

KİŞİLER ARASI İLİŞKİLER VE SOSYAL BECERİLER

INTERPERSONAL RELATIONSHIPS AND SOCIAL, SKILLS

Olca ÇAM

Ege Üniversitesi Hemsirelik Yüksek Okulu Anabilim Dalı, Bornova/izmir

Anahtar Sözcükler: Kişilerarası ilişkiler. Sosyal beceriler. hemsirelik

Key Words: Interpersonal,relationships. social skills. nursing

ÖZET

1311 yazıda kişiler arası ilişkilerde önemli olan sosyal beceriler irdelemişir. Öncelikle sosyal beceri kavramı tartışılmış (hit) sonra sosyal beceriler olarak değerlendirilen: dinleme. sözsüz iletişim becerileri. soru sorabilme, anlatabilme ve açıklama yapabilme, kendini ifade edebilme. yansıtma. girişkenlik. ilişkileri başlatabilme, sürdürülebilen bitirebilme. destek veya güç verme. grup etkileşimi ve liderlik becerileri üzerinde durulmuştur. Aynı zamanda bu becerilerin kişiler arası ilişkilerdeki işlevleri gözden geçirilmiştir. Daha sonra genel olarak ülkemizde kişiler arası ilişkiler eğitimi gözden geçirilirken hemşirelik açısından da değerlendirilmeye

SUMMARY

In this article, social skills (that are important in interpersonal relationships) were reviewed. First the concept of social skills was discussed. Then the concepts which are evaluated as social skills such as: listening, non-verbal communication skills, questioning, explaining, self-disclosure or self-expression, reflecting, assertiveness, starting a relationship, carrying on and ending a relationship, group interaction and leadership, were reviewed. The functions of these skills in interpersonal relationships were evaluated as well. Then the status of interpersonal relationships training in our country were being reviewed in general. they have been evaluated in terms of nursing.

GİRİŞ

Son yıllarda. kişiler arası ilişkilerin işlevleri ve doğası sistematik bir şekilde araştırılmakta ve dikkatli bir şekilde bilimsel bir çerçevede

çatışılmaktadır..13unun için, üç aşamanın birbirini izledidi görülmektedir. Öncelikle, insanların neden ve nasıl davrandık-birinin teorik analizinin yapılmasıyla, sosyal olarak başarılı davranış-ların, değişik şekilde kavramsallaştırılması üzerinde durulmuştur.

İkinci olarak, sosyal davranışların farklı tiplerinin etkileri ve tanımlanmasına yoğunlaşmıştır. Üçüncü olarak ise, sosyal beceri kazandı-masum yönelik bir seri farklı yaklaşımlar üzerinde çalışılmıştır.

Sosyal beceri . genel olarak diğer insanlarla kişiler arası ilişkiler ve etkileşimlerde kullanılan yetenek ve becerileri ifade eder (Hargie. Satın-ders, Dickson. 1981).

*I-largie la*Lafındrılı aktarıldığı üzere. Philips (1978) sosyal beceri kavramın söyle tammlanmıştır. "Başkaları ile açık ve rahat bir şekilde. gereksinimleri, doyumları veya smırlanmalarını paylaşan, başkalarının benzer haklarına zarar vermeden belirli smırlanmaları. cloyunılan. gerek-sininile•i ve haklarını koruyarak diğerleri ile iletişim kurabilme düze-

llargie tarafından aktarıldığı üzere Mc Guire ve Priestley (1981), sosyal becerileri, bireyler arasında etkili yüz yüze iletişimde temel olan davramslar olarak belirtmişlerdir. Kelly (1982) ise, sosyal beceriyi, bireylerin kvvrelerindeki bireyler tarafından desteklenmek ve bunu sür-dürmek amacıyla kişiler arası ilişkilerde öğrenilebilen ve tammlanabilen davranışlar olarak tanımlanmış olup. "Öğrenme" boyutunu cklemiştir. Michelson ve arkadaşları 983) sosyal becerilerin değerlendirilmesinde içerik olarak belirttikleri allı eleman! vur-gulamışlardır. Bu görüşe göre sosyal İ>cceriler: 1. Öncelikle öfiretime ile kazantır, 2. Özel. bas-junsız, sözlü veya sözsfir. davranışları içerirler. 3. Etkili,. uygun başlangıçlar ve cevaplar gerekti•ir. 4. Sosyal olarak güç kazanmayı arttırır. 5. Etkili bir tiopisi MİTİfr. itygun zaman ve karşılıklı Özgün davranışlar gerektirir. 6. Yaş. eirtsitp ve düşer insonlarut durumları gibi çevresel laktörlerlelen etki-lenir (I Saunders. Dickson, 1981). Hamle ise sosyal becerileri. "amaca yönelik, birliirleriyle ilgili. duruma uygun bireyin kontrolü altında olan ve öğrenilebilen, sosyal davranışlar" olarak tanımlanmış olup. altı üge üzerinde cluumustur: 1. Amaca yönelik olması. 2. Dene-yimlerin genel amaç doğrultusunda sistemli gelişim göstermesi. 3. Du-rumu uygun olması. 4. Deneyimlerin genel amaç doğrultusunda hier-arsik bir düzen göstermesi, 5. <3ğrenilebilen davranışlar olması, 6. Bire-yin kontrolü altında olmasıdır. ilargie. sosyal becerilerle irili 10 temel alan üzerinde duruntıstur: Bunlar: 1. Sözsüz iletişim. 2. Dinleme, 3. Soru sorma. 4. Açıklama ve anlatun. 5. Kendini açma veya ifade edebil-me. pavlaşına. 6. Yansılma-başka sözcüklerle tekrarlama. karşısında-

kinin davranışını, sözlerini ve duygularını tanımlama ve uygun bir biçimde yansıtma, 7. Girişkenlik-güvenlik (Assertiveness) 8. ilişkileri başlatma, sürdürme ve uygun bir şekilde sonlandırabilme. 9. Destekleme.üdüliceza yoluyla pekiştirme, güç verme (Reinforcement) 10. Grup etkileşimi ve liderlik (I-largie. Saunciers, Dickson, 1981).

