

**KURUMLARDA ÖFKE İFADE BİÇİMİNİN ÖRGÜTSEL İLETİŞİM
KALİTESİNE ETKİSİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE ESKİŞEHİR ÇEVİK
KUVVET ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ'NDE BİR UYGULAMA ÖRNEĞİ**

Ali Yılmaz

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İletişim Anabilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Erhan Eroğlu

Eskişehir

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Eylül 2007

YÜKSEK LİSANS TEZ ÖZÜ

KURUMLARDA ÖFKE İFADE BİÇİMİNİN ÖRGÜTSEL İLETİŞİM KALİTESİNE ETKİSİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE ESKİŞEHİR ÇEVİK KUVVET ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ'NDE BİR UYGULAMA ÖRNEĞİ

Ali Yılmaz

İletişim Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eylül 2007

Danışman: Doç. Dr. Erhan Eroğlu

Bu araştırmada, Eskişehir Emniyet Müdürlüğü Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü'nde görevli olan polis memurlarının öfke ifade biçimlerini belirlemek amaçlanmıştır.

Araştırmanın veri grubu 2007 yılında Eskişehir Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü'nde görev yapan polis memurlarının 50 tanesinden oluşmuştur. Araştırmada polis memurlarının öfke ifade biçimlerinin belirlenmesi anket formu ile toplanmıştır.

Verilerin istatistiksel analizleri SPSS 10 for Windows paket programı yardımıyla yapılmıştır. Çalışanların öfke duygusu ve ifadelerini ölçmek için Spielberg (1988) tarafından geliştirilen güvenlik ve geçerlik çalışmaları Özer (1994) tarafından yapılan "Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği" uygulanmıştır. Ölçek 34 maddeden oluşmaktadır. Tüm istatistiksel çözümlenmeler için önemlilik düzeyi .05 olarak alınmıştır.

Bulgular incelendiğinde; Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü polis memurlarının %32'sinin çabuk parladığı, %22'sinin kızgın mizaçlı olduğu, %16'sının öfkesi burnunda bir insan olduğu, %24'ünün öfkelenince kontrolünü kaybettiği, %20'sinin öfkelenildiğinde ağzına geleni söylediği, %16'sının engellendiğinde içinden birilerine vurmak hissini geldiği tesbit edilmiştir. Sorulara verilen cevaplar durumluk öfke tipini ifade etmekte olup, bu durum kurum için olumlu bir gelişmedir.

Polis memurlarının %50'sinin başkalarının hataları yaptığı işi yavaşlatınca kızdıkları, %52'sinin yaptığı iyi bir işten sonra takdir edilmemeleriyle canlarının sıkıldığı, %52'sinin başkalarının önünde eleştirilmekle çok hiddetlendiği, %56'sının

yaptığı iyi bir iş kötü değerlendirildiğinde çılgına döndüğü tesbit edilmiştir. Sorulara verilen cevaplar sürekli öfke tipini ifade etmekte olup, bu durum kurum için olumlu olmasa da genel olarak polis memurlarının ilk 10 soruya verdikleri cevaplar olumludur.

Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü polis memurlarının %46'sının başkalarına karşı sabırlı oldukları, %40'ının öfkesini kontrol ettiği, %38'inin soğukkanlılığını koruduğu, %26'sının öfkesi kontrolden çıktığında kendini durdurabildiği, %30'unun çoğu kimseye oranla çabuk sakinleştiği, %30'unun hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalıştığı tesbit edilmiştir. Bu durum kurum için olumsuz bir gelişmedir.

Şube'de çalışan polis memurlarının %60'ının davranışlarını kontrol edebildiği, %56'sının kızgınlık duygularını kontrol ettiği tesbit edilmiştir. Bu durum kurum için olumlu bir gelişmedir. Polis memurlarının kontrol edilen öfkeyi ölçmeye yönelik sorulara verdikleri cevaplar sürekli öfke tipini ifade etmekte olup, bu sonuç sürekli öfke tipinin başlangıç durumunda olduğundan kurum için çok önemli bir sorun teşkil etmemektedir.

Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü polis memurlarının %16'sının kızgınlığını gösterdiği, %34'ünün başkalarına iğneli sözler söylediği, %18'inin başkalarıyla tartıştığı, %22'sinin kendisini çileden çıkararak her ne ise saldırdığı, %16'sının kötü şeyler söylediği, %20'sinin kendisini sınırlendirene ne hissettiğini söylediği tesbit edilmiştir. Bu kurum için olumlu bir gelişmedir.

Şube'de çalışan polis memurlarının %54'ünün kapıları çarpmak gibi şeyler yaptığı, %54'ünün sınırlarına hakim olamadığı tesbit edilmiş olup, bu durum kurum için olumsuz bir gelişmedir.

Polis memurlarının kızgınlığını gösteririm, başkalarıyla tartışırım, beni çileden çıkararak her ne ise saldırırım, kötü şeyler söylerim, beni sınırlendirene ne hissettiğimi söylerim, sorularına verdikleri cevaplar durumluk öfke tipini; başkalarına iğneli sözler söylerim, kapıları çarpmak gibi şeyler yaparım, sınırlarime hakim olamam, sorularına verdikleri cevaplar sürekli öfke tipini ifade etmektedir. Bu sonuç sürekli öfke tipinin başlangıç durumunda olduğundan kurum için çok önemli bir sorun teşkil etmemektedir. Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde; polis memurlarının dışa vurulan öfkeyi ölçmeye yönelik sorulara verdikleri cevaplar olumludur.

Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü polis memurlarının %14'ünün insanlardan uzak durduğu, %48'inin içinde kimseye söyleyemediği kinler beslediği, %24'ünün gizliden gizliye insanları epeyce eleştirdiği, %34'ünün belli ettiğinden daha öfkeli olduğu tesbit

edilmiştir. Bu durum kurum için olumlu bir gelişmedir.

Şube’de çalışan polis memurlarının %48’inin öfkesini içine attığı, %52’sinin somurttuğu ya da surat astığı, %66’sının için için köpürdüğü ama gösteremediği, %56’sının içinden insanların fark ettiğinden daha öfkeli oldukları tesbit edilmiştir. Bu durum kurum için olumsuz bir gelişmedir.

Polis memurlarının insanlardan uzak dururum, gizliden gizliye insanları epeyce eleştiririm, sorularına verdikleri cevaplar durumluk öfke tipini; öfkemi içime atarım, somurtur ya da surat asarım, için için köpürürüm ama göstermem, içimde kimseye söyleyemediğim kinler beslerim, belli ettiğimden daha öfkeliyimdir, içimden insanların fark ettiğinden daha öfkeliyimdir, sorularına verdikleri cevaplar sürekli öfke tipini ifade etmekte olup bu sonuç sürekli öfke tipinin başlangıç boyutunda olduğundan kurum için çok önemli bir sorun teşkil etmemektedir. Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde; polis memurlarının bastırılmış öfkeyi ölçmeye yönelik sorulara verdikleri cevaplar olumludur.

Elde edilen veriler sonucunda çalışanların öfkelerini farklı yollarla ifade ettikleri bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Öfke, İletişim, Kurumsal İletişim

ABSTRACT

IN INSTITUTIONS ASSESSMENTS OF FORM OF ANGER EXPRESSION HOW EFFECTS ORGANISATIONAL COMMUNICATION QUALITY AND AN APPLICATION EXAMPLE IN ESKİŞEHİR MOBILE STRIKING FORCE OFFICE OF DIRECTORATE

Ali Yılmaz

Division of Communication

Anadolu University Institute of Social Sciences, September 2007

Advisor: Associate Prof. Dr. Erhan Eroğlu

In this investigation, purposed that to determine police officers anger expression forms whose are official in Eskişehir Mobile Striking Force Office of Directorate.

Data group of investigation consist of 50 police officer whose are official in Eskişehir Mobile Striking Force Office of Directorate. To determine anger expressions forms of police officer collected with poll form.

Data statistical analysis produced by the aid of SPSS 10 for Windows Package Programme. To compare employees anger sense and expression, Security and Currency Works which was progressed by Spielberg (1988) and Continual Anger and Anger Manner Criterion which was made by Özer (1994) applied. Criterion consists of 34 matters. For all statistical analysis importance rate is taken as .05.

When findings examined it is determined that; %32 police officer of Mobile Striking Force Office of Directorate quick flare up, %22 police officer has angrily temperament, %16 police officer foaming with anger person, %24 lost their control when they angry, %20 speak without careful consideration %16 when they prevented they want to hit someone. Answers to questions expressed the standing anger type and this situation is positive progress for institution.

It is determined that %50 of police officer when the others mistake were slowed their works they agreed %52 of them were bored for appreciated to their good works, %52 of them were angered when someone criticized them in front of others. Answers to

questions are expressed continual anger type and even if this situation is not positive for institution, generally police officers answers to first 10 questions are positive.

It is determined that in Mobile Striking Force Office of Directorate %46 of Police Officers are patient to others, %40 of them controlled their anger, %38 of them protected their cool-headed, %26 of them stopped himself when he uncontrolled his anger, %30 of them became calm quickly when they rated lots of person, %30 of them try to be a tolerant and understanding person. This situation is negative development for institution.

It is determined that in the Office %60 of Police Officers controlled their behaviours; %56 of them controlled their angry senses. This situation is positive development for institution. The answers of police officers directed towards compared to controlled angers expressed continual anger type and due to the this result is starting position of continual anger type, it is not formed important matter for institution.

It is determined that in Mobile Striking Force Office of Directorate %16 of Police Officers showed their anger, %34 of them said caustic words, %18 of them argued with others, %22 of them assaulted whatever infuriated them %16 of them said bad words, %20 of them said someone who angered himself whatever they feel. This situation is positive development for institution.

It is determined that in the Office %54 of Police Officers strike the doors etc. %54 of them didn't controlled their nerves, this situation is negative development for institution.

Police Officers Answers to questions about "I showed my angered, I argued with others, I assaulted whatever infuriated me, I said caustic words, I said to someone who angered me whatever I feel" is expressed standing angered type; Answers to questions about "I said caustic words to others, strike the doors etc. I don't control my nerves" is expressed continual anger type. Due to the this result is starting position of continual anger type, it is not formed important matter for institution. In general assessment of the results; the answers of police officers about compared showed anger questions are positive.

It is determined that in Mobile Striking Force Office of Directorate %14 of Police Officers stay away from people, %48 of them has rancour who hasn't be able to say someone %24 of them in all secrecy often criticized people, %34 of them were angered as they were. This situation is positive development for institution.

It is determined that in the Office 48% of Police Officers keep angry to themselves 52% of them sulked or put on a sour face, 66% of them inwardly very angered but didn't showed 56% of them were much angered than people suppose. This situation is negative development for institution.

Police officers Answers to questions about "I stay away from people, All secrecy often criticized people" is expressed standing angered type; Answers about questions; "I keep my angry in my selves, I sulked or put on a sour face, I have a rancour never I have been able to say someone, I'm angry person than I was, I'm angry person than people suppose" The answers of police officers directed towards compared to controlled angers expressed continual anger type and due to the this result is starting position of continual anger type, it is not formed important matter for institution. In general assessment of the results; the answers of police officers about compare of keeping anger questions are positive.

At the result of getting data's it is found that employees expressed their anger in different ways.

Key Words: Anger, Communication, Institutional Communication.

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Ali Yılmaz'ın "Kurumlarda öfke ifade biçiminin örgütsel iletişim kalitesine etkisinin değerlendirilmesi ve Eskişehir Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü'nde bir uygulama örneği" başlıklı tezi .../.../2007 tarihinde, aşağıdaki jüri tarafından Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca, İletişim Anabilim dalında, Yüksek lisans tezi olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

Adı Soyadı

İmza

Üye (Tez Danışmanı) : Doç. Dr. Erhan Eroğlu

Üye :

Üye :

Prof. Dr. Nurhan Aydın
Anadolu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ÖNSÖZ

Eskişehir Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü'ndeki polis memurlarının öfke ifade biçimlerinin örgütsel iletişim kalitesine etkisini araştıran bu çalışma, beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmanın problemi, amacı, önemi, sayıtları, sınırlılıkları ve tanımlarına; ikinci bölümde ilgili literatüre; üçüncü bölümde araştırma yöntemine; dördüncü bölümde bulgular ve yorumlara; beşinci bölümde ise sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

Bu araştırmanın başlangıcından bu yana, yapıcı eleştiri, destekleyici yardım ve önerilerini esirgemeyerek olağanüstü bir çabayla danışmanlığımı yürüten Doç. Dr. Erhan Eroğlu'ya anlayış, sabır ve desteklerinden dolayı sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca, özellikle uygulama aşamasında, bana destek olan çalışma arkadaşlarıma gösterdikleri özveri, gayret ve özenden dolayı teşekkür borçluyum.

Son olarak, araştırmanın başlangıcından bugüne, hala sabırla kendilerine zaman ayırmamı bekleyen, bazen hoşgörü sınırlarını zorladığım halde her zaman en iyisini verdikleri sabır, destek ve sevgilerinden dolayı aileme teşekkür ederim.

Eskişehir, 2007

Ali Yılmaz

İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	ii
ABSTRACT.....	v
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....	viii
ÖNSÖZ.....	ix
ÖZGEÇMİŞ.....	x
İÇİNDEKİLER.....	xi
ÇİZELGELER LİSTESİ.....	xiv
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xvi

1. GİRİŞ

1.1. Problem.....	1
1.2. Amaç.....	7
1.3. Önem.....	7
1.4. Sınırlıklar.....	8
1.5. Varsayımlar.....	8

2. LİTERATÜR TARAMASI

2.1. İletişim.....	9
2.1.1. İletişimin Tanımı.....	10
2.1.2. İnsan İletişiminin Özellikleri.....	20
2.1.3. İletişim Süreci ve Temel Öğeleri.....	38
2.1.4. İletişim Türleri.....	53
2.1.4.1. Kişi -İçi iletişim ve Çatışma.....	53
2.1.4.2. Kişilerarası İletişim ve Çatışma.....	55
2.1.4.3. Örgüt-İçi İletişim ve Çatışma.....	67
2.1.4.4. Kitle İletişimi ve Çatışma.....	68
2.2. Örgütsel İletişim.....	73
2.2.1. Örgütün Tanımı.....	73
2.2.2. Örgütün Önemi ve Amacı.....	74
2.2.2.1. Örgütlerde İletişimin Önemi.....	76

2.2.2.2. Örgütlerde İletişimin Amacı.....	78
2.2.2.2.1. Bilgi Sağlayıcı İletişim.....	80
2.2.2.2.2. Değerlendirici İletişim.....	81
2.2.2.2.3. Eğitici ve Öğretici İletişim.....	81
2.2.2.2.4. İkna Edici İletişim.....	82
2.2.3. Örgütlerde İletişim Süreci.....	82
2.2.4. Kişiler Arası İletişim Çatışmaları.....	86
2.3. Öfke Duygusu ve İfadesi.....	162
2.3.1. Öfkenin İki Türü Nedir?.....	165
2.3.2. Öfkenin Yeniden Tanımlamasının Bazı Biçimleri Şöyledir.....	165
2.3.3. Öfke ile İlgili Bazı Genel Biçimler Şunlardır.....	166
2.3.4. Öfkeyi Anlamak.....	166
2.3.5. Öfke Duygusuyla Birlikte Yaşananlar.....	168
2.3.6. Öfke İfade Ediliş Biçimleri.....	169
2.3.7. Öfke Duygusuyla Başa Çıkma.....	175
2.3.8. Öfke Kontrol Yöntemleri.....	176
2.3.9. İş Yaşamında Öfke.....	182
3. YÖNTEM.....	192
3.1. Araştırma Modeli.....	192
3.2. Evren ve Örneklem.....	192
3.3. Verilerin Toplanması.....	192
4. BULGULAR VE YORUM.....	196
4.1. Sürekli Öfke.....	197
4.2. Kontrol Edilen Öfke.....	203
4.3. Dışa Vurulan Öfke.....	207
4.4. Bastırılmış Öfke.....	212
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	217
EKLER.....	223
KAYNAKÇA.....	236

ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge	<u>Sayfa</u>
1 Anketi Yapılan Polis Memurlarının Yaş Aralıkları.....	196
2 Anketi Yapılan Polis Memurlarının Cinsiyetleri.....	196
3 Anketi Yapılan Polis Memurlarının Mezuniyet Yerleri.....	197
4 Anketi Yapılan Polis Memurlarının Teşkilatta Bulunma Süreleri.....	197
5 Polis Memurlarının Çabuk Parlama Durumları.....	197
6 Polis Memurlarının Kızgın Mizaçlı Olma Durumları.....	198
7 Polis Memurlarının Öfkesi Burnunda Olma Durumları.....	198
8 Polis Memurlarının Başkalarının Hataları Sonucu Yaptıkları İşin Yavaşlaması Halinde Kızma Durumları.....	199
9 Polis Memurlarının Yaptıkları Bir İşten Sonra Takdir Edilmemesiyle Canının Sıkılması Durumları.....	199
10 Polis Memurlarının Öfkelenince Kontrolünü Kaybetme Durumları.....	200
11 Polis Memurlarının Öfkelenildiğinde Ağzına Geleni Söyleme Durumları.....	200
12 Polis Memurlarının Başkalarının Önünde Eleştirilmesiyle Hiddetlenme Durumları.....	201
13 Polis Memurlarının Engellenmesi Durumunda Birilerine Vurmak İstemesi Durumları.....	201
14 Polis Memurlarının Yaptığı Bir İş Kötü Değerlendirildiğinde Çılgına Dönme Durumları.....	202
15 Sürekli Öfke Durumlarına Ait Ortalamalar.....	202
16 Polis Memurlarının Başkalarına Karşı Sabırlı Olma Durumları.....	203
17 Polis Memurlarının Öfkeyi Kontrol Etme Durumları.....	203
18 Polis Memurlarının Soğukkanlılığını Koruma Durumları.....	204
19 Polis Memurlarının Davranışlarını Kontrol Etme Durumları.....	204
20 Polis Memurlarının Öfkesi Kontrolden Çıktığında Kendini Durdurabilme Durumları.....	205
21 Polis Memurlarının Çoğu Kimseye Oranla Çabuk Sakinleşme Durumları.....	205
22 Polis Memurlarının Hoşgörülü ve Anlayışlı Olma Durumları.....	206
23 Polis Memurlarının Kızgınlık Duygularını Kontrol Etme Durumları.....	206

24	Kontrol Edilen Öfke Durumlarına Ait Ortalamalar.....	207
25	Polis Memurlarının Kızgınlık Duygularını Gösterme Durumları.....	207
26	Polis Memurlarının Başkalarına İğneli Sözler Söyleme Durumları.....	208
27	Polis Memurlarının Kapıları Çarpmak Gibi Şeyler Yapma Durumları.....	208
28	Polis Memurlarının Başkalarıyla Tartışma Durumları.....	209
29	Polis Memurlarının Kendisini Çileden Çıkararak Her Ne İse Saldırma Durumları.....	209
30	Polis Memurlarının Kötü Şeyler Söyleme Durumları.....	210
31	Polis Memurlarının Sinirlerine Hakim Olma Durumları.....	210
32	Polis Memurlarının Kendisini Sinirlendiren Kişiye Ne Hissettiğini Söyleme Durumları.....	211
33	Dışa Vurulan Öfke Durumlarına Ait Ortalamalar.....	211
34	Polis Memurlarının Öfkesini İçine Atma Durumları.....	212
35	Polis Memurlarının Somurtma ve Surat Asma Durumları.....	212
36	Polis Memurlarının İnsanlardan Uzak Durma Durumları.....	213
37	Polis Memurlarının İçin İçin Köpürme ve Bunu Göstermeme Durumları.....	213
38	Polis Memurlarının İçinde Kimseye Söyleyemediği Kin Besleme Durumları.....	214
39	Polis Memurlarının Gizliden Gizliye Eleştirme Durumları.....	214
40	Polis Memurlarının Belli Ettiğinden Daha Öfkeli Olma Durumları.....	215
41	Polis Memurlarının İnsanların Fark Ettiğinden Daha Öfkeli Olma Durumları.....	215
42	Bastırılmış Öfke Durumlarına Ait Ortalamalar.....	216

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil		Sayfa
1	Hayvanlarda Duygu İfadeleri	21
2	Kişilerarası İletişim Sınıflaması.....	57
3	Örgütlerde İletişimin Amacı ve İşlevi (Koontz vd.; 1986, s. 421).....	80
4	Örgütsel İletişim Süreci (Koontz vd.; 1986, s.422).....	85
5	Bir İnsanın Kişiliğini Oluşturan Üç Benlik Durumu (Kişisel Roller).....	98
6	Anababa Benlik-Durumunun Bölümleri	98
7	Çocuk Benlik Durumunu Oluşturan Bölümler	101
8	Yetişkin Benlik -Durumunun Deneticiliğine Bir Örnek.	104
9	Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler	106
10	Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler	107
11	Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler	107
12	Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler	108
13	Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler	108
14	Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler	109
15	Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler	109
16	Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler	110
17	Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler	110
18	Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler	111
19	Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler	111
20	Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler	112
21	Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler	112
22	Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler	113
23	Kişilerarası İletişim Çatışmalarına İlişkin Bir Sınıflama Denemesi İle İlgili Sonuç Faktörlerine Ait Grafik.....	116
24	Kişilerarası İletişim Çatışmalarına İlişkin Bir Sınıflama Denemesi İle İlgili Sonuç Faktörlerine Ait Grafik Örnekleme.....	117
25	Maslow'a Ait İhtiyaçlar Hiyerarşisi.....	137

26	Kişilerin Rollerini Sergileme Becerileri Açısından Rol Sınıflaması.....	150
27	Toplumsal ve Bireysel Roller Modeli (TBRM)	157
28	Bir Kişinin Yaşamındaki Toplumsal ve Bireysel Rollere İlişkin Örnek..	157
29	Sınavlara Bir Hafta Kala Tiyatroya Gitmek İsteyen Bir Genç İle Ona Engel Olmaya Çalışan Babanın, Hangi Benlik Durumlarını Kullandıkları Konusundaki Algıları.....	227

1. GİRİŞ

1.1. Problem

İnsanoğlu toplumsal bir varlıktır. Etrafımızda gördüğümüz hiç kimsenin tamamen yalnız yaşadığını, bir toplumun ya da bir kimsenin etkisinden bağımsız olduğunu iddia edemeyiz. Her birimiz diğerleriyle iletişim yoluyla bağlantı kurmayı ve bu şekilde hayatımıza zenginlik katmayı arzularız. Genellikle bu bağlantı, doğal ve basit bir şekilde kurulsa da, büyük ölçüde yapılandırılmıştır. Düzenli, koordineli ve gözetilmiştir. Bu durum, bir ölçüde, günlük yaşamımızın önemli bir bölümünde, bir örgütün üyeleri olarak hareket ediyor olmamızdan kaynaklanmaktadır. Katz ve Kahn'ın klasik tanımına göre örgütler, belirlenmiş grup amaçlarına ulaşma yolundaki engelleri aşma amacıyla oluşturulmuş sosyal araçlardır (Halsam, 2001). Ait olduğumuz örgüt içerisindeki davranışlarımız, bu örgütle şekillenmektedir. Duygular örgüt hayatında yaşamsal bir rol oynarlar. Duyguların örgütlerdeki önemi sadece o örgüt üyeleri ve onların amaçları için değil, toplumsal kurumlar arası ilişkiler ve grup çatışmaları açısından da yaşamsaldır (Callister, yy, s.3).

İşyerlerinin bir örgüt olarak incelenmesi sanayi devrimine denk gelmektedir. Bu döneme kadar da insanlar bir amaç, bir artı değer üretme uğruna, bir arada örgütlü veya örgütsüz olarak çalışsa da, "fabrika"ların ortaya çıkmasıyla, çalışmak, iş, işyeri kavramları boyut değiştirmiştir. Dönemin zorlu çalışma koşulları içerisinde ortaya çıkan acı tablo, bu çalışmalar için itici güç olmuştur. İlk olarak ekonomik paradigma içerisinde yapılan çalışmalar, örgütleri, örgüt amaçlarına (maksimum kar) ulaşmanın daha hızlı, kesin, kestirme yollarını aramıştır. Daha sonra gelen çalışmalar, insanı merkeze koyup, örgütleri, insan ve çalışan olgularını merkeze alarak incelemeye başlamışlardır. O dönemin "fabrika" kavramı artık yerini "iş yeri" kavramına bırakmıştır. Günümüze gelindiğinde, yapılan çalışmalar, hayatlarının büyük bir kısmını iş yerlerinde geçiren, burada sosyalleşen, kendini tanımlayan çalışan insanlara, birbirleriyle ve örgütlerle kurdukları iletişime önem verecek şekilde tamamen yön değiştirmiştir.

Akademisyenler ve filozofların yüzyıllardır ayrı bir değer verdikleri insan duyguları ve ifade biçimleri, son 20 yılda özellikle örgütsel yaşamın içindeki önemli etkileri açısından ayrı bir önem kazanmıştır. Öfke duygusu ve ifadesi de örgütsel çalışmalar açısından önem kazanan bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır (Callister, yy, s.1).

Öfke, günlük hayatımızda önemli yere sahip duygularımızdan biridir. Evrensel bir duygu olmakla beraber, her kültürde farklı şekillerde yaşanmaktadır. Öfke, Biagio tarafından, gerçek veya var sanılan bir engellenme, tehdit veya haksızlık karşısında oluşan bilişlerle ilgili ve kişiyi rahatsız edici uyarıcıları ortadan kaldırmaya yönelten, güçlü bir duygu olarak tanımlanırken; Törestad öfkenin planlanarak ortaya çıkan bir durum olmadığını, çoğunlukla, engellenme, haksızlığa uğrama, eleştirilme, küçümsenme gibi durumlarda oluştuğunu belirtmektedir. Spielberger ve arkadaşları öfkeyi, basit bir “sinirlilik” veya “kızgınlık” halinden, yoğun “hiddet” durumuna kadar değişen dereceli bir duygusal durum olarak tanımlamakta; Kassinove ve Sukhodolsky de belirli bilişsel, algısal çarpıtmalarla bağlantılı fenomenolojik, içsel bir duygu durumu olarak tarif etmektedirler. Novaco, öfkeyi, bilişsel-davranışsal model çerçevesinde açıklamaktadır. Araştırmacıya göre öfke, bilişsel olarak öfke diye etiketlenen ve düşmanlık (antagonist) içerikli bilişlerin eşlik ettiği, yoğun bir fizyolojik uyarılma durumudur (Balkaya, 2003).

Öfkelenen kişi bazı fizyolojik tepkiler verir. Bu değişimler duygunun yoğunluğuna göre farklılık gösterebilirler. Öfkeye eşlik eden fizyolojik belirtiler, kas geriliminin artması, kaşların çatılması, dişlerin gıcırdatılması, ters ters bakma, yumrukları sıkma, yüzün kızarması, titreme hissi (özellikle el ve ayakta), uyuşma hissi, tıkanma hissi (nefes almakta zorluk), vücudun çeşitli bölgelerinde seğirmeler olması, terleme, kontrol kaybı, sıcaklık hissi, burundan soluma, dudakları ısırma, beynin zonklaması, baş ağrısı ve hareketlerin hızlanması gibi tepkilerdir (Balkaya, 2003).

Yapılan çalışmaların birçoğunda öfke duygusu ve agresifliğin (saldırganlık) benzer veya aynı kavramlar gibi ele alındığı görülmüştür. Ancak Averill ve Tavis'e göre, “öfke” ve “agresiflik” kavramlarının bir tutulması bir hatadır. Hayvanlar da insanlar gibi agresif davranışlar göstermektedirler. Ancak öfkenin çok daha karmaşık sosyal ve bilişsel öncelleri ve işlevleri vardır (Wranik, yy). Öfke, agresif davranışların sebebi olabilen bir duygudur.

Bu alanda çalışan insanlar ya da ilgili ilgisiz tüm kişiler “insanlar neden

öfkelenir?” sorusuna yanıt aramaktadırlar. Averill 1982-1983 yılları arasında yaptığı geniş çaplı anket çalışmasında, “sokaktaki adam”ın öfkelenme sebebini, öfke deneyimlerini ve tepkilerini araştırarak, bu karmaşık duyguya ışık tutmuştur. İlk olarak kapsamlı bir anketle, insanların öfkelenme sebeplerini araştırmış ve dikkatli bir içerik analizinden sonra, sokaktaki insanın kışkırtıcı kişinin (olayın) kendine has özellikleri üzerinde değil, yarattığı engellenme duygusu olduğu sonucuna varmıştır. İtham edilmek, adaletsizlik, önlenbilir bir kazanın ihmal veya öngörüsüzlük nedeniyle gerçekleşmesi öfkelenme sebepleri olarak ortaya çıkmıştır. Averill, özet olarak, öfke duygusuna değer yargılarının sebep olduğunu, daha da ötesinde öfkenin bir “suçlama” davranışı olduğunu belirtir.

Öfke üzerine yapılan çalışmalar, öfkenin gerilime, enerji artışına ve sözlü veya sözsüz saldırma isteğine sebep olduğunu ortaya koymuştur (Fitness, 2000). Ancak bireysel farklılıklar ve olayın meydana geldiği bağlam, öfke duygusunun ifadesinde farklılıklara yola açar. Fitness ve Fletcher, evli çiftlerin öfkelenmelerinde eşleriyle yüzleşme ve hislerini açıklayarak karşısındakine durumu telafi etme fırsatı verme eğiliminde olduklarını bulmuşlardır. Ancak iş yaşamında, öfke duyulan kişiyle yüzleşmek, özellikle de o kişi daha yüksek statüdeyse veya güç sahibiyse, pek de kullanışlı bir seçenek olmayabilir. Buna örnek olarak, Drory ve Ritov’un 1997’de çatışma çöze stratejileri üzerine yaptıkları çalışmalarını örnek verebiliriz. Bu çalışmada, daha az güç sahibi olan eşitler arasında, hükmetme tercihlerinin daha yüksek, buna karşılık geri çekilme, lütfetme ve bütünleşme tercihlerinin daha düşük olduğu ve çalışanların ödül mekanizmalarını elinde tutanlara karşı daha itaatkâr davrandıkları sonucu ortaya çıkmıştır (Fitness, 2000). Bu karmaşık dengeler nedeniyle özellikle öfke ve ifade tarzı iş yerleri ve iş yaşamı için önemli sonuçlar doğurabilecek bir duygu olarak tanımlanmıştır.

İş yerinde öfke önemlidir çünkü düşük veya orta seviyedeki öfke çalışanların iş tatminlerini, iş değiştirme sıklıklarını ve verimlerini etkileyebilir. Daha yüksek seviyedeki veya yoğunluktaki öfke seviyeleri ise, şiddete dönüşebilir. Sık yaşanan öfke olayları, bu olaylara veya sonuçlarına tanık olan kişilerin, örgütlerin yaşam kalitesini düşürür (Callister, yy, s.3).

Öfke ifadesi kişiye veya duruma özel olsa da, örgütte yanlış giden bir şeyleri işaret eden bir barometre işlevi görür. Çalışanların adaletsizlik algılarının, yetersizliklerinin başarıya ulaşmalarını engellemesinin, örgüt üyeleri arasındaki değer

farklılıklarının veya özsayıgılarının zarar görmesi gibi aksaklıklara işaret eder. Bu nedenle öfke olayları, bireylerarası ve örgütsel düzeyde adaletsizlik, eşitsizlik ve tatminsizliğin göstergesi olduğu gibi, bu sorunların büyümesinin ve devamının da sebebi olarak görülebilir (Fitness, 2000).

Bunun yanında yapılan bazı çalışmalar da, öfkenin ve ifadesinin problem çözmede, tutum geliştirmede ve karşılıklı anlayışın artmasında katkısı olduğunu göstermektedir (Fitness, 2000). Öfke kimi zaman kısa süreli, orta şiddette ve hatta kişiye faydalı; kimi zaman ise, çok şiddetli, yoğun, sürekli ve tahrip edici olabilmektedir. Bu duygunun açık bir şekilde, doğrudan ifade edilmesinin yıkıcı bir özelliği olduğu düşünüldüğünden, öfke pek çok kültürde olumsuz bir şekilde değerlendirilmektedir. Bu şekilde ifade edilen öfke duygusunun, kişiyi, sözel ve fiziksel saldırılara açık bir hale getirebildiği, aile içinde ve kişilerarası diğer ilişkilerde çatışmalara neden olabildiği ileri sürülürken, kişinin benlik saygısının, önemli ölçüde düşmesiyle de sonuçlanabildiği belirtilmektedir.

Bütün insanlar değişik nedenlerle de olsa öfkelenebilirler. Ancak bazı insanlar her türlü, hatta en küçük bir öfke ifadesinin bile, karşısındaki kişiyle olan ilişkilerini bozacağına inanırlar. Bu “nazik” olma ve dolayısıyla da “sevilen bir kişi olma” özelliklerinin kaybolacağı kaygısıyla ilişkilidir. Bir durum karşısında yaşanan öfkenin bir çok kişi farkındadır. Bazen çok bastırıldığı durumlarda kişi bunun farkında olmayabilir. Bastırılmış öfkenin ise, yüksek tansiyon, koroner arter hastalığı ve kanser gibi pek çok fiziksel rahatsızlıklarla da ilişkili olduğu ileri sürülmektedir. Bazı yayınlarda da, ifade edilen öfkenin yukarıdakilere benzer fizyolojik sonuçları olacağına değinilmektedir (Balkaya, 2003). Belirtilen fizyolojik belirtiler sorunlar dışında kişi, öfkesini ifade etmesi gereken kişi yerine, bunu ifade etmekten çekinmeyeceği başkalarına yöneltebilir. Veya iğneleyici sözler söylemek, karşısındakini kırmak gibi pasif bir ifade tarzını seçebilir. Böyle bir yaklaşımın, sorunu çözmeyeceği gibi, ilişkiyi de olumsuz etkileyeceği açıktır.

Öfkenin ifadesi, doğrudan bir iletişim etkinliğidir. Kişilerin örgüt içerisindeki işlerini yerine getirdikleri sırada, örgütsel veya örgütsel olmayan nedenlerle öfke duymaları olağandır. Çalışma hayatı dışındaki özel yaşamlarından kaynaklanan, çalışma arkadaşları, astları ve üstleri ile olan ilişkilerinden kaynaklanan, işin niteliğinden veya örgüt politikalarından kaynaklanan herhangi bir şeye öfkeleniyor olabilirler. Birçok yerde

de ifade edildiği gibi, öfkelenmeyen kişi yoktur. Öfkelerini dışa vurmayan, vuramayan kişiler vardır. Bunun yanında, öfkelerini yoğun yaşayan ve içinde tutamadan karşısındakine açıkça ifade eden kişilerden daha az öfkelendiklerini söylemek zordur.

İşyerinde öfkenin ifade ediliş tarzı, kişiler özelliklere olduğu kadar, örgütsel iletişimin yapısına, örgüt kültürüne de bağlıdır. Özel hayatında, kendisini öfkeliendiren kişiye bunu açıkça ifade etmeyi tercih eden bir kişi, iş yaşamında öfkeliendiği zaman öfkelerini içine atmayı tercih etmek zorunda kalabilir. Kişinin öfkeliendiği şeyi açıkça ifade etmesi bir örgütte hoş görülmeven, yadırganan ve hatta örgütsel iletişimin kalitesini düşüren bir davranış olarak görülürken, başka bir örgüt içinde bu tip davranışlar, sorunların ortaya çıkıp büyümeden çözümlmesine ve daha doğrudan, açık ilişkilerin kurulmasına yardımcı olduğundan yüceltilebilir. Örgütsel iletişimin yapısı bize bazen neye öfkelenip neye öfkelenmeyeceğimize, kime ne şekilde, nasıl ifade edeceğimize kadar sınırlar koyar ve bu sınırlara kadar serbestlik tanır. Bu alan geniş, bazen de dardır ve bazen kişilere olduğundan geniş veya dar gelebilir.

Öfkenin kontrol edilmesi, yalnızca öfkeyi hiç ifade etmemek olarak düşünülmemelidir. Doğru yerde ve zamanda, doğru kişiye, doğru sebeple ve en uygun şekilde dışa vurmak önemlidir. Müdüre öfkeliendiği için, kendi altında çalışan başka bir kişiye patlayan bir çalışan, sorununa çözüm bulamadığı gibi, örgütsel atmosferin olumsuz etkilenmesine ve yeni problemlerin ve öfke kaynaklarının oluşmasına neden olabilir. İnsanların sürekli olarak birbirine bağırdığı, kapıların çarpıldığı gergin bir ortamda örgütsel iletişim kalitesinin yüksekliğinden bahsetmek zordur. Çalışanlar işe karşı isteklerini düşüren durumları ifade etmekten çekinir hale gelebilirler. Kişiler arasında kırgınlıklar doğup büyüyebilir ve bu doğrudan işin verimini düşürebilir. Bir restoran sahibinin sebep ne olursa olsun, diğer müşterilerin önünde veya duyabileceği şekilde çalışanlarını azarlaması, onlara hakaret etmesi, o sırada orda yemek yiyen kişilerin büyük ölçüde rahatsız olmalarına ve hatta ayrılmak istemelerine sebep olacaktır.

Birileri sürekli bağıırıp çağırma devam ederken, başka birileri pozisyonları veya kişilik özellikleri gereği kırgınlıklarını sürekli içlerinde yaşamak zorunda kalabilir. İçinden öfkelenen ve bunu dışarı açıkça vurmayan çalışanlar da aslında örgütsel iletişimin akışı açısından bir sorun oluşturur. Dışa vurulmayan ve çözüm bulunmayan sorun, sürekli kafa kurcalar. Doğrudan sorunla ilgili konuşarak onu halletmek yerine, kırgınlığını içinde yaşayan kişi hem ruhsal hem de fiziksel açıdan kendine zarar verir. Kırgın olduğu için

surat asan, kendi kendine karşısındakine küsen, içinde fırtınalar koparıp dışarı vurmayan kişi, kendi çalışma arzusunu olumsuz etkileyebileceği gibi, hem sorununa bir çözüm bulamaz, hem de bu sorunun derinleşmesine ve büyümesine yol açabilir. Üstelik kişi bu öfkeyi farkında olarak ya da olmayarak yaptığı işin kalitesine de yansıtabilir.

Bir örgüt için de çalışanların işle veya o işin yapılışıyla ilgili duygularını, düşüncelerini, çalışma arkadaşlarıyla ilgili problemlerini kendilerini kontrol ederek ifade etmeleri ve paylaşmaları, varolan sorunların daha iyi yönde değişmesine yol açar. Ve hatta yeni problemlerin çıkmasını önler. Başarılarını olduğu kadar rahatsızlıklarını ve olumsuzlukları da konuşarak problemlerini çözen kişiler, söylenen lafların, yapılan davranışların arkasında başka bir amaç aramadan, konuşmaktan, tartışmaktan korkmadan, daha sağlıklı bir örgütsel iletişim kültürü oluşturacaklardır.

Herkes kızabilir. Bu kolaydır. Ancak doğru insana, doğru ölçüde, doğru zamanda, doğru nedenle ve doğru şekilde kızmak, işte bu kolay değildir. (Aristoteles).

Prof. Dr. İlkay Kasatura öfke kontrolünün gerekli olduğu durumlar için şöyle söylüyor: “Yaratıcı ve başarılı olabilmek bizden esneklik ve uyumluluk bekler. Bizi öfkeliendiren bir olayda tepkimizi erteleyebilir ve üzerinde düşünebilecek zamanı bulabilirsek ya da hiç tepki vermemeyi daha uygun görürsek, kızdıran durumu ortadan kaldıracabilecek tasarımlarda bulunabiliriz. Bazı durumlarda öfkemizi ortaya koymadan acele bir durum değerlendirmesi yaparak, bulunduğumuz yeri terk etmek en kazançlı çıkabileceğimiz çözüm yoludur”.

Öfke duygusu, derecesi, yarattığı etki o anda, o durumu yaşayan kişiler için, içinde buldukları bağlamda değerlendirilir. Kişilerin öfkelerini doğru yerde ve şekilde ifade etmeleri, varolan bir sorunu gidermelerinde yardımcı olacaktır. Bazen öfkenin derecesini azaltmaya çalışarak tepki vermek, bazen tepkiyi geciktirmek, karşıdaki kişi suskunluktan ve tepkisizlikten cesaretleniyorsa öfkeyi olduğu gibi ve hatta bazen biraz abartarak ortaya koymak ve bazen de o ortamı terk etmek (özellikle şiddet söz konusuysa) doğru sonuçlar vermektedir. Ancak doğru kararı verebilmek, durumu doğru algılayabilmeyi gerektirmektedir.

Öfkeyi biriktirmek de, ifade etmek de gereksiz bir saldırganlığa yol açabilir. Ancak insanın kendisine ve karşısındakine saygıyı koruyarak, duygularını ve kızgınlıklarını ifade edebilmesi için, her şeyden önce öfke duygusunun altındaki nedeni doğru algılamış olması gerekir (Kasatura, 2003).

Anlaşılabildiği üzere öfke kontrolünden kasıt, öfkeyi yaşamaktan, ifade etmekten kaçınarak içe atmak ve bastırmak değil, durumu doğru algılamaya çalışarak en doğru tepkiyi vermektir. Kasatura, öfke kontrolü için bazı önerilerde bulunmaktadır:

- 1.Öfkenin bilişsel kontrolü. Yani “neye, neden kızıyoruz?”. Bu soruların cevabını mantıklı olarak analiz etmeliyiz.
- 2.Öfkenin altında yatan nedeni düşünmek, bazen çözümü de beraberinde getirebilir. Öfkeyle vakit kaybedileceğine, çözüme odaklanılabilir.
- 3.Öfkeyi ifade edeceğimiz zamanlamayı ayarlamak.
- 4.Öfkeyi biriktirmeden ifade etmek.

Şu ana kadar anlatılanlardan yola çıkılarak işyerinin ve yapılan işin, o işyerindeki duyguların ifadesi için etken bir durum olduğundan bahsedildi. Ayrıca duyguların ifade edilmiş biçimi de o kurumdaki örgütsel iletişimin kalitesini belirleyen faktörlerin başında gelmektedir. Toplumun diğer kurumları içerisinde, demokratikleşme ve düşünce ifadesi alanlarında öncü olan bir kurum da emniyet teşkilatıdır. Bu nedenle, Eskişehir Emniyet Müdürlüğü Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü çalışanlarının öfke ifade edilmiş biçimlerinin ne olduğu ve bunların örgütsel iletişim kalitesi üzerinde ne tür bir etkisi olduğu incelenmelidir.

1.2. Amaç

Bu çalışmanın genel amacı, Eskişehir Emniyet Müdürlüğü Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü’nde görevli olan polis memurlarının öfke ifade biçimlerini belirlemektir. Bu genel amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

- Polis memurlarının öfke ifade biçimleri nedir?
- Durumluk öfke tipinde olan polis memurlarının oranı nedir?
- Sürekli öfke tipinde olan polis memurlarının oranı nedir?
- Durumluk öfke ve sürekli öfke tipinde polis memurlarının bulunduğu bir şubedeki bireylerarası iletişimin kalitesi ne düzeydedir?

1.3. Önem

Bu çalışma, öncelikle vatandaşa sürekli daha kaliteli hizmet vermeyi amaçlayan

emniyet müdürlükleri için kullanılabilir ve güvenilir veriler oluşturacağı için önemlidir. Ayrıca stresli bir mesleği sürdüren polis memurlarının iş tatminlerinin artırılmasında ve şubelerinde uyumlu bir biçimde çalışabilmelerindeki engelleri göstereceği açısından önemlidir. Bunların dışında, bu çalışma bu alanda araştırma yapmak isteyen diğer ilgili kişilere de öncülük edecektir.

1.4. Sınırlılıklar

Çalışma aşağıdaki sınırlılıklar dahilinde gerçekleştirilmiştir:

- Veriler sadece Eskişehir Emniyet Müdürlüğü Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü için geçerlidir.
- Çalışmaya şubedeki rütbeli polisler dahil edilmemiştir. Araştırma, sadece rütbesiz polislerin düşüncelerine dayandırılarak gerçekleştirilmiştir.

1.5. Varsayımlar

Çalışma aşağıdaki varsayımlar doğrultusunda gerçekleştirilmiştir.

- Ankete katılan polis memurlarının güvenilir ve geçerli yanıtlar verdikleri düşünülmektedir.
- Bu alanda uygulanan ölçek, polislik mesleği için de geçerlidir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

2.1. İletişim

Bu tezin temel konusu olan öfke ve öfkenin kontrolü çalışmasına geçmeden önce, iletişimin ne olduğunu ana hatlarıyla dile getirmek istiyorum. Böylece kişilerarası iletişimin ve iletişim çatışmalarının iletişim içindeki yerini görmek mümkün olacaktır.

Aslında iletişim, sadece psikolojinin konusu değildir. Elektrik mühendisliğinden biyolojiye, antropolojiden siyaset bilime kadar pek çok alanda iletişimin yeri ve önemi vardır. Fakat bu bölümde iletişim, yalnızca psikoloji kapsamında ele alınacaktır.



2.1.1. İletişimin Tanımı

İletişimi kısaca, “bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma süreci” olarak tanımlayabiliriz. Bu durumda pek çok etkinlik iletişim sayılacaktır. Örneğin bu tanıma dayanarak iki insanın karşılıklı konuşmasını iletişim sayabileceğimiz gibi, arıların bal bulunan yeri birbirlerine bildirmelerini de iletişim kabul edebiliriz (Hinde , 1974).

Genel anlamda, iletişimin gerçekleşmesi için iki sistem gereklidir. Bu sistemler iki insan, iki hayvan, iki makine ya da bir insan ile bir hayvan, bir insan ile bir makine (örneğin bir bilgisayar) olabilir. Seçenekleri artırmak mümkündür. Nitelikleri ne olursa olsun, iki sistem arasındaki bilgi alışverişini “iletişim” kabul edebiliriz.

Yukarıdaki "alışveriş" sözünden de anlaşılacağı üzere, iletişimde, bilgi akışının iki yönlü olması beklenir. Sibernetikte bir bilgi kaynağından tek yönlü bilgi iletimine "enformasyon", karşılıklı bilgi alışverişine ise "komünikasyon ya da iletişim" adı verilir (Akman, 1982). Yani, iki sistem arasındaki karşılıklı bilgi alışverişini "iletişim" olarak adlandırma, tek yönlü bilgi akışını ise başka bir şey sayma eğilimi vardır. Bu ayrımı dikkate aldığımızda, insanlar arasındaki bütün konuşmaları, iletişim kabul edemeyeceğimizi düşünebiliriz. Örneğin ana babalar ya da amirler, çocuklarına/memurlarına sadece birtakım emirler verip, onların bu emirler karşısındaki tepkileriyle ilgilenmezlerse, bu tavırlarını "iletişim" değil, "enformasyon", yani tek yönlü bilgi iletimi kabul etmek, pek de yanlış olmasa gerek.

Enformasyonlar, bazen iletişime dönüşür, bazen de dönüşmez. Örneğin bir evin penceresindeki "KİRALIK 3 oda" ilanını yalnızca okuyup geçerseniz, bu uyarıcı sizin için bir enformasyon olmakla kalır. Ev sahibiyle yüz yüze ya da telefonla konuşmanız durumunda ise iletişim ortaya çıkar.

İletişim Tanımı: 20. yüzyıl Öncesi

20. yüzyıl öncesinde, teolojinin egemenliği altında bulunduğu zamanlarda, egemen sosyal iletişim örgütlü dinin materyal ve ruhsallıktan geçerek bilinç sömürüsünü meşrulaştıran bir karaktere sahipti. Kapitalizmin egemenliğiyle bu iletişim pazar yapısının ve bu yapıyla gelen siyasal ve kültürel yapıların rasyonelleştirilmesi ve böylece desteklenmesi özelliğini aldı.

E. Durkeim iletişimi toplumun neyi nasıl yapacağını veya yaptığını belirleyen veya en azından etkileyen bir şebeke olarak nitelemektedir. İletişim şebekesi toplumdaki iç göçün veya ticari alışverişin yönünü ve hatta yoğunluğunu zorla düzenler. İletişim şebekesi ticaret ve göçün regular akışı yönünde akan tek kanaldır (Duncan, 1962).

H. Spencer sosyolojinin ilgi alanını belirlerken, iletişim araçlarını koordine ve kontrol aygıtıyla ilişkileri bazında ele alır (Bierstedt, 1959).

Marx iletişim konusunu, malların üretimi ve dağıtımını ve bunlar için gerekli teknolojiyi ve iletişim araçlarını üretim, dağıtım, tüketim, devlet, sınıfların oluşması ve toplumların değişmesi ile ilişkileri ve bağları içinde ele aldı. Örneğin demir yolunu, telgrafı ve buharlı gemileri Marx modern üretim araçları için gerekli ve yeterli iletişim araçları olarak niteledi. Marx'a göre imalat döneminden kalan iletişim ve taşıma araçları/yolları modern endüstride kısa zamanda taşınamayacak kadar engel olmaya başladı. Dolayısıyla, iletişim ve taşıma araçları/yolları, nehirde ve denizde giden buharlı gemilerin, demiryollarının ve telgrafın yaratılmasıyla mekaniksel endüstrinin üretim tarzına giderek ayarlandı (Haye, 1980: 10, 11, 19). Marx Grundrisse'de Roma'daki ilkel cemaat üretim tarzının gelişmelerle yıkılıp gitmesini anlatırken, değişimi ve değişimde insanın, yeniden üretim ve iletişim biçiminin değiştiğini anlatır. Marx'a göre, üretim tarzının değişmesiyle sadece yeniden-üretim faaliyetindeki somut koşullar değişmez, aynı zamanda üretenler (insanlar) değişir. İnsanlar kendilerinde yeni kaliteler yaratırlar, kendilerini üretimde geliştirirler, kendilerini dönüştürürler, yeni güç ve fikirler, yeni ilişki/iletişim tarzları, yeni gereksinimler ve yeni dil geliştirirler. Üretici emeğin bu gelişmesiyle aynı zamanda toplumun dayandığı üretim tarzı çözülür (değişir) ve üretim tarzındaki değişmeyle, somut birey, Romalı, Yunanlı vb olarak tanımlanan birey de çözülür (Haye, 1980:24, 25, 111,112,113). Dikkat edilirse, Marx iletişimi sosyal üretim faaliyetleri içinde ele almakta ve insanın nasıl olduğunu insanın kendini nasıl ürettiğinde ve insandaki değişimi üretim biçimindeki değişimle açıklamaktadır. Üretimi de sadece materyal hayatın üretimi (ekonomik üretim) değil, aynı zamanda emeğin, fikirlerin, bireyin kendisinin, dinsel adetlerin vb üretimi olarak ele almaktadır. Bu üretimin de insanlar arası ilişkiden/iletişimden geçerek geliştiğini belirtir: "Her bireyin üretimi bütün diğer bireylerin üretimine bağlıdır; ve bireyin ürününün kendi hayatının gereksinimlerine dönüştürmesi, benzer şekilde, tüm diğerlerinin tüketimine bağlıdır" (Marx, Grundrisse, aktaran Haye, 1980:97). Birbirine ilgi duymayan bireylerin karşılıklı ve her yönlü

bağımlılığı bireylerin sosyal bağımlı şekillendirir. Bu sosyal bağ değişim değerinde ifade edilir. Değişim değeriyle her bireyin kendi faaliyeti (ilişkisi, iletişimi) veya ürünü kendisi için bir faaliyet ve ürün olur. Birey genel bir ürün üretmelidir. Bu genel ürün parayla ifade edilen değişim değeridir. Her bireyin diğer bireylerin faaliyetleri üzerinde veya sosyal zenginlik üzerinde uyguladığı güç, kendinde değişim değerinin, paranın sahibi olarak var olur. Birey sosyal gücünü ve topluma bağımlı cebinde taşır. Faaliyet ve faaliyetin ürünü, bireysel ifadesi ve şekli ne olursa olsun fark etmez, daima değişim değeridir. Değişim değeri de içinde bütün bireysellik ve özelliğin reddedildiği ve yok olduğu bir genelliktir. Bu durum, (örneğin eski Anadolu köylerinde olduğu gibi) birey veya ailenin veya cemaatin bir ferдинin kendisini doğrudan ve doğal olarak üretmesinden çok farklıdır. (Kapitalist yapıda) ürünün sosyal biçimi kadar faaliyetin sosyal karakteri ve bireylerin üretimdeki payı yabancı ve nesnel bir şey olarak görünür. Bireyleri "birbirine ilişkide" olarak değil, "ilişkilere boyun sunma" olarak karşı karşıya getirir. Bu ilişkiler onlardan bağımsız olarak var olur ve birbirine ilgisiz insanlar arasındaki karşılaşmalardan, çarpışmalardan yükselir. Her birey için hayati koşul olan genel faaliyetler ve ürünler değişimi onlara yabancı, bağımsız bir şey olarak görünür. Değişim değerinde, kişiler arasındaki sosyal bağ şeyler arasındaki sosyal ilişkiye dönüşür. Değişim aracı az sosyal güce sahip oldukça, bireyleri birbirine bağlayan cemaatin gücü daha büyüktür. Her birey bir "şey" şeklinde sosyal güce sahip olur. Kişisel bağımlılık ilişkileri ilk sosyal biçimlerdir. Bu ilişki biçimleri içinde insanın üretici kapasitesi az bir ölçüde gelişir. Objektif bağımlılıkta kurulan kişisel bağımsızlık ikinci büyük biçimdir. Bu ikinci biçimde genel sosyal metabolizma sistemi, evrensel ilişkiler sistemi, her tür gereksinimler ve evrensel kapasiteler sistemi ilk kez şekillenir. Sosyal üretkenlikleri sosyal zenginliği olan özgür bireysellik üçüncü safhadır. İkinci safha üçüncü için koşulları yaratır. Bireysel ürünleri veya faaliyetleri değişim değerine, paraya, dönüştürme zorunluluğu ve böylece bu nesnel şekilde kendi sosyal güçlerine sahip olmaları ve sosyal güçlerini göstermeleri iki şeyi kanıtlar: Artık bireyler sadece toplum içinde toplum için üretirler. Üretim doğrudan bir şekilde sosyal değildir; birlikten doğan bir şey değildir. Bireyler sosyal üretim altından toplanmıştır. Sosyal üretim onların dışında onların kaderi olarak var olmaktadır. Fakat sosyal üretim bireyler tarafından ortak zenginlikleri için yönetilebilir bir şekilde değildir. İnsanlar arasında üretim ve tüketimdeki genel bağ ve karşılıklı bağımlılık tüketiciler ve üreticilerin birbirine ilgisizliği ve bağımsızlığı ile

birlikte artar. Bu çelişki krizlere götürür. Bu yabancılaşmanın gelişmesiyle birlikte, bunun üstesinden gelmek için çabalar da gelir: Bireylerin diğer bireylerin faaliyetleri hakkında enformasyon elde ettiği ve kendi faaliyetlerini ona göre ayarlamaya çalıştığı kurumlar çıkar. Aynı zamanda iletişim araçları/yolları da gelişir (Marx, Grundrisse, aktaran Haye, 1980:97, 98, 99, 100, 102, 103). Dikkat edilirse, Marksist bağlamda iletişim insanın kendini ve toplumunu üretmesindeki sosyal faaliyet olarak ve sosyal üretim faaliyetleri içinde ele alınmaktadır.

Marx'a göre, modern endüstri bir dünya pazarı kurar. Bu pazar ticaret, denizcilik ve iletişiminde büyük gelişmelerle sonuçlanır. Burjuvazi, üretim araçlarındaki hızlı gelişmelerle, çok kolaylaştırılmış iletişim araçları ve yollarıyla, bütün ulusları, hatta en barbar olanları bile, kendine çeker. Bütün ulusları burjuva üretim tarzına kendini ayarlama zorunda bırakır. Tek kelimeyle, kendi imajında bir dünya yaratır. Bazen işçiler zafer kazanmaktalar, fakat sadece o zaman için. Uğraşlarının gerçek meyvesi, o anki sonuçlarda değil, işçilerin gittikçe artan birleşmelerinde yatar. Bu birleşmeye modern endüstri tarafından yaratılan ve farklı yerlerdeki çalışanların birbiriyle ilişki kurmasını sağlayan geliştirilmiş iletişim araçları/yolları yardım eder. Bu ilişki aynı karakterde olan yerel mücadeleleri sınıflar arasındaki tek bir ulusal mücadele içinde toplamak için gerekliydi. Her sınıf mücadelesi siyasal bir mücadeledir. Orta çağlarda sefil karayollarıyla sağlamak için yüzyıllar gerektiren kasabalılar arasındaki birleşmeyi, modern proletarya demiryolları sayesinde birkaç yılda başarır.

20. Yüzyılda Egemen Tanımlamalar

1900'lerin başına gidilirse, iletişim konusunun özellikle sosyologlar ve sosyal/kültürel antropologlar tarafından ele alındığı görülür. 1920'ler ve 30'lardaysa propagandayla kitleleri yönlendirme bağlamında gelen tanımlama egemendi. 1940'larda enformasyon teorisi ve Lasswell'in görüşünün egemenliğinde iletişim tanımlandı. Sonraki egemen tanımlamalar daima temelde, az çok enformasyon teorisini yansıttı.

Amerikalı sosyolog Charles Cooley 1900'lerin başında iletişimi, şöyle açıklamıştır: İletişim, insan ilişkilerinin, içinden geçerek var olduğu ve geliştiği mekanizma anlamına gelir. İnsan ilişkilerinin var olduğu ve geliştiği mekanizmalar özellikle beyindeki bütün semboller ve bu sembolleri mekan içinde iletme ve zaman içinde koruma yollarıdır (araç ve yöntemlerdir). Yüz ifadesini, tutum ve jestleri, ses

tonunu, kelimeleri, yazmayı, basmayı, demir yollarını, telgrafı, telefonu ve mekan ve zamanı fethetmede en son başarılar neyse onları içerir. Bunların hepsi birlikte, gerçek birleşimlerinin karışıklığında insan düşüncesinin bütünlüğüne karşılık gelen organik bir bütünü oluşturur. Bu durumda, mental büyümenin önündeki her şey dışsal bir varlığa sahiptir. İletişim yollarıyla (iletişim araç ve yöntemleriyle) dış dünyanın geri kalanı arasında keskin bir ayırıcı çizgi yoktur. Bir bakıma, bütün objeler ve eylemler beynin sembolleridir. İnsanın gelişmesi iletişimden geçerek olur. İlişkide bulunduğumuz insanların yüzleri, sözleri, kitaplar, harfler, seyahat, sanat ve günlük yaşamımızdaki her şey insanda düşünceler ve duygular uyandırır ve belli kanallara yönlendirir ve böylece bizim gelişmemiz için uyarıları ve çerçeveyi sunar. Birey ötesinde geniş sosyal grupların yaşamına bakarsak, aynı şekilde, iletişimin (edebiyat, sanat ve kurumlar içine örgütlenmesi dahil) görünür düşünce yapısı veya bu yapının dışındaki, insanın bilinçli yaşamı veya bu yaşamın içindeki sonuç olduğu kadar neden olduğunu görürüz. Hepsini tek bir büyümedir: Semboller, gelenekler ve kurumlar düşünceden/beyinden yansıtılır; fakat yansıtıldığı aynı anda ve sonrasında, (semboller, gelenekler ve kurumlar) (beynel düşünceye) karşılık verir, ve bir bakıma, kontrol eder, uyarır, geliştirir, ve belli düşünceleri "uyarılmayan diğer düşünceler pahasına" yerleştirir. Bu yapının yardımıyla, kişi sadece bir ailenin, sınıfın ve devletin üyesi değil aynı zamanda ilk insana kadar giden daha geniş bir bütünün üyesi olur. Kişi, kendi büyümesinin materyallerini alarak ve ona ifade ettiği yapıcı ifadelerini ekleyerek, bu bütün içinde bir öge olarak yaşar (Cooley, 1909:643, 644,645,646).

Retorik (rhetorical) alanında iletişim söylem (discourse) sanatı olarak tanımlanır. Özellikle siyasal iletişim ve konuşma iletişimi (speech communication) alanında retorik konusu üzerinde ayrıntılı olarak durulur.

Göstergebilim (semiotics) alanında, iletişim işaretlerle karşılıklı öznelliklerin araçlanmasıdır.

Fenomonolojide iletişim ötekiliğin deneyimidir ve diyalogdur.

Sibernetik (cybernetics) alanında iletişim, enformasyon süreçten geçirilmez. Cybernetics'in önde gelen kişilerinden Norbert Wiener'e göre iletişim organizasyonları (sosyal grupları) oluşturan çimentodur. İletişim kendi başına bir grubun birlikte düşünmesini, birlikte görmesini, birlikte hareket etmesini mümkün kılar. İnsan grubunun

birliği için doğru olan, her kişinin bireysel bütünlüğü için eşit oranda doğrudur. Her kişiyi yapan çeşitli öğeler birbiriyle sürekli iletişimdedir ve kendileri iletişim doğasına sahip olan kontrol mekanizmalarından geçerek birbirini etkilerler (Weiner, 1955; aktaran Deutsch, 1966:77). Cybernetics anlayışına göre bütün organizasyonlar belli temel karakterleri bakımından birbirine benzerler ve her organizasyon iletişimle birlikte tutulur. İletişim transportasyon ve güç (elektrik, elektronik) mühendisliğinden farklı bir süreçtir. Taşıma borularda sıvı, trenlerde veya asansörlerde yolcular veya kutular gibi fiziksel objeleri göndermedir. Güç mühendisliği elektrik enerjisi yüklerini taşır. İletişim mühendisliği, ne tonlarca yük ne de kilovatlarca güç taşır; iletişim enformasyon yükü içeren mesajlar yayar (Deutsch, 1966:77).

Sosyal psikolojide, iletişim ifade, karşılıklı-faaliyet, etkileşim olarak tanımlanır. Sembolsel etkileşim yaklaşımı en yaygın olan açıklama biçimidir.

Sosyolojik yaklaşımlarda, sosyal düzenin üretimi veya yeniden üretimi olarak ele alınır (Craig, 1999).

İletişim alanında, özellikle sosyolojik ve sosyal-psikolojik yaklaşımlarda 1940'ların ortalarından sonra egemen olan tanımlama "**transmission model**" (diğer deyimlerle, enformasyon teorisi, iletişimin matematiksel teorisi) denen "taşıma, iletme, gönderme" modelidir. Bu modele göre, iletişim bir beynin (veya mekanizmanın) diğer bir beyni (mekanizmayı) etkilemesidir (Shannon ve Weaver, 1948). Bu tanım sonradan geri-besleme, referans çerçevesi ve grup etkisi gibi öğeler eklenerek genişletildi. Lasswell (1948) "kim kime hangi kanaldan hangi etkiyle ne der" formülüyle iletişimin işlevsel bir tanımlamasını getirdi. Fakat temelde, iletişimin insanlar arasındaki mesaj değiş tokuşu olduğu görüşü kaldı. Bu egemen tanımlamalarda, iletişimin temel öğeleri gönderici (kim), mesaj (söylenen), araç (mesajı taşıyan kanal), alıcı (kime), etki, gürültü, belirsizlik ve geri-beslemedir. Bu yaklaşım pozitivist-deneyci okulun hareket noktasını oluşturur. Diğer bir deyimle, egemen iletişim teorileri Shannon ve Weaver'in tanımlamasının temel model olarak alınarak ve Lasswel'in formülüyle birleştirilip eklemeler yapılarak geliştirildi. Bu yaklaşımların anlayış tarzı popöler ansiklopediler ve sözlüklerde de yansır. Örneğin, *The American Heritage Dictionary'de* iletişim, (a) sinyalde, konuşmada, yazma veya davranışta olduğu gibi, mesajların, düşüncelerin veya enformasyonun alışverişidir; (b) Görüşlerin alış verişi; (c) yazı veya konuşma şeklinde verilen enformasyon: mesaj;

kelime; rapor; haber; kelimelerle yazılan ifade olarak tanımlanır. Bu çerçevedeki tanımlamalar "gönderme, yayma, yayın, yazma, haber verme, enformasyon verme gibi kavramları da tanımlamaya eklerler.

