



İMAM-HATİPLERİN İLETİŞİM BECERİLERİ, PROBLEM ÇÖZME VE KRİZ YÖNETİMİYLE İLGİLİ YETERLİKLERİ ÜZERİNE BİR DURUM ÇALIŞMASI

Çetin DOĞRU^a

Makale Bilgisi

Makale Türü: Araştırma Makalesi

Geliş Tarihi: 23.02.2025

Kabul Tarihi: 09.05.2025

Yayın Tarihi: 30.06.2025

Atıf

Doğru, Ç. (2025). İmam-hatiplerin iletişim becerileri, problem çözme ve kriz yönetimiyle ilgili yeterlikleri üzerine bir durum çalışması. *Türkiye Din Eğitimi Araştırmaları Dergisi*, 19, 81-127.
<https://doi.org/10.53112/tudear.1645446>

Etik Beyan

Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde etik ilkelere uyulmuştur. Çalışma için İğdir Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu Başkanlığı'ndan 02.01.2025 tarih ve 2025/1 sayılı etik kurul onayı alınmıştır.

Değerlendirme

Çift taraflı kör hakemlik.

Benzerlik

Yapıldı. intihal.net

Çıkar Çatışması

Çıkar çatışması beyan edilmemiştir.

Finansman

Bu araştırmayı desteklemek için dış fon kullanılmamıştır.

Lisans

CC BY-NC 4.0

Öz

İmam-hatiplik ya da halk dilinde yaygın kullanılan haliyle imamlık, diğer meslek grupları içerisinde topluma hizmet noktasında çeşitlilik gösteren bir meslek olarak öne çıkmaktadır. Dini ve toplumsal bağları güçlendiren bir önder olarak ön plana çıkan imam-hatipler ise, toplumun yaşadığı tüm alanlarda gerek düzen ve asayişin sağlanmasında gerek dini rehberlik noktasında ve daha birçok hizmet alanında etkin rol oynamaktadır. İmam-hatiplerin başta geçen hususlara ilişkin yeterliliklerini ele almayı hedefleyen bu çalışma, imam-hatiplerin iletişim becerileri, problem çözme ve kriz yönetimine ilişkin yeterliliklerinin ne düzeyde olduğu problemi üzerine şekillendirilmiştir. Bu çalışma, nitel araştırma tabanlı durum çalışmasından desenlenmiştir. Araştırmada çalışma grubunun belirlenmesinde amaçlı örnekleme yöntemi ve bu yöntemin yaklaşımlarından birisi olan tipik durum örnekleme tercih edilmiştir. Tipik durum örnekleme yöntemiyle belirlenen çalışma grubu, toplamda 11 kişiden oluşmaktadır. Araştırma verilerinin toplanmasında nitel veri toplama yöntemlerinden birisi olan görüşme/mülakat yöntemi kullanılmış ve katılımcıların konuyla ilgili öznel gerçekliklerini doğrudan öğrenmek için ise, birebir (yüz yüze) görüşme yaklaşımı tercih edilmiştir. Araştırmanın veri toplama aracı için de "yarı yapılandırılmış görüşme formu" hazırlanmıştır. Araştırmanın veri analiz yöntemi olarak içerik analizi yöntemi tercih edilmiştir. Bu yöntem, nitel araştırmalarda ham verilerin sistematik olarak incelenmesine, anlamlı kategoriler oluşturulmasına olanak tanımaktadır. Araştırma verileri; imam-hatiplerin yalnızca dini hizmetleri yerine getirmekle kalmayıp aynı zamanda toplumsal sorunlara müdahale etme, bireyler arası ilişkileri düzenleme, manevi danışmanlık ve rehberlik sunma gibi çeşitli sosyal işlevleri de yerine getirdiklerini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, imam-hatiplerin toplum nezdinde sadece dinî bir otorite olarak değil, aynı zamanda sosyal düzenin korunmasına katkı sunan etkin kişiler olarak konumlandıkları görülmektedir. Nitelik bulgular, imam-hatiplerin problem çözme süreçlerinde dinî referanslardan istifade ettiklerini ve sosyal yapının sunduğu dinamikleri etkin biçimde kullanarak toplumsal etki oluşturdıklarını göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Din eğitimi, Yaygın din eğitimi, İmam-hatip, İletişim becerisi, Problem çözme, Kriz yönetimi.

^a Dr. Öğr. Üyesi, Kafkas Üniversitesi, İlahiyat Fakültesi, Felsefe ve Din Bilimleri Bölümü, Din Eğitimi Anabilim Dalı, e-mail: sufi_476@hotmail.com ORCID: 0000-0002-6487-1310



A CASE STUDY ON THE COMPETENCIES OF İMAMS IN COMMUNICATION SKILLS, PROBLEM SOLVING AND CRISIS MANAGEMENT

Article Information

Article Types: Research Article

Received: 23.02.2025

Accepted: 09.05.2025

Published: 30.06.2025

Citation

Doğru, Ç. (2025). A case study on the competencies of imams in communication skills, problem solving and crisis management. *Turkish Journal of Religious Education Studies*, 19, 81-127.
<https://doi.org/10.53112/tudear.1645446>

Ethical Statement

Ethical principles were followed during the preparation of this study. For the study, ethics committee approval was received from Iğdır University Scientific Research and Publication Ethics Committee, dated 02.01.2025 and numbered 2025/1.

Review

Double-blind.

Plagiarism

Yes. intihal.net

Conflicts of Interest

The author(s) has no conflict of interest to declare.

Grant Support

The author(s) acknowledge that they received no external funding to support this research.

Abstract

Imamate emerges as one of the most socially engaged professions, offering a wide range of services beyond the scope of religious duties. Imams, who are seen as leaders fostering religious and social cohesion, play a crucial role not only in spiritual guidance but also in maintaining social harmony, managing communal order, and addressing diverse social needs. This study investigates the competencies of imams in communication, problem-solving, and crisis management, examining how these skills contribute to their broader societal functions. The research was conducted as a qualitative case study. A purposive sampling method, specifically typical case sampling, was employed to select a total of 11 participants. Data were collected through face-to-face, semi-structured interviews to gain in-depth insights into the participants' subjective perspectives. The data were analyzed using content analysis, a method that enables the systematic categorization of qualitative data to extract meaningful themes. Findings indicate that imams fulfill multifaceted roles in their communities. Beyond leading religious rituals, they engage in resolving social conflicts, mediating interpersonal relationships, and offering spiritual counseling. These roles position imams not only as religious authorities but also as influential social actors who contribute to the maintenance of social order. The study highlights that imams often draw upon religious frameworks in their problem-solving approaches, thereby amplifying their social influence through alignment with the community's cultural and moral structures.

Keywords: Religious education, Non-Formal religious education, Imam, Communication skills, Problem solving, Crisis management.

* Assistant Professor, Kafkas University, Faculty of Theology, Department of Philosophy and Religious Sciences, Department of Religious Education.

Giriş

Bireyin dinî davranışlarında kendi yaşantısı yoluyla ve kasıtlı bir biçimde istendik bir değişmeyi meydana getirme denemesi süreci (Tosun, 2015, s. 23) olarak tanımlanan din eğitiminin gerçekleşme alanları ve biçimleri ve muhatap kitlesi çeşitlilik ve değişkenlik göstermektedir. Genel olarak örgün din eğitiminde sistematik, planlı, amaçlı bir şekilde ve belli bir yaş kitlesini merkeze alan bir eğitim gerçekleştirilmektedir. Ancak bu eğitim sisteminin çatısı altına girmeyip din eğitimi ihtiyacı ve isteğinde olanları, İslam dininin inanç, ibadet ve ahlak esaslarıdoğrultusunda aydınlatmak, eğitmek, bu noktada dinî anlayışlarını geliştirmek, dini ve ahlaki konularda onlara rehberlik etmek için yapılan din eğitimi faaliyetleri ise daha çok yaygın din eğitimi ile gerçekleştirilebilmektedir. Yaygın din eğitimi planlı, amaçlı bir din eğitimi faaliyetidir. Zorunluluk olmamakla birlikte muhatap kitlenin genelde yetişkin olduğu ve eğitimi almada gönüllük esasının hâkim olduğu bu eğitim sisteminde uygun metod ve iletişim imkanları kullanılarak bireyi; ahlak, inanç ve ibadet boyutlarında aydınlatmak, İslami değerleri bireyin anlam dünyasıyla buluşturmak gibi birçok önemli amaç ön planda tutulmaktadır (Doğan, 2016, ss. 284-287).

Türkiye’de genelde yaygın din eğitimi özelde ise din hizmetlerinin yürütücü kurumu, Diyanet İşleri Başkanlığı (DİB)’dir. 3 Mart 1924’te kurulan DİB, toplumu din konusunda aydınlatmak, ibadet yerlerini yönetmek ve İslam dininin temel esaslarını halka ulaştırmaktan sorumludur (Kiriş, 2022, s. 250). Bu çerçevede görev yapan personel “din görevlisi” genel başlığı altında tanımlanmaktadır. Bu kavram, müezzin-kayyım, Kur’an kursu öğreticisi, vaiz, müftü, din hizmetleri uzmanı, imam-hatip gibi unvanlara sahip tüm görevlileri kapsayan şemsiye bir kavram olarak anlaşılabilir (Kiriş, 2022, s. 252). Din görevlisi bünyesinde yer alan ve halkla doğrudan ilişkili olan meslek grubu imam-hatipliktir. Bu meslek grubunun üyeleri olan imam-hatipler, camilerde namaz kıldırma, hutbe verme, cemaatle birebir ilgilenme, dinî hizmetleri ve din eğitimi faaliyetlerine katılma, yürütme gibi görevleri yerine getirmektedir (Kiriş, 2022, s. 253). İmam-hatip hatipler, sadece camide değil aynı zamanda cami dışındaki sosyal, kamusal alanlarda da çeşitli faaliyetler yürütmekte ve böylece halkla doğrudan iletişim kurabilmektedir (Yavuzer, 2022, s. 1656). Din görevlisi ile imam-hatip arasındaki temel ayrım, görev çeşitliliği ve kapsamı bakımındandır. Mesela din görevlileri arasında yer alan vaizler, müftüler ve Kur’an kursu öğreticileri, daha çok eğitimsel ve idari görevlerde yer alırken, imam-hatipler din hizmetlerinin uygulayıcıları ya da tabiri caizse bu işin mutfağındaki görevliler olarak doğrudan halka ulaşabilmektedir (Ege & Yazıbaşı, 2021, ss. 250–251). Sonuç olarak imam-hatiplik, din görevliliği bünyesinde bir alt görev grubunda yer almakla birlikte sahadaki etkisi, halkla iletişimi ve toplumdaki konumu nedeniyle özel bir öneme sahiptir.

İslam geleneği içerisinde dinî bir görev olarak ortaya çıkan imam-hatiplik, yalnızca ibadet eksenli bir işlevle sınırlı kalmamakta aynı zamanda sosyo-kültürel alanlarda üstlendiği çok

yönlü roller bağlamında da dikkate değer bir konuma sahiptir. İmam-hatipler, din hizmetlerinin icrasının ötesine geçerek toplumda dinî, kültürel ve sosyal değerlerin muhafazası ve aktarımı; sosyal bütünleşmenin sağlanması, toplumsal düzenin devamlılığı ile sosyal sorunların çözümüne katkı sunma gibi çok boyutlu roller üstlenmektedir. Arapçada; öne geçmek, sevk ve idare etmek anlamında kullanılan “e-m-m” kökünden gelen imâm, terim olarak “cemaate namaz kıldırma konusunda önderlik yapan kimse veya devlet başkanı anlamlarını taşımaktadır. Hadis kaynaklarında Hz. Peygamber’e imam-hatiplik yapmayı Cebrail meleğinin öğrettiği, O’nun önce Kâbe’nin yanında, sonraları ise müşriklerin yasaklamaları ve baskılarından dolayı Mekke şehrinin dışında ıssız yerlerde ya da evlerde kendisine inanan Müslümanlara imam-hatiplik yapıp namaz kıldırmasıdır. Bu yönüyle Hz. Peygamber’e ilk imam-hatipdenilebilir. İslam kaynaklarında; İslam dininin ilk dönemlerinde Hz. Peygamber, hicretten önce Medine’deki Müslümanlara imam-hatiplik yapması için Mus’ab b. Umeyr’i gönderdiği ve bu geleneğin sonradan bütün İslam coğrafyasında başka imam-hatiplerin görevlendirmesiyle devam ettiği bilinmektedir. Bunun yanında dini bir görev olarak bakılan imam-hatiplik görevini yerine getirecek kişilerin Kur’an’a vakıf olması da istenmektedir. Ayrıca Hz. Peygamber zamanında kadınların da kadınlara imam-hatiplik yapmıştır. Öte yandan Hz. Peygamber hastalandığında kendi yerine Hz. Ebu Bekir’i imam-hatip olarak tayin etmiştir. Hz. Peygamber döneminden sonraki dönemlerde imam-hatiplik görevinin hem dini hem de idari bir görev olarak şekillendiğini belirtmek gerekir. Mesela halifeler, bir eyalete yönetici atarken onlara aynı zamanda imam-hatiplik yetkisini de vermektedir. Çünkü imam-hatiplik görevi, dini bir otorite aracı görülmekte ve bununla yönetilen yerlerde idari otorite dahil her yönden tam bir düzeni sağlamak hedeflenmekteydi. Emevî ve Abbasîlere bakıldığında ise imam-hatipliğin giderek bir meslek haline dönüştüğü ve resmileştiği görülmektedir. Mesela Abbasî Halifesi Mansur döneminde İmam-hatiplikle ilgili bütün görevlerin kadınlara devredildiği, camilerde görevlendirilecek ya da azledilecek imam-hatiplerin devlet otoritesine bağlandığı görülmektedir. Kısaca ifade etmek gerekirse, Hz. Peygamber ve halifeler zamanında namaz kıldırma bizzat kendileri yaparken sonrasında bu görevleri devletin görevlendirdiği resmi imam-hatipler yerine getirmekteydi (Muallim Naci, 1318 s. 120; İbn Hazm, 1981, ss. 208-209; İbn Haldûn, 1982, s. 546; Küçükaşcı, 2000, ss. 178-181).

Osmanlı dönemine bakıldığında dinî ve toplumsal bağları güçlendiren bir önder olarak ön plana çıkan imam-hatipler, mensup oldukları imam-hatiplik mesleği açısından düşünüldüğünde diğer meslek grupları içerisinde topluma hizmet noktasında çeşitlik gösteren bir meslek olarak öne çıkmaktadır. İmam-hatipler, toplumun yaşadığı tüm alanlarda gerek düzen ve asayişin sağlanmasında gerekse dinî rehberlik noktasında ve daha birçok hizmet alanında faaliyet yürütmekteydi. Kısacası toplumun yaşamının her alanında etkili olan bu meslek grubu, adeta devlet otoritesinin temsilcileri konumunda olmuşlardır. Bunlar, imam-hatipliğe getirildiğinde özellikle dinî ve ahlaki yeterliliklerine dikkat edilirdi. Onların maaşları genelde vakıflardan karşılanırdı. İmam-hatipler, görev yaptıkları müddetçe vergilerden muaf tutulmaktaydı. Devletin resmi birtakım görevlerini

de icra etmekteydiler. Mesela mahalle ve köylerde yaşayanların kimliklerini tespit etme, doğum, ölüm ve nikah kayıtlarını tutma, bu gibi yerlerde ahlaki düzen ve asayışı sağlama gibi faaliyetleri imam-hatipler üslenmekteydi. Tanzimat dönemine gelindiğinde ise imam-hatiplerin yönetsel rolleri azalmakla birlikte dinî görevleri devam etmiştir (Dögüş, 2022, ss. 1524-1539; Çınar, 2008, s. 342; Hızlı, 2009, ss. 14-15; Beydilli, 2000, ss. 181-186).

Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulmasıyla birlikte 1924 yılında Diyanet İşleri Başkanlığı kurulmuş ve bütün din hizmetleri bu kuruma devredilmiştir. Diyanet kurumunun kuruluşuna bağılı olarak imam-hatiplik görevi resmi devlet memuru hüviyetine kavuşmuş ve imam-hatiplerin görevleri laiklik ilkesi doğrultusunda yeniden tanımlanmıştır (Türkiye Büyük Millet Meclisi, 1924). Bugüne bakıldığında ise, imam-hatiplerin sadece camilerde dinî hizmetleri yerine getirmedikleri, onların aynı zamanda toplumsal alanda birçok görevde etkin bir şekilde faaliyet gösterdikleri, birçok sosyal sorumluluk projelerinde aktif bir şekilde rol aldıklarını söylemek mümkündür (Yücel, 2000, ss. 186-188).

Osmanlı'dan Cumhuriyet'e uzanan tarihsel süreçte imam-hatipler, dinî meşruiyetin taşıyıcısı olmanın ötesinde, toplumun sosyal ve kültürel dinamiklerinde etkin bir rol üstlenmişlerdir. Ancak tarihsel süreç içerisinde imam-hatiplerin görevleri arasında dinî liderlik ve manevi rehberlikleri hiçbir zaman bir değişikliğe uğramamıştır. Camilerde namaz kıldırmak, Kur'an öğretimi yapmak, hutbe, vaaz gibi etkinliklerle dinî bilgileri aktararak din eğitimi vasıtasıyla halkı bilinçlendirmek, ahlaki alanda insanlara yol göstermek ve bu noktada rol model olmak imam-hatiplerin dini görevleri arasında yer almaktadır (Mardin, 1991, s. 243). Bunun yanında imam-hatipler, toplum içerisinde sosyal, kültürel rolleriyle de ön plana çıkmaktadır. İmam-hatipler, toplumun dinî ve kültürel ihtiyaçlarını gözeterek sosyal ritüellerin (cenaze, düğün, mevlit, sünnet, sulh vb.) icrasında hem manevi rehberlik sağlayan hem de toplumsal birlikteliği pekiştiren önemli bir dinî temsil makamı olarak öne çıkmaktadır. Toplum içinde liderlik konumunda olan imam-hatipler, sosyal dayanışma ve yardımlaşmanın teşvik edilmesinde merkezi bir rol oynarken, aynı zamanda toplumda yaşanabilecek çatışmaların çözülmesi ve sosyal düzenin korunmasında da önemli bir sorumluluk üstlenmektedir (Arıcı, 2018, ss. 732-733).

İnsan sosyal bir varlıktır. Sosyal hayat düzeni içerisinde insanın diğer insanlarla öyle ya da böyle bir iletişim kurması kaçınılmazdır. Bu durum sosyal hayatın bir gerekliliğidir. Bildirişim, haberleşme, iletişim gibi kelimelerle de karşılanan iletişim; duyu, düşünce veya bilgilerin çeşitli yollarla başkalarına aktarılmasına denilmektedir (Türk Dil Kurumu, t.y). İki kişi arasında gerçekleşen anlam alışverişi olarak da tanımlanabilen iletişim, çok kanallı bir süreçtir. Her bir duyu organı bir iletişim kanalı işlevi olarak görülebilir. Dolayısıyla görsel, işitsel, dokunsal, kokusal, tatsal kanallar yoluyla alınan ve verilen mesajların her birinin iletişimde büyük önemi vardır (Cüceloğlu, 2002, s. 196).