Sosyal beceri ile ilgili diğer bir literatürle; Cartledge ve Milburn (1983)ün sosyal becerilerle ilgili öğeler üzerinde durdukları, ve bu öğeleri ise şu şekilde sıraladıkları görülmektedir.

1. Sosyal beceriler. İkişilerin başkaları ile birlikte iken kullandıkları olumlu tepkiler alan olumsuz tepkilerden kaçmama yarayan ve sosyal olarak kabul gören, öğrenilmiş davranışlardır.

2. Sosyal beceriler, aracı görevi gören, amaç yönelimli davranışlardır.

3. Sosyal beceriler. duruma özel ve sosyal bağlama göre cleğişebilen özellikler gösterirler.

4. Sosyal beceriler hem gözlenebilir belirgin davranışlar hem de bilişsel ve duyuşsal öğeler içermektedir (Cartledge, Minium. 1983),

Cartledge ve Milburn (1983) tarafından aktarıldığı üzere; Rin ve Markle (1979) sosyal becerilerin aşamalı bir sınıflamasını geliştirmişlerdir. Buna göre sosyal beceriler kendini ifade etmeye yarayan beceriler; diğerleri ile ilişkileri zenginleştiren beceriler, Girişkenlik-güvenlik (assertiveness) becerileri ve iletişim becerileri olmak üzere 4 grupta toplanmaktadır (Cartle, Milburn, 1983).

Korkut tarafından aktarıldığı üzere. Johnson (1972)un, genel olarak. kişiler arası ilişkilerdeki becerileri dört grupta incelediği belirtilmekte olup, bunlar şu şekilde sıralanmaktadır.

1. Başkalarını tanımak ve güvenmek: Kendini asma, kendinin farkında olma, kendini kabul etme ve kendine güven özelliklerini içermektedir.

2. Diğerlerini anlamada kesin, somut. açık olmak: Duygu ve düşünceleri kesin biçimde söyleyebilme içermektedir. Sıcaklık ve insanlardan hoşlanma kişiler arası ilişkilerde önemli özelliklerdendir,

3. Diğerlerini etkilemek ve onlara yardım etmek: Karşılıklı olarak ilişkide bulunan kişilerin birbirlerini etkilemeleri ve destek verineleri özelliklerinden oluşur. Başkalarının sorunlarına, ilgilerine yardım edici

tepki verme: kabul edici. destekleyici iletişim kurma: insani= yapıcı bir biçimde kendi çelişkileri ile yüzleştirme: bir başkasının davranışını etkilemek için ödül/ceza ile pekiştirme ve model alma bu grubun becerileridir.

4. Sorunlarını ve çatışmalarını çözme yollarını bilmek: Başkalarına daha yakın olmayı sağlayan . ilişkinin büyümesini ve gelişmesini luzlandıran bir yol olarak sorunları tarafların uzlaşabileceği bir biçimde çözebilmek ilişkinin sürmesi için can alıcı bir ön eme sahiptir (Korkut 1996).

Korkut tarafından aktarıldığı üzere. Cartledge ve Milburn (1988) ise iletişim becerilerini daha farklı gruplayarak, iletişim becerilerini göz iletişimi kurabilmek, doğru ses kullanmak, konuşacak birilerini bulmak, karşıdakine bakarak ve dikkat harcayarak dinleyebilmek. birisi onunla konuştu onda yanıt verebilinmek, soru sorabilmek, konuşmayı sürdürebilmek. makul davranmak, biçiminde sıralamaktadır. Ruhsal sağlık alanlarında eğitim gören ya da çalışanların ilk sorumluluklarının, yardım etme sürecinde, etkili olmalarını sağlayacak olan, etkili dinleme. gerçek empati ile ilişki kurma, saygı, somutiuk ve içtetilik gibi becerileri kazanmak olduğu belirtilmektedir {Korkut, 1996}.

Şimdiye kadar sunulan genel bilgilerle birlikte; Hargie tarafından sıralanmış olan ve kişilerarası ilişkiler ve iletişim becerilerinin genelde önemli bir kısmını da kapsadığı düşünülen, sosyal beceriler ayrıntılı bir şekilde irdelenecek olursa, aşağıdaki bilgiler elde edilecektir.

SÖZSUZ İLETİŞİMLİ Kişilerarası iletişimde süzsüz iletişim önemli yer tutmaktadır. Hargie tarafından iletişimde sözlü kısmın 1/3. sözsüz kısmın ise 2/3 oranıyla önemli bir yer tuttuğu belirtilmiştir. İnsanların kendi imajlarını anlatmak için kullandıkları işaretlerin büyük bir çoğunluğu sözsüzdür ve görünüşten. cluruşa, giysilerden, yüz ifadelerine, konuşmanın dil ötesi özelliklerinden, çevrenin kendisine kadar değişim gösterirler (Baltaş 1992 , Hargie. Saı.mclers, Dickson 1981, Özcan 1996).