Gönderici-Mesaj-Alıcı modeline dayanan tanımlamalardan çok önce 20. yüzyılın başından beri önemini artıran, enformasyon ve mesaj gönderme veya alışverişi yerine, insan ilişkisinin adet edinilmiş (ritualistic) karakterine eğilen **sembolsel etkileşim** yaklaşımı vardır. Bu yaklaşıma göre iletişim gerçeğin üretildiği, tutulduğu, tamir edildiği ve dönüştürüldüğü sembolsel süreçtir (Carey, 1985:21-23). Bu anlamda, iletişim bir mesajın bir göndericiden alıcıya transferi değil, insanlar arasında etkileşimden geçerek anlam üretimidir.

İletişim sembollerle yapılan etkileşim olarak tanımlandığında, insanlar arası iletişim sözlü, yazılı, görüntülü semboller kullanarak anlam yaratma, anlam çıkartma ve paylaşma olarak ele alınır. Sembolsel süreçlerle kişisel ve sosyal gerçekler inşa edilir, tutulur, tamir edilir, dönüştürülür ve sosyal gerçekler üzerinde mücadele verilir. İletişim semboller aracılığıyla ve bu sembollerle gelen anlamlar yoluyla olur. Mead'e göre ortak semboller ve anlamların kullanımı herhangi bir grup veya toplumu birleştiren güçtür. İnsanlar çoğu kez gruplar ve ortaklıklar kurarlar, çünkü sembollerini anlamada ortak anlamı paylaşmak gerekir. Grupta insanlar kendi sembol ve anlam setlerini geliştirirler. Grubun ortak sembol ve anlamlarını kullanarak insanlar gruba kabul edilir. İletişim toplumun biçimlenmesi ve tutulması için temeldir. Birey diğerleriyle düzenli iletişim yoluyla toplumun bir üyesi olur. İnsanlar arası sembolsel ilişki insanların kelimeler, cümle parçaları ve cümleler kullanarak anlamlar yaratması ve paylaşması anlamına kullanılır. İletişimle insan diğer insanlarla, diğer düşüncelerle ve diğer durumlarla bağlar kurar. Bu bağlamda şu varsayımlar ön plana çıkar: "kendimiz ördüğümüz anlamlar ağlarında asılıyız (Max Weber); "iletişim mümkün değildir; kendi kimliğimizi kendi iletişimimize diğerlerinden aldığımız karşılıklar üzerinde yaratırız. Gerçek, dil ve kültür ile aracılanır: gerçeği dil ve kültürden geçerek anlarız. Yani dünya gerçeğini muhakeme etmek için dil dışında ve dilin ne anlama geldiğini anlamada kültürün dışında bir yer yoktur. Aynı anda hem dijital hem de analogik olarak iletişim vardır. İletişim "içerik artı ilişkiye" eşittir. İlişkinin doğası katılanların iletişim akış silsilesini nasıl vurguladıklarına bağlıdır. İletişim ya simetrik ya da tamamlayıcıdır. Sosyal gerçeğin sembollerden geçerek kurulması, gerçeğin dinamik karaktere sahip olduğuna ve öznelliğine işaret eder.

Sembolik etkileşim görüşü Herbert Blumer'in liderliğinde Chicago Okulu ve Manford Kuhn'un liderliğinde Iowa Okulu olarak iki ayrı kolda gelişti. Chicago Okulu sembolik etkileşimin "humanistic" yanını işlerken, Iowa Okulu "social scientific" dalını oluşturdu. Blumer ve Kuhn Mead'in öğrencileriydi ve her iki dal da sembolik etkileşimci görüşte çakışan önemli yanlara sahiptir. Bu örtüşme kuramsal açıklamada görülür: insanlar bir şeye reaksiyonda bulunanlar değil, aktörlerdir. İnsanların faaliyetleri dışsal uyaranlarda (objeler, olaylar, davranışlarda) olan anlamlar üzerine temellenmiştir. Dışsal uyaranlara atfettiğimiz anlamlar geçmiş sosyal etkileşimlerden çıkartılır ve sürekli olarak devam eden sosyal ilişkilerden geçerek değişikliğe uğrar. Eylemler (actions) dürtü ile başlar, fakat algılama (perception) ve alternatifleri tartarak bilinçli seçmeyle anlam yüklemeyi içerir.

Kuhn ve Iowa okulunun Blumer ve Chicago okulundan farklılığı insanların sembolik davranışlarını anlama ve inceleme yönteminde ortaya çıkar. Chicago Okulu Mead'in "kişinin sembolik davranışları kişinin diğerleriyle olan etkileşimine bakılmaksızın anlaşılabilir" anlayışını benimsedi. Iowa Okulu Kuhn'un değişkenlerin kontrol edildiği laboratuvar deneyleriyle sembolik davranış" açıklanabileceği görüşünden hareketle deneyci psikolojik alana yöneldi.

Bu iki akım İkinci Dünya Savaşı öncesi liberal kapitalizmin bilimdeki yansımasıydı. Bu yansıma İkinci Dünya Savaşından sonra Amerikan yayıncılığının dünya imparatorluğu gerçekleştirmeye yönelmesiyle birlikte, yapısalcılık görüşüne dönüştü. Diğer bir deyişle, yapısalcılığın yükselmesi Avrupa ve Amerika'da Laissez Faire kapitalizminin finans kapital ve tek bir dünya pazarı tarafından yürütülen emperyalist döneme doğru dünyanın hareketinin bir ideolojik yansımasıdır.

Cooley'e göre (Schramm ve Roberts, 1971 :13) İletişim insan ilişkilerinin var olduğu ve geliştiği mekanizmadır. Benzer şekilde, iletişim ortak dil, sembol ve alışkanlıklara göre tanımlanır: Bu anlamda iletişim ortak bir dilin, kültürel sembollerin, sosyal alışkanlıkların, adetlerin vb. paylaşılmasıdır. Dolayısıyla, iletişim sosyal ilişkidir. Bu bağlamda, iletişimi bir kişinin diğerine mesajlar göndermesi olarak düşünmek yanlıştır.

İletişimin ortaklaşma ile paralel tanımlarından biri de, enformasyon veren işaretler setiyle ilgili bir yönelimin paylaşılmasıdır. Bu anlamda iletişim bir ilişki üzerine kurulur.

Bu ilişki iki kişi arasında veya bir kişi ile birçok kişi, bir grup ile bir kişi toplum ile birey, toplum ile grup veya örgüt arasında var olabilir (Schramm ve Roberts, 1971: 14).

İletişim alışverişi (transaction) olarak da tanımlanır. Bu tanımda kişiler aynı anda gönderici ve alıcıdır. Kendi gerçeklerimizi diğerleriyle paylaşmaya izin veren bir ilişki alışverişi örneğidir. Bu modelde, iletişimde duruma göre hem gönderici hem de alıcı olan katılımcılar, mesaj, mesajın iletildiği kanal, mesaja cevap olan geri-besleme, anlamı olan şifre, anlamı şifrelerle (örneğin kelimelerle) şifreleme ve şifreyi çözme vardır. Alışverişi olarak tanımlama oldukça anlamlı görünmektedir, fakat sorun: ne alışverişi? Sadece sembollerin mi? Ekonomik mi? Mesaj mı? Duygular mı? Emtia mı? Alışverişi farklılıklar ve ayrımlara izin vermeyecek derecede kapsamlı bir tanımlamadır.

Bazılarına göre, iletişim bir şey söyleme veya yazmadır. Diğerlerine göre, bir şeyi söyleme veya yazma iletişimde sadece bir başlangıç veya iletişimin sürekliliğindeki bir andır. Sözün söylendiği kişi veya kişiler sünger gibi her şeyi olduğu gibi emen ve otomatik olarak uygun cevap veren yansıtıcılar değildir.

Schramm ve Roberts'e göre (1971:7,8) 1970'e gelindiğinde artık Uyarın-Tepki modeline dayanan psikoloji modeli ve sosyal model kendi başına iletişimi açıklamada yeterli görülmedi. Kuramsal yaklaşım yanında, iletişimi tanımlamada da değişim oldu: iletişim alanında, tanımlamada egemen olan, "birinin diğerine yaptığı bir şey" (Lasswell'in formülü ve etki) görüşüydü. Bu görüş değişti ve ilişki, bir paylaşma etkinliği oldu. Schramm burada kesinlikle mülkiyet ve güç ilişkilerinde hakkaniyet ölçülerine göre bir paylaşmadan bahsetmiyor; pasif alıcı, pasif izleyici görüşünden, aktif olan, mesaj tarafından manipüle edilen değil, mesajı manipüle eden alıcı görüşüne geçişten bahsediyor (Schramm ve Roberts, 1971: 8).

Özellikle 1980'lerde yaygınlaşan kültürel incelemeler ile birlikte iletişimi discourse olarak anlamlandırma da arttı. Discourse en genel anlamıyla bir cümleden daha öte sözlü veya yazılı iletişim biçimidir. Discourse'un en belirgin örneği karşılıklı konuşma (örneğin sohbet, geyik yapma); bir dinleyici topluluğuna konuşma veya sunum; tartışmadır. Discourse olarak tanımlamada, görüldüğü gibi iletişim sözlü veya yazılı anlatım olarak ele alınmaktadır.

Alternatif Tanımlamalar

Alternatif tanımlamalarda iletişim insan etkinliklerinin bütünleşik bir parçası

olarak ele alınır: İnsanların olduğu yerde insan faaliyeti ve iletişim vardır. İletişim süregiden insan ilişkileridir; gerçek zaman ve yerde olur. Sosyal bir fenomendir ve ancak olduğu bağlam içinde en iyi şekilde anlaşılabilir. Tanımlamaların bazıları iletişimi anlamın süregiden sosyal inşası olarak betimler ve her iletişimde güç yapısı olduğunu belirtir (Deetz, 1992).

Marks'a göre, kendi varlıklarının sosyal üretiminde, insanlar kaçınılmaz olarak kendi arzularından bağımsız ilişkilere girerler. Bu ilişkiler insanların yaşamlarını üretim ilişkileridir. Bu üretim ilişkileri, üretimin materyal güçlerinin belli bir tarihsel gelişme safhasına uygundur. Kendini ve sosyali üreten insan, bu üretim biçimlerini ve ilişkilerini ancak iletişimle başlatabilir ve yürütebilir. "İnsanların nasıl, nerede ve ne zaman, kiminle ve belli bir ölçüde ne ve neden iletiştiği, kısaca iletişim tarzı, tarihsel sürecin fonksiyonu içindedir. İletişim kavramının kendisi bile, toplum biçiminin dikte ettiği özel anlamlandırmalarıyla iletişimi kavramımıza belli sınırlar koyar. Çünkü iletişim kelimesi günümüzdeki özel anlamlandırılmasıyla iletişimi ortaya çıkaran insan koşullarının çeşitliliğini iletmede başarısız kalır" (Mattelart, 1977: 11). Egemen tanımlamalarla gelen sınırlamayı aşan iletişim tanımı, iletişimi insanın yaşamını üretmedeki faaliyetleri ve bu faaliyetlerin olduğu üretim güçlerinin tarihsel yapısı içinde ele alan betimlemedir. Bu bağlamda iletişim, belli yer ve zamanda, belli koşullarda, belli tarihi geçmişı olan insan etkinliğinin yapılmasının zorunlu koşuludur. Bu etkinlik belli bir amaçla konuşma, yazma, gösterme. Bir davranışta bulunma, bir kültürel, siyasal, ekonomik veya sosyal faaliyet yoluyla insanın kendini ve toplumunu yeniden üretmesidir.

İnsan iletişiminin üretim tarzı ilişkisinin bağlamındaki doğaya göre değişir. Kendi kendine iletişimde yalnızken tarz kişinin ruh hali ve bunu yaratan duruma göre şekillenir ve değişir. Diğer bir kişi veya kişilerle ilişkideki iletişim ise, iletişimin tarzı örgütlü yer ve zamandaki bağlama göre çeşitlenir. Bu bağlamda da gene bireylerin karakterleri, duyguları, o anki ruh halleri, örgütlü yapıların getirdiği egemenlik ve mücadele bağlamı ve ilişki biçimleriyle birlikte iletişimin tarzını belirlerler.

İnsanlar belli iletişim tarzlarına bağlı olarak belli iletişim ilişkilerine girerler. Bu tarz düşmancaysa, iletişim ilişkileri de kavga, küsme, görmezlikten gelme, savaş için planlar yapma ve uygulama gibi şekiller alır. İletişim ilişkilerinde insan kendi kendine iletişim yaparken, ya kendi başına yalnız kendi kendine düşünerek bir mental ilişkide

bulunmaktadır ya da bunu herhangi bir örgütlü yer ve zamandaki dışla ilişkileri sırasında yapmaktadır. Bu ilişki ile insan sürekli kendini ve o anki ve genel ilişkilerini ve durumları değerlendirir, kararlar verir ve ilişkilerini yürütür. Böylece hem kendini hem de ilişkide bulunduğu çevreyi yeniden üretir. Bu yeniden üretimle insan kendini, dışını ve ilişkilerini kurar ve sürdürür; kendini ve dışını biçimlendirir ve yeniden biçimlendirir; kendini ve diğerlerini örgütlü yer ve zamanlarda bulduğu, yerleştirildiği ve yerleştirdiği pozisyonlarda tanımlar; tanımlanmış olanı yeniden-tanımlar; insanda ben, sen, o, biz, onlar bilinci oluşur ve gelişir. İletişim ilişkilerinde insan hem kendisiyle baş başa iken hem de diğer insanlarla etkileşim öncesi, sırasında ve sonrasında; düşünsel ve karar verme sürecinden geçerek, belli bir ilişki tarzını gerçekleştirir.

2.1.2. İnsan İletişiminin Özellikleri

İleti alışverişi anlamında iletişimi gerçekleştirmek insanın tekelinde olan bir olgu değildir. Çünkü canlı yaşamı, organizmanın ilgili olduğu çevreyle etkileşimini zorunlu kılar. Özellikle bazı hayvan türlerinin varoluşlarını sürdürüp korumaları kendi aralarında sürekli ilişkiler kurmalarına bağlıdır. Bu ise belli bir iletişim kurma becerisi olmadan gerçekleşemez.

İnsan değişik iletişim sistemleri geliştirerek, belli bir toplum yaşamına sahip diğer hayvanlarda bulunmayan bir kültürel yaşamı gerçekleştirmiştir. Kuşkusuz bu sistemler içinde en yetkini konuşma dilidir. İnsan iletişimini en gelişmiş hayvanlardan değişik ve üstün kılan yönü konuşma becerisini geliştirebilmiş olmasıdır. İnsan "konuşan" bir canlıdır.

Bu bölümde insanın iletişimini anlamak için, onu diğer canlılarda gözlenen iletişim özellikleriyle karşılaştıracak ve ayırt edici temel yönleri üzerinde duracağız.

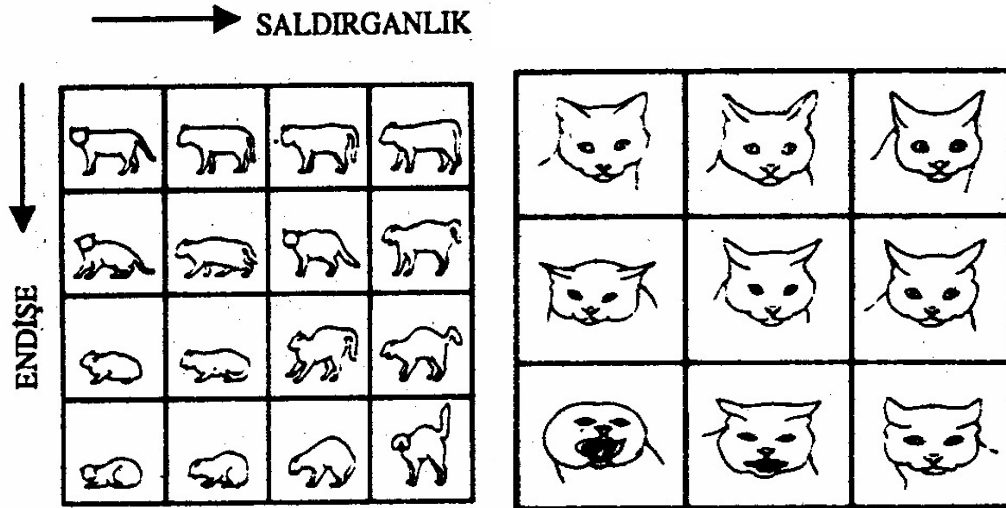
Canlı Yaşamın Önkoşulu Olarak İletişim

Biyolojik ve zoolojik incelemeler tüm canlı organizmaların çevreyle ya da türdeşleriyle etkileşim içinde olduklarını ortaya çıkarmıştır. Örneğin, moleküler biyoloji her bir insan hücresinde bulunan DNA molekülünün (zincirinin) genetik kodlamanın kaynağı olduğunu saptamıştır; bu sistemin şifresi ise 1960'larda çözülebilmştir (Smith,

1972). Organizmanın her bir bölümünün yapısını ve işlevini belirleyen DNA bir tür bellek ve merkezi yönetim görevini yapmakta ve hücrelere yön veren iletiler aktarmaktadır. Henüz tartışmalı da olsa bitkilerin ışık, ısı gibi doğal uyarıcı dışında, sevgi, şiddet gibi uyarıcılara da duyarlı oldukları ve tepki verdikleri ileri sürülmektedir. Kısaca, yapılan gözlemler ve çalışmalar tek hücrelilerden gelişkin memelilere kadar tüm canlıların alıcı ve verici iletişim sistemleri olduğunu göstermektedir.

Hayvanlar alemindeki tüm türlerin davranış ve iletişim sistemleri de bilimsel araştırmaların konusu olmakta ama bunlar arasında bazıları, özellikle memeliler sınıfından olanlar daha yoğun bir ilgiyi çekmektedir. Örneğin yunus balıklarının, balinaların, maymunların iletişimi bilimsel ve askeri amaçlı incelemelerin odağını oluşturmaktadır.

Hayvanların türün devamını sağlamak için dişi ve erkek cinsler arasında; beslenme ve barınma gibi temel gereksinimlerini karşılamak ve ortak düşmanlarının varlığını bildirmek için birbirleriyle; korunmak ya da saldırı için düşmanlarına karşı kullandıkları koku, renk, ses, tavır vb. işaretlerin varlığına bakarak, insanın "iletişim becerisine sahip" bir canlı hayvan olarak ayırt edilemeyeceğini ve iletişimin canlı yaşamının varlık koşulu ve temeli olduğunu söyleyebiliriz.



Şekil 1: Hayvanlarda Duygu İfadeleri

Yukarıdaki resimler, kedinin yüz ifadesi ve gövde hareketleriyle endişe ve saldırganlık duygularını nasıl dile getirebildiğini göstermektedir. Çizimlere yukarıdan aşağı bakıldığında endişe duygusunun, soldan sağa bakıldığında saldırganlık duygusunun

gelişmesi gözlenebilmektedir.

Farklar ve Nedenler

İletişim canlı dünyasında ortak bir özelliktir. Bununla birlikte, insanın iletişiminin ayrı ve daha yetkin olduğu da tartışılmaz bir gerçek; öyle ise bu fark nereden kaynaklanıyor? Bu soruyu yaşamsal yetkinlik ve zeka boyutlarında tartışalım.

Biyolojik anlamda insan yaşamının daha yetkin olduğu; bu nedenle de insan iletişiminin ayrıcalıklı olduğu söylenebilir mi?

Yaşamsal yetkinliği, canlıların fiziksel çevreye biyolojik olarak uyumlanması ve kaynaşması olarak tanımlayacak olursak insanoğlunun biyolojik donanımlarının ve özelliklerinin yetersiz olduğu kabul edilebilir. Ayrıca, yaşam en alt türden en üsttekinen kadar yetkindir. Çünkü, çevresel ve doğal değişimlere ayak uyduramayanlar zaten "**doğal olarak**" ayıklanmaktadır; tutunabilenler ise yetkinliği başarabilmiş olanlardır. Ancak, bir tür olarak insanın başarısı biyolojik olarak uyumlanmada değil, doğal çevresi üzerinde biyolojik eksiklerini giderecek etkinlikleri gerçekleştirebilmesindedir. İnsanın yaşam çevresi diğer canlılarınkinden hem nicelik olarak daha geniş, hem de niteliksel olarak değişiktir. İnsan doğal çevresine göre özelleşmemiştir. Çölde de; kutupta da, yeryüzünde her yerde yaşayabilmekte, hatta günümüzde yaşamsal mekanını Dünya'nın ötesine uzaya doğru genişletmektedir. Kısaca, insan doğal çevresinin dışında bir yaşam çevresi yaratmıştır. Bu varolan fizik gerçeklikten değişik ama kuşkusuz onunla etkileşim içinde yaratılmış bir gerçekliktir. Temelinde ise insanın "**simgeleştirebilen**" bir canlı olması yatar. Bu simgesel etkinliğin ve düşünme yetisinin en somut örneği insan dili ve konuşmasıdır.

İnsan dışındaki tüm canlılar kalıtsal olarak sahip oldukları iletişim sistemlerini kullanırlar. İnsan ise kalıtsal yetilerinin yanı sıra, doğal olarak (doğuştan) var olmayan bir simge sistemini geliştirmiş ve öğretme yoluyla kendisinden sonraki kuşaklara aktarabilmiştir (Cassirer, 1980).

Hayvanlar üzerinde yapılan bazı deneyleri bilenler, hatta bunlardan haberdar olmayanlar bile çevrelerindeki evcil hayvanların bazı davranışlarını gözlemlerse, yukarıda belirtilen yargıyı kuşkuyla karşılayabilirler. Özellikle, hayvanseverler ve işi gereği onlarla sık sık birlikte olanlar bazı hayvanların birçok şeyi anladığını ve isteklerini anlatmak için gözleriyle, davranışlarıyla, sesleriyle çaba sarfettiklerini dile getirmek için

"tıpkı insan gibi, bir ağız/dili yok" derler. Hiç değilse bazı hayvanlar düşünce ve iletişimde doğal reflekslerini, içgüdülerini aşan bir iletişim yeteneğine sahipmiş gibi görünürler.

Gerçekten de hayvanlar her zaman içgüdüsel uyarı ve tepki davranışları göstermiyorlar. Evcilleştirilen, bazı davranış ve becerileri sonradan kazanabilen hayvanlar, hem öğrenme becerisinin insanın tekelinde olmadığını somut örneklerini sergilemekte, hem de bir uyarıcı yerine bir başkasını-örneğin sahibi yerine onun terliğini koyabilme gibi içgüdüsel olmayan bir davranışı edinebildiklerini göstermektedirler. Pavlov'un tepkisel koşullanma ile ilgili klasik deneyinde, köpeğin yiyecek yerine zil sesine tepki göstermesi, hayvanın zil sesini yiyecek yerine gösterge sayabildiğini kanıtlamıştır. Böylece, koşullanma (eğitim) yoluyla biyolojik bir tepkinin (bu deneyde ağız salgısı) hedefi değiştirilebilmektedir. Skinner'in edimsel koşullanma ile ilgili deneyi ise, kafes içinde bulunan bir farenin bir manivelaya basmak ile yiyecek elde etme arasında ilişki kurabildiğini göstermektedir. Ancak, fare manivelaya rastlantısal olarak ilk basışında değil, birçok kez bu rastlantı yinelendikten sonra bu ilişkiyi kurabilmekte ve ondan sonra bu koşullu davranışı yinelemektedir. Sirk hayvanlarının, evcil hayvanların birbirleriyle ya da insanla ilişkilerinde içgüdüsel olarak açıklanamayan davranışları ve iletişimleri bu tür koşullanmalar ile anlaşılır. Bunların öğrendikleri ise kendileri ile sınırlı. Başka deyişle, hayvan kendi yaşantılarında koşullanarak kazandıklarını yavrusuna öğretmiyor. İnsanın "konuşması" ile hayvanın iletişiminin temel ayrımlarından birisi de budur. Bu ise, hayvanın öğrendiklerini aktaracak simge dağarcığından yoksun olması demektir.

İnsan iletişiminin temel ayrımlarından bir diğeri de zeka olabilir mi? Bu soruyla birlikte zekanın henüz tartışmalı olan tanımlanması sorunuyla karşılaşyoruz. En geniş anlamıyla zeka çevreye etkili bir uyumu sağlayan tekil ya da birçok özel yeteneğin bileşimi zihinsel bir güç/yetenek olarak tanımlanabilir (Baymur,1978). Eğer zeka çevreye ve çevredeki değişikliklere uyabilme yetisi olarak düşünülürse, hayvanların da, zeki oldukları kabul edilebilir. Ancak, onların bu uyumu biyolojik değişimler ve uyumlanmalarla gerçekleştirdiklerini biliyoruz. Ama eğer zeka karşılaşılan sorunların çözümünde etkili olabilme yetisi olarak benimsenirse, bazı hayvanların karmaşık bir sorunu çözmeye yönelik eylemlerde bulunabildiklerini de göz önüne almak gerekir. Örneğin maymunlar, hem araç kullanmayı öğrenebiliyor, hem de gerektiğinde amaçlarına uygun bir aracı bulup kullanabiliyor. Maymun erişemediği bir yiyecek için çevresinde

bulunan bir çubuk, dal parçasından yararlanmayı akıl edebiliyor. Benzer örneklere bakılarak hayvanların pratik bir zekaya ve düşgücüne sahip oldukları söylenebilir (Cassirer, 1980). Ancak insan bundan ötesini gerçekleştirebilmekte, o simgesel düşgücünden yararlanarak gereksinim duyduğu aracı tasarlayarak kendisi yaratabilmekte ve bu becerisini simgesel bir anlatımla yani, soyut olarak dile getirip başkalarıyla paylaşabilmektedir.

Duygusal Dil ve Önerme Dili Ayrımı

Duygusal dil, canlı varlığın duygusal durumlarını aktaran, başka varlıklarda duygusal tepkileri uyaran dildir. Buna karşılık önerme dili ise yargıları dile getirir (Hançerlioğlu,1982). Bu yargıların "Dünya düz bir tepsiye benzer" gibi yanlış, "Dünya güneşin etrafında döner gibi" doğru ve genel, "Yaşamak güzeldir" ya da "Ayşe iyi bir kızdır" gibi öznel, "Gökyüzü yıldız içinde, yarın hava güzel olacak" gibi deneysel, "Yuvarlanan taş yosun tutmaz" gibi görgül yargılar olmaları farketmez, tümü de bireysel ve toplumsal değerlendirmelerin sözel olarak anlatımlarıdır.

İletişimin ilk katmanını duyguların dili oluşturur. Ah, of, uf, ay hiç başka söz söylemeden o anki duygularımızı açıkça ifade edebilen önlemler. Ancak, sözcüklere dayalı bir konuşmada sözcükler yalnız bir duyguyu dile getiren seslerin bir araya gelmesi değil, belirli bir söz dizimi ve mantığı olan tümcenin parçasıdır (Cassirer, 1980). "Bugün hava yağışlı" derken sözcükleri, zaman ve mekan ve durumun belli soyut karşılıklarını kullanıyor ve onları anlamı verecek belirli bir sıra içinde birbirleriyle ilişkilendiriyoruz. Bu tümceyi oluşturan sözcüklerin duygularla hiçbir ilişkisi yok. Ama onu söyleyiş biçimimiz, ses tonumuz, söylediğimiz ortam ve koşullar, öncesinde ve sonrasında söylediklerimiz ona duygusal bir içerik kazandırır. Ekini için yağmur bekleyen bir çiftçi ile, hafta sonunda gezmeyi tasarlayan ve güneşli bir havayı uman insan için aynı tümce karşıt duyguları dolaylı olarak dile getirir. Bu nedenle -matematik dışında- içinde belli bir etki, duygu taşımayan tümceleri zor buluruz.

Hayvanlar dünyasında da duygusal dilin benzerlerine rastlarız. Öfkeli bir kedinin kabaran sırtı ve tüyleri, tıslamaları; kızgın bir köpeğin dikilmesi, dişlerini çıkarması ve hırıldamaları en kolayca gözlemlediğimiz örnekler. Hatta papağanlar insan seslerini taklit ederek aynı sıra içinde yinelerler, böylece "konuşurlar". Ne var ki, yaptıkları yaşamları boyunca öğrendikleri birkaç tümce ile sınırlı kalan bir taklittir yalnızca. Neyi, niçin söylediklerini hiç bilmezler. Şempanzeleri inceleyen Koehler (Koehler,1921) bu

hayvanların jestlerle öfke, korku, umutsuzluk, haz, vb. duygularını dile getirdiklerini gözlemlemiştir. Ancak, insanla ortak birçok sesçil öğeye sahip olmalarına karşın "dillerinde" nesnelere ilişkin hiçbir işaret ve anlam bulunamamıştır. Kısaca, hayvanların kullandıkları sesler ve jestler nesnenin yerini tutmamakta, onu betimlememekte, yalnızca öznel duygularını dile getirmektedir.

İnsan ise yalnız duygularını değil, nesnelere ve canlılar dünyasını ve bu dünya ile ilişkilerini anlatabileceği bir önerme dili geliştirdiği için, insanın konuşması ile hayvanların iletişimi birbirinden ayrılmaktadır.

Hayvanların algıladığı ve kullandığı içgüdüsel ya da koşullanma yoluyla tanıdığı somut işaretler/göstergelerdir. Bu göstergeler somut ve yaşamsal, gereklerle ilgili ve sınırlıdır. Güneşin batışı bazı türler için kovuğuna, barınağına sığınma, bazı türler için ise avlanma ve su içme zamanından başka bir anlam taşımaz. Yalnız insan onu yaşamın bitişi, tanrıların yarışı, vb. biçimlerde, anlamlandırır. Bunları düşünmek ve söylemek için, güneşin batmasını gözlemesi ve göstermesi de gerekmez; simgelerden oluşmuş bir dilden yararlanması yeter.

Simgesel Düşünce ve Dili Belirleyen Özellikler

Simgesel düşünce ve dili belirleyen özellikleri Cassirer ad koyma, değişkenlik, genelleme (soyutlama) olarak belirtir.

İnsan için, her nesnenin, her olayın, her durumun bir adı vardır. Ad koyma ya da her şeyin bir adı olduğunu öğrenme gösterge dünyasından simgesel dünyaya geçişte kesin bir adım oluşturur. Ancak, bu durum bir anda ortaya çıkmaz. Doğumundan başlayarak güdülerine ve çevresel uyarıcılara göre seslerle ve jestlerle tepki gösteren çocuğun her şeyin bir adı olduğunu kavraması, ancak belli bir gelişim ve başka insanlarla etkileşim sürecinde gerçekleşir. Gerçi, çocuk konuşmayı öğrenmeden çok önce çevresindeki nesnelere ve kişileri ayırt etmeyi öğrenir ama, belli seslerle belli nesne ya da kişi arasında anlamlı bir bağ kurabilmesi ancak belli bir süre sonra gerçekleşir (Jersild,1979). Ağlamak, gülmek, çığlık atmak yoluyla ve jestlerle gereksinimleri için çevresiyle kurduğu iletişim bir süre sonra yetersiz kalır. Böylece, başkalarıyla iletişimde fizik göstergelerle yetinemeyeceğini, başkaları gibi seslere gereksinimi olduğunu anlar. Öykünerek çıkardığı seslere çevresinden gelen olumlu, özendirici tepkilerle birkaç anahtar sözcük edinir. Ne var ki, zaman içinde anahtar sözcüklerin de her şeyi karşılamadığını, her şeyin kendi adı olduğunu kavrar. Bunu kavraması çocuğun dilin

anlamını kavramasında temel adımdır.

Bebeklik çağında geçirdiği ateşli bir hastalıkla görme, işitme ve bağı olarak konuşma yetilerini yitiren Helen Keller'in öyküsü, ad koyma ile dilin işlevlerinin kavranması açısından ilginç bir örnektir:

Helen duyuusal engellerinden ötürü aile bireyleriyle yalnızca bazı sesler ve davranışlarla iletişim kurabilmekte, bu iletişimi ise kendi istekleriyle sınırlı kalmaktadır. Hiçbir isteğine karşı gelinmesine katlanamamakta, davranışlarına karşı durulduğunda ya da yön verilmek istendiğinde çok şiddetli tepkiler göstermektedir. Ailesi ise ona gerektiği gibi davranmayı öğretmede başarısız kalmakta, acıma ve sevgi duygularıyla, o nasıl isterse öyle davranmaktan başka çözüm yolu görememektedir. Helen'i eğitmek için gelen bir öğretmen bir süre sonra hem onun davranışlarını disipline sokar, hem de her vesile ile işitme-görme engelli alfabetini eline çizerek her şeyin adını öğretmeye çalışır. Helen ilk kez su sözcüğünün (işaretinin) hem sofrada içtiği, hem banyoda yıkandığı, hem bahçede kuyudan çektiği nesne ile ilgili olduğunu anladığı günden başlayarak, dokunduğu her şeyin ve herkesin adını öğrenmek için çaba sarfeder ve çevresiyle gerçek bir iletişime geçer. Çünkü, artık her şeyin bir adı olduğunu ve adı olmanın bazı özel durumlarla sınırlı olmayan evrensel bir ilke olduğunu kavramıştır. Adlandırma ona, "Açıl susam açıl" sihirli sözü gibi insan dünyasının kapılarını açar.

Değişkenlik, aynı anlamın değişik simgelerle verilebilmesi özelliğidir: Türkçe'deki yatak sözcüğü için başka dillerde başka simgelerin kullanılması gibi. Cassirer'e göre dilin bu özelliğinin kavranılması insan düşüncesinde daha geç bir aşamada gerçekleşir. İlkelin ve belli bir gelişme aşamasına kadar çocuğun düşüncesinde ad ile nesneyi özdeş tutma eğilimi vardır. Çocuğun bir nesnenin anadilindeki söylenişinden başka bir adı olduğunu ilk öğrendiğinde şaşırması gibi, ilkel toplum insanı da amaçlarına ve eylemlerinde başarıya ulaşmada doğru sözcüğün kullanılması gerektiğine inanır. Kullanılması gerekli büyümlü sözcüklerde yanlış yapıldığında, büyümlü başarısız olacağı ya da tabu sözcüklerin kullanımı ile felaketin (doğüstü cezanın) gerçekleşeceği yolundaki inanç örnekleri pek çoktur. Totem inancının etkin olduğu toplumlarda "kimi zaman bir toplumsal öbeğe adını veren bitki ya da hayvanın besinsel kullanımı bu öbeğe yasaklanmıştır, kimi zaman da bir bireye adını veren bitki ya da hayvanın dilsel kullanımı yasaktır. Amerika'da olduğu gibi Avustralya'da da ölü adlarının kullanımına yönelik yasaklar bulunduğu, bu yasakların dilin söz konusu adlarla sessel

benzerliği bulunan bütün sözcüklerini etkilediği bilinir"(Levi-Straus, 1984).

Hayvanların da koşullanma yoluyla tepki gösterebildikleri göstergeler ile yoksun oldukları simgeler arasındaki ayırım bu noktada belirginleşir. Her gösterge belli bireysel bir nesneye, duruma aittir. Hayvan özel bir göstergeyi tanıyacak ve uygun tepkiyi verecek biçimde eğitilebilir, ancak yeniden koşullandırılmadığı sürece bir başka göstergeye aynı tepkiyi veremez. Oysa, " gerçek bir insansal simge, tek biçimliliği ile değil, çok yönlülüğü ile belirlenir". Bu nedenle, çocuk zamanla aynı isteğin ve düşüncenin değişik simgelerle dile getirilebileceği gibi, aynı simgenin değişik nesne/kişisi veya durumlar için kullanılabileceğini öğrenir. Örneğin, annesinin kardeşi, onunla ilişkide bulunan kişiye göre, tanımlayıcı sözcüklerle hem Ayşe, teyze, abla vb. olarak adlandırılabilmekte, hem de teyze sözcüğü annenin kardeşinden başka kadınları sınıflandırıcı bir işlev görebilmektedir. Yok/hayır/olmaz/istemem gibi sözcükler ise aynı red isteminin değişik dile getiriliş biçimleri olmaktadır.

Bu noktada simgesel düşüncenin bağlantı kurarak genelleme (soyutlama) özelliği ortaya çıkmaktadır. Başka deyişle, nesnelere/kişileri ya da olay ve olguları belirlemede somut duyu verilerinin soyutlama ile aşılması, bu tek tek verilerin ortak noktaları arasında bağlantı kurma ve genel bir anlam/kavram yaratılabilmesi simgesel düşünce ve dilin temel niteliklerinden biridir. Örneğin, masa sözcüğü belirli bir masa için kullanılabildiği gibi, gördüğü işlevi yapan belli bir özelliklere sahip tüm masaları karşılamak için genel bir anlam/kavram olarak da kullanılır. İnsanın bir anlamı kavramak için somut duyu verilerinin sınırlarını aşabilmesinin, bağlantıları tek tek ayırabilme, onları soyut anlamları ile göz önüne alabilme yetisinin en tipik örneklerinden biri geometridir. Örneğin, biz üçgen dediğimiz zaman üç düz kenarı olan tüm nesnelere renk, büyüklük, işlev gibi ayırıcı ve özgül özelliklerini bir yana bırakarak, biçimsel benzerliklerinden kaynaklanan bir soyutlama ve genelleme yapmış oluyoruz.

Gerçi gelişmiş hayvan türlerinde de nesnelere arasındaki bağlantılara tepki verme olgusuna rastlanmaktadır. Koehler, eğitim görmüş şempanzeler üzerinde yaptığı deneylerde bu hayvanların renk, büyüklük ve biçim açısından nesnelere arasında ayırım yapabildiğini gözlemiştir (Koehler,1921). Kısaca, hayvanlar nesnelere duyularıyla algılayabildikleri bazı özelliklerine göre, başka deyişle eğitildikleri göstergelere göre genelleme yapabilmektedirler. Ancak, bu deneme yanılma süreci daha üst düzeyde bir

anlamlandırma/kavramlaştırma olanağından yoksun olduklarından hiç bitmemektedir. Bu nedenle, insanoğlu simgesel bir dil geliştirememiş olsaydı, günümüzdeki yaşamı da varoluşundan bu yana süregelen ve yinelenen aynı deneme yanılma çıkmazı olacaktı.

Düşünce, Bilinç ve İletişim

Varılan bu sonuç yeni soruları da beraberinde getirmektedir: İnsanın dil diye tanımladığımız iletişim sistemlerini geliştirebilmesinin düşünce, bilinç ve toplumla ilişkileri nelerdir, bunlar arasında bir öncelik sıralaması yapılabilir mi? Başka türlü sorarsak, insan düşünce ve bilinç sahibi bir varlık olduğu için mi değişik -görsel, işitsel- dilleri yaratabilmiştir? Toplumca yaşama ile bunlar arasındaki ilişkiler nelerdir? Burada, bu, sorulara verilebilecek yanıtların tartışılması üzerinde duracağız.

Yolda giderken, otobüs durağında beklerken, sınıfta tartışırken, her ortamda ve her durumda sesli ve sessiz düşünüyoruz. Bazı konularda düşünürken zorlanıyoruz, bazılarında ise düşüncelerimizi kolayca toparlıyor ve dile getirebiliyoruz. Bazen de aklımıza düşünmek istemediğimiz şeyler geliyor, "kötü" düşüncelerden kaçınmak için güçlere sığınıyoruz. Güzel bir şiir, güzel bir kitap, güzel bir anı ise bizi mutlu eden düşüncelere yol açabiliyor. "Düşüncesiz" insanlara kızıyor, "düşünceli" davranışlarda duygulanıyor ve etkileniyoruz. Kendimizi bildik bileli "düşünen" bir varlık olarak anımsıyoruz, çocukluk anılarımızı zorlayarak sevdiğimiz ve sevmediğimiz kişiler ve şeylere ilgili düşüncelerimizi bulabiliyoruz. Düşünceler tarihi ve düşünürler ise, insan düşüncesi ve bu düşüncenin yöneldiği diğer konularla ilgilidir. Bazen suç, bazen ayıp, bazen günah, bazen başkalarının bilmesini istemediğimiz, bazen de herkese duyurmaya çalıştığımız **düşünce** nedir?

Konumuz ve amacımız dışında kalan felsefi tartışmaların ayrıntılarına girmeksizin, "**düşünce**" tarihinin başlangıcı olan Antik Yunan felsefesinden günümüze materyalist ve idealist yaklaşımların düşünceyi karşıt açılardan değerlendirdiklerini belirtmek gerekir. Birinciler, nesnelerin insanın bilincine yansıyan imgelerini (image) düşünce olarak kabul ederken, ikinciler nesnelere bağımsız salt bir gerçeklik olduğunu ileri sürerler. Böylece ilk bakış açısına göre biz, örneğin güzellikle ilgili düşünceleri, nesnelerin estetiği konusunda görme, işitme, dokunma gibi duyularımızın verilerine göre, ikincisine göre aklımızda önceden bulunan "güzellik" kategorisine göre üretiriz.

Dil ile düşünce arasındaki ilişkiler konusunda da karşıt görüşler geliştirilmiştir.

Bazılarına göre dil, yansıtıcı, (reflektif) düşüncenin ürünüdür. Yani insanın dış dünyadan kaynaklanan yaşantıları üzerinde içinden düşünüp yargılara varma çabasının ürünüdür. Davranışçılar ise, düşüncüyü sessiz bir davranış biçimi, sessiz bir konuşma olarak değerlendirirler. Bu mekanik materyalist yaklaşımlara karşılık dil ve düşüncüyü birbirinden ayrı olgular olarak ele alan idealist yaklaşımlar da vardır. Bunlar düşüncenin imgeyi ve sözcüğü kat kat aştığını, "4 kuruşluk bir imgeden 100.000 Franklık bir düşünce üretilebileceğini" belirterek (Mucchielli,1966) dilden bağımsızlığını ileri sürerler.

Kısaca, düşüncelerimizin kaynağı ve dille ilişkisi üzerindeki tartışmalar henüz kesin bir sonuca bağlanmış değildir. Bununla birlikte, düşüncenin dille birlikte gelişebileceği yolundaki yargı giderek ağırlık kazanmaktadır. Örneğin, Martinet örgütlenmiş bir düşüncenin ancak dille birlikte ortaya çıkabileceğini belirtir (Aksan, 1979).

Gerçekten de biz düşüncelerimizi doğuştan getirmiyoruz. Düşünceler düşünme sürecinde üretilirler ve gelişirler. Bu süreç ise, insanın doğumdan hemen sonra dış dünya ile ilişkilerinde ve etkileşiminde algıladıklarıyla başlar. Ancak, bu algıların oluşturduğu başlangıçtaki tasarımlar yalın ve çocuğun temel gereksinimleri ile sınırlıdır. Çocuk, ilk aşamada çevresi üzerinde düşünceler üretmez, daha çok onunla birlikte yaşar, dünyayı ve insanları dolaysız davranışları, duyguları, somut algılarıyla kavrar. Duyularıyla algılamadığı ya da gereksinimleriyle uyarılmadığı sürece "burada" ve "şimdi" olmayanlarla ilgili düşünceler üretmez. Düşünceleri, algıladıklarının zihninde oluşturduğu duyu-motor-şemalarına göre belirlenir. Dili öğrenme ve geliştirme dönemi ile kavramsal düşünce aşamasına geçişinin koşutluğu, dil ile simgesel düşüncenin ilişkisi açısından önem taşır. Kısaca, çocuğun dili kavrama, kullanma becerisi geliştikçe, düşünceleri de örgütlenmeye, simgesel aşamaya geçmeye başlar. Başka insanlarla iletişim kurdukça evreni genişler, düşünceleri de ben- merkezli olmaktan çıkıp toplumsallaşmaya başlar. Böylece, çevresiyle iletişiminin başlangıcında çocuğun düşüncesi dış dünyadan algıladığı tasarımlarla ve pratik davranışlarla sınırlıdır. Ancak, genelde insanın düşüncesi salt algılarıyla sınırlı kalsaydı düşüncelerinin fazla uzağa gitmesi beklenemezdi. Oysa, gelişmesinin belli bir aşamasından sonra insan, algıladıklarından hareketle algılayamadıkları üzerinde de düşünceler üretebilmektedir.

Düşüncenin temeli insanın etkinlikleri, yaptığı işler, kurduğu ilişkilerdir. İnsan

eylemlerinden sonuç çıkarır, bu sonuçlara göre doğru eylemlerini sürdürür, diğerlerini değiştirir. Bu nedenle düşünce, yalnızca nesnel gerçekliği yansıtmaz onu üretir ve değiştirir. Bunu yapabilmesi için düşüncelerini örgütleyecek ve başkalarıyla paylaşacak, paylaşarak çoğaltacak bir iletişim olanağına/ aracına sahip olması gerekir.

Öte yandan, dil ile düşünce arasındaki ilişkinin kavranabilmesinde Vygotsky'nin görüşleri açıklık getiricidir (Vygotsky, 1962). Dili sesbirimler düzeyinde ele alan düşünürlerin aksine Vygotsky dilde temel öge olarak sözcüğü kabul eder. Ona göre, dil ancak sözcüklerden hareketle anlaşılabilir, çünkü dilde önemli olan sesler değil, anlam yüklenmiş olan işaretler ya da sözcüklerdir. Sözcük konuşma ve düşünme süreçlerinin birlikte geliştirdiği bir bileşimdir. Seslerin sıradan gürültüler olmaktan çıkması için belli bir anlam kazanması, sözcük düzeyine yükselmesi gerekir. Sözcüğün anlamı ise, bir soyutlama, genelleme ve kavramlaştırma ve bu da düşünme sürecinin ürünüdür. Bu nedenle insanın iletişimi ve düşünmesi birbirini tamamlayan iki süreçtir.

Kısaca, insanın duygularını, isteklerini ve düşüncelerini anlatmak ve aktarmak için kullandığı iletişim (sistemleri) düşüncenin maddi aracıdır. İletişim olmadan düşünce, insanın yaşantılarının akılda kalan tasarımlarının çağrışımlarından başka şey olamaz. Bir fotoğraf bize sevdiğimiz bir insanı, sevgi duygusunu, onun belli bir andaki bir davranışını, sözünü çağrıştırabilir. Bu kişinin belli bir görüntüsü aklımıza gelebilir; ama eğer o kişi hakkında düşünürsek bizimle ve başkalarıyla olan ilişkileri, kişilik özellikleri, kendisi hakkındaki yargılarımız söz konusu olur. Bu nedenle, sessizce düşünen insan bile kavramlarla, sözcüklerle düşünür. İnsanda biyolojik olarak düşünme ve konuşma yetileri vardır; ancak ne düşünceler ne de dil doğuştan yetkin biçimde sahip olduğu şeyler değildir. Düşüncenin toplumsal ilişkilerin, eylemlerin ve etkinliklerin ürünü olması gibi, iletişim/dilde toplumsal yaşamın gereği ve sonucudur. Her ikisi de toplum yaşamı içinde kazanılır ve karşılıklı etkileşim içinde gelişir.

Bu bakımdan dil ile bilincin gelişmesi arasında da doğrudan bir ilişki vardır. "Yaptığının bilincine varmak"; "olup bitenin bilincinde olmak"; "bilinçli davranmak" vb. deyimler günlük konuşmalarda sık sık kullanılır. Küçük çocukların, akıl hastalarının, sarhoşların yaptıkları önemli yanlışları bağışlatıcı ya da hafifletici bir gerekçe olarak "ne yaptığının bilincinde/farkında olmadığı" söylenir. Bununla davranışlarının etkilerini ve sonuçlarını kavrayabilecek ve değerlendirebilecek yaşta ya da durumda olmadıkları

kastedilir. Sınıf bilinci, belli bir toplumsal sınıfın üyelerinin, tabakalaşmış toplum yapısı içinde benzerleriyle belli bir konumda bulduklarını, bu konumu belirleyen etkenleri ve ortak çıkarlarını kavramalarıdır. Tarih bilinci, insanın tarih bilgilerinden hareketle belli bir tarih anlayışına sahip olması, tarihsel olayların anlamını, bu olayları nedenleri ve sonuçlarıyla ilişkilendirerek oluşturmasıdır. Böylece bilinci, "insanın çalışma süreci içinde, nesnel çevresini ve kişisel varoluşunu anlamasını sağlayan düşünsel süreçlerin toplamı" (Ozankaya, 1984) olarak tanımlayabiliriz.

Algılama, kavrama, karşılaştırma, yorumlama, düşleme, tasarlama vb. olan bu düşünsel süreçler, ne idealist düşünürlerin ileri sürdükleri gibi maddeden bağımsız olarak varolan bir gerçeklikler, ne de katı maddeci düşünürlerin kabul etmiş oldukları gibi maddenin aynısıdır. Bilinç insanla çevresi arasındaki etkileşimin ürünüdür ve düşünce ve dilin gelişimi ile sıkı sıkıya bağlıdır. Bir tür olarak insanoğlu, teknolojiyi yaratarak doğal çevresini etkileyebildiği ve bu etkisini sürdürüp artıracak toplumsal örgütlenmeleri gerçekleştirebildiği için bilinçli bir varlıktır. Birey olarak doğumdan ölüme benliği ve dünya ile ilgili bilincini biçimlendiren ise diğer insanlarla etkileşimi olmaktadır. Ailesi, arkadaş grupları, okulu, işyeri ve yaptığı işin türü doğanın, insanın, toplumun ve kendisinin ne olduğunu kavramasında belirleyici olmaktadır. İletişim (dil) olmaksızın böyle bir belirleme olamazdı. Ayrıca bireyler kendi yaşantılarını, eleştirilerini, karşı çıkış ve katkılarını da dil aracılığı ile aktarabildikleri içindir ki, insan bilinci bir yandan kültürüne göre biçimlenmekte, bir yandan da kültür insan tarafından değiştirilebilmektedir.

Kısaca, insan toplumsal ve bireysel varlığının bilincine başkalarıyla kurduğu iletişimle varır. İnsan olarak diğer canlılardan üstünlüğünü, üyesi olduğu toplumun ve kültürünün geçmişiyle şimdisiyle ve geleceğiyle korunup sürdürülecek değerde olduğunu, toplum içinde bireysel varlığının ve konumunun yerini ve önem derecesini başkalarıyla iletişimle öğrenir. Çünkü, bilincin gelişmesinin temelinde insanın çevresi ve kendisi ile ilgili soruları ve bu sorulara aldığı yanıtlar vardır. Çocuğun dili kullanmaya başlamasıyla ardarda sıraladığı ve yaşam boyu süren "Ne?" "Neden?" "Nasıl?" soruları ne ölçüde ve ne biçimde yanıtlanırsa bilinci de o ölçüde ve o biçimde oluşur.

Kültürel Yaşam ve İletişim

İnsanın iletişimini hayvanların iletişiminden asıl olarak ayırt eden

doğuştan/kalıtım yoluyla sahip olduğu özellikler değil, bu özelliklerin insanın toplum yaşamı içinde gerçekleştirdiği etkinlikler ve etkileşimle kazandığı toplumsal ve simgesel boyuttur. Bu bağlamda, insan salt iletişim kurabilen değil -iletişimin tüm türleri ve biçimleriyle- "konuşabilen" bir varlıktır. Örneğin jestlerle, mimiklerle sözsüz iletişimi gerçekleştirdiğinde bile sesli olmayan bir konuşmayı (dili) kullanır. En genel anlamda konuşmayı (dili) yaratıp geliştirebilmesi ise, özgün bir toplumsal yaşam biçimine sahip olmasıyla olanaklı olmuştur. Bu noktada temel bir soruyu, "insan toplumsal, yaşam biçimine sahip olan tek canlı türü müdür?" sorusunu sormak ve yanıtlamak gerekir.

Gözlemler ve incelemeler, hayvanlar dünyasında bazı türlerin son derece örgütlenmiş bir toplum yaşamına sahip olduklarını göstermektedir. Arılar, karıncalar, maymunlar ve daha birçokları cinsiyete, yaşa ve bir tür "statüye" göre işbölümünün varolduğu ve düzenin insanınkinden çok daha başarılı bir biçimde sağlandığı toplumsal yaşam örnekleri sergiler. Ne var ki, çoğaltılabilecek bu örnekler kalıtımsal olarak belirlenmiş "doğal" toplumsal düzenlerin örnekleridir. Bu nedenle de, şaşmaz bir mekaniklik içinde sürüp giderler. Bu biyolojik düzenler türün yaşayabildiği her ortamda aynıdır. Buna karşılık insanoğlu biyolojik olarak sahip olduğu toplumsal bir tür olma özelliğinin ötesine geçebilmiş, kendisine özgü bir toplumsal yaşam biçimini, başka bir deyişle kültürü yaratıp değiştirebilmiş tek canlıdır. Kısaca insan toplu yaşayış ve etkileşim anlamında "toplumsal bir varlık" olarak tanımlandığında değil, "kültürel bir varlık" olarak tanımlandığında diğer canlılardan ayrı ve ayrıcalıklı olabilmektedir.

Kültür, insanoğlunun fizik, doğal ve toplumsal çevresiyle etkileşim içinde yarattığı, kendiliğinden var olmayan bir olgudur. Çünkü, kültür tarihi ve çağdaş gözlemler değişik kültürlerin hem birbirini izlediğini, hem de aynı zaman diliminde yan yana bulunduğunu göstermektedir. Başka deyişle, toplumların çevreleriyle ve birbirleriyle etkileşim biçimine ya da değişimine göre kültürler çeşitlenmekte ve değişmektedir.

İnsanın geliştirdiği iletişim (dil) ile kültürel yaşam arasında karşılıklı bir ilişki vardır; iletişim kültürünün hem önkoşulu, hem de sonucudur. Bu ilişkiyi kavramak için kültürün iki temel boyutu üzerinde durulabilir:

- 1.Yaratma,
- 2.Örgütlenme ve aktarma.

Genelde gereksinimlerden kaynaklanan yaratma, düşünerek ve tasarlayarak yapma eyleminin sonucudur. En basit bir araçtan en yetkin bir sanat yapıtına kadar insan ürünü olan herşey düşünme ve tasarlama sürecinin sonucunda gerçekleştirirler. Düşüncenin içeriği tasarımlar, tasarımların temeli ise bilgidir. Bilgi, insan ile çevresi arasında etkileşimin ürünüdür. Bilginin ilk kaynağı duyuşsal algılardır. Algıladığımız somut gerçeklerin düşünme sürecinde biçimlenmesi ile bilgilerimiz oluşur. Ancak insanın bilgileri salt duyu verileri ile sınırlı kalsaydı, bilgi dağarcığı genişleyemez ve değişmezdi. İnsan kendi deneylerinden, yaşantılarından olduğu kadar başkalarınınkinden de genelleme ve çıkarsama yaparak yeni bilgiler türetebilme ve/veya edinebilme olanağı sağlayan bir iletişimden yoksun olsaydı, bilgi dağarcığı öznel, kısıtlı ve kendisiyle oluşup tükenen bir birikimden öteye gidemez; ne, neden, nasıl soruları yanıtız kalırdı. Bu durumda bilgilerin uygulamaya konması olan davranış teknikleri ve araç gereç olarak teknolojiyi geliştiremezdi. Böylece insanoğlu biyolojik özelliklerinin sınırlılıklarını aşmak olanağından yoksun kalırdı.

Kültürün diğeri bir boyutunu insan yaşamının örgütlenme biçimi oluşturur. İnsan başta beslenme, barınma ve neslin sürekliliğini sağlama gibi temel gereksinimlerini karşılamak için geliştirdiği teknoloji ile yalnız doğayı etkilemek ve değiştirmekle kalmamış, kendisini de tüm etkinliklerine yön veren inançlar, değerler, davranış kuralları, geleneklerle oluşturduğu bir düzen içinde üretmeye başlamıştır. Başka deyişle, insanoğlu varlığını sürdürme çabasını kalıtımsal ya da rastlantısal ve keyfi ilişkilerle gerçekleştirmemiş; bunu belli kurallara, anlamlandırarak belirlediği değerlere göre biçimlemiş, örgütlemiş ve bireysel yaşamın süresini aşan bir yaşam ve gelecek anlayışı içinde gelenekselleştirmiştir. Böylece, kültürel yaşamın her alanında insanın etkinliklerini ve ilişkilerini belirleyen davranış kuralları, kalıpları, değerler ve bunlarla ilgili simgelerle, maddi öğelerden oluşan toplumsal/kültürel kurumlar oluşmuştur.

Bu kurumların oluşabilmesi kadar sürdürülebilmesi de, insanın duyuşsal ifadelerini aşan iletişim sistemlerini/dili geliştirebilmiş olmasına bağlıdır. Kısaca, insanın yalnız doğal çevresine değil, toplumsal çevresine ait bilgiler de kuşaklardan kuşaklara aktarılmasaydı kültür oluşamaz ve değişmezdi.

Bu değerlendirmelere bağlı olarak, insanın önce iletişimi (dili) mi gerçekleştirdiği, yoksa kültürü mü yarattığı sorusu sorulabilir.

Genel olarak insana özgü, anlamlandırılmış işaretlerden oluşan iletişim sistemleri ve bunlar içinde en yetkini olan konuşma dili için bir "sıfır" noktası ya da başlangıç tarihi belirlemek olanaksız. Kültürün başlangıcı ise alt paleolitik çağların derinliklerinde bulunabilen en eski aletlere dek uzanır. Ne denli ilkel olursa olsun insan eliyle yapıldığı gözlenen ilk taş aletler insanın doğa karşısındaki etkin (kültürel) tavrının kanıtları sayılırlar. Zamansal sıralamada önce dil mi geliyordu, yoksa kültür mü sorusunun bilimsel yanıtları tartışmalıdır. Bazı antropologlar dilin ilk alet üretimiyle başlayan teknolojiyle birlikte var olduğunu ileri sürerler (Coon, 1962). Childe (Childe, 1974) ise, bulunabilen en eski insan kafataslarında bile bir konuşma bölgesinin bulunduğunu, bu nedenle dilin alet yapmak kadar eski ve evrensel bir olgu olduğunu ileri sürer. Soruna tavuk-yumurta ikilemine benzer bir ikileme yaklaşmak yerine, merkezi sinir sistemi, boğaz ve kulak yapısı dil geliştirip öğrenmeye elverişli olan insanın kültürü yaratıp, sürdürmesi ve geliştirmesi ile dili geliştirmesinin koşut olduğunu belirlemek daha doğru gözükmemektedir. Çünkü ne denli yalın ve ilkel olursa olsun toplulukça anlamlarında uzlaşmış görsel/sözel bir işaret sistemi oluşmadıkça, ne teknolojiyi ne de insana özgü bir toplumsal örgütlenmeyi başarmak olanaklı gözükmemektedir. Buna karşılık doğal ayıklamaya karşı teknolojiyi yaratma ve toplumsal örgütlenme çabası olmaksızın da dil(ler)in geliştirilmesi söz konusu olamazdı. Bu nedenle, insanın merkezi sinir sisteminin gelişmesi ve dilin yetkinleşmesi ile kültürün evrimi ve kültürel muhtevanın zenginleşmesi arasında karşılıklı bir ilişki vardır. İletişimin gelişmesi düşünmenin gelişmesine, ikisinin birlikte gelişmesi ise bilgi birikiminin ve bilgi aktarmasının gelişmesine, böylece de kültürün evriminin hızlanmasına yol açar (Güvenç, 1984).

Öğrenme ve İletişim

Kültür ya da uygarlık bir toplumun üyesi olarak insanoğlunun öğrendiği ve yarattığı her şeydir; kalımsal bir birikim değildir. Bu nedenle genelde doğum yoluyla bir topluma katılan her birey o toplumun kültürünü öğrenir. Bu öğrenme süreci yaşam boyu sürer ve özellikle yaşamın ilk yıllarında, bebeklik ve çocukluk çağında, hem onun için hem de onu yetiştirenler için zahmetli uğraşları gerektirir. Kısaca insanoğlunu diğer canlılardan üstün kılan kültürün bedeli, insan yavrusunun toplumsal kültürel bir varlığa dönüşmesindeki çabalardır. Canlılar içinde yalnız insanın kendi kendine yeterli olabilecek düzeye gelmesi çok uzun bir bakım dönemini gerektirmektedir. Belki de bu biyolojik yetersizliğin/güçsüzlüğün sonucu olarak, yalnız canlı olarak ayakta kalmayı ve

yaşamayı becermek değil, kültürünün tanımladığı biçimde "insan" olmak zorundadır. Bu ise, karmaşık öğrenme yollarından geçerek içinde yer aldığı toplumun bir üyesi olmayı öğrenme/toplumsallaşma sürecinde gerçekleşir.

Çocuk doğar doğmaz kendisini, kültürel/toplumsal sistem diye tanımlayabileceğimiz, davranış kurallarıyla belirlenmiş, değerler, anlamlar içeren hazır bir ilişkiler yumağı içinde bulur. Kuşkusuz, bunların hepsiyle birden tanışmaz, tanışıklarının hepsini de algılamaz ama zaman içinde büyüdükçe ve etkileşimde bulunduğu insanlar ve ortamlar çoğalıp çeşitlendikçe kültürüne göre duymayı, düşünmeyi ve davranmayı öğrenir, toplumsallaşır. Bireyle toplum ve kültürü arasındaki bu ilişkileri sağlayan ise iletişimdir. Başka deyişle, öğrenme ile iletişim arasında kesin ve karşılıklı bir bağ vardır. Öğrenme sürecinde insan bir yanda iletişim ve onun en yetkin biçimi olan dil becerisini kazanır ve geliştirir, öte yandan iletişim becerisi geliştikçe öğrenme süreci hızlanır, bilgi ve düşünce birikimi hem artar hem de kültüre göre biçimlenir. Çocuktaki dil ve düşünce gelişimi ile egosantrizmden etnosantrizme yönelmenin gözlenmesi bu ilişkiyi açıkça gösterir.

İnsan davranışlarının içgüdüsel olmadığına daha önce değinilmişti. Bu davranışların kazanılmasında yalnız duygusal ifadelerle belirlenmiş bir iletişim ve gözlemler yeterli olamaz mıydı?

İnsan eğitiminin önemli bir parçasının çocuğa konuşmanın öğretilmesi olması boşuna değildir. Çocuk kuşkusuz deneme yanılma yoluyla ve çevresinde örnek olan yetişkinleri gözlemleyerek birçok şey öğrenir. Zaten bu nedenle istendik davranışları olduğu kadar istenilmeyenleri de edinir. Çünkü yetişkinler her zaman kültüre göre- olması gerekenleri yapmazlar. Böylece, insanın gözlemlediklerine öykünerek kazandığı davranışları yine aynı yolla kendisinden sonraki kuşaklara geçirerek kültürü sürdürebileceği varsayılabilirdi. Ancak, aynı kuşaktan insanlar ve kuşaklar arasında gerçekleştirilen iletişim yalnız somut durumlar ve olaylara ilişkin örneklerle sınırlı kalsaydı, çocuğa başına gelmemiş ve somut örneği bulunmayan durumlara ilişkin bilgiler aktarılamazdı. Oysa, temel kişilik yapısının olduğu bebeklik ve çocukluk çağlarında çocuğa yalnız yaşadığı somut durumlarda değil, gelecekte karşılaşılabileceği durumlarda ve koşullarda da ne yapması gerektiği de öğretilir. Kısaca, çocuk yalnız örnekle değil öğütle de "insan" olmayı öğrenir.