İnsanlar arasında etkili ilişkiler inşa etmek için iletişim becerilerinin geliştirilmesi önemlidir. Bunun için de insanlarla ilişki kurma noktasında eğitmek, bu noktadaki

becerilerini daha açık bir şekilde tanımlamak ve ifade etmek gerekir. İletişim becerisi gelişmiş bir birey, karşılaştığı sorunlarla başa çıkmada daha başarılı olabilmekte ve diğer insanlarla daha doyurucu, sağlıklı, yapıcı ilişkiler geliştirebilmektedir. Tam tersi iletişim yetersizliği ya da güçsüzlüğü yaşayan bireyler, sosyal hayatlarında sorunlar, güçlükler ve krizlerle karşılaşabilmektedir (Özerbaş, Bulut & Usta, 2007, s. 125). Toplum içinde hem dinî hem de sosyal rolleri gereği imam-hatiplerin etkili iletişim becerilerine sahip olması büyük önem taşımaktadır. İmam-hatipler, dinî ve ahlaki mesajları toplumun farklı kesimlerine etkili bir biçimde iletmek, bu mesajları davranışlarıyla somutlaştırarak rol model oluşturmak, manevi rehberlik ve danışmanlık yapmak amacıyla toplumla sürekli bir etkileşim içerisinde olmalıdır. Bu süreçte, muhatap kitlenin düşünsel yapısına ve ideolojik eğilimlerine uygun, açık ve anlaşılır bir dil kullanılması, görev yapılan çevrenin kültürel ve sosyal dinamiklerine uyumlu mesajlar verilmesi, bireylerin sorunlarına empatik bir yaklaşım sergilenmesi gibi stratejiler, etkili iletişim kurma noktasında belirleyici bir rol oynamaktadır (Ayдын, 2015, s. 67).

İmam-hatipler, toplum içinde ortaya çıkan problemleri çözme noktasında hem manevi rehberlik hem de sosyal dengeyi sağlama hususunda kritik roller de üstlenmiştir. Problem çözme becerisi, bireylerin içinde bulundukları zorlukları değerlendirerek duruma uygun çözüm yolları geliştirmesi anlamına gelmektedir. Bu beceri, eleştirel düşünmeyi, esnek olmayı, verilen kararlarda mantıklı olmayı gerektirmektedir. Problem çözme becerisine sahip olmak, sadece bu işle ilgilenen ya da bu alanda özel olarak hem teorik hem de uygulamalı bir şekilde bilgi alan profesyonel denilebilecek kişilerin sahip olduğu bir beceri değildir. İletişim becerisi, bütün bireylerin profesyonel olmasa da günlük yaşantılarında sahip olmaları gereken önemli bir beceridir. Çünkü bu beceriye sahip olmak, günlük yaşantıda önemli bir yer tutmaktadır. Gelişmiş problem çözme becerilerine sahip bireyler, stresle başa çıkma, etkili iletişim kurma ve çeşitli zorluklarla baş etme konusunda yüksek yetkinliklere sahip olup, bu becerileri çeşitli durumlarda etkin bir şekilde kullanabilmektedirler (Polya, 1933, s. 45).

İmam-hatipler, dini temsil etme noktasında toplumun değer verdiği, saygı duyduğu kimselerdir. Bunun için imam-hatipler, görev yaptıkları yerlerdeki cemaat ya da sosyal gruplar üstünde birçok yönüyle etkili olabilmektedir. Bu durum ise imam-hatiplerin sosyal otoriteyi sağlamada kilit bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Bir toplumda sosyal otorite ya da dengeyi bozacak depresyon, sel, hastalık gibi ani ve beklenmedik şekilde gelişen olayların olumsuz etkilerine karşı yönlendirme, müdahale, haber verme, dayanışma ve yardımlaşmayı teşvik etme, manevi destek sağlama gibi idare stratejilerine sahip olmaları bu açıdan önemlidir. Ani şekilde gelişen ve insanlar üzerinde olumsuz etkiler doğuran olaylar için daha çok kriz kavramı kullanılmaktadır. Genel olarak kriz; ani ve beklenmedik bir biçimde gelişen, bir bireyin, grubun ya da toplumun normal işleyişini sekteye uğratan, aynı zamanda birbirlerini tetikleme durumları olan ve acil müdahale edilmesi gereken olaylara denir. Krizler, genellikle sonuçları itibarıyla belirsizdir. Birey, grup ya da toplumlar

üzerinde ekonomik, psikolojik ve sosyal alanlarda meydana getirebileceği olumsuz etkilerin kestirilmediği krizler; ekonomik, doğal, teknolojik, kurumsal ve insan kaynaklı olmak üzere 5 ana kategoride sınıflandırılmıştır. (Mitroff & Pearson, 1993, ss. 118-120; Coombs, 2007, ss. 14-18). Birey, grup ya da toplumların hayatlarını olumsuz etkileyebilecek krizlerin bu olumsuz etkilerini en aza indirebilmek için kriz anlarının iyi yönetilmesi gerekir. Bu yönetim işi, hazırlık, müdahale ve iyileştirme aşamalarından oluşan sistematik bir süreç şeklinde yürütülmelidir. Bunun için kriz öncesi risk analizlerinin yapılması ve olası tehditler belirlenerek buna göre bir kriz yönetimi planı oluşturulmalıdır. Öte yandan olası kriz senaryoları geliştirilerek kriz yönetiminde personellere nelerin yapılacağına ilişkin eğitimlerin etkin bir şekilde verilmesi gereklidir. Öte yandan kriz esnasında etkili bir iletişimin kurulmasına büyük önem verilmektedir. Yanlış bilgilerin yayılmasını engellemek, şeffaf ve hızlı bilgilendirmeler yapmak açısından medya kanalları bu noktada önemli bir görev üstlenmektedir (Mitroff & Pearson, 1993, ss. 40-45; Coombs, 2007, ss. 22-26; Heath & Millar, 2004, ss. 55-60).

1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

İmam-hatiplerin iletişim becerisi, problem çözme ve kriz yönetimi yeterlikleri, dini ve sosyal görevlerini yerine getirme bağlamında önemli bir rol oynamaktadır. Ancak bu alanlardaki yeterliliklerinin nasıl olduğu, karşılaştıkları zorluklar ve geliştirilmesi gereken yönlerinin ne olduğuna ilişkin yeterli araştırmaların yapıldığı söylenemez. Bu çalışmanın temel amacı, yaygın din eğitiminin uygulayıcıları arasında yer alan ve Diyanet İşleri Başkanlığı'na bağlı din görevlilerinin bir alt grubu olan imam-hatiplerin, iletişim becerileri, problem çözme ve kriz yönetimi konularındaki mevcut yeterliliklerini tespit etmek ve bu becerilerin iyileştirilmesine yönelik stratejiler geliştirmektir. Öte yandan bu araştırmada şu alt amaçlara da yer verilmiştir:

- İmam-hatiplerin; iletişim becerileri, problem çözme becerileri ve kriz yönetimi hususlarında güçlü ve zayıf tarafları,
- İmam-hatiplerin; iletişim becerileri, problem çözme ve kriz yönetimi konularında bir eğitime ihtiyaç duyup duymadıkları,
- İmam-hatiplerin; iletişim becerileri, problem çözme ve kriz yönetimi konularında eğitim yeterlilikleri,
- İmam-hatiplerin cemaat üzerinde etkileri
- İmam-hatiplerin; görev yaptıkları yerlerde yaşadıkları problemler ve muhtemel çözüm yollarını tespit etmek gibi alt amaçlar da belirlenmiştir.

Araştırmanın ortaya koyacağı sonuçlarla imam-hatiplerin bireysel gelişimlerine katkıda bulunmaya ve din hizmetlerinde yapılacak yeniliklere de ışık tutabileceği düşünülmüştür.

2. Araştırmanın Problemi ve İlgili Literatür

Bu araştırma, yaygın din eğitiminin uygulayıcı aktörlerinden birisi olan imam-hatiplerin iletişim becerileri, problem çözme ve kriz yönetimine ilişkin yeterliliklerinin ne düzeyde olduğu problemi üzerine şekillendirilmiştir.

Yaygın din eğitimi ve din hizmetlerinin uygulayıcılarından olan imam-hatiplerin iletişim becerileri, problem çözme ve kriz yönetimine ilişkin yeterliliklerinin mevcut durumunun tespit edildiği ve bu becerilerin geliştirilmesine yönelik öneriler sunduğumuz bu çalışmamızın konu alanı ile ilgili bazı çalışmalara göz atacak olursak; Örneğin Christine Victoria Hough vd. (2021) tarafından “Britanya’daki İmam-hatiplerin Rolü Üzerine Güncel Etkiler: 21. Yüzyılda İmam-hatiplik İçin Liderlik ve Meslekleşme Sürecine Eleştirel Bir Bakış” başlıklı bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışmada 21. yüzyıl Britanyası’nda imam-hatiplerin geleneksel rollerinin ötesinde liderlik, toplumsal rehberlik ve profesyonel hizmet sunma gibi modern görevleri nasıl yerine getirdiği analiz edilmiş ve imam-hatiplik mesleğinin profesyonelleşme süreci, bu sürece ihtiyaç duyulup duyulmadığı ele alınmıştır. Çalışma sonucunda İngiltere’deki imam-hatiplerin toplumdaki gelen yeni talepler (manevi danışmanlık, kriz desteği, gençlerle iletişim vb.) karşısında yetersiz kaldığı, mevcut dinî eğitimlerinin bu beklentileri karşılamada eksik olduğu vurgulanmıştır. Bu sebeple, imam-hatiplik mesleği için yapılandırılmış bir profesyonel gelişim ve liderlik eğitimi önerilmiştir. Ayrıca, cami yönetimleriyle olan ilişkilerin imam-hatiplerin toplumsal etkisini sınırladığı belirtilmiştir. Konuyla ilgili bir başka çalışma da Aasim I., Amal, Michele, Rania ve diğerleri (2011) tarafından yapılan “İmam-hatiplerin Amerikan Müslüman Sağlığındaki Rolü: Güneydoğu Michigan’daki Müslüman Toplum Liderlerinin Perspektifleri” konulu çalışmadır. Nitel bir çalışma olarak tasarlanan ve 12 katılımcıyla mülakat yapılan bu çalışmada imam-hatiplerin sadece dinî liderler değil, aynı zamanda sağlıkla ilgili konularda da danışılan kişiler olduğu, öte yandan ruh sağlığı, ailevi sorunlar, sağlık farkındalığı gibi birçok konuda toplumun rehberi olarak öne çıktıkları vurgulanmıştır. Bu araştırma sonucunda imam-hatiplerin vaazlarda kutsal metinlere dayalı mesajlar aracılığıyla sağlıklı davranışları teşvik ettikleri, yaşam olayları ve hastalıklar etrafında dinî ritüeller gerçekleştirdikleri, Müslüman hastaların savunuculuğunu yaptıkları ve hastanelerde kültürel duyarlılık eğitimi verdikleri, Müslümanlar için sağlık hizmetleri kararlarına yardımcı oldukları ortaya konulmuştur. Bunun yanında konuyla ilgili yapılan başka bir çalışma da Demir (2020) tarafından yapılmış ve Demir (2020), “Din Görevlilerinin İletişim Yeterlilikleri” konulu çalışmada genelde din görevlileri özelde ise imam-hatiplerin iletişim yeterliliklerinin çeşitli değişkenler açısından incelemiştir. Bu nicel çalışmada din görevlilerinin genel olarak iletişim yeterliliklerinin yeterli seviyede olduğu tespit edilmiştir. Benzer başka bir çalışma da Taşpınar (2008) tarafından yapılmıştır. Taşpınar (2008), “Din Görevlilerinin İşlevsel Açından İletişim Metotları” konulu çalışmada din görevlilerinin toplumla etkili iletişim kurma biçimlerini ve bu iletişimin dinî rehberlikteki işlevselliğini araştırmıştır. Sonuç olarak din görevlilerinin iletişim yöntemleri genellikle geleneksel

kalıplara dayansa da bireylerle empati kurabilme ve kültürel bağlamlara uygun dil kullanma becerilerinin etkin irşad faaliyetleri için önemli olduğu ortaya konulmuştur. Konuyla ilgili başka bir çalışma da Sağlam (2011) tarafından yapılmıştır. Sağlam (2011) “Din Görevlilerinin İşlevsel Açıdan İletişim Metotları” konulu çalışmasında din görevlilerinin halkla iletişimde kullandıkları metotların ne derece işlevsel olduğunu ortaya koymayı hedeflemiş ve resmî hitabetin yanı sıra samimi, birebir ilişkilerin ve örnek davranışın, cemaat üzerinde daha kalıcı etkiler bıraktığı, Eğitim eksikliğinin de zayıf yönlerden biri olduğunu ortaya koymuştur. Bir başka çalışma da Tetik (1998) tarafından yapılmıştır. Tetik (1998), “Yaygın Din Eğitiminde Cami Görevlileri-Cemaat İletişiminin Önemi” konulu çalışmasında cami görevlilerinin din eğitimi bağlamında cemaatle olan iletişimlerinin eğitimsel yönünü ortaya koymayı hedeflemiş ve cami görevlilerinin etkili iletişim becerileriyle halkın dinî bilgi ve bilinç düzeyinde ciddi gelişmeler sağlayabildiğini; ancak bu becerilerin çoğunlukla deneyime dayalı olduğunu, sistematik eğitimlerin yetersiz kaldığını ifade etmiştir. Öte yandan konuyla ilgili başka bir çalışma da Memiş (2011) tarafından gerçekleştirilmiştir. Memiş (2011), “Modern Çağda Din Görevlilerinin Nitelikleri ve İrşad” konulu çalışmasında modern toplumda din görevlilerinin taşıması gereken vasıflar ile irşad faaliyetlerindeki değişimi değerlendirmiştir. Sonuç olarak günümüzde sadece dinî bilgi değil, iletişim, empati, psikolojik duyarlılık gibi sosyal becerilerin de din görevlileri için elzem olduğu; bu yönde bir dönüşüm ihtiyacının doğduğunu ortaya koymuştur. Araştırma konumuzla ilgili başka bir çalışma da Yıldız (2016) tarafından yapılmıştır. Yıldız (2016), din görevlisi olmak isteyen bireylerin iletişim becerilerine dair algı düzeylerini ve bu algının cinsiyet, eğitim gibi değişkenlerle ilişkisini ortaya koymayı hedeflediği “Din Görevlisi Adaylarının İletişim Becerisi Algılarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi” konulu araştırmasında, adayların iletişim becerisi algılarında önemli farklılıklar olduğunu; ancak genelde iletişim konusunda özgüvenli olduklarını, uygulama ve saha deneyimlerinin ise eksik kaldığını ortaya koymuştur. Bir başka çalışma da Köylü (1990) tarafından yapılmıştır. Köylü (1990), Din görevlilerinin sahip olması gereken ahlaki, mesleki ve iletişimsel niteliklerini belirlemeyi hedefleyen “Din Görevlilerinde Bulunması Gereken Nitelikler” konulu çalışmasında din görevlilerinin sadece bilgiyi değil, kişilik ve temsil kabiliyeti noktasında da donanımlı olması gerektiğini ortaya koymuştur. Araştırma konumuzla ilgili başka bir çalışma da Durmuş’un (1996) sosyolojik çözümleme yaptığı “Din Görevlilerinin Toplumsal Yapı İçerisindeki Konumlarına Sosyolojik Bir Bakış” konulu çalışmasıdır. Durmuş (1996), bu çalışmada din görevlilerinin toplumdaki fonksiyonel konumunu sosyolojik olarak analiz etmiş ve din görevlilerinin, sadece din hizmetlerini yürütmekle kalmayıp aynı zamanda toplumsal barış ve düzenin sağlanmasında da önemli bir rol oynadığını tespit etmiştir. Başka bir çalışma da Akpolat (2005) tarafından yapılmıştır. Akpolat (2005), modern iletişim çağında din görevlilerinin rolünü yeniden tanımlamayı hedeflediği “İletişim Asrında Din Görevlileri” konulu çalışmasında e iletişim becerilerinin din hizmetlerinde merkezi bir yere sahip olduğu sonucuna varmıştır. Öte yandan Karacoşkun (2008) tarafından din görevlilerinin bireysel sorunlara nasıl müdahil olabileceğini ortaya

koymayı hedeflediği “Din Görevlilerinin Bireylerin Dinî Görünüşlü Kişisel ve Sosyopsikolojik Problemlerine Katkı Sağlayabilme Yolları” konulu araştırmasında ortaya koyduğu bulgular neticesinde manevi danışmanlık ve rehberlik becerilerinin geliştirilmesi gerektiği önerisini ortaya koymuştur. Çalışma konumuza yakın başka bir çalışma da Atilla (2010) tarafından yapılmıştır. Atilla (2010), “Etkili Din Görevlisi: Günümüz Toplumunun Din Görevlilerinden Beklentileri” konulu çalışmasında halkın din görevlilerinden beklentilerini belirlemeyi hedeflemiş ve sonuç olarak toplumun, din görevlilerinden bilgili, hoşgörülü ve sosyal yönü güçlü bireyler beklediğini tespit etmiştir. Bunun yanında Karasakal (2014)’ın din görevlilerini birer sosyal lider olarak konumlandırmayı hedeflediği “Lider Olarak Din Görevlilerimiz” konulu çalışması dikkate değer bir çalışmadır. Bu çalışma sonucunda din görevlisinin örnek kişiliği ve liderlik rolünün ön plana çıktığı vurgulanmıştır. Öte yandan araştırma konumuza benzer bir başka çalışma da Göksel (2017) tarafından yapılmıştır. Göksel (2017) iletişim becerileri ile mesleki motivasyon arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı hedeflediği “Din Görevlilerinin Meslekî Motivasyon Düzeyleri ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişki” konulu çalışmasında din görevlilerinin yüksek iletişim becerisinin motivasyonlarını olumlu etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca Gültekin (2020) ve Duran (2024) da benzer çalışmalar ortaya koymuştur. Gültekin’in (2020) pandemide din görevlilerinin rolünü incelediği “Covid-19 Pandemisi Sürecinde Din Görevlileri-Cami-Cemaat İlişkisi” konulu çalışmasında din görevlilerinin dijital mecraları kullanarak cemaatle bağ kurmaya devam ettiklerini ortaya koymuştur. Duran (2024) ise cemaatin gözünden din görevlisinin rol modeli olma durumunu değerlendirmeyi hedeflediği “Cami Cemaatine Göre Din Görevlilerinin Rol Modelliği (Samsun Örneği)” konulu çalışmada din görevlilerinin ahlaki duruş, temsil gücü ve toplumsal katılımın rol modelliğini desteklediği sonucuna ulaşmıştır.