Sözsüz iletişimin çeşitli yönleri ve sosyal iletişim içindeki etkileri; hem başkaları tarafından söylenen sözleri yorumlama yeteneğimizi, hem de diğerlerine iletmiş izlenimleri kontrol etme yeteneğimizi geliştirebilir. Genel olarak, sosyal iletişim, sözlü ve sözsüz iletişim arasında incelikle iletilen karşılıklı etkileşime dayanmaktadır.

DİNLEME: Genel olarak, işitmenin fiziksel, kapsaminIn ötesinde. zihinsel bir süreçtir. Dinleme becerisinin kişilerarası ilişkiler kapsamındaki işlevi: diğer kişilerle iletişimi başlatma, başkalarını anlamayı sağlama, bir başka bireye yada bireylere yönelik ilgi, kaygı ve dikkati belirtme, cesa-ret vermedir.

Dinleme sosyal alanda iki anlama sahiptir. Birincisi. aktif dinleme olup, bir kişinin karşısındaki kişiye açıkça dikkatini yönelttiği anlamına gelmektedir. İkincisi ise. pasif dinleme olup karşısmdakine belirti vermeden dinlemektir. Hargie tarafından aktarıldığı üzere, dinleme tipleri

Coaklay (1982) ve Wollf ve ark (1983) tarafından kapsamlı dinleme, inceleyici\inleme, takdirkar dinleme ve etkili dinleme olmak üzere dört ana grupta ineelenmiştir (Hargie, Saunders, Dickson, 1981).

SORU SORABİLME: ilişki süreci içinde sorular sorma= bazı işlevleri varehr. Bu işlevleri bilgi edinmek. etkileşimin kontrolünü korumak, ilgi ve merak uyandırmak, özel zorlukları saptamak ve gidermeye çalışmak, karşısındakine ilgi duyduğunu ifade etmek, duygu ve düşüncelerini doğru anlayıp anlarnadığını değerlendirerek, cevap vereni teşvik etmek, şeklinde olabilmektedir (Hargie, Sa unders. Dickson, 1981).

ANLATIM VE AÇIKLAIVIA YAPABİLME: İlişki süreci içinde, anlatır a. ve açıklamalar yapma becerisinin işlevleri incelenecek olursa: öncelikle diğerlerine bilmedikleri konularda bilgi vermek, ortak fikirlere ulaşmayı sağlamak, karışık durumları basit bir şekilde karşısmdakine sunmak, bazı durum, olay ve önemli şeyler hakkında fikirleri açıklamak. özel tekniklerin ve becerilerin nasıl kullanılacağını sunmak şeklinde olduğu görülmektedir. Açıklamalar yapma ile ilgili özellikler olarak; akıllık, kısıklık, uygun duraklamalar ve ity!_ün dil kullanımının önemi büyüktür. Açıklamalar sonunda geribildirilerin alınması, bireyin amacına ne kadar ulaşabildiğinin anlaşılabilmesi açısından ayrı bir önemlilik gös-terilmektedir (Hargie, Saunders, Dickson , 1981).

KENDİNİ İFADE EDEBİLME: İnsanlar arası ilişkilerin çoğunda, kişilerin her hangi bir konu ile ilgili kendi yargılarını ileri sürmeleri sıkça yaşanır. Bu şekilde bireyin kendini açığa vurması diğer insanlar, yerler ve olaylar ile ilgili nesnel yargılara aittir, yada konuşan kişinin kendisiyle ilgili öznel yargısıdır. Birey kendisiyle ilgili olan bilgileri açığa vuruyor yada sunuyorsa, buna kendini ifade edebilme yada kendini açabilme (Self-disclosure) denmektedir (Hargie, Satmders. Dickson. 1981). Birey, kendini ifade etmeyi , sözlü veya sözsüz bir şekilde yapabilir. 1311 bir anlamda bireyin kendine ait bir bilgiyi, bir başkasıyla pay-

laşmasıdır. Bireyler arasında kendilerini ifade ederek, paylaşınların yaşanması tüm insan ilişkileri için, son derece önemli bir unsur olmaktadır (E-largie. Saunders. Dickson 1981, Voltan-Acar1989, Özcan 1996. Trakyc 1995). Genel olarak kişiler arası ilişkilerde olduğu gibi terapütik ilişkilerde de terapistler. grup çalışmaları sırasında, terapi ortamı içinde bireyler arasında, çarpıcı, etkileyici ilişkiler ve paylaşım yaşantılarıyla sıkça karşılaşır. Bunun ötesinde bireysel yada grup terapilerinde: kendini ifade etme ve paylaşan bir teknik, bir süreç olarak da değerlendirilebilmektedir. Örneğin bir psikodrama oturumunun aşamalarından biri olarak, paylaşımın ifade edilmesi bireylerin kendilerine ait derin yaşantılan. grup üyeleriyle paylaşımın, terapi sürecinin en can alıcı noktalarından biri olarak görülmektedir (Özbek. Leutz 1987, Voltan-Acar 1989, Voltan- A can, Bilge 1992 Beyazıd, Yemez 1994, Dökmen. 1995). Ayrıca bireyin kendini ifade ederken kullandığı kişi zamirinin de önemi olduğu vurgulanmaktadır.

l-largie'e göre . kendini açmanın temel öğeler' şunlardır : bilgi verir olması; uygunluğu: değişik durumları karşılamada .bireyin genişlik ve derinliğine değiştirebilmesine olanak sağlaması: kişinin açıklığı yada ulaşılabilirliği, hem kendini ifade eden hem de dinleyen için uygun düzeyde olmasını sağlaması, diğer bir deyişle. dengeli ve dürüstlük içinde olmasıdır (Hargie. Saunders, Dickson. 1981). Kendini ifade etmenin, açmanın kişilerarası ilişkilerdeki işlevleri ise şu şekilde belirtilebilir. Bireyin kişilerarası ilişkilerde anlaşlamayacağına ilişkin korkusunu azaltmak: karşıdaki birey' konuşmaya teşvik etmek: ilişkiyi akıcılaştırmak; ortak yönler bulunmayı sağlamak; diğer bireylere ilgiyi belirtmek: yaşantılan paylaşmak: kendini ifade etmeyi kolaylaştırmak; bireyin bakış açısının neticmesini sağlamak: sosyal karşılaşmalarla ilgili yeteneği geliştirmek: ilişki ve beraberlikleri geliştirmek.

