Matbaası, 1985.

NAVARO, Leyla. "Çocuklarla İletişim Nasıl Kurulur?", Ana-Baba Okulu. İstanbul: Remzi Kitabevi, 1990.

OKTAY, Ayla. "Türkiye'de Okul Öncesi Eğitim ve Altı Yaş Uygulaması", III. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. Ankara: Psikologlar Derneği Yayınları, 1985.

SATIR, Virginia. Conjoint Family Therapy. California: Science and Behavior Books Inc., 1967.

VOLTAN-ACAR, Nilüfer. Terapödik İletişim: Kişiler Arası İlişkiler. Ankara: 1989.