Yukarıda tespiti yapıp özetlenen çalışmalar, din görevlilerinin özellikle iletişim becerileri, manevi danışmanlık ve rehberlik, mesleki yeterlilikler ve sosyal rollerine dair önemli saptamalar içermekle birlikte imam-hatipler özelinde onların iletişim becerileri, problem çözme ve kriz yönetimine ilişkin yeterliliklerini bütüncül biçimde ele alan çalışmalara sınırlı sayıda rastlanmaktadır. Ayrıcadin görevlisi adı altında imam-hatipleri ele alan mevcut çalışmalara kuramsal çerçeveye sınırlı kalmakta ya da onların daha çok iletişim odaklı yönlerini dar bir bakış açısıyla ele almaktadır. Bu bağlamda, “İmam-hatiplerin İletişim Becerileri, Problem Çözme ve Kriz Yönetimiyle İlgili Yeterlilikleri Üzerine Bir Durum Çalışması” başlıklı bu araştırma, literatürdeki önemli bir boşluğu doldurmayı hedeflemektedir. Çalışma, imam-hatiplerin yalnızca din hizmetlerini yürütme odaklı işlevleriyle sınırlı olmadığını; aynı zamanda toplumsal sorunlara müdahale, bireyler arası ilişkileri düzenleme, manevi danışmanlık ve kriz anlarında yönlendirici rol üstlenme gibi çok boyutlu görev alanlarında da aktif bir pozisyonda rol aldıkları ya da alabileceklerini ortaya koymaktadır. Bu yönüyle araştırma, imam-hatiplerin sahadaki gerçek deneyimlerine dayalı olarak iletişim, problem çözme ve kriz yönetimi becerilerine dair veriler sunmakta; bu yeterliliklerin bireysel gelişim, eğitimsel ihtiyaçlar ve cemaatle

ilişkiler bağlamında nasıl şekillendiğini derinlemesine analiz etmektedir. Özellikle afet, ölüm ve sosyal kriz durumlarında imam-hatiplerin karşılaştıkları zorlukları ve geliştirdikleri stratejileri ortaya koyması yönüyle çalışma, kriz yönetimi bağlamında imam-hatiplik mesleğine dair özgün katkılar sunmaktadır. Dolayısıyla bu araştırma, mevcut literatüre hem içerik hem de yöntem açısından yenilikçi bir katkı sağlamakta; nitel veri toplama ve içerik analizi yöntemleriyle sahaya dayalı derinlikli bir perspektif geliştirmektedir. Bu bağlamda, imam-hatiplerin çok yönlü becerilerinin geliştirilmesine yönelik yeni eğitimsel programların hazırlanıp uygulanmasına zemin hazırlayabilecek nitelikte bir çalışmadır.

3. Araştırmanın Yöntemi

Bilinmeyenin bulunması ya da bilinen şeyin ispat edilebilmesi için düşünme sürecinin sistematik ve doğru bir şekilde yapılması gerekir. Buna da bilimsel terminolojide yöntem denilmektedir. Bu düşünme sürecinde gerçeğe ulaşma noktasında veriyi toplama, analiz edip yorumlamada kullanılan bütün araç veya teknikler de yöntemle ilişkilidir. Bu araştırma, psiko-sosyal olgulara ilişkin bireylerin öznel gerçeklikleri üzerine odaklanan nitel bir araştırma olarak tasarlanmıştır. Bu tür araştırmalar, sosyal bilimlerde bireylerin deneyimlerini ve anlam dünyalarını derinlemesine incelemek amacıyla yaygın bir şekilde tercih edilmektedir. Nitel araştırmalarda birey, grup ya da toplulukların duygu, düşünce, yaşantı, inanç ve algıları derinlemesine incelenmektedir. Nitel araştırmalarda veriler toplanırken genel olarak gözlem, mülakat, doküman analizi ve odak grup görüşmesi gibi veri toplama yöntemleri kullanılmaktadır. Nitel yöntemi esas alan araştırmalarda sayısal veriler üzerinden değerlendirme ya da yorumlamalar ve bunlar üzerinden genellemelere gidilmemektedir. Bu yöntemi esas alan çalışmalarda sözel ifade ve betimsel analizlere odaklanılmaktadır (Yıldırım & Şimşek, 2013, s. 41; Arslantürk & H. Arslantürk, 2010, s. 59; Scott & Marrison, 2016, s. 352). Çalışma için Iğdır Üniversitesi Bilimsel Araştırma Ve Yayın Etik Kurulu Başkanlığı'ndan 02.01.2025 tarih ve 2025/1 sayılı etik kurul onayı alınmıştır.

3.1. Araştırmanın Deseni

Bu çalışma, durum çalışmasında desenlenmiştir. Durum çalışması, araştırmacının gerçek yaşam içerisinde güncel ya da belli bir zaman içerisindeki sınırlı bir durumu ya da çoklu durumlar hakkında gözlem, mülakat, dokümanlar gibi çoklu bilgi ya da veri kaynaklarını kullanarak detaylı ve derinlemesine bilgiler topladığı ve bu durumlar hakkında betimlemeler ya da temalar ortaya koyduğu nitel bir yaklaşımdır. Başka ifadeyle durum çalışması; bir birey, grup, sistem ya da topluluk içindeki olay ya da olguların derinlemesine araştırılmasını içeren nitel bir stratejidir (Creswell, 2013, ss. 96-97). Diyanet bünyesinde görev yapan ve yaygın din eğitiminin uygulayıcı aktörlerinden birisi olan imam-hatiplerin iletişim becerileri, kriz yönetimi ve problem çözme yetkinlikleri ya da durumlarını derinlemesine incelemek amacıyla durum çalışması deseninin kullanıldığı bu araştırma, imam-hatiplerin deneyimlerine dayalı olarak yürütülmüş ve nitel araştırma yöntemleri

kullanılarak veriler toplanmıştır. Katılımcıların sahadaki uygulamalarını anlamak için mülakat veri toplama tekniği kullanılmıştır.

3.2. Araştırmanın Çalışma Grubu

Bu araştırmada nitel araştırmalarda veri kaynağı olan çalışma grubunun belirlenmesinde sıkça başvurulan amaçlı örnekleme yöntemi ve bu yöntemin yaklaşımlarından birisi olan tipik durum örnekleme tercih edilmiştir. Tipik durum örnekleme, araştırılması yapılan belirli bir olay, olgu ya da fenomenin normal ya da sıradan temsilcilerini tespit etme başvurulan bir örnekleme yöntemidir. Bir araştırmacı, bir grup, topluluk ya da toplum içinde yaygın bir şekilde gözlenen veya çalışılmaya değer bulunan bir olay ve olgu hakkında bilgi edinmek istiyorsa bilgileri elde edeceği veri kaynağını belirleme tipik örnekleme yöntemini tercih etmesi uygun görünmektedir (Creswell, 2013, s. 158). İmam-hatiplerin iletişim becerileri, kriz yönetimi ve problem çözme yetkinlikleri üzerine yapılan bu araştırmada ise, konuyla ilgili ortalama deneyime sahip imam-hatipler seçilerek konunun genel seyrinin ne olduğunun anlaşılması amaçlanmıştır. Mesela büyük şehirlerde bulunan merkez camilerin imam-hatiplerinin seçimi yerine taşrada ya da mahalle camilerinde görev yapan sıradan bir imam-hatibin seçilmesi ve bu imam-hatibin durumu üzerinden bahsi geçen konunun araştırılması tercih edilmiştir. Tipik durum örnekleme yöntemiyle belirlenen çalışma grubu, toplamda 11 kişiden oluşmuştur. Araştırmanın verileri, bu katılımcı kişilerden elde edilmiştir. Çalışmada katılımcıların isimlerine doğrudan yer verilmemiş olup bunlar için “İmam-hatip Katılımcı” anlamına gelen her bir araştırmacı için İK1, İK2, İK3 gibi kodlar kullanılmıştır. Araştırmanın katılımcı grubuna ilişkin demografik özellikler aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 1: Katılımcıların demografik özellikleri

Katılımcı Kodu	Yaş	Eğitim Durumu	Meslek	İkamet Yeri	Görev Yaptığı Süre/Yıl
İK 1	26	Lisans	İmam – hatip	İğdır	2
İK 2	42	Doktora	İmam – hatip	İğdır	21
İK 3	45	Lisans	İmam – hatip	Kars	16
İK 4	46	Lise	İmam – hatip	Kars	13
İK 5	40	Lisans	İmam – hatip	İğdır	11
İK 6	38	Lisans	İmam – hatip	İğdır	16
İK 7	36	Lisans	İmam – hatip	Ağrı	13
İK 8	55	Lisans	İmam – hatip	İğdır	25
İK 9	33	Y. Lisans	İmam – hatip	Van	5
İK 10	34	Lisans	İmam – hatip	İğdır	12
İK 11	41	Y. Lisans	İmam – hatip	İğdır	15
Toplam 11	Yaklaşık Ort. 39				

Tabloya göre katılımcıların yaşları 26 ile 55 yaş aralığında değiştiği ve yaş ortalamalarının da yaklaşık 39 olduğu görülebilmektedir. Katılımcıların eğitim düzeylerine bakıldığında, 7 kişinin lisans düzeyinde eğitim aldığı, 2 kişinin yüksek lisans, bir kişinin lise düzeyinde, bir kişinin ise doktora düzeyinde eğitim aldığı görülmektedir. Katılımcıların ikamet ettikleri yerlere bakıldığında ise 7 kişinin Iğdır, 2 kişinin Kars, 1 kişinin Van, 1 kişinin ise Ağrı ilinde ikamet ettiği ya da buralarda görev aldığı görülmektedir. Öte yandan katılımcıların hizmet yıllarına bakıldığında en düşük 2 yıl en yüksek ise 25 yıl olduğunu söylemek mümkündür. Genel olarak ortalama göz önüne alındığında ortalamanın yaklaşık 13 olduğu, bu durum ise imam-hatiplerin mesleki deneyimlerinin ideal bir oranda olduğunu söylemek mümkündür.

3.3. Araştırma Verilerinin Toplanması

Araştırma verilerinin toplanmasında nitel veri toplama yöntemlerinden birisi olangörüşme/mülakat yöntemi kullanılmış ve katılımcıların konuyla ilgili öznel gerçekliklerini doğrudan öğrenmek için ise, birebir (yüz yüze) görüşme yaklaşımı tercih edilmiştir. Araştırmanın veri toplama aracı olarak da “yarı yapılandırılmış görüşme formu” kullanılmıştır. Katılımcılara araştırmanın problemini çözücü, amacını gerçekleştirmeye hizmet edici soruların olmasına dikkat edilmiştir. Mülakatta katılımcılara yöneltilen soruların güvenilirlik-geçerliliğini ortaya koymak için soruların hazırlanması aşamasında özellikle saha araştırmalarında uzman olan 3 akademisyenin görüşlerine başvurularak sorulara son şekil verilmiştir. Bir grup katılımcı belirlenerek bu sorular, bu katılımcılara yöneltilmiş olup sorularda bir hata olup olmadığı, katılımcılar tarafından aynı şekilde anlaşılıp anlaşılmadığı test edilmiştir. Araştırmada katılımcılarla yapılan görüşme süreleri aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo 2: Katılımcılarla görüşme süreleri

Katılımcılar	Görüşme Süreleri
İK1	35
İK2	45
İK3	37
İK4	40
İK5	30
İK6	45
İK7	45
İK8	60
İK9	43
İK10	55
İK11	30

Tabloda yer verilen 11 katılımcıyla yapılan görüşme sürelerine ilişkin; en uzun 60 dakika, en kısası ise 30 dakika olmak üzere katılımcılarla toplamda 465 dakika görüşme yapılmış ve bu süre ortalama olarak 42 dakikaya tekabül etmektedir.

3.4. Araştırma Verilerinin Analizi

Araştırmacının veri analiz yöntemi olarak içerik analizi yöntemi tercih edilmiştir. Bu yöntem, nitel araştırmalarda ham verileri sistematik olarak inceleme, analiz etme, anlamlı kategoriler ortaya koymayı esas almaktadır. Araştırmacının bu yöntemi tercih etmesinin nedenleri, özellikle toplanan verilerde araştırmanın amacına uygun olarak gizli ya da açık anlamların ortaya konulması, bu anlamların derinlemesine betimlenmesi ve bu süreçte anlamlı çıkarımların elde edilmesidir. Bu yöntemle yazılı dokümanlar, ses kayıtları gibi farklı veri kaynakları derinlemesine incelenmiştir. (Krippendorff, 2013, s. 85). Bu araştırmada katılımcılardan elde edilen ham veriler yazıya aktarılmış ve bunlar derinlemesine incelemeye tabi tutularak tema, kategori, kod ilişkisi bağlamında anlamlı çıkarımlar ortaya konulmaya çalışılmıştır. Özellikle veriler yorumlanırken buna destek olarak katılımcıların görüşlerine doğrudan yer verilmiştir. Bu durum, araştırmanın güvenilirliğini sağlamak açısından önemlidir. Araştırmadaki verilerin analizinde ve tema-kod bağlamlarının oluşturulmasında Maxqoda 20 nitel veri analiz programı ve OpenAI tarafından geliştirilen yapay zekâ destekli bir dil modeli olan ChatBGT'den faydalanılmıştır.

4. Bulgular

4.1. Katılımcıların; İletişim, Problem Çözme veya Kriz Yönetimi Konularında Eğitim Alma Durumları

Katılımcıların; iletişim, problem çözme veya kriz yönetimi konularında eğitim alıp almadıklarını ortaya koymak için katılımcılara, *“İletişim, problem çözme veya kriz yönetimi konularında daha önceden size bir eğitim verildi mi? Verildiyse Nasıl bir fayda gördünüz bu eğitimlerden? Açıklayabilir misiniz?”* sorusu yöneltilmiştir. Katılımcılardan elde edilen nitel veriler analiz edildiğinde “Eğitim Alan ve Pozitif Geri Bildirimde Bulunanlar” ve “Eğitim Almamış veya Yetersiz Bulanlar” şeklinde iki tema belirlenmiştir.

4.1.1. Eğitim Alanlar ve Pozitif Geri Bildirimde Bulunanlar

Katılımcılardan toplam 6 kişi (İK4, İK5, İK6, İK7, İK10, İK11) Diyanet İşleri Başkanlığı, il müftülükleri, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, TİDEF gibi kurum ve kuruluşlarca verilen seminer, panel, kurslar vasıtasıyla iletişim, problem çözme veya kriz yönetimi konularında eğitimler aldığını ifade etmiştir. Alınan bu eğitimlerin; iletişim ve kriz yönetimi becerilerinde önemli katkılar sağladığı belirtilmiştir. Özellikle müftülük ve Diyanet İşleri Başkanlığı'nın bünyesinde organize edilen eğitimlerin, din görevlilerinin günlük görevlerinde karşılaşılabilecekleri sorunları çözme kabiliyetlerini geliştirdiği ifade edilmiştir. Bu eğitimlerde; insanlar arasındaki iletişim problemlerini anlama ve çözme, engelli bireylerle nasıl bir iletişimin kurulacağını öğrenme, ani gelişen ve bireylerde travma etkisi oluşturabilecek krizleri yönetme, bu kriz anlarında soğukkanlılığı koruyarak sakin kalma ve koordinasyon sağlama, aile içi meydana gelen sorunların çözümüne destek sunma, mağdur bireylere yardımcı olma, kendi görev alanlarında oluşabilecek sorunlara etkili ve

faydalı çözümler geliştirilebilme hususlarında bilgilendirmeler yapıldığı ve bunlardan faydalanıldığı belirtilmiştir. Buna ilişkin katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“Daha önce müftülük bünyesinde konuyla ilişkili seminerler düzenlendi bu konularla ilgili. Seminerlere katıldık.” [İK4]

“Daha önce Diyanet İşleri Başkanlığı’nın Antalya’da düzenlemiş olduğu konuyla ilgili bir seminere katıldım. Bu seminer bana çok büyük katkısı oldu.” [İK6]

“Evet, kriz yönetimiyle ilgili bir eğitim aldık. Müftülükte düzenlenen bir toplantıda kriz yönetimi semineri verildi. Seminerde sakin kalmanın, valiliğin önerileri doğrultusunda hareket etmenin, mağdurlara yardım etmenin ve özellikle camide barınma yeri sağlamanın önemi vurgulandı.” [İK7]

“2017 yılında etkili Din Görevlisi Eğitim ve Gelişim Semineri adlı TİDEF’in yaptığı bir seminere katıldık. Bize bu noktada çok faydalı oldu...” [İK10]

4.1.2. Eğitim Almamış Olan veya Aldıkları Eğitimleri Yetersiz Bulanlar

Katılımcılardan toplam 5 kişi ise (İK1, İK2, İK3, İK8, İK9) daha önce iletişim, problem çözme veya kriz yönetimi konularında herhangi bir eğitim almadıklarını ifade etmiştir. Bir katılımcı, görevleri boyunca halkın, muhtelif sorunlarına maruz kaldıkları için iletişim kurma ve problemlere çözüm üretme tecrübelerini bu noktada geliştirdiklerini ifade etmiştir. Bu durum pratik deneyimin de bu noktada önemli bir kaynak olabileceğini göstermektedir. Başka bir katılımcı ise üniversite yıllarında iletişim, problem çözme veya kriz yönetimi konularında aldıkları birtakım teorik eğitimlerin yetersiz kaldığını ifade etmiştir. Bu durum ise, problem çözme veya kriz yönetimi ile ilgili yapılandırılmış bir eğitim modeline önemli bir ihtiyaç olduğunu da göstermektedir. Bu durumlar, katılımcıların ifadelerinde şu şekilde anlam bulmuştur:

“Üniversitede problem çözme ve kriz yönetimi eğitimi yetersizdi, ancak cami cemaatiyle tartışma yaşadığımda aldığım bilgileri kullanıyorum.” [İK1]

“Daha önce bu alanla ilgili herhangi bir eğitim almadım.” [İK2]

“Hususi bir eğitim verildi diyemem. Ancak halkın, muhtelif sorunlarını öncelikle bize getirmesinden dolayı iletişim kurma ve çözüm üretme tecrübesi edinebiliyoruz. Kuşkusuz bu tecrübeler iletişim kurma adına önemli kazanımlardır.” [İK8]

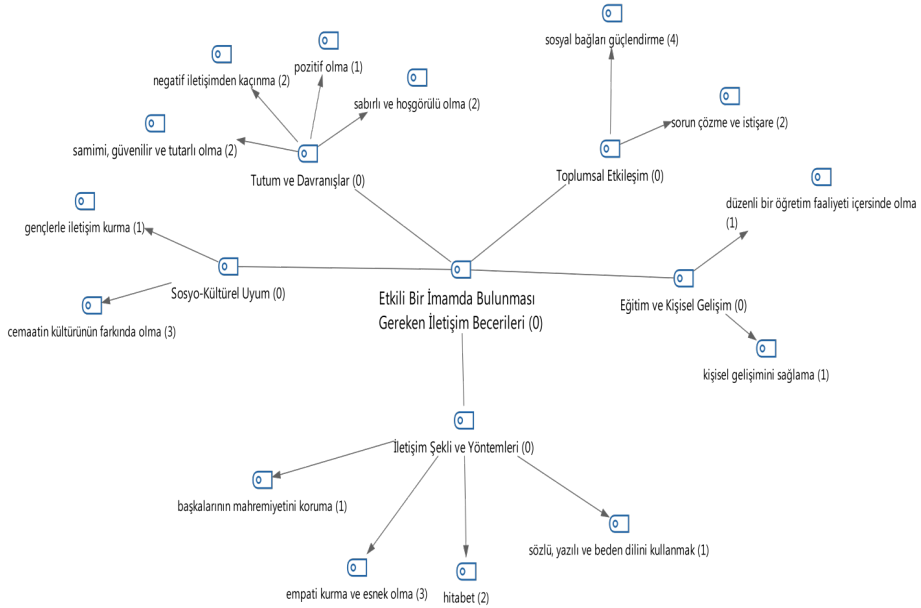
“Daha önce böyle bir eğitim verilmedi.” [İK9]

Sonuç olarak imam-hatiplerin görevi gereği iletişim, problem çözme veya kriz yönetimi konularında iyi bir tecrübe ve donanıma sahip olmaları son derece önemlidir. Bunu geliştirme noktasında özellikle imam-hatiplerin yetiştiği imam-hatip hatip liselerinde ya da yüksek din öğretimi kurumlarında iletişim becerileri, kriz yönetimi ve problem çözme

konularında eğitimlerin daha kapsamlı bir şekilde verilmesi, Diyanet İşleri Başkanlığı ya da il müftülüklerin bünyesinde imam-hatiblerin görevleri sürecinde sahada pratik yapma imkânı sunan uygulamalı eğitimlerin yaygınlaştırılması, tecrübeli kişilerin bilgilerini yeni atanmış imam-hatiblerle paylaşırma platformlarının oluşturulması büyük önem arz etmektedir.