Ayrıca iletişim (dil) yalnızca yetişkinlerin çocuklarına kişisel yaşantılarını aktarma aracı değildir; toplumun üyeleri arasında bildirişim ve haberleşme yoluyla ortak yaşantılar ve ortak değerlendirmeler ve anlamlandırmalar yapmaya da olanak verir. Böylece paylaşılan ortak dersler toplumsal gelenekler olarak sonraki kuşaklara aktarılır. Gözleme ve öykünmeye dayalı bir öğrenme ile insanın ne doğal çevresi üzerinde etkinliğini artırabilecek genel bilgilere ulaşması, ne de temelde buna bağlı olarak toplumsal örgütlemeye yeni oluşum ve değişimleri gerçekleştirmesi söz konusu olurdu. İnsanın davranışları kadar toplumsal düzeni de diğer canlılarda olduğu gibi yinelenip giden bir düzen olurdu.

Kültürel Evrim ve İletişimin Evrimi

İnsanoğlunun en ilkel araçlarla başlattığı kültürel yaşam günümüze değin giderek ivme kazanan bir hızla değişti. Kùltürler, toplumlar ve insanlar arası ilişkilerin artan yoğunluğu, bilimsel ve teknolojik buluşların yayılma gücü göz önüne alınacak olursa gelecekte bu sürecin daha da hızlanacağı öngörülebilir.

Kùltür tarihi incelendiğinde kùltürün evrimi/değişimi ile iletişimin evriminin birbirine koşut ve bağımlı olduğu görülür (Güvenç ve diğ., 1978). Avcı-toplayıcı kùltürlerden sanayi ötesi toplumların bir süreden beri oluşup yayılmakta olan kùltürlerine doğru evrim, bir yandan insanoğlunun bilgi dağarcığının zenginleşmesine, böylece doğal çevresine karşı etkinliğini artırmasına, öte yandan yeni sorunların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu sorunlara çözüm arayışları da yine kültürel evrimin yönünü belirleyici toplumsal gelişmelere kaynak oluyor. İletişim yoluyla kazanılan kültürel birikim yeni teknolojilerin geliştirilmesine, bu arada iletişim teknolojisinin de geliştirilmesine neden oluyor. İletişim teknolojisindeki her yeni gelişme ise toplumsal/kültürel değişimi hızlandırıyor, pekiştiriyor. Özetle, iletişimin biçimi ve içeriği kültürel oluş ve gelişime göre belirlenip, değişiyor. Aynı zamanda da kültürel oluş ve değişiminin temelinde de iletişimin gelişmesi yatıyor.

Bu bağlamda kùltür tarihini -yalnızca bir açıdan- ağır ağır artan iletişim ve ulaşım olanaklarının tarihi olarak da inceleyebiliriz. Bu inceleme bize toplumlararası iletişim olanaklarının yakın zamanlara kadar ulaşım olanaklarına önemli ölçüde bağımlı olduğunu da gösterecektir. Eşeğin, atın, devenin evcilleştirilmesini, tekerleğin, koşum tekniklerinin, at nalının, gemlemenin, yazının, kağıdın, matbaanın icadını, kara ulaşımının ve deniz

ulaşımının geliştirilmesini, vb. bu açıdan değerlendirebiliriz.

İnsanoğlu yazı dilinin gelişmesinden çok önce konuşma diline sahip oldu, böylece kültürü yaratıp yaşatabildi. Avcı-toplayıcı insan yaşayış biçimine ve gereklerine uygun bir dil ve bildirişim sistemine sahipti. Konuşma dili yanında çentik, yontu, resim gibi anlatım araçlarından da yararlanıyordu. Başka toplulukların kendi yaşam bölgesine girmesini ya da avın nerede bulunduğunu bildirme gibi durumlar dışında uzaktan haberleşmeye gereksinimi yoktu. Böylesi durumlarda duman, ses, özel işaretler ve haberci yeterli oluyordu.

Üretime ve yerleşik düzene geçişin belli bir aşamasından sonra üretimde artık yaratma, ticaret ve yönetim sistemlerinin ortaya çıkıp gelişmesi ile birlikte ulaşım ve iletişimde köklü değişiklikler ortaya çıktı. Toplum içinde aynı mekanı paylaşanlar yine yüz yüze konuşma ile iletişim kuruyorlardı. Ancak, merkezi yönetimlerin kurulması ve ticaretin güçlenmesi uzaktan iletişimi ve ulaşım olanaklarının geliştirilmesini de önemli kıldı. Merkezi yönetimler hem kendi iktidarlarını güçlendirecek, hem de toplumsal düzeni sağlayıp işletecek ulaşım ve yazı gibi iletişim tekniklerinin gelişmesini özendirip denetlediler. Ekonomik ve teknolojik gelişmelerin sonucu olarak kurulan büyük devletler, imparatorluklar ulaşım ve iletişimde de uzaklığı ve zamanı aşabilenler olmuştur.

Yazı, yöneten ve güçlü sınıfların güçlerini pekiştirmede, ticaretin gelişmesinde olduğu kadar, sözlü birikimin saklanması ve insan düşüncesinin gelişmesinde de rol oynamıştır.

Matbaanın icadı ise yalnız iletişim açısından değil, kültürel açıdan da bir devrim yarattı. Avrupa'da diğer toplumsal ve kültürel gelişmelerle birlikte yazının mekanik çoğaltımı bir çığır açtı. Bilgi tüm kitlelere değilse de yine de hızla yayılmaya başladı. Ortaçağ sonrası Avrupa'sında ticaretin gelişmesi, merkezi yönetimlerin kurulmaya başlaması, kıtalar arası ticaret filolarının kurulması ve okyanus aşırı ulaşımın düzenli hale gelmesi ile birlikte basılmış olan kitaplar yalnız din adamlarının değil, eski ve çağdaş düşünürlerin düşüncelerinin, görüşlerinin, aktarılabilmesine de olanak sağladı; ideolojiler hızla yayıldı.

Sanayileşme ile başlayan sanayi kültüründe buharlı gemilerin ve demiryollarının gelişmesi 19. yüzyılda Avrupa'da ve Kuzey Amerika'da yaşamın hızını değiştirdi. Kitaplar, düşünceler her yere taşındı, insanlar coğrafi hareketlilik kazandı, ilişkilere ve

iletişime yeni boyutlar katıldı. Başkent ile taşra arasındaki geleneksel ayrımlar azalırken, bölgesel kültürler, lehçeler, azınlık dilleri etkinliğini kaybetti. Ulusal kültür ve dil önem kazandı. Demiryolları, metropolisi diğer alanların olduğu gibi iletişimin de merkezi yaptı. Günümüzde ekonomik, siyasal gelişmelerle birlikte geliştirilen modern iletişim teknolojileri de insanlar arasındaki ilişkilerde giderek artan uluslararasılaşmaya ve merkezileşmeye yol açmaktadır.

Bu arada birey olarak insan dünyada olup biteni duyup, öğrenecek kadar iletişim olanaklarından yararlanırken modern yaşamın yalnızlaştırıcı koşullarında yakınındakilerle iletişimde çoğu kez başarısız kalabilmektedir.

2.1.3. İletişim Süreci ve Temel Öğeleri

Zamanımızdan ikibinüçyüz yıl kadar önce bir büyük düşünür, Aristoteles (M.Ö. 384-322) "Konuşma Sanatı"ndan (Rhetoric) söz ederken, iletişimin "olmazsa olmaz" üç temel ögesini, 1) konuşmacı, 2) konuşma, 3) dinleyiciler olarak belirlemiştir (Roberts, 1946) ve çağdaş yaklaşımlara ipucu vermişti.

Öte yandan, daha önceki konularda insanın toplumsal/kültürel varlığının ve biricikliğinin iletişimle ayrılmaz bir oluş, gelişme ve değişme gösterdiği tartışılmış ve vurgulanmıştı. Bu bağlamda, bireyin tüm yaşamı da değişik ilişkiler içinde iletişimle sürüp gider. Her iletişim durumu, diğerlerinden ayrı ve değişik algılansa da, gerçekte öteki iletişim durumlarıyla ilişkili bir süreklilik içindedir. Çünkü, toplumların olduğu kadar bireylerin de geçmiş ve bugünkü yaşantıları ile gelecek anlayış ve beklentileri etkileşim içinde bir bütün oluşturur. Bu gerçek, iletişimin bir süreç olarak kavranması gereğini ortaya koyar.

Birbirleriyle süreklilik ve etkileşim ilişkisi içinde olan iletişim durumlarını inceleyebilmek için ise, hepsine ortak temel öğeleri belirlemek zorunludur. Bu nedenle, bu bölümü de iletişimin neden bir süreç olarak düşünülmesi gerektiği ve temel öğeleri irdelenip tartışılacaktır.

Süreç Kavramı

Süreç, "Bir olayın düzenli olarak ve birbirini izleyen değişmelerle gelişmesi,

başka bir olaya dönüşmesi"dir (Ozankaya, 1984). M.Ö. 5. yüzyılda Heraklit insanın aynı ırmakta iki kez yıkanamayacağını -ne insanın, ne de ırmağın geçen zaman içinde aynı kalmadıklarını- belirtirken doğal ve kültürel olaylardaki sürekli değişimi vurgulamıştı. Doğal süreçler organizmanın büyüüp değişip gelişmesinde, kültürel süreçler kültürün süreklilik içinde değişip gelişmesinde rol oynarlar. Böylece sürecin hem sürekliliği, hem de değişim ve gelişmeyi içeren bir kavram olduğunu söyleyebiliriz: Örneğin tarih, sürekli değişme ve gelişmelerden oluşan bir süreçtir.

Herhangi bir gelişme ve değişme ise, birçok işlemlerin ve koşulların sonucunda gerçekleşir. Bu nedenle süreç deyimi, aynı zamanda süreçte yer alan tüm işlemleri ve koşulları da dile getirir (Hançerlioğlu, 1982). Örneğin üretim süreci, herhangi bir ürün elde etmek için işe koşulan tüm zihinsel tasarımları, düşünsel planlamaları, bedensel çabaları, bunların gerçekleştiriliş koşullarını içerir. Böylece üretimin, üretimde rol oynayan ve birbirini izleyen değişik ve birbirlerine bağlı aşamalardan ve koşullardan oluşan bir süreç olduğunu söyleyebiliriz. Kısaca, olaylar ve ilişkiler süreç kavramıyla tanımlandıklarında, süreç içinde yer alan öğelerin karşılıklı etkileşim içinde değiştikleri dile getirilmiş olur.

İletişim Bir Süreçtir

İnsanlığın geçmişinden günümüze ve geleceğe uzanan, bireyin doğumundan ölümüne yaşamının her alanında ve her an etkin olan iletişimin başı ve sonu yoktur. Gerçi birey açısından doğum ve ölüm başlangıç ve son sayılır, ancak bu iki nokta arasında iletişim, bireyin biyolojik gelişimine ve kültürel ve toplumsal çevresindeki ilişki ve etkileşimlerine koşut olarak sürekli gelişen, değişen ve buna karşılık bireyi de değiştiren bir olgudur. Kısaca iletişim, insanın ve bireyin kültürel çevresi (hem doğal, hem toplumsal çevresi) ile ilişkilerine göre değişip gelişen ve buna karşılık insanı değiştiren bir süreçtir.

Ekonomi bilimine göre insanın gereksinimleri sonsuz, yararlanabileceği kaynaklar sınırlıdır. Ekonomik davranış, bu gereksinimlerin karşılanması için kaynakların nasıl ve ne kadar kullanılacağını belirleyen davranıştır. Aynı şekilde insanın iletişim gereksinimleri de değişken ve sınırsızdır. İletişim bu gereksinimlerin karşılanmasında kullanılan araç gereçlerin, tekniklerin ve dağarcığın sürekli olarak değiştirilip geliştirilmesi çabasıdır. Bu çabanın başlangıç tarihini kesin olarak bilemiyoruz. Ama

kültürel yaşamın ilk izleriyle birlikte varolması gerektiği de tartışılmaz bir gerçektir. İletişim bir süreçtir: Çünkü, oluşum ve gelişim açısından yazıyı söz ve çizimden, tiyatroyu dans ve müzikten, sözsüz iletişimi sözlü iletişimden, propagandayı söz sanatından bağımsız düşünemeyeceğimiz gibi, bunları da toplumsal/kültürel değişim ve gelişimlerden ayrı ele alamayız. Bu nedenle, iletişim toplumsal kültürel gelişim ve değişim süreçleriyle bağlantılı, onların hem sonucu hem de nedeni olan bir süreçtir.

Birey açısından düşünüldüğünde de iletişim bir süreçtir. Tüm şimdiki deneylerin, durumların bir geçmişi ve geleceğe uzantıları vardır. Herhangi bir anda ve durumda iletişimde bulunduğumuzda hem geçmişteki yaşantılarımız, birikimlerimiz, başarılarımız, yanılgılarımız, hem gelecekte beklenenlerimiz, umutlarımız devreye girer. Belli durumlarda ve konularda belli bir biçimde düşünmeye, konuşmaya, davranmaya alışmışızdır; bunlara aldığımız ya da alamadığımız karşılıklar, tepkiler sonraki iletişimimizin temelini oluşturur. Kısaca, iletişim bireyin bilgi edinmesini ve buna göre tutum ve davranışıyla tepki geliştirmesini sağlayan bir süreçtir.

Kuşkusuz her iletişim durumu aynı değildir. Bir kitap okuma, bir film izleme, bir tablo seyretme, bir müzik dinleme durumu ile konuşma durumları birbirinden değişik işlemlerin ve koşulların etkili olduğu durumlardır. Bazıları eşdeğerde konularla ilgili değildir. "Bu akşam yemekte ne var?" ya da "Yarın bana telefon et" ile "Benimle evlenirmisin?" arasında çok önemli ayrımlar vardır. Ancak, insanın değişik durumlarda gerçekleştirdiği tüm iletişimlerin okuduğu her şey, seyrettiği ve/veya dinlediği her gösteri, katıldığı ya da tanık olduğu her konuşma, uyandırdığı olumlu/olumsuz düşünce ve duygularla, içinde gerçekleştirdikleri koşullarla- her biri hem bir süreç gibi işler, hem de genel iletişim sürecinin bir aşamasını oluşturur.

İletişim Sürecinin Temel Öğeleri

Böylesi sürekliliği olan bir olgu incelenebilir mi, nasıl? Dilbilimciler, semiologlar, psikologlar, filozoflar, sosyal psikologlar, toplumbilimciler, antropologlar, teknologlar iletişim konusuna değişik açılardan yaklaşır, değişik yönlerini vurgularlar. Dilbilimde ve semiolojide iletiler ve kodlar, felsefede ve psikolojide bilinç ve öğrenme, sosyal psikolojide grup etkileşimi, toplumbilimde toplumsal işlevler ve etkiler, antropolojide insanın ve kültürün evrimi ile ilişkisi, reklamcılıkta amaçlar ve etkiler, enformatikle bilgilerin stoklanması ve kullanımı sorunları bu değişik yaklaşımlara örnek verilebilir.

Her bilim dalında ve özgül yaklaşımda bu öğelerden biri ya da birkaçı göz ardı edilerek diğer(ler)inin üzerinde yoğunlaşılması, değişik iletişim kuramlarının ve modellerinin önerilmesine yol açmıştır. Ancak genelde iletişim kuramı, iletişim sürecinin bu süreçte yer alan öğelerine ayrılabilceği, bu öğelerin ve bunlar arasındaki ilişkilerin incelenerek, işleyiş düzeninin kavranabileceği öncülüne (premise) dayanır.

Burada bizi ilgilendiren, soruna genel bir yaklaşımdır. Bu nedenle, her alandaki incelemelerin katkılarından da yararlanarak, şimdilik iletişim sürecinin en temel ve genel öğeleri üzerinde duracağız. Bunlar: Kaynak ve hedef, ileti (mesaj), kanal ve araçtır.

Kaynak ve Hedef

İnsanlar arasında yüzyüze ya da aracılı her iletişim durumunda iletileri oluşturup aktaran bir verici taraf ve oluşturulup aktarılan iletileri alan bir alıcı taraf vardır; birincisine kaynak ikincisine hedef ya da alıcı denir. Dilimizdeki kaynaklarda hedef ve alıcı kavramları genelde birbirinin yerine kullanılır. Ancak, hedef sözcüğünün "bir şeyin yöneltildiği yer, kişi ya da amaçlanmış olan" anlamlarını çağrıştırmaması nedeniyle bazen ikisini ayırt etmek gerekebilir. Çünkü, bazen kaynağın iletilerini yönelttiği kişiler ve gruplar yerine ya da onlarla birlikte başkaları da alıcı konumuna gelebilir. Örneğin, televizyonda gösterilen karton filmleri çocuklar kadar zevkle izleyen yetişkinler de vardır. Küçük bir çocuğa soru sorulduğunda anne ve babasından yanıt almak sıkça görülen bir durumdur.

Kaynak, algılama, seçme, düşünme, yorumlama süreçlerinde ürettiği anlamlı iletileri simgeler aracılığı ile gönderen kişi ya da kişilerdir. **Hedef/alıcı**, kaynaktan gelen iletileri belli biyolojik ve psiko-sosyal süreçlerden alıp yorumlayan ve bunlara sözlü, sözsüz tepkide bulunan kişi ya da gruplardır. Gerçi, biz haber kaynağı olarak gazete, televizyon, kitap gibi araçlardan söz ederiz ama bunların ardında da gereksinimleri, amaçları, düşünce ve bilgileri olan kişi ya da gruplar söz konusudur. Özetle, kaynak konuşan, yazan, çizen ya da yüz ve beden hareketlerinde bulunan bir birey ya da gazete, radyo, televizyon bir resmi kuruluş vb. örgütler; hedef/alıcı ise dinleyen, okuyan, bakan, izleyen kişi ya da gruplar olabilir.

İnsan canlı bir organizma olarak biyolojik bir varlıktır. Biyolojik varlığın toplumsal çevre ile etkileşiminden doğan psikolojik bir varlık alanına sahiptir. Bu biyopsikolojik varlık yaşamını değişik gruplar içinde birçok ilişkiyle sürdürdüğünden psiko-

sosyal bir varlık olarak davranır. Ayrıca, içinde yaşadığı toplumun kültürüne göre biçimlendiğinden sosyo-kültürel bir kimliğe ve bakış açısına sahiptir. Bu nedenle, iletişimde kaynak ve hedeften söz ederken, her iki tarafta yer alanların gereksinimlerinin, isteklerinin, algılarının, tutumlarının, inanç ve değerlerinin, sahip oldukları birikim, yaşantı ve ilişkilerin, toplumsal rol ve statülerinin iletişimi kurmada, anlamları oluşturmada ve tepki geliştirmede belirleyici olduğunu gözönüne almak zorundayız.

Özetle biyolojik, psikolojik, sosyal-psikolojik ve kültürel etkenler iletişimde kaynak, hedef ve ileti arasındaki ilişkileri belirlerler.

İleti

İletişimle, temelinde çevremiz ve kendimiz üzerinde etkili olabilme amacımızın bulunduğu değişik amaçlara ulaşmaya çalışırız. İletişimin bu amaçlara ulaşmada etkili olabilmesi, iletilerin üretilişindeki, aktarılışındaki ve alınışındaki başarı düzeyi ile ilgilidir. İleti nedir? İleti, bir şeyi aktarmayı, iletmeyi isteyen kaynağın ürettiği sözel/görsel/görsel-işitsel fizik bir üründür.

İletin iki önemli ögesi vardır: İçerik ve yapı. İçerik anlama, yapı simgeler ve kodlarla ilgilidir. İletişimi tanımaya ve tanımlamaya çalışırken onun anlamların paylaşımı olduğu belirtilmişti. Bunu gerçekleştirebilmek için iletinin üretilişinde, verilmişinde ve tüketiminde öncelikle anlamlı olması gerekir. Değişik iletişim amaçlarına ulaşmanın ilk ilkesi budur. Bu nedenle, önce iletinin anlam boyutu üzerinde, sonra da anlamın belirlenip aktarılmasında alt yapıyı oluşturan simge ve kodlar üzerinde durulacaktır.

Anlam

Anlam iletişimin anahtarı, iletişim sürecinin odak noktasıdır. Dinleyicilere, "Anladınız mı?" ya da kibar biçimde "Anlatabildim mi?" diye sorulduğunda anlamın üretimi ve tüketimi ile ilgili kaygıları dile getirilmiş olunuyor. Başkalarının iletilerindeki saklı anlamları (var olabilir diye) anlamaya, bizimkinde ise istediğimiz dışında bir anlamın oluşmasına engel olmaya çalışırız. Kişiler arasındaki iletişimde, sorunlar önce anlam uzlaşmazlığından kaynaklanır: Biz anlatmak istediğimizi biliriz, karşı taraf anlamak istediğini duyar.

Her iletinin ileten için bir anlamı vardır. Bir film, yönetmenin anlatmak istediklerinin; bir resim, ressamın bakış açısının; bir şiir, ozanın duygu ve düşüncelerinin

anlamını taşır. Yaşamın anlamını kavramak, dünyayı anlamlı kılmak isteriz. Gözlemeyi bilirsek her insan davranışının da bir anlamı vardır.

O halde, anlamın anlamı nedir? Ne'de ya da nerededir; -nasıl yaratılır?

Bu sorulara yanıt geliştirmeden önce, anlam sözcüğünü nerede ve nasıl kullanıldığına birkaç örnekle bakalım; olunursa;

- Sözcükleri doğru kullanabilmemiz için, anlamlarını bilmemiz gerekir.
- Gökyüzü bulutlandı, hava ağırlaştı ve deniz çırpınmaya başladı; bu birazdan fırtına çıkacağı anlamına gelir.
- İngilizce'de adların sonuna gelen "s" harfi genellikle çoğul anlamına işaret eder.
- Benim için bahar mevsiminin ayrı bir anlamı vardır.
- Sözcüklerin kendi başına anlamı yoktur, onlara anlamlarını biz veririz.

Sayıları artırılabilir bu tür örnekler "anlam" sözcüğünün değişik anlamlarda kullanılabildiğini gösterir. Bununla birlikte, " ... anlayan ya da anlatanın anladığı, ya da anlattığı nesne ile ilgili duygusu" (...), algılama ve düşünme sürecinde " ... o nesneye yönelişi" olarak tanımlanabilir.

Bu tanımdan da anlaşılacağı gibi, anlam her şeyle ilgili olabilir ama kendi başına varlığı yoktur. Onu duygu ve düşünceleriyle yaratan insandır. Örneğin, bu yazılanlar sizin için sözcüklerle dile getirilenden daha fazla bir anlam taşıyabilir; ancak yazar için paylaşmak istediği bilgilerin ve bunun için harcadığı emeğin de anlamını taşır. Öte yandan, sözcükler de tek başına anlam taşımazlar. Yanyana gelmiş sesler ya da harfler olarak onların kendi başına bir anlamı yoktur. Bunun en somut örneğini hiç bilmediğiniz dilden bir konuşma ya da metinle karşı karşıya olduğunuzda görebilirsiniz. Kaç kez dinlerseniz dinleyin ya da okuyun anlatılanın anlamını bilebilir misiniz? Konuşma süresince karşınızdakinin sözel olmayan davranışlarından bazı anlamlar çıkarabilirsiniz belki, ama yaşantılarınız olmasaydı o davranışlara da anlam vermeyi becerebilir miydiniz?

Sonuç olarak, anlamın, insanlar tarafından yaratılan, öğrenilen, unutulmuş, değişen bir şey olduğu söylenebilir. Anlamın hem toplumsal yaşantılarla ilgili kültürel bir boyutu,

hem bireysel yaşantılarla ilgili öznel bir boyutu vardır. Toplumsal uzlaşım ve birikime dayanan kültürel boyut öznel boyutu belirlediği gibi, bireysel yaşantılar da zaman içinde kültürel boyutta oluşan anlamları etkiler ve değiştirirler. Ayrıntılı hazırlanmış bir "Sözlük" incelemesi, bize sözcüklerin belli bir bağlamda. ve zamanda yüklendikleri değişik anlamların dökümünü yapar. Gerçi, "Sözlük" aslında sözcüklerin anlamlarını değil, onların sözcüklerle yapılmış tanımlarını verirse de, aynı dilde değişik zamanlarda hazırlanmış "Sözlük"ler aynı sözcüğün zaman içinde kazandığı anlamların ayırt edilebilmesini sağlar. Sözlük incelemesinden gözlenebilecek bu özellik, anlamın nesnelere ve olaylardan değil, insanın fizik ve toplumsal çevresiyle etkileşimlerinden ve bu etkileşimlerdeki değişimden kaynaklandığını kanıtlar.

Anlamın, düzanlam (denotative meaning) ve yananlam (connotative meaning) olmak üzere iki boyutu vardır. Düz anlam, herhangi bir simge ile temsil ettiği şey arasında, genellikle toplumca üzerinde uzlaşmış bir ilişkiyi yansıtır. Yananlam, herhangi bir simge ile temsil ettiği şey ve birey arasındaki ilişkilerden oluşur (Berlo ve diğ., 1960). Böylece, örneğin "ada" sözcüğünün düzanlamı "her tarafı su ile kaplı bir kara parçasına işaret etmesinden kaynaklanır. Aynı şekilde, bir ada manzara resmi de ya da fotoğrafı da düzanlam olarak gösterilenle ilgilidir. Buna karşılık, aynı sözcüğün/resmin/fotoğrafın söyleyen/çizen/çeken ve dinleyen/bakan açısından bireysel yaşantılarla, duygularla ilgili yan anlamları vardır. Örneğin, bir fotoğraf mekanik bir kayıt olarak bir düzanlama, fotoğrafçının bakış açısını yansıtması açısından ise değişik yan anlamlara sahiptir. Ayrıca, yan anlamların toplumsal/kültürel yaşantılarla da ilişkisi vardır: Bir balıkçı kültürünün üyeleri için deniz, denizle ilişkisi olmayan kültürlerinkinden çok değişik yan anlamlar taşır.

Berlo bu iki anlam boyutuna bir üçüncüsünü, yapısal (structural) anlam boyutunu katar. Yapısal anlam düzanlamı taşıyan işaretlerin simgelerin aralarındaki ilişkiden doğar. Örneğin "yazmak" eylemi ile "ben" "mektup" ve "Ayşe" arasında ilişki kurmak buna zaman ve gerekiyorsa mekan boyutu katmak istiyorsak yapısal anlamı oluşturmak zorundayız. Böylece, "Bu sabah, Ayşe'ye mektup yazdım" dediğimizde yapısal bir anlam oluşturuyoruz. Kısaca, iletinin anlamlı bir görüntü oluşturmasında vazgeçilmez olan yapısal anlam dilbilgisi ve kodla ilgilidir.

Bu bağlamda iletişimin, yalnız anlamların aktarımı olarak değil, iletişimde taraf

olanların yarattıkları ortak anlamların paylaşımı olarak düşünülmesi daha doğru olur (Berlo,1960). Bu açıklama, daha sonraki bir konuda irdelenecek olan, iletişim sürecinin işleyişi açısından çok önemli sayılır. Çünkü bu açıklamaya göre biz, doğru seçilmiş sözcüklerin, düzgün kurulmuş tümcelerin iletişimi gerçekleştirmek için zorunlu ve gerekli olduğunu ancak yeterli olamayabileceğini gözönüne almak durumundayız. İnsanlar değişik sözcüklerle anlaşabilecekleri gibi, aynı sözcüklerle bir türlü anlaşamayabilirler de.

Anlam nasıl öğrenilir? Myers ve Myers'in (Myers ve T. Myers, 1976) yeni doğan bebeğin beslenme ve bakım yaşantısı örneği ile bunu anlamaya çalışılacak olunursa:

Yeni doğan bir bebek genellikle annesinden bakım görür, annesi tarafından beslenir. Annesinin memesi ya da biberon bebekte ağız sulanması, dudakların emme hareketi yapması, sütün sıcaklığının, tadının hissedilmesi gibi bir dizi doğal tepkiye yol açar; beslenme ile ilgili bu yaşantıları bir başkasının annenin ya da onun yerini tutan kişinin- sıcak ve ilgili varlığı ile bütünleşir. Böylece, çocuk yiyeceğin olduğu yer ve zamanda annesinin varlığını da doğal karşılar. Sonuçta, annesine de yiyeceğe gösterdiği tepkileri göstermeye başlar. Bu, çocuğun iç tepkilerini bir uyarandan bir başkasına aktarması, yiyecek anneye aynı anlamı vermesi demektir. Zamanla annenin onu beslerken, kucağında tutarken çıkardığı belli seslerle, anne ve yiyecek bütünleşmeye başlar; yiyecek, anne ve belli sesler bebeğin beslenme ve sevgi yaşantısında ortak bir anlam kazanırlar. Çocuk büyüyüp geliştikçe artan ve çeşitlenen yaşantıları yeni anlam örüntülerini kazanmasına yol açar.

İnsanın anadilini öğrenmesi ise hem yaşantılarını geliştirmesi ve bunlara verdiği anlamları başkalarına aktarabilmesi, hem de bu yaşantılarına toplumca belirlenmiş anlamların yüklenmesi açısından temel bir adımdır.

Anlamlandırma ile bellek arasında bir ilişki var mı?

Anlamlandırmanın öğrenme ile ilgili olması, onun aynı zamanda bellekle ilişkisini ortaya koyar. Öğrenme, kalıcı bir davranış değişikliği olduğuna göre, öğrenilen anlamlar da bellekte biriktirilen, saklanan şeylerdir. İletişim, başka deyişle anlam yaratma ve paylaşma, belli işaretleri simgelerle ve bunların belli kurallara göre düzenlenişi ile gerçekleşiyor. Belleğin yardımı olmaksızın bunu gerçekleştirmek olanaksız. Örneğin, aktardığımız ya da dinlediğimiz sözlerin anlamı belleğimizde bunlarla ilgili dağarcıktan

kaynaklanıyor. Birisine duyduğumuz öfkeyi dile getirmek için "Sana çok kızgıyım" demeyi bilmemiz; buna karşılık aynı sözlerin hedefi bizsek, bunları anlamlandırabilmemiz için bunları taşıyan işaretlerin ve birbirleriyle ilişkilerinin anlamını önceden tanıyor olmamız ve anımsamamız gerek.

İnsan neyi, nasıl anımsar? Öğrenilen her şey bellekte iz bırakır. Daha önce böylesi iz bırakmış herhangi bir şeyle karşılaşıldığında da tanıma olayı gerçekleşir. İyice öğrenilmiş ve tanınan şeyler ise istendiğinde zihinsel olarak canlandırabilir, buna tanımanın daha ileri bir aşaması olarak anımsama denir. Sık başvurulan anımsamalar ise alışkanlığa dönüşürler (Baymur, 1978). Kısaca, geçmiş yaşantıların yinelenme ölçüsüne, önemlerine ve duygusal derinliklerine göre bellekte bıraktıkları izler tanımanın, anımsamanın ve alışkanlıkların temelini oluştururlar. Bu bağlamda, iletişimde tarafların en azından düz anlamlar düzeyinde uzlaşabilecek ortak bir bellek dağarcığına sahip olmaları gerekir. Geçmiş yaşantılarının benzerliğine ya da farklılığına göre de bu düz anlamlara ekledikleri yan anlamlar benzer ya da değişik olur. Özellikle yan anlamlar açısından, tanıma ve anımsamadaki seçicilik önemlidir. Genellikle, insanların hoş olmayan anıları unutma eğilimleri vardır. Bununla birlikte, bazen derin izler bırakan kötü olaylar, anlamlandırmada ağır basar. Örneğin, çocukluğunda bir köpek tarafından ısırılmış birisi için herhangi bir köpeğin canlısı kadar, köpek sözcüğü/resmi de kötü anısıyla bütünleşen bir yan anlam taşır.

Yukarıda açıklamalardan anlaşılacağı gibi, anlamlandırma etkin ve toplumsal kültürel çevre ve yaşantılarla ilişkili bir süreçtir. Anlamın ise kendi başına varlığı yoktur, onu yüklediğimiz ve duyu organlarıyla algılayabildiğimiz fiziki şeyler ve işaretler vardır. Bunlar anlamları iletmede kullandığımız topluma ortak, uzlaşmış işaretler, başka deyişle simgelerdir.

Simgeler

İnsan iletişiminin temel özelliğinin onun simge yapması ve yaptığı simgelerle doğal ve toplumsal çevresini açıklaması ve anlamlandırması olduğunu belirtmiştik. İnsan yaşantılarının anlık ve duygusal olanlarla ve duygusal verilerle sınırlı kalmaması, insanoğlunun simge yapma ve kullanma becerisinden kaynaklanır. Bu noktada kültürel iletişim arasındaki ilişki konusunda vurgulanmış olan bir gerçeği yinelemekte yarar var. İnsanın simge yapma yeteneğine sahip olduğunu söylemek, insanın zaman ve toplum

koşullarından bağımsız olarak her türlü kavram ve düşünceyi üretebileceği anlamına gelmemektedir. İletişim her zaman insanların içinde buldukları tarihsel; dönemin ve toplumun nesnel koşulları ile ilgili olmuştur. Başka deyişle, insanların yaratma becerileri ile içinde yaşadıkları dönemin sosyo-ekonomik koşulları arasında etkileşim olduğundan, simgelerin gelişmesi ve değişmesi de bu koşullar çerçevesinde gerçekleşir.

İletişim ister konuşulan bir lehçe, ister mors alfabesi, ister matematik olsun bir dile ve onu oluşturan simgelere dayanır. "Simge nedir?" sorusunun yanıtını değişik kaynaklara bakarak kolayca vermek olası değil. Bu konuda dilbilimciler, göstergebilimciler, felsefeciler ve toplumbilimciler uzlaşmaya varabilmiş değildir. Sorun gösterge (sign) ve simge (symbol) arasındaki ayırmadan kaynaklanıyor. Sözlüğe bakarsak gösterge "bir şeyi belirtmeye yarayan şey, belirti, im, işaret"; simge ise "belli bir insan topluluğunun uzlaşarak kendisine belli bir anlam yüklediği somut nesne ya da işaret" olarak tanımlanır (TDK, 1983). Birincisine göre, örneğin duman ateşin, at sözcüğü at'ın göstergesidir. İkincisine göre, örneğin karanlık ölümün, H₂O suyun, güvercin barışın simgesidir.

Ancak, tanımlama sorununun çözümü bu denli yalın değildir. Kimileri bir şeyin yerine kullanılan bir başka nesne ya da işaretin temsil ettikleri şeyle benzerliğine ya da benzemezliğine göre ayırım yaparlar. Örneğin, Saussure için gösterge temsil ettiği şeyle hiçbir benzerlik ilişkisi olmayan şeydir, aralarındaki bağ nedensizdir ve uzlaşımaldır. Bu durumda sözcükler gösterge sayılırlar. Oysa simge ile temsil ettiği şey arasında doğal ve nedenli bir ilişki vardır. Örneğin, terazi adaletin ve hukukun simgesidir. Göstergeleri belirti, ikon ve simge olarak ayıran Pierce'e göre durum tam tersidir. Simge, temsil ettiği nesne ile benzerlik ilişkisi taşımaz, sözcükler gibi. İkon ise temsil ettiği nesne ile arasında benzerlikten kaynaklanan doğal bir bağ olan göstergedir: Bir haç, bir harita gibi. Nesnesi ile doğrudan ve gerçek bir bağ içinde olan göstergeler ise belirti'dir. Dumanın ateşin, karda ayak izlerinin bir canlının geçmiş olduğunun belirtisi olması gibi (Büker, 1985).

Gösterge/işaret ile simge arasında yüklendikleri anlamların değeri ve gücü açısından da ayırım yapanlar vardır (Beattie, 1964). Bu ayrıma göre göstergeler, anlamlarında uzlaşmış olmakla beraber insanlar için özel bir değer taşımazlar. Bu bakımdan trafik işaretleri, lambaları, kimya formülleri, masa, lamba gibi sözcükler gösterge sayılırlar. Buna karşılık simgeler toplumsal değerler ve yaşantıların açısından

Özel anlamlar taşıyan işaretler göstergelerdir. Bayrak, haç, cami gibi nesne ve mekanlar, vatan, özgürlük, insanlık, emperyalizm gibi sözcükler simgeye örnek verilebilir.

Oysa göstergeler, zamana, kültüre ve ortama göre simgeye dönüşebilecekleri gibi, simgeler de gösterge niteliğine bürünebilirler. Bir harita, taşıdığı anlam açısından o haritaya yabancı kültürler için yabancı bir toplumun yaşadığı coğrafyayı, siyasal konum ve sınırları belirleyen bir göstergedir; bazıları için düşman ya da rakip bir toplumun simgesidir; o mekanda yaşayanlar için ise uğrunda yaşanacak ve ölünecek bir toprağın/vatanın simgesidir. Saat, takvim zamanın göstergeleridir ama bir film içinde geçip giden sürenin, tükenen zamanın, yaşamın bitişinin simgesi olarak güçlü bir anlam yüklenebilir. Bunlara karşılık totem inançlarından kopmuş bir toplumda totemin resmi/heykeli ya da maskesi yalın -çoğu kez turistik- bir göstergeye dönüşebilir.

Özetle, literatürde simge/gösterge gibi farklı sözcükler benzer kavramları karşıladıkları gibi, kullanılan göstergelerin büyük bir kısmı da değer yüklüdür. Bu ayrımların özgül alanlarda zorunlu ve gerekli olduğu yadsınmaksızın, amaç ve konunun sınırları içinde gereken yerde ayrımları vurgulamak üzere "simge"hepsini kapsayan bir kavram olarak kullanılacaktır.

Bu durumda simgenin evreni oldukça genişler. İnsan yapısı olan ve olmayan her şey simge olabilir. Alyans bazı kültürlerde nasıl evliliği simgeliyorsa, güvercin barışı, defne dalı zaferi, sıkılmış bir yumruk başkaldırıcıyı, bir bitki/bir hayvan bir kabile totemini, bir şef bir topluluğu, bir renk bir ideolojiyi simgeleyebilir. Belirtilen bu birkaç örnekten de anlaşılacağı gibi, simgelerin temel özelliği, onların anlamlarında toplumca/toplulukça uzlaşmış işaretler/göstergeler olarak kullanılmalarıdır.

Simgeler bir tür özetleme, kestirme anlatımlardır. Eğer sözcükler gibi simgesel araçlardan yoksun olsaydık nasıl anlaşacağımızı göz önüne getirmek bile zor olmaktadır. İletişimimiz orada bulunan kişi ve nesnelere ile sınırlı kalırdı. Üstelik anlatmak istediklerimizi de tam olarak anlatamazdık. Bu değerlendirmeye karşılık jest dili ile sorunun çözülebileceği söylenebilir. Nitekim bu dili yetkin biçimde kullanıp anlaşılabilen toplumlar vardır. Kuzey Amerika kıtasında yaşayan ve değişik dilleri konuşan yerlilerin jestler aracılığı ile saatlerce "konuşabildikleri", aynı şekilde bazı Avustralya kabilelerinde aylarca sesli konuşma yasağı uygulanan dulların el işaretleri ile bitmek tükenmek bilmeyen dedikodular yapabildikleri (Feurier, 1984) göz önüne alındığında bu görüş

desteklenebilir. Ancak, jest dili de -ona dil denmesi boşuna değildir- uzlaşmış işaretlerden oluşur; jestler belli durumların, nesnelerin, olayların simgesel anlatımları olduklarında iletişimi sağlarlar. Kısaca, simgesel ve anlamlarında toplumca uzlaşmış sesçil ve/veya görsel işaretler olmasaydı insanın iletişimi anlık ve görülebilenlerle sınırlı kalacaktı.

Kültür ve toplum yaşamında simgelerin önemini üç açıdan değerlendirebiliriz: (Mardin, 1982)

1. Simgeler, öğrenme sürecindeki rolleri açısından; düşüncelerin ve yaşantıların birleştirilmesini sağlarlar, böylece bilgi dağarcığını genişletip aktarırlar;
2. Yüklendikleri değerler açısından toplumca paylaşılan bir kültür haritası oluştururlar;
3. Bu değerler insanları toplumsal eylemlere yönlendiren, kışkırtan çağrışımları taşırlar.

Kodlar: Analogik ve Dijital Kodlar

Bir kod, bir kültürün ya da alt-kültürün üyelerine ortak olan bir anlam sistemidir. Simgeleri ve bunların hangi bağlamda nasıl kullanılacağını belirleyen kuralları ve uzlaşmaları (gelenekleri) içerir. Örneğin trafik kodu, trafik işaretleri ve bunlara nerede, nasıl uyulacağını belirten kurallardan oluşur.

Sözlü, sözsüz tüm diller birer koddur. Bir dili anlamak için o dildeki simge (örneğin sözcük) dağarcığını bilmek yetmez, o simgelerin anlam yaratacak biçimde nasıl ilişkilendiklerini de bilmek gerekir. Böylece kod'u, iletiye (anlama) fizik varlık kazandıran simgelerin birbirleriyle ilişkisini ve yapısal anlamı belirleyen kuralların tümü, olarak tanımlayabiliriz. Özetle, kodlar simgelerin içinde örgütlendikleri sistemlerdir. Bu sistemler bu kodları kullanan, toplumun üyelerince kabul edilmiş ve bilinmesi gereken kurallar tarafından düzenlenirler; bu nedenle de kodlar iletişimin kültürel ve toplumsal boyutunu oluştururlar.

Toplumsal yaşamın uzlaşım ve kurallara dayanan her yönü kodlanmıştır. Örneğin yasalar, görgü kuralları, futbol kuralları davranış kurallarıdır. Anlam kuralları ise simge sistemleridir (Fiske, 1982). İnsanoğlu görsel, işitsel, görsel-işitsel birçok simge sistemlerinden yararlanır. Konuşmada, yazıda, televizyonda, resimde, davranışlarda

değişik kodları ya da simge sistemlerini kullanır. Konuşmacı sözcükleri, ressam renkleri ve biçimleri, karikatürist çizgileri, yazar yazılı sözcükleri, balerin bedeninin hareketlerini vermek istediği iletiyi anlamlı kılacak biçimde kullanmak, zorundadır. Kısaca iletiyi verenden kaynaktan alıcıya ulaşabilmek için aktarma/iletme sürecinde iletişim özel bir biçim alır, buna simgelerin şifrelenmesi de diyebiliriz.

Kodlardan söz ederken analogik ve dijital kodları ya da analogik ve dijital iletişimi ayırt edebiliriz (Watzlawick ve diğ., 1972). İnsanların gerçekleştirdikleri iletişimlerde her ikisi de kullanılır. Örneğin, nesnelere belirtmek için iki ayrı biçimde davranabiliriz. Onları, onlara benzeyen bir şeyle temsil edebiliriz ya da adlarını söyleyebiliriz: "Kitap masanın üstünde" demek için bir kağıda üstünde kitap bulunan bir masa çizilebilir ya da elimizde masanın üstünde duran kitabı işaret edebiliriz. Bununla birlikte, genellikle yazılı ya da sözlü olarak "ad"lardan, yani sözcüklerden yararlanırız. İşaretten, çizimden yararlanma analogik iletişime ya da kodlamaya, sözcüklerden yararlanma ise dijital iletişime ya da kodlamaya örnek oluşturur.

Herhangi bir şeyi belirtmek için bir sözcüğü kullandığımız her durumda, sözcükle ilgili olduğu nesne arasındaki ilişki keyfi/nedensiz bir ilişkidir. K-İ-T-A-P, harflerinin/seslerinin yazılmış/basılmış ve ciltlenmiş kağıtlardan oluşan belirlenmiş bir nesneyi belirtmesi için hiçbir özel ve mantıklı neden yoktur.

Buna karşılık, analogik iletişimde belirtmek istediğimiz şeyle kullandığımız kodlama arasında biçimsel bir ilişki vardır; bu tür iletişim temsil ettiği ile çok daha doğrudan ilişkilere sahiptir. Analogik iletişim diğerine göre çok daha evrensel sayılır. Bilmediğiniz dilden konuşan bir insanın söylediklerinden hiçbir şey anlamazsınız ama belli bir amacı işaret eden jestlerden, hareketlerden başka bir kültürden de olsa temel düzeyde anlamlar çıkarabilirsiniz. Bu nedenle Watzlawick, Beavin, Jackson gibi bazıları analogik iletişimin köklerinin evrimin çok eski dönemlerine uzandığını ve bu nedenle de dijital, sözel ve soyut iletişimden daha genel geçer olduğunu kabul ederler.

Sözlü olmayan iletişim, türleri analogik kodlardan yararlanırlar. Müzik doğadaki seslere öykünmesi ve kaynağı nedeniyle gizilgüç olarak analogik bir koddur; bununla birlikte biz, onu notalarla belirlerken dijital bir kodu kullanıyoruz. Dans, jestler analogiktir; doğa genelde benzerlerin yan yana bulunduğu bir ortamdır, insan ona adlandırma sınıflandırmalarla dijital bir kod uygular.

İnsan her iki türde iletişim kodlarını kullanıyor. Bunları sürekli birbirine çeviriyor ama bu çeviride hep güçlükle karşılaşılıyor. Haber ve bilgi kaybı olmaksızın dijital iletişimi kodları analogik kodlara çevirmek olası değildir; buna karşılık analogik kodları da dijital olanlara çevirmek çok zordur. Yüzyüze iletişimde kullandığımız ses tonlaması, jestler, mimikler vb. sözsüz kodların ifade ettiği ilişkilerin dijital kodlarda uygun karşılıklarını bulmak her zaman kolay olmuyor.

Gözyaşları hem üzüntüden, hem sevinçten olabilir. Sıkıldığımız zaman da, kızdığımız zaman da yumruklarımızı sıkabiliriz; bir tebessüm sevecenliğin de küçümsemenin de belirtisi olabilir. Bunları anlamak ve anlatmak için dijital iletişimde sahip olduğumuz belirleyiciler analogik kodlarda yoktur.

Dijital kodlarda diğerlerinden çok daha karmaşık, esnek ve soyut malzeme kullanılır. Analogik iletişimde ya da kodlarda "eğer ... o zaman" gibi ifadelerin olduğu kadar düşünce, kavram, ideoloji, iletişim vb. soyut olgu ve süreçlerin karşılıkları yoktur. Mağara resimleri ancak somut nesne ve durumların karşılığı olan analogik bir kodlama örneği sayılabilirler.

Kanallar ve Araçlar

İletişimde yer alan taraflar ne olursa ve ne sayıda olursa olsun, iletişimin gerçekleşebilmesi iletinin gönderilebilmesine ve alınabilmesine bağlıdır. Bu nedenle, insanlar için her zaman iletişimde söz konusu olan birçok temel sorundan biri iletişim gereksinmelerini karşılayacak geçerli simge sistemlerine sahip olmak, bir diğeri de bunların aktarımında karşılaşılan yetersizlikleri, mekan ve zaman engellerini aşacak olanakları değişik kanal ve araçlar kullanarak geliştirmek olmuştur.

İletişimde kanal ve araç konusunu kavrayabilmek için ulaşım konusundaki bir örnekten yararlanabiliriz. Su, H₂O moleküllerinden oluşan bir yığındır. Ama bir ırmağa baktığımızda onu moleküler bir bütün gibi değil, bir "su yolu" gibi algılıyoruz. Bu nedenle de çok eski zamanlardan beri büyük bir olasılıkla suyun kendiliğinden birçok şeyi sürüklediğinin gözlemlenmesiyle akarsuları ulaşım gereksinimlerini karşılayabilecek bir olanak olarak değerlendiriyoruz. Akarsuyun kendiliğinden geçmediği, ulaşmadığı yerler için kanallar yapıyor, su şebekeleri kuruyor ve gerektiği ve elverdiği zaman ondan yaptığımız başka araçları kullanarak taşımacılıkta yararlanıyoruz, Böylece akarsu, su yoluyla ulaşım ve taşımacılıkta kullanılan bir kanal oluyor. Bunun gibi, elektrik

dağıtım şebekesinin telleri elektrik enerjisini taşıyan kanallar, lamba ise bu enerjiyi ışığa dönüştüren araçtır.

İletişimde kanal dendiğinde, ışık dalgaları, radyo dalgaları, ses dalgaları, telefon kabloları, sinir sistemi gibi iletiyi taşıyan fizik araçları kastediyoruz. Bunlar duyu organlarını uyurabilecek ve belli fiziksel özelliklerle olan araçlardır (Tamer, 1986) ve onları uyardıkları duyu açısından işitsel, görsel, dokunmayla, koklamayla, tad almayla ilgili kanallar olarak sınıflandırabiliriz.

İletişimin gerçekleşebilmesi ve etkili olabilmesinde kanal seçiminin çok büyük önemi vardır. İletişimde ulaşılmak istenen amaç(lar), hedefin özellikleri ve zaman, mekan sınırları ya da olanakları kanalın seçiminde temel bir rol oynar. Başka bir deyişle kime, ne için, neyi iletmek istediğimizle kullanacağımız kanal arasında sıkı bir ilişki vardır. Görmeyen bir hedef için görsel kanalları; işitmeyenler için işitsel kanalları kullanamayacağımız gibi, örneğin belli bir konuda etkileyici iletişim yapmak istiyorsak sonuca ulaşmak için görsel, işitsel ya da görsel işitsel kanallardan hangisinden yararlanmamızın daha doğru olacağını belirlemek zorundayız. Hedef bir kişi ya da küçük bir grup mu, tersine geniş yığınlara mı seslenmek zorundayız? Hedef bizimle aynı mekanı ve zamanı mı paylaşıyor, yoksa iletilerimizi mekanda ya da zamanda uzak kişi ve gruplara mı iletmek istiyoruz? Bu soruların yanıtları, kanal seçimimizle birlikte araç konusunu da gündeme getirir.

İletişim araçları, iletileri kanal boyunca aktarılabilir işaretlere dönüştüren fizik ya da teknik araçlardır (Fiske, 1982). Başka türlü tanımlarsak iletişim aracı " ... içinde kanallar bulunduran ve kanallar yoluyla iletiyi alan, gönderen, yayan, belirli yapısal özelliklere sahip ortam ve nesnelere (Tamer, 1986). Ses, yüz, vücut, telefon, kitap, resim, televizyon, radyo, gazete, dergi vb. iletişim araçlarıdır.

Bu ayrımlara karşın çoğu kez araç ile kanal aynı şeymiş gibi görülür ve birbirlerinin yerine kullanılırlar. Bazıları ise kaynak ile hedef arasında yer alan tüm düzenleniş (tertibatı) kanal olarak adlandırılırlar (Escarpit, 1976).

İletişimde seçilen kanallar araçların seçiminde etkili olduğu gibi, kanalların ve araçların özellikleri de kullanılacak kodların, iletişim sistemlerinin seçimini belirler. Örneğin, günümüzdeki yaygın teknolojisi ile (yeni geliştirilen ancak henüz yaygınlaşmayan teknoloji ile görüntülüsü de bir düş olmaktan çıkan) telefon sesçil

kodların kullanımına olanak tanır.

İletişim araçlarını temel ya da "doğal" olanlar ve ikincil ya da "yapay" olanlar diye sınıflandırabiliriz. İnsan sesi, yüz, vücut hareketleri her zaman her toplumda insanların kullandıkları "doğal" araçlardır. "Yapay" araçlar ise, zamana ve kültüre göre var olan ya da olmayan araçlardır. Tamtam ve telefon, kaya resimleri ve yazı, çentik, düğüm ve sayılar, radyo ve televizyon insanın kültürüne, teknolojik birikimine göre iletişimde yararlandığı tekil ya da çoğul kanallı değişik ikincil araçlara birkaç örnek oluştururlar.

2.1.4. İletişim Türleri

Psikoloji kapsamında çeşitli iletişim sınıflamaları vardır. Yaygın olarak kullanılan sınıflamalardan birisinde iletişim dört ana gruba ayrılır. Burada söz konusu olan iletişim türleri, birer inceleme alanı olmanın yanı sıra, aynı zamanda birer çatışma türüdür de. Şöyle ki;

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

2.1.4.1. Kişi-içi İletişim ve Çatışma

Bir insanın düşünmesini, duygulanmasını, kişisel ihtiyaçlarının farkına varmasını, iç gözlem yapmasını, rüya görerek kendi içinden mesaj almasını ya da kendine sorular sorarak bunlara cevaplar üretmesini bir iç iletişim sayabiliriz. Karşı karşıya gelen iki insan arasında gerçekleşen iletişimin benzeri, tek bir insanın içinde de gerçekleşmektedir. İnsanlar, kendi içlerinde birtakım mesajlar üreterek ve bunları yorumlayarak kişi-içi iletişimde bulunurlar.

İnsanın çevresi ile kuracağı iletişim, kendi içinde başlar. Kişilerarası iletişim sürecindeki bir insan, kısa sürelerle hem bilgi kaynağı, hem de alıcı olmaktadır. Bilgi kaynağı olduğunda bilgi üretmeye, hedef olduğunda ise gelen bilgileri yorumlamaya çalışan bu kişi, her iki durumda da iç iletişim gerçekleştirmek zorundadır.

Kişiler kendi içlerindeki iletişimlerin yanı sıra iç çatışmalar da yaşarlar. Kişilerin bilinç-dışlarındaki ve bilinçlerindeki birtakım dinamikler, iç çatışmalarına yol açabilir.

Kişi-içi çatışmaları başlıca iki grupta toplayabiliriz. Bunlardan birincisi Psikalanatik Kuram'da ortaya konduğu üzere kişilerin bilinçdışlarında baskıda tutulan çatışmalardır; bu çatışmalar bazı gözlenen davranışlara yön verebilir. Bir insanın belli bir anda, farklı güdülere/ihtiyaçlara sahip olması da yavaşma-yavaşma, yavaşma-kaçınma ya da kaçınma-kaçınma türünde çatışmalara yol açabilir. Kişi-içi çatışmaların ikinci türü ise, kişilerin zihinlerindeki bilişsel yapılarla ilgilidir. Kişi, birbiri ile çelişen bilişsel öğelere sahipse ya da mevcut bilişsel dengesi ile çelişen yeni uyarıcılarla karşılaşarsa kişi-içi çatışma yaşar (Cüceloğlu, 1968).

Kişi içi çatışmaların önemli bir bölümünü oluşturan bilişsel çelişki (cognitive dissonance) konusunda Festinger'in (1957) tanınmış bir yaklaşımı vardır. Festinger'e göre sahip olduğu bilgiye/tutumuna aykırı bir davranış ta bulunan kişi, bilişsel çelişkiye düşer (rahatsız olur). Bu çelişkidenden kurtulabilmek için şu üç yoldan birisine yönelir.

1. Davranışını değiştirir,
2. Tutumunu değiştirir ya da yeni bilgiler edinerek, o konudaki mevcut bilgisini değiştirir,
3. Psikolojik savunma mekanizmalarından birisini, örneğin mantığa bürümeyi kullanarak, çelişkinin yarattığı rahatsızlıktan kurtulmaya çalışır (Kağıtçıbaşı, 1976; Cüceloğlu, 1968). Örneğin sigaranın kanserle ilişkisini bilen birisi günde bir paket sigara içiyorsa, bilişsel çelişkiye düşecektir. Bu çelişkinin vereceği rahatsızlıktan kurtulabilmek için yukarıda belirtilen yollardan birisini seçecektir. Söz gelişi, mantığa bürümeyi tercih ederek "sigara stresimi azaltıyor", "atın ölümü arpadan olsun" ya da "acı patlıcanı kırağı çalmaz" diyecektir. Bu tür, alışılmış "arpa-patlıcan" esprileri yapanlar, kendi esprilerine herkesten fazla gülerler. Bu doğaldır; çünkü rahatlamaya herkesten fazla onların ihtiyacı vardır.

Bilişsel çelişki yaşayan insanların davranışları, çoğunlukla laboratuvarında, fakat zaman zaman da gerçek ortamda incelenir. 1986 yılındaki Çernobil nükleer kazasından sonra, ülkemizde, radyasyonlu olduğu ileri sürülen çayları içenlerin bilişsel çelişkiye düşünce, "acı patlıcanı kırığı çalmaz" türünde savunma mekanizmalarına başvurdukları gözlenmiştir. Bu konudaki bir başka araştırmada da, radyasyonlu çay içmeye devam eden yüksek kaygılı kişilerin, kaygısı daha az olanlara oranla daha fazla savunma mekanizması kullandıkları belirlenmiştir (Dökmen, 1990). Kişiler, söz konusu savunma mekanizmalarını çay içerken yaşadıkları iç çatışmayla baş edebilmek için kullanıyor olabilirler.

2.1.4.2. Kişilerarası İletişim ve Çatışma

Genel bir tanımlamayla, kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişimlere "kişilerarası iletişim" adı verilir. Karşılıklı iletişimde bulunan kişiler, bilgi/sembol üreterek, bunları birbirlerine aktararak ve yorumlayarak iletişimi sürdürürler. Konu ile ilgili bilimsel yayınlara baktığımızda, bu genel tanımlamanın yanı sıra, kişilerarası iletişimin daha sınırlı şekilde de tanımlandığını görürüz. Bazı araştırmacılar, insanlar arasında gerçekleşen bütün iletişimleri, kişilerarası iletişim saymama eğilimi vardır. Bu konudaki farklı görüşler, Cappella'nın (1987) makalesinde de izlenebileceği üzere, kişilerarası iletişimle ilgili farklı tanımlara ve biraz da kavram karışıklığına yol açmaktadır.

Konu ile ilgili yayınlarda iletişim, sosyal iletişim, sosyal etkileşim ve kişilerarası iletişim terimlerinin bazen eş anlamda kullanıldığı görülmektedir. Altmışlı yıllarda Mc Keachie ve Doyle (1966), konuya açıklık getirmeye çalışarak, şu tanımları yapmışlardır: Bir göndericiden alıcıya mesaj iletilmesi olayına "iletişim" adı verilir. Bu durumda tüm algılamalar, örneğin bir insanın bir ağaç görmesi bir iletişim sayılır. Eğer hem gönderici hem de alıcı birer organizma, örneğin birer insan ise, bu iletişim şekline "sosyal iletişim" adı verilir. Sosyal iletişimde, gönderici ve alıcı arasında zaman ve mekan birliği bulunması şart değildir. Örneğin, bir salonda konferans verilmesi ya da yıllar önce yaşamış bir yazarın eserini insanların bugün okuması, birer sosyal iletişim sayılır. Gönderici ve alıcı arasında zaman ve mekan birliğinin bulunması durumunda ise, bu ile-

tişim şekline "sosyal etkileşim" adı verilir. "Sosyal etkileşim" olarak adlandırılan davranış şekline, bazı kaynaklarda olduğu gibi "kişilerarası iletişim" adını da verebiliriz.

Tubbs ve Moss (1974), bir iletişimin "kişilerarası iletişim" sayılabilmesi için şu üç ölçütün gerekli olduğunu belirtmişlerdir:

- a) Kişilerarası iletişime katılanlar, belli bir yakınlık içinde yüz-yüze olmalıdır;
- b) Katılımcılar arasında tek yönlü değil, karşılıklı mesaj alışverişi olmalıdır.
- c) Söz konusu mesajlar sözlü (verbal) ve sözsüz (nonverbal) nitelikte olmalıdır; bu iki tür mesaj dışındaki mesajların kullanıldığı iletişimler, örneğin yazışmalar, kişilerarası iletişim sayılmaz.

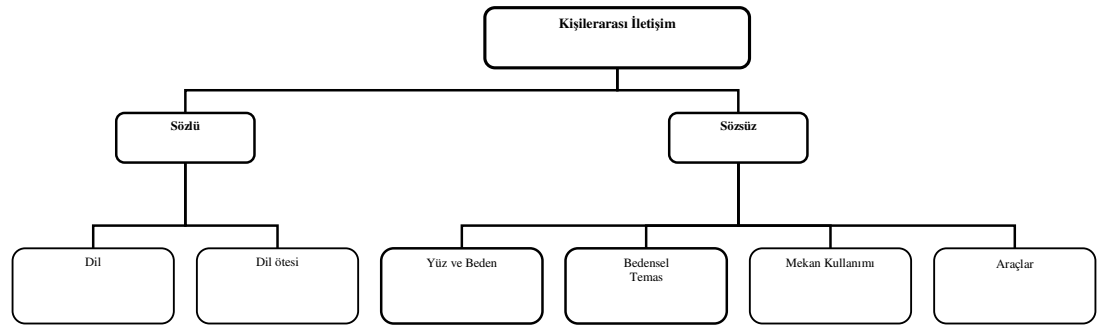
Yapılan çok sayıdaki tanımın bulunduğu nokta, "kişilerarası iletişimin, psikolojik nitelikli bir bilgi alışverişi" olduğu yolundadır (Cappelle, 1987). Söz konusu tanımların önemli bir kısmında, kişilerarası iletişime katılanların, "kendi adlarına" iletişim kurmaları şartı aranır. Yani kişilerin, birtakım rollere bürünerek ya da sosyal ve kültürel kalıplara girerek sürdürdükleri iletişimler, kişilerarası iletişim tanımının dışında bırakılır. Buna göre, bir nüfus sayım memuru ile vatandaş arasında, ya da "geç" işareti veren bir trafik polisi ile sürücü arasında, kişilerarası iletişim değil bir sosyal iletişim vardır. çünkü sayım memurunun ve trafik polisinin başlattığı iletişim, kişisel ve psikolojik değildir. Fakat insanlar arasındaki bir iletişimde, neyin psikolojik olduğunu, neyin psikolojik olmadığını belirlemek oldukça güçtür. Sosyal iletişimler rahatlıkla psikolojik iletişime dönüşebilir. Örneğin bir sayım memuru, bir vatandaşın yaşını sorarsa, vatandaş bu sorudan rahatsızlık duyarsa, onun rahatsızlığını farkedenden memur ise elinde olmadan gülümserse, bu iki kişi arasındaki iletişim artık, kişilerarası iletişime dönüşmüş demektir. Hata yapan bir sürücü, yanına yaklaşan trafik polisine "kusura bakma abi" dediğinde, resmi olması gereken bir iletişim, kişilerarası iletişime kaymaya başlar. Hele bir de sürücü ne kadar ceza ödeyeceği konusunda bir pazarlığa girişirse, işin resmiyeti iyice kaybolur. Resmi dairelerimizde ve diğer işyerlerinde çalışanların birbirlerine "abi, abla, evladım" deme eğilimleri oldukça yüksektir. Resmiliikten, yarı resmiliğe, yani kişiselliğe kaymaya başlayan bu tür iletişimleri, iletişim sınıflamasında belli bir yere yerleştirmek ise oldukça güçtür.

Yukarıdaki örneklerde de görüldüğü üzere, kişilerarası iletişimin kesin bir tanımını yapmak ve bu iletişimin şeklini diğer iletişim türlerinden kesin çizgilerle ayırmak oldukça zordur. Bu yüzden, tanımı geniş tutarak, kapsamı ve sürdürülüş şekli ne

olursa olsun, kişiler arasında gerçekleşen iletişime "kişiler arası iletişim" diyebileceğimiz görüşüdeyim. Bu tanım, gruplar arasındaki ya da kişi ile grup arasındaki iletişimleri, kişilerarası iletişim tanımının dışında bırakmaktadır. Buna göre bir konferans sırasında, kişilerarası iletişim gerçekleşmemektedir. Yüz yüze olan bütün iletişimler, bu arada mektupla ya da telefonla yapılan haberleşmeler ise "kişilerarası iletişim" sayılabilir.