YANSITMA: Kişilerarası ilişkiler ve iletişimde önemli bir etkiye sahip olan, yansıtma süreçlerinin işlevleri ise şunlar olabilmektedir. Karşıdaki bireye yönelik ilgi ve dikkati belirtmek; anlatılanlardan ne anlaşıldığını belirtmek: ifade edilenin ne olduğunu netleştirmek; özel bakış açısına ve dikkat çekilen yere yoğunlaşmayı sağlamak: ifade edilenle ilgili duygu ve düşünceleri aydınlatmaktır.

GİRİŞKENLİK-GÜVENGENLİK: Kişiler arası ilişkiler ve iletişimlerde genellikle üzerinde durulmayan ancak son derece önemli bir beceri olan girişkenlik, Flargie tarafından aktarıldığı üzere; Lange ve Jakobowski (1976) tarafından. "Bireyin kişisel haklarına sahip çıkarak. başkalarının haklarına da saygı duyarak. uygun bir şekilde, doğrudan içten

ve dürüstçe kendi duygu, düşünce ve inançlarını ifade edebilmesi olarak tanımlanmıştır. Albert ve Emmons (1982) ise, girişkenliği "bireyin başkalarının haklarını göz ardı etmeksizin, kişisel hakları için yada rahat bir şekilde içten duygularını ifade etmek ve yersiz sıkıntı, anksiyete duymaksızın kendini ortaya koyması için, kendine ait en iyi ilgilerini gerçekleştirme davranışı" olarak tanımlamışlardır. Zuker (1983) ise, girişkenlik için kişilerin sahip olmadığı gizemli mistik bir armağan olmayıp daha çok küçük denemelerle herkesin edinebileceği, yönlendirebileceği bir yetiler dizisi olduğunu, yetileri harekete geçirmenin heyecan verici yanının ise, kısa bir sürede bireyin kendisini suçluluk duymadan insanlara "hayır" diyebilen, istemlerini doğrudan dile getirebilen ve genel olarak bütün ilişkilerinde daha açık ve dürüst iletişim kuran bir insan olarak bulması olduğunu, en önemli durumun ise özgüvenin artışı olduğunu" ifade etmiştir (Largie, Saunders, Dickson, 1981, Alberti, Emmons 1998). Girişkenliğin kişiler arası ilişkilerdeki işlevleri ise; kişilerin bireysel haklarını korumak, başkalarının uygun olan isteklerini kabul etmek, uygun olmayanları reddetmek, başkalarının uygun olmayan bir şekilde sizi reddetmesini önlemek, diğer bireylerin haklarına saygı duymak, karşınızdaki bireylerin size yönelik davranışlarını değiştirmek, saldırganca olan çatışmalardan kaçınmak, güven ve açıklık içinde iletişim kurmaktır (Alberti, Emmons 1998),

İLİŞKİLERİ BAŞLATABİLME, SIRDÜREBİLME VE SONLANDIRABİLME: ilişkileri başlatılabilir ve geliştirebilir, uygun bir şekilde sonlandırılabilir; kişiler arası ilişki ve iletişim süreçlerinde önemli becerilerdendir. Bu beceriler için, bireylerin herhangi bir durumda uygun, dostça ilişki kurma, ilgi ve dikkat göstermeye yönelik motivasyonlan, etkili olabilmektedir. Belli bir ilişkiye yönelik beklenti ve bilgiler ise motivasyonu etkilemektedir. Karşılıklı ilişkilerde daha önceki karşılaşmalar ile bağlantılar oluşturmaya yönelik bir yol izlenir. Bireylerin birbirleriyle ilişkiler kurmalarını, ilişkiyi başlatmalarını etkileyen etmenler şunlardır: Bireysel açıdan ilişkiyi başlatırsak için, motivasyon ve yeni uyaranların buluntısı ilgi çekici ve merak uyandıran bir şekilde ortaya getirilmesi; ilişki içindeki kişilerin ilk davranışı önemli olmaktadır. Diğer yandan sosyal olarak, ilişki oluşum sürecinde sosyal ortam, bireye yaklaşımlar bedensel rahatlık sağlayan konforun bulunması gibi etkenlerde etkili olabilmektedir. Ayrıca çevrenin yapısı, çevredeki kişilerin kişisel özellikleri ve ilişkiyi oluşturan bireylerin kişisel özellikleri, daha önceki bilgileri, inanışları, beklentileri, geleceğe yönelik hedefleri, bireylerin, bir ilişkiri öncelikle başlatılabilir ve daha sonra sürdürülebilirliğinde, etkili olmaktadır. Karşılıklı ilişkilerin sonlandırılması: kişiler arası iliş-