4.2. Cemaat Üzerinde Etkili Bir İmam-hatibin Sahip Olması Gereken İletişim Becerileri

Cemaat üzerinde etki bırakma noktasında bir imam-hatibin sahip olması gereken iletişim becerilerinin neler olduğunu ortaya koymak için “Size göre cemaat üzerinde etkili bir imam-hatip, nasıl bir iletişim becerisine sahip olmalıdır?” sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların soruya verdiği cevaplar analiz edildiğinde “İletişim Şekli ve Yöntemleri”, Sosyo-Kültürel Uyum”, “Tutum ve Davranışlar”, “Toplumsal Etkileşim”, “Eğitim ve Kişisel Gelişim” olmak üzere toplamda 5 tema belirlenmiştir. Ayrıca bu temalara bağlı kodlar da belirlenmiş olup tema ve kodların birbirleriyle olan ilişkisi aşağıdaki şekil 1’ de şöyle verilmiştir.



Şekil 1: Etkili Bir İmam-hatiblerin Sahip Olması Gereken İletişim Becerilerine İlişkin Örüntü

4.2.1. Eğitim ve Kişisel Gelişim

Cemaat üzerinde etkili olmak, çok yönlü yetiştirmeyi gerektirmektedir. İmam-hatiblerin muhatap kitlesi, yaş ve sosyokültürel olarak çeşitlilik göstermektedir. Dolayısıyla hem mesleki bilgilerini hem de iletişim becerilerini geliştirmeye dikkat etmeleri gerekir. Bunun için de devamlı ve düzenli okumalar yapması, hitabet sanatını geliştirmesi, çalıştığı farklı

sosyal, kültürel kesimlerin kültürlerinin farkında olarak onlarla iletişimlerinde kendilerine göre bir üslup geliştirmesi bu noktada önemlidir. Bu durum bazı katılımcıların ifadelerinde şu şekilde yer bulmuştur:

“Etkili bir imam-hatip olmak için öncelikle çok yönlü yetişmek gerekir. Bunun için de devamlı ve düzenli okumalar yapılmalıdır...” [İK10]

“Görev yaptığım bölgenin ya da mahallenin cami cemaatinin örf, adetlerini, gelenekgöreneklerini, kültürlerini, dillerini göz önünde bulundurarak ve eğitim durumlarını da hesabakatarak buna göre bir üslup geliştirmek, sade ve anlaşılır bir dil kullanmak, böylece toplumu aydınlatmak gerekir.” [İK11]

4.2.2. Toplumsal Etkileşim

Bir imam-hatiplinin cemaat üzerinde etkili olabilmesi; toplumla etkileşime geçmesi, içli dışlı olması, kaynaşmasını gerektirir. Bu durum, cemaat üzerinde etki bırakabilmenin iyi bir iletişim yoludur. Mesela bir katılımcı, cemaati ilgilendiren konularda cemaate danışmanın, onlarla istişare etmenin önemini vurgulamıştır. Öte yandan başka katılımcılar da yaşanan toplumsal ya da bireysel problemleri çözme noktasında akılcı çözümler geliştirmek, maddi durumu kötü olanlara destekte bulunmak veya bu destekleri teşvik etmenin önemli olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“İmam-hatip, toplumla içli dışlı olmalı. İçli dışlı derken cemaatin problemleri ile yakından ilgilenmelidir. Cemaatindeki yaş gruplarına göre nasıl davranacağını bilmelidir.” [İK5]

“Cami ile ilgili bir iş varsa onlara danışılıp onların fikirleri alınmalıdır.” [İK6]

“Akılcı çözümler sunmak, ekonomik destekte bulunmak, kısacası el uzatmak gerekir.” [İK8]

Bunun yanında bazı katılımcılar tarafından; cemaatle sosyal bağların geliştirilmesi, onlarla sevgi ve dayanışma bağının güçlendirilmesi gerektiği ifade edilmiştir. Bunun için de cemaati oluşturan fertlerle olan pozitif tavırlar geliştirmek, onlarla irtibatı kesmeden hal hatır sormak, ev ve hasta ziyaretlerinde bulunmak, taziyelerde bulunmak, cemaatin sosyal ve dinî etkinliklerine katılım sağlamak gerektiği belirtilmiştir. Bu durum, katılımcıların ifadelerine şu şekilde yansımıştır:

“...Bizim tavrımız ya da cemaate karşı davranışlarımız olumlu değilse onlarla negatif bir iletişimimiz varsa cemaat evinde kılar tek başına camiye gelmez.” [İK4]

“Sürekli cemaatle irtibat halinde olunmalı, onları arayıp hal hatır sorulmalı, ev ziyaretleri yapılmalı, özellikle hasta varsa hasta ziyareti yapılmalı, vefat varsa taziyeye gidilmeli, düğün varsa katılım sağlanmalı, cami ile ilgili bir iş varsa onlara danışılıp onların fikirleri alınmalıdır.” [İK6]

“Yerinde ve zamanında espri yapmak, şakalaşmak, hatta onlara takılmak çok önemlidir. Ancak bunu, vakarını muhafaza ederek yapmak gerekir.” [İK8]

4.2.3. Tutum ve Davranışlar

Katılımcılar tarafından; kaba, sert, alaycı, aşağılayıcı küçümseyici ifade ve tavırların pozitif iletişime zarar verdiğini, bu gibi negatif yaklaşımların insanların karşısındakine karşı duygusal olarak güvende hissetmeyi engellediği belirtilmiştir. Öte yandan pozitif iletişime yol açabilecek ve samimi bir atmosfer oluşturmak açısından önemli görülen mizahın, şakalaşmanın ve esprilerin, ağırbaşlılık korunarak kullanılması gerektiği ifade edilmiştir. Katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“Kaba, sert, alaycı, aşağılayıcı küçümseyici yaklaşımlar iletişime kesinlikle zarar verir. Yerinde ve zamanında espri yapmak, şakalaşmak, hatta onlara takılmak çok önemlidir. Ancak bunu, vakarını muhafaza ederek yapmak gerekir.” [İK8]

“Yapmacık, zorlayıcı, suçlayıcı, eleştirici ya da iğneleyici konuşma ya da ifadelerden kaçınmak gerekir.” [İK10]

Katılımcılar tarafından; cemaat üzerinde etkili bir İmam-hatibin sahip olması gereken iletişim becerilerine ilişkin toplum içinde iyi bir dinleyici olabilmek, önyargıdan bağımsız hal ve tavırlar geliştirmek, kendisini zorlayabilecek soru ve sorunlar karşısında bile anlayış elden bırakmamak gibi unsurlar önemli görülmüştür. Öte yandan İmam-hatibin itibarını güçlendirebilecek ve cemaat üzerindeki etkisini artırabilecek güven duygusunun önemi de vurgulanmıştır. Dolayısıyla İmam-hatibin cemaat içinde bir güven tesis etmesi gerektiği, bunun için de İmam-hatibin yaptığı ile söylediği arasında bir tutarlılık olması gerektiği, bu tutarlılığın gerçekleşmesinin güveni de pekiştirdiği katılımcılar tarafından belirtilmiştir. Katılımcıların bu durumla ilgili ifadelerini şu şekilde vermek mümkündür:

“Kesinlikle güven vermelidir. Güven olduğu zaman halk size yaslanır, meramını anlatır, sözünüzü dinler. Bunun için de söylediklerinizle davranışlarınızın kesinlikle tutarlı olması gerekir. Yine çok önemli bir husus, iyi dinlemektir. Asla önyargılı davranmadan dinlemek gerekir...” [İK8]

“Cemaat üzerine etkili bir imam-hatip, kendinden emin cümleler kurmalı anlatmak istediği konu hakkında bilgi birikimli olması gerekir. Bir diğer ise söyledikleri ile yaptıkları arasında tutarlı olması gerektiğine inanırım.” [İK9]

“İletişim kurarken sakın olmak, muhatapın anlayacağı bir hızda konuşmak gerekir. Yapmacık, zorlayıcı, suçlayıcı, eleştirici ya da iğneleyici konuşma ya da ifadelerden kaçınmak gerekir.” [İK10]

4.2.4. Sosyokültürel Uyum

Bir katılımcı, gençlerin dinî konulardaki sorularına yanıt vermeyi ve bunu da gençlere sosyal etkinlikler düzenleyerek bu noktada onlara ulaşmayı ön plana çıkarmıştır. Katılımcı,

bununla esasen geleceğin cemaatini meydana getirecek fertlerle güçlü bağlar inşa etmenin önemini vurgulamıştır. Bu durum, katılımcının ifadesinde şu şekilde anlam bulmuştur:

“Özellikle imam-hatiplerin gençlerle olan iletişimi çok önem arz etmektedir. İmam-hatipler, gençlerindini konulardaki sorularına cevap verebilecek donanımda olmalı ve onların arasında sosyal etkinlikler yaparak hem eğlenme hem de dini konulardaki eksiklerini giderme noktasında çalışmalar yapmalıdır.” [İK5]

Bunun yanında sosyal, kültürel farklılıklara sahip insanların bu farklılıklarına saygı duymak ve buna göre bir iletişim dili ya da üslubu geliştirmenin önemli olduğu, etkili iletişim için bunun temel taşlardan birisi olduğu vurgulanmıştır. Bazı katılımların buna ilişkin ifadeleri şu şekildedir:

“Cemaatin üzerinde etkili olabilen bir imam-hatip, içinde bulunduğu cemaatin dilini, mezhebinin kültürünü ve onlara ait diğer dini ve sosyal değerler konusuna bilgili, birikimli ve donanımlı olmalıdır...” [İK2]

“Farklı kültür ve eğitim durumlarına sahip olan bireylerin bulunduğu topluluklarda ise iyi bir iletişim için daha büyük bir özen gösterilmeli ve herkesin anlayabileceği ortak bir dil bulmak gerekir...” [İK10]

“Görev yaptığım bölgenin ya da mahallenin cami cemaatinin örf, adetlerini, gelenek göreneklerini, kültürlerini, dillerini göz önünde bulundurarak ve eğitim durumlarını da hesaba katarak buna göre bir üslup geliştirmek, sade ve anlaşılır bir dil kullanmak, böylece toplumu aydınlatmak gerekir.” [İK11]

4.2.5. İletişimŞekli ve Yöntemleri

İnsanlarla sağlam, etkili bir iletişim geliştirmenin yollarından birisi de daha önceden ifade edildiği gibi güven tesis etme ya da iletişim esnasında insanların karşısındakine karşı bir güven duygusu geliştirebilmesidir. Özellikle İnsanlar, bir imam-hatiple kişisel konularını ya da başka ifadeyle mahrem sayılabilecek özel konularını paylaşırken kendilerini güvende hissetmeleri, bu güvenin kötüye kullanılmamasından emin olmaları gerekmektedir. Nitekim bir katılımcı bu duruma ilişkin şu ifadeleri kullanmıştır:

“İletişimde çok önemli bir husus mahremiyet bilincidir. İnsanlar size en mahrem meselelerini bile anlatacak kadar güvenirken, siz onları başkalarıyla paylaşamazsınız.” [İK8]

Bunun yanında bazı katılımcılar, cemaatin seviyesine göre bir tavır geliştirmeyi ya da onların gözünden olaylara bakabilmeyi etkili bir iletişim yolu olarak görmüştür. Katılımcıların bu duruma ilişkin ifadeleri şöyledir:

“Bana göre en etkili iletişim yolu, cemaatin seviyesine inmek, durumlarına uygun bir yaklaşım sergilemek ve kimseyi incitmemektir.” [İK7]

“...Diğer bir husus, imam-hatip empati kurabilmelidir. Çünkü insanları anlamazsanız onlara faydalı olamazsınız.” [İK8]

“Ayrıca iyi bir iletişim için her seviyeden insanın eğitim durumuna, yaşına göre konuşmak gerekir. Birebir iletişimlerde bu durum çok önemlidir...” [İK10]

Ayrıca farklı durumlara ve dinleyici gruplarına uygun şekilde sözlü, yazılı ve beden dilini etkili bir şekilde kullanmanın önemi belirtilmiştir. Öte yandan sözlü ve beden dilini düzgün ve etkili kullanmayla geliştirilen konuşma becerisinin imam-hatiplik görevini başarıyla yerine getirmede önemli olduğu da vurgulanmıştır. Bu durum, bazı katılımcıların ifadelerine şu şekilde yansımıştır:

“Etkili bir imam-hatip; zaman, mekân ve konuya göre farklı iletişim becerileri kullanmalıdır. Bunlar sözlü, yazılı ve beden dili iletişimini içerir” [İK1]

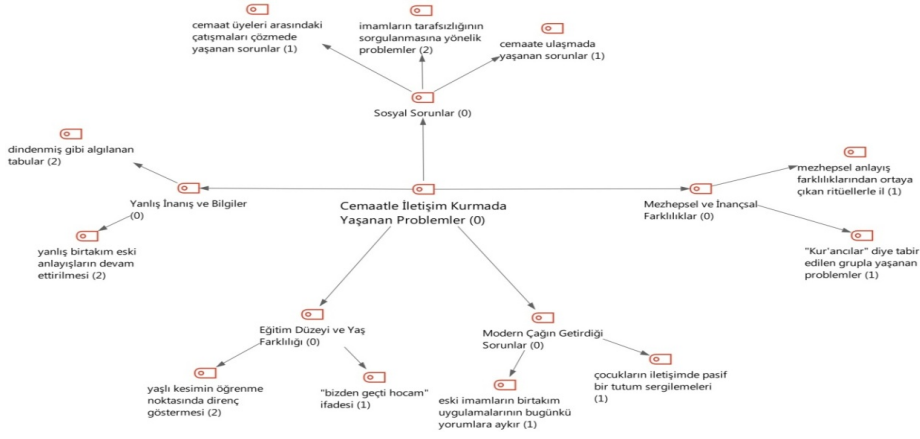
“Hitabı düzgün cümleleri seçerek kullanarak cemaat üzerine etkili bir söz söylemek” [İK3]

“Bir imam-hatip iyi bir hatip olmalıdır. İyi bir hitap olmadan imam-hatiplik görevi hakkıyla yerine getirilemez. İyi bir hatip olmayan iyi bir iletişim becerisine sahip olamaz...” [İK10]

Bir imam-hatibin cemaat üzerinde etkili olabilmesi için sahip olması gereken iletişim becerileri hakkında ortaya konulan bulgular üzerinden kısaca bir değerlendirme yapmak gerekirse; cemaatle kurulacak etkili bir iletişim için eğitim ve kişisel gelişimden toplumsal etkileşime, tutum ve davranışlardan sosyokültürel uyuma kadar geniş bir perspektifin sunulduğu görülmektedir. Katılımcıların ifadelerinde etkili bir imam-hatibin sadece dinî bilgiyle değil, insani ve iletişimsel beceriyle de toplumu etkileyebileceği ön planda tutulmuştur. Bunun yanında imam-hatiplerin cemaatle güven, empati ve uyum temelli ilişkiler kurması, hitabet becerilerini geliştirilmesi, toplumsal sorunlara akılcı çözümler geliştirmesi, sosyokültürel farklılıklara duyarlı olması, iletişimlerinde güven temelli ve tutarlı bir üslup benimsemeleri gerektiği ortaya konulmuştur.

4.3. Cemaatle İletişim Kurmada Yaşanan Problemler

İmam-hatiplerin cemaatle iletişimlerinde yaşadıkları problemleri ortaya çıkarmak amacıyla katılımcılara, “Cemaatinizle olan iletişiminizde en sık karşılaştığınız zorluklar nelerdir? Açıklayabilir misiniz?” sorusu yöneltmiştir. Katılımcılardan elde edilen cevaplar irdelenerek; “Yanlış İnanış ve Bilgiler”, “Sosyal Sorunlar”, “Mezhepsel ve İnançsal Farklılıklar”, “Eğitim Düzeyi ve Yaş Farklılığı”, “Modern Çağın Getirdiği sorunlar” olmak üzere toplam 5 tema belirlenmiş olup bu temalara bağlı kodlar da oluşturulmuştur. Tema-kod ilişkileri aşağıdaki şekil 2’de sunulmuştur.