Kişilerarası iletişimin, kendi içinde nasıl sınıflanacağı yolunda, yerli ve yabancı kaynaklarda çeşitli görüşler ortaya konmuştur. Mevcut sınıflamaları dikkate alan, kapsayıcı bir sınıflama yapmak istediğimizde, Şekil-2'de görülen sınıflama ortaya çıkmıştır.

Şekil-2'deki sınıflamada kişilerarası iletişim, sözlü ve sözsüz olarak iki ana sınıfa ayrılmış, bu sınıflardan her birisi, kendi içinde alt sınıflara bölünmüştür. Şekilde görüldüğü gibi, gerek sözlü gerekse sözsüz iletişimler, niyet edilerek ya da niyet edilmeden gerçekleştirilebilir.



-Niyet Edilmiş

-Niyet Edilmemiş

-Niyet Edilmiş

-Niyet Edilmemiş

Şekil 2: Kişilerarası İletişim Sınıflaması

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

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

anlamlandırır. Dil-ötesi iletişim, sesin niteliği ile ilgilidir; ses tonu, sesin hızı, şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı, duraklamalar ve benzeri özellikler, dil ötesi iletişim sayılır. Dille iletişimde kişilerin "ne söyledikleri", dil-ötesi iletişimde ise "nasıl söyledikleri" önemlidir. Araştırmalar, insanların günlük yaşamda birbirlerinin ne söylediklerinden çok, nasıl söylediklerine dikkat ettiklerini göstermektedir (Mehrabian, 1968). Karşımızdakinin sözlerinin kapsamı kadar -hatta daha da fazla- ses tonundaki canlılık da bizi ilgilendirir. Yani semantik ögeler kadar dil-ötesi ögeler de iletişimde etkilidir. Yüksek sesle halimizi-hatırımızı soran birisi, daha sonra sesini kısarak "akşama bize buyur" derse, bu sözden, "gelmeni pek istemiyorum" anlamını çıkarırız. Bu tür, alçak sesle çabucak söylenivermiş davetlere "yarım ağızla yapıldı" deriz. Bir davetin yürekten mi, yoksa yarım ağızla mı yapıldığını anlamaya çalışırken, başvurduğumuz önemli ölçütlerden birisi, dil-ötesi ögelerdir.

İsteyerek, farkında olarak yaptığımız konuşmalara "niyet edilmiş dil davranışı" adı verilir. Konuşurken dilimizin sürçmesi ise, niyet edilmemiş dil davranışlarına bir örnektir. Bazı kelimelerin üzerine basa basa konuşmamız ya da karşımızdakini korkutmak için bağırmanın, niyet edilmiş dil-ötesi davranışlardır. Konuşurken farkında olmadan ses tonumuz alçalıp yükseliyorsa ya da sesimiz titriyorsa, bu durumda niyet edilmemiş dil-ötesi davranışlar söz konusudur.

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

Yüz ve Beden: Yüzümüzdeki ifade, el ve vücut hareketlerimiz, vücudumuzun duruşu ve göz temasımız, sözsüz iletişimde önemli yer tutar. Sözlü iletişimde vokal sistemimiz (ses telleri, dil, dişler vb.) "gönderici" olarak görev yapmaktaydı; sözsüz iletişimde ise yüzümüzü ve bedenimizi "gönderici" olarak kullanırız.

Yüz ve beden ifadeleri, niyet edilerek ya da niyet edilmeden yapılır. İnsanlar, niyet edilen ifadeler yoluyla birbirlerine birtakım anlamlar iletirler. Başı "evet-hayır" anlamında sallamak, kaşları kaldırarak "hayır", dudakları büzerek "belki" demek, ya da omuzları kaldırarak umursamazlık belirtmek, niyet edilen ifadelerdir. Bu tür ifadeler, sözlü dil olmamakla birlikte, sözlü anlatımda kullanılan ifadelerle eş anlam taşıyan ifadelerdir. Bu yüzden de niyet edilen ifadeler, diller gibi kültürden kültüre

farklılık gösterebilir. Örneğin bizim ülkemizde başı önden arkaya kaldırmak "hayır" anlamını taşır; batı ülkelerinde ise "hayır" demek isteyenler başlarını iki yana sallarlar. Bir süre önce, Almanya'da uzun yıllar yaşamış bir komşum, uzaktan bana eliyle "gel" işareti yaptı. Yanına gidince beni çağırılmamış olduğunu anladım. Meğer yaptığı işaret sadece "merhaba" anlamı taşıyormuş. Oysa bizler, uzaktaki bir tanıdığa elimizle "merhaba" demek istediğimizde, elimizi açıp omuz hizasında kaldırıp hafifçe iki yana sallarız. Komşumun yaptığı el işareti, iki farklı kültürde farklı anlamlar iletmektedir. İşte bu yüzden, yüzle ve bedenle yapılan bu tür işaretleri, bir sözsüz dil kabul etmekteyiz.

Niyet edilmemiş yüz ve beden ifadelerine ise "duygusal ifade" adı verilmekte, çeşitli kaynaklarda, "yüz ifadeleri (facial expressions)" denildiğinde, duygusal yüz ifadeleri kastedilmektedir. İnsanların yüzlerinde aniden korku ya da hayret ifadesi belirmesi, duygusal yüz ifadelerine örnektir. Bu tür ifadeler, niyet edilmeden yapıldıkları için, sözlü anlatımdan farklıdır.

Yapılan incelemeler, niyet edilmemiş yüz ve beden ifadelerinin, yani duygusal ifadelerin, kişilerarası iletişimde önemli yeri olduğunu göstermektedir. Örneğin Mehrabian (1968), iletişimde sözlü kapsamın % 7, dil-ötesi öğelerin % 38, duygusal yüz ifadelerinin ise % 55 oranında paya sahip olduğunu belirtmektedir.

Ülkemizde, yüz ve beden ifadeleri ile ilgili çeşitli araştırmalar ve incelemeler yapılmıştır (Turhan, 1941; Siyavuşgil, 1949; Özbaydar, 1966; Cüceloğlu, 1968; Le Compte, 1982; Dökmen, 1986; ve 1987; Güngör, 1987).

Bedensel Temas: Sözsüz iletişim yollarından birisi de bedensel temastır. Farklı bedensel temaslar kurarak karşımızdakine çeşitli mesajlar vermeye çalışırız. Örneğin birisinin elini öpüp başımıza koyduğumuzda, onun bizden büyük/üstün olduğunu kabul ettiğimizi gösteririz. El sıkıştığımızda, karşımızdakini kendimize -en azından bir ölçüde- eşit kabul ettiğimizi göstermiş oluruz. Karşımızdakinin dostluğunun bizim için özel bir önemi olduğunu göstermek istediğimizde, elini avuçlarımızın arasına alarak sıkırız. Bir başka dostluk gösterme şekli, karşımızdakinin koluna, omuzuna dokunmak, yakasındaki görünmeyen tozları silkelemektir.

Diğer sözsüz iletişim şekilleri gibi, bedensel temasın anlamı kültürden kültüre değişebilir. Örneğin ülkemizde iki erkeğin -özellikle gurbete çalışmaya giden genç erkeklerin -el ele, kol kola dolaşmaları, bir dostluk ifadesi kabul edilip yadırganmazken,

aynı davranış bazı ülkelerde, cinsel içerikli bir gösteri olarak yorumlanabilir.

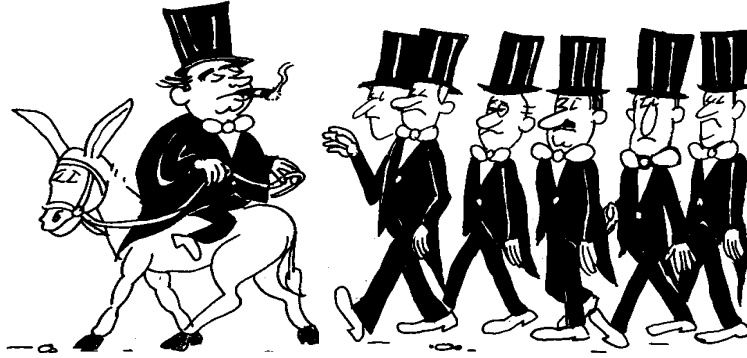
Sözlü iletişim sırasında ortaya çıkan çatışmalar gibi, bedensel temastan kaynaklanan birtakım çatışmalar da gözlenebilir. Özellikle mevcut toplumsal kurallara aykırı olan bedensel temaslar, kişilerarası çatışmalara yol açabilir. Örneğin kültürümüzdeki gelenekselleşmiş el öpme şekli, büyüğün elinin dudağa götürülmesidir. El öpen kişiler, büyüklerin ellerini dudaklarına götürmek yerine çenelerine değdirirlerse, bu durum bazı büyüklerin canını sıkabilir. Özellikle bir yeni gelin, kayınvalidesinin elini usulüne uygun öpmek yerine, yalnızca çenesine değdirirse, bu davranışı çevredekiler tarafından "samimiyetsizlik" olarak yorumlanabilir.

Mekan Kullanımı: İnsanlar, kendi çevrelerinde oluşturdukları boş mekanlar yoluyla da iletişimde bulunurlar. Başka insanlara olan uzaklığımızı ayarlayarak, onlara uzak ya da yakın durarak, birtakım mesajlar iletiriz. Sevdiğimiz insanlara yakın durmayı tercih ederken, daha az sevdiklerimizle aramızda biraz daha fazla mesafe bulunmasına dikkat eder, hiç tanımadığımız insanlara ise daha da uzak dururuz. Örneğin bir dostunuzla aranızda ortalama 30 cm uzaklık bırakarak konuşuyorsanız, bu uzaklık, o kişiyle olan dostluk düzeyinizin bir göstergesidir. Söz konusu 30 cm, dostunuzla aranızda adı resmen konmamış bir tür sınırdır. Konuşurken dostunuzun daha yakın ya da uzak durması sizi rahatsız edebilir. Eğer bu kişiyle aranız açılırsa, konuşmak zorunda kaldığınızda 30 cm'den daha uzak durmaya başlarsınız. Konuşma dilimizdeki "araları açıldı" sözü bu durumu güzel ifade etmektedir. "Araları açıldı" sözünü her halde, hem "ilişkileri bozuldu" hem de mekan içinde "birbirlerinden uzak durmaya başladılar" anlamında kullanıyoruz.

Sokakta tanımadığımız birisi, 5 cm kadar yanımıza yaklaşp bize bir adres sormak isterse, pek çoğumuz en az bir adım uzaklaşmak isteriz. Bu davranışımızla o kişiye, "seni tanımıyorum, bu kadar fazla yaklaşma" mesajını vermiş oluruz. Eğer adres soran kişi, bir gün komşumuz olup dostlarımız arasına katılırsa, ilk günlere oranla ona daha yakın durmaya başlarız. Bu davranışımızla, farkında olmaksızın o kişiye verdiğimiz mesaj "sen artık benim yakınım" şeklindedir. Konuşma dilimizde akrabalarımıza, dostlarımıza "yakınlarım" dediğimizde, onların hem duygusal hem de fiziksel anlamda bize yakın olduklarını belirtmiş oluruz. Mekan kullanarak yakınlığımızı belirtmenin son noktası, her halde bedensel temastır. Yakınlarımızın ellerini, kollarını tutarak ya da boyunlarına sa-

rılarak onlarla aramızdaki mesafeyi sıfıra indirmiş oluruz.

Kişisel mekanın nasıl kullanılacağı konusunda, kişiler arasında birtakım farklılıklar bulunacağı gibi, kültürler arasında da bazı farklılıklar vardır (Gürkaynak ve Le Compte, 1977; Bayazıt ve diğ., 1977). Genelde günümüzdeki Batı kültüründe kişisel mekanlar daha büyük, Doğu ve Akdeniz kültürlerinde ise kişisel mekanlar daha küçüktür. Yani Doğulu, Akdenizli insanlar -bu arada bizim insanlarımız- Batılılara oranla birbirlerine yakın durmayı, daha fazla bedensel temasta bulunmayı tercih etmektedirler. Bu alışkanlıkta olanlar ise, kalabalıktan, Batılılara oranla daha az rahatsızlık duyuyor olabilirler. Değişen yaşam şartları içinde, insanlarımızın, mekan kullanımına ve kalabalığa ilişkin tavırlarının incelenmesinde yarar vardır.



Mekanların kullanılış şekli, dostluğun bir göstergesi olabileceği gibi, statünün de göstergesi olmaktadır. Genelde, önde olmak, yüksekte oturmak, sağda oturmak yüksek statü anlamına gelir (Duck, 1986). Krallar, sultanlar, yüksek rütbeli yöneticiler, din adamları, bilginler ve zenginler önde yürürler; yargıçlar, profesörler yüksek kürsülerde otururlar.

Önde yürümek yüksek statünün işaretidir. Fakat önde yürüyenlerle arkada yürüyenler arasında, statü farkından doğan bir kopukluk ortaya çıkabilir. Çünkü en azından, öndeki kişi ile arkasındakiler, yüzyüze iletişimde bulunmamaktadırlar. Statünün yarattığı bu sorun, bir Nasrettin Hoca fıkrasında çok güzel bir şekilde irdelenmektedir. Nasrettin Hoca, eşeği ile cemaatin önünde gittiğinde, onlarla yüz yüze olamadığı, onlara sırtını döndüğü için sıkıntı duymaktadır. Cemaatin arkasından yürümesi ise Hoca'nın statüsü ile bağdaşmaz. Hoca bu sorunu, cemaatin önünde giden eşeğine ters binerek çözümler; artık hem öndedir. hem de cemaatle yüz yüzedir. Bulduğu bu çözüm yoluyla

Hoca, yüksek statülü kişilerle halk arasındaki kopukluğa, pek zarif bir şekilde parmak basmıştır. Hocanın mekan kullanımında bir yenilik yaparak, statü farkından doğan iletişim kopukluğunu gidermeye çalışması, Dünya'da pek benzeri olmayan ilginç folklor ögesidir.

Araçlar: Kişilerarası iletişimde mesaj iletmek için başvurduğumuz yollardan birisi de, birtakım araçlar kullanmaktır. Rozetler ya da takılar takarak, kokular sürerek, belirli kıyafetlere bürünerek, çevremize çeşitli mesajlar iletebiliriz (Duncan, 1969). ilkel topluluklardaki insanların av, savaş ve benzeri etkinlikler öncesinde yüzlerine sürdükleri boyalar, resamlara poz veren kralların ellerindeki iktidar sembolleri, ordulara ait alemler, bayraklar, sancaklar, tuğlar, flamalar birer iletişim aracıdır. Bu tür araçlar çeşitli anlamlar iletir ve kişilerarası iletişimde insanların birbirlerine nasıl davranacaklarını önemli ölçüde belirler. Örneğin büründüğü siyah elbiseleriyle bize matemde olduğu mesajını veren bir kişinin yanında kahkaha atmamaya özen gösteririz. Çeşitli toplumlarda askerlerin rütbe-lerini gösteren özel elbiseler ve işaretler, aralarındaki iletişimin, örneğin selamlaşmanın nasıl gerçekleşeceğini belirler.

Sözsüz iletişim yollarından bir tanesini kullanabileceğimiz gibi, bu yollardan birkaçını birlikte de kullanabiliriz. Örneğin birtakım araçlar kullanarak kişisel mekanımızın sınırlarını çevremize ilan edebiliriz. Bir pastahanede yanımızdaki koltuğa ceketimizi koyduğumuzda, bu davranışımız çevreye, o koltuğun sahibi bulunduğu mesajını verir.

Araç ve mekan kullanımı yoluyla statü belirtmek de mümkündür. Genelde, insanların statüleri yükseldikçe masaları da büyür (Davitz, 1964; Duck, 1986). Alt kademelerdeki memurlar, mümkün olan en ufak masaları kullanırken, şefler biraz daha büyük, genel müdürler ve müsteşarlar ise en büyük masaları kullanırlar. Bu durumda masanın büyüklüğü, sahibinin güç düzeyini gösterdiği gibi, o kişiye ne kadar yaklaşabileceğimizi de belirler. Masanın eni 80 cm olan bir küçük memura en çok 80 cm kadar yaklaşabilirsiniz; fakat masasının eni 150 cm olan bir genel müdüre o kadar fazla yaklaşamazsınız. Büyük adamlara fazla yaklaşılmaz, çünkü büyük adamların ünvanları gibi kişisel mekanları da büyüktür. Büyük adamlar kişisel mekanlarını, bazen masalarla, bazen de protokol kurallarıyla korumaya çalışırlar. Kralların, padişahların huzurlarına çıkanlar, yaklaşımları emredilmemişse, oldukça uzakta durmak zorundaydılar. Mesafeli

durma, görünürde güçlü kişiye saygı anlamı taşır; fakat bu kural yoluyla, güçlü kişilerin tehlikelerden koruması da amaçlanmış olabilir. Günümüzde, itimat mektuplarını sunan büyükelçilerin, devlet başkanlarından oldukça uzak durmaları bu geleneğin bir devamı olsa gerek.

Araç ve mekan kullanımıyla güç gösterme yollarından birisi de mimari düzenlemeler yapmaktır. Bu alandaki ilginç örneklerden birisi İstanbul'daki Topkapı ve Dolmabahçe saraylarında gözlenebilir. Şöyle: Dolmabahçe Sarayı'ndaki elçi kabul salonu, sarayın iç taraflarındadır. Elçilerin o muhteşem salona ulaşabilmeleri için, o muhteşem sarayın büyük bir bölümünden geçmeleri gerekiyordu. Elçilerin bu şekilde dolaştırılmalarının sebebi, padişahla görüşme öncesinde onları etkileme isteği olabilir. Eğer böyleyse, imparatorluk, eski gücünü kaybettiği yıllarda, sarayını bir araç gibi kullanarak güçlü olduğu izlenimini yaratmaya çalışmış demektir. Oysa Osmanlı İmparatorluğu'nun askeri, ekonomik vb. yönlerden güçlü olduğu eski dönemlerde, Topkapı Sarayı'ndaki elçi kabul odası (Arz Odası), taştan yapılmış basit bir odaydı. O dönemlerde Avrupalı elçilere, önlerine muhteşem bir saray konularak değil, ilgisizmiş gibi davranılarak güç gösterisinde bulunulurdu. Örneğin, bazı elçiler padişahın huzuruna kabul edilmeden önce ortalama altı ay İstanbul'da bekletilirdi; ya da huzura çıkan elçinin on dakikalık konuşmasını tercüman üç cümleyle sadrazama özetlerdi, sadrazam ise özetini çıkararak mesajı padişaha tek cümle ile iletirdi. Gerek bu iletişim tarzında, gerekse elçilere Dolmabahçe Sarayı'nın gezdirilmesinde, sözsüz iletişim yoluyla güç gösterimi söz konusuydu.

Dolmabahçe Sarayı'nın elçi kabulünde bir sözsüz iletişim aracı olarak kullanılması gibi, bizler de günlük yaşamımızda, birtakım araçlar kullanarak gücümüzü çevremizdekilere göstermeye çalışırız. Kendimizi gerçekten güçlü hissetmediğimiz zamanlar, bu araçlara olan ihtiyacımız artar. Örneğin bizi tanımayan insanlarla yapacağımız önemli bir toplantı öncesinde, yakamıza mesleğimizi gösteren bir rozet takarak, adeta kendi kendimize "sakin ol" deriz; gücümüzü göstermek bize iyi gelir. Ya da bir güne (hanımlar toplantısına) katılmadan önce kaygılı olan bir hanım, mümkün olan en iyi elbiselerini giyerek ve mücevherlerini takınarak kendine "sakin ol" der. Yine güçlü gözükme için evimizin perdelerini, giriş kapısını ya da arabamızı yenilemeyi düşünebiliriz. Bu arada zihinsel ve duygusal açıdan kendimizi yenilediğimiz de olur.

Yukarıda kişilerarası iletişimi, ana hatlarıyla ele aldık. Kişilerarası iletişim çatışmaları, tezin bir sonraki bölümünde ele alınacaktır.

Sözsüz İletişimin İşlevi

Kişilerarası iletişimde sözsüz iletişimin önemli işlevleri vardır (Harrison, 1973). Bu işlevleri iki ana gruba ayırabiliriz. Bunlardan birincisi, sözsüz iletişim yoluyla birtakım anlamlar iletilebilir. Örneğin yakamıza taktığımız rozetle mesleğimizi, başımızı sallayarak bir görüşü onayladığımızı, dostumuzun elini tutarak onu sevdiğimizi ifade edebiliriz. Sözsüz iletişimin ikinci işlevi ise, sözlü iletişimi desteklemesi, onun akıcılığına katkıda bulunmasıdır. Konuşan kişi yüzünü ve bedenini kullanarak sözlü anlatımını destekler. Dinleyen ise, sergilediği yüz ve beden ifadeleri ile konuşana geribildirim verir. Bu sırada ise konuşan kişi, karşısındakinin söylediklerini anlayıp anlamadığını ya da sıkılıp sıkılmadığını onun davranışlarına bakarak tahmin etmeye çalışır.

Sözsüz iletişim türlerinden iki tanesi, kişilerarası iletişimi başlatmada önemli rol oynar. Bunlardan birisi göz kontağı (göz göze gelme), diğeri ise vücutla yönelmedir (hitap edilecek kişiye doğru yönelme) (Duck, 1986).

Sözlü ve Sözsüz İletişimin Zaman İçindeki Değişimi

Pek çok kültür ürünü gibi kişilerarası iletişim tarzı da günden güne, toplumdan topluma değişiklik gösterir. Gerek sözlü, gerekse sözsüz iletişim biçimlerinde zaman içinde değişiklikler ortaya çıkar. Konuşulan diller, selamlaşma şekilleri, sözsüz iletişimde kullanılan araçlar, örneğin rozetler, takılar zamanla değişir. Bu değişikliklerin temelinde, yaşam biçimindeki değişiklikler yer alır. Toplumların yaşam biçimleri değiştikçe, sözlü ve sözsüz iletişim biçimleri de değişmeye başlar. 1960'lı yıllarda, gençlerin, büyüklerin yanında sigara ve kahve içmeleri ayıp karşılanıyordu. Büyüklerin yanında sigara içme yasağı, bir ölçüde de olsa bugün de sürmektedir. Ancak, kahve konusunda toplumca kafamız karışmıştır. Bir zamanlar yemekten sonra bir sigarayla birlikte kahve içmek, babalara, dedelere, ninelere ... özgü bir ayrıcalıktı. Fincandaki Türk Kahvesi, adeta bir sözsüz iletişim aracı olarak otoriteyi simgeliyordu. Fakat sonra "nescafe" çıktı. Henüz büyüklerin yanında nescafe içmenin ayıp olduğu konusunda belirgin bir toplumsal kural henüz oluşmadı; en azından, büyüklerin yanında sütlü nescafe içmek ayıp sayılmıyor. Böylece, aramıza yeni katılan nescafe, köpüklü kahvenin otoritesini sarsmış oldu; "büyüklerin yanında kahve içilmez" kuralı yumuşamaya başladı. Bu durum, yaşam

biçimindeki değişikliklerin, kişilerarası iletişimi etkilediğini göstermektedir. Bu alandaki bir başka örnek, selamlaşma olabilir.

Sözlü iletişim aracı olan dil ile sözsüz iletişim aracı olan kıyafet arasında paralellik vardır. Ayrıca dilin, kıyafetin ve selamlaşmanın zaman içinde birlikte değiştiği de söylenebilir. Osmanlı döneminde İstanbul'da, gerek dil, gerekse kıyafetler ağırdı. İri kavuklar, ağır kaftanlar giyen insanların kullandıkları dil, tamlamalarla, edebi sanatlarla süslüydü; bu insanların selamlaşmaları da oldukça uzundu, adeta küçük çapta bir tören niteliğindedi; örneğin yerden temennada bulunulurdu ya da bir bayram ziyaretinde "Cenab-ı Hak, emsal-i kesiresiyle müşerref eylesin" şeklinde sözlü selamlaşmalar gerçekleştirilirdi (Sertoğlu, 1992).

Bugün ise dilimiz, kıyafetimiz eskiye oranla sadeleşmiştir. Kot pantolon üstüne bir tişört giyen gençler, yolda karşılaşınca, ellerini hafifçe kaldırıp "selam" deniliyor; bu selamlaşma en çok iki saniye sürüyor. Kot pantolon giyenler, temennada bulunsunlar, ya da " emsal-ı kesiresiyle " deseler her halde olmazdı. Aynı şekilde, ağır kaftanlar kavuklar giymiş iki Osmanlı, yalnızca "selam" deyip yürüseler, bu da olmazdı. Değişen yaşam biçimlerine paralel olarak, sözlü ve sözsüz iletişim biçimlerinde de değişiklikler ortaya çıkmaktadır.

Yukarıda örneklenen kültürel değişme, sadece ülkemize özgü değildir. Bir zamanlar Avrupa'da, özellikle 17. yüzyılda, saray çevresinde kıyafette ve dilde, aşırı ölçüde doğallıktan uzaklaşma görüldü. Kadın ve erkek kıyafetlerinde danteller, peruklar, süsler arttı, günlük dilde edebi sanatlar yoğun şekilde kullanılır oldu. Bu dönemde "ayaklarım" demek kabalık sayılıyordu; bunun yerine "sevgili acı çekenlerim" demek bir kibarlık işaretiydi. Yine kibarlar, "bir bardak su" yerine "bir iç banyo", "yanaklar" yerine ise "ıffetin taşları" diyorlardı. Moliere'in "Gülünç Kibarlar" adlı eseriyle hicvettiği bu kibarlık modasının Fransa'daki adı "La Predosite", İtalya'daki adı "Marinisme", İngiltere'deki adı "Euphemism", İspanya'daki adı ise "Gongorisme" idi (Oflazoğlu, 1978). Zamanla bu moda kayboldu, Avrupa'da eskiye oranla daha sade kıyafet ve dil kullanılmaya başlandı.

Moliere'in hicvettiği aşırı kibarlık tutkusu, dünyanın hemen her ülkesinde, zaman zaman ortaya çıkmıştır. Kibarlık olsun diye kayıkçıya "zevraççeci, zevraççeci " diye seslenen Osmanlı kalem efendisinin öyküsü, bir zamanlar ünlüydü. Kültürümüzde, doğal

davranması beklenen insanlarımızın kibarlaşma gayretleri, her zaman mizah konusu olmuştur. Bu konudaki öykülerden birisinde, bir Anadolu şehrinden İstanbul'a taşınmış bir hanımın, İstanbullu tanıdığına "Kaç gündür geliyoruz, gidiyoruz, sizi evde bulamirik" dediği anlatılır. Bu öyküde, bir yandan insanların iletişim biçimlerini değiştirmelerinin kolay olmadığı dile getirilirken, bir yandan da değişmeye/gelişmeye çalışanların gülünç duruma düştükleri vurgulanmaktadır. Bu görüşe tamamen katılmak zordur. Çünkü, iletişim biçiminin kolayca değişmediği ileri sürebilir; ancak gerek sözlü, gerekse sözsüz iletişim biçiminin, yaşamdaki diğer öğelerle birlikte, eninde sonunda değişime uğradığı da bir gerçektir. Bazı insanların aşırı kibar davranmaları, toplumda yadrganabilir, sorun yaratabilir. Fakat insanların, yeni ve ilginç buldukları birtakım davranışları taklit etmeleri, her zaman sağlıksızlık işareti değildir. Aralarında kibarlaşmanın da bulunduğu bu tür davranışlar, uyum sağlamanın ve gelişmenin göstergelerinden birisi sayılabilir.

İlkel topluluktan uygar topluma giden yolda toplumu biçimlendiren üç öğeden söz edilir; birbirlerini karşılıklı olarak etkileyen, bu yüzden de birlikte değişen bu üç öğe, "geçim biçimi, yaşam biçimi ve düşün biçimidir (Şenel, 1991). Toplum bilimcilerde ait bu açıklama şekli, sözlü ve sözsüz iletişimin zaman içinde birlikte değiştiği yolundaki görüşümüzü destekler niteliktedir. Bir toplumdaki geçim biçimi ile, diğer bir söyleyişle üretim biçimi ile yaşama ve düşünme biçimleri arasında karşılıklı etkileşim varsa, o toplumdaki üretim biçimi de sözlü ve sözsüz iletişim tarzını etkileyebilir demektir. Örneğin, insanlar, üretim biçimlerine, yaptıkları işlere uygun kıyafetler giymeye ve konuşmaya yönelebilirler. Osmanlı köylüsü çifte-çubuğa giderken, her halde ağır kaftanlar, iri kavuklar giyemezdi; bunun yanı sıra, yöneten değil, yönetilen insanlar olan köylülere, kullandıkları sade dil yetiyordu. Oysa gerek İstanbul'daki, gerekse İstanbul dışındaki yönetici kesimi, tarımla ve hayvancılıkla uğraşmadıkları için, ağır kıyafetler giyebilirlerdi. Üstelik ağır kıyafetler, iri kavuklar, statü simgesi idi; yöneticilere özgü idi. Yöneticiler, kıyafetleriyle yönetilenlerden üstün oldukları gibi, kullandıkları dille de onlardan üstün olmaya yöneldiler; öğrenilmesi kolay olmayan bir dil edindiler. Böylece sözlü iletişim ile sözsüz iletişim aracı olan kıyafet arasında bütünlük sağlanmış oldu.

2.1.4.3. Örgüt - İçi İletişim ve Çatışma

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

Rol çatışmaları ve ast-üst ilişkilerinden doğan çatışmalar, çoğunlukla birlikte ortaya çıkar. Örgütlerle ilgili yayınlarda, rol çatışmaları ve ast-üst ilişkilerinden doğan çatışmalar, birer gözlenen çatışma türü olarak tanımlanmaktadır. Roller ve ast-üst konumları, birer sonuç değil, çatışma sebebidir. Roller ve ast-üst konumları, örgüt üyelerinin çeşitli kişilik özellikleriyle birlikte, birtakım kişi-içi ya da kişilerarası çatışmalara yol açabilir. Örneğin üyelerin belli rolleri algılama biçimleri, onların kendi içlerinde ya da birbirleriyle çatışmaya düşüp düşmeyeceklerini belirleyebilir. Diyelim ki bir memurun kafasında "müdür dediğin şöyle koltuğuna kurulup, emirler yağdırır" şeklinde bir kalıp yargı bulunsun; bu memur, söz konusu yargısını desteklemeye yetecek kadar müdürlerden azar işitmiş olsun. Şimdi bu memur, günün birinde müdür olunca, büyük bir ihtimalle, kendi tanımladığı müdür rolüne uygun davranacak, emrindikleri azarlamaya başlayacaktır. Müdürlük rolünü, "emretme ve azarlama" olarak tanımlayan bazı memurlar bu durumu doğal karşılayabilirler. Fakat müdürün görevinin "araştırmak, koordine etmek" olduğunu düşünen memurlar ise gürültücü yeni müdürle çatışmaya girebilirler. Üretken olmak yerine, sekreterlerin imla yanlışlarını düzelterek veya koridorlarda astlarına bağırarak günlerini geçiren amirler, gerek örgütün gelişmesini, gerekse üyelerin işlerinden doyum sağlamalarını, istemeden engellemiş olurlar.

Örgüt üyelerinin birtakım işleri kendi rolleri içinde algılayıp algılamamaları ya da sahip oldukları rolleri kendilerine uygun bulup bulmadıkları da yine örgüt-içi çatışmalar konusunda belirleyici olabilir. Örgüt üyelerinin başvurdukları sözlü ve sözsüz iletişim

yolları ya da örgütteki rollerin belirgin şekilde tanımlanmamış olması da, örgütte çıkabilecek çatışmaların niteliğini belirleyebilir.

2.1.4.4. Kitle İletişimi ve Çatışma

Birtakım bilgilerin/sembollerin, birtakım hedefler tarafından üretilmesi, geniş insan topluluklarına iletilmesi ve bu insanlar tarafından yorumlanması sürecine "kitle iletişimi" adı verilir. Kitle iletişiminde, kaynak ile hedef arasındaki kanallara ise "kitle iletişim araçları" adı verilir. İlgili kaynaklarda "kitle iletişim araçları" denildiğinde genellikle, radyo, televizyon, gazete, dergi ve benzeri yayınlar kastedilmektedir. Tanımın biraz geniş tutulması ve basılı her türlü yayının kitle iletişim aracı sayılması yerinde olabilir. El ilanlarını kitle iletişim aracı sayabileceğimiz gibi, romanları, çizgi romanları, tiyatroları, hikaye, masal kitaplarını ve benzerlerini de kitle iletişim aracı kabul edebiliriz. Bu kitap kapsamında amacımız, kitle iletişimini ayrıntılı olarak incelemek değil, daha çok, kitle iletişim kapsamındaki kişilerarası iletişimle ilgili öğeleri ele almak ve irdelemektir.

Roloff (1987), kitle iletişim araçları ile ilgili çatışmaların beş grupta toplanabileceğini belirtmektedir. Bu beş çatışma türüne, aşağıda gördüğünüz çatışmalardan ikincisini de biz ekleyerek altı çatışma türü tanımlamak istiyoruz: Kitle iletişim araçları kapsamında çatışma; kitle iletişim araçları arasında çatışma; kişi-içi çatışmalar ve kitle iletişimi; kişilerarası çatışma ve kitle iletişimi; kitle iletişim araçlarında örgüt-içi çatışmalar; kitle iletişimi ve toplum.

Kitle İletişim Araçları Kapsamında Çatışma

Kitle iletişim araçları, varlıklarını sürdürebilmek için ilginç şeylerden söz etmek zorundadırlar. İnsanlara ilginç gelen haberler ise çoğunlukla çatışma içerir. Ülkeler ya da kişiler arasındaki çatışmaların gazetelerde çokça yer tutması bu yüzdendir. "Mahkemede Saç Saça Dövüşüler" şeklindeki haberleri gazetelerde çok görmüşsünüzdür. Bu tür haberler, dövüşenlere ilginç gelmese de, her halde okuyuculara ilginç geliyor ki yayınlanıyor. İki sade vatandaş, arazi anlaşmazlığı yüzünden başvurdukları mahkemede uzlaşırlarsa, bu olayı bir haber olarak gazetede göremezsiniz; çünkü çatışma içermez, bu yüzden de ilginç değildir.

Bazı kitle iletişim araçlarında, tek taraflı çatışmalara rastlayabiliriz. Örneğin gazete yazarlarının ya da TV yorumcularının politikacıları eleştirmeleri gibi.

Tiyatro eserlerinde kişilerarası iletişim çatışmaları, özel bir öneme sahiptir. Egri'ye (1982) göre, yeterli düzeyde çatışma içermeyen bir tiyatro eseri, teknik açıdan zayıftır; hatta çatışmasız bir metni tiyatro saymak bile mümkün değildir. Çeşitli tiyatro eserlerini, kişilerarası iletişim çatışmaları açısından incelediğim bir araştırmamda (Dökmen, 1985a), bu eserlerdeki toplam repliklerin % 20'sinin çatışma içerdiği ortaya çıkmıştı. (Bir tiyatro eserinde, bu orandan daha düşük ya da yüksek düzeyde çatışma sergilenmesinin, teknik açıdan sorun yaratacağı kanısındayız).

Kitle İletişim Araçları Arasında Çatışma

Zaman zaman iki ayrı gazetede/dergide yazı yazan fikir adamlarının birbirleriyle polemige -kalemle düelloya- giriştikleri görülmektedir. Tanzimattan bu yana, özellikle Cumhuriyet döneminde ülkemizde yaşanmış bazı ünlü polemikler olmuştur. Bunların konusu çoğunlukla sanat ve politika idi. Son yıllarda ise bazı gazeteler arasında "Ansiklopedi Savaşı" olarak adlandırabileceğimiz çatışma ortaya çıktı. Okuyucularına kupon karşılığında ansiklopedi hediye eden gazeteler, hangi ansiklopedinin daha iyi olduğu konusunu, sütunlarında uzun süre tartıştılar.

Yazılı basın organları arasında iletişim ve çatışma olabileceği gibi, sözlü basın organları arasında ya da yazılı basınla sözlü basın arasında da iletişim ve çatışma mümkündür. Gazeteler TV programlarını iletir, eleştirebilir. Son yıllarda ülkemizde sayıları hızla artan TV kanalları arasında da örtük ya da açık olmak üzere, birtakım rekabetlerin, çatışmaların yaşandığını gözlemekteyiz. Bir kanalda çok izlenen bir programın yayınlandığı saatte diğer kanalların başka ilginç programlar koyarak rekabete girişmelerini, örtük bir çatışma kabul edebiliriz. Kanallar arasındaki bu çatışma, ilginç gelişmelere yol açabilir. En azından, evlerde belli bir saatte hangi kanalın seyredileceği konusunda, aile üyeleri arasında çatışma ortaya çıkabilir. Bu çatışmaların en kestirme "ve demokratik" çözümü eve ikinci bir televizyon almaktır. Hangi televizyonun alınması gerektiği konusunda, zaten kitle iletişim araçlarında yeterince reklam yapılmaktadır.

Böylece kitle iletişim araçları arasındaki ve aile üyeleri arasındaki çatışmalar, kitle iletişim araçlarının yaygınlaşmasına ve ekonomik hareketliliğe katkıda bulunmuş olur.

Kişi-İçi Çatışmalar ve Kitle İletişimi

Kitle iletişim araçları, kişilerin iç çatışmaları üzerinde etkilidir. Bu etki iki şekilde olabilir; kitle iletişim araçları, bazen iç çatışmalara yol açabilir, bazen de çatışmaları azaltabilir. Örneğin bir kişi beğendiği bir politikacı ile ilgili basında yer alan olumsuz eleştiriler karşısında bilişsel çelişkiye düşebilir. İnsanlar, bu tür çelişkilerden kurtulabilmek için, seçici algılamaya yönelebilirler, savunma mekanizmaları kullanabilirler; bütün bunları yaparken de aynı basın organlarında çıkan diğer haber ve yorumlardan yararlanmaları mümkündür. Örneğin beğendiği politikacıyı eleştiren bir yazı okuyan kişi, daha sonra o politikacının lehinde yayımlanan yazılara dikkat edebilir ve böylece ona ilişkin eski tutumunu güçlendirmeye çalışabilir.

Kişilerarası İletişim ve Kitle İletişimi

Kitle iletişim araçları, kişilerarası iletişimi/çatışmaları etkileme gücüne sahiptir. Bu etkileme başlıca iki şekilde ortaya çıkar. İlk olarak, kitle iletişim araçlarının varlığı, birtakım kişilerarası çatışmalara yol açabilir. İkinci olarak da kitle iletişim araçlarının verdiği mesajlar, kişilerarası ilişkileri, çatışmaları etkileyebilir.

Kitle iletişim araçları, sosyal yaşantıyı önemli ölçüde etkilemektedir. Evlerimize radyolar, gazeteler, televizyonlar girdikçe, tek tek bireyler olarak yeni şeyler öğrendik, geliştik; fakat bunun yanı sıra, kişilerarası ilişki örüntülerimizde de değişiklikler ortaya çıktı. Bol sohbetli gece oturmalarının yerini, ailece televizyon seyretmeler aldı. Ülkemizde televizyonun henüz çok yaygınlaşmadığı 1970'li yılların başlarında, televizyonları olmayanlar, televizyonlu komşularına gruplar halinde gitmeye başlamışlardı. "Tele-misafir" kavramı bu yüzden ortaya çıkmıştır. 1970'lerdeki bu olayın bir benzeri, yaklaşık yüz sene önce de yaşanmıştı. Okuma yazma bilenlerin az olduğu o yıllarda, özellikle İstanbul'da insanlar geceleri bir komşu da toplanır, okuma bilen birisinin okuduğu romanı dinlerlermiş. Ahmet Mithat Efendi'nin, Hüseyin Rahmi'nin romanları, bu okuma-gecelerinde pek rağbette imiş. Akyüz (1975), Ahmet Mithat Efendi için "Efendi'nin okuyanı az, dinleyeni çoktu" demektedir. Her halde benzer şekilde yüzyıllar boyunca Anadolu'da, kahramanlık menkıbeleri veya Evliya Çelebi'nin Seyahatnamesi, okuyanı az dinleyeni çok kitaplardan olmuştur.

Topluca kitap okuma ile topluca televizyon seyretme arasında bir benzerlik varsa da, önemli bir farklılık da bulunmaktadır. İnsanlar okunan bir kitabı ya da anlatılan bir

masalı dinlediklerinde, bilgi edinmenin yanı sıra, yoğun bir şekilde kişilerarası iletişimde de bulunurlar. Televizyon seyredenler arasında da iletişim olabilir, fakat televizyon başındaki bir iletişim, masal dinleyen bir çocukla ninesi arasındaki iletişim kadar yoğun olmayacaktır. Çocukluğumda annemin ve babamın bana okuduğu kitapların konularını önemli ölçüde unuttum; fakat o kitapların okunduğu ortamların sıcaklığı hala hatırımdadır.

Zaman zaman televizyonun karı-koca kavgalarını azalttığını ileri sürenler bulunduğu görülmektedir; iddiaya göre eşler, televizyon seyretmekten kavga etmeye vakit bulamıyorlarmış. Belki televizyonun böylesine bir faydası da vardır. Fakat televizyonun, eşleri uzlaştırdığını değil de, çatışmalarını ertelediğini düşünmek daha doğru olacaktır. Çünkü eğer ilişkide bir sorun varsa, bu sorundan söz etmemek, ilerde daha önemli çatışmalara yol açabilir. Tartışmaların ertelenmesi durumuna, ilerde "pasif çatışma" adı verilecektir.

Televizyonda hangi kanalın izleneceği konusunda ana babalarla çocuklar ya da kardeşler arasında birtakım çatışmalar ortaya çıkabilir. Özellikle günümüzde ana babalar, çocuklarının çok televizyon seyretmelerinden, yaşlarına uygun olmayan filmleri izlemelerinden şikayetçidirler. Yalnız bilmek gerekir ki bu sorun günümüze özgü değildir. Radyonun yaygınlaşmaya başladığı bu yüzyılın ilk yarısında da ana babalar benzeri kaygıları yaşamışlardı. Woody Allen'in "Radyo Günlerim" adlı filminde, çok radyo dinleyen erkek çocuğun annesi ve babası, radyonun, çocuklarının gelişmesini engellemesinden ve terbiyesini bozmasından endişe etmektedirler.

Kitle iletişim araçları, izleyenlere bilgi iletmenin yanı sıra, birtakım davranış modelleri de sunar. Televizyon programlarındaki, çizgi romanlardaki ya da masallardaki kahramanlar, davranışlarıyla izleyenlere model oluşturabilirler; bu kahramanları kendilerine örnek alan izleyiciler, onların davranışlarını taklit etmeye, onlar gibi davranmaya yönelebilirler. Bu durumda izleyicilerin modelden öğrenmeleri söz konusudur.

İnsanlar, başka insanları kendilerine model aldıklarına göre, kitle iletişim araçlarında sunulan modellerin niteliği önem kazanmaktadır. Kitle iletişim araçlarını izleyenler, işbirliği, yardımseverlik gibi olumlu birtakım sosyal davranışları taklit edebilecekleri gibi, saldırganlık ve benzeri birtakım istenmeyen davranışları da taklide

yönelebilirler.Özellikle çocukların, televizyonlarda, filmlerde sergilenen saldırganlıkları taklit ettikleri yolunda araştırma bulguları vardır (Bandura, 1977). Fakat bu tür araştırmalara bakarak, televizyonun ya da kedili - fareli çizgi filmlerin zararlı olduğunu peşinen kabul etmek doğru olmaz.

Eğer bir yetişkin, çizgi film izleyen bir çocukla, bu filmdeki olaylar üzerinde kısaca tartışır, hem çocuğun filmde izlediği saldırganlığı taklit etme ihtimali azalabilir hem de zihinsel yönden gelişme şansı artabilir. Bu yüzden ana babalar, çocuklarının yaşlarına uygun filmler seyretmelerini sağlamanın yanı sıra, bu filmlerin verdiği mesajlar üzerinde konuşmalıdırlar.

İzleyicilerin, özellikle çocukların ve gençlerin televizyondan saldırganlık öğrendikleri konusunda yaygın bir kanı vardır. Yapılan araştırmalara ve incelemelere göre, toplumlarda saldırganlığın artışında televizyonun payı olsa da, bu konuda tek suçlu olarak televizyonu görmek doğru değildir (Freedman ve ark.,1993).

Televizyon gibi diğer bütün kitle iletişim araçları da, izleyenlere sundukları davranış modelleri açısından incelenebilir. Örneğin bu konudaki bir araştırmamızda (Dökmen, 1985b) Türk Halk Masalları ile Grimm Masalları, kahramanlarının sergiledikleri davranış modelleri açısından karşılaştırılmıştır.

Kitle İletişim Araçlarında Örgüt - İçi Çatışmalar

Kitle iletişimini yürüten kurumlar, içinde insanların görev yaptığı örgütlerdir. Herhangi bir örgüt için geçerli olan çatışmalar bu örgütlerde de yaşanabilir. Kitle iletişimini yürüten bir örgütte, astlarla üstler arasında statü farklarından doğan ya da rollerden kaynaklanan birtakım çatışmalar yaşanabilir.

Her örgütte çatışma yaşanabilir; fakat kitle iletişimiyle ilgili örgütlerdeki çatışmalar diğerlerinden farklı olarak kamuoyuna büyük ölçüde yansır. Çünkü kitle iletişimini sürdüren kurumlar, işlevleri gereği kendi içlerindeki çatışmaları da haber olarak yayınlırlar. 1992 yılında ülkemizdeki bir günlük gazetenin yazar/yönetim kadrosu, gazetelerin sütunlarına günlerce yansıyan bir çatışma içine girdiler. Sonunda bu gazetenin çalışanları -galiba içlerinde gazetenin sahibi de vardı- gazetelerinden istifa ettiler.

Kitle İletişimi ve Toplum

Kitle iletişim araçlarıyla toplum arasında karşılıklı etkileşim vardır. Kitle iletişim

araçları, haberleriyle, yorumlarıyla toplumu yönlendirme gücüne sahiptir. Toplumdaki insanlar da sahip oldukları ilgileriyle, sergiledikleri tercihleriyle kitle iletişim araçlarını, bir ölçüde de olsa yönlendirebilirler; gazeteler, televizyonlar, daha fazla izlenmek amacıyla toplumun ihtiyaçlarına cevap vermeye çalışırlar.

Kitle iletişim araçlarının işlevleri, diğer bir ifadeyle, topluma yönelik etkileri başlıca üç grupta toplanabilir. Bunlardan birincisi kamuoyuna bilgi/haber iletmektir. İkincisi toplumdaki birtakım çatışmalarda, örneğin politik çatışmalarda taraf olmaktır. Üçüncüsü, toplumdaki çatışmalar karşısında, uzlaştırıcı, yatıştırıcı yönde tavır almaktır. Kitle iletişim araçlarının bu işlevleri, kişilerin bilişsel, duygusal gelişimlerine katkıda bulunabileceği gibi, kamuoyunda birtakım yeni tutumların oluşmasına ya da mevcut tutumların değişmesine de önemli katkıda bulunabilir.

2.2. Örgütsel İletişim

2.2.1. Örgütün Tanımı

Örgütün ne olduğu üzerine özellikle içinde bulunduğumuz yüzyılda sayısız denecek kadar çok inceleme yapılmış ve konu üzerine binlerce eser yazılmıştır. Burada, bu alanda geliştirilmiş bilgi ve görüşlere dayanarak örgütün bir tanımı yapılmaya çalışılacak ve örgütlerin önemine değinilecektir.

Öncelikle, örgütlerin incelenme konusu evrenseldir. Çünkü bütün bilgi alanları, konularıyla ilgili Örgütlere sahiptirler. Olaya "insani örgütler" açısından yaklaşıldığında, çevresinin örgütlerle kuşatılmış olduğu görülecektir. Bu çerçevede, her kişi bir dizi örgütün üyesidir. Kişi, bir ailenin, arkadaş grubunun, çalışma grubunun vb. üyesidir ve bunların herbiri aslında birer örgüttür. Örgütler bu gibi çeşitli açılardan ele alınarak incelenebilir ve sonuçta farklı pek çok tanımlamaları yapılabilir. Fakat, örgütün temeldeki özellikleri aynıdır. Araştırma alanı bakımından, konu çalışma grupları ile ilgili olduğu için, örgütlerin temel özellikleri referans alınarak, tanımlama buna yönelik olarak yapılmaya çalışılacaktır.

Örgütün en yalın tanımlarından biri Etzioni tarafından yapılmıştır. Ona göre örgütler, belirli amaçlara ulaşmak için kurulmuş toplumsal birimlerdir. Pfiffner ve

Sherwood'a göre ise, içinde karmaşık görevleri yapmak için biraraya gelen, yüzyüze ilişkilere olanak bırakmayacak kadar çok sayıda insanın bilinçli ve sistematik olarak, ortaklaşa kabul edilmiş amaçlara ulaşacak şekilde aralarında ilişkiler kurdukları bir düzendir (Aktaran; Dicle: 1974, s.8). Etzioni'nin tanımının koymuş olduğu ölçütler, hangi toplumsal birimlerin örgüt sayılıp hangilerinin sayılmayacağı konusunda kesin bir ayırım yapılmasına olanak sağlayamamaktadır. Bu tanıma göre, Ankara'dan Eskişehir'e gelmek için A firmasının B otobüsüne binen kişiler de bir örgüt olmaktadır. Pfiffner ve Sherwood'un tanımına göre ise mahalledeki C okulu bir örgüt değildir. Bu çalışma kapsamında kastedilen "örgüt" tanımı ise bu iki tanımın arasında yer almaktadır ve aşağıdaki şekilde tanımlanabilir:

Örgüt, iki veya daha fazla bireyin belli bir amacı gerçekleştirmek için çabaları ve araç, gereçleri belli bir düzenleme sürecinden geçirdikten sonra meydana getirdikleri bir yapıdır (Aşkun;1971, s.2-3). Bu yapının temelinde insanlar vardır. İnsanların olduğu yerde ise sosyal ilişkiler söz konusudur. Öyleyse örgüt, aynı zamanda, "örgüt üyeleri arasındaki sosyal ilişkilerden oluşan bir sistem olup, toplumsal sistemin alt sistemlerinden biridir de" (March-Simon, 1975).

Bu tanıma göre örgüt:

- * Bireylerden oluşan bir alt sistemdir;
- * Yapı olarak bir süreci içerir;
- * Üyelerince kabul edilmiş ve gerçekleştirilmeye çalışılan amaçları vardır;
- * Bu amaçları gerçekleştirmek için belli bir düzenleme süreci gerekir;
- * Üyeleri arasında bilinçli ve düzenli ilişkiler vardır ve
- * Bu ilişkiler her zaman düzenlenebilir veya belli yapı içinde incelenebilir.

2.2.2. Örgütün Önemi ve Amacı

Örgütlerin insan hayatında önemli bir yeri vardır. Örgüt ve toplum, çağlar boyu insanlık tarihinin, birbirine çok sıkı bağlı iki kavramı olarak görülmüştür. Hiçbir zaman örgütten yoksun bir toplum modeli düşünülmemiştir ve düşünülemez de. Çünkü örgüt ögesi toplumdan çıkarıldığı zaman ortaya çıkan durumu betimleyecek deyim, "kalabalık" olacaktır. Örgüt ile toplum arasındaki bu organik bağ, örgütlerin "evrensel" nitelik taşımalarında başlıca rolü oynamaktadır (Aşkun, 1971).

Gelişmiş toplumlarda yetişkin nüfusun büyük bir çoğunluğu zamanının üçte birinden fazlasını istihdam edildiği örgütlerde geçirir. Çocuk ve gençler de hemen hemen aynı ölçüde hayatlarını okul örgütünün içinde geçirir. Bunun dışındaki zamanlarda ise kişi kendini yine çeşitli örgütlerin içerisinde bulur (March-Simon, 1975).

İnsanlığın tarih boyunca çeşitli evrim dönemlerinden geçip, bugünkü uygarlık düzeyine ulaşması, toplumların örgüt kurmadaki başarısına bağlı kalmıştır. Günümüzde bazı toplumların "bilgi toplumu" bazı toplumların ise -bugün bile- "ilkel toplum" olarak nitelendirilmelerinin temelinde yine örgütlenme kapasiteleri yatmaktadır. Gelişmiş toplumlarının örgüt zenginliği ve yüksek örgütlenme kapasiteleri karşısında, ilkel toplulukların örgütlenme yetisinden yoksun, sadece aileye dayanan kısır bir örgüt ortamı içinde buldukları açıktır. Yani, toplumlar örgütlenmede çıkabildikleri evrim basamakları düzeyinde uygarlaşma yolunda ileri noktalara ulaşabilmektedirler (Aşkun, 1971).

Bir örgüt, kişisel amaçlarını gerçekleştirmeye çalışan bireylerin çabaları sonucu ortaya çıkar. Varolan bir örgüte katılan kişiler de, örgütle ilişki kurmak yoluyla kişisel amaçlarını gerçekleştirmeye çalışmaktadırlar. Yani örgüt, kişilere, kişinin tek başına gerçekleştirmesi zor olan veya başaramayacağı kişisel amaçları ile daha birçok şeyi gerçekleştirebilme fırsatı sunar. Bu sebeple, kişiler de örgütlere katılır (Hicks-Gullet, 1981, ss.17-18). Karşılık olarak örgütün kişilerden beklediği, örgütün amaçlarını, kişinin, zaman, yetenek, gayret, ...vb. kullanarak gerçekleştirmeye katkıda bulunmasıdır. Yani, kişi ile örgüt arasında karşılıklı çıkarlara dayanan bir ilişki bulunmaktadır.

Bu ilişkilerin ne derece doyurucu olacağı, hem kişi hem de örgüt amaçlarının tatmin edilmesine bağlıdır. Kişi, kendisinden beklenen işlere karşılık erişeceği ödüllerin, kendisinden beklenen işten daha üstün olmasını bekler. Bununla birlikte örgütte, kişiden gelecek katkının, o kişiyi örgüt bünyesinde bulundurmanın doğuracağı masrafların daha üstünde olmasını ister (Hicks-Gullet; 1981, s. 20).

"Amaçlar" olmadan örgütler kurulamazlar. Varolan bir örgüt, kişisel amaçları tatmin edemez duruma geldiğinde ya değişmesi veya ortadan kalkması gerekir. Bu bakımdan, örgütlerin amaçlarının belirlenmesi için öncelikle kişilerin gereksinimlerinin irdelenmesi gerekir (Hicks-Gullet; 1981, s.20). Başka bir deyişle, amaç ile gereksinim arasında da bir ilişki vardır ve belli bir amaç belli bir gereksinimi doyumak için oluşturulur. Yani, amaçlar, gereksinimleri karşılama yollarındandır. Ayrıca, aynı

örgütteki insanlar, farklı bazı gereksinimleri karşılarken, aynı amacı gerçekleştirmeye çalışıyor olabilirler. Örneğin, aynı örgütteki iki kişiden birisi "takdir edilmek" için çok çalışırken, diğeri ise "daha fazla ücret almak" için çalışıyor olabilir.

Kişinin karşılamaya yöneldiği birçok gereksinimleri vardır. Ama bu gereksinimler temelde "biyolojik ve sosyal" gereksinimler olarak iki gruba ayrılabilirler (Hicks-Gullet; 1981, s.20-22):

Biyolojik gereksinimler: Biyolojik gereksinimler, yaşantının sürdürebilmesi için gerekli olan gereksinimlerdir. Bu tür gereksinimler makul düzeyde karşılanmadıkları zaman, diğer gereksinimler biyolojik gereksinimlere göre daha az önemli durumda bulunurlar. Bu yüzden, birçok örgüt biyolojik türden gereksinimleri karşılamak için kurulur ve üyelerine yaptıkları işin karşılığında bu gereksinimlerini gidermeleri için katkıda bulunurlar.

Sosyal gereksinimler: Sosyal türden gereksinimler, kişinin biyolojik açıdan tatmin olmasından sonra ortaya çıkar. Sosyal gereksinimler, sevgi, muhabbet, sosyal bakımdan kabul görme, takdir edilme, kendini gerçekleştirme, ... vb. oluşur. Biyolojik türden gereksinimler için belli bir doyum noktası olmasına rağmen, sosyal gereksinimler hiçbir zaman tam olarak karşılanamazlar.

Aslında kişinin sahip olduğu gereksinimlerin nitelikleri ve nicelikleri yukarıda sıralananlardan tabii ki çok fazladır ve çeşitli açılardan ele alınarak çok daha derinlemesine irdelenebilir. Fakat buradaki amaç, çalışma örgütlerinin temeldeki amaçlarını belirlemek olduğundan, bununla yetinilecektir.

2.2.2.1. Örgütlerde İletişimin Önemi

Örgütsel amaçları başarmada iletişim, insanların etkili olarak birlikte nasıl çalışılacağını ve onların çabalarının nasıl koordine edileceğini belirlemede önemli bir rol oynar. Yöneticilerin, iletişimin öneminin farkına varmaları Amerika'da 1950'lerin ortalarında gerçekleşmiş ve çalışma örgütlerinde iletişimi geliştirmek için yıllık olarak aşağı yukarı bir milyon dolar harcamalarına neden olmuştur. Bu aynı zamanda iletişime verilen önemi gösteren bir ölçüttür. Fakat bu büyük harcamalara rağmen, çoğu örgüt için iletişim hala temel bir problem olarak süregelmektedir (Scanlon-Keys; 1983, s.198).

Shanon ve Weaver tarafından 1949 yılında yazılmış çok önemli bir kitap olan

"İletişimin Matematiksel Kuramı" adlı yapıtta yazarlar, örgütsel iletişimi değişme ve gelişmeleri gerçekleştirmede çok önemli ve etkili bir araç olarak görmektedirler (Özdi; 1985, s.102).

Ortak bir amaç veya amaçlan gerçekleştirmek için biraraya gelen kişilerden oluşan örgütlerde iletişim, geçmişte olduğu gibi bugün de önemlidir ve gelecekte de önemli olacaktır. Çünkü, iletişim olmadan herhangi bir örgütün yaşaması mümkün değildir. Başka bir deyişle, örgüt bireylerden oluşur ve her bireyin amaçlara ulaşmak için belli sorumluluk ve görevleri vardır. Bu sorumluluk ve görevleri yerine getirmek için de, örgüt üyeleri arasında bir iletişim kurulması zorunluluğu vardır.

Daha da açılacak olursa, bazı görüş açılarından iletişim, örgütlerde belli amaçları başarmak için kişileri birbirine bağlar. Bu, örgütsel iletişimin temel fonksiyonudur. Örgütlerdeki bireylerin belli amaçlara ulaşmak için sarfettikleri çabaları koordine etmede, örgütlerin temel fonksiyonlarını yerine getirmelerinde, iletişim vazgeçilmez bir unsurdur (Koontz vd.; 1986, s.420). Bunun yanında, örgütlerde iletişim ve verimlilik arasında direkt bir ilişki vardır. Örgüt üyeleri, yalnızca çalışma amaçlarını anladığı zaman değil, çalışma grupları ve örgütün amaçlarını anladıkları zaman daha etkili, verimli ve daha fazla memnuniyetle çalışırlar (Scanlon-Keys; 1983, s.199).

Yapılan araştırmalar, örgütlerde sadece doyurucu bir ücret sisteminin ve biçimsel anlamda eksiksiz bir örgüt düzeninin verimliliği yükseltmeye yetmediğini göstermiştir. Verimliliğin yükseltilmesi, örgütsel iletişimin sağlıklı bir şekilde işlemesine bağlıdır. Başka bir deyişle, örgütsel iletişim sisteminin varlığı, örgütlerin asıl amaçlarını gerçekleştirmek için bir zorunluluk olarak kabul edilmektedir. Bu anlayışa, insanın, insan yerine konma gereksiniminin, ancak başkalarıyla kuracağı iletişim ile karşılanabildiği görüşünün benimsenmesi sonucunda gelinmiştir. Yani bu noktaya, insanın yalnızca bir makina gibi üretim girdisi değil, kişisel ve toplumsal gereksinimleri olan -ki bunların en başında iletişim yer almaktadır- ve bunları karşılayabildiği ölçüde verimli ve başarılı olacağı gerçeği kabul edilerek gelinmiştir (Seçim vd.; 1994, s. 42-43).

Örgütsel iletişim, örgütün çeşitli bölüm ve ögelerini birbirine bağlayan, aralarında gerekli ilişkilerin kurulmasını ve devam ettirilmesini sağlayan bir araçtır. Örgütsel iletişim, içinde örgütü ilgilendiren çeşitli bilgi ve düşüncelerin aktıldığı kan damarları ya da sinir sistemi gibidir. Bu sebeple iletişim, örgütü durgun bir yapı olmaktan kurtarır, ona canlı bir yapı kazandırır (Dicle; 1974, s. 20).

Örgütteki kişiler arasında olması gereken "uyum", ancak iletişim ile sağlanabilir. Bu yüzden, örgütteki uyumun sağlanarak, örgütün güçlü bir bütün olabilmesi, varolan iletişimin etkinliğine bağlıdır. Örgütsel iletişimin etkinliği arttığı ölçüde -doğallıkla- uyum artar, azaldığı ölçüde de uyum azalır. Uyumun artması, örgüt üyelerine fiziksel, düşünsel ve dolayısıyla zaman kaybı yaratmadan, örgüt amaçları ile kişisel amaçlarına ulaşmalarını sağlar.

Tüm bunların yanında, örgütsel iletişim, hızla değişen toplumsal ve teknolojik bir dünyada, örgütün çevresiyle gerekli olan ilişkilerini kurarak sürdürmesinde; çevresindeki değişikliklere ayak uydurarak, rakipleriyle rekabet edebilmesinde; kısaca, kendisini sürekli yenileyerek geliştirmesinde de önemli roller oynamaktadır.

2.2.2.2. Örgütlerde İletişimin Amacı

Örgütlerde iletişim ile birbirlerinden oldukça farklı amaçlar gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır. Fakat örgütlerdeki iletişimin temel amacı "değişimi başarmak"tır veya başka bir deyişle, örgütün gelişimine yardımcı bulunacak hareketleri düzenlemektir.

Örneğin örgütler, ücretler, rekabet, teknoloji ve finans hakkındaki bilgilere, en az iş dünyası ve hükümet aktiviteleri ile ilgili bilgiler kadar ihtiyaç duyarlar. Bu bilgiler, ürün hatlarını, üretim oranlarını, kaliteyi, pazarlama stratejilerini ve içsel -dahili bilgi akışını etkilemedeki kararlar için temeldir. Buna rağmen, bilginin hemen işlenmesi ve bunlara karşılık verilmesi yüzlerce insanın istihdam edildiği örgütlerde oldukça güçtür (Koontz vd.; 1986, s. 420). Görülmektedir ki örgütler, hem bir iç çevre hemde bir dış çevre tarafından kuşatılmışlardır. Bu ortamda örgütlerin bir dizi fonksiyonları yerine getirebilmeleri, çevredeki değişimlerden haberdar olmaları, öncelikle sağlıklı ve etkili bir iletişim ortamını sağlamalarıyla mümkün olacaktır.