kilerde. ilişkiyi başlatıp sürdürme kadar önemli olmasına karşın, genellikle daha az dikkat gösterilerek daha az önem verilen bir süreç yada yaşantı olarak, yaşanmaktadır. Bu sürecin, diğer adı, vedalaşmadır. Bireyler, çoğunlukla vedalaşmaya hazırlıksız olurlar. Hargie vedalaşmaların bir ilişkiyi korumak ve devam ettirmek açısından önemli bir işlevi olduğunu belirterek, vedalaşma biçiminin tekrar karşılaşma konusundaki motivasyonu etkileyeceği üzerinde durmuştur, iletişimi uygun bir şekilde sonlandıranın, diğer bir deyişle vedalaşmanın, kişilerarası ilişkilerdeki işlevleri şunlar olabilmektedir: O an için iletişimin bittiğini taraflara göstermek: üzerinde durulan konunun önemli noktalarının gözden geçirilmesine olanak sağlamak; önceki yaşantıların, görüşlerin pekişerek taraflara başarımlık ve hoşnuluk duygusunu yaşatmak: gelecekteki yaklaşımlar için içten olan karşılaşma olasılıklarını arttırmak; verimli bir ilişkinin devam etmesini sağlamak: dolayısıyla sonraki karşılaşmanın iple çekilmesini sağlamaktır . özellikle. format ilişkilerde olmak üzere, genel olarak ilişki, sonlandırırken, süreci bir gözden geçirmek. kısaca değerlendirmek, diğer bir deyişle özetlemeler yapmak. geleceğe yönelik bağlantılar kurmak, daha sonraki organizasyonun ne-ede ve ne zaman olacağını ayarlamak, ilişki sürecinin devam ettiği algısını yaratır. Hargie tarafından aktırddığı üzere. Knapp ve arkadaşları (1973) buna geleceekçilik-fütürizin stratejisi olarak bakmışlar ve iletişimdeki bireylerin, görüşme isteklerinin vurgulanması olarak değerlendirmişlerdir (flargie, Saunders, Dickson. 1981).

PEKİŞİRME, DESTEK VE GÜÇ VERME: Kişilerarası ilişkilerde belli davranışların yerleşmesi, □ davranışın pekiştirilmesiyle mümkün olmaktadır. Pekiştirme (Reinforcement) teriminin psikolojiye kazandırmasında. ünlü Rus fizyoloğu, Ivan Pavlovun etkisi vardır. Skinner ise pekiştirmeyi, güdendirineyi yada takviye etmeyi bir sosyal beceri olarak değerlendirmiştir. Davranışın ortaya çıkış sıklığı. pozitif veya negatif güçlendiriciler, pekiştireçler tarafından arttırdabilir. Bazı araştırmacılar, negatif pekiştirmeyi cezalandırma olarak görmüşlerse de. Hargie: Green (1977) tarafından bu durumun bir yanlış kullanım olarak değerlendirildiğini belirtmiştir. Skinner tarafından belirlenmiş ve yaygın olarak değerlendirildi güçlendiricilerden birisi, onaylamadır. Diğer, pekiştireçler arasında; övme, ilgi gösterme, ödül verme, değişik durumlarda kişiye eşlik etme. yakın destek sunma, göz temasının süresinin artması sıralanabilir (Hargie, Saunders, Dickson 1981, Korkut 1996).

Kişiler arası ilişkilerde pekistirme veya destek vermenin işlevleri ise şunlar olabilmektedir: iletişimi teşvik etmek ve ilişkileri sürdürmek:

başkalarının katılımını arttırmak; diğer bireylerle anlaşma, uzlaşma ve uygun olan davranışı arttırmak: başkalarının fikir, düşünce ve duygularına gerçek bir ilgi göstermek; ödüllendirildi iletişim kurmak; ilişkilerde sıcaklık ve anlayış yaratmak; güven ve kendine saygıyı artırmaktır

GRUP ETKİLEŞİMİ VE LİDERLİK: Kişilerarası ilişkilerde, sosyal beceri olarak değerlendirildi grup etkileşimi ve liderlik konusu; özellikle grup etkileşimi içinde daha önce geçen pek çok iletişim becerilerinin kullanıl-ması için ortam olması nedeniyle ayrı bir değere sahiptir. Grup içinde liderliğin yeri; amaçların ortaya çıkmasına. başarıhırasına yönelik çabalarla, grubun organize edilmesi, birlikte çalışma yöntemlerinin düşünülmesi ve uygulanması açısından önemlidir. Liderlerin bunu başarabilmeleri. kullandıkları özel iletişim becerilerini gerektirmektedir. Bunlar arasında, konuyu toparlayabilme, soruna odaklaşabilme, kişilerin katılımını arttırabilme, konuyu gerektiğinde uygun bir şekilde işleyebilme, grup tansiyonunu düşürme, yer alabilmektedir.

Yukarıda sıralanan ve tek tek irdelenmeye çalışılan beceriler kişiler arası ilişkiler ve iletişimde temeli oluşturan beceriler olarak değerlendirilebilir. Ancak şunu belirtmek gerekir ki bu becerilerin her biri birbirini tamamlar nitelikteciir. Bu beceriler, uygun bir şekilde birbirleriyle kaynaşmalıdır. aksi taktirde. önemini kaybedebilir.