Şekil 2: İmam-hatiplerin cemaatle iletişim kurmada yaşadıkları problemlere ilişkin örüntü

4.3.1. Modern Çağın Getirdiği Sorunlar

Modern yaşam ve teknolojinin etkisiyle çocuk ve gençlere ulaşmak ya da bunlarla iletişim kurmada birtakım zorluklar yaşanabilmektedir. Öte yandan kendisini zamana göre güncellemeyen bazı imam-hatiplerin geçmişten günümüze getirmiş oldukları birtakım uygulamalar da günümüzün anlayışıyla pek uyum sağlayamamaktadır. Buna ilişkin iki katılımcının ifadesi şu şekildedir:

“Son dönemde çocuklar üzerinde gördüğüm bir şey var ki bu çok düşündürücüdür. Çocuklar adeta duymuyorlar. Gözünüzün içine bakıyorlar ama duymamış gibi bakıyorlar. Bu önemli oranda görülüyor maalesef.” [İK8]

“Cemaatimle en sık karşılaştığım zorluk eski dönemdeki imam-hatiplerin anlattıkları hükümlerin bu zamanda tekrar yorumlayarak farklı bir hükmün çıkarılması konusunda sıkıntılar çekilmektedir. Örneğin; ölü arkasında okunan telkinin illaki annesinin isminin anılması ve bu nedeninin de annesi belli olup babasının tam belli değildir anlayışı hâkim olduğundan dolayı eski imam-hatiplerin yaptığı uygulamalar bu dönemde dinde bazı zorlukların çıkmasına sebep olmuştur.” [İK9]

4.3.2. Sosyal Sorunlar

Toplum içinde meydana gelen çatışma ya da sosyal sorunlarda imam-hatiplere çatışmayı çözücü, sorunları giderici bir rol biçilmektedir. Ancak bu süreçlerde imam-hatipler için bir soruna dönüşen şey, cemaat içerisinde çatışmanın taraftarları tarafından adil olmadığı, taraf tuttuğu şeklinde birtakım yanlış algı ya da ithamlarla imam-hatibin arabulucu, çatışma çözücü rolü sorgulanabilmektedir. Haliyle bu durum imam-hatiplerin cemaatle olan iletişimini olumsuz manada etkileyebilmektedir. Bu durum iki katılımcının ifadesinde şu şekilde yer bulmuştur:

“En çok karşılaştığımız zorluklardan bir tanesi de cemaatin kendi aralarındaki problemler. Yani mesela bir problemde arabulucu oluyoruz. İşine gelmediği zaman haksız olan kişi hemen hatasını kabullenmeyerek ve oradaki imam-hatibi de kötüye biliyor.” [İK4]

“...ve belki de en can sıkıcı olanı şudur: Siz ne kadar adil davranırsanız davanın, sizi taraf tutmakla veya birilerini kayırmakla itham ederler. Bundan kurtuluş mümkün olmuyor. Siz bir husustan bahsederken konuyu hiç alakası olmayan bir meseleye çevirebiliyorlar. Önyargılı dinlemek; anlamak yerine çıkarına olanı almak gibi durumlar var.” [İK8]

4.3.3. Yanlış Bilgi ve İnanışlar

Batıl inanç ya da hurafeler, toplum tarafından dindenmiş gibi görülüp tabu haline getirilebilmektedir. Nitekim imam-hatipler tarafından bu gibi yanlış inanış, ritüel ya da bilgilerin dinden kaynağını almadığı, aslı esası olmadığı belirtilse de toplumun bazen buna direnç gösterdiğini ifade etmek gerekir. Bu durum, imam-hatipler için doğru bilgiyi aktarma ya da bu bilgiyi insanlara benimsetmede büyük bir engel teşkil edebilmektedir. Bazı katılımcıların bununla ilgili ifadeleri şu şekildedir:

“Bir Müslüman için dinini sahih güvenlik kaynaklarda öğrenmesi kadar önemli bir konu yoktur sanırım. Dinde olmayıp dinde kabul edilen batıl inançlar, hurafeler, bidatlar konusunda cemaatle problemler yaşadığımız oldu...” [İK5]

“Cemaatin doğru bildikleri yanlışlarını düzeltmeye çalışmak, doğru bildikleri şeylerin uydurma olduğunu anlatmaya çalışmak karşılaştığım en büyük zorluklardandır.” [İK10]

“Dinden olmayan birçok ritüeli, dindenmiş gibi algılayıp bunları bir tabu haline getirip onlardan bir türlü vazgeçememeleri bizim açımızdan onlarla kuracağımız iletişimde önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır.” [İK11]

4.3.4. Mezhepsel ve İnançsal Farklılıklar

İmam-hatiplerin cemaatle iletişimlerinde yaşadıkları zorluktan birisi de mezhepsel ve inançsal farklılıklardır. Nitekim mezhepler arasındaki görüş ya da uygulama farklılıkları ve dini ya da Kur'an'ı anlama ve yorumlamadaki ayrışmalar, imam-hatiplerin cemaatle iletişimde sorunlar oluşturabilmektedir. Örneğin iki katılımcı bu durumla ilgili şu ifadeleri kullanmıştır:

“İçinde bulunduğum cemaat ortamı çok yönlü ve her kesimden cemaatin olduğu bir topluluktur. En çok karşılaştığımız problem cemaatin farklı mezheplere tabi olmaları bizler için bazı durumlarda problem olmaktadır. Bunun temel sebebi ise namazlardaki kılınışlar esnasında bazı ritüellerin farklılık arz etmesi bir sorun ve zorluk oluşturmaktadır.” [İK2]

“Özellikle, “Kurancılar” olarak adlandırılan bazı kişiler hadisleri reddederek, “Kur’an bize yeter” diyorlar. Bir de sadece Kuran meallerine bakıp tefsire gerek yok diyorlar. En çok bu düşüncede olanlarla karşılaşıyoruz.” [İK7]

4.3.5. Eğitim Düzeyi ve Yaş Farklılığı

Geçmişinde herhangi bir eğitim sürecinden geçmemiş ya da bir noktada eğitime devam etmemiş ve yaşça ilerlemiş cemaatten bazı bireylerin imam-hatibin din eğitimi faaliyetlerine ya da bu faaliyetlerde öğrenme sürecine isteksiz yaklaşımları, direnç göstermeleri ve “bizden geçti hocam” gibi umutsuz tutumlar geliştirmeleri, imam-hatiplerin cemaatle iletişim kurmada zorluklar meydana getirdiğini söylemek mümkündür. Bu durum iki katılımcının ifadesinde şu şekilde yer bulmuştur:

“Cami cemaati genellikle yaşlı olduğundan yeni bilgi aktarmak zordur. Yaş farkından dolayı zorluklar yaşanmaktadır.” [İK1]

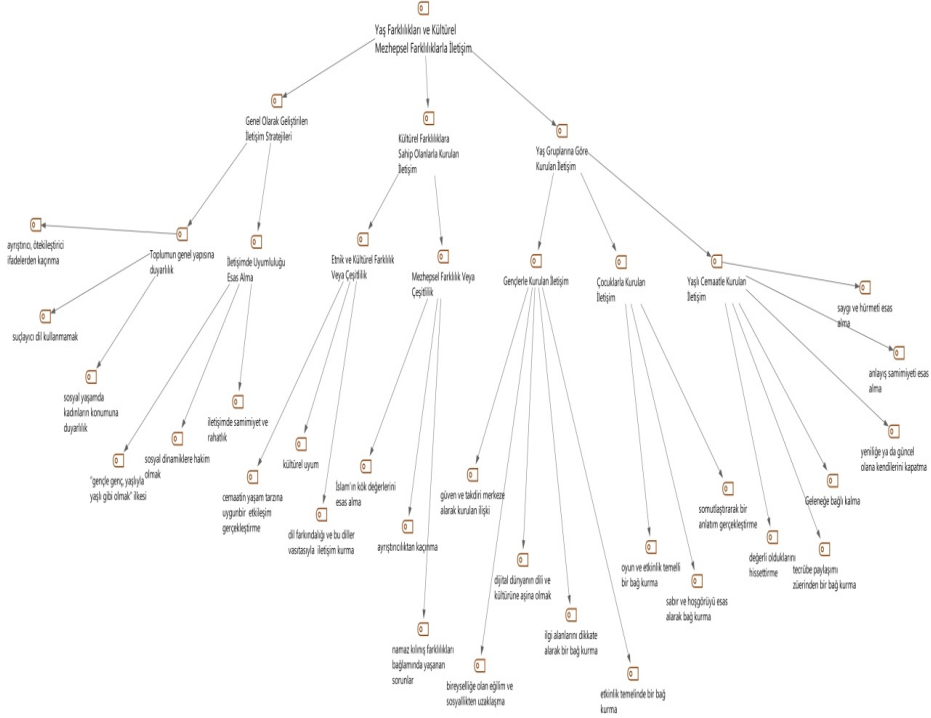
“Özellikle 40 yaş üstü bireylere Kur’an-ı Kerim öğrenmeyi veya bazı farz bilgileri hatırlattığınız zaman istisnasız hepsinin cevabı: “Artık bizden geçti hocam, zamanında almadık.” [İK8]

Bütün bu verilerden hareketle genel bir değerlendirme yapmak gerekirse; imam-hatiplerin cemaatle iletişimleri bireysel, sosyal düzeyde farklılıklar içerebilmektedir. Hurafeler, eğitim seviyesindeki düşüklük ve iletişim kanallarındaki kopukluklar, mezhepsel görüş ayrılıklarından kaynaklanan ayrışmalar, imam-hatiplerin cemaatle iletişiminde yaşadıkları zorlukların ana eksenlerini oluşturmaktadır. Bunun yanında özellikle genç nesli etkileyen modern çağın değişimleri de onların gençlerle iletişim kurmada zorluk yaşamasında etkili olabilmektedir.

4.4. Yaş Farklarını ve Kültürel, Mezhepsel Farklılıkları Dikkate Alarak İletişim Kurma

İnsana özgü olan iletişim, insanın varoluşu için temel bir araçtır. Sosyal bir varlık olan insan, öyle ya da böyle bir iletişim kurmaktadır. Ancak kullanılan iletişimin etkili ve etkin olabilmesi için birtakım strateji, yöntem ve tekniklerin bilinmesi ya da kullanılması gerekmektedir. Öncelikle etkili iletişimin; insanların ihtiyaçlarını, becerilerini, inançlarını, kültürlerini, değerlerini bilmeyi ve anlamayı içeren, öte yandan bilgi ve düşüncelerin de paylaşıldığı iki yönlü bir süreç olduğunu belirtmek gerekir (T.C. Anadolu Üniversitesi, 2019, s. ix; Kolucki & Lemish, 2011, s. vii). İmam-hatipler görevleri gereği toplumun farklı kültürel kesimleri ya da yaş gruplarıyla çeşitli şekillerde iletişim kurabilmektedir. İmam-hatiplerin geliştirdikleri bu iletişim stratejileri, imam-hatipler açısından bir sorumluluk ya da karşılaşılabilecekleri sorunları engellemede bir yöntem şekli olarak düşünülebilir. İmam-hatiplerin farklı yaş grupları ve kültürel geçmişlere sahip bireylerle iletişimlerinin nasıl olduğunu ortaya koymak amacıyla katılımcılara “Yaş grupları ve kültürel olarak farklılık oluşturan insanlarla nasıl bir iletişim kuruyorsunuz?” sorusu yöneltilmiştir. Katılımcılardan elde edilen cevaplar irdelendiğinde “Yaş Gruplarına Göre Kurulan İletişim”, “Kültürel ve

Mezhepsel Farklılıklara Sahip Olanlarla Kurulan İletişim” ve “Genel Olarak Geliştirilen İletişim Stratejileri” şeklinde 3 tema belirlenmiş ve bu temalara bağlı olarak da kategori ve kodlar oluşturulmuş olup tema-kategori ve kod örüntüleri aşağıdaki şekil 3’te sunulmuştur:



Şekil 3: Yaş farkları ve sosyokültürel farklılıkları dikkate alarak iletişim kurmaya ilişkin örüntü

4.4.1. Yaş Gruplarıyla Kurulan İletişim

Farklı yaş gruplarıyla etkili iletişim kurmak için farklı yaş düzeyindeki bireylerin fizyolojik, psikolojik ve sosyolojik durumlarını dikkate almak önemlidir. Çocuk, genç ve yaşlıların gelişim özelliklerini, ihtiyaçlarını, eğitim durumlarını, duygu ve düşüncelerini göz önünde bulundurmak ve buna göre bir iletişim stratejisi geliştirmek, etkili ve etkin bir iletişim kurabilmenin önemli bir yönünü oluşturmaktadır.

Günlük yaşamın vazgeçilmez bir parçası olan iletişimin etkililiğinde yaşa bağlı olarak zamanla bir azalmanın meydana gelebileceği unutulmamalıdır. Bunun nedeni ise yaşla birlikte yaşanan işitme ve algı problemleridir. Neticede insan yaşlanınca fizyolojik, psikolojik ve sosyal değişimler yaşaması kaçınılmazdır. Bu alanlarda meydana gelen değişimlere bağlı olarak kişinin çevresiyle kurduğu iletişim ve algı yeteneği de haliyle etkilenebilmektedir (Eğinli, 2016, s. 31). Bu yaş grubunun iletişim kurma noktasında

yaşadıkları bu olumsuzluklar göz önünde bulundurularak bunlarla daha etkin ve etkili bir iletişim kurabilmenin yollarının neler olduğu/olabileceği, onlarla nasıl bir iletişim kanalı kurulabileceği üzerinde durulması önemlidir. Katılımcıların yaşlı kesimle olan iletişimlerine ilişkin, yaşlı cemaatin geleneksel değerlere bağlı olduğu, yeniliğe ya da güncel olana kendilerini kapattırdıkları, bu noktada yeni bilgilerin aktarımında zorluklara yaşandığı katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Öte yandan katılımcılar, yaşlı kesime karşı saygıyı daima esas aldıklarını, onlardan tecrübelerini paylaşmalarını istediklerini, bu şekilde onlara değerli olduklarını hissettirdiklerini, buna dayalı kurdukları iletişimde de başarılı olduklarını ifade etmiştir. Bazı katılımcıların buna ilişkin ifadeleri şöyledir:

“Cami cemaati genellikle yaşlı olduğundan yeni bilgi aktarmak zordur. Yaş farkından dolayı zorluklar yaşanmaktadır.” [İK1]

“Cemaat ile iletişim halinde olmak için izin günlerimde bazen ormana gider ve yaşlı kesimi ile oturup onların eskilerden, tecrübelerden bahsetmelerini isterdim ve dinlerdim. Bu onların da hoşuna gidiyordu. Bu durum, iletişimi sağlamlaştırıyor.” [İK5]

“...Yaşlı insanlarla da ev ziyaretleri, çarşıda bir kahvehanede oturup onlarla sohbet etmeyi, bir mesele hakkında onların tecrübelerini dinleyip paylaşmayı severim.” [İK6]

“...Yaşlı ve bakıma muhtaç kesimleri ise zaman zaman ziyaret ederek, hal hatırlarını sorarak, şakalaşarak gönül bağı kurmaya çalışıyorum. Bu insanlarla ilgili tutum, bütün aile bireylerini çok etkiliyor. Onları memnun ediyor; saygı duymalarını sağlıyor.” [İK8]

“...Ya da yaşlıyla daha anlayışlı ve onları anlayacak şekilde bir iletişim modeli uygulamam.” [İK9]

Bireyselleşme, kendini sosyal hayattan tecrit etme, teknolojik ya da sanal dünyaya daha fazla aşinalık olma gibi yönelimler gençlerle iletişim kurabilmenin önemli engelleridir. Gençlerin ilgi alanlarına hitap edecek etkinliklere katılmak ya da onları teşvik etmek, dijital dünyanın dili ve kültürüne aşinalık kazanarak bu bağlamda onlarla bağ kurmak ve onlarla güvene dayalı bir ilişki kurmak, etkin ve etkili bir iletişim kurabilmenin önemli yöntemlerinden bazılarıdır. Nitekim buna ilişkin bazı katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“Gençlerle bir grup oluşturup camide Kuran öğrenme, ders halkası oluşturup dini sohbetler yapmayı, zaman zaman onlarla top oynama gibi etkinliklerle onlarla bir iletişim köprüsü kuruyorum.” [İK6]

“Gençlerimiz konusunda zorlandığımı itiraf etmeliyim, çoğunlukla bireyselleşmeye çalışan bu kuşağa ulaşmak ciddi emek istiyor. Yine de onlara çok güven

duyduğumu her konuşmamda hissettiriyorum. Gençler güvenilmeyi ve takdir görmeyi çok önemsiyor...” [İK8]

“Her yaş grubunun ilgi alanlarını, kavramlarını, ön öğrenmelerini, konuşma dilini öğrenmeye çalışarak iletişim kurmaya çalışırım. Mesela yeni nesil ile iletişime geçebilmek için onların sıkça kullandıkları jargonların manasını öğrenerek, bu kavramları bilerek onlarla daha rahat bir iletişim kurmaya çalışırım. Örneğin Fake hesabı, DM, PowerBank, Flash Bellek, PDF, Google, Influencer, Wifi, USB, GPS, VPN, Gmail, CV ve dijital oyun jargonların anlam ve okunuşlarını öğrenerek yeni nesil ile daha sağlıklı bir iletişim kurmaya ve onlara değerleri daha etkili bir şekilde vermeye çalışırım.” [İK10]

“Her yaşa ve eğitim durumuna bağlı olarak bir iletişim yolu bulmak ya da bununla ilgili bili bir metot geliştirmek önemlidir.” [İK11]

Dünyadaki birçok çocuk gelişim uzmanı, çocukların yetişkinliğe erişme sürecini yaşayan küçük insanlar olmadığını, bunların birer insan olarak düşünülmesi gerektiğini ifade etmektedir. Bu noktada çocukların gelişimlerinin her aşaması dikkate alınarak onların bu dönemlerde ihtiyaç ve becerilerinin ne olduğunun bilinmesi, sevgi, saygı ve empati gibi duygusal olarak ihtiyaçlarının ne olduğunu tespit ederek bunlara cevap verilmesi gerektiği vurgulanmıştır (Kolucki & Lemish, 2011, s. 5). Nitekim bazı katılımcılar; çocukları bilinçli bir şekilde kollayan ve onları destekleyen bir duruş sergilediklerini, aşırı yaramazlıklarını onlara fark ettirerek hoşgörüyü esas aldıklarını, yaşları gereği anlamadıkları soyut olan şeyleri somutlaştırarak onlara anlattıklarını, onlara anlatılmak isteneni oyun ve etkinlikler yoluyla da gerçekleştirdiklerini ifade etmiştir. Katılımcıların bu duruma ilişkin ifadeleri şu şekildedir:

“Bir grup oluşturup camide Kuran öğrenme, ders halkası oluşturup dini sohbetler yapmayı, zaman zaman onlarla top oynama gibi etkinliklerle onlarla bir iletişim köprüsü kuruyorum...” [İK6]

“Çocukları bilinçli bir şekilde kollayan ve onları destekleyen bir duruş sergiliyorum. Adeta babasından kaçan çocuk kendini camiye atsın istiyorum. Aşırı yaramazlıklarının farkında olduğumu kendilerine hissettirerek bir noktaya kadar tolere ediyorum ve bunu onlara fark ettiriyorum. Bir yanılsa düştüklerinde benden saklamadan açıkça söyleyebilmelerini sağlıyorum. Hocamız bize kızar algısına rağmen, hocamız bizi anlar anlayışını daha baskın hissettiriyorum.” [İK8]

“Örneğin; bir çocukta anlayacağı şekilde daha çok somut kavramlarla anlatırım anlatmak istediğimi...” [İK9]

4.4.2. Kültürel ve Mezhepsel Farklılıklara Sahip Olan Bireylerle Kurulan İletişim

Mezhepsel ve etnik farklılıklar, toplum içinde bazen birtakım sorunlara yol açabilmektedir. Fakat İslam'ın kök değerlerine vurgu yapılması, ayrıştırıcı ve ötekileştirici ifadelerden kaçınılarak birleştirici, bütünleştirici anlam ve ifadelerin ön planda tutulması gibi yöntemler, bu farklılıkların yönetilmesinde önemlidir.