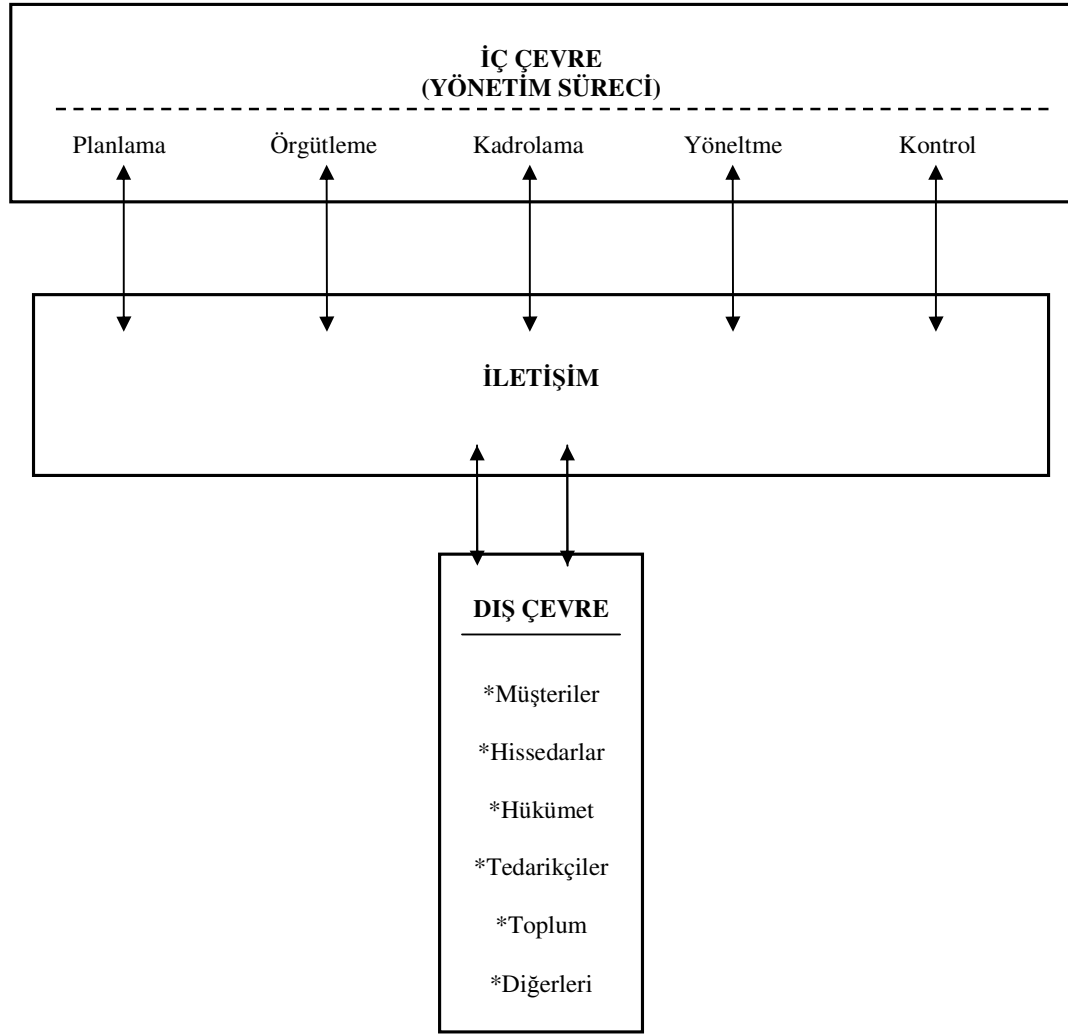
Yukarıda belirtildiği gibi, örgütün içsel (dahili) işlevleri için de iletişim gereklidir. Çünkü, örgüt içinde iletişim, yönetsel işlevleri; planlama, denetim, eşgüdümleme, bütçeleme, karar verme, isteklendirme, kadrolama, yenilik getirme, ... vb. tamamlar ve etkin bir şekilde yerine getirilmelerine yardımcı olur. Doğallıkla, örgütün alt bölümleri -üretim, araştırma ve geliştirme, muhasebe, personel, bilgi işlem, reklam ve halkla ilişkiler, ... vb.- arasındaki bağlantılar da iletişim ile gerçekleştirilir.

Örgüt içi iletişime özellikle şunlar için gereksinim duyulur (Koontz vd.; 1986,

s.420):

- * Örgüt amaçlarını yerleştirme ve yaymada;
- * Örgütün başarısı için planlar geliştirmede;
- * İnsan ve diğer kaynakları en etkili ve verimli biçimde organize etmede;
- * İnsanların katkıda bulunmak isteyeceği bir iklim yaratmada ve
- * Performansı kontrol etmede.

Şekil 3, örgütlerde iletişimin sadece "yönetmel bir işlev aracı" olduğunu değil, aynı zamanda örgütün dış çevresi ile ilgili olduğunu da göstermektedir. Örgüt dış çevresiyle iletişimini, tüketicilerin ihtiyaçlarını, tedarikçilerin hazır bulunup bulunmadıklarını, hissedarların istemlerini, hükümetin örgütü ilgilendiren düzenlemelerini, ... vb. öğrenmek için kurar (Taşkın; 1992, s.114-115).



Şekil 3: Örgütlerde İletişimin Amacı ve İşlevi (Koontz vd.;1986, s.421)

Buraya kadar kısaca değinilen konular açılacak olursa, örgütsel iletişim aktiviteleri güttüğü amaç bakımından dört gruba ayrılarak incelenebilir (Thayer; 1961; Aktaran; Dicle; 1974, s. 48).

2.2.2.2.1. Bilgi Sağlayıcı İletişim

Örgüt içinde bu tür iletişimin amacı, örgütsel hayatın devamlılığı için zorunlu olan bilgi alış-verişinin sağlanmasıdır. Örgütlerde yetki ve sorumlulukların dağıtılması,

görevlerde eşgüdümün sağlanması, yönetim görevlerinin yerine getirilmesi, örgütlerde devamlı bir bilgi akımını gerektirir. Yönetim görevlerinin başarı ile yerine getirilmesi, genelde, örgütle alınan kararların dayandırıldığı bilgilerin nitelik ve niceliğine bağlıdır. Örgütün ne derece başarılı olduğu da, yine alt aşamalardan gelen bilgilerin değerlendirilmesiyle öğrenilebilir. Bu sebeple, bilgi sağlayıcı iletişim, örgütsel yaşamın devamlılığına temel oluşturan bir faaliyet olmaktadır. Kısaca, örgütlerde bilgi sağlayıcı iletişim, tüm yönetim görevlerinin yerine getirilebilmesi ve örgütün varlığını devam ettirebilmesi için zorunlu olup, örgütsel iletişimin en büyük bölümünü oluşturur (Dicle; 1974, s. 48-50).

2.2.2.2.2. Değerlendirici İletişim

Örgütteki kişiler veya örgütün alt sistem birimleri kendilerine iletilen bilgilerin bir inceleme ve değerlendirmesini yapıyor veya bir değerlendirmeyi başkalarına iletmeye çalışıyorsa, bu bir "değerlendirici iletişim" dir. Bu tür iletişimde amaç, herhangi bir sorun hakkında değerlendirici bir fikir elde etmek ve bir sonuca varmaktır (Thayer; 1961, s. 155; Aktaran; Dicle; 1974, s. 50). Bunun yanında, örgütün dış çevresinden gelen -tüketiciler, tedarikçiler, kanun ve yasalar, ... vb. örgütü ilgilendiren iletilerin değerlendirilmesi ile örgütün kendisini değerlendirmesi de bir "değerlendirici iletişim" olmaktadır. Şekil-4, örgütlerde iletişimin amacını ve işlevini göstermektedir.

2.2.2.2.3. Eğitici ve Öğretici İletişim

Eğitici ve öğretici iletişim, örgütlerde yöneticilerin veya eğitimcilerin, örgütte yer alan kişilere neyi nasıl yapmaları gerektiği konularında onları eğitmek amacıyla giriştikleri iletişim türüdür. Bu tür iletişim, örgütteki eğitim faaliyetleri ve ast-üst ilişkileriyle ilgilidir. Bu tür iletişimin amacına ulaşabilmesi için, eğitici ve öğretici iletiyi gönderen kaynağa bazı hak ve yetkilerin verilmiş ve aynı zamanda bu durumun örgütün üyeleri tarafından kabul edilmiş olması gerekir (Dicle; 1974, s. 52). Yoksa aksi halde, kaynak, eğitici, öğretici iletişim gerçekleştirdiğini sanarken, hedefte -alıcı veya alıcılarda- hiçbir etki veya değişim gerçekleşmeyebilir.

2.2.2.2.4. İkna Edici İletişim

Daha önce de belirtildiği gibi, başkalarını inandırmak, etkilemek ve sonuçta değiştirmek tüm iletişim eylemlerinin temel amacını oluşturur. İnandırmak ve etkilemek amacıyla yapılan iletişim, örgütsel iletişimin de büyük bir kısmını kapsar. Çünkü bir yandan, yöneticiler örgüt üyelerini, örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için, görevlerini ve sorumluluklarını daha etkin bir şekilde yerine getiremelerine inandırmaya ve onları bu yönde etkilemeye çalışırlar; diğer yandan, yöneticilerin kendileri, kişisel amaçlarını gerçekleştirmek isteyen örgüt üyelerinin etkileme çabalarının hedefi durumuna düşerler (Thayer; 1961, s. 183; Aktaran; Dicle; 1974, s. 54).

2.2.3. Örgütlerde İletişim Süreci

Örgütlerde iletişim, önemli ve kompleks bir olgudur. Birçok yönetim uzmanı örgütsel bir süreç olarak örgütsel iletişimin önemini vurgulayarak, örgütsel iletişimi "örgütleri tesis etmede kullanılan ve örgütsel bağlan devamlı olarak birarada tutmaya yarayan yapıştırmacı olarak" görmektedirler (Baron-Greenberg; 1990, s. 334). Ayrıca, örgüt yönetimi farkına varmalıdır ki, örgüt üyeleri örgütteki çalışmalar ve kendi işleri hakkında bilgilenmiş olmak isterler (Scanlon-Keys; 1983, s.199). Böylece örgütteki kişiler, kendilerinin ve diğerlerinin ne yaptıklarını, niçin yaptıklarını bilerek daha iyi bir performansla görevlerini yerine getireceklerdir. Bu "bilgilenme" ise -doğallıkla- iletişim süreçleriyle yerine getirilecektir.

Örgütlerde yer alan bireylerin içsel ve dışsal unsurlardan etkilenmeleri sonucu ortaya çıkan olgu ve olayları algılamalarıyla, iletişim süreci bir kişi veya bir grup tarafından başlatılır. Amaç, algılama sonucunda elde edilen bilgi ve düşünceleri başkalarına ileterek onları etkilemek veya duygu ve düşünceyi paylaşmaktır.

Örgütlerde iletişim süreci, bir düşünce ya da fikre sahip örgüt üyelerinden birinin veya bir grubun -kaynak-, diğer bir gruba veya kişiye -alıcıya-, sahip olduğu fikirleri aktarma arzusu sonucu başlar ve bu kişi veya grubun amacı, mesajı hem kendisinin hem de alıcının anlayabileceği şekilde kodlayarak aktarmaktır (Koontz vd.; 1986, s. 423). Bu aşamada önemli olan, kaynağın kodlamayı alıcının anlayabileceği şekilde yapmasıdır. Yani kaynak, kodlamayı hangi dilin sembollerini kullanarak yapıyorsa, -konuşulan dil,

bilgisayar dili, ... vb.-alıcı da o dilin sembollerini bilmek durumundadır. Yoksa, iletişimin başarıyla gerçekleşmesi imkansızdır.

İleti, kaynak ve alıcıyı birbirine bağlayan bir oluk üzerinden aktarılır ve kaynak bir dizi oluk arasından -genelde- bir seçim yapma özgürlüğüne sahiptir. İleti yazılı veya sözlü olabilir ve bu ileti bir duyuru panosu, karşılıklı görüşme, bilgisayar, telefon, düofon vb. biri aracılığıyla karşı tarafa aktarılır. Tabii ki, iletinin aktarımı esnasında birden fazla olukta kullanılabilir. Örneğin, bir telefon görüşmesiyle iki kişi herhangi bir konu hakkında temel bir uyuma ulaşıp, bunu faksla destekleyebilirler. İletinin aktarımında birkaç oluğun birarada kullanılması sözlü ifadenin jest ve mimiklerle desteklenmesi gibi iletinin etkisinin artmasına ve dolayısıyla daha iyi anlaşılması ile hatırlanmasına yardım eden unsurlar arasında yer alır (Scanlon-Keys; 1983, 203). Tabi ki, kodlama biçimi yazılı, görsel, işitsel, vb. çoğunlukla bilginin aktarılma biçimini, başka bir deyişle iletişim oluğunun seçimini de belirler (Baron-Greenberg; 1990, s.335). Bu aşamada, sağlıklı bir iletişimin gerçekleşebilmesi için önemli olan, kaynağın aktaracağı olayı, olguyu ya da düşünceyi göz önünde bulundurarak, bunları aktarabileceği oluk veya olukları doğru olarak seçmesidir.

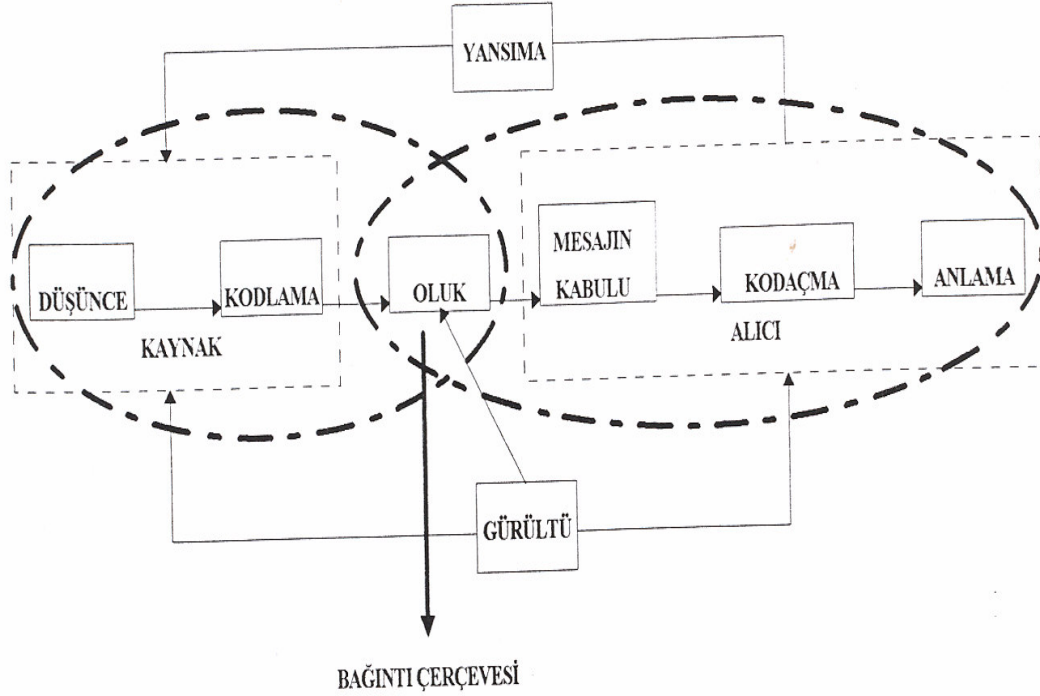
İleti alındığı anda, alıcı kodaçımı sürecine başlar. Başka bir deyişle, ileti fikirlere, düşüncelere dönüştürülmeye başlanır. Bu, sözlü ve/veya yazılı kelimeleri kavramak, jest ile mimiklerin anlamını açmak, ... vb. birçok alt süreçleri kapsayabilir. Tabi ki kodaçımı, her zaman mükemmel olarak gerçekleşmeyebilir. Bunun sebepleri çevresel ve sürece katılanların içsel faktörleri ile sınırlılıklarından kaynaklanır -ilerleyen bölümlerde ele alınarak ayrıntılarıyla irdelenecektir- (Baron-Greenberg; 1990, s.336). Çevresel faktörlerden en önemlilerinde birisi "gürültü"dür ki, ilerleyen paragraflarda ele alınacaktır. İçsel faktörler bağlamında önemli olan ise, iletinin kodaçımının oldukça doğru ve eksiksiz yapılabilmesi için, alıcının buna hazır olması gerektiğidir. Başka bir deyişle, örneğin örgütte bir ast üst iletişimde, üst asta neler yapması gerektiğini sıralarken, astın akşamki futbol maçının ne olacağını düşünmesi, muhtemel bir iletişim engeli doğuruyor olabilir. İletişim sürecinde, etkin bir iletişimin meydana gelmesi için kodaçımında, kaynak ve alıcının sembolere aynı veya hiç olmazsa benzer anlamlar vermesi gerekir. Fransızca olarak kodlanan bir iletinin kodaçımının yapılabilmesi için alıcının da Fransızca'yı anlaması gerekir. Teknik veya profesyonel jargonun kullanılması yine alıcının iletiyi anlamamasına neden olabilir. Oysa, iletişim anlaşılmadıkça

tamamlanmış sayılmaz. Anlamlandırma, gönderici ve alıcının her ikisinin beyinde gerçekleşir. Açık görüşlü olmayan kişiler, özellikle ileti onların değer sistemlerine karşılıysa, iletiyi tam olarak anlamazlar veya bunu anlamaya direnç gösterirler. Kaynak gibi alıcı da kendisine ulaşan iletiyi, deneyim, alışkanlık, bağıntı çerçevesi, değer yargıları gibi içsel ve dışsal unsurlar sonucu, onlara yeni anlamlar kazandırır ve bu anlamları kaynağın da bildiği ortak sembollerle dile getirip ileti haline soktukten sonra yine iletişim araçları ve kanallarının yardımıyla kaynağa iletmeye çalışır (Dicle; 1974, s.60). Bu noktada alıcı iletişimin kaynağı, kaynak ise iletişimin hedefi-alıcı- durumuna gelir.

Alıcı kodaçımı ve harekete geçme süreçlerine başlamadan önce, kaynağın dikkat etmesi gereken, alıcının ve kendisinin bağıntı çerçevelerini göz önünde bulundurarak, kaynağın kendisine "o bu cümle veya numaraları nasıl anlamlandıracak?", "kurduğum cümlelerin bana ifade ettiği anlamlar, onun için de geçerli mi?" gibi sorular sorarak, bunlara olumlu cevaplar vermesi gerekir (Scanlon-Keys; 1983, 203). Başka bir deyişle, iletinin alıcı tarafından algılanabilmesi, her şeyden önce, iletişimde yer alan tarafların ortak bir düşünce ve anlayış çerçevesine sahip olmalarıyla mümkündür. Ortak bir dil konuşmayan, ortak bir kültürü olmayan ve iletişimde kullanılan sembol ile işaretlere farklı anlamlar veren kişilerin sağlıklı ve etkili bir iletişim gerçekleştiremeyeceği doğaldır.

İletişim süreci sadece bilginin alıcıya ulaşmasıyla tamamlanamaz. Tamamlanabilmesi için iletinin alıcı tarafından algılanması, karşı iletinin de kaynağa ulaşması gerekir. Bu sebeple, iletinin alıcı tarafından kodaçımından sonra süreç alıcı tarafından geri döndürülür ve alıcının kodladığı bir ileti kaynağa geri aktarılır. Alıcı tarafından kodlanan bu ileti ise yansımadır ve alıcı üzerindeki ilk iletinin etkileri hakkında bilgi verir. Yansımanın ilk gönderici tarafından alınması, ilk iletinin alıcı tarafından anlaşılıp-anlaşılmadığını ve istenilen etkinin alıcı üzerinde gerçekleşip-gerçekleşmediğini anlamaya yarar. Yansıma, kaynağın diğer bir fikrine sebep olur ve başka bir iletişim aktarımı başlayabilir (Baron-Greenberg;1990, s.336). Böylece iletişim süreci, Şekil 4' te görülebileceği gibi bir döngü özelliği kazanır. Fakat gönderilen iletile alıcı tarafından, gönderenin isteğinden farklı anlamların verilmesi her zaman mümkündür. Bu yüzden, kaynağın yansıma ögesiyle, gönderdiği mesajların alıcı tarafından ne ölçüde doğru algılandığının devamlı olarak denetlenmesi gerekir. Bu,

iletişimin başarısı ve amacına ulaşması için zorunludur. Çünkü bir ileti yansıma ile desteklenmedikçe, etkili olarak kodlanıp-kodlanmadığından, aktarılıp-aktarılmadığından, anlaşılıp-anlaşılmadığından hiçkimse emin olamaz.



Şekil 4: Örgütsel İletişim Süreci

Ne yazık ki iletişim, iletişimin kesinliğini ve sağlığını bozan bir şey olan "gürültü"den etkilenir. Gürültü, Şekil 4'te de görülebileceği gibi iletişim sürecinin herhangi bir noktasında oluşabilir. İletişim sürecinin "kolay anlaşılır" gözükmemesine rağmen, süreç, burada anlatıldığı gibi nadiren kusursuzca gerçekleşir. Çünkü etkili ve sağlıklı iletişime karşı birçok potansiyel "el vardır. Bu engellerden biri de, iletinin açıklığını ve berraklığını bozan gürültüdür. Gürültü kaynak tarafından aktarılmadığı halde, alınan tüm sinyalleri ya da niyet edilen sinyalin doğru biçimde kodlanmasını güçleştiren her şey anlamındadır (Fiske,1982, s. 24). Kodlama esnasında meydana gelen gürültü, istenilen anlamı karşılamayan veya çift anlama sahip sembollerin kullanımına neden olabilir. Aynı zamanda, iletinin zayıf olarak kodlanması -karma karışık yazılmış

bir rapor gibi, kodaçımının yeterince kavranmadan yapılmasına neden olabilir. Olukta da mesajın düzenli bir biçimde akmasını önleyen statik veya dinamik türden gürültüler bulunabilir. Örneğin bir telefon konuşmasında zaman zaman meydana gelen bir "hışırtı" dinamik bir gürültüdür; fakat belli bir numara ile görüşülürken sürekli varolan bir "hışırtı" ise statik bir gürültüdür ve tüm iletişim sürecini etkiler (Koontz vd.; 1986, s. 423; Baron-Greenberg; 1990, s. 336). Alıcı kişi de çeşitli gürültüler sonucu iletiyi hatalı olarak çözüp anlamını bozabilir. Örneğin, karşılıklı yüzyüze bir iletişim sürecinde, kaynağın iletiyi aktarımı sırasında, alıcının başka bir şeyle ilgilenmesi hem kaynak hem de alıcı için; alıcının başka bir şey düşünmesi ise kendisi için bir gürültü teşkil etmektedir. Görüldüğü gibi, iletişim sürecinin herhangi bir noktasında gürültü kolayca meydana gelebilir ve süreci olumsuz yönde etkileyerek, iletişimin etkinliğini azaltabilir.

Sonuç olarak, örgütsel iletişim sürecinin burada anlatılandan çok daha kompleks olduğunu kabul etmek gerekir. Herhangi bir örgütte meydana gelen iletişim süreçleri, "kişilerarası iletişime" benzer şekilde gerçekleşmesine rağmen, iletişimcilerin arasındaki statü ve otorite farklılıkları, iletişimin amacı, yönetim felsefesi, örgütsel iklim, örgüt politikaları, zaman baskısı vb. faktörler, örgütsel iletişim süreçlerini oldukça karmaşıklaştıran öğelerden sadece birkaçıdır.

2.2.4. Kişilerarası İletişim Çatışmaları

Bir önceki bölümde, dört tür iletişim ve çatışma tanımladık. Bunlar, kişi-içi, kişilerarası, örgüt-içi ve kitle iletişimi idi. Bu bölümde ise kişilerarası iletişim çatışmalarını ayrıntılı olarak ele alacağız. Bölüm, kendi içerisinde dört alt bölüme ayrılmıştır. Bunlardan birincisinde kişilerarası iletişim çatışmaları Graf Analiz açısından, ikincisinde ise Transaksiyonel analiz açısından ele alınmaktadır. Üçüncü alt bölümde, kişilerarası iletişim çatışmalarına ilişkin ortaya konulmaya çalışılan sınıflama denemesi, dördüncüde ise kişilerarası iletişim çatışmalarının nedenleri yer almaktadır.

Graf Analiz'e Göre İletişim Çatışmaları

Matematiğin konularından birisi olan Graf Teori (Graph Theory), XIII. yüzyılda ortaya atılmıştı. O günden bu yana çeşitli bilim dallarında ve uygulama alanlarında bu matematik bilgisinden yararlanıldığını görüyoruz. Örneğin fizik, kimya, biyoloji, mimari,

ekonomi, antropoloji, lengüistik ve çeşitli mühendislik dalları Graf Teori'nin uygulama alanı olmuştur. 1960'lı yıllarda matematik profesörü Frank Harary, bu teoriden yararlanarak kişilerarası iletişim çatışmalarını incelemeye başladı. Aşağıda, konunun matematiksel yönüne girmeden, Harary'in ve arkadaşının bu alandaki çalışmalarını ve ortaya attıkları çatışma sınıflamasını (Harary ve Batell, 1981) ele alacağız. Özellikle çatışma sınıflamasını aktarırken, günlük yaşantımızdan ve edebiyattan örnekler vermeye çalışacağız.

Çatışma Sınıflaması

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

Aktif Çatışma (Kötü Adam Ne Söylese Kötüdür)

Karşı karşıya gelen kişilerin, birbirlerinden hoşlanmamaları, birbirlerine kızmaları durumunda, aktif çatışma ortaya çıkar. Aktif çatışma sergileyen kişiler, birbirlerinin ne söylediğine aldırmadan, hatta birbirlerini yeterince dinlemeden, karşılıklı eleştiri yöneltirler ya da kavga ederler. Arabalarını çarpıştırdıktan sonra, meraklı kalabalığın ortasında uzun tartışmalara girişen sürücüler bilinir.

İnsanların birbirlerine karşı tavır alıp aktif çatışmaya girmelerinin, belirgin ya da örtük çeşitli sebepleri olabilir. Örneğin karşımızdaki bir kişi ile ilgili olumsuz bir geçmiş yaşantımız varsa, bugün bizim düşündüğümüz bir şeyi bile dile getirse yine de ona sinirlenebiliriz. "Boşa gitmez kötüye bir ceza verilince" misali, hazır fırsatını yakalamışken geçmişin intikamını almaya çalışabiliriz. Bugünkü ilgisiz bir olayı bahane edip, geçmişin intikamını almaya çalışmak ise bir hatadır. Geçmişteki öfkemizi, geçmişte halletmeliydik. Eğer bir öfkemizi ertelemek zorunda kalmışsak, bu öfkemizi ilgisiz olaylara bulaştırmamaya çalışmalıyız. Aksi halde, aktif çatışmalar başımızdan eksik olmaz. Bu konuda şöyle bir örnek verilebilir: Diyelim ki bir arkadaşınız size belli bir konuda haksızlık etti; siz de "ayıp olur" diyerek sesinizi çıkarmadınız. Aradan zaman geçti ve aynı arkadaşınız, sizin yanınızda farkında olmadan küçük bir pot kırdı. Siz de hemen parlayıp "Sen zaten hep böyle yaparsın" dersiniz, bir aktif çatışma başlatmış olursunuz. "Sen zaten hep ... " sözü, zamanlaması kötü ve suçlayıcı bir genellemedir. Böyle yapmak yerine, arkadaşınız size haksızlık ettiğinde, anında tepki vermeliydiniz. Eğer anında tepki veremediyse ve aradan da iki ay geçtiği halde bu olayı

unutmadıysanız, o arkadaşınızı karşınıza alıp "Şu davranışın beni üzmüştü" diyerek söze başlamalısınız. Böyle yaparsanız, o arkadaşınıza yönelik öfkenizin, ilgisiz olaylarda patlak vermesini önlemiş olursunuz.

Aktif çatışmalarımızın bir kısmında ise görünür bir sebep yoktur. Hani bazen, birisiyle tanışırız ve onunla "yıldızımızın barışmadığını" düşünürüz; ya da bazen birisinden söz ederken "tipini beğenmedim" deriz. Bütün bu düşüncelerimiz, karşımızdaki kişiye gönderilen bir aktif çatışma davetiyesidir. İnsanlar hakkında aklımızdan böyle olumsuz düşünceler geçmeye başladığında, bu durumu onlara, en azından sözsüz iletişim kanallarıyla (örneğin kötü kötü bakarak) iletmeye başlarız. Böyle olunca da onların ellerine, bizden hoşlanmamaları için somut gerekçeler vermiş oluruz.

Eğer görünürde belirgin bir sebep olmadan karşımızdaki insandan "rahatsız" oluyorsak, bu rahatsızlığa yol açan sebep, büyük bir ihtimalle bizim içimizde gizlidir. Örneğin, sahip olduğumuz fakat hoşlanmadığımız bazı özelliklerimiz vardır; ve bu özelliklere sahip olduğumuzun farkına da varmayız. Böyle bir özelliği bir başka insanda gözlediğimizde, bilinçli olmaksızın o insandan rahatsızlık duyabiliriz. Diyelim ki ben telaşlı bir insanım, telaşlı olmaktan ötürü rahatsızlık duyuyorum ve bu durumun da farkında değilim. Bu özelliklere sahip birisiyle tanıştığında, o kişiye, açık-seçik tanımlayamadığım bir öfke duyabilirim. Temelde öfkem kendime yöneliktir. Kendimize öfkelenmek yerine bir başkasına öfkelenmek, iletişim çatışmalarına yol açabilir; fakat herhalde kaygımızı azaltan bir yoldur. Çünkü bir başkasına öfkelenmek, kendimize öfkelenmeye oranla daha ekonomiktir; bize daha az acı verir.

Bazen de, sahip olup da hoşlanmadığımız bir özelliğimizi, psikolojik savunma mekanizmalarından birisi olan yansıtma mekanizmasını kullanarak çevremizdeki insanlara yansıtırız (Cüceloğlu, 1968; Morgan 1981). Farzedelim ki, duyarsız ve kaba bir insanım. Yansıtma mekanizmasını kullanarak (şüphesiz ki bu bilinçli olarak yapılmaz) çevremdeki insanları duyarsız ve kaba olmakla suçlamaya başlarım. İnsanların duyarsız ve kaba olduklarına tek taraflı karar verdikten sonra da, herhalde onlara karşı daha da duyarsız ve kaba davranabilirim. Takındığım bu tavır, insanlarla aramda bir aktif çatışmaya yol açacaktır.

Pasif Çatışma (Küsler Diyalogu)

Harary'nın ve Batell'in (1981) tanımladıkları bir diğer çatışma türü ise pasif çatışmadır. Pasif çatışmada insanlar, herhangi bir sebepten ötürü, örneğin çekindikleri

için ya da küs oldukları için birbirleriyle iletişim kurmazlar. Yani birlikte yaşayan insanların, birbirleriyle iletişim kurmamaları da bir tür çatışma sayılmaktadır. Bu tanımlamaya benzer şekilde Watzlawick ve arkadaşları (1967) ile Cüceloğlu (1992) da, aynı sosyal ortamda birbirlerini algılayan kişilerin iletişim kurmamalarının olanaksız olduğunu belirtmektedirler.

Diyelim ki iki kişi var. Bunlardan birincisi, ikinci kişi tarafından davet edilmeyi beklemektedir. İkinci kişi de birinciyi davet etmek istemektedir fakat "Ya kabul etmezse" diye düşünerek sessiz kalmaktadır. Birinci kişi ise "Beni davet et" derse ayıp olacağını düşünerek sessiz kalmaktadır. İletişimsizlik böylece sürer ve davet gerçekleşmez. Bu iki kişi adeta, sırtları birbirlerine dönük halde kendi önlerine bakmaktadırlar.

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

Küskünlüklerimizin önemli bir kısmı, aslında bir tür barışma çağrısı olabilir. Küstükten sonra parmaklarını düğüm yapıp "haydi boz" diyen çocuklar gibi biz yetişkinler de, kafalarımızı çevirerek ya da kapıları çarparak, karşımızdakinin dikkatini çekmeye çalışıyor olabiliriz. Konuşmadığı arkadaşını dirsekle dürterek "ben sana küsüm" diyen bir çocuk ile derin nefesler alıp kapıları çarpan bir yetişkin arasında pek fark yok gibi geliyor.

Barışma çağrımıza karşı taraftan olumlu cevap gelmezse, sıkıntımız büsbütün artar. Diyelim ki evinizde, bir pazar sabahı eşinizle kavga ettiniz ve birbirinize küstünüz. Sonra bütün gün iç çekerek dolaştınız; yastıklara, minderlere pat-pat vurdunuz; sert hıştırlarla gazeteleri katladınız. Bu gürültülü barışma çağrılarınız karşısında ise eşiniz tamamen sessiz kaldı. Ne kötü. Şimdi siz nasıl rahatlayacaksınız?

Evlerimizde küslükler bazen günlerce sürer. Küsenler ve küsülenler birlikte ağır bir yükü paylaşmaktadırlar. Bir yandan küslüğü sürdürmek isterken bir yandan da barışmak istenir. Bu ikilem insanın ruh sağlığını bozar.

Büyüklerin birbirlerine küsmeleri zararlı olabilir. Büyüklerin çocuklara küsmeleri ise, çocuklar açısından çok daha zedeleyici, ruh sağlığını bozucu niteliktedir. Annelerin veya babaların çocuklarını sevgiden yoksun bırakarak cezalandırmalarının, ana-baba tarafından tek yanlı olarak yaratılan bir tür pasif çatışma olduğu değerlendirilmektedir. Çocuğun iradesi dışında itildiği bu çatışma, onun, anababasını örnek alarak küsmeyi öğrenmesinden başka bir işe yaramaz. Çocukları sevgiden yoksun bırakarak cezalandırmak yerine, onlarla konuşarak hatalarını tartışmak, verdikleri zararları telafi ettirmek çok daha fonksiyonel olabilir. Çocuklarımıza küserek bir pasif çatışma ortamı yaratmaktansa, onlara bağırıp çağırmak bile daha az zedeleyici olabilir. Çünkü herkesin, özellikle çocukların, çevreden gelecek uyarıcılara ihtiyacı vardır. Çevreden gelen uyarıcılar kesildiğinde ya da azaldığında ruh sağlığımız bozulabilir; vücudumuz psikosomatik tepkiler verebilir. Bu yüzden "küsmeye" sağlıklı bir iletişim şeklidir; etkileşim ortamını fakirleştirici özelliği vardır.

Çocuklarımıza küstüğümüzde, onlara örnek teşkil ederek küsmeyi öğretmiş oluruz. Yaşamlarında küsmeyi alışkanlık haline getirmiş olan insanlar ise, başka insanlarla bir sorunları olduğunda, oturup konuşmak yerine küsmeyi tercih ederler. Zahmetli ve sıkıcı bir iletişim yolu. Çocuklarımıza küsmeyi değil, konuşmayı öğretmeliyiz.

Pasif çatışmalarımız bazen pasif saldırganlığa dönüşebilir. Fiziksel ya da sözlü saldırganlık gibi, pasif saldırganlıkta, karşımızdakini susarak öfkelenmeye çalışırız. Bu saldırganlık türünde "inat olsun diye bir şey yapmamak" söz konusudur. Örneğin bir erkek karısına başkalarının yanında "Hanım sen sus!" derse, kadın da bu söze alınıp bir ay ağzını hiç açmazsa, bu davranışı pasif saldırganlık sayılabilir.

Her ne kadar Harary ve arkadaşının sınıflamasında belirtilmiyorsa da, susarak kavga etmeyi yani pasif saldırganlığı, pasif çatışma ile aktif çatışmanın bir karışımı olarak kabul edebiliriz. Pasif saldırganlıkta, küsmeyi bir alışkanlık haline getirenlerin, susmayı bir silah olarak kullanmaları söz konusudur.

Bir pasif çatışmaya taraf olan kişiler, büyük bir olasılıkla kendi içlerinde bir iç çatışma yaşarlar. Bir aktif çatışma sırasında da kişiler iç çatışma yaşayabilirler. Fakat pasif çatışma sırasında kişilerin iç çatışma yaşama ihtimallerinin daha yüksek olduğu değerlendirilmektedir. Örneğin bir yakınına küserek pasif çatışma başlatmış birisi, "acaba barışsam mı, barışmasam mı?" şeklinde bir yanaşma-kaçınma çatışması yaşıyor olabilir. Bu durumda, bir pasif çatışma içine girildiğinde, atılması gereken ilk adım, kendi içimizdeki iç çatışmaları çözmek olmalıdır.

Kendi içimizdeki çatışmayı çözdüğümüzde, karşımızdaki ile yaşadığımız pasif çatışmayı giderme ihtimalimiz artar. Özellikle küserken, farkında olmadığımız birtakım psikolojik ihtiyaçlarımızı gidermek amacıyla yola çıkarız. Eğer küsen ben isem kendime şu soruyu sormalıyım: "Karşımdakine küsmem, benim hangi ihtiyacımı gideriyor; küsmek dışında başka hangi yolla bu ihtiyacımı giderebilirim?" Söz gelişi, bazı küsmelerimizin altında yatan temel neden, "ilgi görme" ihtiyacımız olabilir. Eğer bu gerçeği fark edersek, söz konusu ihtiyacımızı küserek gidermeye çalışmak yerine, daha dolaysız yollara yönelebiliriz.

İhtiyaçlarımızı fark etmemizin yanı sıra, bu ihtiyaçları diğer insanlara uygun dille ifade etmemiz de önemlidir. Diyelim ki bir ailede karı-kocadan birisi, eşinden ilgi görmek istiyor. Bu ihtiyacı gidermenin çeşitli yolları olabilir. Uygun olmayan yolların başında, bir bahane yaratıp küsmek gelir. Çünkü yukarda da belirttiğimiz gibi, küsmelerin en azından bir kısmı dostluk çağrısıdır. Fakat küserek yapılan bu çağrı, zahmetli ve dolaylı bir çağrıdır. Üstelik ölçünün kaçırılması, küslüğün pasif saldırganlığa dönüştürülmesi tehlikesi de vardır. İlgi istemenin ikinci yolu, eşine "Benimle ilgilenmiyorsun; sen zaten hep böyle yaparsın" demektir. Burada ise suçlayıcı bir ifade kullanılmıştır; bu ifade, aktif çatışmaya ya da ilerde tartışacağımız önyargılı çatışmaya yol açabilir. İlgi istemenin bir başka yolu ise "Şu an bana ilgi göstermeni istiyorum; benimle ilgilenmen hoşuma gidiyor" demektir. Bu yol, samimi ve dolaysız bir yoldur. Sağlıklı iletişime ise bu tür dolaysız üsluplarla ulaşabiliriz.

Pasif çatışmaların sergilendiği durumlardan birisi ise öfkenin içe atılması, ifade

edilmemesidir. Birbirlerine kızan insanlar, aralarında hiçbir şey yokmuşcasına iletişimlerini sürdürdüklerinde, pasif çatışma sergilemiş olurlar.

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

Bir insan karşısındakinin sözlerini yanlış anlarsa ya da onun sözleriyle ilgisi olmayan bir mesaj verirse, bu duruma varoluş çatışması adı verilir. Varoluş çatışması sırasında kişinin dikkati, karşısındakine değil kendisine yönelmiştir. Yani bu tür çatışma sergileyen kişilerin her biri kendi varoluşunu yaşamaktadır. Bu yüzden de birbirlerine gönderdikleri mesajlar yerine ulaşmaz, adeta teğet geçer. Aşağıdaki konuşmaları izleyelim:

Birbirlerini iyi işitemeyen iki kişi konuşmaktadır:

- Eve mi gidiyorsun?

- Hayır eve gidiyorum.

- Ben de eve gittiğini sanmıştım.

Yukardaki konuşmada mesajlar yerine varmamış, dolayısıyla da iki insan iletişimde bulunmuş gibi gözükseler de birbirlerine ulaşamamışlardır.

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

Ayşe- Çok mutluyum; sonunda o konsere bilet buldum. Elif - Kitabımı gördün mü? yarın sınavım var.

Ayşe - Hem de en önde.

Elif - Kaybettim galiba, şimdi ben ne yapacağım.

Bu örnekte Ayşe de Elif de yalnızca kendileriyle ilgilendiler: Birbirlerinin söylediğini ya dinlemediler ya da dinleseler bile, işittikleri mesaja uygun bir cevap vermek yerine, kendi iç dünyalarına uygun bir şeyler söylediler.

Belli yaşlardaki çocuklar, içinde buldukları zihinsel gelişim döneminin özelliğinden ötürü, varoluş çatışmasına benzer iletişim sergilerler. Fakat onların bu davranışları, gelişim süreçlerinin doğal bir parçası olduğu için, olayı bir "çatışma" olarak tanımlamamayı tercih ederiz. Yaklaşık 2-5 yaş arasındaki çocuklarda "toplu monolog" adı verilen bir davranış gözlenir. Diyelim ki birkaç çocuk bir misafirlikte bir araya

gelmiştir. Uzaktan baktığımızda, aralarında pek tatlı, pek hareketli bir konuşma geçmekte olduğunu düşünürsünüz. Oysa yakından dinlediğinizde anlarsınız ki, birinci çocuk son izlediği çizgi filmi anlatmaktadır, ikincisi yeni öğrendiği masalı anlatmakta, üçüncü ise bir yandan onları dinlemekte, bir yandan da başından geçen ilginç bir olayı anlatmaktadır. Çocukların, sahip oldukları zihinsel gelişim özelliklerinden ötürü, bir zorunluluk olarak sergiledikleri bu davranışın benzerlerini, biz yetişkinler de sergileriz. Yukardaki Ayşe-Elif örneğinde olduğu gibi, günlük yaşamdaki sıkıntılarımız, dikkatimizi başkalarına yöneltmek yerine, kendi ihtiyaçlarımıza/sıkıntılarımıza yöneltmemize yol açabilir. Diğer bir söyleyişle, sahip olduğumuz sorunlardan ötürü, ben-merkezci (ego-santrik) davranabilir, karşımızdakini anlamaya çalışmak yerine, kişisel duygu ve düşüncelerimizi ifade edebiliriz. Zaman zaman her yetişkinin böyle davranması, yani varoluş çatışması sergilemesi doğaldır. Fakat ben-merkezci davranmayı, varoluş çatışması sergilemeyi bir alışkanlık/bir kişilik özelliği haline getirmişsek, bu durum yaşantımızı güçleştirebilir.

Varoluş çatışmalarına, günlük yaşamda olduğu kadar, sanat eserlerinde de rastlamamız mümkündür. Bu konuda Harary ve Batell'in (1981) örnekleri Don Kişot'tur. Cervantes'in bu ünlü kahramanı, insanları sevmektedir; onlara birtakım önemli mesajları vardır. Fakat bu mesajların hiçbirisi yerine ulaşmaz; insanlar Don Kişot'u anlamazlar. Aslında Don Kişot da çevreden gelen mesajlara açık değildir; çevresinden gelen geribildirimleri yeterince değerlendiremez. Bu durumda Don Kişot ile toplum arasında bir varoluş çatışması ortaya çıkar.

Varoluş çatışmasının sergilendiği bir başka sanat alanı ise tiyatrodur. Özellikle komedilerde varoluş çatışmalarına ilişkin çeşitlemelerden büyük ölçüde yararlanılır. Kahramanların birbirlerini yanlış anlamaları, izleyicileri güldürür. Karagöz'de ve Ortaoyunu'nda varoluş çatışmalarına ilişkin pek çok örnek vardır. Söz gelişi Karagöz, "oklava" sözünü "baklava" olarak anlar. Karagöz'de ve Ortaoyunu'nda sergilenen varoluş çatışmaları, günlük yaşamda gözlenen iletişim kopukluklarına yönelik bir taşlamadır.

Varoluş Çatışmalarının toplumsal yaşantımızda önemli yeri olduğu değerlendirilmektedir. Şimdilerde "Eski Türk Filmi" dediğimiz, 1950'li 60'lı yılların "acıklı" filmlerinde konunun eksenini oluşturan "aksi tesadüf" motifine sık rastlanırdı. Söz gelişi, mutlu bir karı-koca vardır; fakat bir gün erkek, karısını yabancı bir erkekle gizlice konuşurken görür ve aldatıldığını hemen anlar. Böylece mutlu yuva dağılır. Oysa kadıncağzın gizlice konuştuğu adam, hapisten yeni çıkmış erkek kardeşidir; kadın, kar-

deşinin durumundan utandığı için onunla gizlice konuşmuştur. Bu karı-koca, filmin sonuna kadar birbirleriyle iletişim kuramazlar. Erkek aldatıldığını sandığı için öfkeli, kadın ise kocası tarafından niçin terk edildiğini tam anlayamamakta, arada başka bir kadın olduğunu düşünmektedir. Birbirleriyle konuşmayan bu çift, eksik verilerle kafalarında oluşan hipotezleri test etme şansına sahip değildirler. İzleyicilere "ah bir konuşsalar her şey hallolacak" dedirten bu tür filmler, iletişim kopukluğundan kaynaklanan varoluş çatışmalarına güzel bir örnektir. (Filmin sonunda mutlu bir tesadüf olur, karı-koca karşılıklı olarak gerçeği öğrenirler, barışırlar.)

Varoluş çatışmaları, kişilerin sahip oldukları özelliklerden kaynaklanabileceği gibi, iletişim ortamından ya da içinde yaşanan kültürden de kaynaklanabilir. Örneğin, eğer kulaktan kulağa oynuyorsanız, varoluş çatışmasına girme ihtimaliniz oldukça yüksektir. Belli toplumsal kurallar da varoluş çatışmasına zemin hazırlayabilir. Bu konuda ilginç bir örnek: Çoğunluğu kırsal kesimde, kayınpederleriyle konuşmayan, konuşamayan gelinler vardır. Bu gelinler, kayınpederlerine bir şey söylemeleri gerektiğinde, bir çocuk bulup onun kulağına fısıldarlar. Çocuk mesajı kayınpedere iletir. Mesajı alan kayınpeder ise, gelinin yüzüne bakmadan, boşluğa bakarak gelinine ne söyleyecekse söyler. Bu dolaylı iletişim şeklini ömür boyu sürdürmek zorunda kalan gelinler vardır. Bazı insafly kayınpederler, beş-altı erkek çocuk dünyaya getiren gelinlerine ödül olsun diye konuşma yasağını kaldırıyorlar. (On beş-yirmi yıllık bir suskunluktan sonra konuşmaya başlayan bazı gelinlerin, saldırgan bir dil kullanarak, konuşmalarına izin veren kayınpederlerini pişman ettikleri de bilinmektedir.) Birbirleriyle doğrudan konuşamayan bu kayınpeder ile gelin arasında, sıklıkla varoluş çatışması görülebilir. Arada mesaj taşıyan çocuk, çatışma ihtimalini artıran önemli bir etkidir; mesajı yanlış anlayabilir ya da yanlış aktarabilir. Bu tür bir iletişim ortamında, diyelim ki gelin, sözlerinin çocuk tarafından kayınpederine yanlış aktarıldığını fark etse bile, bu durumu düzeltme şansına fazlaca sahip değildir.

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

Tümden Reddetme (Hiç.....)

Eğer bir kişi, kendisine yöneltilen mesajı tümüyle reddeder, tamamen aksi görüşü savunursa, tümden reddetme çatışması sergilemiş olur. Söz gelişi bir sanatçı, eserine yöneltilen bazı eleştirileri tümüyle reddeder, "Eserimde hiç bir kusur yok" diye savunursa tümden reddetme davranışı sergilemiş olur. Ya da bir pesimist -bir depresif- kendisine olumlu özellikler atfeden bir kişiye, "yaşantısında hiçbir olumlu yön bulunmadığını" söylerse, yine tümden reddetme çatışması ortaya çıkmış olur.

Tümden reddetme davranışı sergileyenler, belli bir konu üzerinde enine-boyuna düşünmek, ayrıntılara inmek yerine, kolayca toptancı çözümlere ulaşıverirler. Ayrıntıya inmek, irdelemek ve araştırmak, tümden reddetme ile bağdaşmaz. Çünkü bir konunun ayrıntılarına inerek incelediğiniz zaman, o konuya ilişkin olarak karşınızdakinin belirttiği bazı görüşlere katılma ihtimaliniz ortaya çıkar. Tümden reddetme çatışmasında ise, karşıdakinin görüşlerini sorgusuz-sualsiz reddetme eğilimi vardır. Günlük yaşamda, bu tür çatışmanın sergilendiği ilginç örnekleri görmek mümkündür. Örneğin "Tek Yolculuk". "Tek yol benim partim" diyen bir kişi tümden reddetme çatışması sergilemektedir. Ya da "En Büyükçülük". "En büyük bizim takım" diyenler de tümden reddetme çatışması içine girmektedirler. Çünkü bir siyasi partinin de, bir spor takımının da her zaman, her alanda, her açıdan üstün olması pek akla yakın gözükmemektedir; bütün partilerin ve takımların güçlü yanları bulunabileceği gibi, zayıf yanları da bulunabilir. Fakat bu şekilde düşünmek, ayrıntıya inmektir. Böyle bir ayrıntıya inip düşünmek yerine, toptan bir hüküm verip, "Tek yol bizimki, en büyük bizimki" demek, her halde insanlara kolay gelmektedir. Yalnız bu kolay çözüm, yanında önemli bir sorun getirmektedir. "Tek. " ya da "En ... " diye söze başlayanların karşılarındaki kişiler de, benzeri bir tavırla tümden reddetme çatışmasına girebilirler. Bu durumda kiminkinin gerçekten "tek" ya da "en" olduğuna karar vermek oldukça güç olabileceği gibi, inatlaşma sonucunda daha büyük çatışmaların ortaya çıkması da söz konusudur.

Önyargılı Çatışma (Ben kararımı çoktan verdim....)

Önyargılı çatışmada kişiler, belli bir konuda tartışmaya başlamadan önce, o konuda bir önyargılıpeşin hüküm edinmişlerdir; tartışma sırasında ısrarla bu önyargılarını savunurlar; tartışma, onların başlangıçta vermiş oldukları kararı herhangi bir şekilde etkilemez. Örneğin patronundan zam istemeye gelen bir çalışan, ücretinin çok az

olduğunu düşünmektedir. Patron ise yeterli -hatta fazla- ücret ödediği kanısındadır. Oturup konuşurlar, tartışırlar, ikisi de birbirini ikna etmeye çalışır. Fakat masadan kalktıklarında, ikisinin de başlangıçtaki görüşleri değişmemiştir, zam yapılmamıştır.

Yukardaki örnekte ve benzeri diğer önyargılı çatışmalarda çatışmanın sürmesine yol açan temel etken, önyargılı kişinin, önyargısını test etmek istememesidir. Önyargısını test etmeye niyeti olmayan kişi, bu yargısını değiştirebilecek nitelikteki birtakım yeni bilgilere kulaklarını kapatır. Dolayısıyla karşısındaki kişinin sözlerine de kulaklarını kapatmaya çalışır; o ne söylerse söylesin, kendi görüşünü sürdürür. Önyargılı çatışma sergileyen kişiler, karşılarındakini dinlememeyi bazen o kadar ileri götürürler ki, "Ben onun fikrinin dibini bilirim" derler. Şimdi bu ne anlama geliyor? Şu anlama geliyor: Eğer karşınızdaki kişinin fikirlerini dip köşe bildiğinizi sanıyorsanız, artık zahmet edip onu bir kere daha dinlemeniz gerekmez. Böyle olunca da, önyargınızı değiştirmeniz de gerekmez.

Bir kişilerarası iletişim sırasında farklı çatışma türleri birlikte sergilenebilir. Sıklıkla birlikte sergilenen çatışmalardan ikisi de önyargılı çatışma ile tümenden reddetme çatışmasıdır. Güçlü önyargıları olanların, karşılarındaki kişilerin görüşlerini tümenden reddetme ihtimalleri yüksektir. Bu nedenle, özellikle politik konularda önyargılı kişiler, "Tek yol" diyerek yola çıkabilirler.

Yoğunluk Çatışması (Haklısın ama.....)

İki kişinin görüşleri arasında kısmen uyuşma olması halinde yoğunluk çatışması söz konusu demektir. Örneğin bir kişinin çok güzel bulduğu bir film için diğeri "güzeldi, ama o kadar da değil" derse, bu bir yoğunluk çatışmasıdır.

Kısmi Algılama Çatışması (Bunu da mı demiştin)

Eğer bir kişi, karşısındaki kaynaktan kendisine gönderilen mesajlardan ancak bir kısmını algılar, diğerlerini algılamazsa, bu durumda bir "kısmi algılama" ortaya çıkmış demektir. Halk arasında, Bektaşilere atfedilerek anlatılan bir fıkra bu duruma güzel bir örnektir. Bir Bektaşi, Kur'an'da "Oruç tutmayın" denildiğini ileri sürerek oruç tutmuyormuş. Birisi Bektaşi'ye demiş ki "Erenler, Kur'an'da "oruç tutmayın" diyor, ama "Eğer hastaysanız tutmayın" diyor. Bektaşi'nin, "hastaysanız oruç tutmayın" mesajını kısmi algıladığı anlaşılıyor.

Alıkoyma Çatışması (Anlatamadım galiba.....)

Alıkoyma çatışmasında, bir kişi karşısındaki kaynaktan kendisine gelen mesajı

tam olarak anlar, fakat üçüncü bir kişiye doğru olarak iletmez. Yani bu kişi, kendisine ulaşan mesajı isteyerek ya da istemeyerek değişikliğe uğratar. Bu çatışma türünü sergileyen kişiler, edindikleri bilginin ancak bir kısmını başkalarına aktarabilirler. Örneğin, okuduğu kitabı doğru olarak anlayan bir öğretmen, edindiği bu bilgiyi öğrencilerine aktarmakta güçlük çekerse alıkoyma çatışması sergiliyor sayılır. Yine benzeri şekilde, kitapta yazılanları ya da öğretmenin anlattıklarını doğru olarak anlayan bir öğrenci, sahip olduğu bilgiyi sınav kağıdına aktaramazsa alıkoyma çatışması ortaya çıkmış olur.

Alıkoyma çatışması yaşayan bir kişi, eğer bu durumun farkında ise, çevresiyle kuracağı iletişim kolaylaşacaktır. Aksi halde, yani eğer ki kişi alıkoyma çatışması sergilediğinin farkında değilse, bu durumda mevcut çatışmaya bir de varoluş çatışması eklenebilir. Diyelim ki bir öğrenci tam olarak bildiği bir konuyu sınav kağıdına eksik aktarmış olsun; bu bir alıkoyma çatışmasıdır. Öğretmen/öğretim üyesi bu öğrenciye sınav kağıdını göstererek "Şunu eksik yazmışsınız dediğinde öğrenci "Fakat ben onu sizin bildiğinizi düşünerek yazmadım" derse, öğrencinin bu sözü bir varoluş çatışması sayılabilir. Çünkü bu noktada öğrenci ben-merkezci davranarak, kendi kafasından geçen şeyi öğretmenin bilebileceğini varsaymıştır; öğrencinin bu varsayımı kağıt üzerinde öğretmene aktarılmadığı için de bir varoluş çatışması ortaya çıkmıştır.

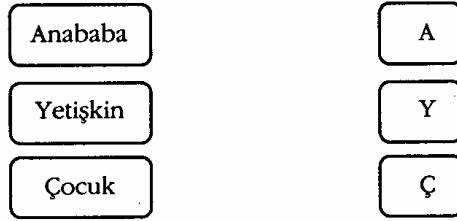
Transaksiyonel Analiz Kapsamında İletişim Çatışmaları

Kişilerarası etkileşimleri incelemede kullanabileceğimiz pek çok yaklaşım vardır. Bu yaklaşımlardan bir kısmı, doğrudan kişilerarası etkileşimlerin analizine yöneliktir, bir kısmı ise yalnızca bu amaç için ortaya atılmamış olan fakat kişilerarası etkileşimleri incelemede kullanabileceğimiz yaklaşımlardır. Burada; bu yaklaşımlardan birisi olan Transaksiyonel analizi (Berne vd.,1976) (Transactional Analysis/TA) ele alacağız.

I. Yapısal Analiz

TA'e göre bir insanın kişiliği üç bölümden oluşur. Bunlar "Ana-baba benlik-durumu", "Yetişkin benlik-durumu", ve "Çocuk benlik-durumu"dur. TA'de kişiliğin bölümleri olarak tanımlanan bu üç benlik durumuna, "kişisel roller" adını vereceğiz. Bir insan, kişilerarası iletişim sırasında üç temel role girebilir ya da başka bir ifadeyle üç tür tavır takınabilir. Anababa rolüne girebilir, yani bir anababa gibi davranabilir; yetişkin rolüne girebilir, yetişkin gibi davranabilir; çocuk rolüne girip, bir çocuk gibi davranabilir. Bu üç benlik durumu -diğer bir söyleyişle üç kişisel rol- Şekil 5'te görülmektedir. Şekil-

5'teki ilk daire "Anababa benlik durumunu (Anababa rolünü)", ikinci daire "Yetişkin benlik durumunu (Yetişkin rolünü)", üçüncüsü ise "Çocuk benlik durumunu (Çocuk rolünü)" ifade etmektedir. Bundan böyle ilk harfleri büyük olmak üzere "Anababa, Yetişkin ve Çocuk" yazdığımızda ya da sadece "A, Y ve Ç" yazdığımızda, söz konusu, üç benlik durumunu (kişisel rolleri) kastediyor olacağız.



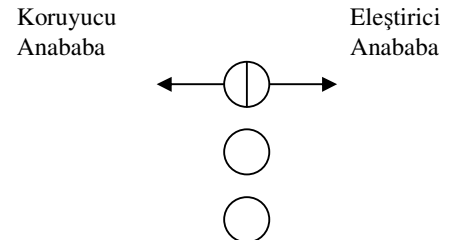
Şekil 5: Bir İnsanın Kişiliğini Oluşturan Üç Benlik Durumu (Kişisel Roller)

Anababa Benlik Durumu

Anababa benlik durumumuz, kişiliğimizin, insanlara nasıl davranmaları gerektiği konusunda, öğütler, emirler veren kısmıdır. Anababa benlik durumu kendisini, "Koruyucu Anababa" ve "Eleştirci Anababa" olmak üzere iki şekilde ortaya çıkarabilir. Koruyucu Anababa olarak davrandığımızda, karşımızdaki kaç yaşında olursa olsun, onun sağlığını ve çıkarlarını korumaya yöneliriz. "Terliğini giy", "yemeğini ye", "sen onlara aldırma" türündeki mesajlar, Koruyucu Anababa'ya aittir. Koruyucu Anababa'da, fedakarlık, başkaları için bir şeyler yapma isteği vardır. Eleştirci Anababa olarak davrandığımızda ise, toplumsal kuralları/değerleri korumaya, bunlara uymayanları eleştirmeye ve gerektiğinde cezalandırmaya yöneliriz. Bir kişi Eleştirci Anababa yanını kullanarak, kendisine toplumun kültürünü aktaranlardan -en çok da anababasından öğrendiği ve giderek "doğru" diye benimsediği toplumsal kuralları yaşatmayı ve gelecek kuşaklara aktarmayı hedefler. "Öyle oturulmaz", "Bir daha yalan söylersen fena yaparım" türündeki mesajlar, Eleştirci Anababa'ya aittir.

Şekil 6'da, Anababa benlik durumunun Koruyucu ve Eleştirci bölümleri görülmektedir.

Koruyucu ve eleştirci Anababa benlik durumları, günlük yaşamda ayrı ayrı ya da birlikte



Şekil 6. Anababa Benlik-Durumunun Bölümleri

sergilenebilir. Örneğin çocuğuna "yemeğini ye" diyen anne yada baba, bu mesajı koruyucu Anababa'dan iletmektedir. Aynı kişi çocuğuna "eğer yemeğini yemezsen dayak yiyeceksin" dediğinde ise mesajı eleştirici Anababa'dan yola çıkarmaktadır. Yaşı kaç olursa olsun bir kişi, diğerine "sigara içme, sağlığa zararlıdır" dediğinde bu mesaj, koruyucu ve eleştirici Anababa'nın ortak ürünüdür.

Günlük yaşamda karşımızdaki insanlar bize, Anababa benlik durumlarından yola çıkardıkları mesajlar gönderebilirler. Fakat bunun yanı sıra, küçük yaşlardan itibaren annelerimizden, babalarımızdan ya da otorite pozisyonundaki diğer kişilerden alarak belleğimize yerleştirdiğimiz mesajları, emirleri kendi kendimize tekrarladığımız da olur. Örneğin zaman zaman içimizdeki bir sesin bize "vaktini boşa harcama" ya da "derli toplu ol" dediğini duyar gibi oluruz. Bu uyarılara aykırı davrandığımızda bir huzursuzluk hissederiz. Bu durumda içimizdeki Anababa sesini duyuruyor demektir. Kendi kendimize tekrarlayacak kadar benimsediğimiz bu tür kuralları, çevremizdekilere tekrarlamaktan da geri kalmayız. Benimsediğimiz, kendimiz ve çevremiz için "doğru" kabul ettiğimiz bu kuralların bir kısmını ne zaman kimden öğrendiğimizi biliriz; önemli bir kısmının ise kaynağını hatırlamayız.

İnsanların anababa benlik durumlarından yola çıkardıkları mesajlar bazen geliştirci, bazen de kısıtlayıcı, hatta yanlış olabilir. Bebeğe annenin ilk sütünü vermemek veya tarlada anız yakmak, günümüzde bilim adamlarınca onaylanmayan geleneklere örnektir.

Anababa benlik durumumuz, toplumun içimizdeki temsilcisi sayılabilir. Bir toplumun "doğru ve yararlı" olarak tanımladığı şeyler, Anababa benlik durumu sayesinde kuşaktan kuşağa aktarılır. Bu yönüyle, her birimizin içindeki Anababa benlik durumları, kültürlerin, özellikle toplumsal değerlerin taşıyıcısı niteliğindedir. Bir ölçüde koruyucu Anababa, daha çok da eleştirici Anababa yanımız, gelenekleri-görenekleri koruma görevini üstlenir. Anababa yanımız, zaman zaman kısıtlayıcı olsa da, kültür taşıyıcılığı yaparak, yeni kuşaklara önemli bilgiler aktarabilir. Böylece yeni kuşaklar, sınama-yanılma yoluyla her şeyi bizzat öğrenmek zorunda kalmazlar, mevcut bilgi birikiminden yararlanırlar. Bu yüzden Anababa'dan gelen mesajları toptan kabul veya reddetmek yerine, duruma göre irdelemek ve değerlendirmek yararlı olacaktır. Örnek vermek gerekirse; meyva ağaçlarının çiçeklerini doludan korumak için Elbistan'da uygulanan eski bir teknik vardır. Ağaçlar arasına açtıkları çukurları kışın karla doldurup üzerini samanla

örterler. Baharda karlar eridiğinde, bu çukurlardaki kar muhafaza olur ve kökleri yoluyla bu kardan haberdar olan ağaçların çiçek açması gecikir. Böylece dolu yağması muhtemel belirli günler -ki bu günlerin hangileri olduğu yine Anababa yoluyla bilinmektedir-geçtikten sonra samanlar alınıp karlar eritilir. Bu buluşun sahiplerinin, yetişkin tavrını ağırlıklı olarak sergilediklerini düşünebiliriz. Ancak bu buluşu yeni kuşaklara, uyulması gereken bir kural olarak aktaranlar ise, Anababa tavrı sergilemiş olurlar. Özellikle bilimin ve teknolojinin fazla gelişmediği dönemlerde, Anababa'nın öğretileri, bu örnekte olduğu gibi, önemli bir toplumsal işleve sahip olabilir. Bunun yanı sıra Anababa benlik durumu, insanların sosyalleşmelerinde, her zaman önemli rol oynamıştır.