KİŞİLER ARASI İLİŞKİLER KONUSUNDAKİ EĞİTİM

Dinleme ve tepki verme becerilerini geliştirmeye yönelik eğitim programları her yerde uygulanabilir. Uygulanacağı grubun özelliğine göre çeşitlilik Önceleri halka yönelik çalışmalar önerilmekte iken. sonraları. kişiler arası ilişkiler ile iletişim ve sosyal becerilerin. sistematik yöntemle. programlarla yaygınlaşmışlabilecek ve öğretilbilecek beceriler olarak değerlendirilmesi nedeniyle. toplum ruh sağlığı, danışman eğitimi, klinik psikoloji, psikiyatri ve psikiyatri hemşireliği gibi alanlarda bu iletişim becerileri nin eğitimi söz konusu olmuştur. insan insana ilişkiyi içeren, birçok meslekte, kişiler arası ilişkiler ve sosyal becerilerin önemi üzerinde her geçen gün daha fazla durulmaktadır. Kişiler arası ilişkiler ve sosyal beceriler konusunda, öğrenilmiş davranışların düzeltilmesi yerine, doğru davranışların olabildiğince erken öğrenilmesi için çaba gösterilmiştir. 1970li yıllarda çeşitli iletişim becerileri programlarına başlanmıştır. Bunların bir kısmı **halka.** bir kısmı ana-babalara yönelik olarak uygulanmıştır (Gordon 1996. Korkut

1996). Uygulanan grubun özelliğine olursa olsun, bu programlar: a) Belli becerilerin ve yeterliliklerin tanınması, b) Becerileri öğretmek için sistematik yöntemlerin oluşturulması ve c) Becerilerin yaygınlaşması için programların niteliklerinin değerlendirilerek içeriklerinin, incelenmesi olarak gruplanabilecek. üç şekilde yürütülmeye çalışılmıştır. Kişiler arası ilişkiler ve iletişimi eğitiminde üç amaca yönelinmiştir. Bunlar

1. Tedavi edici eğitim, diğer bir deyişle edinilmiş olumsuz ilişki değiştirilmesi.
2. Tedavi olarak eğilim, uğraşı ve bilgilendirme alanı olarak yürütülen etkinlikler .
3. İletişimi zenginleştirici, geliştirici olarak eğitimidir (Korkut 1996).

Genel olarak. önleme çalışmaları açısından. kişiler arası ilişkiler ve iletişim becerileri eğitimi. ilişkileri zenginleştirineye yönelik eğitim, olarak değerlendirilmektedir. Bu kapsamda öğrencilere yönelik eğitim programları yaygınlaşmıştır. Gordon tarafından, 8-15 kişiye yönelik çalışmalar haftada iki saat olmak üzere, toplam 28 saatlik bir program yürütülmüştür (Gordon. 1996). Programlar içerik açısından incelendiğinde: didaktik sunumlar, grup tartışması. becerilerin uygulamalı olarak gösterilmesi, görsel araçların kullanılması şeklinde yürütüldüğü görülmektedir. Gençlere yönelik bir eğitim programında: haftada yaklaşık bir saat olmak üzere 10 hafta sürecek şekilde, öğrencilere kendini ifade etmeyi zenginleştirme. soru sorma, dikkat edebilme, arkadaşlık edebilme gibi beceriler kazandırılmaya çalışılmıştır. Korkut tarafından akumidigi üzere, Rest ve Scalise tarafından liseler için yürütülen iletişim becerileri programı her gün 1,5 saat olmak üzere 10 gün (2 hafta) sürdürülmüştür. Programda, didaktik sunumlar, alıştırma yapma ve ev ödevleri yapma şeklindeki teknikler kullanılmıştır (Korkut 1996).

İletişim becerilerinin öğretiminin. grup çalışmaları ile yürütülmesinin daha etkili olduğu belirtilmiştir. Grubun kendisi. üyesi için: onay sunma. güdüleme ve destek kaynağı olabilmektedir (Gordon, Saunders, Dickson 1981, Özbek ve Leutz 1987. Döküman 1994 . Gordon 1996, Korkut 1996),

Korkut: Carkhut (1983) \quote un yardım etme mesleklerindeki kişilerin temel iletişim becerileri konusunda eğitilmelerinin önemi üzerinde ısrarla durduğunu belirtmiştir. Ayrıca, kişilerin eğitilmeleri ile, sözsüz dinleme davranışını kullanabilmeleri, etkisiz iletişim şekil-

lerinin farkına varmaları, kendi tepkilerini tartışabilmeleri, tepkilerini anlamalarının ve yardım etme gereksinimlerini analiz edebilmelerinin, mümkün olabileceği üzerinde de durulmuştur (Korkut 1996).

Daha sonraları ise . terapötik iletişim becerileri tanımlanmış olup, daha çok yardım etme mesleklerini yürütecek kişilerin eğitilmesine yönelik çalışmalar, programlar oluşturulmaya çalışılmıştır (Voltan-Acar 1989 . Korkut 1996).

İletişim becerilerinin eğitimi ile ilgili literatür incelendiğinde: bu becerilerin işgörenilebilirliğini ve öğretilebilirliğini gösteren bir çok çalışma olduğu görülmektedir (Hargie, Saunders. Diekson 1981, Orlando 1984, Kagan 1985. Burnard. 1989. Voltan-Acar ve Bilge 1992 . Şahin, Durak, Yasak 1994 ,Gordon 1996, Korkut 1996). Bu çalışmaların, önemli bir kısmı didaktik eğitimin yanı sıra. becerilerin uygulanarak gösterildiği ve gürsel araçlar kullanılarak yapılmıştır (Dökmen 1988, Burnard 1988. Voltan-Acar ve Bilge 1992, Gordon 1996, Korkut 1996).