İmam-hatiplerin görev yaptıkları bölgelerde mezhep denilen farklı din anlayışlarının olması muhtemeldir. Bu farklılıkların sorunsuz bir şekilde yönetilmesi, büyük bir çaba, yetenek ya da iyi bir iletişim becerisine sahip olmayı gerektirmektedir. Mesela dinin inanç, ibadet ve ahlak alanlarında meydana gelebilecek görüş farklılıklarına ilişkin “senin görüşün doğru, senin görüşün yanlış” şeklinde ayrışmaya ya ötekileşmeye yol açabilecek keskin ifadelerin kullanılması sorunlu olabilir. Dolayısıyla mezhepsel görüş farklılıklarının bilincinde olarak buna göre hareket etmek sağlıklı bir iletişim kurma açısından önemlidir. Bu duruma ilişkin bazı katılımcıların ifadelerine de şu şekilde yansımıştır:

“İçinde bulunduğum cemaat ortamı çok yönlü ve her kesimden cemaatin olduğu bir topluluktur. En çok karşılaştığımız problem cemaatin farklı mezheplere tabi olmaları bizler için bazı durumlarda problem olmaktadır. Bunun temel sebebi ise namazlardaki kılınışlar esnasında bazı ritüellerin farklılık arz etmesi bir sorun ve zorluk oluşturmaktadır.” [İK2]

“İmam-hatiplik yaptığımız bölge ya da yer genelde farklı kültür ve mezheplerin olduğu bir yer. Bir imam-hatip olarak olaya dil, ırk ve mezhep penceresinden bakmıyor ya da ayrıştırıcı bir tavır sergilemiyoruz...” [İK4]

“Bulduğum çevrede Sünni-Şii mensupları iç içe yaşarlar. Aynı şekilde Azeri-Kürt karışımı etnik yapılanma da mevcuttur. Onların hassasiyetlerini incitmeden, suçlayıcı veya karalayıcı söylemlere girmeden farklılıkları samimiyetle ve rahatlıkla konuşabiliyoruz...” [İK8]

Bir toplumdaki etnik ya da kültürel farklılıklar, o toplumun zenginlik ya da çeşitliliğini ifade etmektedir. Bu farklılıklarla sağlıklı bir iletişim kurmak için, ön yargılardan uzak bir yaklaşım benimsemek, saygı ve hoşgörüyü esas almak, empati kurmak, ortak değerler üzerinde birleştirici, bütünleştirici bir diyalog inşa etmek, farklılıklara karşı duyarlılık geliştirmek, farklı yaşam tarzlarına uygun bir iletişim ya da etkileşim geliştirmek gerekir. Bazı katılımcıların etnik ya da kültürel farklılıklarla sağlıklı bir iletişim kurma noktasında bir iletişim stratejisi geliştirdikleri görülmektedir. Katılımcıların buna ilişkin ifadeleri şöyledir:

“İki dil bildiğim için herhangi bir sorun yaşamıyorum.” [İK3]

“...Cemaat ile iletişim halinde olmak için izin günlerimde bazen ormana gider ve yaşlı kesimi ile oturup onların eskilerden, tecrübelerden bahsetmelerini isterdim ve

dinlerdim. Bu onların da hoşuna gidiyordu. Bu durum, iletişimi sağlamlaştırıyor.”
[İK5]

“Görev yaptığınız yerde, o yerin kültürüne dikkat etmek son derece önemlidir.”
[İK7]

4.4.3. Genel Olarak Geliştirilen İletişim Stratejileri

Katılımcılar, genel olarak iletişim konusunda birtakım stratejiler geliştirmiştir. Bu stratejileri; toplumun genel yapısına duyarlılık ve iletişimde uyumluluğu esas alma şeklinde iki alt tema altında toplamak mümkündür. Katılımcıların iletişimde uyumluluğu esas alma noktasında genel olarak toplumun farklı tabakalarına karşı duruma göre bir tavır geliştirdikleri, insanlarla iletişimde samimi ve rahat oldukları, sosyal dinamiklerin farkında oldukları ve buna göre davrandıkları görülmektedir. Bu durum bazı katılımcıların ifadelerinde şu şekilde yer bulmuştur:

“Gençlerle genç gibi, yaşlılarla yaşlı gibi ve çocuklarla çocuk gibi olmak en güzel iletişim yöntemidir...” [İK7]

“...Onların hassasiyetlerini incitmeden, suçlayıcı veya karalayıcı söylemlere girmeden farklılıkları samimiyetle ve rahatlıkla konuşabiliyoruz...” [İK8]

“Her yaş grubuna göre bir iletişim modeli uyguluyorum. Örneğin; bir çocukta anlayacağı şekilde daha çok somut kavramlarla anlatırım anlatmak istediğimi ya da yaşlıyla daha anlayışlı ve onları anlayacak şekilde bir iletişim modeli uygulurum. Bir gençle de ortak noktalarımızı bulup ona göre iletişimi uygulurum.” [İK9]

Katılımcıların, toplumun genel yapısına karşı bir duyarlılık geliştirdikleri de görülmektedir. Özellikle cinsiyete dayalı ayrımcılığa karşı toplumda bir duyarlılık geliştirdikleri, kadınlarla ve hassas gruplarla iletişimde, toplumsal önyargıları dengelemek için adil ve bilinçli bir duruş sergilemeye çalıştıkları, ayrıştırıcı, ötekileştirici ifade ya da anlamlardan kaçındıkları, insanları rencide edici, suçlayıcı bir dilden uzaklaştıkları görülmektedir. İki katılımcı, bu durumu şu şekilde ifadelendirmiştir:

“...Farklılıkları asla bir ayrışmaya dönüştürmüyorum. Yanlış itham ve ezberleri makul ifadelerle ortadan kaldırmaya çalışıyorum. Bu o kadar hassas bir noktadır ki küçük bir kıvılcım karşı konulmaz sorunlara yol açabilir...” [İK8]

“Her yaşa ve eğitim durumuna bağlı olarak bir iletişim yolu bulmak ya da bununla ilgili bili bir metot geliştirmek önemlidir.” [İK11]

Genel olarak bir değerlendirme yapmak gerekirse, imam-hatiplerin iletişim noktasında karşılaştıkları zorlukları aşmak için saygı, hoşgörü, anlayış, empati, sosyal uyum, toplumun dinamiklerine duyarlılık gösterme gibi ilkeler doğrultusunda stratejiler geliştirdiklerini söylemek mümkündür.

İmam-hatiplerin toplumla iyi bir iletişim kurma konusunda yetkinlik kazanmalarında onların kişisel çabaları büyük önem taşımaktadır. Katılımcıların, iletişim becerilerini geliştirme noktasında neler yaptıklarını ortaya çıkarmak amacıyla onlara “Kendinizi iletişim konusunda geliştirmek için neler yapıyorsunuz?” sorusu yönetilmiş ve katılımcılardan elde edilen cevaplar irdelendiğinde ise, katılımcıların iletişim becerilerini geliştirme konusunda kitap okuma, yüksek sesle kendini anlatma, yabancı dil öğrenme gibi bireysel çalışma ve uygulamalar geliştirdikleri görülmektedir. Öte yandan bazı katılımcılar ise, iletişim ile ilgili derslerin yer aldığı akademik eğitimler, diksiyon eğitimi ve hitabet kursları, Diyanet ve diğer bazı kurumların konuyla ilgili seminerlerine katılma gibi akademik ve eğitimsel çalışmalar yaptıklarını söylemek mümkündür. Bunun yanında bazı katılımcılar da cemaatle birebir etkileşime girme, iletişim ile ilgili seminer ve paneller, müftülük bünyesinde iletişim kurma becerisi ile ilgili yapılan uygulamalı çalışmalara katılma gibi uygulamalı deneyim gerektiren eğitimsel çalışmalar yaptıklarını ifade etmek gerekir. Bazı katılımcılar ise Hz. Peygamber’in iletişimini örnek alma, dinî programlara katılım gösterme gibi dinî ve geleneksel yaklaşımları iletişim becerisini geliştirme açısından önemli bulmuştur. İletişim becerisini geliştirme noktasında bireysel çalışmaların da önemli olduğunu vurgulayan çoğu katılımcı, özellikle bu noktada kitap okumaya büyük önem verdiklerini ifade etmiştir. Ayrıca okudukları bu kitapların da daha çok insan psikolojisi, kişisel gelişim, hitabet ve diksiyon konularına yönelik olduğu görülmektedir. Bazı katılımcılar da yüksek sesle kitap okuyarak kendini sanki bir toplumun önünde iletişim kuruyormuşçasına bu şekilde iletişim becerisini geliştirmeye çalıştığını belirtmiştir. Başka bir katılımcı da özellikle etnik farklılıkların olduğu bölgelerde iletişim kuracağı kişilerin dillerini öğrenmeye çalıştığı ve dil ile iletişim kurduğunu ifade etmiştir. İletişim becerisini geliştirme noktasında yapılan bireysel çalışmalarla ilgili bazı katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

“İletişimle ilgili dersler alıyorum ve iletişim üzerine kitaplar okuyorum.” [İK1]

“İnsan psikolojisi ile ilgili kitaplar okumaya çalışırım. Örneğin, Alfred Adler’in insan psikolojisi kitabı gibi eserleri okur ve araştırırım...” [İK2]

“Lisans okuyorum, hitap ve vaaz dersleri alıyorum, araştırmalar yapıyorum bu konuda.” [İK3]

“Haftalık müftülüğümüz bünyesinde kitap kritiği, konuşma, hitabet gibi alanlarda çalışmalar yapıyoruz. Bu bize çok faydası oluyor. Ayrıca insanlarla sürekli diyalog halindeyiz.” [İK4]

“Diyanet’in konuyla ilgili gerçekleştirdiği seminer ve eğitimlere gönüllü bir şekilde katılım sağlayarak, özellikle bu konularda tecrübe sahibi imam-hatip veya kanaat önderlerinin bilgilerinden faydalanarak kendimi iletişim konusunda geliştirmeye çalışıyorum.” [İK6]

“Önemli olan ise okuduğum kitapları yüksek sesle okuyarak kendimi başkasının yerine koyarak kendime anlatırmışçasına konuşup dinlerim.” [İK7]

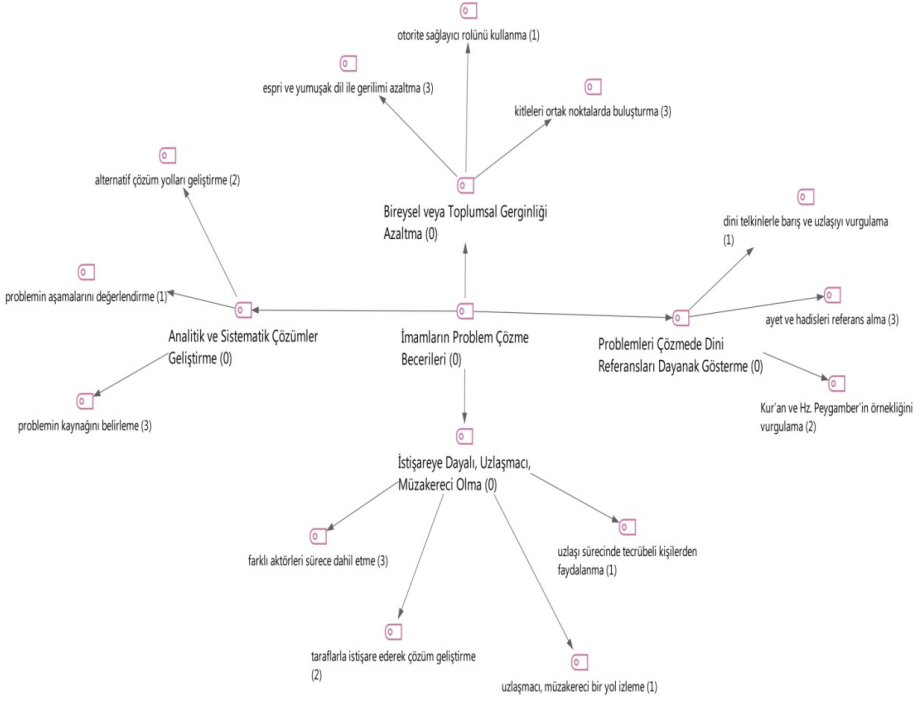
“...Uzun zaman önce kısa süreli bir diksiyon kursuna katılmıştım. Çok faydalı olduğunu söylemeliyim.” [İK8]

“...Daha etkili olabilmem için din eğitimi alanında yüksek lisans yapıyorum.” [İK9]

Kısacası katılımcıların, iletişim becerilerini geliştirmek için farklı stratejiler geliştirdiklerini söylemek mümkündür. Mesela diksiyon, iletişim, hitabet, psikoloji, kişisel gelişim alanlarında okuma ve araştırmalar yaptıkları, akademik eğitim ve kurslarla vaaz, seminer, panel gibi etkinliklere katıldıkları, dinî referanslara dayalı iletişim yöntemlerini kullandıkları katılımcıların ifadelerinden anlaşılmaktadır.

4.5. İmam-hatiplerin Problem Çözme Becerileri

Bireysel ve sosyal problemlerde arabulucu ve problem çözücü rolleriyle ön plana çıkan imam-hatipler, bu yönüyle sosyal otoriteyi sağlayan önemli bir figür olarak düşünülebilir. İmam-hatiplerin problem çözme becerilerini ortaya çıkarmak amacıyla “*Cemaat içinde bir anlaşmazlık ya da çatışma gerçekleşirse bu konuda nasıl bir çözüm yolu geliştiriyorsunuz?*” sorusu yöneltilmiştir. Katılımcılardan elde edilen cevaplar analiz edildiğinde; “İmam-hatiplerin Problem Çözme Becerileri” ana temasına bağlı olarak “Problemleri Dini Referanslara Dayalı Çözme”, “Problemin Kaynağına Ulaşma”, “İstişareye Dayalı Ortak Bir Karar Alma”, “Bireysel veya Toplumsal Gerginliği Yatıştırma” olmak üzere toplamda 4 tema belirlenmiştir. Bu temalara bağlı kodlar da oluşturulmuş olup tema kodların birbirleriyle olan bağlantıları aşağıdaki şekil 4’te şu şekilde sunulmuştur:



Şekil 4: İmam-hatiplerin Problem Çözme Becerilerine İlişkin Örüntü

4.5.1. Problemleri Çözmede Dini Referansları Dayanak Gösterme

Dinî referanslar, sosyal otoritenin sağlanması ve cemaatin ortak inançlarının harekete geçirilmesiyle uzlaşmayı sağlamanın önemli bir yoludur. İmam-hatipler, cemaat için önemli bir anlam taşıyan ayet, hadis, Kur'an, sünnet gibi dinî değerleri referans göstererek cemaat içinde meydana gelen problemleri çözme yoluna gitmektedir. Nitekim bu durum, bazı katılımcıların ifadelerinde şu şekilde yer bulmaktadır:

"Cemaatimizin ortak noktası yeni konular olduğundan, çatışma ve anlaşmazlıkları bitirecek ayet ve hadisleri hatırlatıyorum." [İK1]

"...Bu konu hakkında Kur'an ne diyor, Peygamber Efendimiz ne diyor ona bakıyoruz ve ortada bir hak ihlali varsa da hak sahibine hakkının verilmesi konusunda tavsiyelerde bulunuyoruz." [İK5]

"...Özellikle problem çözme noktasında tecrübe sahibi imam-hatip ya da kanaat önderleri varsa onları da işin içine katarak dinin temel argümanlarından olan ayet ve hadisler ışığında insanları barış hususunda telkin ederim." [İK6]

Ancak günümüzde sosyal problemlerin çözümünde dinî referanslara dayalı çözüm her zaman mümkün ya da yeterli olmayabilir. Özellikle hak hukuk gibi meselelerde sosyal normlar ya da hukuka dayalı kanunlara başvurma durumu da söz konusu olabilmektedir.

4.5.2. Analitik ve Sistematik Çözümler Geliştirme

Bir cemaatin bireyleri arasında meydana gelen problemleri çözmek için sistematik bir şekilde davranılarak problem yaşayan tarafların dinlenmesi, problemin sebebini veya probleme dönüşen olayın gerçekleşme şeklinin araştırılıp bilinmesi önemlidir. Ancak problem yaşayan tarafları tarafsız bir şekilde dinlemek, sorunun kaynağını tespit etmek büyük ustalık ve beceri gerektirmektedir. Nitekim yaşanan problemler sosyokültürel faktörlere bağlı olarak gelişebileceği gibi bireylerin problemler ortaya çıkmadan önceki deneyimleri ya da psikolojik durumları bunda etkili olabilmektedir. Dolayısıyla imam-hatiplerin bu gibi faktörlerden kaynaklı problemlere çözümler geliştirebilmesi için bu konularda da yeterli bir donanıma sahip olması gerekmektedir. Bazı imam-hatiplerin problemleri çözmede tarafları dinlemesi, olayın gerçekleşme sebebini, şeklini araştırması ve kanaat önderlerinin yardımına başvurması ile ilgili ifadeleri şu şekildedir:

“Cemaat içinde bir anlaşmazlık ya da çatışma durumunda öncelikle oluşan problemin altında yatan temel nedenin ne olduğunu tespit etmeye çalışırım. Daha sonra iki taraf arasında oluşan problemi tetikleyen ikinci bir unsurun olup olmadığına bakarım.” [İK2]

“Cemaat içinde anlaşmazlık veya çatışma yaşanırsa, öncelikle sakin kalıp olayın nasıl gerçekleştiğini araştırmak gerekir. Bana gelen sorunların çoğu evlilik anlaşmazlıklarından kaynaklanıyor.” [İK7]

“...Kesinlikle iki tarafı da iyice dinlemeden bir yargıya varmıyorum. Konunun önem derecesine göre kanaat önderleriyle birlikte müdahale ediyorum...” [İK8]

4.5.3. İstişareye Dayalı, Uzlaşmacı, Müzakereci Olma

Bazı imam-hatipler, meydana gelen problemleri çözme sürecine cemaatin saygın üyeleri ve aile büyüklerini de dâhil edebilmekte ve bunlarla istişare yapabilmektedir. İmam-hatiplerin bu stratejisi, sosyal uzlaşmayı tesis etmek açısından önemlidir. Ancak çözüm sürecine bu gibi aktörlerin dahil edilmesi, tarafsızlığı sağlama açısından büyük dikkat gerektirebilmektedir. Çözüme taraf edilen kanaat önderleri, aile büyükleri gibi aktörler, geldikleri sosyal çevrenin norm ya da kültürüyle şekillendikleri için tarafsızlıklarını koruyabilme ya da ön yargısız olabilme hususunda bazen sorun yaşayabilir. Bu durum ise, yaşanan problemlerin çözüm süreci için büyük bir risk oluşturabilmektedir. Bu noktada imam-hatibin dikkatli davranması, tarafsız, objektif ve adil olması, herkesin hakkını eşit biçimde savunması önemlidir. Kısacası imam-hatipler, tarafsız bir arabulucu rolünü en iyi şekilde yerine getirmesi bu noktada önemli stratejiler geliştirmesi gerekmektedir. Buna

göre bazı katılımcıların istişareye dayalı ortak bir karar alma durumuna ilişkin görüşleri şu şekildedir:

“Önce problemleri tanımlarız, sonra istişare ederek çözüm ararım.” [İK3]

“Cemaat içinde yaşanan sorunların büyümemesi noktasında tarafları yatıştırmaya çalışıyoruz, bu aktörlerin de yardımını alarak...” [İK4]

“...Yanımızda birkaç aile büyüğü veya kanaat önderi oluyor. Onlarla birlikte hareket ediyoruz.” [İK5]