Çocuk Benlik Durumu

Anababa benlik durumundan sonra ikinci olarak Çocuk benlik durumunu ele alacağız. Yetişkin benlik durumunun sona bırakılmasının sebebi, Yetişkin'in Anababa ve Çocuk arasında uzlaştırıcı/yönetici görev üstlenmesidir. Diğer iki benlik durumunu açıkladıktan sonra Yetişkin'i açıklamak, daha kolay olabilir.

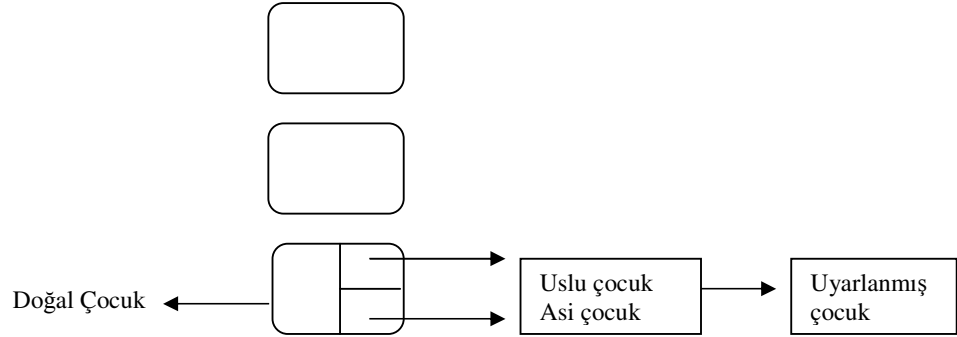
Çocuk benlik durumu, kişiliğimizin "az gelişmiş" ya da "çocuksu" yanı olarak anlaşılmalıdır. Yaşı ya da eğitim düzeyi ne olursa olsun her insan Çocuk benlik durumunu sergileyebilir; yeri geldikçe sergilemelidir.

Şekil 7'de görüldüğü üzere, Çocuk Benlik-Durumu iki ana bölümden oluşur. Bunlar "Doğal Çocuk" ve "Uyarlanmış Çocuk"tur. Doğal Çocuk, kişinin fiziksel ihtiyaçlarını gözetir, spontandır, içinden geldiği gibi davranır, kişiliğin eğitilmemiş yanıdır. Uyarlanmış Çocuk ise, Doğal Çocuğun az ya da çok eğitilmesiyle ortaya çıkan bir benlik durumudur. Uyarlanmış çocuk, kendi içinde iki kısma ayrılır; bunlar, Uslu Çocuk ve Asi/Yaramaz Çocuk'tur. Uslu Çocuk, kendisini eğiten otoritenin istediği şekilde davranır, kurallara uyar. Asi Çocuk ise otoriteye baş kaldırır.

Bu noktada Çocuk Benlik Durumunun üç bölümden oluştuğunu belirtebiliriz; bunlar, Doğal-Çocuk, Uslu-Çocuk ve Asi-Çocuktur. Gece misafir geldiğinde "niye geldiniz, biz yatacaktık" diyen bir çocuk ya da kaç yaşında olursa olsun "canım böyle istiyor" diye direten bir kişi Doğal-Çocuk'tan mesaj vermektedir. "Peki efendim, siz nasıl isterseniz" diyen bir kişi Uslu-Çocuk'tan, "sana inat dediğinin tersini yapacağım" diyen kişi ise Asi-Çocuk'tan mesaj vermektedir.

Çocuklar başlangıçta doğal davranırlar, spontandırlar; duygularını ve

düşüncelerini aynen davranışa dönüştürürler. Büyüdükçe ise, birtakım duygu ve düşüncelerini saklamayı yani doğal davranmamayı öğrenirler. Örneğin dört yaşındayken misafire "niye geldiniz" diyen bir çocuk, büyüdüğü zaman rahatsızlık duysa bile misafirlerini "aman iyi ki geldiniz" diye karşılar.



Şekil 7. Çocuk Benlik Durumunu Oluşturan Bölümler

Asi-Çocuk, Doğal-Çocuk ve Uslu-Çocuk birbirlerine benziyormuş gelebilirse de, aralarında farklılık vardır. Asi-Çocuk yanını ortaya koyan kişi, otoritenin isteğine zıt bir davranış sergiler. Doğal-Çocuk davranışı sergileyen kişi, otoriteye bakmaksızın kendi istediği gibi davranır. Uslu-Çocuk davranışını sergileyen ise, kendi isteğini bir yana bırakıp, otoritenin istediği gibi davranır. Bu üç davranış şekline sosyal psikolojide sırasıyla ters-tepki, bağımsızlık ve itaat adı verilir (Kağıtçıbaşı, 1976). Örneklelim: Eğer Ali, havanın yağmurlu olmasına aldırmaksızın gömlekle sokağa fırlarsa, Doğal Çocuk davranışı (bağımsızlık) sergilemiş olur. Eğer Ahmet, yağmurlu bir günde şemsiyesini almayı düşünürken annesi "Şemsiyeni al" dedi diye inadına şemsiyesiz sokağa çıkarsa Asi-Çocuk davranışı (ters-tepki) sergilemiş olur. Bunların yanı sıra Elif, yağmurda şemsiyesiz çıkmayı düşünürken, annesinin "al" sözünü dinleyip şemsiye alırsa Uslu-Çocuk davranışı sergilemiş, itaat etmiş olur.

Doğal-Çocuk bağımsızdır; buna karşılık gerek Asi gerekse Uslu-Çocuk bağımlıdır. Uslu-Çocuğun bağımlı olduğunu anlamak kolay; ancak Asi-Çocuğun nasıl olup da bağımlı olduğunu anlamak ilk bakışta kolay olmayabilir. Asi-Çocuk, otoritenin isteğinin zıddını yaptığı için bağımlıdır. Çünkü otorite konumundaki bir kişi, düşündüğünün zıddını söyleyerek, karşısındaki Asi-Çocuğun davranışlarını dilediğince kontrol edebilir. Örneğin bir anne, çocuğunun şemsiye almasını istiyorsa ve onun kendisiyle zıtlacağını biliyorsa, "Hava güzel, şemsiye alma" der. Çocuğu ise zıtlık

olsun diye Asi-Çocuk davranışı sergileyerek "Olsun ben şemsiye alacağım" der. Bu çocuk, her ne kadar bağımsız davrandığını düşünse de, aslında bağımlı davranmış demektir. Amerika'da bir genç tişört satın alırken tezgahlara "Eğer annem babam bu tişörtü beğenirlerse getirip değiştirebilir miyim?" diye sormuş. Her halde bu gencin bağımsız davrandığını düşünemeyiz. Bağımsız gibi gözükse de, dolaylı olarak otoriteye bağımlı davranmaktadır. Ek-1'de çocuk benlik durumu ile ilgili teknik bir tartışma görülmektedir.

Yetişkin Benlik Durumu

Yetişkin benlik durumu, kişiliğimizin akılcı yanıdır. Algılama, bellekte tutma, veri-işleme ve benzeri bilişsel etkinlikler, Yetişkin benlik durumunun fonksiyonudur. Yetişkin benlik durumumuzun yardımıyla, fiziksel gerçeklere ilişkin objektif veriler/bilgiler toplayabiliriz. Yetişkin benlik durumu, bazen dış dünyadan, bazen de Anababa ve Çocuk benlik durumlarından gelen verileri kodlar, depolar, gerektiğinde araba getir mekanizmasıyla hatırlar, ortaya çıkarır. Yetişkin yanımız, Anababa ve Çocuk yanlarımızdan farklıdır; ne sadece toplumsal kuralları gözetir, ne de yalnızca kişisel ihtiyaçlarımızı dikkate alır. Yetişkin yanımız sayesinde, yargılayıcı ya da duygusal olmadan, aklımızın gerekli gördüğü davranışları sergileyebiliriz. Yetişkin yanımız, "doğru" ya da "sempatik" olmak yerine, gerçekçi olmaya çabalar.

Direksiyondaki bir şöför "saatte 80 km hızla devam ettiğimiz takdirde 240 km uzaktaki şehre 3 saatte varabiliriz" dediğinde, Yetişkin benlik durumunu kullanmaktadır. Yetişkin yanımız, bir anlamda, objektif verileri, akılcı bir şekilde değerlendiren ve olasılık hesapları yapabilen bir bilgisayara benzer.

Transaksiyonel Analizle ilgili kaynaklarda, yaratıcılığın çocuk benlik-durumunun bir işlevi olduğu belirtilir. Yaratıcılık yalnızca Çocuk benlik-durumuna mal edilemez. Yaratıcı davranışın görülebilmesi için Çocuk ve Yetişkin benlik durumlarının birlikte fonksiyonda bulunması gereklidir. Yaratıcılık için, Çocuğun spontanlığı ile Yetişkinin fiziksel gerçeği dikkate alan akılı bağdaştırılmalıdır. Yani kısaca, "spontanlık + akılcılık = yaratıcılık" diyebiliriz.

Yukarıdaki görüşe karşı olarak, yaratıcılık için Yetişkinliğe ihtiyaç olmadığı, Çocuğun bir parçası olan Küçük Profesörün, yaratıcılık için yeterli olduğu söylenebilir. Oysa Küçük Profesör, Çocuktaki eğitilmemiş akıldır ve yaratıcılık için bu eğitilmemiş

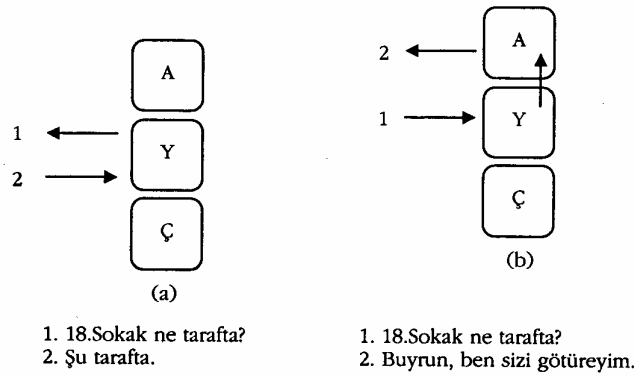
aklın ötesinde öğrenen Yetişkin tavrına ihtiyaç vardır. Çünkü yaratıcılık, yalnızca doğuştan sahip olunan bir özellik değildir; Sungur'un (1992) da belirttiği gibi eğitimle geliştirilebilir.

Benlik Durumları Arasındaki Etkileşim

Ruh sağlığı yerinde olan bir kişi, üç benlik durumunu yerine ve zamanına göre kullanır ve Yetişkin benlik durumundan, diğer iki benlik durumunu uzlaştırmada ve koordine etmede yararlanır.

Yetişkin benlik durumunun uzlaştırmacılık fonksiyonunu şöyle açıklayabiliriz; Bir insanın, Anababa ve Çocuk yanları zaman zaman çatışabilir. Örneğin Anababa benlik durumu toplumun çıkarlarını gözetirken, Çocuk benlik durumu yalnızca kişisel çıkarlara önem verebilir. Bu durumda, kişinin bunalıma düşmemesi için Yetişkin, gerçekçi ve akılcı davranarak, Anababa ve Çocuk arasında hakemlik yapmalı, onları uzlaştırmalıdır. Diyelim ki karnınız çok aç ve siz de dumanı tüten nefis bir sandviç satın aldınız, fakat tam ısırma üzereyken, küçük bir çocuğun, gözlerini dikip yutkunarak sandviçinize bakmakta olduğunu gördünüz. Şimdi içinizde ne olup bitiyor: Muhtemelen Çocuk benlik durumunuz "Arkanı dön ve ye" diyor. Aynı anda Anababa yanınız "Sakın yeme, sandviçi çocuğa ver" diyor. Bu arada Yetişkin yanımız ise içimizdeki Anababa'dan, Çocuk'tan ve midemizden gelen mesajları ve karşımızdaki çocuğun görüntüsünü dikkate alarak "ikiye böl, birini sen ye, birini çocuğa ver" diyebilir. Her halde bu çözüm akılcı ve gerçekçidir; çünkü hem midenizi, hem vicdanınızı hem de karşınızdaki çocuğu rahatlatır. Her bir insanın Anababa, Yetişkin ve Çocuk yanları farklı düzeylerde gelişmiştir. Sandviçi neresinden koparacağınız, söz konusu benlik durumlarınızın gelişmişlik düzeyi ile ilgilidir. Eğer çocuk yanınız, Anababa yanınıza oranla daha fazla gelişmişse, Sandviçin ucundan kopardığımız bir parçayı çocuğa uzatmakla yetinebilirsiniz. Eğer anababa yanınız daha fazla gelişmişse, bu durumun tersi söz konusu olabilir.

Yetişkin benlik durumunun diğer benlik durumlarını koordine etme özelliğini ise şöyle açıklayabiliriz: Yetişkin benlik durumunun, uzlaştırma ve koordine etme özellikleri, aslında birbirlerinden bağımsız olmayıp, birlikte işleyen özelliklerdir. İç ya da dış kaynaklardan kişiye ulaşan uyarıcılar karşısında, kişinin Yetişkin'i, hangi benlik durumundan ne tür bir mesaj verileceğini belirler. Bu yönüyle yetişkin benlik durumu, adeta bir orkestra şefi gibi işlev görmektedir.



Şekil 8: Yetişkin Benlik -Durumunun Deneticiliğine Bir Örnek.

Şekil 8'de görüldüğü üzere, kendisine adres sorulan bir kişi, sadece gerekli bilgiyi verirse Yetişkin'inden mesaj vermiş olur (Şekil 8a); adres sorulan, adres soranı yanına alıp adrese kadar götürürse, Anababa tavrı takınmış, karşısındakine Anababa benlik durumundan mesaj vermiş olur. (Şekil 8b).

Bir başka örnek verilirse: Diyelim ki bir çocuk kelebek görünce paniğe kapılıyor. Bu çocuğun karşısındaki kişi, kelebeklerin zararlı olmadığı konusunda mantıklı ve kuru bir açıklama yaparsa Yetişkin'inden mesaj vermiş olur. Eğer bu kişi, öncelikle çocuğu sakinleştirmek amacıyla koruyucu bir tavır takınmaya karar verirse Anababa'sından mesaj vermiş olur. Aynı kişi eğer ki "kelebekten korkulur mu?" diye şaka yapmak isterse, karşısındakine kendi Çocuk'undan bir mesaj iletmış sayılır. Burada sağlıklı davranış, kişinin, o güne kadar edindiği birikimleri kullanarak, duruma uygun benlik durumunu seçmesi ve bu benlik durumundan mesaj ilemesidir. Böyle bir durumda uygun seçim, önce Anababa, sonra da Yetişkin benlik durumlarının kullanılmasıdır. Yani, çocuğu önce davranışımızla, sözlerimizle sakinleştirmeli (Koruyucu Anababa tavrı), sonra da kelebek hakkında gerçekçi bilgileri vermeliyiz (Yetişkin tavrı).

Günlük yaşamda, Yetişkin yanımızın, Anababa ve Çocuk yanlarımızı yönetmesini, bazen başarırız; fakat bazen yeterince başaramayız. Yine, üç benlik durumunu, Yetişkin'in denetimi altında, yerine ve zamanına göre kullanmayı bazılarımız sıklıkla becerirken, bazılarımız bunu pek beceremez. Kimileri için "en son söyleyeceğini en başta söylüyor" denir. Bu tür kişiler her halde, Çocuk yanları, Yetişkin yanlarını dinlemeyen, öfkelerini erteleyen kişilerdir. Kimileri ise, gerektiği hallerde bile haklarını

arayamaz, öfkelerini ortaya koyamazlar. Yerine ve zamanına uygun olmayan bu davranışlar, gerçekçi ve akılcı olmasa gerek. Gerçekçi ve akılcı olabilmek için, Yetişkin benlik durumunun koordinasyonu altında, yerine ve zamanına uygun davranışlar sergilemek gereklidir.

Yaşları kaç olursa olsun insanlar bazen birisinin karşısında Uslu-Çocuk rolüne girebilirler. Bu uslu çocukların bazıları gerçekten usludur; bazıları ise, yetişkin yanları "şimdilik" böyle uygun gördüğü için usludur. "Köprüden geçene kadar ..." diyen bir kişi, Yetişkin benlik durumunun sergilemek istediği öfkeyi -şimdilik- engelliyor olabilir. Şüphesiz ki, saldırganlığı ve benzeri istekleri, hemen gerçekleştirmek ile tümünden bastırmak arasındaki hassas dengede, gerçekçi tercihler yapmak gereklidir. Söz konusu gerçekçi tercihleri yapabilmek için de Yetişkin benlik durumlarının güçlü olmasında yarar vardır.

Üç benlik durumunu yerine ve zamanına göre kullanmamak, sağlıksızlık işaretidir. Bir insanın benlik durumları arasındaki sınırlar aşırı katı ya da aşırı geçirgen olursa, bu insanın kişilerarası ilişkilerinde birtakım sorunlar ortaya çıkabilir. Benlik durumları arasındaki sınırların katı olması, kişilerin esnek davranmasını engeller. Sahip olduğu benlik durumlarının sınırlarında katılık olan bir kişi, sadece Anababa, sadece Yetişkin ya da sadece Çocuk rolü sergileyebilir. Bu durum ise kişinin toplumsal çevreye uyumunu önemli ölçüde güçleştirir; hatta fiziksel çevreye uyum sorunları bile yaratabilir. Çevresine sürekli olarak Anababa benlik durumundan mesajlar veren bir kişi, zamanla, Yargılayıcı, otoriter, dediğim dedik, yüzü gülmez bir insan haline gelebilir. Yalnızca Yetişkin yanını sergileyen bir kişi giderek, bir robota dönüşebilir, mantıklı fakat tatsız-tuzsuz bir insan haline gelebilir. Sadece Çocuk benlik durumunu kullanan birisi ise, toplumsal ve fiziksel gerçeklerden uzak, yalnızca kendisiyle ilgili bir insan olur.

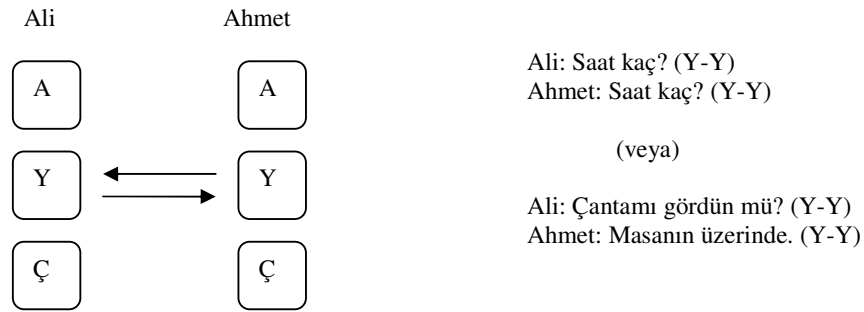
Benlik durumları arasındaki sınırların aşırı geçirgen olması da sorunlar yaratabilir. Sınırların belirsizliği, özellikle benlik durumları arasında bulaşmalara yol açabilir. Bir insanın Yetişkin benlik durumuna Anababa'nın ya da Çocuk'un ya da bunların her ikisinin birden bulaşması, bu insanın yetişkin benlik durumunun tam olarak fonksiyonda bulunmasını engeller; yani Yetişkin'in, fiziksel gerçeği objektif olarak değerlendirmesini önler. Şöyle örnekleyelim: Anababa'sı Yetişkin'e bulaşmış bir kişi, belirli gruplar ya da olaylar karşısında önyargılıdır, katı tutumlara sahiptir. Örneğin şu tür görüşler ileri

sürebilir: "İnsanoğlu çiğ süt emmiştir", "zenciler adam olmaz", "kadınlara güvenilmez", "saksağanın ötmesi iyi değildir." Bu sözleri "doğru" bilip söyleyen bir kişi, zencilere, kadınlara ve tüm insanlara karşı güvensizlik ve olumsuz bir tutum besliyor demektir. Böyle düşündüğü için, karşısındaki insanlardan kendisine gelen uyarıcıları objektif olarak değerlendiremez. Hatta, herhangi bir nedenle öten saksakağanın bu davranışını kendince yanlış bir nedene bağlayarak açıklar. Bu durumda, bu kişinin Anababa benlik durumu, Yetişkin benlik durumuna bulaşarak onun çalışmasını olumsuz yönde etkiliyor demektir.

Çocuk benlik durumu yetişkin benlik durumuna bulaşan bir kişi ise şu tür inançlara sahip olabilir: "Kimse beni sevmiyor", "bütün aksilikler beni bulur", "ne zaman şemsiyemi alsam yağmur yağmaz, almasam yağar". Bazıları bizi sevmeyebilir. Fakat "herkes" diyerek genelleme yaptığımızda ya da bulutların bizimle inatlaştığını düşündüğümüzde, çevremizde kanıtı olmayan birtakım inançlar taşıyoruz demektir. Bu tavrımız, kendimizi yanlış değerlendirmemize yol açabilir; insanlarla ve fiziksel çevreyle olan ilişkilerimizi olumsuz yönde etkileyebilir.

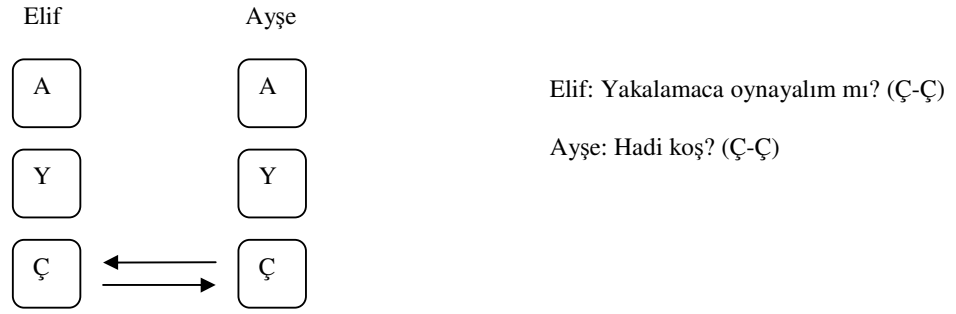
II. Transaksiyonel Analiz Açısından Kişilerarası İletişim ve Çatışmalar

Karşı karşıya gelen iki kişiden birincisi, Anababa, Yetişkin ve Çocuk olmak üzere üç benlik durumuna sahiptir. İkinci kişi de aynı şekilde üç benlik durumuna sahiptir. Bu durumda bu iki insan, değişik benlik durumlarını kullanarak aralarındaki iletişimi sürdüreceklerdir. Aşağıda, farklı benlik durumlarının kullanıldığı iletişimlere örnekler verilmiştir.



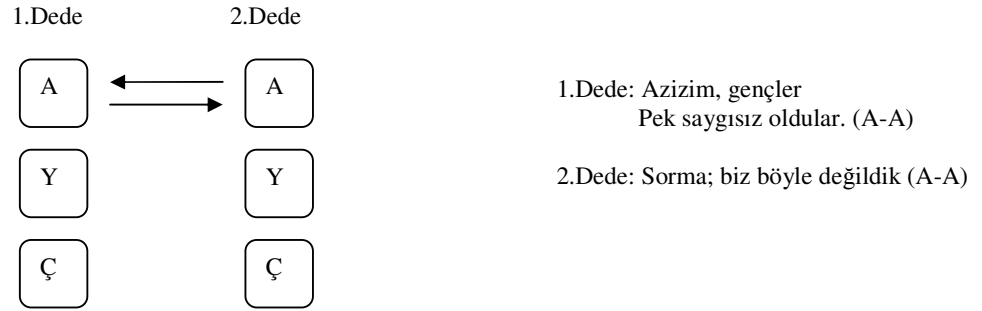
Şekil 9: Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler

Şekil 9'da Ali bir bilgi istemekte, Ahmet ise bilgi vermektedir. Fiziksel bir gerçeğe ilişkin ortaya çıkan bu bilgi alışverişi, Yetişkin'-den Yetişkin'e bir iletişim sayılabilir.



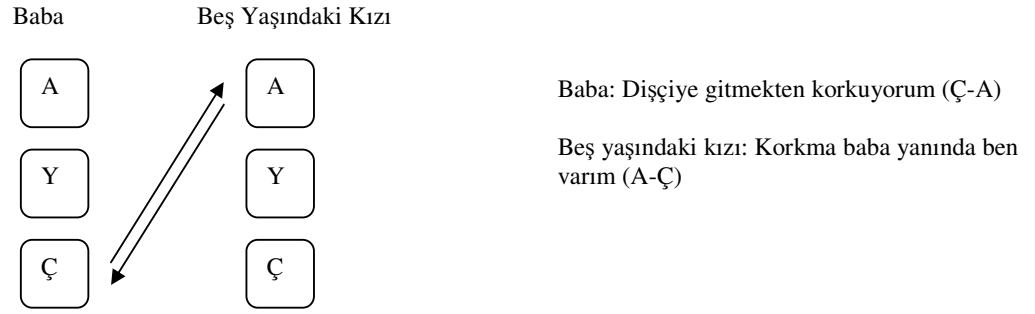
Şekil 10: Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler

Şekil 10'da Elif ve Ayşe birbirlerine Doğal Çocuk'larından mesaj iletmektedirler.



Şekil 11: Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler

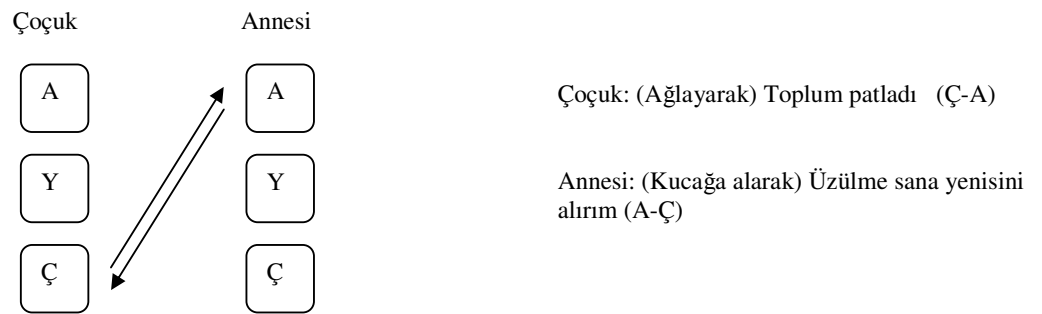
Şekil 11'de iki kişi, üçüncü kişilerin davranışlarına yönelik eleştirilerini dile getirmektedirler. Dedeler birbirlerine Eleştirici anababa benlik durumlarından mesaj iletmektedirler.



Şekil 12: Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler

Üç benlik durumundan herhangi birisini, her yaştaki insan sergileyebilir. Şekil 12'de görüldüğü üzere, bir baba, dişçiden korktuğunu belirterek, kendi Çocuk benliğinden kızının Anababa benliğine mesaj iletmektedir. Baba, burada Doğal Çocuk tavrı sergilemektedir. Küçük kızı ise, koruyucu ve teselli edici bir tavır takınarak, kendisine ait Anababa benlik durumundan, babasının Çocuk benlik durumuna mesaj göndermektedir.

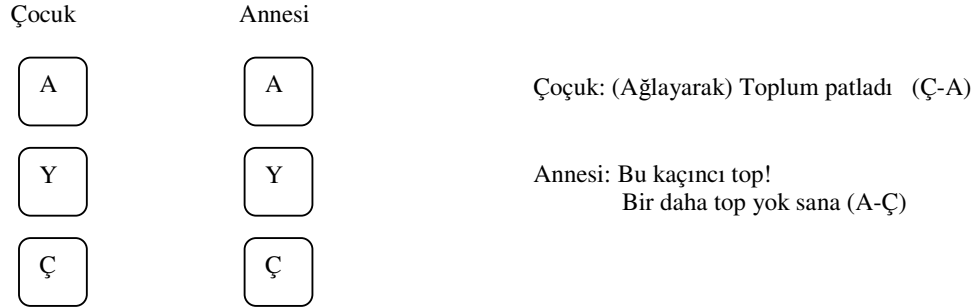
Şekil 13'de Bir çocuk, doğal çocuk tavrıyla ağlayarak annesine başvurmaktadır. Bu çocuğun verdiği mesaj, kendi Çocuk'undan annesinin Anababa'sına doğrudur. Annesi ise, bir önceki örnekteki küçük kızın tavrına benzer şekilde, koruyucu ve teselli edici bir davranış sergilemekte, kendi Anababa benliğinden, çocuğunun Çocuk benliğine mesaj göndermektedir.



Şekil 13: Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler

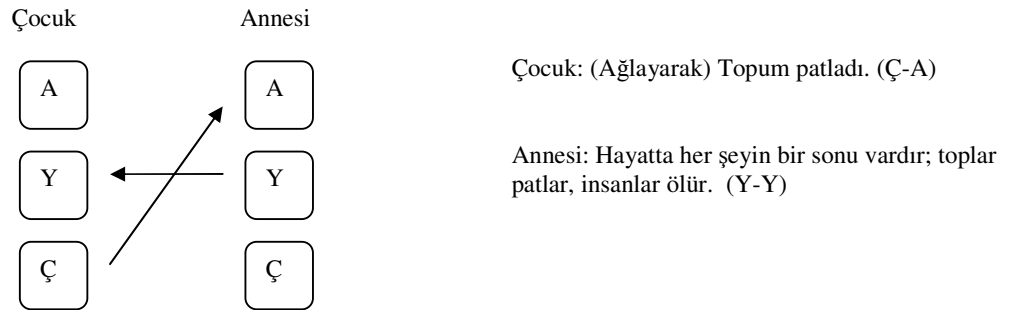
Şekil 13'de ve Şekil 14'de sergilenen iletişimler arasında, çocukların davranışları açısından benzerlik vardır; fakat annelerin davranışları açısından farklılık vardır. Şekil

13'deki anne, Koruyucu Anababa'sından mesaj gönderirken, Şekil 14'deki anne, Eleştirici Anababa'sından mesaj göndermektedir.



Şekil 14: Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler

Şekil 15'deki anne ağlayan çocuğuna, Yetişkin'den Yetişkin'e bir mesaj vermektedir. Bu mesaj, doğrudur, akılcıdır ve gerçekçidir; fakat yersiz kullanılmıştır. Yani anne, çocuğuna mesaj verirken, yerine ve zamanına uygun benlik durumu kullanmamıştır. Topu patladığı için ağlayan çocuk karşısında, önce koruyucu Anababa tavrı takınmak, daha sonra gerçekçi bilgiler vermek yerinde olurdu. Aksi halde anne ile çocuk arasındaki iletişimde kopukluk ortaya çıkabilir.

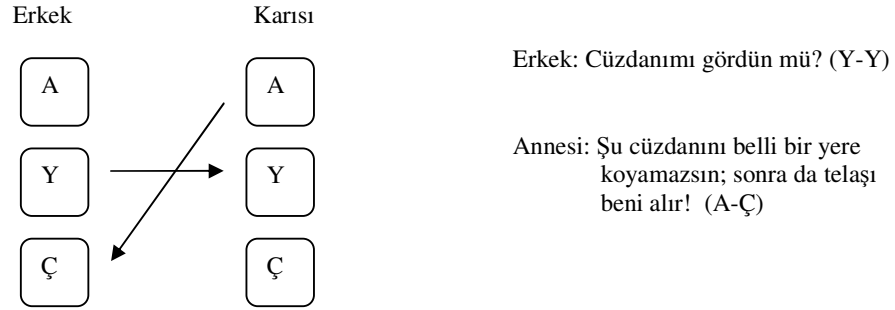


Şekil 15: Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler

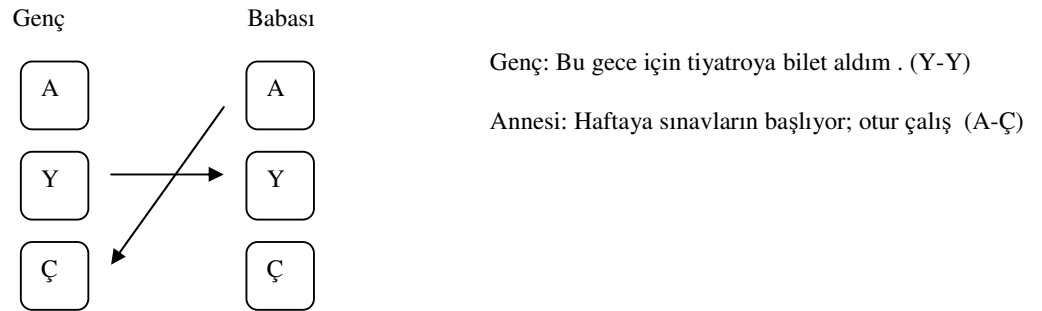
Şekil 16'daki bir erkek, bilgi edinmek amacıyla karısına soru sormaktadır; bu sorunun, Yetişkinden Yetişkin'e bir mesaj olduğunu düşünebiliriz. Kadın ise eşyalarını düzenli yerleştirmede gerekliyle kocasını eleştirmektedir. Kadının bu davranışını ise, Eleştirici Anababa benliğinden, kocasının Çocuk benliğine yönelen bir mesaj kabul

edebiliriz.

Şekil 17'deki örnekte, genç, babasına bir konuda bilgi verirken, Yetişkin'den Yetişkin'e mesaj iletmektedir. Babası ise, belki bir ölçüde koruyucu, fakat daha çok eleştirici bir tavırla, kendisine ait Anababa benlik durumundan gencin Çocuk benlik durumuna mesaj göndermektedir. Baba, çocuğunu, sorumsuz davranmakla suçlamakta, ona öğüt vermektedir. Bu baba, çocuğunu suçlamadan nasıl davranabilirdi? Şekil 15'deki örneğe bakalım.



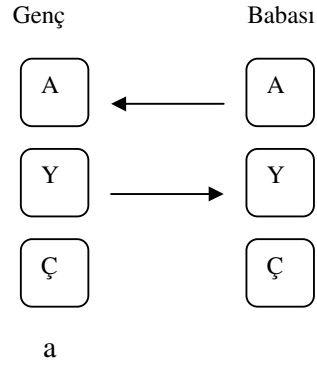
Şekil 16: Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler



Şekil 17: Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler

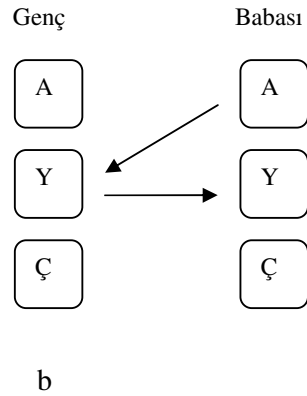
Şekil 18a'da baba, çocuğuna "kaygılandığımı" belirterek, kendi gerçeği hakkında bilgi vermektedir. Baba bu davranışıyla, karşısındakini eleştirmemekte, ona öğüt vermemektedir; sadece "kaygılıyım" diyerek, içinde bulunduğu durumu tanımlamaktadır. Şekil 18b'de ise babanın, Koruyucu Anababa benlik durumundan, gencin Yetişkin benlik durumuna mesaj verdiğini düşünebiliriz. Çünkü baba, genci destekleyici, onun kendisine olan güvenini artırıcı yönde bir mesaj vermiştir. Baba bu tavrıyla, karşısındakini

yönetilmesi gereken bir Çocuk yerine değil, güvenilmesi gereken bir Yetişkin yerine koymuştur.



Genç: Bu gece için tiyatroya bilet aldım . (Y-Y)

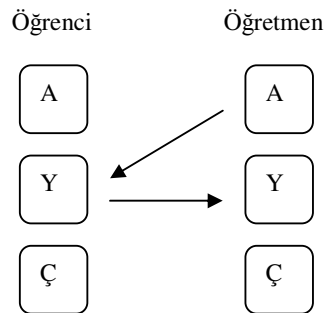
Babası: Haftaya sınavların başlıyor; yeterince çalışamayacaksın diye kaygılanıyorum (Y-Y)



Genç: Seni anlıyorum baba; fakat arkadaşlarıma söz verdim . (Y-Y)

Babası: Ben kaygılanıyorum ama, sen işini bilirsin; sınav konusunda gerekeni yapacağına eminim. (A-Y)

Şekil 18: Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler



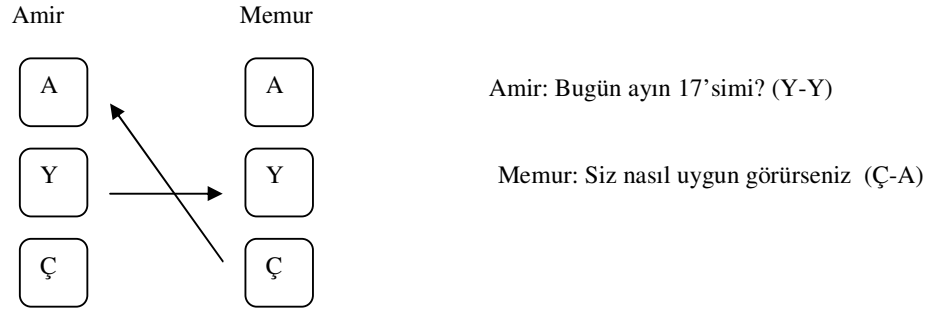
Öğrenci: Bu sınavda ki şansım ne; başarılı olabileceğim? (Y-Y)

Öğretmen: Sana güveniyorum; başarılı olmak için gereken her şeye sahipsin. (A-Y)

Şekil 19: Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler

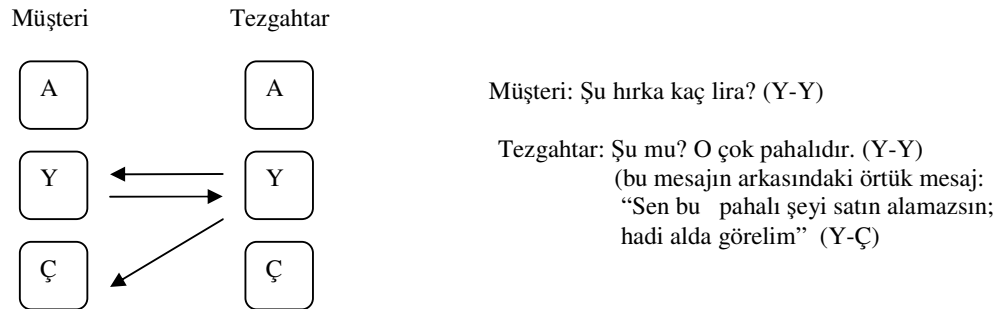
Şekil 19'da bir öğrenci sınavdaki başarı olasılığını sormaktadır. Olasılık hesaplamak Yetişkin benlik durumunun işlevlerindedir. Öğretmen ise öğrenciyi desteklemekte, yüreklendirmektedir (Öğretmenin, öğrencinin egosunu güçlendirmeye ça-

lıştığı söylenebilir). Bu yüzden öğretmenin kendisine ait Anababa'dan, öğrencinin Yetişkin'ine mesaj gönderdiğini düşünebiliriz. Eğer öğretmen "sınavda başarılı olma olasılığın % 60" deseydi, Yetişkin'den Yetişkin'e gerçekçi bir mesaj vermiş olurdu. Şüphesiz ki yerine göre destekleyici, yerine göre de gerçekçi mesajlar vermek gereklidir.



Şekil 20: Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler

İletişim sırasında, duruma uygun benlik durumlarını kullanmayan kişiler, iletişim çatışmasına yol açarlar; en azından gülünç duruma düşerler. Yerine göre amire/patrona itaat, beğenilen bir davranıştır. Fakat Şekil 20'de görüldüğü üzere yersiz itaat, kişinin (memurun) fiziksel gerçekle ilişkisinin azalmasına yol açabilir. Ayın kaçı olduğunu soran amirine, her zamanki itaatli (Uslu Çocuk) tavrıyla cevap veren memur, konuşmakta oldukları gerçekle ilgisi olmayan bir mesaj vermiş sayılır.



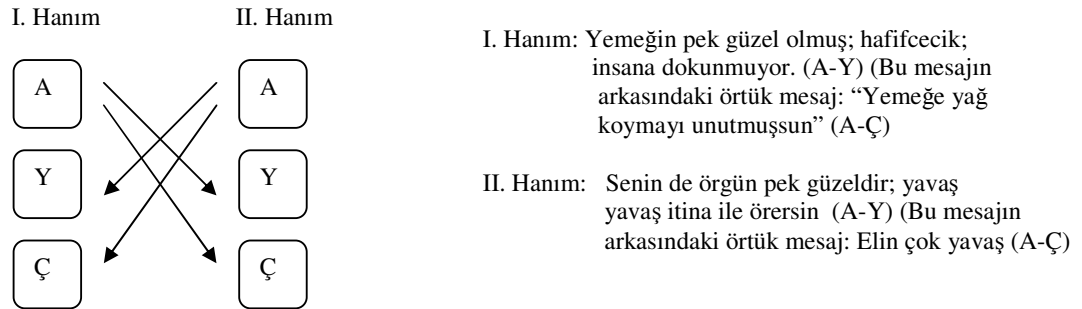
Şekil 21: Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler

Şekil 21'de şimdiye kadar incelediklerimizden farklı bir örnek sergileniyor. Bu örnekte, müşterinin mesajı Yetişkin'den Yetişkin'e dir. Tezgahtar ise söylediği tek cümle ile iki mesaj birden iletmektedir. Bu mesajlardan birincisi görünür mesajdır; diğeri ise görünür mesajın arkasına gizlenmiş olan örtük mesajdır. Tezgahtarın görünür mesajı,

hırkanın pahalı olduğu gerçeğidir (Yetişkin'den-Yetişkin'e). Bu mesajın arkasındaki örtük mesaj ise şudur: "Sen bu pahalı şeyi satın alamazsın; hadi al da görelim." Tezgahtarın bu örtülü mesajında, müşteriye çocuk yerine koyarak kışkırtmak, oyuna getirmek isteği vardır. Bu yüzden bu mesajın, tezgahtarın Yetişkin'inden müşterinin Çocuk'una doğru gönderildiğini düşünebiliriz; bu mesaj, "akıllı" tezgahtarın, "saf" müşteriye kandırma gayretinin bir ürünüdür. Eğer müşteri oyuna gelirse "fiyatı önemli değil, bir bakayım" diyebilir ve zengin olduğunu gösterebilmek amacıyla, yanındaki bütün parayı harcayarak o hırkayı satın alabilir. Bu durumda tezgahtarın mesajındaki örtük amaç gerçekleşmiş olur.

Şekil 21'de örtük iletişimde, tezgahtara ait görünür mesajın sosyal düzeyde, örtük mesajın ise psikolojik düzeyde olduğu düşünülebilir. Sosyal mesajı hemen herkes kolaylıkla anlayabilir. Psikolojik mesajı anlamak ise kişinin anlayışına (izanına) kalmıştır. Günlük yaşamımızda imalı ve kinayeli konuşmalara sık rastlanır. İmada bulunduğumuzda veya kinayeli konuştuğumuzda örtük etkileşimde bulunuyoruz demektir. Bu tür iletişimlerle karşılaşan kişilerin, asıl mesajı farketmemeleri veya yanlış anlamaları sonucu iletişim çatışması ortaya çıkabilir.

Günlük yaşamdaki imalı/kinayeli etkileşimlere pek çok örnek verilebilir. Eski İstanbul'daki pazar esnafının "laf atma" üslubu pek ünlü imiş. İmalı iletişimin örneklerinden olan bu laf atmaları, örtük etkileşim sayabiliriz. Söz gelişi, muşmula adlı meyvanın iki adı daha varmış; döngel ve beşbıyık. Eğer yaşlıca bir hanım geçiyorsa pazarcı "muşmula" diye bağırırmış; genç bir hanım geçiyorsa "döngel, döngel" diye, genç erkekler geçtiğinde ise "beşbıyık" diye bağırırmış.



Şekil 22: Farklı Benlik Durumlarının Kullanıldığı İletişimlere Örnekler

Şekil 22'de iki hanım da, birbirlerini övüyor görünmelerine rağmen, imalı sözlerle birbirlerini taşlamaktadırlar. Bu kişilerin görünürdeki övücü sözlerinin, kendi Anababa'larından, karşıdakinin Yetişkin'ine yönelen mesajlar olduğunu düşünebiliriz. (Bu mesaj karşıdakini destekleyici, onun kendisine olan güvenini artırıcı niteliktedir.) Hanımların birbirlerine gönderdikleri örtük mesaj ise, kendilerine ait Eleştirici Anababa'dan karşıdakinin Çocuk benliğine yönelmiştir. Yani her iki hanım da gönderdikleri örtük mesajlarla birbirlerini eleştirmektedirler.

TA'e İlişkin Genel Özellikler ve Tartışma

TA ile ilgili, teknik nitelikteki bazı açıklamalar ve tartışmalar Ek-2 de verilmiştir.

Kişilerarası İletişim Çatışmalarına İlişkin Bir Sınıflama Denemesi

Yukarıda Graf Analiz'den ve Transaksiyonel Analiz'den yola çıkılarak ortaya konmuş, iletişim çatışmaları ile ilgili iki yaklaşımdan söz ettik. Söz konusu yaklaşımlar, çatışmaları sınıflamayı/betimlemeyi amaçlayan çok sayıdaki yaklaşımdan sadece iki tanesidir. Bu alanda daha pek çok sınıflama bulunmaktadır; bu sınıflamalardaki kavramların bir kısmı ise birbirine benzemektedir. Bu yüzden, mevcut sınıflamaların ortak yanlarını, olabildiğince bir araya getiren yeni bir çatışma sınıflamasını yapacağız. Yalnız bunu yapmadan önce, mevcut yaklaşımların birbirleriyle karşılaştırma şanslarını artırmak amacıyla, bu alanda tanınmış iki sınıflamayı daha özetleyeceğiz. Bunlar; Ek-3'de görülen Gibb'e (1961) ve Norton'a (1983) ait sınıflamalardır.

Şu ana kadar, iletişim çatışmalarını sınıflamaya/betimlemeye yönelen dört yaklaşımdan söz edilmiştir. Şimdi, söz konusu bu sınıflamaların ortak yönlerini kapsayan bir sınıflama ortaya koyacağız. Bu sınıflama, iletişim çatışmalarını incelemek istediğimizde, ana noktalarla dikkatimizi çekebilecek basit bir rehber niteliğinde olacaktır. Bu rehberden yararlanarak, gözlediğimiz iletişim çatışmalarına teşhis koyabiliriz. Çatışmalarla konulacak teşhisler ise, çatışan taraflara iletişim eğitimi vermek istediğimizde, uygulanacak programın ilk basamağını oluşturacaktır. Bu düşünceden hareketle, iletişim çatışmaları ile ilgili sınıflamayı oluştururken, çatışmaların niteliğini teşhiste yardımcı olabilecek, basit ve sistematik bir yapı ortaya konmaya çalışılmıştır. Sınıflama şöyle:

Kişiler arasındaki iletişim çatışmalarının niteliğini belirleyen iki temel faktör vardır. Bunlar, I. Başlangıç faktörleri, II. Sonuç faktörleridir. Başlangıç faktörleri, sonuç

faktörlerinin temelinde yer alan ve iletişim çatışmalarının asıl nedenlerini oluşturan faktörlerdir. Başlangıç faktörlerini, aşağıda "Kişilerarası İletişim Çatışmalarının Nedenleri" başlığı altında ele alacağız. Sonuç faktörleri ise, doğrudan gözlediğimiz çatışmaların yüzeysel sebepleridir. Söz konusu yüzeysel sebeplerin, yani sonuç faktörlerinin sınıflanması, iletişim çatışmalarının betimlenmesi anlamını taşıyacaktır. (Graf Analiz kapsamında Harary ve Batell tarafından yapılan çatışma sınıflaması, çatışmaların yüzeysel nedenlerinin yani sonuç faktörlerinin sınıflamasıdır. Örneğin diyelim ki iki kişi birbirlerinden hoşlanmadıkları için kavga ediyor; biz de bunların, birbirlerinden hoşlanmadıkları için kavga ettiklerini belirterek, çatışmalarına "aktif çatışma" teşhisini koyuyoruz. Kişilerin birbirlerinden hoşlanmadıkları için kavga ediyor olmaları, yüzeysel bir neden sayılmalıdır. Çünkü, birbirinden hoşlanmamanın arkasında yatan, birtakım derin psikolojik sebepler bulunması muhtemeldir; söz gelişi bu kişilerin geçmiş yaşantıları ya da dünyaya bakış açıları, birbirlerinden hoşlanmamalarına yol açıyor olabilir. İşte, daha derinde yer alan bu nedenlere "başlangıç faktörleri", birbirinden hoşlanmama şeklinde gözlenir hale gelen yüzeysel nedenlere ise "sonuç faktörleri" adını veriyoruz.)

Sonuç faktörleri kendi içinde dört gruba ayrılmaktadır:

1. Kişinin kendisine bakış açısı,
2. Kişinin karşısındaki kişiye bakış açısı,
3. Kişinin kendisine gönderilen mesaja bakış açısı,
4. Kişinin iletişim becerisi/iletişim stili.

Yukarıda sıralananlardan birincinin, ikincinin ve dördüncünün, uygun eğitim programları, psikolojik danışma ya da psikoterapi uygulanması yoluyla değiştirilmesi söz konusu olabilir. Fakat üçüncü alt faktör, yani kişinin mesajlara bakış açısı, onun dünya görüşü ile ilgili olduğu için, değiştirilmesi gerekmeyen, -en azından incelenmesi alanımızın dışında kalan- bir konudur. Bu durumda bir kişilerarası iletişim çatışmasını ele aldığımızda, yukarıda belirtilen alt faktörlerden birinciyi, ikinciyi ve dördüncüyü değiştirmeyi düşünebiliriz; fakat üçüncüyü değiştiremeyiz ya da değiştirmeye çalışmayız.

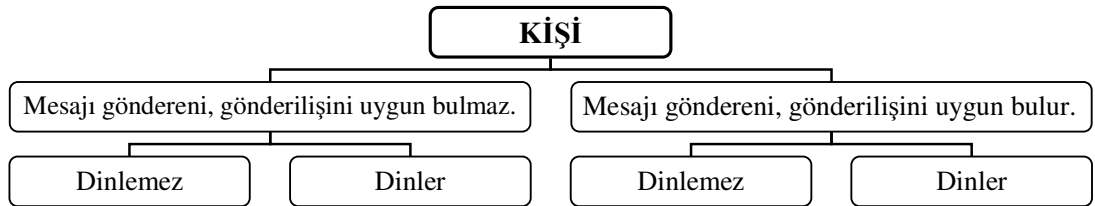
Zaten her türlü çatışmayı gidermek gibi bir amacımız olamaz; bazı tür çatışmalar, özellikle görüş ayrılıklarından kaynaklananlar, kaçınılmaz, hatta gerekli olabilir. Yalnız

şu noktaya önemle eğilmek gerekir: Eğer ki kişiler, aralarındaki görüş ayrılığından ötürü bir mesaj üzerinde tartışıyorlarsa, bu tartışmanın "mesaj" ile sınırlı kalmasını başka alanlara taşmamasını, özellikle kişilerin, mesajı bırakıp birbirlerini eleştirmemelerini sağlamaya çalışabiliriz. Bu amaçla birtakım eğitim programları uygulanabilir, terapi ya da danışma gerçekleştirilebilir.

Yukarıda dört alt gruba ayrılan sonuç faktörleri, günlük yaşamda ortaya çıkan çatışmalarda şu şekilde gözlenir hale gelmektedir:

- a. Kişi, kendisine gönderilen mesajı, mesajın gönderiliş şeklini ya da mesajı göndereni, kendisine uygun bulmayabilir;
- b. Kişi, kendisine gönderilen mesajı, mesajın gönderiliş şeklini ve mesajı göndereni, kendisine uygun bulabilir;
- c. Kişi, mesajı dinlemeyebilir;
- d. Mesajı dinleyebilir;
- e. Mesajı yanlış anlayabilir;
- f. Mesajı doğru anlayabilir;
- g. Mesaja karşı olabilir;
- h. Mesaja katılabilir;
- i. Bu mesaja ilişkin verdiği geribildirim, karşısındaki kişiye uygun olmayabilir;
- i. Bu mesaja ilişkin verdiği geribildirim, karşısındaki kişiye uygun olabilir.

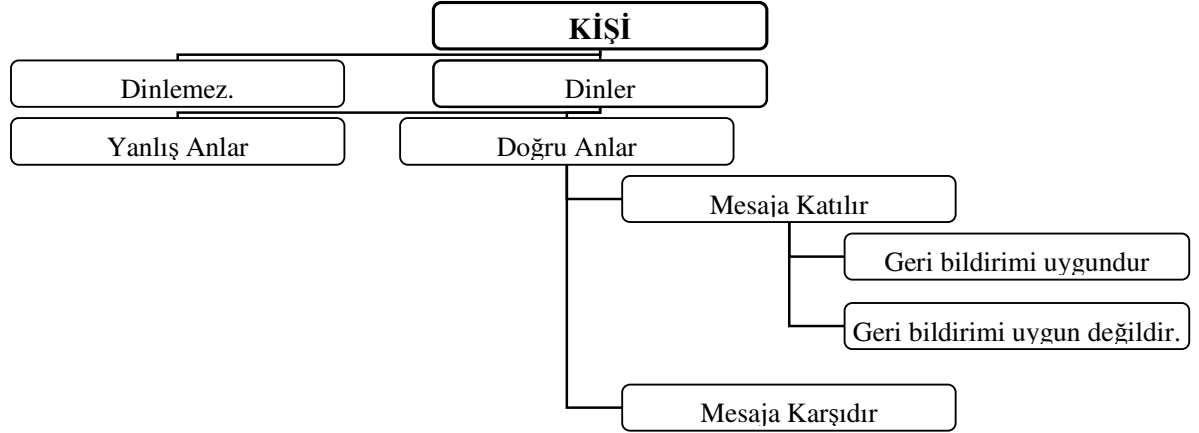
Yukarıda sıralanan on seçeneği, grafiğe şöyle dönüştürebiliriz: (Şekil 23)



Şekil 23 : Kişilerarası İletişim Çatışmalarına İlişkin Bir Sınıflama Denemesi İle İlgili Sonuç Faktörlerine Ait Grafik.

Kişi, mesajı ister uygun bulsun, ister bulmasın, bu mesajı dinlediğinde aşağıdaki seçenekler ortaya çıkabilir.

Yukarıdaki şekilde belirtilen on seçeneği, bir örnek üzerinde şöyle açıklayabiliriz: (Şekil 24):



Şekil 24: Kişilerarası İletişim Çatışmalarına İlişkin Bir Sınıflama Denemesi İle İlgili Sonuç Faktörlerine Ait Grafik Örnekleme

Diyelim ki Ahmet Bey sigara içmektedir. Doktora gider; doktor sigaranın zararlarını anlatmaya başlar. Ahmet Bey, doktorun bu konuşmasını uygun bularak dinleyebilir; ya da lafı değiştirmeye çalışabilir, en azından dinler gözüktüp dinlemeyebilir. Eğer Ahmet Bey doktoru dinlemezse bu bir çatışma durumudur; bu konuya ilişkin iletişimin daha fazla sürmesi söz konusu değildir. Ahmet Bey'in doktorunu dinlemeye başladığını farzedelim. Doktoru dinlerken, onun sözlerini yanlış anlayabilir ya da doğru anlayabilir. Örneğin doktor "Birden bire bırakmak güç gelirse, yemeklerden sonra bir tane sigara içebilirsin" demiştir; Ahmet Bey ise bunu "Her yemekten sonra bir tane sigara mutlaka içilecek" diye yanlış anlamış olabilir. Bu yanlış anlama ise bir iletişim çatışmasının başlangıcı olacaktır. Ahmet Bey'in doktoru doğru anladığını kabul edelim; sigaranın zararlarını -bir kere daha- içitmiş, bu zevkli hastalık kaynağını bırakması gerektiğini öğrenmiştir. Bu durumda Ahmet Bey'in önünde yine iki seçenek vardır;

doktorun mesajına karşı çıkabilir ya da bu mesajın doğruluğunu kabul edebilir. Eğer mesaja karşı çıkarsa bu bir çatışma durumudur. Ahmet Bey'in sigaranın zararlı olduğu ve bırakması gerektiği konusunda doktor tarafından kendisine verilen mesajı tamamen doğru anladığını kabul edelim. Ahmet Bey doktoru doğru anladığını, uygun bir geribildirim ile ona ifade edebilir ya da ifade etmez. Eğer doktora uygun bir geribildirim vermezse, belki kendisi için bir sorun yoktur, fakat doktor, sigara konusunda verdiği mesajın işe yarayıp yaramadığını anlayamadığı için, yine de bir çatışma söz konusudur. Ahmet Bey ile doktoru arasında geçen iletişimin, Ahmet Bey ile sekiz yaşındaki oğlu arasında geçtiğini düşünelim. Bu akıllı çocuk babasını karşısına alıp "Bak baba, sigara içiyorsun ama ... " diye söze başlamış olsun. Ahmet Bey eğer dinlerse, doktorla arasında geçen konuşmanın bir benzeri ortaya çıkabilir. Ama muhtemeldir ki Ahmet Bey, "bacak kadar çocuk bana akıl öğretmeye kalkıyor" diye düşünebilir ve oğlunu dinlemez. Bu durumda Ahmet Bey, "sigaranın zararlı olduğu" konusundaki mesaja değil, bu mesajın kendisine oğlu tarafından verilmesine karşı çıkmıştır.

Yukarıda sıraladığımız, iletişim çatışmalarına ilişkin on seçeneğin, bu alandaki başka sınıflamalarla bağdaştırılması mümkündür. Örneğin Ahmet Bey'in doktoru yanlış anlaması ya da doğru anladığı halde ona uygun bir geribildirim vermemiş olması, doktorla arasında bir "varoluş çatışması" ortaya çıkarabilir. Yine Ahmet Bey'in, sigaranın zararları konusunda doktora karşı çıkması ya da "çocuk" olduğu gerekçesiyle oğlunu dinlemek istememesi bir "önyargılı çatışma" sayılabilir. Konuya Transaksyonel Analiz açısından baktığımızda ise söyleyebileceğimiz pek çok şeyden birkaçı şunlar olabilir: Ahmet Bey, oğlu karşısında otoriter bir tavır takınıp onu susturduğunda, kendisine ait Anababa benlik durumundan oğlunun Çocuk benlik durumuna mesaj vermiştir. Eğer ki doktor, sigara içtiği için Ahmet Bey'i azarlamışsa, kendisine ait Anababa benlik durumundan, Ahmet Bey'in Çocuk benlik durumuna bir mesaj göndermiş sayılır. Eğer doktor, sigaranın zararları konusunda, birtakım akılcı bilgiler vermekle yetinmişse, bu durumda Yetişkin'den Yetişkin'e bir mesaj iletmış olur.

Ortaya konulan çatışma sınıflaması, Gibb'in ve Norton'un sınıflamalarıyla da bağdaşmaktadır. Örneğin doktor, konuyu sigaranın özellikleri üzerinde yoğunlaştırmak yerine, Ahmet Bey'e yönelerek onun iradesiz olduğunu ima ederse, "yargılayıcı ve denetlemeye yönelik" bir tavır sergilemiş olur. Doktorun sadece sigaradan söz etmesini ise, tanıtıcı ve soruna yönelik bir tavır kabul edebiliriz. Ahmet Bey'in, "küçük" olduğu

gerekçesiyle oğlunu dinlememesi de üstünlük belirtici tavır sayılabilir. Bunların yanı sıra, gerek doktor, gerek Ahmet Bey, gerekse oğlu, Norton'un tanımladığı davranış stillerinden herhangi birisini yerine göre kullanmış olabilirler.

Kişilerarası İletişim Çatışmalarının Nedenleri

Bu bölümde şimdiye kadar, kişilerarası iletişim çatışmalarını tanımlamaya, sınıflamaya çalıştık. Sözü edilen sınıflamalar, daha çok çatışmaların betimlenmesi niteliğinde olduğundan, çatışmaların nedenleri hakkında fazlaca bir bilgi taşııyordu. Çatışmaları betimlemeye yönelik yaptığımız sınıflamaya "sonuç faktörleri" adını vermiş, sonuç faktörlerinin çatışmaların yüzeysel nedenleri olduğunu belirtmiştik. Şimdi ise yüzeysel nedenlerin altında yatan, kişilerarası çatışmaların asıl nedenini oluşturan "başlangıç faktörleri"nden söz etmek istiyoruz. Başlangıç faktörlerini on bir maddede toplayabiliriz.

1. Biliş (cognition)
2. Algı (perception)
3. Duygu
4. Bilinçdışı
5. İhtiyaçlar
6. İletişim Becerisi
7. Kişisel Faktörler
8. Kültürel Faktörler
9. Roller
10. Sosyal ve Fiziksel Çevre
11. Mesajın Niteliği

Biliş

Psikolojide bilişsel yaklaşım son yıllarda hızla gelişmekte, etki alanını genişletmektedir. Bilişi şöyle tanımlayabiliriz: Biliş, duyu organlarından organizmaya ulaşan uyarıcıların algılanması (anlamlandırılması), depolanması, hatırlanması ve kullanılması sürecine verilen addır. Diğer bir söyleyişle, organizmanın algılamasında,

hatırlamasında ve düşünmesinde yer alan zihinsel faaliyetlerin tümüne birden "biliş (cognition)" adı verilir (Neisser, 1967; Cüceloğlu, 1991).

Yukarıdaki tanımdan da anlaşılacağı üzere, günlük yaşantımızda sürekli olarak bilişsel etkinliklerde bulunuruz. Bir anlamda, var-olmak, bilişsel süreçleri kullanmak ile eşanlamlıdır. Bilişsel yaşantılarımız, hemen her alanda, özellikle diğer insanlarla kurduğumuz iletişimlerde vazgeçilmez bir role sahiptir. Gördüklerimiz, işittiklerimiz, zihnimizde bunlara verdiğimiz anlamlar, unuttuklarımız, hazırladıklarımız, kendimize ve çevremize ilişkin geliştirdiğimiz kalıp düşünceler, şemalar, kuracağımız iletişimleri büyük ölçüde etkiler. Bilişsel etkinliklerimizden birisi olan algı konusuna, taşıdığı önemden ötürü aşağıda ayrı bir madde kapsamında değineceğiz. Burada, diğer bilişsel etkinliklerimizin, günlük yaşamımızdaki rolü konusunda birkaç örnek verilecektir.

Çevremizdeki insanlarla sağlıklı iletişim kurabilmek ve bunları sürdürebilmek için, güçlü ve zengin bir bilişsel yaşantıya ihtiyacımız vardır. Bilişsel etkinliklerimiz, ne ölçüde popüler olacağımızı da önemli ölçüde belirler. Örneğin nüktedan olan, yerine uygun şakalar yapabilen bir kişi, çevresi tarafından sevilir, toplantıların aranılan kişisi olabilir. Çok sayıda fıkra bilmek ya da beğenilen espriler yapabilmek ise bilişsel bir etkinliktir. Yine güçlü bir hafıza, kişilerarası iletişimde işimize çok yarayabilir. İnsanlar adlarının hatırlanmasından hoşlanırlar; seyrek görüştükleri bir kişinin kendilerine adlarıyla hitap etmesinden -muhtemelen kendilerine değer verildiğini düşündükleri için- hoşnut kalırlar. Eğer hafızamız güçlü ise, tanıdıklarımızın adlarını hatırlamakta sıkıntı çekmiyorsak, sadece bu durum bile sağlıklı kişilerarası iletişim kurabilmemiz için iyi bir başlangıç sayılabilir. İyi bir yönetici olabilmek için güçlü bir hafızaya sahip olmak gerektiğine inanılır. Rivayete göre Kartacalı komutan Anibal, ordusundaki bütün askerlerin isimlerini tek tek bilirmiş. Eğer böyleyse, askerleriyle arasındaki iletişim bağı güçlü kılmış ve dolayısıyla da onları dilediğince yönetmiştir.