Bu durum, doğal görünmektedir. Çünkü, iletişim becerileri özünde bir tutum oluşturma sürecidir. Tutum oluşturma ise: bireyin duygu, düşünce ve davranış boyullarında değişiklikler yapabilmesi demektir (Keleş 1976). Bu bakış açısıyla, kişiler arası ilişkiler ve iletişim eğitimi, diğer deyişle, sosyal beceriler eğitimi sadece teorik bilginin sınırlı sürede sunulması ile münki.in görünmemektedir. Çünkü. teorik bilgi edinme, kişilerin düşünce ve bilişsel alanına yönelik bir etkin-

Bilgi ile düşünsel olarak oluşan değişimin: bireyin duygu ve davranışlarında yansıma bulması, daha derin düzeyli, yaşantılarla bütünleşmesi ve pekişmesiyle mümkün olabilir. Eğitim süreci içinde, böyle yaşantıların oluşmasını sağlayacak uygulama ve yaşantıların artırılması önemlidir.

Kişiler arası ilişkiler eğitimi ile ilgili ülkemizde yapılan Çalışmalar

Voltan-Acar ve Bilge (1992) tarafından modellen öğrenme, rol oynama ve üç sandalye tekniklerinin birleştirilmesi yöntemiyle üniversite öğrencileri ile yürütülen bir çalışmada, gerçekleştirilen eğitimin empati becerisinde artışa yol açmadığı görülmüştür (Voltan-Acar, Bilge 1992). Eorktit: Abacı (1995) tarafından üniversite öğrencileriyle yürütülen bir çalışmada. Egan insan ilişkileri becerileri eğitimi modeli ve Nottingam insan ilişkileri becerileri eğitimi modelinin etkinliğinin araştırılmış olduğunu belirtmiştir. Bu iki modelin de: öğrencilerin kendine saygı. kendini kabul ve gerçekleştirme düzeylerini etkilediği saptanmıştır (Korkut 1996).

Ülkemizde son yıllarda kişiler arası ilişkileri ölçmeye yönelik ölçeklerle ilgili çalışmalarda bir artış vardır (Şahin, Durak, Yasak 1994, Korkut 1996). İlgili çalışmalar, becerilerin öğretilmesi ile ilgili deneysel çalışmalarda ölçüm açısından temel oluşturacağı için ümit vericidir.

Kişiler arası ilişkiler kapsamındaki literatür, genel olarak incelendiğinde: kişiler arası ilişkilerle ilgili beceriler olarak değerlendirilen girişkenlik ve empati becerileri konusunda birçok araştırmanın yapıldığı, bu becerilerin eğitimi üzerinde durulduğu görülmektedir (Atlas 1984, Culha ve Dereli 1987, Inceoğlu ve Aytar 1987, Döknien 1988, öz 1992, Pektekin, Batmaz, Dinçsever ve ark . 1993, Beyazıt, Yemez ve ark. 1994, Pek. Yazıcı, Dede ve ark. 1995, Pişmişoğlu 1997).

Hemşirelik alanında ise Terakye ve arkadaşları (1988) tarafından Sağlık Meslek Lisesinde görevli olup. hemşirelikte kişiler arası ilişkiler ve iletişim dersine giren. eğitimcilerle yürütülen çalışmada sonuç olarak, hemşirelikte kişiler arası ilişkiler eğitiminin bir standardmın olmadığı ve eğitimcilerin çoğunun mezuniyet sonrası eğitim atmadıkları saptanmıştır (Terakye. Kum. Özcan 1988). Hemşirelik alanındaki çalışmaların çoğu. girişkenlik ve empati ile ilgili araştırmalar yürütmeyi içermektedir (Pektekin, Batmaz. Dinçsever ve ark .1993. Çam 1995. Pek, Yazıcı. Dede ve ark. 1995. Çam 1996. Pişmişoğlu 1997). Bu çalışmalarda ortak olarak sunulan önerilerden birisi ise hemşirelerin eğitilmesi konusudur. Ancak bu eğitimin ne şekilde yapılabileceği, standartlarının ve şeklinin nasıl olacağı konusunda pek bir açıklık olmadığı izlenimi alınmaktadır.

SONUÇ

Kişiler arası etkileşimlerde kullanılan yetenek yada becerilerle-rica, insan yaşamındaki yeri ve önemi tartışılmaz .Sosyal beceriler olarak da adlandırılan bu beceriler, öğrenme ile kazamılarak ,toplumsal yaşamın verimli ve doyumlu olmasını Sağlar. Bu yazıda. kişiler arası ilişkilerde önemle üzerinde durulan sosyal beceriler olarak; sözlü/süzsüz iletişim, dinleme, soru sorabiline. anlatabilme ve açıklama yapabilme, kendini ifade edebilme. yansıtma. girişkenlik, grup etkileşim' ve liderlik. pekiştirme, güç verme, baslatabilme, sürdürülebilme ve sonlandırabilme becerileri üzerinde durularak. bu becerilerin kişiler arası ilişkilerdeki işlevleri inelenmiştir. Son olarak. öğrenilebilen bu becerilerin öğretilmesi ile ilgili görüşler üzerinde durularak. ülkemizde yapılan çalışmalar gözden geçirilmiştir. Ayrıca hemşirelik mesleği açısından, kişiler

arası ilişkiler ve sosyal beceriler konusu üzerinde daha fazla clurtularak, bu konuda eğitim standartlarının geliştirilmesinin gereği vurgulanmıştır.