4.5.4. Bireysel veya Toplumsal Gerginliği Azaltma

Problem çözme sürecinde bireyler arasında meydana gelen problemlerin daha da çözülemez bir hale dönüşmesini engellemek için başvurulan yöntemler arasında; taraflar arasında gerginliği düşürmek, bireyleri yatıştırmak için sakinleştirici bir dil kullanma, tarafları birbirlerinden uzaklaştırmak, olay esnasında gerginliği körükleyen etkenleri ortadan kaldırmak yer almaktadır. Bunun için de çeşitli strateji ya da yaklaşımlar geliştirilebilmektedir. Bunlar, daha çok duygusal gerilimlerin yükseldiği olay ya da durumlar esnasında yapılan müdahaleci yaklaşımlardır. Bu yaklaşımların etki süreleri genellikle kısa olabilmektedir. Yaşanan olaylara sebep olan sorunların asıl çözümü olmamakla birlikte sorunların çözümünü baskılama, geciktirme gibi bir risk de taşıyabilmektedir. Burada dikkat edilmesi gereken sorunlara kalıcı çözümlerin geliştirilmesidir. İmam-hatipler, sosyal otorite sağlayıcı rollerini kullanarak katılımcı ve kapsayıcı bir yaklaşımla topluma mal olmuş, toplum üzerinde etki gücü yüksek etkenleri de işe koşarak çok katmanlı bir sorun çözme mekanizmasını devreye sokabilir. Nitekim bazı katılımcıların bununla ilgili geliştirdikleri strateji veya yaklaşım örneklerini kendi ifadeleriyle şu şekilde vermek mümkündür:

“...Cemaat içinde yaşanan sorunların büyümemesi noktasında tarafları yatıştırmaya çalışıyoruz bu aktörlerin de yardımını alarak.” [İK6]

“...Özellikle problem çözme noktasında tecrübe sahibi imam-hatip ya da kanaat önderleri varsa onları da işin içine katarak dinin temel argümanlarından olan ayet ve hadisler ışığında insanları barış hususunda telkin ederim. Ortamı yumuşatırım ve bir çözüm yolu bulmaya çalışırım.” [İK6]

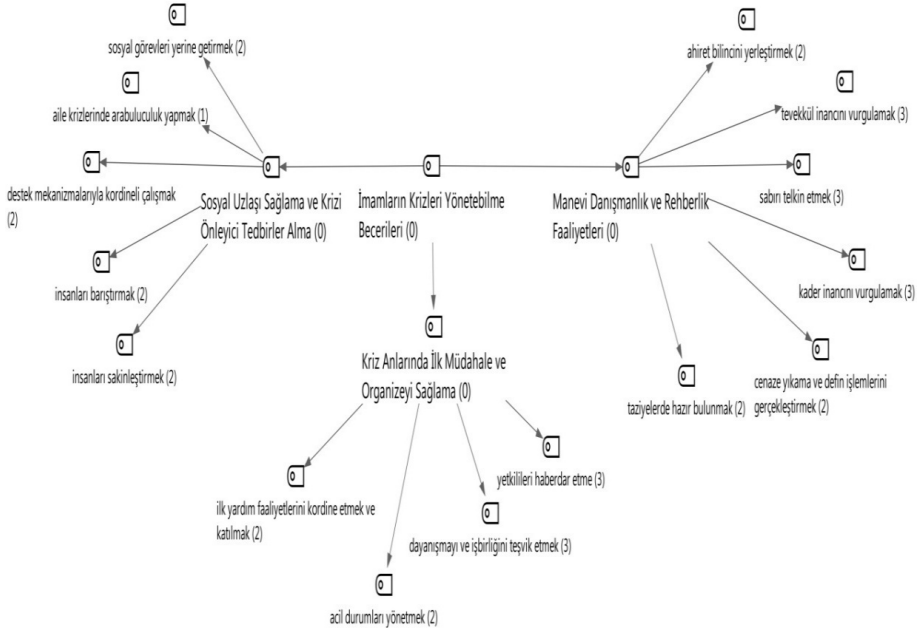
“...Sert dil kullanmayı tasvip etmemekle birlikte zaman zaman karşı tarafı sakinleştirmek amacıyla bu dile başvurabiliyoruz. Zira toplumumuzda hocaların böyle bir imtiyazları vardır. Hocanın azarlaması yermek için değil, sakinleştirmek içindir.” [İK8]

“Cemaat içinde bir anlaşmazlık çıkarsa hemen olaya müdahale edip iki tarafı da sükûnet içinde sakinleştirip, esprilerle ortamı yumuşatmaya çalışırım.” [İK9]

“Kitleleri ortak noktalarda buluşturmak adına yapıcı bir dil kullanmak, ortak değerlere vurgu yapmak.” [İK11]

4.6. İmam-hatiplerin Krizleri Yönetebilme Becerileri

Katılımcıların, krizleri yönetebilme becerilerini ortaya koymak amacıyla katılımcılara “Görev yaptığınız yerde ani gelişen ve insanlar üzerinde de bir travma etkisi oluşturabilecek bir krizi yönetme hususunda nasıl bir yol izlersiniz?” sorusu yöneltilmiştir. Katılımcılardan elde edilen cevaplar irdelendiğinde ise, “İmam-hatiplerin Krizleri Yönetebilme Becerileri” ana teması altında; “Manevi Danışmanlık ve Rehberlik”, “Kriz Anlarında Müdahale, İletişim ve Koordinasyon” ve “Sosyal Uzlaşma Sağlama ve Krizin Etkilerini Önleyici Tedbirler Alma” olmak üzere toplamda 3 tema belirlenmiş olup bu temalara bağlı olarak kodlar da oluşturulmuştur. Tema-kod ilişkileri aşağıda şekil 5’te şu şekilde sunulmuştur:



Şekil 5: İmam-hatiplerin Krizleri yönetebilme Becerilerine ilişkin örüntü

4.6.1. Manevi Danışmanlık ve Rehberlik

İmam-hatipler, kriz anlarında ve sonrasında insanlara sabır ve tevekkül ve kader inancıyla ilgili mesajlar vererek manevi destek sağlamaktadır. Mesela 6 Şubat Kahramanmaraş merkezli depremlerde görev alan bazı katılımcıların depremzedelere manevi destek sağlamak hususunda; ani bir ölüm olayında ya trajik bir olay karşısında insanlara ölümün doğal bir süreç olduğunu, bu noktada ahirete iman etmenin insanı manevi olarak güçlendireceğini telkin etmiştir. Öte yandan katılımcıların; ölüm olaylarında cenaze

yıkama, defin ve taziyelerin kabul etme gibi birtakım süreçleri de sorunsuz bir şekilde yönettikleri görülmektedir. Bu durum, bazı katılımcıların ifadelerinde şu şekilde yer almıştır:

“İnsanların iradesi dışında gelişen bu gibi durumlarda toplumun sahip olduğu dini değerleri ve bu alandaki yaklaşımlarını tespit ettikten sonra bir çözüm yolu izleriz...” [İK2]

“Ölüm gibi bir durumda ölünün yakınlarının taziyesinde bulunuyoruz. Manevi rehberlik yapıyoruz. Yaşadıkları üzüntü veya sıkıntıya adeta ortak oluyoruz. Manevi rehberlik yapıyoruz. Yaşadıkları üzüntü veya sıkıntıya adeta ortak oluyoruz. Yalnız bırakmıyoruz ilk zamanlarda. Bu durumlarda cemaat İmam-hatibe bakar, İmam-hatibinöncülük yapmasını ister...” [İK4]

“İnsanoğlu yaratılışı bakımından bazı konularda çok aciz kalıyor. Elinden bir şey gelemeyebiliyor. İslam’a göre elimizde gelen tedbiri alıp gerisini Allah’a tevekkül etmemiz gerekir.” [İK5]

“...6 Şubat Kahramanmaraş merkezli gerçekleşen depremde Hataya görevli olarak gittik, oradaki insanlara ve cenazelerle ilgili işlemlerde yardımcı olduk. Ayrıca geride kalan vatandaşlara maddi yardımda bulunduk.” [İK7]

“Kardeşim beyin kanaması geçirdi. O esnada soğukkanlılığımı koruyarak kardeşimi bir an önce hastaneye götürmeye çalıştım. Bunun yanında panik ve korku halinde olan çevremdeki akrabalarımı, kardeşlerimi anne ve babamı teskin etmeye, sakin kalmalarını sağlamaya çalışıyordum” [İK11]

4.6.2. Kriz Anlarında Müdahale, İletişim ve Koordinasyon

İmam-hatipler, görev yaptıkları yerlerde sadece dinî hizmetleri yerine getirmekle kalmaz aynı zamanda sosyal, insani birtakım görevler de üslenebilmektedir. Nitekim deprem, sel, salgın gibi afetler ya insan kaynaklı oluşabilecek olay ya da durumlarda devletin kurumlarıyla irtibat halindedir. Ani gelişen bu gibi olay ya da durumlarda ilgili kurumların yetkililerine haber vermek onlarla sürekli iletişim halinde olmak, bölgede görev yapan diğer meslektaşlarıyla irtibata geçerek onlarla ortak kriz yönetimi stratejisi geliştirmek, olay anında acil müdahale etmesi gereken olay ya da durumlara müdahale etmek, kazalarda nabız kontrolü yapmak, ambulans çağırmak ve panik ortamını kontrol etmek, sahada yapılabilecek ilk yardım faaliyetlerini koordine etmek ve bizzat katılmak, işbirliği ve dayanışmayı teşvik etmek gibi görev ve sorumlulukları yerine getirebilmektedir. Bazı katılımcıların bu duruma ilişkin ifadeleri şu şekildedir:

“Öncelikle böyle bir durumda yetkililere haber veririm. Yetkililer gelene kadar bilgim dahilinde yardımcı olmaya çalışırım...” [İK1]

“Kaza durumlarında ambulans ararım ani müdahale yaparım nabız yoklarım cemaati sakinleştirmeye çalıştım.” [İK3]

“...Bu durumlarda cemaat imam-hatibe bakar, imam-hatibinöncülük yapmasını ister. Cemaat imam-hatibe göre konum alır. Bu noktada imam-hatibe büyük görev düşmektedir. Yani bu tarz krizleri yönetmede. Mesela afet sayılabilecek durumlarda bizi aşan şeylerde devletin resmî kurumlarına başvuruyoruz. Bunu yönetme konusunda birlikte hareket ediyoruz...” [İK4]

“...Bizler imam-hatipler olarak bulunduğumuz yerde 6 cami imam-hatibiyle birlikte özellikle vefat, doğal afet gibi kriz anlarında birbirimizle haberleşerek, yardımlaşıyoruz. İş birliği yapıyoruz. Ne yapmamız gerektiği ile ilgili planlar yapıyoruz.” [İK5]

4.6.3. Sosyal Uzlaşa Sağlama ve Krizin Etkilerini Önleyici Tedbirler Alma

İmam-hatipler, kriz denilebilecek olay ya da durumlarda insanları yatıştırmak, sakinleştirmek, trafik kazası gibi olayların sonrasında oluşabilecek husumetleri önlemek, afet sonrası meydana gelen maddi ve manevi kayıplarda üzerine düşen sosyal sorumlulukları yerine getirmek, mağdurların normal günlük yaşantılarına dönebilmeleri için gayret etmek, destek mekanizmalarıyla koordineli çalışmak, aile krizlerinde arabulucu olmak gibi görev ve sorumlulukları yerine getirebilmektedir. Nitekim bu durum, bazı katılımcıların ifadelerine şu şekilde yansımıştır:

“...Bundan üç ay önce boşanma aşamasındaki iki eşin arasını yapmaya çalıştık. Sorun şu ki bu ailede 3 çocuk vardı. Bu durum çocuklar için bir kriz ya da travmaydı. Çocuklar psikolojik olarak etkilenmesinler diye bunu çözmek için çok gayret ettik. İki eşin arasını düzelttik. Bunlar boşanma dilekçelerini geri çektiler.” [İK4]

“Bir başka örnek ise Kahramanmaraş depreminde maddi ve manevi yönden sıkıntı çeken insanlara yardım ediyoruz.” [İK5]

“Musibet dokunan ailelerin devam etmesi gereken işleri varsa onların kontrol altına alınmasını sağlarım. Mesela yaz mevsimiyse ekinleri olabilir, hayvanları olabilir, esnaf ise ziyana uğrama ihtimali olan ürünleri olabilir. Bunları güvene aldığımız zaman aile zaten daha rahat nefes alıyor ve sakinleşmesi daha kolay oluyor.” [İK8]

“Bunun yanında panik ve korku halinde olan çevremdeki akrabalarımı, kardeşlerimi anne ve babamı teskin etmeye, sakin kalmalarını sağlamaya çalışıyordum.” [İK11]

Kısaca bir değerlendirme yapmak gerekirse, imam-hatipler, sosyal ve dinî rolleri gereği kriz denebilecek olay ya da durumlarda insanlara manevi danışmanlık ve rehberlik yapmak,

birleştirici, bütünleştirici roller sergilemek, acil durumlara müdahale etmek gibi çeşitli görevler üstlendiklerini söylemek mümkündür.

Sonuç

Din hizmetlerinde yaygın din eğitiminin yürütücüsü konumunda olan imam-hatiplerin iletişim becerileri, problem çözme ve kriz yönetimi konularındaki yeterliliklerini ele almayı hedefleyen bu çalışmada şu sonuçlara varılmıştır: İmam-hatipler, sadece ibadet görevlerini yerine getirmemekte aynı zamanda sosyal sorunlara müdahale etmek, bireyler arasındaki ilişkileri düzenlemek, manevi danışmanlık ve rehberlik görevlerini yerine getirmek gibi sosyal bir takım görev ve sorumlulukları da icra etmektedir. Araştırmada elde edilen verilere bakıldığında imam-hatiplerin görev yaptıkları yerlerde karşılaştıkları birtakım sorunlara etkili çözümler geliştirme noktasında farklı deneyimler kazandıklarını söylemek mümkündür. Bazı imam-hatiplerin gerek Diyanet İşleri Başkanlığı bünyesinde gerekse diğer bazı kurum ya da kuruluşlarca etkili iletişim becerileri, problem çözme ve kriz yöntemi hususlarında verilen eğitimlere katıldıkları ve bu noktada kendilerini geliştirdikleri söylenebilir. Ancak bazı imam-hatiplerin bu hususlarda kendilerini geliştirecek eğitimler almadıkları, bu eksikliği giderme noktasında kişisel çabalar ya da görevleri esnasında yaşadıkları birtakım deneyimler sayesinde kendilerini geliştirdikleri görülmektedir. Etkili bir imam-hatibin sahip olması gereken iletişim becerilerine bakılacak olursa; imam-hatiplerin cemaate hitap etme noktasında kabiliyetlerini geliştirdikleri, insanlarla empati kurdukları, toplumun sosyal, kültürel hayatına uyum sağladıkları, sosyal sorunlara duyarlı bir yaklaşım sergiledikleri, sosyal yaşantıya doğrudan katılım göstererek toplumun kendilerine biçmiş olduğu liderlik ve rehberlik rolünü yerine getirdiklerini söylemek mümkündür. Bunun yanında imam-hatiplerin cemaatle olan iletişimlerinde yaşadıkları başlıca sorunlar irdelendiğinde ise; dinde ortaya çıkan bazı hurafeler, mezhepsel ve inançsal farklılıklar, modern çağın bireyler üzerinde meydana getirdiği birtakım algı veya değişimler, sosyal çatışmalar ve bazı kişilerin din eğitimi alma noktasında gösterdiği karşı dirençler şeklinde belirlemek mümkündür. Mesela cemaat içerisinde yaşlı kimselerin gelenekçi anlayışları, kendilerini güncel bilgi ve düşüncelere kapatmaları, imam-hatiplerin bu noktada bunlara yönelik iletişimlerde bir çeşitlendirmeye gitmelerine sebep olmuştur.

İmam-hatiplerin problem çözme becerilerine ilişkin bulgular incelenecek olursa; sosyal otoriteyi sağlamada etkili bir figür olarak görülen imam-hatiplerin problem çözmede dini referanslara başvurdukları ve sosyal dinamiklerin etki güçlerinden faydalandıkları görülmüştür. Özellikle Kur'an, ayet, hadis, sünnet, gibi dinî referanslara başvurarak bunlarla taraflar arasında sosyal bir uzlaşma inşa etmeye çalışmışlardır. Bunun yanı sıra cemaat içinde meydana gelen problemlerin kaynağına giderek probleme ilişkin akılcı çözümler geliştirmişlerdir. Bu noktada problemin geliştiği tarafları dinleme, olayın gelişmesinde etkili olan faktörleri ortaya koyma gibi yöntemlere başvurmuştur. Ayrıca problemi çözüme kavuşturma noktasında cemaat üzerinde etkili olan kanaat önderleri,

liderler gibi figürleri de bu çözüm sürecine katarak onlarla istişare etmiştir. Bunun yanında gerginliği azaltmada sakinleştirici bir dil kullanma, ortamı yumuşatma, tarafları uzaklaştırma gibi palyatif çözümlere de başvurmuştur.

Kriz yönetimi ile ilgili verilere bakılacak olursa; imam-hatiplerin kriz sonrası süreci yönetme hususunda aktif rol üstlendiklerini söylemek mümkündür. Nitekim afetler, ani ölümler ve toplumsal kriz anlarında manevi danışmanlık ve rehberlik yapmaları, bireylerin krizlerin olumsuz etkilerini atlatabilmelerine yardımcı olmaları, cenaze gibi ritüelleri organize etmeleri, sosyal dayanışmayı güçlendirici, bireylerin psikolojik sağlamlıklarını artırıcı faaliyetler içerisinde olmaları buna örnek verilebilir. Öte yandan kriz durumlarında ilgili kurumlarla iletişime geçerek bilgi alışverişini sağladıkları, müdahale gerektiren acil durumlara müdahale ettikleri, sosyal barışı ve huzuru sağlamak için aktif bir çaba içine girdikleri anlaşılmaktadır. Bunun yanında özellikle çocuk gibi aile fertleri için bir travma etkisi oluşturabilecek boşanma, anlaşmazlık gibi durumlarda arabuluculuk, uzlaştırıcılık görevi yükledikleri tespit edilmiştir.

- İmam-hatiplerin iletişim becerileri, problem çözme ve kriz yönetimi konularındaki eksikliklerini gidermek veya geliştirmek noktasında DİB ve diğer ilgili kurumlar, bu alanlarda kapsamlı eğitim programları hazırlayabilir. Böylece bu tarz eğitim programları, imam-hatiplerinden hizmetlerini daha etkin bir şekilde gerçekleştirmelerine katkı sunabilir.
- Göreve yeni başlamış imam-hatiplerin deneyimli imam-hatiplerle buluşabilecekleri ve tecrübe paylaşımı yapabilecekleri çeşitli platformlar oluşturulabilir. Böyle bir uygulama, İmam-hatiplerin deneyim paylaşmaları, birbirlerinin öğrenmelerini öğrenmeleri açısından önemlidir.
- İmam-hatiplerin cemaatle olan iletişimde yaşadıkları sorunları aşabilmek için, özellikle yaşlı bireylerle etkili iletişim kurma becerilerinin geliştirilmesi önemlidir. İmam-hatipler, cemaat üyelerinin sosyal ve kültürel bağlamlarını dikkate alarak, bireylerin farklı ihtiyaçlarına yönelik daha çeşitli iletişim stratejileri benimsemelidir.
- Afetler, ani ölümler ve toplumsal krizler gibi durumlarla başa çıkabilme kapasitesini artırmak amacıyla, imam-hatiplerin kriz yönetimi konusunda daha derinlemesine eğitimler almalarına olanak tanınabilir. Kriz sonrası manevi danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinin daha etkili sunulabilmesi için, dinî ve psikolojik ilkelerin birleşimiyle oluşturulacak eğitim programları hazırlanabilir.
- İmam-hatiplerin toplum içindeki liderlik rollerini daha etkin bir şekilde üstlenebilmeleri için, onların sosyal sorunlara duyarlı bir yaklaşım sergileyebilecekleri ortamlar oluşturulmalıdır. İmam-hatiplerin, cemaatin sosyal

ve kültürel yapısına uygun şekilde sosyal sorumluluk projelerinde yer almaları teşvik edilmelidir.