Kalıplaşmış Düşünceler

Psikolojik danışma/psikoterapi alanındaki yaklaşımlardan birisi de "Bilişsel-Davranışçı (Cognitive-Behavioral)" yaklaşımdır. Bu yaklaşımın özü şudur: Düşüncelerimiz, duygularımızı ve davranışlarımızı etkiler, yönlendirir. Ruhsal bozuklukların temel nedeni, akılcı ve gerçekçi olmayan, birtakım negatif düşüncelerdir. Söz konusu bu akılcı ve gerçekçi olmayan negatif düşünceler değiştirilebilir; böylelikle,

bunların yol açtığı ruhsal sorunlar giderilebilir.

Bilişsel-davranışçı yaklaşım kapsamında Ellis tarafından ortaya konulan ABC modeline göre, A, bizi etkileyen belli bir olay, B, bu olaya ilişkin düşüncelerimiz, C ise düşüncelerin etkisiyle ortaya çıkan duygularımız ve davranışlarımızdır. Günlük yaşamımızda sanırız ki, A sebeptir, C de sonuçtur; B'lerin ise farkında olmayız. Oysa C her zaman sonuçtur, fakat asıl sebep A değil, B'dir. Bunu bir örnekle açıklayalım:

Diyeelim ki bir genç belediye otobüsüne bindi ve koridorun başında beklemeye başladı, Şoför de "arka kapıya yürüsene aslanım" diye seslendi. Bunun üzerine de genç adam sinirlendi, kavga etti ya da en azından içinden köpürmeye başladı. Şimdi bu noktada, gencin sinirlenmesine yol açan şeyin şoförün sözleri olduğunu ileri sürebilirsiniz. Oysa gencin sinirlenmesine yol açan asıl sebep, onun kafasında zaten mevcut olan ve şoförün sözleri üzerine ortaya çıkan birtakım kalıp düşüncelerdir. Örneğin bu düşünceler şunlar olabilir: "Herkes bana kibar davranmalı", "benimle nasıl böyle konuşur". Söz konusu bu düşünceler, gencin sinirlenmesine, kavga etmesine yol açabilir. Halbuki, aynı kalıp düşüncelere sahip olmayan bir başka kişi, "şoförün görevi bu, otobüsün nizamını kollayacak elbette" diye düşünerek sinirlenmeden yürüyebilir. Bunun yanı sıra "aslanım" sözü bazıları için bir hakaret, bazıları için övücü bir sıfattır. Kişiler arasında bu tür farklılıkların ortaya çıkmasına yol açan temel faktör, her birinin farklı bir düşünce kalıbına sahip olmasıdır. Yukarıdaki örneği bir şekil üzerinde özetleyelim:

A: Olay (Şoförün "yürü" demesi)

B: Düşünceler (sebebe) (Gencin "benimle böyle konuşamaz" diye düşünmesi)

C: Duygular, davranışlar (sonuç) (Gencin sinirlenmesi, kavga etmesi)

Duygularımızı ve davranışlarımızı yönlendiren düşüncelerimizi iki ana gruba ayırabiliriz. Birinci gruptaki düşüncelerimiz, gerçekçi ve akılcıdır. İkinci gruptakiler ise gerçekçi ve akılcı değildir. Söz gelişi bir tanıdığım yolda bana selam verdiğinde, aklımdan "beni seven iyi bir dost" düşüncesi geçerse ve mutluluk duyarsam, mutlu olmama yol açan bu düşünce gerçekçi ve akılcı sayılabilir. Aynı dostum yolda telaşla giderken beni görmezse ya da görmemezlikten gelirse, ben de "kimse beni sevmiyor, bak bu da yüz çevirdi" diye düşünüp üzülmeye başlarsam, muhtemelen gerçekçilikten uzak davranmış olurum. Çünkü bu dünyada beni sevmeyen bazıları bulunabilir; fakat beni

seven tek bir insan bile bulunmadığını ileri sürersem, her halde abartmış olurum. Şöyle bir düşündüğümde, beni seven birçok kişi bulunduğunu fark etmem muhtemeldir. Şüphesiz bu mantık, pek çok insan için geçerli olsa gerek.

Yukarıdaki selam verme örneğinde olduğu gibi, sahip olduğumuz birtakım düşünceler bizi mutsuz edebilir, ruh sağlığımızı bozabilir. Söz konusu bu düşüncelere çeşitli adlar verilebilir; örneğin "hatalı düşünceler", "çarpıtılmış düşünceler" ya da "otomatik düşünceler" adı verilebilir. Bu tür gerçekçi ve akılcı olmayan düşünce yapılarına, "kalıplaşmış düşünceler" demek yanlış olmaz. Çünkü "kimse beni sevmiyor; bütün aksilikler beni bulur; her işte birinci olmalıyım" türündeki düşünceler, insanların kafasında kalıplaşmış, katılaştı, -büyük bir ihtimalle farkında olunmadan taşınan-birtakım kesin düşüncelerdir. İnsanlar bu tür düşüncelerinin doğru olup olmadığını test etmeye yönelmezler; bu düşüncelerini değiştirebilecek nitelikteki her türlü yeni bilgiden uzak dururlar. Yani bir anlamda, Graf Analiz kapsamında tanımladığımız, önyargılı ve tümünden reddedici tavrı takınırlar. Bu yüzden, söz konusu düşüncelere "kalıplaşmış düşünceler" denilebilir. Kalıplaşmış düşüncelerin temel özelliği, akılcı ve gerçekçi olmamaları ve değişmeye dirençli oluşlarıdır.

Ellis, bütün kalıplaşmış düşüncelerin (irrasyonel düşüncelerin) temelinde, üç kalıplaşmış düşünce bulunduğu görüşündedir. Bunları şöyle sıralayabiliriz:

1. İyi bir insan olmalıyım ve başka insanların onayını kazanmalıyım; aksi halde değersiz bir insan olurum.
2. Başkaları bana, benim istediğim şekilde düşünceli ve kibar davranmalı; aksi halde ayıplanmalı ve cezalandırılmalı.
3. Hayat bana istediklerimi kolayca ve çabuk vermeli, istemediklerimi ise vermemeli.

Yukarıdaki üç cümleyi okudunuz. Şimdi lütfen şöyle bir bakar mısınız? Bu cümlelerden hangisi ya da hangileri size tanıdık geldi? Bu cümlelerde ifade edilen düşüncelerden ya da bunlardan türettiğiniz başka düşüncelerden ötürü, zaman zaman acı çekiyor olabilirsiniz. Kişisel anayasanızı ve ondan türettiğiniz öteki yasalarınızı gözden geçirmek ister misiniz? Eğer gerekiyorsa onları değiştirmekten çekinmemelisiniz. Ülkeler bile yasalarını ve anayasalarını değiştiriyorlar.

Günlük yaşamımızı etkileyen kalıplaşmış düşüncelerimizden bazılarını sıralamak

ve tanımlamak doğru olacaktır (Özer, 1994):

Aşırı Genelleme

Belli bir durumun ya da belli bir özelliğin, her yerde, herkes için geçerli olduğunu düşünmek, genelleme yapmaktır. Genelleme yapan kişiler, bütün ile parça arasındaki farklılığı gözden kaçırmazlar; "herkes, her zaman, daima, asla" gibi sözcükleri pek severler. Birkaç örnek sıralayalım:

"Anasına bak kızını al; kenarına bak bezini al" (Bu genellemenin arkasındaki varsayımları şöyle sıralayabiliriz:

- a. İnsanlar ve bezler birbirine benzer; bezler için geçerli olan insanlar için de geçerlidir,
- b. Herhangi bir bezin bir kenarı, onun diğer kısımlarına benzer,
- c. Bütün kızlar, her zaman, her yerde, her açıdan annelerine benzerler; anne iyi ise kızı da iyidir, anne kötü ise kızı da kötüdür.

Yukarıda sıralanan varsayımların hepsinin, her zaman geçerli olması her halde mümkün değildir. O halde bu varsayımlara dayanan bir genellemeyi de, üzerinde düşünmeksizin "doğru" kabul etmek yanlış olacaktır. Kızlar, genelde annelerine benzeyebilirler; fakat bunu evrensel ve değişmez bir kural olarak ortaya sürdüğümüzde, önyargılı davranmış, insanları boş yere damgalamış olabiliriz. Bazen bu tür peşin hükümleri olanların, "ben bunu bilir, bunu söylerim; işte o kadar" dediklerini duyarsınız. Bu tür bir katı noktalarına, görüşlerini test etmeye ve değiştirmeye direncin ifadesidir.

- Osmanlılarda ağızlarda dolaşan sözlerden birisi şöyle imiş: "Bütün uzunlar ahmak, bütün kısalar fitne olur". (Bu genellemeyi kullananlar, her halde seçici algılama yoluyla, uzun boylu bir "ahmak" veya kısa boylu bir "fesat" gördüklerinde, genellemelerinin doğruluğuna daha fazla inanmış olsalar gerek. Oysa böyle bir genellemeye aykırı pek çok örnek bulunabilir. En azından Sokullu Mehmet Paşa'nın boyu 198 cm idi ve hiç de ahmak sayılamazdı.)

- Bazılarımız şöyle der: "Bütün aksilikler beni bulur; ne zaman şemsiyemi alsam yağmur yağmaz, ne zaman almasam yağar; sınavda çalıştığım yerlerden soru gelmez, hangi konuyu çalışmasam oradan soru gelir". (Bu genelleme de gerçekçi ve akılcı

sayılamaz. Her halde bulutlar, bazılarımızı seçip şemsiyesini alıp almadığını gözlüyor olamaz. Ya da öğretmenler, öğrencilerinin çalışmadıkları konuları hissedip, oralardan soru soruyor olamazlar. Bütün aksiliklerin bizi bulduğunu söylemek, bu konuda bir kalıplaşmış düşünceye sahip olmak demektir.)

- İnsanlar kendi kendilerine "Hiç bir zaman başarılı olamayacağım" ya da bir başkasına "Sen adam olmazsın" derler. (Bu tür kestirip atan genellemeler, kişinin kendisine olan güvenini sarsıcı, karşısındakinin benlik saygısını ise düşürücü niteliktedir. Kendimiz için olsun, başkaları için olsun, geleceğe yönelik katı ve olumsuz tahminlerde bulunduğumuzda, hem saygısızlık etmiş hem de insanlara ait önemli bir özelliği unutmş oluruz. Çünkü insanların önemli özelliklerinden birisi de gelişme ve öğrenme potansiyelleridir. Bugün başarısız olan birisinin, yarın yeni bir şeyler öğrenmeyeceğini, kendisini geliştiremeyeceğini söylemeye hakkımız yoktur.)

Kutuplaştırma (Ya hep ya hiç)

Bir diğerkalıplaşmış düşünce türü kutuplaştırmadır. Olaylara ve insanlara yönelik tutumlarımız sadece uç (ekstrem) noktalarda olduğunda kutuplaştırmış sayılırız. Belli bir olayı kutuplaştıran kişi, bu olayı ya siyah ya da beyaz olarak algılar. Çünkü kutuplaştırmada "gri" yoktur, "kısmen" yoktur; "ya hep ya hiç" vardır. Kutuplaştıranlar, ya çok fazla severler ya da tamamen nefret ederler. Günlük yaşamda kutuplaştırma eğilimi yüksek olan kişilerin, iki kutup arasında gidip geldiklerini görebilirsiniz. Bazı insanlar -mesela bazı ev hanımları- birbirleriyle son derece iyi dostturlar; günün herhangi bir saatinde birbirlerine gidip gelirler, aralarında teklif yoktur. Sonra bir gün bakarsınız ki küsmüşler; ve bunlardan birisinin şöyle dediğini işitebilirsiniz: "Ne o benim ölüme gelsin, ne de ben onun ölüsüne giderim". Bu ilişkideki sorun, kişilerin birbirlerine yönelik tutumlarının orta düzeyde olmaması, hep aşırı uçlarda gezinmesidir.

1950'li -60'lı yılların, masal havasından henüz tam kurtulmamış Türk filmlerini hatırlayınız. Kahramanlar ya "çok iyi" insanlardır ya da "çok kötü". Her halde o filmleri çevirenler ve onlardan zevk alanlar, bir insanın % 95 iyi, % 5 kötü olabileceğini ya da % 90 kötü, % 10 iyi olabileceğini kabullenemiyorlardı. Bu düşünce tarzı da bir kutuplaştırmadır.

Kutuplaştırmaya bir başka ilginç örnek, bazılarımızın "dil" konusundaki hassas tavırlarıdır. Hani bir metni şöyle eleştirdikleri olur: "Fikirler iyi de, dil tutarsız; Öztürkçe ile Eski Türkçe'yi karışık kullanmışsın. Şurada "ihtiyaç" demişsin, üç sayfa sonra

"gereksinme" demişsin. Olmaz. Ya hep "ihtiyaç" de, ya da hep "gereksinme" de. Şüphesiz ki bu görüş de savunulabilir. Fakat bu tavırda bir kutuplaştırma havası var; dilin gri olmasın, iki uçtan birisinde olsun mesajı var. Başka dillerde de, ille de belli bir partiye mensup kelimeleri kullanma zorunluluğu yoktur. Bizim dilimizde niçin olsun.

Kişiselleştirme (Üzerine alınma)

Eğer bir insan, aslında hiçbir etkisi olmadığı halde, başkalarının uğradığı sıkıntılardan, ortaya çıkan sorunlardan kendisini sorumlu tutuyorsa, kişiselleştiriyor, üzerine alınıyor demektir. Bizde sık rastlanır; misafirin kendisinden kaynaklanan sebeplerden ötürü başı ağrısa, ev sahibi suçu kendinde arar. Eğer ev sahibi sadece çocuğuna kızdığı için kaşlarını çatsa, bu sefer misafir kendi üzerine alınır. (Bu yüzden misafirin yanında çocuk azarlanmaz.)

Kişiselleştirmede, kendi kendini suçlama söz konusudur; alınganlık söz konusudur. İnsanların kişiselleştirme ihtimallerini artıran faktörlerden birisi de, toplumda açık iletişimin az görülmesi, bunun yerine imalı iletişimin yaygın olmasıdır. Ülkemizde imalı iletişime sık rastlandığını söyleyebiliriz. (Uzakdoğu'da da imalı iletişimin yaygın olduğu ileri sürülmektedir) (Yum, 1988). İmalı iletişimlerin yaygın olduğu ortamlarda insanlar "Acaba ne demek istedi? Bana bir şey mi işittirmek istiyor?" gibi soruları, kendi kendilerine sıklıkla sorarlar. Zaman zaman, "kızım sana söylüyorum, gelinim sen işit" düşüncesi doğrultusunda, gerçekten de üstü kapalı şekilde suçlanırlar. Böylece örtük suçlamaların yoğun olduğu yerlerde insanlar, küçük ipuçlarından büyük sonuçlar çıkarmaya ve kendilerini suçlamaya başlarlar. Bu durum ise onların kişiselleştirme eğilimlerini, alınganlıklarını artırır.

Mutlaklık ("Meli" - "Malı" Kurallar)

Kalıplaşmış düşüncelerimizden birisi de edindiğimiz bir takım kuralların asla değişmeyeceğini düşünmektir. Sosyalleşmemiz sırasında, büyük ihtimalle anababalarımızdan öğrenerek Anababa benlik durumumuzun bir parçası haline getirdiğimiz bu iç kurallara sıkı sıkıya sarılırız. İç kurallarımızın mutlak olduğunu, yere zamana göre değişmeyeceğini düşünürüz. Bizi mutlakçı olmaya, esneklikten uzak kalmaya iten "meli-malı" kurallara birkaç örnek:

- Her zaman bakımlı olmalıyım
- Her zaman, her işte birinci olmalıyım

- Herkes beni sevmeli
- Hiç hata yapmamalıyım
- Kimse bana haksızlık etmemeli
- Çağırduğım anda gelmeli; ne istediğimi gözümde anlamalı
- İki eli kanda olsa gelmeliydi
- Bana güvenmeliydi

Günlük yaşamda, kendimize ilişkin koyduğumuz kuralları her zaman yürürlükte tutmak oldukça güçtür. Örneğin her şeyde birinci olmaya çalışmak, giderek kaldırılması güç bir yük haline gelebilir. Mutlakçı davranmanın getirdiği bir başka sorun ise şudur: Kafamızın içindeki "meli-malı" kurallara başkaları da uysun isteriz. Kurallarımıza uymaları için çevremizdekileri zorlarız; daha da kötüsü, kafamızı okuyup zihnimizdeki kuralları hissetmelerini isteriz. Bütün bunlar, çevremizle olan iletişimimizi olumsuz yönde etkiler.

Değiştirme Gayreti

Çevremizdeki insanların bizim gibi düşüncelerini, bizim istediklerimizi kendi istekleriymiş gibi yapmalarını istediğimizde, onları değiştirmeye çalışıyoruz demektir. İnsanları değiştirmeye hakkımız olduğunu düşündüğümüzde, onlarla çatışma ihtimalimiz artar. Çünkü eğer kafamızdaki kurallara göre davranmazlarsa, onlara öfkelenmeye başlarız. İnsanlara yönelik bu tavrı, eşyalar karşısında gösterdiğimiz de olur. Yani eşyaların da bizim istediğimiz gibi davranmalarını temine çalışırız. Örneğin açmakta zorlandığımız kutular karşısında sinirleniriz. "Allah kahretsin bu kutuyu" deriz; adeta kutunun bizimle zıtlığını düşünürüz. Bu öfkemiz galiba, her zaman her şeyi değiştirebileceğimiz sayılısından kaynaklanmaktadır. Değiştiremediğimiz şeyler karşısında ise, kendimizi engellenmiş hissedip öfkeye kapılmaktayız.

Çevrelerini değiştirme gayreti içinde olanlar, başkalarını değiştirmeye hakları olduğunu düşündükleri halde, kendileri değişmeye direnç gösterirler. Bir süre önce Hacettepe Üniversitesi Psikiyatri Bölümü'nün duvarında güzel bir söz vardı. Şöyle diyordu: "Herkes dünyayı değiştirmeye çalışıyor, fakat hiç kimse kendisini değiştirmek istemiyor." Bu sözde de belirtildiği üzere, insanlara, değiştirmenin değişmekten daha cazip geldiği bir gerçek.

"Ben aynı kalayım, o değişsin" düşüncesine sahip olan kişilerin birlikte yaşamaları, önemli sorunlar ortaya çıkarsa gerek. Diyelim ki genç bir erkek evlenmek üzere seçtiği kız hakkında şöyle düşünüyor: "Pek çok olumlu özelliği var; fakat bir huyu var ki beni rahatsız ediyor. Neyse önemli değil; evlenelim, ben onu değiştiririm." Bu sırada genç kız da, bu delikanlı hakkında şöyle düşünüyor: "Çok iyi bir insan; ah şu huyu da olmasa. Neyse evlenelim, ben onu değiştiririm." Şimdi bu çift, birbirlerini değiştirmeleri gerektiği ön yargısıyla evliliğe başlayacaklar. Bu arada her ikisi de muhtemelen kendi davranışlarından memnun oldukları için, oldukça zorlu bir çatışma içine girecekler. İnsanlar başkalarını değiştirmekten biraz fedakarlık ederler, biraz da kendilerini değiştirmeye çalışırlarsa, değiştirme gayretinden kaynaklanan çatışmalar, büyük ölçüde azalabilir. Bu noktada şunu belirtmek isterim: İnsanlar kendilerini değiştirsınler derken, "Bşkalarına taviz versinler ya da onların güdümüne girsınler" demek istemiyoruz. Yalnızca, başkalarını değiştirmeye çalıştıkları gibi, hiç olmazsa belli konularda, kendilerini de değiştirebileceklerini, geliştirebileceklerini dikkate alsınlar demek istiyoruz.



Aşırı Fedakarlık

Aşırı fedakarlık, değiştirme gayretinin tam tersidir. Aşırı fedakarlık edenler, kendi isteklerini bir yana bırakarak, başkalarının onlardan istediği gibi davranmaya çalışırlar.

Aşırı fedakar kişiler, çevrelerinde "uyumlu" oldukları izlenimini bırakırlarsa da, yüzeydeki bu uyumluluk, günü geldiğinde birtakım patlamalara, çatışmalara yol açabilir. İnsanlarımızın "yumuşak atın çiftesi sert olur" diyerek sezinledikleri bir gerçek vardır. Bu da, aşırı tavizkar, aşırı fedakar kişilerin, günün birinde yoğun bir öfke yaşadıklarıdır. Aşırı

fedakarlık ederek isteklerini uzun süre bastırarak, sonunda büyük bir öfke yaşayarak, yaptıkları fedakarlıkların acısını çıkarabilirler. Yumuşak atların çifteleri bu yüzden serttir. Birileri için aşırı fedakarlıkta bulunduğumuzda, günün birinde ona öfkelenebiliriz ya da en azından yaptığımız fedakarlığı başına kakabiliriz. Hani annelerimiz, eşlerimiz, zaman zaman "senin için saçımı süpürge ettim" derler ya, işte bu söz, aşırı fedakarlık ettiklerini düşünenlerin başa kakma mesajıdır. Bir gün pişman olacağımız düzeyde fedakarlıklarda bulunmazsak, olası çatışma nedenlerimizden birisini ortadan kaldırmış oluruz.

Keşkecilik

Geçmişte yaşadığımız birtakım olayları zaman zaman hatırlayıp pişmanlık duymaya "keşkecilik" demek istiyorum. "Keşke oraya gitmeseydim", "keşke öyle söylemeseydim", "keşke ağzının payını verseydim" türündeki düşünceler, bizi mutsuz eder. Güzel bir söz vardır, şöyle der: "Bugünümüzü çalan iki hırsız var: Birisi, geçmişe ilişkin pişmanlıklarımız; diğeri ise, geleceğe ilişkin kaygılarımız. Bunlar, bugünümüzü alıp götürür." Gerçekten de sürekli "keşke" demek, sürekli esef etmek, varoluşumuzu yaşamamızı engeller, bugünün tadını çıkarmamızı güçleştirir.

Sıklıkla "keşke" diye düşünmeye başlamak, sadece içimizde kalacak bir sorun yaratmaz, diğer insanlarla olan ilişkilerimizi de olumsuz yönde etkiler. Şöyle ki: Birisiyle tartıştık diyelim; aradan da üç-dört ay geçti. Bir gece uykumuz kaçtığında ya da günün herhangi bir saatinde, içimizden konuşmaya başlarız. Örneğin şöyle deriz: "Bana nasıl öyle der! Keşke şöyle deseydim. Ah, bir daha öyle derse, ben de şöyle söyleyeyim ..." Bu iç konuşma sürüp gider; sürdükçe de öfkemiz kabarıp. Kendimizi adeta, o kişi ile yeni bir tartışmaya hazırlarız, kışkırtırız. Yukarıdaki örnekte olduğu gibi, kendi kendimizi kışkırtmaya yönelik birtakım iç konuşmalar yapmaya, "zihinsel gevış getirme" demek uygun olur sanırız. Zihinsel gevış getirme sırasında, hazmedemediğimiz eski tartışmaları, hazmetmeye, içimize sindirmeye çalışırız. Yalnız bunu yaparken, vücutlarımız psikosomatik tepkiler verebilir, midelerimiz asit salgılayabilir. Bizi kışkırtan, vücudumuza ve ilişkilerimize zarar veren bu "keşkeci" düşünme tarzı, önemli kalıplaşmış düşüncelerimizden bir tanesidir.

Toptancılık (Bütün yumurtaları aynı sepete koymak)

Özer'in (2000) güzel bir şekilde ortaya koyduğu ve savunduğu "BEN değeri tiryakisi olma/toptancı BEN'e sahip olma" konusunun anlaşılması bu konudaki iletişimin kolaylaşmasını sağlayacaktır. Özer, yukarıda sıralanan ve daha başkalarının da

eklenebileceği birtakım düşünce alışkanlıklarının, kalıplaşmış düşüncelerin toptancı BEN'lik anlayışından kaynaklandığı görüşündedir. Kalıplaşmış düşünceler ile toptancı BEN anlayışı arasında karşılıklı ilişki vardır. Bu durumda, toptancı BEN'lik anlayışının, diğer kalıplaşmış düşüncelerin etkisiyle daha da güçlenebileceği, bu yüzden de başlı başına bir kalıplaşmış düşünce sayılabileceği değerlendirilmektedir.

Bir insanın pek çok özelliği vardır; ve bir insan birden fazla role sahiptir (Örneğin, güzeldir, çirkindir, uzundur, kısadır, ev hanımıdır, memurdur, anadır, babadır, kiracıdır, ev sahibidir, seçmendir...). Eğer ki bir kişi, sahip olduğu özellikleri ve rolleri toptan/yekpare olarak algılıyorsa, bu özellikler ve roller arasında bir ayırım yapmıyorsa, bu kişinin "toptancılık" eğilimine sahip olduğu söylenebilir. Özellikler ve roller arasında ayırım yapamamak ne demek? Bu üç örnek üzerinde açıklanacak olunursa:

a. Arkadaşları tarafından saçı eleştirilen, beğenilmeyen bir genç kız, "Ben çirkinim" sonucunu çıkarırsa, toptancılık yapmış olur (Çünkü bir insanın saçından başka daha pek çok özelliği vardır ve bunlardan bir tanesinin deştirilmiş olması, tümünün eleştirildiği anlamına gelmez).

b. Bir çalışan, işinde yaptığı bir hatadan ötürü ceza alınca "Ben işe yaramaz bir insanım" diye düşünürse yine toptancılık yapmış olur (Çünkü bir insanın pek çok rolü vardır ve bunlardan birisinde başarısız olması, bütün rollerinde yetersiz olduğunu göstermez).

c. Misafirlerine nefis yemekler hazırlayan bir ev hanımı, yemeklerinden birisinin kötü olduğunu anlayınca büyük üzüntüye kapılıp, kötü bir aşçı, kötü bir ev sahibi, hatta kötü bir anne ve kötü bir eş olduğunu düşünürse toptancı kalıplaşmış düşünce sergilemiş olur (Bu ev hanımının yaşamında, aşçılık, ev sahipliği, annelik, kadınlık gibi çeşitli roller bulunmaktadır. Bu hanım, sahip olduğu rollerden bir tanesi eleştirildiğinde, tümünün eleştirildiği duygusunu yaşamaktadır. Oysa bir insan kötü bir aşçı fakat iyi bir anne, iyi bir eş olabilir).

Toptancılık yapan bir kişi, bir tek özelliği eleştirildiği zaman bütün özellikleri eleştirilmiş gibi hisseder; ya da bir tek rolde başarısız olduğunda, yaşamdaki bütün rollerinde başarısız olduğu duygusunu yaşar. Yani toptancılık yapan kişi, sahip olduğu özelliklerden ve rollerden birisinde ortaya çıkan sorunu yaşantısının tümüne geneller. Bu yüzden toptancı düşünce sergileyenler, bütün yumurtalarını aynı sepete koyan adama

benzerler. Bir büyük sepette duran yumurtalara gelecek tek bir darbe, tüm yumurtaların kırılmasına yol açabilir. Oysa bu kişi yumurtalarını ayrı ayrı sepetlere koyarsa, tek bir darbe ancak tek bir yumurtayı kırar. Bir başka benzetme daha yapılacak olunursa: Eğer bir geminin ambarı tek bölüm ise, bir tane delik açılınca gemi batabilir. Fakat bir geminin ambarı birçok bölümden oluşuyorsa, bir delik, hatta birkaç delik açıldı diye gemi batmaz. Sahip oldukları özellikleri ve rolleri tek bir bütün olarak algılayan, bunlar arasında ayırım yapamayan kişiler, -görünürde şişirilmiş bir benlik algısına sahip olsalar da- tek bir başarısızlıkla, tek bir darbeyle büyük hasar görebilirler. Bu konudaki başarısızlıktan üzerine intihar eden kişilerin, "toptancı kalıplaşmış düşünce" taşıdıklarını söylemek yanlış olmasa gerek. İflas edenler, statülerini kaybedenler, menopoza girenler "artık her şey bitti" diye düşünebilirler. Eğer her şey tek bir sepetin içinde ise, bu doğru olabilir. Çünkü her şeyi bir tek sepete koyanların, birçok şeyleri değil, bir tek şeyleri vardır. O bir tek şeyi kaybetmek ise, hem çok kolay hem de çok acı verici olabilir.

O halde ne yapılmalıdır? Sahip oldunan özellikler ve rolleri birbirinden ayırmak öğrenilmelidir. Kişiliğimiz, tek ve muhteşem (şişirildiği için muhteşem görünen) yekpare bir BEN olmamalıdır. Kişiliğimiz bizim gözümüzde pek çok küçük "ben" in bir toplamı olmalıdır. Bu küçük benlerin toplamı, değerli bir bütünü, yani bizim kişiliğimizi oluşturabilir. Fakat bu ben'lerin herhangi bir tanesinde ortaya çıkacak değersizlik duygusu, diğer ben'lerimizin gözümüzdeki değerini düşürmez.

Toptancılık, günlük yaşamda kişilerarası ilişkileri bozan önemli bir çatışma kaynağıdır. İnsanlar, farkında olmadan kafalarında taşıdıkları toptancılık yüzünden, yani sahip oldukları muhteşem(!) BEN yüzünden acı çekiyorlar, sonu gelmeyen kavgalara giriyorlar. Çünkü sahip oldukları her şey büyük Ben'lerinin bir uzantısıdır. Ünvanları, elbiseleri, arabaları, çocukları, evleri, köpekleri, neleri varsa her şeyleri benliklerinin bir parçasıdır, yekparedir, bütündür. Ünvanlarını kaybederlerse ya da ustalıklarını eleştirilirse intihar edebilirler: Komşunuzun arabasını beğenmediğinizi söylerseniz, onu tümüyle beğenmediğinizi düşünebilir. Çünkü arabası, onun benliğinin bir uzantısıdır. Köylerde bir köpek ötekine saldırır; yenilen köpeğin sahibi, komşusuna hesap sorar. Çünkü köpeği, benliğinin bir uzantısıdır. Galiba bazı insanların gölgeleri bile onların benliklerinin bir uzantısı sayılıyor. Yıllar önce bir gazetede okumuştum; bir kabadayı, gölgesine bastı diye bir adamcağızı bıçaklamış; "Sen benim gölgeme nasıl basarsın" diye.

Kalıplaşmış Düşüncelerin İletişim Çatışmalarına Etkisi

Bilişsel-davranışçı yaklaşıma göre kişilerin düşünceleri, onların duygularını ve davranışlarını yönlendiriyordu. Bu görüş, kişilerin sahip oldukları düşünce yapılarının, onların kuracakları kişilerarası iletişimlerde de etkili olacağı anlamına gelir. Eğer bir kişi, yukarıda dile getirilen kalıplaşmış düşüncelerden birine veya birkaçına sahipse, bu düşünceler, o kişinin iletişim çatışmalarına girme ihtimalini artıracaktır.

Farklı tür kalıplaşmış düşünceler, değişik iletişim çatışmalarına zemin hazırlayabilir. Örneğin, aşırı genellemeci ve değiştirme gayreti içinde olan bir kişinin, önyargılı ve tümünden reddedici çatışmalar sergilemesi, Anababa tavrı takınması ve karşısındakini yargılayarak savunuculuğa itmesi söz konusu olabilir. Kişiselleştirme eğilimi yüksek olan bir kişinin ise pasif çatışma sergilemesi, küserek kabuğuna çekilmesi mümkündür. Özetle belirtmek gerekirse, genelde toptancı benlik yapısına sahip kişilerin, şu ya da bu türdeki iletişim çatışmalarına girme ihtimalleri oldukça yüksektir.

Eğer kişilerin sahip oldukları kalıplaşmış düşünceler, onların çatışma davranışlarını yönlendiriyorsa, bu durumda çatışmaları azaltmanın yolu, söz konusu kalıplaşmış düşünceleri değiştirmektir. Kalıplaşmış düşünceleri değiştirmek için Bilişsel-davranışçı yaklaşımın çeşitli tekniklerinden yararlanılabilir. Şüphesiz ki bu teknikler konunun uzmanları tarafından başarıyla uygulanabilir. Fakat kişiler, kitaplardan yararlanarak, kalıplaşmış düşüncelerini bir ölçüde de olsa değiştirebilirler (Özer, 2000 ve Blackburn,1992).

Algı

Algı, duyu organlarından beynimize ulaşan verilerin örgütlenmesi, yorumlanması, anlamlandırılması sürecine verilen addır. Duyu organlarımıza ulaşan veriler, algılama olmaksızın tek başlarına fazlaca bir değer taşımazlar. Duyusal verilerin algılanması, yani anlamlandırılması gereklidir. Bize ulaşan duyumlara ne tür tepkilerde bulunacağımızı ancak algılama sonrasında kararlaştırabiliriz.

Duyumların anlamlandırılması/algılanması işlemine şöyle bir örnek verebiliriz: Oturmakta olan üç kişinin arkasında iki cismi birbirine çarparsanız, üçünün kulağına da yaklaşık aynı duyu veri ulaşır; fakat algılamaları farklı farklı olabilir. Bu kişilerden birincisi bir kalemin tahtaya vurulduğunu, ikincisi iki madeni paranın birbirine çarpıldığını, üçüncüsü ise bir anahtarın masaya vurulduğunu söyleyebilir.

Yukarıdaki örnekte olduğu gibi, aynı duyu uyarıcının farklı kişilerce farklı

şekillerde algılanması, kişilerarası iletişimlerde çeşitli sorunlar yaratabilir. Söz gelişi belli bir kelime bir kişi tarafından "şaka" kabul edilirken, başka birisi tarafından "hakaret" sayılabilir. İnsanların neyi nasıl algılayacaklarını, büyük ölçüde, içinde yaşadıkları kültür ve geçmiş yaşantıları belirler.

Algılama, sözlü iletişimde olduğu kadar, sözsüz iletişimde de önemli bir işleve sahiptir. İnsanlar, karşısındaki kişiden kendilerine yönelen, yüz ve beden hareketleri, ses tonu gibi uyarıcıları anlamlandırarak, yorumlayarak sosyal çevreye uyum sağlamaya çalışırlar. Örneğin bir kişi, karşısındakinin sözlerini duymadan önce yüzünde öfkeli bir ifade algılsa, bu algısına uygun şekilde davranmaya çalışacaktır; söz gelişi, geri çekilip kendini emniyete alacak ya da öfkeli kişiyi yumuşatmaya çalışacaktır. Bu kişi, kendisine yönelen sözsüz iletişimle ilgili verileri algıladıktan sonra, içinde bulunduğu duruma uygun davranmaya çalışmıştır.

Kişilerin sosyal çevre içinde birbirlerini algılamaları, sosyal psikolojinin önemli konularından birisidir. Bu konudaki çalışmalar "sosyal algı", "sosyal biliş" en çok da "kişi algısı" adı altında sürdürülmektedir (Tagiuri, 1969). İnsanların birbirlerine ve belli gruplara karşı oluşturacakları tutumlarda ve sergileyebilecekleri iletişim çatışmalarında kişi algısı önemli bir rol oynar. İnsanların birbirleriyle ne tür iletişimler kuracaklarını, birbirleriyle nasıl geçineceklerini yordamada (tahmin etmede) ilk adım, onların birbirlerini nasıl algıladıklarını belirlemek olmalıdır. İnsanlarımızın birbirlerine yönelik algılarına ilişkin birtakım çalışmalar yapılmaktadır. Bunlardan birisinde, Almanya'da çalışıp dönen vatandaşlarımız ile yurt dışına çıkmamış komşularının birbirlerine yönelik algıları karşılaştırılmıştır (Dökmen, Z., 1989).

Algı, kişilerarası iletişimin ayrılmaz bir parçasıdır. İletişim sırasında çok karmaşık algısal yaşantılar geçiririz. Örneğin, kendi davranışlarımızı algılarız, karşımızdaki kişinin davranışlarını algılarız. Karşımızdakinin bizi nasıl algıladığını algılamaya çalışırız. Aynı şeyler karşımızdaki için de geçerlidir. Bu durumda çok karmaşık bir algı trafiği söz konusudur. Bu yüzden de birtakım kazaların, yanlış algılamaların ortaya çıkması ve bunların da çatışmalara yol açması doğaldır.

Aslında duyu organlarımıza ulaşan veriler, bize çevre hakkında yeterli bilgi sağlamaz; yani duyularımız eksiktir. Örneğin uzaktaki cisimleri ufak görürüz; fakat onlar, bizim görmekte olduğumuzdan daha büyüktür. Duyularımızdaki bu eksikliği algılama sistemimiz giderir. Uzaktaki bir insanı ufak görürüz, fakat kendi boyumuza eşit

olarak algılarız. Bu özelliğimizden ötürüdür ki, yani duyularımızdaki eksikliği algılama sistemimiz giderebildiği içindir ki, fiziksel ve sosyal çevreye uyumumuz kolaylaşır. Çok uzakta ufacık bir yırtıcı hayvan gördüğümüzde, bu hayvanın aslında görüldüğü kadar küçük olmadığını bilir, onu gerçek boyutlarında algılarız. Bu algımız ise, kaçmamızı ve hayatta kalmamızı sağlar. Algı mekanizması, benzer şekilde sosyal ortamlara uyumu da kolaylaştırır. Küçük yaşlardan itibaren sosyal çevrelerde yaşayan insanlar, giderek, duyularını organize etmeye ve anlamlandırmaya yarayacak zengin bir birikim edinirler. Bu birikim ise onlara, kişi algısında ve dolayısıyla sosyal çevreye uyum sağlamalarında önemli bir dayanak oluşturacaktır. Algılamalarda ortaya çıkacak çarpıtmalar ise iletişim çatışmaları ihtimalini artıracaktır.

Algı, organize etme ve anlamlandırma süreci olduğuna göre, algılamadaki farklılıklar, çeşitli çatışmalara, en çok da varoluş çatışmasına yol açabilir. Bir örnek: insanlar ihtiyaçları doğrultusunda duyularını anlamlandırır, algırlar. (Bu alandaki klasik bir deneyde, buzlu cam arkasına konan renkli yuvarlakları, karnı tok denekler küçük toplara, karnı aç denekler ise meyvalara benzetmişlerdir.) Karagöz, "oklava" sözünü, kendi ihtiyaçları doğrultusunda "baklava" olarak anlar. İkinci bir örnek: Yeni duyular, eski bilgilerle tutarlılık teşkil edecek şekilde, organize edilir, algılanır. Ne olduğuna karar veremediğimiz yeni uyarıcıları, eski bilgilerimizden birisine benzetmeye, o konuya ilişkin mevcut şemalarımıza yerleştirmeye çalışırız. Lise birinci sınıfta fizik dersinde hocamız "beygir-gücü"nü anlattıktan sonra "buhar-gücü"nden söz etmişti. Arka sıralarda oturan bir arkadaşımız, "buhar gücü"nü, "boğa-gücü" olarak anlamış. Sözlü de bu durum ortaya çıkınca, hocamızla arkadaşımız arasında ciddi bir iletişim çatışması baş göstermişti. Aslında arkadaşımız, iyi işitemediği "buhar" sözcüğünü, önceden bildiği "beygir" sözcüğü ile ilişkili bir başka sözcüğe, "boğa" sözcüğüne benzeterek, farkında olmadan algılama kurallarına uygun davranmıştı.

Yukarıdaki örneklerin her ikisinde de, sonuçta görülen varoluş çatışmalarının temel nedeni, kişilerin kendi durumlarından kaynaklanan algılama tarzlarıdır.

Kişilerarası iletişim sırasında bir kişinin, kendisinin hangi benlik durumunu kullandığı konusundaki algısı ile karşısındaki kişinin onun hangi benlik durumunu kullandığı konusundaki algıları arasında farklılık olması durumunda da, bir takım çatışmalar yaşanabilir. Yukarıda Transaksiyonel Analiz'den söz ederken bu konuya

değirmiştik. Benlik durumlarına ilişkin algılama farklılıkları, çatışmaların kaynağını oluşturabilir. Örneğin bir genç, yaz tatilini annesi ve babasıyla rahatça geçirmek yerine, arkadaşlarıyla çadırılı kampta geçirmeyi tercih ediyor olsun. Gence göre onun bu davranışı doğaldır ve yetişkindir. Annesine ve babasına göre ise, uyku tulumunu rahat bir yatağa, tercih etmek, saçma ve çocukça bir davranış sayılabilir. Bu durumda genç, yetişkin gibi davrandığına inandığı için kendisinin yetişkin yerine konulmasını isteyecek, annesi ve babası ise çocuk gibi davrandığını düşündükleri çocuklarına doğru yolu göstermeye, onu yönetmeye çalışacaklardır.

Duygu

Kişilerarası iletişim çatışmalarına yol açabilecek faktörlerden birisi de kişilerin duygularıdır. Duygular, vücutta gözlenen değişikliklerle tanımlanır. Gözlenen duygusal tepkilerimizin -söz gelişi yüzümüzdeki korku ifadesinin- gerisinde, otonom sinir sistemimizin bölümlerinden olan sempatik sistemin faaliyetleri yer alır. Bu sistemin etkisiyle iç organlarda birtakım değişiklikler ortaya çıkar; örneğin kalp atışı hızlanır. Bu durumun sonucunda ise, kişinin vücudunda, dışardan gözlenebilen duygusal ifadeler oluşur.

Bir önceki bölümde, gerek sözlü gerekse sözsüz iletişim sırasındaki davranışlarımızı, "niyet edilenler" ve "niyet edilmeyenler" olarak iki kısma ayırabileceğimizi belirtmiştik. Niyet edilmeksizin yapılan davranışlar, duygusal davranışlardır. Yerine göre duygularımızı, bazen yüzümüzle, bazen kol, bacak gibi vücut bölgelerimizle, bazen de ses tonumuzla ifade ederiz.

Bilinçdışı

Psikolojide insan davranışlarını açıklamaya çalışan çeşitli yaklaşımlar bulunmaktadır. Tek bir yaklaşımı benimseyip, bütün davranışları bununla açıklamaya çalışmak bir yol olabilir. İkinci bir yol ise insanla ilgili belirli bir soruna eğildiğimizde, uygun gördüğümüz değişik yaklaşımları birlikte ele almaktır. Genel bir ilke olarak ikinci yol izlenmektedir. Yukarıda kişilerarası iletişim çatışmalarının nedenlerini on bir madde halinde sıralarken, birinci maddeyi "bilis", dördüncü maddeyi ise "bilinç-dışı" olarak sıralamıştık. Bu durumda iletişim çatışmalarını birbirlerinden ayrı imiş gibi görünen - fakat göründükleri kadar uzak olmayan- iki farklı yaklaşımla ele almış olduk. Bu yaklaşımlardan birincisi Bilişsel-Davranışçı Yaklaşım'dır; ikincisi ise Psikalanatik Yaklaşım'dır. İletişim çatışmalarının nedenleri incelenirken, bu yaklaşımların her

ikisinden de yararlanılabileceği görüşündeyiz. Zaten önceki bölümlerden de hatırlanacağı üzere, iletişim çatışmalarını tanımlarken yararlandığımız yaklaşımlardan birisi de Transaksiyonel Analiz'di. Transaksiyonel Analiz ise aslında, Psikanalitik Yaklaşımın, değişmiş ve gelişmiş bir versiyonu kabul edilebilir. Bu durumda kişilerarası iletişim çatışmalarını incelerken, eklektik bir yol izliyoruz demektir.

Psikalanatik yaklaşıma/Psikanaliz'e göre, insanların bilinç dışında bulunan birtakım duygular, çatışmalar, onların görünürdeki duygularını, düşüncelerini ve davranışlarını yönlendirir. Bu durumda günlük yaşamda sergilediğimiz iletişim çatışmalarının nedenlerinden birisi de bilinçdışımızda bulunan ruhsal öğelerdir. Küçük yaşlardan itibaren bilinçdışımızda depolanan birtakım istekler, çatışmalar, şu andaki tüm davranışlarımızı ve onların önemli bir parçası olan iletişimlerimizi etkilemektedir. Kavgalarımızın, dil sürçmelerimizin, birbirimizi yanlış anlamalarımızın, küskünlüklerimizin arkasındaki belirleyici güç bilinç dışımızdır.

Ruhsal dengemizi sürdürebilmek, kaygımızı denetim altına alabilmek için zaman zaman birtakım ruhsal savunma mekanizmaları kullanırız. Kullandığımız savunma mekanizmaları, birtakım iletişim çatışmalarına yol açabilir. Örneğin, yansıtma mekanizmasını kullanarak, kendime ait bir özelliği karşımdaki kişiye yansıtıyorsam, karşımdaki kişi, hak etmediğine inandığı bu tavır karşısında benimle çatışmaya girebilir. Hatırlanacağı üzere aktif çatışmalardan söz ederken, bu çatışma türünün arkasındaki nedenlerden birisinin yansıtma mekanizması olabileceğini belirtmiştik. Yine benzer şekilde, insanların iç dünyalarındaki, özellikle bilinç dışlarındaki çatışmalar da pasif çatışma yaşamalarına yol açabilir.

Yukarda da değinildiği üzere, bilinçdışı süreçlerimiz ve bilişsel süreçlerimiz apayrı şeyler değildir. Zaten Psikanaliz'deki topografik açıklamaya göre de her insanın bir bilinci, bilinç öncesi ve bilinçdışı vardır. Psikanalizde bilinç üzerinde yeterince durulmamıştır. Bilişsel Yaklaşım'da bilinçli yaşantılara, Psikanaliz'dekine oranla daha fazla önem verilmiştir; fakat Bilişsel Yaklaşım, sadece bilinçteki süreçleri incelemeyi. İnsanların bilişsel etkinliklerinin temelindeki şemaların bir kısmı bilinçte, bir kısmı ise bilinçdışında yer alır. Bu durumda, kalıplaşmış düşüncelerimizin bir kısmının ise bilinçdışımızda bulunduğunu söyleyebiliriz. Örneğin, bir vatandaş, bir resmi dairede, kendisini beklettiği gerekçesiyle bir memura sinirlenmiş olsun. Bu vatandaşa için

sinirlendiğini sorduğumuzda, "Oyalanıyor, işimi geciktiriyor, vaktim kısıtlı; bu yüzden sinirlendim" diyebilir. Bu düşünce, vatandaşın bilincinde yer almaktadır. Vatandaşın, memur karşısındaki duygularını ve davranışlarını yönlendiren asıl şema, onun bilinçdışıdır. Söz konusu şemada, şu kalıplaşmış düşünce yer alıyor olabilir: "Hayat bana istediklerimi kolayca ve çabuk vermeli " Vatandaş, bilinçdışıdaki bu anayasa hükmünün, bilincindeki bir uzantısı olan düşüncenin etkisiyle sinirlenmiş olabilir. Aynı anda memur da bu vatandaşa sinirlenmiş olabilir ve sinirlenmesinin gerekçesini şöyle açıklayabilir: "Ben burada sabahtan beri perişan olmuştum, o bana iki dakika anlayış göstermiyor." Bu düşünce de memurun bilincinde bulunmaktadır. Memurun bu düşüncesine temel teşkil eden, bilinçdışıdaki şema ise, büyük bir olasılıkla şudur: "İnsanlar bana düşünceli ve kibar davranmalı " Yani özetle, bilişsel süreçlerimizin, dolayısıyla da kalıplaşmış düşüncelerimizin önemli bir kısmının bilinçdışımızda yer aldığını; bu durumun ise Psikanaliz ile Bilişsel yaklaşım arasındaki ortak noktalardan birisi sayılabileceğini belirtmek gerekir. Hargie ve Marshall (1991) kişilerarası iletişim sürecini, motor etkinliklere benzettikleri incelemelerinde, benzeri bir anlayışla, bilişsel etkinliklerin, bilinçdışı düzeyde işlediğini belirtmektedirler.

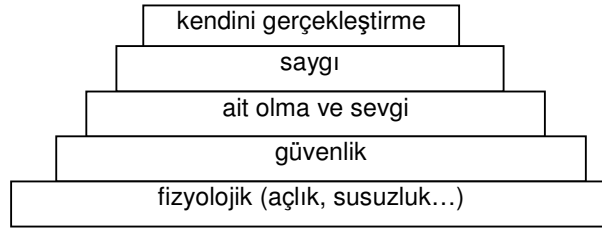
İhtiyaçlar

Psikolojide "güdü", istekleri, ihtiyaçları, dürtüleri kapsayan genel bir kavramdır. Güdüler çoğunlukla iki ana bölüme ayrılır. Açlık, susuzluk cinsellik gibi fizyolojik kökenli güdülere "dürtü" veya "birincil güdüler" adı verilir. Merak, başarıma gibi daha üst düzeyde sayılabilecek güdülere ise "sosyal güdüler" adı verilir. Adlandırma her ne olursa olsun, güdünün, organizmayı davranışta bulunmaya iten güç olduğunu söyleyebiliriz. Susadığımız zaman su ararız, para ve statü elde etmek istediğimizde iş ararız, yakınlık kurmak istediğimiz zaman da dost ararız. Kısacası, sahip olduğumuz güdüler doğrultusunda birtakım davranışlarda bulunuruz.

Güdülerimiz davranışlarımızı yönlendirdiğine göre, insanlarla kuracağımız iletişimlerin ve yaratacağımız çatışmaların niteliğini belirleyen faktörlerden birisi de güdülerimiz olacaktır. Bazı güdülerimizin etkisiyle birtakım çatışmalara girişebiliriz; ya da bazı ihtiyaçlarımızı gidermemiz engellendiğinde saldırgan olabiliriz. Örneğin çevremizdekiler bizi "ağzının payını ne güzel verdin" diye arada bir pekiştiriyorlarsa, sosyal onay almak için yeni kavgalara girişebiliriz.

İnsanları davranışta bulunmaya iten güdülerin nasıl sınıflanabileceği konusunda

çeşitli görüşler ortaya konmuştur. Bunların en tanınmışlarından birisi Maslow'a aittir. Maslow (1970), güdülerini beş basamakta toplamış, bu basamaklara ise "ihtiyaçlar Hiyerarşisi" adını vermiştir. Beş basamakta topladığı, insanlara ait bu ihtiyaçları/güdülerini, bir piramit oluşturacak şekilde sıralamıştır. Şekil 25'de Maslow'a ait ihtiyaçlar Hiyerarşisi görülmektedir.



Şekil 25: Maslow'a Ait İhtiyaçlar Hiyerarşisi

Yukarıdaki şekilde de görüldüğü üzere, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde ilk basamakta fizyolojik ihtiyaçlar yer almaktadır. Fizyolojik ihtiyaçlarını giderememiş bir kişinin, üst basamaklardaki ihtiyaçlara yönelmesi söz konusu değildir. Fizyolojik ihtiyaçlarını giderebilenler ise güvenlik ihtiyacı duyarlar; bu ihtiyaç, güvenli bir ortamda yaşama, güvenli bir işte çalışma vb. hususları kapsar. Güvenlik ihtiyaçlarını giderebilenler, bir gruba ait olmaya, insanlarla yakın ilişkiler kurmaya, sevmeye ve sevilmeye ihtiyaç duyarlar. Bu ihtiyaçlarını da giderebilenler, benlik saygısına, yani kendilerini değerli ve saygı değer algılamaya ihtiyaç duyarlar; başarı ve statü ararlar. İlk dört basamağa ilişkin ihtiyaçlarını, yeterince giderebilmiş olanlar ise en üstteki kendini gerçekleştirme aşamasına ulaşırlar; kendilerini gerçekleştirmeye ihtiyaç duyarlar. Kendini gerçekleştirmek ne demektir.? Kendini bir ölçüde de olsa gerçekleştirmiş bir insan desteğini kendisinden alır, zamanını iyi kullanır, kendisinden hoşnuttur, yaşama, olgun ve olumlu bir gözle bakar, doğayı ve insanları bir bütün olarak sever ve anlamaya çalışır, yaşamaktan haz duyar. Bu tanım genişletilebilir, değiştirilebilir, tartışılabilir. Kendini gerçekleştirme, özetle, insanın varolduğunun farkına vararak varolması, varolmaktan hoşnut olması ve yaşamını kendince etkili ve huzurlu bir şekilde sürdürebilmesidir.

Yukarıda beş basamak halinde sıralanan ihtiyaçlardan herhangi birisini gidermek konusunda güçlüklerle karşılaşan bir kişi bu durumdan ötürü çevresiyle çatışma içine girebilir. Bu konuda iki örnek vermek istiyoruz. Birincisi şu: Diyelim ki, bütün ihtiyaçları

kocası tarafından karşılanan, ev dışında herhangi bir işte çalışmayan mutlu bir ev kadını var. Bu hanımın para sıkıntısı yoktur; geleceği güvencededir; kabul günlerine gitmektedir, dostları vardır; çevresinde de saygın bir insandır. Bütün bunlara rağmen bu hanım, yaşamında bir şeylerin eksikliğini duymaktadır; daha fonksiyonel bir yaşam sürmek, insanlara genelde daha yararlı olmak istemektedir. Bu hanım, bir beceri kursuna kaydolmak, bir yardım kuruluşunda görev almak ya da bir işte çalışıp para kazanmak isteyebilir. Kocası ise onun bu isteklerine karşı çıkıp, "ne gerek var, otur evinde" diyebilir. Bu durumda, gelişme, kendisini gerçekleştirme ihtiyacı engellenen bu kadın ile kocası arasında bir aktif çatışma ortaya çıkabilir. Ya da kadın, sesini çıkarmaz, kocasına olan öfkesini içine atar ve böylece bir pasif çatışmayı başlatmış olur. Erkeğin, karısının niçin ev dışında bir uğraş edinmek istediğini anlamamasını da bir varoluş çatışması kabul edebiliriz.

Bazen de ailelerde, aile üyeleri farklı ihtiyaçlara sahip oldukları ve bu ihtiyaçları giderme konusunda orta yol bulamadıkları için çatışma ortaya çıkar. Örneğin Anadolu'muzda, büyük şehirler dışında yaşayan bazı köklü aileler, sırf komşuları "filanca oğullar gelinlerini çalıştırıyor" demesinler diye, bir mesleği olsa bile gelinlerini ev dışında çalıştırmazlar. Gelinini çalıştırmamak, bu aileler için bir "mazhariyet (ayrıcalık)" sayılır; meslek sahibi bir kadının mesleğini icra etmemesi ise bir "mahrumiyet" olsa gerek. Bu gelin ev dışında çalışmak istediğinde, kendisi ile eşinin ailesi arasında aktif, pasif, varoluş ve benzeri diğer çatışma türleri ortaya çıkacaktır. Bu çatışmanın temel nedeni, gelinin ve ailenin farklı ihtiyaçlara sahip olmalarıdır. Gelin, kendisini gerçekleştirmek isterken, aile, toplum içindeki saygınlığının zedelenmemesini istemektedir. Ailedeki üyelerin, birbirleriyle çelişen bu iki ihtiyacı birden nasıl giderecekleri konusunda tartışmaları, çözüm yolları aramaları gereklidir. Yeterince düşünülürse, ortak bir çözüm bulunabilir. Örneğin, eğer ki gelin için sadece mesleğini icra etmek önemliyse, bir işte çalışabilir ve aldığı parayı bir hayır kurumuna verebilir. Bu durumda hem gelin kendisini gerçekleştirmiş olur hem de o köklü aile "gelinlerini çalıştıran açgözlüler" damgasını yememiş olur. (Buradaki sorunun, gelinin ve ailesinin farklı ihtiyaçlara sahip olmasından başka sebepleri de vardır. Bunlardan birisi, ailenin sınırlarının fazlaca geçirgen olması, yani çevreden gelecek eleştirilere gereğinden fazla açık olmasıdır. Toplumsal koşullardan ve yaşam tarzından kaynaklanan söz konusu bu aşırı geçirgenik, aile üyelerinin ihtiyaçlarını birlikte gidermelerini güçleştirmektedir.)

İletişim Becerisi

Şimdiye kadar, kişilerarası iletişim çatışmalarının nedenleri arasında, bilişsel, algısal, bilinçdışı süreçleri ve kişisel ihtiyaçları saydık. Bunlar, iletişim çatışmalarını ortaya çıkaran derindeki köklü nedenler olabilir. Fakat iletişim çatışmalarının, en azından bir kısmının iletişim kurmadaki bilgi eksikliğinden kaynaklandığını söyleyebiliriz. İnsanlara, iletişim sırasında yaptıkları hataları gösterir, nasıl iletişim kurmaları gerektiği konusunda bilgi verirsek, iletişim çatışmalarına girme olasılıklarını azaltabiliriz. İletişim sırasında insanların yaptıkları bazı mekanik hatalar vardır. Bu hataların arkasında bazı derin psikolojik nedenler bulunuyor olabilir. Fakat yine de, kişilerin dikkatini, genelde farkında olmadıkları bu hatalara çekersek, bunlardan kurtulmalarını sağlayabiliriz. Örneğin hiç değilse telaffuz bozukluklarını gidermek bile, kişilerin iletişimlerini kolaylaştırabilir, birbirlerini yanlış anlamalarını önleyebilir. Ya da diyelim ki bir kişi, konuşurken söz kesmektedir ve karşısındakinin yüzüne pek bakmamaktadır. Bu kişi muhtemelen, bu tür davranışlar sergilediğinin farkında değildir. Uygun bir ortamda, örneğin bir iletişim eğitimi sırasında, kişinin dikkatini söz konusu bu davranışlarına çekersek, bunları değiştirebilir. Böyle olunca da kuracağı iletişimlerin kalitesi yükselecek, çatışmaları azalacaktır.

İnsanları sadece, birbirlerine nasıl geribildirim (feedback) vermeleri gerektiği konusunda eğitmek bile, çatışmaları azaltabilecektir.

İletişim becerisini geliştirmek için eğitim verilebileceği ve bu alanda yapılan çalışmaların işe yaradığı konusunda çeşitli bilimsel yayınlar bulunmaktadır. Örneğin uygun eğitimin verilmesi halinde kişiler, karşısındaki insanların duygusal yüz ifadelerini daha iyi teşhis edebilmektedirler (Allport, 1924; Mann, 1975; Stick ve Pellegrino, 1982; Honl, 1984; Dökmen, 1986a ve 1987a). Çeşitli meslek mensuplarına, örneğin öğretmenlere, polislere, hemşirelere, ruh sağlığı alanında çalışanlara, tıp öğrencilerine, ticaret dünyasında çalışanlara, iletişim becerilerini geliştirmek amacıyla eğitim verilebilir (Collingwood, 1971; Ward ve Stein 1975; Fine ve Therrien, 1977; Blair ve Fretz, 1980; Avery ve Thiessen, 1982; McEuen, 1985).

Carkhuff ve arkadaşlarına göre, psikoloji formasyonuna sahip olmayan bazı kişilere, örneğin hastane personeline ya da endüstri kurumlarındaki yöneticilere iletişim/empati eğitimi verilirse, bu kişilerin, çalıştıkları kurumlarda bir tür psikolojik

danışman olarak fonksiyonda bulunmaları mümkün olabilir (Carkhuff, 1968; Carkhuff ve Truax, 1965). Çeşitli kurumlardaki çalışanlara iletişim eğitimi verilmesinin yararlı olacağı bir gerçektir; ancak, temel psikoloji eğitimi almamış bu kişilerin yetki alanlarının iyi tanımlanmasında yarar vardır.

Kişisel Faktörler

Yukarıda, kişilerarası iletişim çatışmalarının nedenlerini sıralarken, çatışmalara taraf olan kişilere ait birtakım özelliklerden söz ettik; örneğin çatışan kişilerin bilişlerinin, algılarının ve duygularının, çatışmalar içindeki rolünü tartıştık. Şimdi de, çatışan kişilerle ilgili olan, fakat yukarıda sıralanan maddeler arasında yer almayan bazı özelliklere değineceğiz. "Kişisel Faktörler" başlığı altında topladığımız bu özelliklere, hemen bütün demografik özellikler, örneğin yaş ve sosyo-ekonomik düzey de eklenebilirdi. Ancak bütün bunlar arasından, literatüre göre çatışmalarla en fazla ilgili gözükenden bir tanesini, cinsiyeti ele aldık. Bu demografik değişkene, kişilerin fiziksel görünüşleri ve tutumları da eklenerek aşağıda sunulmuştur.

Cinsiyet

Psikolojide yapılan araştırmalar, cinsiyet ile çeşitli değişkenler arasında birtakım ilişkiler bulunduğunu göstermektedir. Yani belli özellikler açısından kadınlar ve erkekler arasında farklılık vardır. Cinsiyetler arasında farklılığın bulunduğu alanlardan birisi de kişilerarası iletişimdir. Araştırmalar, kadınların ve erkeklerin sergiledikleri iletişim biçimleri ve bu iletişimleri algılayışları arasında farklılıklar bulunduğunu göstermektedir (Roloff, 1987). Kadınlarla erkekler arasında gözlenen farklılıklar kültürden kültüre değişiyor da olsa, yine de kişilerarası iletişimin niteliğini belirleyen öğelerden birisinin cinsiyet olduğunu düşünebiliriz.

Fiziksel Görünüm

İnsanların birbirleriyle ne tür iletişim kuracaklarını belirleyen faktörlerden birisi de fiziksel görünüşleridir. Tanıdığımız bir insanla kuracağımız iletişimi, o gün üzerine giymiş olduğu elbise her halde etkilemez. Fakat ilk defa karşılaştığımız insanlarla konuşmaya başlamadan önce, onların kıyafetlerini, boylarını, kilolarını algılayabiliriz. Karşımızdaki insanın fiziksel görünüşü, en azından iletişime nasıl başlayacağımızı belirler. İnsanlar yeni karşılaştıkları birisinin dış görünüşüne kısa bir süre baktıktan ve o kişiyi zihinlerindeki bilişsel kalıplardan birisine yerleştirdikten sonra, ona "efendi, bey,

beyefendi, hemşerim, bacı, bayan ya da hanımefendi" demeye karar verirler. Bu hitap şekilleri günden güne ya da bölgeden bölgeye değişebilir. Ancak hemen her durumda, insanlar, tanımadıkları kişilerle karşılaştıklarında, bilgi eksikliklerini gidermek için kolay bir ipucu olan fiziksel görünümünden yararlanırlar.

Fiziksel görünüm, konuşmayı başlatan kişi için ipucu olmanın yanı sıra, kendisine hitap edilen kişi için de önemlidir. İnsanlar kendilerini nasıl tanımlıyorlarsa, başkalarının da kendilerine öyle hitap etmesini isterler. Şimdi diyelim ki, bir hastane koridorunda şalvarlı, kasketli bir kişiye bir soru sormak istedik. Muhtemelen söze "hemşerim" diye başlarız. Çünkü o kişinin kendisine bu şekilde hitap edilmesinden hoşlanacağını düşünürüz. (Karmakarışık bir şehirde, karmakarışık bir hastanede kendisini yalnız hissedeceğini tahmin ettiğimiz bu vatandaşımızın gözüne girme için de "hemşerim" demiş olabiliriz.) Aynı koridordaki beyaz önlüklü bir kişiye ise, yüzünü kısa bir süre inceledikten sonra "doktor bey" diye hitap ederiz. (Beyaz önlüklü doktorlarla hastabakıcıları karıştırmamak için, karşıımızdaki beyaz önlüklü kişinin dış görünüşünü kısa bir süre inceleriz. Bu inceleme sonucunda onun hastabakıcı olduğuna karar verirsek, muhtemelen "hemşerim" diye, doktor olduğuna karar verirsek "doktor bey" diye söze başlarız). Doktorlara "hemşerim" dememeye özen gösteririz; aksi halde canlarının sıkılabileceğini düşünürüz. Nitekim bazı hanımların, -muhtemelen kendilerini "genç" görmekte-dirler- kendilerine "anne" diyen pazar esnafına sinirlendiklerini duymuşuzdur.