KAYNAKLAR

1. Alberti R, E1111110115 M (1998). Aldanlık Hakınızı Kullanın. Çev: Serap Kadan. 1, Baskı. Ankara. Medico Graphics Ajans ve Matbaacılık.
2. Atlas A (1984). Inereasing Assertiveness in Junior High Students With 41 Special Training Program, Yaymlanıamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
Baltas A (1992), Bedenin Dili. İstanbul: Remzi Kitabevi ,
4. Beyazid G, Yemez B ve Ark (1994). Psikolojik danışma ve rehberlik iğrencilerinde psikodramanın empatik eğilim ve empaik beceri üzerine etkisi. Buca Eğitim Fakültesi EPH ABD. (Bildiri sunumudur),
5. Burriard P (1989). Teaching hiterpersonal Skills. First Edition. Lonclon, Newyork. Chapman and Hali.
6. Cartiedge G, Milburn JF (1983). Social Skill Assessment and Teaching In The Schools. Karatachwill TR tEd). Advances in the school Psychology. Vol.111 London: Lawrence Erlbaum Associates. 175-226.
7. Çulha M, Dereli AA (1987). Atılganlık eğilimi programı. Psikoloji Dergisi. 6: 21. Eylül, 124-27.
8. Çam O (1995). Hemsirelik Yüksek Okulu öğrencilerinde psikodramanın empatik eğilim ve empatik beceri üzerine etkisi. Ege Cıniversitesi Hemsirelik Yüksek Okulu Dergisi. 2. 55-65.
9. Çam O (1996). Hemsirelik Yüksek Okulu iğrencilerinde psikodrama grup çalışması ile giriskenlik düzeyi ilişkisinin incelenmesi, Ege Üniversitesi Hemsirelik Yüksek Okulu Dergisi, 12: 2. 1-9.
10. Dilkinen Ü (1988). Empalinin bir modele dayanılıtrak ölçülne ve psikodrama ile gc_leştirilmesi. Ankara 'Cıiversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 21: 1-2. 155-190.
11. Dökmen Ü (1994). İletişim Çatışmaları ve Empati. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
12. Dükmen Ü (1995)• Sosyometri ve Psikodrama. 2, Baskı. İstanbul : Sistem Yayıncılık .
13. Gordon T (1996). Etkili öğretmenlik Egitimini, Çeviren: Emel Aksay. 1.13askı, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
14. Irargie O. Saunciers C. Dickson D (1981), Soeial Skilis in Interpersonal Communicadon. Second Edition.. London and Sydney, Cambridge Brookline Books. Crooni I kim Ltd.
15. Inceoğlu O. Aytar G (1987) Bir grup ergencic atılgan davranış düzeyi araştırması. Psikoloji Dergisi, 6: 21, Eylül, 24-25.

16. Kagan CM (1985). *Interpersonal Skills in Nursing*. London: Croom Helm.
17. Keleş R (1976). *Toplum Bilimlerinde Araştırma ve Yöntem*. Ankara: Türkiye ve Orta-doğu Anıme İdaresi Enstitüsü, 23-35.
18. Korkut F (1996). iletişim becerileri eğiliminin lise öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirmelerine etkisi. 3P. 4: 3. Eylül. 191-198.
19. Orlando L. (1984). *Hemşire-Hasta İlişkileri*. Çev.: Ayşe Özcan ve Nurgül Platin. İstanbul: Vehbi Koç Vakfı Yayınları .
20. Öz F' (1992). Hemşirelerin empatik iletişim becerisi ve eğilimlerine eğitimin etkisi. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
21. Özbek A. Lutz G (1987). *Psikodrama: Grup psikoterapisinde sahnesele etkileşim*. Grup Psikoterapileri Derneği Yayını., Ankara: Hassoy Matbaası .
22. Özcan A (1996). *Hemşire Hasta ilişkisi ve iletişim*. İzmir: Saray Tıp Kitapevleri
23. Pek İl Yazıcı S. Dede N. Yıldırım A (1995). Çocuk hemşirelerinin empatik eğitim ve empatik becerilerinin saptanması. IV. Ulusal Hemşirelik Kongresi, Bildirisi özet Kitapeğh Ankara. 32-33.
24. Tektin Ç, İnatnaz. M. Dinçever M ve ark. (1993) özel bir hastanede çalışan sa.i.³11k personelinin benlik değeri ve assertiv davranış yönünden araştırılması. Türk f temşireler Dergisi, 43: 1, 21-25.
25. Plişmişoğlu E (1997). *Bir Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Empall Düzeylerinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. izinir. Ege Uca, sağlık Bilimleri
26. Şahin N. Durak A. Yasak Y (1994). *interpersonal Style, Loneliness and Depression*. International Congress of Applied Psychologydıy 17 th-22 nd, Madrid. Spain,
27. Tprakya G. Kılılı N. Özcan A (1988). *Türkiyede sağlık Meslek Liselerinde okululan kişilerarası ilişkiler dersine ilişkin bir inceleme*. L Ulusal İlemı,41relik Kongresi Kitabı, izinir: Ege üniversitesi Basimevi. 329-338.
28. Trakye G (1995). *'asla Hemşire ilişkileri*. 1V.13askı. Ankara: Aydođdu Ofset.
29. Voltan-Acar N (1989). *Terapölik iletişim.*, Ankara: Şafak Matbaacılık .
30. Vullan-Utar N. Bilge F' (1992). *Birleştirilmiş yöntemle (moeleden öğrenme. rol oynama ve üç sandalye teknikleri) verilen terapötik beceri eğitimi ve sonuçları*. Vil. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmalar. 22 - 25 Eylül Kongre Kitabı, Ankara: Meteksan A.S. 243-249.