- İmam-hatiplerin karşılaştığı dinî ve sosyal sorunların çeşitliliği göz önünde bulundurularak, bu sorunların çözülmesine yönelik akademik araştırmalar yapılmalıdır. Ayrıca, dinî rehberlik ve danışmanlık alanında, imam-hatiplerin karşılaştığı yeni zorluklar üzerine uygulamalı çalışmalar yürütülmesi, çözüm önerilerinin geliştirilmesine yardımcı olacaktır.

İmam-hatiplerin, cemaatin dinî ve kültürel çeşitliliğiyle uyumlu bir şekilde görevlerini yerine getirebilmeleri için görev yaptıkları ya da yapacakları yerlerle ilgisosyal uyum sağlama yöntemlerine ilişkin eğitimler verilebilir. İmam-hatipler, toplumsal çatışmaları önleyebilmek ve dini hoşgörüyü teşvik edebilmek için bu tür eğitimlerle güçlendirilebilir.

Kaynakça

- Akpolat, S. (2005). İletişim asrında din görevlileri. *Diyanet İlmi Dergi*, 41(3), 41–54.
- Anadolu Üniversitesi. (2019). *Etkili iletişim teknikleri* (E. Eroğlu & A. H. Yüksel, Ed.). Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Arıcı, İ. (2018). Din görevlilerine göre camiler ve din görevlileri haftası. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22, 732-733.
- Arslantürk, Z., & Arslantürk, E. H. (2010). *Uygulamalı sosyal araştırma*. Çamlıca Yayınları.
- Atilla, M. (2011). Etkili din görevlisi: Günümüz toplumunun din görevlilerinden beklentileri, yaygın din eğitimi ve uygulamaları. *Yecder 1. Ulusal Din Görevlileri Sempozyumu Tebliğler (22 Mayıs 2010)* (ss. 27–34)
- Aydın, M. (2015). *Din ve iletişim*. TDV Yayınları.
- Beydilli, K. (2000). İmam. *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi* (Cilt 22, ss. 181-186). Türkiye Diyanet Vakfı Yayınları.
- Coombs, T. W. (2007). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W. (2013). *Nitel araştırma yöntemleri: Beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni* (M. Bütün & S. B. Demir, Çev.). Siyasal Yayınevi.
- Cüceloğlu, D. (2002). *Keşke'siz bir yaşam için iletişim donanımları*. Sistem Yayıncılık.
- Çınar, A. H. (2018). Osmanlı döneminde İmamların ortaya koyduğu performans. *Hitit Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 17(1), 327–347. <https://doi.org/10.29288/hititilahiyat.432706>
- Demir, Muhammed Hüseyin. (2020). Din görevlilerinin iletişim yeterlilikleri. *Din Öğretimi Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 313–354.
- Dewey, J. (1933). *How we think*. D.C. Heath and Company.
- Diyanet İşleri Başkanlığı. (2004). *Cumhuriyet dönemi din hizmetleri*. Diyanet Yayınları.
- Doğan, R., & Ege, R. (2016). *Din eğitimi*. Grafiker Yayınları.
- Döğüş, N. (2022). Osmanlı Devleti'nde İmamların eğitimi. *Hitit Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 21(1), 1524–1539. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7068373>
- Duran, Hüseyin Emre, & Yılmaz, Macid. (2024). Cami cemaatine göre din görevlilerinin rol modeli. *İdrak Dini Araştırmalar Dergisi*, 4(1), 127–168. <https://doi.org/10.62297/idrak.1436586>
- Durmuşlar, Z. K. (2021). Osmanlı döneminde İmamleri ortaya koyduğu faaliyetlerin günümüz manevi danışmanlık ve rehberlik açısından değerlendirilmesi. *İLSAM Akademi Dergisi*, 1(2), 244-246.
- Ege, R., & Yazıbaşı, M. A. (2021). Sosyal hizmet alanında görev yapan din görevlilerinin öz yeterlik algıları. *Dini Araştırmalar*, 24(61), 249–280. <https://doi.org/10.15745/da.1020816>

- Eğnli, A. T. (2016). Yaşlı (kişiler) ile etkili iletişim. *Ege Journal of Medicine*, 55(1), 31.
- Göksel, Bekir. (1975). *Din görevlilerinin meslekî motivasyon düzeyleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişki üzerine bir araştırma (Burdur örneği)* [Yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Felsefe ve Din Bilimleri Anabilim Dalı].
- Gültekin, M. B. (2020). Covid-19 pandemisi sürecinde din görevlileri - cami - cemaat ilişkileri (Ankara / Yenimahalle örneği). *Kocaeli İlahiyat Dergisi*, 4(2), 131–164.
- Heath, R. L., & Millar, D. P. (2004). *Responding to crisis: A rhetorical approach to crisis communication*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Hızlı, M. (2009). Osmanlı mahalle İmamlarının performanslarına dair. *İslam Tarihi ve Medeniyeti*, 1(1), 5–22.
- Hough, C., Abbott-Halpin, E., & Mahmood, T. (2021). Contemporary influences on the role of İmamin Britain: A critical analysis of leadership and professionalisation for the İmamin 21st century Britain. *Journal Name, Volume(Issue)*, Page range.
- İbn Haldûn. (1982). *Mukaddime* (S. Uludağ, Çev.). İstanbul. (Orijinal eser 1377).
- İbn Hazm. (1981). *Resâ'il* (İ. Abbas, Yay.). Beyrut.
- İnalcık, H. (2009). *Osmanlı İmparatorluğu: Klasik dönem (1300-1600)*. İş Bankası Yayınları.
- Karacoşkun, M. Doğan. (2008). Din görevlilerinin bireylerin dinî görünüşlü kişisel ve sosyopsikolojik problemlerine katkı sağlayabilme yolları. *I. Din Hizmetleri Sempozyumu Tebliğleri* (3-4 Kasım 2007), 2, 140–155.
- Karasakal, Şaban. (2014). Lider olarak din görevlilerimiz. *Dergiabant (AİBÜ İlahiyat Fakültesi Dergisi)*, 2(4), 39–53.
- Kiriş, H. M. (2022). Yaygın din eğitimi alanında önemli bir meslek olarak İmam-hatiplik ve statüsü. *Tokat İlmîyat Dergisi*, 10(1), 249–275. <https://doi.org/10.51450/ilmiyat.1103554>
- Kolucki, B., & Lemish, D. (2011). *Çocuklarla iletişim: Yetiştirme, ilham verme, heyecan uyandırma, eğitme ve iyileştirme için ilkeler ve uygulamalar* (Y. Dede & M. Diler, Çev.). UNICEF.
- Köylü, Mustafa. (1990). Din görevlilerinde bulunması gereken nitelikler. *Din Eğitimi Dergisi*, 4(4), 135–154.
- Krippendorff, K. (2013). *İçerik analizi: Kuram ve uygulama*. Siyasal Kitabevi.
- Küçükaşçı, M. S. (2000). İmam. *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi* (Cilt 22, ss. 178-181). Türkiye Diyanet Vakfı Yayınları.
- Mardin, Ş. (1991). *Türk modernleşmesi*. İletişim Yayınları.
- Memiş, İbrahim. (2012). Modern çağda din görevlilerinin nitelikleri ve irşad, cami merkezli din eğitimi. *Yecder II. Ulusal Din Görevlileri Sempozyumu Tebliğleri* (09 Nisan 2011 - İstanbul), 265–302.
- Mitroff, I. I., & Pearson, C. M. (1993). *Crisis management: A diagnostic guide for improving your organization's crisis-preparedness*. Jossey-Bass Publishers.

- Muallim Naci. (1318). *Lugat-ı Naci* (p. 120). İstanbul.
- Özerbaş, M. A., Bulut, M., & Usta, E. (2007). Öğretmen adaylarının algıladıkları iletişim becerisi düzeylerinin incelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(1), 125.
- Padela, Aasim I., Killawi, Amal, Heisler, Michele, Demirci, Jaymie R., & Awaad, Rania. (2011). *Imams and Muslim community leaders' perceptions of the role of imams in American Muslim health: Perspectives from Southeast Michigan*. Journal of Religion and Health, 50(2), 359–373. <https://doi.org/10.1007/s10943-010-9428-6>
- Polya, G. (1957). *How to solve it*. Princeton University Press.
- Sağlam, İsmail. (2009). İletişim ve sosyal etkinin dinî davranış oluşumundaki rolleri. *Değerler Eğitimi Dergisi*, 7(18), 81–105.
- Scott, D., & Marrison, M. (2016). *Eğitim araştırmasında temel fikirler ve kavramlar* (Ü. Tatlıcan, Çev.). Sentez Yayınları.
- Tatlılıoğlu, Durmuş. (1996). Din görevlilerinin toplumsal yapı içerisindeki konumlarına sosyolojik bir bakış. *Din Eğitimi ve Toplum Dergisi*, 1, 221–230.
- Tetik, Hayati. (1998). Yaygın din eğitiminde cami görevlileri-cemaat iletişiminin önemi. *Diyanet İlmî Dergi*, 34(2), 99–108.
- Tosun, C. (2015). *Din eğitimi bilimine giriş*. Pegem Yayınları.
- Türk Dil Kurumu. (t.y.). İletişim. *Türk Dil Kurumu Sözlüğü*. Erişim Nisan 15, 2025, <https://sozluk.gov.tr/>
- Türkiye Büyük Millet Meclisi. (1924). *Tevhid-i Tedrisat Kanunu [Kanun No. 430, Kabul Tarihi: 3 Mart 1924]*. Resmî Gazete, 6 Teşrinievvel 1340 (7 Mart 1924), Sayı: 63. <https://www.resmigazete.gov.tr/>
- Watt, W. M. (1982). İslam'ın ilk dönemleri (H. Hatemi, Çev.). Dergâh Yayınları.
- Yavuzer, H. (2022). Toplumda din görevlisi algısı: Nevşehir ili örneği. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(3), 1653–1673. <https://doi.org/10.30783/nevsosbilen.1168671>
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2013). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, Zafer. (2016). Din görevlisi adaylarının iletişim becerisi algılarının çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Hitit Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 15(29), 107–130.
- Yücel, İ. (2000). İmam. *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi* (Cilt 22, ss. 186-188). Türkiye Diyanet Vakfı Yayınları



A Case Study on the Competencies of Imams in Communication Skills, Problem Solving and Crisis Management

Çetin Doğru

Extended Abstract

1. Background of the Research

Religious education is defined as the process of achieving the desired transformation in individuals' religious behaviors through conscious experience. This type of education is provided both formally and informally. Informal religious education activities, particularly those targeting individuals outside the scope of formal education, are carried out by the Presidency of Religious Affairs (Diyanet İşleri Başkanlığı - DiB). Within this framework, imams—classified as "religious officials"—offer religious services both within and outside mosque settings, directly interacting with the public and facilitating their engagement with religious knowledge and values.

Historically, the role of the imam has evolved since the time of the Prophet Muhammad, who is recognized as the first imam, thereby reinforcing the religious legitimacy of the position and underlining the importance of Qur'anic literacy among imams. During the caliphates, the role took on both religious and administrative dimensions. Under the Umayyad and Abbasid dynasties, it became institutionalized and integrated into state authority. In the Ottoman Empire, imams not only performed religious duties but also played active roles in maintaining social order, including functions like population registration and moral supervision, thus serving as state representatives.

With the establishment of the Diyanet in 1924 during the Republican era, the office of the imam was formalized, and its scope was redefined under the principle of secularism. Today, imams take on not only mosque-based roles but also actively engage in social responsibility projects, spiritual counseling, and community guidance. Their contributions to social cohesion and the enactment of social rituals position them as key actors in communal life.

Communication is a multifaceted process through which individuals express feelings, thoughts, and knowledge. To effectively fulfill their social roles, imams must possess robust communication skills. Strategies such as empathic interaction, clarity in language, and cultural sensitivity enable the effective conveyance of religious and ethical messages.

Moreover, their problem-solving competencies are vital in managing crises, maintaining social equilibrium, and fostering healthy interpersonal relationships.

2. Literature Review

A range of local and international studies on imams' communication, problem-solving, and crisis management competencies suggest that these religious officials fulfill broader roles as social guides, spiritual counselors, and community leaders. Research conducted in the UK and the USA, for example, has emphasized that imams often fall short in meeting the evolving needs of their communities, thus highlighting the need for leadership and professional development training. In Turkey, studies that focus on communication, public relations, spiritual guidance, and serving as social role models stress the importance of effective communication, empathy, and cultural sensitivity in enhancing the public impact of religious officials.

However, most existing studies tend to assess competencies either at a theoretical level or through a limited range of variables. This study, titled “A Case Study on the Competencies of Imams in Communication Skills, Problem Solving, and Crisis Management,” aims to fill this gap by analyzing the multifaceted roles imams play—not only in providing religious services but also in guiding communities during crises, intervening in social problems, and regulating interpersonal relations. Findings related to extraordinary circumstances—such as disasters, death, and social crises—will contribute innovative educational and structural recommendations to enhance professional competencies.

3. purpose of the research

The primary aim of this study is to assess the current level of communication, problem-solving, and crisis management skills among imams—who represent a key segment of religious officials within Diyanet—and to develop strategies for improving these skills. The research also addresses the following sub-objectives:

- To identify strengths and weaknesses in imams' communication, problem-solving, and crisis management skills;
- To examine whether imams perceive a need for training in these areas;
- To assess the adequacy of any prior training they have received;
- To evaluate the influence of imams on their congregations;
- To explore problems imams encounter in their workplaces and potential solutions.
- The findings are expected to inform both the personal development of imams and reforms in the delivery of religious services.

4. Research Problem

The research centers on assessing the competency levels of imams, who serve as facilitators of informal religious education, particularly regarding communication, problem-solving, and crisis management. The following sub-problems are addressed to resolve the main research question:

- Have imams received any training aimed at enhancing their communication, problem-solving, and crisis management skills? If so, is this training sufficient?
- Do imams engage in self-directed efforts to develop these competencies?
- What strategies do imams employ to establish effective communication with their congregations?
- What communication challenges do they commonly face with congregants?
- What are the prevalent social problems in the community, and how do imams address them?
- What roles do imams assume during crises such as natural disasters, social conflicts, or deaths, and what challenges do they encounter in these situations?

5. Research Questions

To achieve the research aims and address the identified problems, the following questions were posed to participants:

- Have you received any training on problem-solving or crisis management? If yes, how did you benefit from it? Could you elaborate?
- In your opinion, what kind of communication skills should an influential imam possess?
- What steps do you take to improve your communication skills?
- What are the most common challenges you face in communicating with your congregation?
- How do you communicate with individuals who differ from you in terms of age or cultural background?
- In cases of disagreement or conflict within the congregation, how do you resolve the issue?
- What approach would you follow in managing an unexpected crisis that might traumatize the community?

6. Method of research

This study was designed as a qualitative inquiry focused on individuals' subjective realities regarding psychosocial phenomena. Qualitative methods are widely used in the social sciences to explore individuals' lived experiences and meaning-making processes. Data collection techniques such as observation, interviews, document analysis, and focus groups are commonly employed. This research adopted a case study approach to gain an in-depth understanding of the communication, problem-solving, and crisis management competencies of imams affiliated with the Diyanet.

Data were collected through face-to-face interviews using a semi-structured interview form. Purposeful sampling, specifically typical case sampling, was used to select participants. The study group consisted of 11 imams working under the Diyanet. For data analysis, content analysis was employed to identify meaningful themes and categories from raw data. The MaxQDA 20 software was utilized to support the thematic and coding processes.

7. Findings of the Research

When asked whether they had received training in communication, problem-solving, and crisis management, six participants reported having received such training and stated it enhanced their professional competencies. Five others either had not received any training or found the training they received insufficient. The results emphasize the need for more structured and practical training programs.

In response to questions about what communication skills an imam should possess to be effective, five key themes emerged: "Communication Styles and Methods," "Socio-Cultural Adaptation," "Attitudes and Behaviors," "Social Interaction," and "Education and Personal Development." Participants emphasized that effective communication with congregants requires not only religious knowledge but also empathy, trust, a positive demeanor, and strong interpersonal skills. These facilitate broader social integration and influence.

Themes such as "Misinformation and Misbeliefs," "Social Issues," "Sectarian and Theological Differences," "Educational and Age Gaps," and "Challenges of the Modern Age" were identified as major factors affecting imam-congregant communication. Misinformation, low education levels, disrupted communication channels, and sectarian divides were key challenges. Furthermore, generational shifts and modernity were cited as barriers to connecting with younger audiences.

Regarding interactions with people from different age groups and cultural backgrounds, themes were categorized as "Age-Based Communication," "Communication Across Cultural and Sectarian Differences," and "General Communication Strategies." Imams adapt their approaches based on the demographic context. They strive to be respectful

with the elderly, trustworthy with the youth, and engaging with children through play and activities. They also prioritize a unifying rather than divisive discourse. Strategies for self-development include reading, attending diction and public speaking courses, learning foreign languages, and participating in seminars.

Imams also serve as mediators and problem-solvers. Themes identified include “Religious Reference-Based Solutions,” “Identifying Root Causes,” “Consensus-Based Decision Making,” and “De-escalating Tension.” Religious texts, analytical thinking, listening, and involvement of community leaders are used to resolve conflicts. Impartiality and justice are key principles in these processes.

In terms of crisis management, themes included “Spiritual Counseling and Guidance,” “Immediate Intervention, Communication, and Coordination,” and “Facilitating Social Reconciliation and Preventive Measures.” Participants reported fulfilling integrative and unifying roles during crises, offering spiritual support and managing community-level interventions.

8. Results and Conclusions

This study has addressed the competencies of imams in communication, problem-solving, and crisis management. In addition to their religious duties, imams act as social leaders who intervene in community problems, regulate interpersonal relations, and provide spiritual counseling. Some improve their skills through formal training, while others rely on experience.

Their strengths lie in empathy, social sensitivity, and adaptability. However, challenges include misinformation, sectarian divides, and the impact of modern societal changes. Imams develop reasoned solutions based on religious sources and play active roles in crisis situations, offering emotional support and community coordination.

Recommendations include organizing training programs, establishing experience-sharing platforms, and offering social cohesion workshops. These measures would enhance the ability of imams to engage effectively with their congregations, assume critical roles during crises, and contribute to broader social initiatives.