İnsanları kendimize yakın ya da uzak hissetmemize yol açan ölçütlerden birisi de fiziksel görünümleridir. Örneğin kişilerarası çekicilikte (interpersonal attraction), tek başına olmasa bile dış görünüm önemli rol oynar. İnsanlar en azından, iletişime başlamadan önce karşılarındakinin dış görünüşünü değerlendirirler.

Kişilerarası ilişkilerde fiziksel görünümün önemli olduğunu düşünmek ve söylemek, bizi rahatsız edebilir. Fakat şurası bir gerçek ki, kime nasıl davranacağımıza karar verme sürecinde elimizdeki ilk bilgi, karşıımızdaki fiziksel görünümüdür. Hiç değilse kendimizi korumak için, karşıımızdaki görünümünü dikkate almak zorunda kalabiliriz.

İnsanlar, çevrelerine uyum sağlayabilmek amacıyla, kişilerarası ilişkilerde birbirlerinin fiziksel görünümüne dikkat ederler. Fakat bunun yanı sıra, fiziksel görünümün insan ilişkilerinde tek ya da en önemli faktör olması, bazı sorunlar yaratabilir.

İnsanlar birbirlerini, derilerinin rengine, cinsiyetlerine, milliyetlerine ya da kıyafetlerine göre birtakım katı sınıflara ayırırlarsa, fiziksel görünüm ipucu olmaktan çıkıp bir çatışma kaynağı haline gelebilir. Eğer karşımızdaki insanların iç dünyalarını gözardı eder, sadece dış görünüşlerine bakarak onlara ilişkin olumsuz tutumlar geliştirecek, sonu gelmeyen çatışmaları başlatmış oluruz. Bu yüzden, kişilerarası ilişkilerimizde karşımızdakilerin fiziksel görünümünü, onların iç dünyalarından -yani duygu ve düşüncelerinden- üstün tutmamakta yarar vardır. Çünkü insanların görünüşleri ne denli farklı olursa olsun, içleri birbirine benzer. Kalp sesinin cinsiyeti, gözyaşının milliyeti yoktur.

Tutumlar

Kişilerarası iletişimi etkileyen bir başka önemli faktör ise kişilerin sahip oldukları tutumlardır. Tutumu şöyle tanımlayabiliriz: Kişilerin, belirli psikolojik objelere ilişkin düşüncelerini, duygularını ve davranışlarını düzenli bir şekilde oluşturan eğilimlerine "tutum" adı verilir (Kağıtçıbaşı, 1976; Freedman ve diğ. çev. A. Dönmez, 1993). Bu tanıma göre tutumlar, düşünce, duygu ve davranış olmak üzere üç öğeye/boyuta sahiptir.

Eşyalara, kurumlara, düşünce sistemlerine, kişilere, ülkelere ... yönelik çeşitli tutumlarımız vardır. Tutumlarımızın bazıları olumlu, bazıları olumsuzdur. Şu marka televizyonun, piyasanın en iyi televizyonu olduğunu (olumlu tutum), ya da filan ülkenin kötü olduğunu (olumsuz tutum) ileri sürmemize yol açan özelliğimiz, bu objelere ilişkin tutumlarımızdır. Günlük yaşantımızda, özellikle insanlarla kuracağımız dostluklarda ya da kavgalarımızda, tutumlarımızın önemli payı vardır.

Tutum belirten her cümle bir önermedir. Örneğin "İtalyanlar makarnacıdır" dediğimizde, doğru ya da yanlış olsun bir önerme ortaya koymuş oluruz (Grünberg ve diğ., 1974). Tutumlarımızın düşünce boyutunu oluşturan bu önermeler, duygularımızı ve davranışlarımızı yönlendirme gücüne sahiptir. Yeterli bilgiye sahip olmadığımız durumlarda söz konusu önermeler -bir anlamda tutumlarımız bize özet bilgi sağlayarak çevreye uyumumuza katkıda bulunur. Tutumlarımızın bu işlevi, şüphesiz ki önemlidir. Ancak, tutumlarımızın düşünce boyutunu oluşturan önermeler/bilgiler, yukarıda da belirttiğim gibi bazen bir gerçeğin ifadesi olabilir, bazen de yanlış olabilir. Tutumlarımızın yanlış bilgilere dayanması durumunda başımız derde girebilir, çevremizdekilerle çatışabiliriz. Özellikle, geçerliği kuşkulu bilgilere dayanan kalıplaşmış tutumlar, kişilerarası ilişkilerde sorun yaratır. Örneğin bir ülkeye mensup kişilerin

tümünün "kötü ve aptal" olduklarını düşünüyorsanız, bu kişilere karşı olumsuz tutum geliştirirsiniz. Bu tutumunuzdan ötürü de, söz konusu insanlarla çatışma ihtimaliniz yüksek olacaktır. Özellikle aptal sandığımız insanların, yeterince aptal çıkmamaları durumunda aramızdaki çatışma daha da büyüyebilir.

Kişilerin tutumları zaman içinde değişebilir. Fakat "kalıplaşmış tutumlar" adını verdiğimiz bir grup tutum ki bunlar daha çok insan topluluklarına yöneliktir- durağandır; kolay değişmez. İnsanlar, birtakım olumsuz kalıplaşmış tutumlarını, derilerinin rengini ya da milliyetlerini beğenmedikleri insanlara karşı geliştirirler. Tarihi, kültürel ekonomik, politik ve coğrafi faktörlerin etkisiyle ortaya çıkan ve insanların Zihinlerinde küçük yaşlarda kök salmaya başlayan bu kalıplaşmış tutumlar, öfkeli toplulukların birbirlerine diş bilemesine yol açar. Nice kavgada, kalıplaşmış tutumlar rol oynamıştır. Tarihteki her savaşın akılcı bir nedeni vardır; fakat savaşan insanların akılcı bir nedenlerinin bulunması şart değildir. Onlar muhtemelen, kafalarındaki kalıplaşmış tutumların etkisiyle birbirlerinden nefret ederler, savaşırlar. Tarih boyunca çeşitli ülkelerde zaman zaman azınlıklara -örneğin Zencilere, Çinlilere, Yahudilere, Türklere ... - karşı olumsuz tutum beslenmesi, insanlığın üzerinde ağır bir yük olagelmıştır.

Tutum, Bitiş, Benlik - Durumu İlişkisi

Kişilerin kalıplaşmış tutumları, küçük yaşlardan itibaren, birtakım kulaktan dolma bilgilerle oluşur (Kağıtçıbaşı, 1976). Yukarıda "Biliş" başlığı altında kalıplaşmış düşüncelerden söz etmiştik. Kalıplaşmış düşüncelerin, kalıplaşmış tutumların düşünce boyutunda yer aldığını söyleyebiliriz. Yani, kalıplaşmış tutumların temelinde, akılcı ve gerçekçi olmayan birtakım kalıplaşmış düşüncelerin bulunduğunu ileri sürmek mümkündür. Bunun yanı sıra insanlar, kalıplaşmış tutumlarını, sosyalleşme süreçleri boyunca hep "birilerinden" edinirler; bu tutumları, sınama-yanılma yoluyla öğrenmezler, akıllarını kullanıp test etmeye girişmezler. Böyle olunca da, yaşları ne olursa olsun kalıplaşmış tutum besleyenlerin, Yetişkin benlik-durumundan çok Çocuk benlik-durumu sergilediklerini belirtebiliriz. Çevrelerine birtakım kalıplaşmış düşünceler aşıl原因anlar Anababa rolünü, onlardan edindikleri bilgileri kendi akıllarının süzgecinden geçirmeden kullananlar ise çocuk rolünü benimsemişlerdir. Çocuk rolünü benimseyen kalıplaşmış düşünce sahipleri, öfke alanlarına giren kişilerle aktif-önyargılı çatışmalar yaşarlar.

Kültürel Faktörler

Kültür ve özellikle kültürün öğelerinden birisi olan dil, kişilerarasındaki iletişimleri etkileme gücüne sahiptir (Scott ve Borodovsky, 1990). İnsanlar, içinde yaşadıkları kültürün ve kullandıkları dilin niteliğinden kaynaklanan birtakım çatışmalar yaşayabilirler. Araştırmalar, gerek çatışma biçimleri gerekse çatışmaları çözme stilleri açısından, kültürler arasında farklılıklar bulunduğunu göstermektedir (Kozan, 1989; Avruch, Black ve Scimecca; 1991). O halde, bir insanı anlamının boyutlarından birisi de onun mensup olduğu kültürü tanımaktır. Bu yüzden özellikle ruh sağlığı alanında çalışan uzmanlara, karşılarındaki hastanın/danışanın mensup olduğu kültürü -ya da alt kültürü- dikkate almaları önerilmektedir (Ivey, 1987).

Bu bölümde, kültürün öğelerinden "kuralları", "dili" ve "rolleri" kişilerarası iletişim çatışmalarındaki payları açısından inceleyeceğiz.

Kurallar

Her toplumda, yazılı olmadığı halde çoğunluk tarafından bilinen ve kişiler arasındaki iletişimleri etkileyen birtakım sosyal kurallar vardır. Kültürlerin bir parçası olan bu kurallar, belirli durumlarda insanların nasıl davranacaklarını belirleyen faktörlerden birisidir. İnsanlar, içinde yaşadıkları toplumda geçerli olan sosyal kurallara uymadıklarında, çevrelerinden gelen, doğrudan ya da dolaylı baskılarla karşılaşılır. Yani bazı davranışlarınıza, kanunlar karışmaz, ama komşular karışabilir. Örneğin pijama ile sokağa çıkarsanız, büyüklerin yanında ayak ayak üstüne atarsanız, ya da kızınızın fazlaca gösterişli giyinmesine izin verirsiniz, bu durumlarla savcı ilgilenmez; ancak komşularınız, en azından bakışlarıyla gereken işlemleri yaparlar. Kısacası, sosyal kuralların çiğnenmesi, kişilerarası iletişim çatışmalarına yol açar. Aşağıda, sosyal kuralların kişilerarası iletişimleri nasıl etkilediğini ve çiğnenmeleri durumunda ortaya ne tür çatışmalar çıktığını örneklerle açıklayacağız.

Anlatıldığına göre, trende yolculuk etmekte olan birisi, yanında oturan henüz tanışmamış olduğu bir İngilizce "Bugün hava ne güzel" der. İngiliz ise cevap vermez, çünkü tanıştırılmadığı kişilerle konuşmak gibi bir alışkanlığı yoktur. Bir süre sonra bu iki kişi birbirine tanıştırılınca İngiliz dönüp, "Evet gerçekten çok güzel" diye cevap verir. Bu olay gerçek olabilir ya da sıcak kanlı insanların, kendilerine benzemeyenleri eleştirmek için ürettikleri bir hikaye olabilir. Bunlardan hangisi olursa olsun, her iki durumda da

toplumsal kuralların yaşantımızdaki önemi sergilenmektedir.

Yukarıdaki örnekte görüldüğü gibi, birtakım sosyal kuralları benimseyen ve bunlara uyulmasını isteyen kişiler, bu beklentilerine aykırı davranılması halinde çevreleriyle çatışabilirler. Bu konudaki çatışmaların nedenlerinden birisi, kişilerin, söz konusu kuralların göreceli (izafi/relative) olduğunu gözden kaçırmalarıdır. Bazen bizim bildiğimiz ve sevdiğimiz kuralları herkesin bildiğini ve sevdiğini varsayarız. Bu ben-merkezci davranışımız ise çatışmalara yol açar. Ülkemizdeki yaygın bir geleneğe göre, yediği yemek için teşekkür eden misafire, ev sahibi "afiyet olsun" der. Anadolu'daki birkaç bölgede ise ev sahipleri "afiyet olsun" yerine "hoş geldiniz" derler. O bölgelerden birisine dışardan gelen bir yeni gelin, yemekler için teşekkür edince ev sahibi de "hoş geldiniz" demiş. Bunun üzerine yeni gelin "hoş bulduk" diye karşılık vermiş. Meğerse gelin hanımın bu durumda "hoş bulduk" demesi yanlışmış; bu yüzden de ev sahipleri tarafından yadırganmış. Ev sahiplerinin davranışını ben-merkezci kabul edebiliriz. Fakat şunu da unutmamak gerekir ki, belli bir kültür içinde yaşayan insanların, dünyadaki bütün kültürleri bilmeleri mümkün değildir. Bu yüzden, alışageldikleri kuralların çiğnendiğini gören insanların hayret etmelerini doğal karşılamak gerekir. İnsanlar çevrelerine açıldıkça, farklı kültürlerin insanlarıyla tanıştıkça, bu insanların kendilerine özgü geleneklerini ve göreneklerini hoşgörüyüyle karşılamayı öğreneceklerdir.

Toplumsal kurallar zaman içinde değişir. Bu yüzden, aynı kültürde yaşayan fakat aralarında kuşak farkı bulunan kişiler arasında birtakım çatışmalar ortaya çıkabilir. Örneğin gençlerle orta yaşlılar ya da yaşlılar arasında, farklı toplumsal kuralları benimsemekten kaynaklanan çatışmalar görülebilir. Bu konuda, son yıllarda ülkemizdeki gençlerle büyükler arasında gözlediğimiz bir uzlaşmazlıktan söz edeceğiz. Büyüklerin, özellikle yaşlıların benimsedikleri bir kurala göre, bir genç, kendisinden yaşça -ve statüde- büyük birisiyle karşılaştığında aralarında şu tür bir konuşma geçebilir.

Yaşlı: Nasılsın evladım?

Genç: Teşekkür ederim, iyiyim.

Bu kurala göre, genç artık susmalıdır. Yaşlı kuşak, son yıllarda gençlerin bu kuralı çiğneyip, iletişimi şu şekilde sürdürmelerinden rahatsızlık duymaktadır:

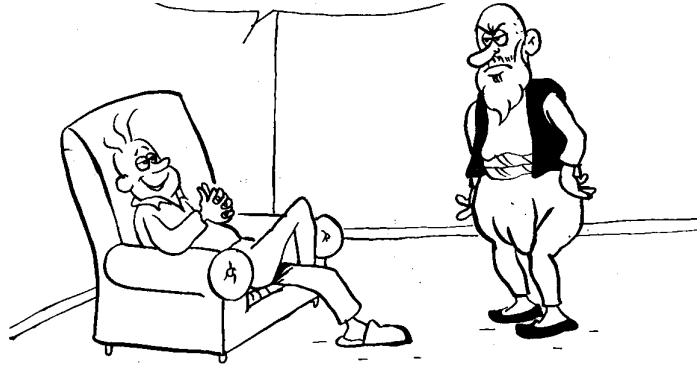
Yaşlı: Nasılsın evladım?

Genç: Teşekkür ederim, iyiyim. Siz nasılsınız?

Yaşlıların bu iletişimden rahatsız olmalarının nedeni şudur: Mevcut kurala göre, hal-hatır sormak, büyüklere/yaşlılara özgü bir davranıştır. Gençlerin yaşlılara "nasılsınız" diyerek hatır sormaları ise saygılı olmayan bir davranıştır.

BEN İYİYİM DEDECİĞİM.

SİZ NASILSINIZ?



Gençlerin yaşlılara hal-hatır sormaya başlamaları, günlük yaşantımızda yaşlı kuşağı oldukça rahatsız etmektedir. Duyduğuma göre, günlerde (hanımlar toplantısında), genç hanımların yaşlılara hitaben "ben iyiyim, siz nasılsınız" demeleri, yaşlı hanımları fevkalade rahatsız ediyormuş. Gençlerin bu davranışlarını aralarında eleştiren bazı yaşlı hanımlar, kendilerine hatır soran gençlere "nasılsın" dememeye karar veriyorlarmış. Yani bir anlamda onları boykot etmişler. Söz konusu bu çatışmada kimin haklı, kimin haksız olduğunu söylemek mümkün değildir. Yalnızca, durağan kuralların, zaman zaman çatışmalara yol açtığını söyleyebiliriz.

Konuya ekolojik psikoloji kapsamındaki davranış alanları açısından yaklaşacak olursak şunu söyleyebiliriz: Ekolojik psikolojide birtakım davranış alanları tanımlanır. Örneğin kütüphane, kahvehane, berber dükkanı birer davranış alanıdır (Barker, 1968; Gürkaynak, 1980). Her davranış alanının işleyişiyle ilgili birtakım töreler vardır. Bu töreler, o alanları kullanacak kişiler üzerinde birer baskı unsurudur. Örneğin ülkemizdeki kırsal kesim kültüründe, kadınların ve çocukların kahveye gitmeleri uygun görülmez; başka ülkelerdeki bazı kulüplere de yalnızca erkekler girebilir. Bir davranış alanını kullanan kişiler ise, bu alanın işleyişine ayak uyduramadıkları zaman, kademeli bir

yaklaşımın alanın dışına çıkarılırlar.

Sosyal kurallar zaman içinde değişebilir. Fakat her toplum mevcut kurallarını korumak, onların zaman içinde değişmesini -en azından hızla değişmesini- önlemek ister. Bunu sağlayabilmek için de, kurallara uyanlar ödüllendirilir, uymayanlara değişik ağırlıklarda cezalar verilir. Özellikle belli ortamlardaki kuralları ciddiye almayanları, giderek diğer insanlar da ciddiye almamaya, hatta ortamın dışına itmeye başlarlar. Eskilerin deyimiyle "her şeyin bir adabı vardır". Kahvenin de bir adabı vardır. Söz gelişi kahvede söz erbabının (söz ehlinin) sözü kesilmez, tavlayı kaybeden çay/kahve paralarını öder. Şimdi siz kahvede, söz erbabının sözünü keser ya da tavlayı kazandığınız halde çay parasını ödemeye kalkışırsanız, bu ortamda giderek istenmeyen kişi haline gelebilirsiniz. Ortamın dışına çıkarılmak bazen soyut anlamdadır; insanlar sizinle olan iletişimlerini azaltarak sizi ortamın dışına iterler. Fakat bazen somut olarak da bir ortamın dışına atılabilirsiniz. Örneğin bazı yörelerimizdeki lokantalarda, masada kül tablası göremeyince, boşalan tabağınıza sigaranızın külünü silkelemeye kalkışırsanız, borcunuzu bile ödemeye fırsat bulamadan kendinizi lokantanın dışında bulursunuz. Kural açıktır: Yemek yediğiniz tabağı, kül tablası niyetine kullanamazsınız.

Sosyal kuralları çiğneyenleri sosyal ortamlardan soyutlama yollarından birisi de, onları ayıplamaktır. Düğünde-dernekte, okulda, iş yerinde, her yerde oyunu kuralına göre oynamanız gereklidir. Kuralına göre oynamazsanız, kurallı çoğunluk tarafından ayıplanırsınız; en azından ayıplanacağınızı bilirsiniz. Kişilerarası iletişimlerde kuralların çok güçlü olduğu ülkelerden birisi Japonya'dır. Japonya'da geleneksel GO oyununu oynuyorsanız, kendinizi oyuna vermeniz yeterli değildir. Oyuna konsantre olmanızın yanı sıra, kişilerarası ilişkileri de ihmal etmemeniz, rakibinize karşı saygılı davranmanız beklenir. Eğer ilk taşınızı, hiçbir stratejik önemi olmayan orta noktaya koyarsanız, rakibinize hakaret etmiş olursunuz. Çünkü bu davranışınızın anlamı, "ben seni nasıl olsa yenerim"dir (Özgüner, 1992). Bu şekilde davranarak kişilerarası iletişimdeki bir kuralı çiğnediğinizde en azından ayıplanırsınız.

Dil

Dil ile yaşama, düşünme ve iletişim biçimleri arasında karşılıklı etkileşim vardır. Bu bölümde, dil ile kişilerarası iletişim biçimi arasındaki etkileşimi ele alacağız. Bir toplumdaki insanların iletişim biçimi, o toplumun dilini oluşturur, değiştirir. Fakat aynı

zamanda o toplumun kullandığı dil de, o dili kullanan insanların birbirleriyle ne şekilde iletişimde bulunacaklarını belirler. Eğer bir dilde belirli bir fiil yoksa, o fiilin gerçekleştirilmesi ihtimali de düşüktür.

Bir toplumda konuşulan dilin niteliği, o toplumdaki iletişim biçimini yansıtır. Başka bir ifadeyle, her toplumun dili, o toplumdaki iletişim ihtiyacına cevap verecek niteliktedir. Söz gelişi Amerikalılar, bugün davrandıkları gibi davranıp Japonca konuşamazlardı. Aynı şekilde Japonlar da bugünkü kişilerarası iletişim tarzlarını, İngilizce konuşarak sürdüremezlerdi. Aynı şey bizim için de geçerlidir. Örneğin bizler, batıdaki insanlara nazaran birbirimize daha bağımlıyız ve dolayısıyla da akrabalık ilişkilerine daha fazla önem veririz. Bu durum, konuşma dilimizde kendini gösterir. Batı dillerine oranla bizim dilimizde çok sayıda akrabalık gösteren kelime bulunmaktadır; dayıoğlu, amcaoğlu, halakızı, görümce, baldız, bacanak, elti gibi... Dilimizdeki bu zenginlik, başka hiçbir dilde yoktur. Söz konusu kelimeler muhtemelen, birbirlerine bağımlı olan ve sıklıkla bir araya gelen insanlarımızın birbirlerine hitap etmelerini kolaylaştırdığı için, günümüze kadar yaşamıştır. Yani "adam" önemli olunca "adı" da önemli olmaktadır.

Dünyanın hemen her ülkesinde kadınlar ve erkekler özellikle evli olanlar- hem çok iyi, hem de çok kötü geçinegelmişlerdir. Bu ikilem bizim kültürümüz için de geçerlidir. Kadınlarımızı bir yandan baş tacı ederken, bir yandan da onların haklarını ve kişiliklerini gözardı etmiş, onları erkeklerin bir adım gerisinde saymış, hatta bu durumu somutlaştırarak, onları sokakta birkaç adım arkamızda yürütmüşüzdür. Kadın-erkek ilişkilerinde ortaya çıkan ikilem, dilimizde de ifadesini bulmuştur. Kadınlarımızın, bir yandan Karacaoğlan'ın Elif'i betimlediği gibi "Yayla çiçeği kokulu, yavru balaban bakışlıdır; bir yandan da "eksik ve can sıkıcı" varlıklardır. Bu yüzden onlara, zaman içinde "eksik etek" ya da "kaşık düşmanı" denmiştir.

Toplumda, erkekleri kadınlardan daha üstün algıladığımız için, oğlanlara, kızlara davrandığımızdan daha hoşgörülü davranma eğilimindeyiz. Oğlanların terbiyesine de önem veririz; fakat kızların daha terbiyeli olmaları gerektiğini düşündüğümüz için kızlara daha fazla baskı yapagelmişizdir. Anneler ve babalar, oğlanlara da kızlar; fakat kızlara daha fazla kızarlar. (Bazen erkek olmadıkları için doğar doğmaz kızarlar.) Bu konuda Cumhuriyet'in ilk yıllarında okutulmuş olan Elif-ba'nın ilginç bir örnek teşkil etmektedir.

Bu kitapta, çocuklara okuma yazma öğretmek amacıyla verilen örneklerden ikisi şöyledir: "O yaramaz kız kabı kırdı", "Yaramaz kız ipi kopardı". Buna karşılık kitapta, yaramaz oğlanların verdikleri zararlara ilişkin herhangi bir örnek yoktur. Kitabın yazarı, şüphesiz ki kasıtlı olmaksızın, aklına geliveren örnek cümleler yazmıştır. Ama bu örnekler toplumdaki bir eğilimi yansıtmaktadır. Bizde kızlara, oğlanlara oranla daha fazla kızılır. Bir erkekle kadın evlilik dışı ilişkide bulunsalar, komşu teyzeler öncelikle kadını suçlarlar. Erkeğin annesi de "O kör olasıca oğlumun aklını çeldi" der. Öyle ya, erkekler melek gibidirler: kapları kırmazlar, ipleri koparmazlar, kadınların aklını çelmezler. Bu yüzden kızlara/kadınlara daha fazla kızılması gerekir.

Dil ile kişilerarası iletişimin paralelliğine Japon kültüründen de pek çok örnek verebiliriz. Japon saygısı ünlüdür. Japonlar, gerek sözsüz iletişim yoluyla, gerekse sözlerinin kapsamıyla iletişimde buldukları kişiye saygılarını ifade ederler. Bunun yanı sıra Japoncada saygı bildiren takılar öylesine çoktur ve o kadar çok kullanılır ki, bu durum bir mizah romanına konu olmuştur (Güvenç, 1992).

Batı'dan farklı olarak Japon kültüründe, dinleyenin konuşana üstünlüğü vardır. Konuşacak kişi önce ötekini karşısında belli bir yere yerleştirir, sonra konuşmaya başlar. Konuşanın kullanacağı dili, karşısındakinin özellikleri etkiler. Dinleyenin yaşına, arkadaş ya da meslektaş oluşuna göre konuşanın tercih edeceği dil değişmektedir. Japonların tanımadıkları -yani kafalarında ve karşılarında belli bir yere yerleştiremedikleri- kişilerle konuşmakta güçlük çekmeleri bu yüzdendir. Japonlar, karşısındakinin yerini belirlemeden kullanacakları dili de belirleyememektedirler (Güvenç, 1992).

Roller

Kişilerarası iletişim çatışmalarının önemli kaynaklarından bir tanesi de kişilerin sahip oldukları rollerdir. Rolün ne olduğu konusunda pek çok tanım yapılmıştır. Sadece sosyal psikoloji kapsamında yapılmış rol tanımlarının sayısı yüzden fazladır (Shaw ve Costanzo, 1970). Benzerleri arasında, çoğunluğun üzerinde uzlaştığı bir tanım şöyledir; grup içinde belli bir pozisyonda bulunan kişiden beklenen işe -yani davranışlara- rol adı verilir (Deser ve Harary, 1962; Sarbin ve Allen, 1968; Shaw ve diğerleri, 1970). Bu tanımda, grup, pozisyon ve iş kavramları vurgulanmaktadır. Rol, toplum yaşantısındaki önemli değişkenlerden birisidir. Toplum/grup olmaksızın rol de olmaz. Bir adada tek başına yaşayan bir insanın rolünden ya da rollerinden söz edemeyiz. Toplumlarda

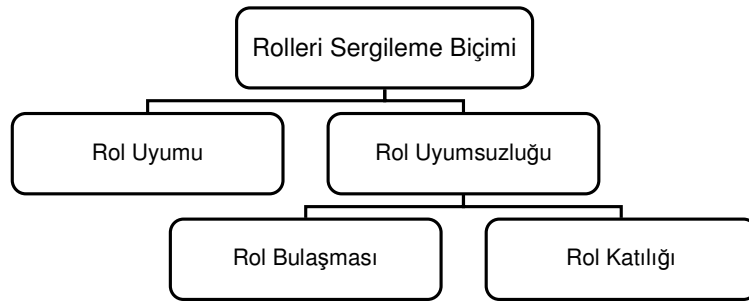
tanımlanmış belirli roller vardır. Bu rollere talip olanlardan, rolün gereğini yerine getirmeleri beklenir.

İnsanların girebilecekleri rolleri, mesleki roller ve sosyal roller olmak üzere iki ana gruba ayırabiliriz. Öğretmenlik, doktorluk, askerlik, hemşirelik, yazarlık ... birer mesleki roldür. Anababa, çocuk, komşu, turist. .. olmak ise birer sosyal rol sayılabilir. Bir insan, büyük bir ihtimalle bu rollerden birkaç tanesini birden üstlenir. Söz gelişi, Ahmet Bey, gün boyu öğretmen rolünü üstlendikten sonra akşam pazara uğradığında müşteri rolüne girer; evine geldiğinde, karısına karşı eş, çocuklarına karşı baba rolündedir. Eğer gece evlerine misafir gelirse, Ahmet Bey, o andaki eş ve baba rollerine ilaveten bir de ev sahibi rolünü üstlenir.

İnsanlar, üstlendikleri rollerin niteliğinden ötürü ya da bu rolleri üstleniş biçimlerinden ötürü birtakım çatışmalar yaşayabilirler. Bunları tartışmaya geçmeden önce, bu tür bir tartışmaya dayanak oluşturacak bir rol sınıflaması yapacağız.

Rol Sınıflaması

Psikoloji kapsamında rollere ilişkin çeşitli sınıflamalar yapılabilir. Örneğin yukarıda da değinildiği gibi rolleri mesleki ve sosyal roller olmak üzere iki ana sınıfa ayırabiliriz. Söz konusu sınıflamada yapılacak işin niteliği ölçüt alınmıştır. Bu bölümde ise, kişilerin rollerini sergileme becerilerini temel alan bir sınıflama yapacağız. Bu sınıflama, Şekil 26'da görülmektedir. Şekil 26'da görülen sınıflamayı şöyle açıklayabiliriz.



Şekil 26: Kişilerin Rollerini Sergileme Becerileri Açısından Rol Sınıflaması.

Rol Uyumu: Yukarıdaki öğretmen Ahmet Bey örneğinde de görüldüğü gibi, her

insan birden fazla role sahiptir. Eğer bir insan, sahip olduğu rolleri yerine zamanına göre kullanabilirse, yani gerektiğinde her bir role girip çıkabilirse, o insanın "rol uyumu" içinde bulunduğunu söyleyebiliriz. Örneğin Ahmet öğretmen, okulda öğretmen rolünü, diğer ortamlarda ise o ortamların gerekli kıldığı diğer rollerini sergileyebilirse, rol uyumu içinde demektir.

Rol Uyumsuzluğu: Eğer bir insan sahip olduğu rolleri yerine ve zamanına göre kullanamıyorsa, bu durumu "rol uyumsuzluğu" olarak adlandırabiliriz. Rol uyumsuzluğu iki şekilde ortaya çıkabilir: Rol bulaşması ve rol katılığı.

Rol Bulaşması: Eğer bir insan, belli bir durumda, sahip olduğu rollerden en az ikisini, bu rollerin kalitesini düşürecek şekilde birlikte kullanırsa, bu rollerin birbirine bulaştığı söyleyenebilir. Bazı insanlara ait bazı rollerin çevresinde, yumuşak, diğer bir ifadeyle belirsiz sınırlar vardır. Böyle olunca bu roller, belli durumlarda birbirine bulaşır. Sahip oldukları rolleri birbirine bulaştıran kişiler, bu rollere hakkını vermekte güçlük çekerler; kendi içlerinde ya da diğer kişilerle birtakım çatışmalar yaşayabilirler. Yine öğretmen rolü ile ilgili bir örnek verilecek olunursa:

Diyelim ki öğretmen Ayşe Hanım'ın kafasındaki "öğretmen" ve "anne" rolleri arasında belirgin bir sınır bulunmuyor olsun ve bu iki rol birbirine bulaşsın. Bu durumda Ayşe öğretmen, okulda "akılcı davranan bir öğretmen" olmak yerine "yumuşak kalpli bir anne" olup, öğrenciler sıkılmasınlar diye az şeyi öğretir, üzülmesinler diye de herkesi geçirir. Ayşe öğretmen, evinde, çocuğuna yönelik davranışlarında da benzeri karışıklık yaşayabilir. Yani kısacası Ayşe öğretmen, öğretmenlik ve annelik rollerini birbirine karıştırıyorsa, okulda "anne gibi öğretmen", evinde ise "öğretmen gibi anne" olur. Oysa bu iki rolü karıştırmadan, okulunda gerektiği zaman "öğretmen", gerektiği zaman öğrencilerini koruyan bir "anne" olabilirdi. Benzer şekilde evinde de çocuğuna karşı gerektiğinde "annelik", gerektiğinde ise "öğretmenlik" yapabilirdi. Bazı ilkokul öğretmenlerimiz, kendilerini, daha çok da çocuklarını, rol bulaşmasından koruyabilmek için, onları kendi sınıflarında okutmamayı tercih etmektedirler.

İnsanların sahip oldukları bazı rolleri birbirine bulaştırdıklarına sıklıkla tanık olunur. Rollerini birbirine bulaştıranlar, kendileri gibi davranmayanları gördüklerinde ise hayrete düşerler. Örneğin, kendi mesleğini icra etmek için gereken rol ile akrabalık ilişkilerini birbirine karıştıran bir kişiyi düşünelim. Adı Hasan Bey olsun bu kişinin,

Hasan Bey'in bir bakanlıkta görevli olan Orhan Bey adlı bir de komşusu bulunsun. Bu iki komşu, ailece görüşüyor ve çok iyi geçiniyor olsunlar. Devlet dairesinde bir işi olduğunda Hasan Bey'in aklına hemen komşusu Orhan Bey gelecektir. Hasan Bey "Orhan bu işi yapar" diye düşünür. Gelgelelim kurallara aykırı olduğu için Orhan Bey komşusunun "işini" yapmazsa, Hasan Bey bu durumu muhtemelen anlayışla karşılamaz. Kırk yıllık dostunun nasıl olup da kendisini reddettiğine bir türlü anlam veremez; "yazıklar olsun, ben de onu dost bilirdim" der. Oysa Orhan Bey komşusuna ihanet etmemiştir; yalnızca iş yerindeki rolü ile komşuluk rolünü birbirine bulaştırmamaktadır. Hasan Bey'e göre ise, Orhan Bey, kurallara aykırı olduğu için başkalarının benzeri isteklerini reddedebilir; ancak komşunun işini hemen halledivermelidir.

Bazen mağazadaki tezgahların, bir malın fiyatını söylerken "sizin için ... lira" dediğine tanık olursunuz. Tezgahlar bu tavırla "sen öteki müşterilerimizden farklısın, bizim dostumuzsun" mesajını vermektedir. Tezgahlar bu davranışıyla, alıcı-satıcı ilişkisi ile dostluk ilişkisini birbirine bulaştırmaya çalışmaktadır. Böyle bir bulaşma, ilk bakışta gönül alıcı olsa da, sonuçta müşterinin aleyhine olacaktır. Dilimizdeki, "dostluk başka, alışveriş başka" deyişi, farklı rolleri birbirine karıştırma tehlikesine dikkat çekmektedir.

Rol Katılığı: Bir insanın sahip olduğu iki rolü birbirine karıştırmasına "rol bulaşması" adını vermişti. Eğer bir kişi, belli bir rolünü, kendisine ait pek çok role bulaştırıyorsa, yani fazlaca benimsediği bir rolü, hemen her ortamda sergiliyorsa, bu durumu "rol katılığı" olarak adlandırmak doğru olacaktır. Diyelim ki öğretmen Necmi Bey, her yerde her zaman öğretmen rolünü sergiliyor olsun. Okulda öğretmenlik yapsın; belediye otobüsünde kurallara uymayanları uyararak öğretmenlik yapsın; pazarda müşterilere kibar davranmayan pazarcıya nasıl konuşması gerektiğini öğretsin; evde de karısına ve misafirlerine karşı yine öğretmen rolünü sürdürsün. Bu durumda Necmi Bey'in rol katılığı içinde bulunduğunu ileri sürebiliriz. Necmi Bey, gereken durumlarda öğretmen rolünden çıkıp başka rollere giremiyorsa, çevresindeki insanlarla zaman zaman çatışabilir. Necmi Bey'in okulda öğretmen rolünü sergilemesi, hatta belli durumlarda sokakta birilerine bir şeyler öğretmesi uygun olabilir. Fakat her zaman her yerde, özellikle evinde karısına karşı sıklıkla öğretmen rolü oynaması sorun yaratacaktır. Örneğin karısı bir gün sinirlenerek "Ben senin öğrencin değilim" diyebilir.

Toplumumuzda rol katılığının oldukça yaygın olduğu söylenebilir. Bu konuda

ilginç bir örnek de var. Bu örnek, bazı vatandaşların tiyatro ve sinema sanatçılarında bakış açılarıdır. Konu ile ilgili Susuz Yaz filminin unutulmaz aktörü Erol Taş'tan bir olayı aktaracak olunursa; Film çekimi için gittikleri bir kasabada Erol Taş, fakir bir çocuğa bir boyacı sandığı satın alıp hediye etmiş. Bunu duyan kasabalı Erol Taş'ın etrafına toplanmış ve "Abi, biz seni kötü adam bilirdik; meğer sen ne iyi insanmışsın" demişler. Vatandaşların bu davranışları, onların rol katılığı içinde bulduklarını göstermektedir. Kendi yaşamlarında muhtemelen rol katılığı içinde buldukları için, başka insanların, bu arada Erol Taş'ın da yaşamında birden fazla rol bulunabileceğini düşünememektedirler. Filmlerde kötü adam rolü oynayan Taş'ın yaşamında tek bir rol olduğunu, her zaman her yerde bu rolü oynadığını sanmaktadırlar. Oysa sanatçı, filmlerinde bazen kötü adam, bazen de iyi adam rolüne çıkabilir; özel yaşamında ise daha başka rolleri sergileyebilir. Rol katılığı içinde bulunan izleyiciler, bu gerçeği fark edememektedirler.

Sinema izleyicisinin yukarıda belirtilen tepkisini, "kendilerini oyuna fazlaca kaptırmışlar" şeklinde yorumlamak doğru olmaz. Bu tür tepkiler ortaya koyan izleyiciler, kendi yaşamlarında rol uyumu konusunda güçlük çekmektedirler. İçinde buldukları rol uyumsuzluğundan ötürü, zaman zaman kendilerine ait rolleri birbirine bulaştırmakta, ayrıca rol katılığı sergilemektedirler. Böyle olunca da, bu durumu genelleyerek, başka insanların da benzer durumda olmaları gerektiği sonucunu çıkarmaktadırlar.

"Eski Türk Filmleri"nin yapımcıları izleyicideki rol katılığını sezindikleri için, sinema sanatçısının adını bazen oyun içinde de aynen muhafaza etmişlerdir. Söz gelişi, Hülya Koçyiğit'in canlandığı kahramanın adı da Hülya olmuştur. Bu iyi bir yöntemdir. Aksi halde bazı seyircilerin kafası karışır. Eğer Hülya Koçyiğit'in filmde canlandığı kahramanın adı Ayşe olsaydı, muhtemelen bazı seyirciler "yahu bunun adı Hülya, burada nasıl Ayşe olmuş" diyeceklerdi. Film yapımcıları, bu tür bir sıkıntıyı önlemek ve belki de izleyici kitlesini kaçırmamak için, zaman zaman sanatçıların adlarını filmlerin içinde aynen kullanmayı tercih etmişlerdir. Oyun icabı adını değiştirmeye hakkı olmayan sanatçının, rolünü değiştirmeye de hakkı yoktur. Örneğin, her zaman "iyi anne, iyi dost" rollerinde izlediğimiz değerli sanatçı Hülya Koçyiğit'in "kötü anne" rolüne çıkması mümkün değildir. Sonuç olarak, sanatçıların rollerinin, hatta adlarının değişmesini yadırgayan belli bir izleyici kitlesinin, rol uyumsuzluğu, özellikle rol katılığı içinde bulunabileceği görüşündeyiz. İzleyicilerin bu özellikleri ise, onlara ancak "alabildikleri kadarını" vermeye niyetli film yapımcılarının gözünden kaçmamıştır.

Niteliği ne olursa olsun, rol uyumsuzluğu yaşayan kişiler, gerek kendi içlerinde, gerekse diğer kişilerle olan iletişimlerinde birtakım çatışmalar yaşarlar. Bu çatışmalar bazen Erol Taş örneğinde gördüğümüz gibi komik olabilir. Ancak genelde, rol uyumsuzluğundan kaynaklanan kişi-içi ya da kişilerarası çatışmalar, insanlara acı verir ve onların çevrelerine uyumlarını güçleştirir.

Rol uyumsuzluğunu yukarıda, bir tür beceri eksikliği olarak tanımlandı. Bu durumda söz konusu beceri eksikliğini, uygun eğitim/terapi programlarının uygulanması yoluyla giderilebilir.

Bu bölümde ortaya konulan rol bulaşması ve rol katılığı kavramları, Minuchin'in aile terapisi ile ilgili yaklaşımını hatırlatır niteliktedir. Minuchin'e göre ailede, karı-koca, anne-baba ve kardeşler olmak üzere üç alt sistem vardır. Bu alt sistemler arasındaki sınırlar yeterli düzeyde belirgin olmazsa, yani fazlaca katı ya da geçirgen/belirsiz olursa, ailede birtakım sorunlar ortaya çıkar (Minuchin, 1974; Fışıloğlu, 1992).

Rol Çatışmaları

Rol uyumsuzluğundan ayrı olarak kişiler, rollerin niteliğinden kaynaklanan birtakım çatışmalar da yaşayabilirler (Sarbin ve Allen, 1968; Roloff, 1987). Söz konusu rol çatışmalarını, "Kişilerin rollerle çatışması" ve "Kişilerin, rollerden ötürü birbirleriyle çatışmaları" şeklinde iki ana sınıfa ayırabiliriz.

A. Kişi - Rol Çatışması

Bazı durumlarda, belli bir rolü/rolleri üstlenmesi beklenen kişi ile bu rol/roller arasında uyumsuzluk ortaya çıkabilir. Söz konusu uyumsuzlukları üç grupta toplanabilir.

1. Yeteneklerine ve ilgilerine uygun olmayan bir rolü üstlenmek zorunda kalan kişi ile bu rol arasında uyumsuzluk ortaya çıkar. Örneğin rolün gerektirdiği performans, kişinin o konudaki performansının altında ya da üstünde olursa bu tür bir uyumsuzluk yaşanır. Söz gelişi yüksek tahsil yaparak belli bir meslek edinen bir kişi, mesleğine uygun bir iş bulamadığı için, daha az eğitim gerektiren bir işe girerse, huzursuzluk duyacak, iç çatışması yaşayacaktır. Ya da bir başkası, araya adamlar koyarak -tavassut yoluyla- sahip olduğu yeteneğin üzerinde yetenek gerektiren bir işe girmişse, yine huzursuzluk duyacaktır. Yeteneklerine ve ilgilerine uygun olmayan bu tür işlerde çalışanlar, bir süre sonra kendi içlerinde yaşadıkları çatışmalara ek olarak, iş yerlerindeki diğer insanlarla da

çatışmaya başlarlar. Örneğin yeteneklerine uygun olmayan bir işte çalışan bir memur, bir süre sonra içindeki öfkeyi, kendisine başvuran vatandaşlara yansıtmaya, onlara aksilik etmeye başlayabilir.

2. Bir kişinin sahip olduğu roller birisiyle çatışıyorsa, bu çatışmayı algılayan kişi iç çatışması yaşayabilir. Bu çatışma ise giderek kişilerarası çatışmaya dönüşebilir. Örneğin çalışan bir kadın, iş yerinde kendisinden beklenen roller ile evinde ev kadını olarak üstlenmesi gereken roller arasında bunalabilir. Zaman zaman para kazandığı iş ile evinin işleri arasında tercih yapmak zorunda kalabilir. Bu durum ise doğal olarak kadının gerginliğini ve çevresiyle çatışma ihtimalini artıracaktır. Araştırmalar, ev-işyeri ikileminin çatışmaları artırdığını, özellikle işyerindeki çatışmaların ailedeki çatışmaları etkilediğini göstermektedir (Higgins ve Duxbury, 1992).

Kişiler, icra etmekte oldukları meslek içinde farklı rolleri aynı anda üstlenmek zorunda kaldıkları zaman da, yine bir çatışma yaşayabilirler. Örneğin bir askeri doktor, önce doktor sonra asker mi, yoksa önce asker sonra doktor mu olacağı, sonuçta bu iki rolü ne şekilde bağdaştıracağı konusunda, kanunları, etik kuralları ve kişisel düşüncelerini dikkate alan orta bir yol bulmak zorundadır.

3. Her insanın bir benlik-kavramı vardır. Benlik-kavramı, kişinin kendisine ilişkin algılarının tutarlı bir bütünlük oluşturmasıyla ortaya çıkar. Benlik kavramınızın ne olduğunu anlayabilmeniz için, nasıl bir insan olduğunuzu tanımlamanız yeterlidir. İnsanların üstlendikleri rollerin benlik kavramlarına uygun olmaması durumunda kişi-rol çatışması ortaya çıkabilir. Eğer kendinizi "hareketli, canlı, açık hava sporlarına düşkün" bir insan olarak tanımlıyorsanız, bütün gün masa başına oturmanızı gerektiren bir iş muhtemelen benlik algınıza ters düşecektir.

İnsanların benlik-kavramları, onların meslek seçimlerini etkiler. Bir kişi, kendisini nasıl tanımlıyorsa, büyük bir ihtimalle, bu tanıma uygun bir meslek seçecektir (Kuzgun, 1988). Benlik-kavramı ile meslek tercihi -seçimi- arasındaki ilişkiler, ülkemizde ve başka ülkelerde yapılan pek çok araştırmada ele alınmıştır. Bunlardan birisinde, ülkemizde bir grup üniversite öğrencisi üzerinde gerçekleştirilen bir araştırmada, öğrencilerin benlik-kavramları ile mesleki-benlik kavramları arasında anlamlı bağdaşım bulunmaktadır (Öner, 1982).

B. Rollerden Kaynaklanan Kişilerarası Çatışmalar

Evlerde ya da iş yerlerinde insanlar, üstlendikleri rollerden ötürü birbirleriyle çatışmaya girebilirler. Örneğin bir işi birlikte yapmak zorunda olan iki kişi, bu işin bazı bölümlerinin kendi işleri olmadığını, diğer kişi tarafından yapılması gerektiğini ileri sürerler. Sözgeleş bir resmi dairede, elindeki evrakla iki masa arasında gidip gelen bir vatandaş, muhtemelen memurlar arasındaki rol çatışmasının kurbanıdır. İki memur da bu işin kendi görevleri olmadığını düşünüyor olabilirler. Evlerde de karı-kocanın kendi rolleri olarak algılamadığı işler ortada kalır.

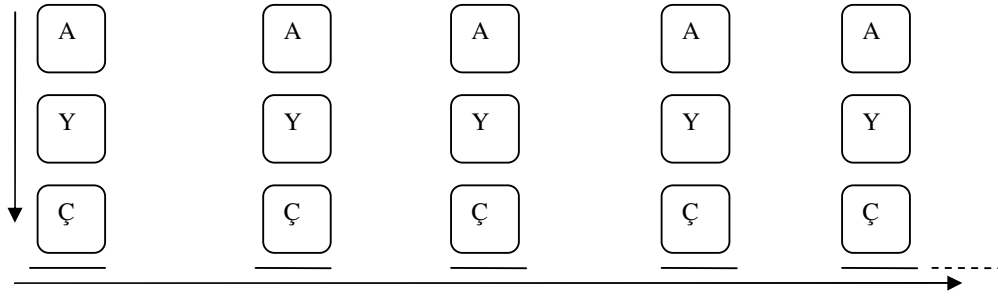
Bazen de kişiler kendi rol alanları içinde tanımladıkları bazı işleri birbirleriyle paylaşmak istemedikleri için çatışırlar. Yani, "bu benim işim değil" diyenlerin aksine, birbirlerine "sen karışma" mesajını verirler. Evlerde bazı annelerin mutfaklarına başkalarını sokmak istememelerinin nedeni, bardakları korumaktan çok, kendi rollerini koruma isteği olabilir.

İşbirliği yapmak zorunda olan kişilerden birisinin performansının diğerinin beklentisinden düşük olması durumunda da çatışma ortaya çıkabilir. Mesai arkadaşları birbirlerinden "işleri hep benim üstüme yıkıyorsun" diye yakınabilirler. Evlerde ise kadınlar, yemek hazırlanırken eşlerinin payına yalnızca gazetenin ve televizyonun düşmesinden yakınır.

Roller ile Anababa, Yetişkin ve Çocuk Benlik Durumları Arasında İlişki:

Yeni Bir Rol Modeli

Bu bölümde "roller" başlığı altında, insanların mesleki ve sosyal olmak üzere birtakım roller üstlendiklerinden söz edilecektir. Daha önceki bölümlerde ise her insanın, Anababa, Yetişkin ve Çocuk olmak üzere üç benlik-durumu bulunduğu belirtilmiştir. Her ne kadar yaygın olarak "benlik durumları (ego-state)" adı veriliyorsa da, Anababa, Yetişkin ve Çocuk tavırlarının aslında birer "rol" olduğu ileri sürülebilir. Böyle olunca, genelde sözü edilen roller ile Transaksiyonel Analiz kapsamındaki roller/benlik-durumları arasında bir ortak nokta bulmak gerekmektedir. Bu konuda ortak noktaya, söz konusu iki grup rolü birleştiren bir model ile ulaşılabilir. Şekil 27'de görülen modele "Toplumsal ve Bireysel Roller Modeli (TBRM)" adı verilecektir.

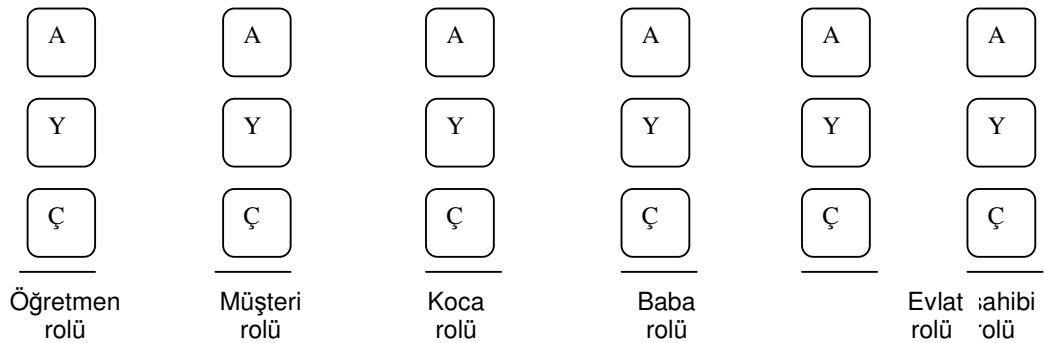


(Toplumal Roller: Mesleki ve Sosyal Roller)

Şekil 27: Toplumal ve Bireysel Roller Modeli (TBRM)

Şekil 27'de görülen modelin anlamı kısaca şudur: Her insan yaşamında bir takım mesleki ve sosyal roller üstlenir. Bunların tümüne birden "toplumsal roller" adını veriyoruz. Toplumsal roller, kişi henüz dünyaya gelmeden önce toplumda mevcuttur, yani başkaları tarafından tanımlanmıştır. Söz konusu toplumsal rollere talip olan kişilerden, bu rollerin mevcut tanımlarına uygun davranmaları beklenir. Fakat kişiler aynı zamanda, bu rolleri kendi üsluplarıyla sergileme özgürlüğüne de sahiptirler. Her bir kişinin üslubunu belirleyen şey, o kişinin Anababa, Yetişkin ve Çocuk Rollerini/benlik-durumlarını kullanma şeklidir. Yani bir kişi, herhangi bir toplumsal role uygun davranırken, aynı zamanda Anababa, Yetişkin ve Çocuk Rollerinden birisini ya da birkaçını da birlikte kullanır.

Şekil 27'deki modele ilişkin bir örnek Şekil 28'de görülmektedir.



Şekil 28: Bir Kişinin Yaşamındaki Toplumal ve Bireysel Rollere İlişkin Örnek.

Şekil 28'de görülen örnek şöyle açıklanabilir: Diyelim ki şekilde görülen roller

Ahmet Bey'e aittir. Ahmet Bey'in mesleği ise öğretmenlik. Ahmet Bey öğretmenlik rolünü sergilerken, Anababa, Yetişkin ve Çocuk rollerinden birisini ya da birkaçını birlikte kullanabilir. Örneğin Koruyucu Anababa tavrı sergileyerek, öğrencilerine kol-kanat gerebilir; ya da Eleştirici Anababa tavrıyla onları azarlar, öğütler verir. Ahmet Bey yalnızca Çocuk rolü oynayarak da öğretmenlik rolünü sürdürebilir; sözgelişi şaka yaptığında ya da spontan bir örnek verdiğinde, Çocuk rolünde bir öğretmen olacaktır. Öğretmen rolünü, sadece yetişkin rolü oynayarak sürdürmesi de mümkündür. Eğer sadece Yetişkin rolü sergilerse, bir bilgisayar gibi davranır; kitaptan öğrendiklerini sınıfta tekrarlar; öğüt vermez, şaka yapmaz, muhtemelen yüzü de gülmez. Ya da Anababa ve Çocuk rollerini birlikte sergiler; diyelim ki öğrencilerine karşı Anababa rolü, okul müdürüne karşı ise Çocuk rolü oynar. Ahmet Bey'in, Anababa ya da Çocuk rollerini, yetişkin rolüne bulaştırması da mümkündür; örneğin öğrencilerine acıdığı için, hak etmeyenlere de geçer not verebilir. Bu konuda son ve önemli bir seçenek kalmaktadır. Bu da Ahmet Bey'in, Yetişkin rolünün/benlik-durumunun koordinatörlüğü altında, Anababa, Yetişkin ve Çocuk rollerini dengeli biçimde kullanmasıdır. Eğer böyle olursa, Ahmet Bey'in öğretmenlik rolü ile kişisel rollerinin (yani Anababa, Yetişkin ve Çocuk rollerinin) ideal biçimde bağdaştığı düşünülebilir.

Öğretmenlik rolü ile ilgili yukarda sıralanan seçeneklere, sinemadan/romandan üç örnek verilecek olunursa: Hababam Sınıfı, Ölü Ozanlar Derneği ve Çalığışu. Hababam Sınıfındaki Mahmut öğretmen, yaramaz öğrencilerin karşısında, bazen cezalandırıcı, bazen de koruyucu Anababa rolü oynamakta, fakat üç kişisel rolünü dengeli şekilde kullanmamakta, özellikle öğrencileriyle Yetişkin-Yetişkine iletişime girmemektedir. Ölü Ozanlar Derneği adlı filmdeki öğretmen Bay Keating ise, üç kişisel rolünü dengeli şekilde kullanabilmektedir; Anababa'dır, çünkü öğretmek istemektedir; Çocuk'tur, çünkü spontandır; Yetişkin'dir, çünkü akılcıdır ve yaratıcılığı ile öğretme isteğini etkin bir şekilde bağdaştırabilmekte, ayrıca öğrencileriyle Yetişkin-Yetişkine bir iletişim kurabilmektedir. Çalığışu adlı romanda (Güntekin, 1957) ve aynı adı taşıyan filmde ise, Feride öğretmenin, kişisel rollerini kullanma açısından, Mahmut öğretmen ile Bay Keating arasında bir yerlerde bulunduğunu söyleyebiliriz. Feride öğretmen, belki sınıfta Keating kadar yaratıcı değildir, fakat yetişkin rolünün denetimi altında Anababa ve Çocuk rollerini dengeli şekilde kullanabilmektedir.

Öğretmen Ahmet Bey ile ilgili örneğe devam edilecek olunursa; Ahmet Bey,

öğretmenlik rolü gibi diğer rollerini de, Anababa, Yetişkin ve Çocuk rolleriyle birlikte sergileyecektir. Örneğin evinde çocuğunun karşısında, toplumsal rollerinden birisi olan "baba rolünü" Anababa tavrı içinde sürdürecektir; sözgelişi otoriter bir baba olacaktır. Ahmet Bey, çocuğu ile oyun oynayarak ya da şakalaşarak aynı "baba rolünü" Çocuk tavrı içinde de sürdürebilir, bir başka söyleyişle, Çocuk rolünde bir baba olabilir.

Ahmet Bey kimi zaman da kendi annesinin ve babasının karşısında, toplumsal rollerinden birisi olan "evlat rolünü" oynayacaktır. Evlat rolünü oynarken de bazen annesine ve babasına karşı Anababa tavrı takınacak, örneğin onlara duygusal açıdan destek olacaktır. Bazen yetişkin rolünde bir evlat olarak onlarla karşılıklı oturup sohbet edecek, kimi zaman da Çocuk rolündeki bir evlat olarak onlara akıl danışacaktır.

İnsanlar, toplumsal rolleriyle kişisel rollerini bağdaştırmakta güçlük çektiklerinde, gerek kendi içlerinde, gerekse kişilerarası iletişimlerinde çatışma yaşayabilirler.

Sosyal ve Fiziksel Çevre

Sosyal ve fiziksel çevre insan davranışlarını etkileme gücüne sahiptir. Yapılan araştırmalar, aynı kişinin ya da belli bir grubun farklı çevrelerde farklı davranışlar sergilediğini ortaya çıkarmıştır (Barker and Gump 1964). Okul büyüklüğünün öğrenci yaşamına olan etkisini ele alan incelemesinde Gürkaynak (1980), büyük ve küçük okullardaki öğrenciler arasında, okuldaki ders dışı etkinliklere (kol faaliyetlerine) katılma açısından farklılık bulunduğunu belirtmektedir.

Sosyal ve fiziksel çevre ile kişilerin davranışları arasında bir takım paralellikler bulunması, çevre ile kişilerarası iletişim arasında da paralellik bulunduğu anlamına gelmektedir. İçinde yaşanılan sosyo-fizik çevre, kişilerarası iletişim ve dolayısıyla çatışmaları etkileyebilir. Örneğin Roush ve arkadaşları (1960), erkek çocukların, yarışma/rekabet gerektiren oyun alanlarında, diğer alanlara oranla daha fazla çatıştıklarını, hatta düşmanca davranışlar sergilediklerini saptamışlardır.

Konuya ilişkin araştırmalardan edinilen bilgilerin yanısıra, günlük yaşamdaki gözlemlerden de, aynı insanların farklı ortamlarda farklı davranışlar sergiledikleri bilinir. Örneğin, annesinin evde birkaç dakika sessiz oturtamadığı bir çocuk, okula başladığında, sınıfta bir ders boyunca sessiz oturabilir. Ya da bir yetişkin, kendisine "bacaksız" diyen bir dostuna hiç kızmaz, fakat ters yönlü yolda araba kullanırken karşıdan gelen şoförün "seni bacaksız seni" demesine fena halde sinirlenir. Galiba, "yemeğin kabı değişince, tadı

da değişir" deyişinde de ifade edildiği üzere, farklı ortamlarda olayları farklı algılar, farklı tepkilerde bulunulur.

Yalnızca sosyal çevreyi ya da fiziksel çevreyi ele alarak inceleme konusu yapılması mümkündür. Ancak bu ikisini birlikte ele almak daha doğru olacaktır. Çünkü insanları etkileme açısından, sosyal çevre ve fiziksel çevre, birbirlerinden ayırlamayacak bir bütündür. Gestalt Psikolojisi'nde de, bu iki çevrenin ve onlar içinde anlam kazanan insan davranışlarının bir bütün olduğu savunulur. Tıpkı fizikte, zamanın ve mekânın birbirlerinden apayrı iki şey olmadığını anlamış bulunduğumuz gibi sosyo-fiziksel çevrenin insan davranışlarıyla bir bütünlük oluşturduğu da artık bilinmektedir. Sosyal ve fiziksel çevrenin davranışları üzerindeki ortaklaşa etkisini, pek çok alanda örneğın "kalabalık" ya da "sosyometrik tercihler" alanında inceleme konusu yapılabilir.

Kalabalık ortam, gerek hayvanlar, gerekse insanlar üzerinde birtakım olumsuz etkiler yaratır. Örneğın dar alanlara yerleşen hayvanların saldırganlık düzeylerinde artış görülür (Calhoun, 1962). Kalabalığın insan üzerindeki etkisi de bir takım metodolojik güçlüklerle rağmen incelenmiştir. Kalabalık ortamlarda yaşamak zorunda kalan insanların, birbirleriyle çatışma ve fiziksel hastalıklara yakalanma düzeylerinde artış görülür (Zlutnick ve Altman, 1972; Gürkaynak ve Le Compte, 1979; Baron ve Byrne, 1987).

Sosyometride ve psikodramada (Moreno, 1960), gerek fiziksel, gerekse sosyal çevre, insanların duygularını ve davranışlarını etkileyen önemli birer faktör olarak kabul edilir. Örneğın psikodramada oyuncuların, geçmiş yaşantılarını dramatize ederken, o yaşantıların içinde olduğu fiziksel ve sosyal çevreyi hatırlamaları ve psikodrama sahnesinde ayrıntılı olarak canlandırmaları istenir (Dökmen, 1988a ve 1989). Çünkü bu oyuncuları grup üyeleri, geçmiş günlerde, o ortamlarda, o duyguları yaşamışlardır. Bugün psikodrama sahnesinde, aynı ortamı, aynı dekoru hatırlayabildikleri ölçüde, o günkü duygularını tekrar yaşayabilirler. (Bu yüzden psikodrama sahnesinde dekorun tanımlanmasına önem verilir.) Psikodramadaki bu görüş, insanların duyguları ve davranışlarıyla içinde yaşadıkları fiziksel ve sosyal ortam arasında sıkı bir bağ olduğu varsayımına dayanır. Bu bağın farkında olunması, insanların geçmiş yaşantılarındaki çatışmalarının çözümlenmesinde önemli bir dayanak oluşturur.

Sosyometri kapsamında gerçekleştirilen bir araştırmada, iki grup üniversite öğrencisi ele alarak, bu grupların sosyal atomları (Dökmen, 1993a) karşılaştırılmış

(Dökmen, 1995). Birinci grup öğrenci ailelerinin yanında, ikinci grup ise yurtlarda kalarak öğrenimlerini sürdürmektedir. Bu araştırmanın bulgularından birisi şudur: Ailelerinin yanında kalan öğrenciler, annelerine ve babalarına nazaran arkadaşlarını daha yakın hissetmektedirler. Yurtlarda kalanlar ise tam tersine, arkadaşlarına nazaran anne ve babalarını daha yakın hissetmektedirler. Araştırma kapsamında yurtlarda kalan öğrencilerle yapılan görüşmeler, bu ilginç bulgunun nedenini açıklar niteliktedir. Yurtlarda kalan öğrenciler özetle şunları söylemektedirler:

"Ailemizin yanında kaldığımız zamanlarda, çeşitli konularda -örneğin eve dönüş saatimiz ya da çalışmaya ayırdığımız zaman konusunda- aramızda tartışma çıkıyor. Oysa yurttan kalınca bu tür tartışmalar olmuyor. Üstelik uzaktan muhabbet tatlı oluyor; birbirimizi karşılıklı özliyoruz."

Gençlerin bu açıklaması içinde yaşanan ortam ile kişilerarası iletişim çatışmaları arasındaki ilişkiyi çarpıcı şekilde ortaya koymaktadır. Annelerinden ve babalarından uzakta yaşayan gençler, onları kendilerine yakın hissederken, anneleriyle ve babalarıyla aynı çatıyı paylaşanlar, onları kendilerine daha uzak hissetmektedirler. Bu sonuç, içinde yaşanan sosyal ve fiziksel çevrenin, kişilerarası iletişimleri ve çatışmaları etkilediğini göstermektedir.

Mesajın Niteliği

Şimdiye kadar bu bölümde, kişilerarası iletişim çatışmalarına yol açabilecek nedenler ele alınmıştır. Bunların çoğunluğu, çatışmalara taraf olan kişilerle doğrudan ilgiliydi; örneğin onların algıları, kalıp düşünceleri, rolleri gibi. Kişilerarası çatışmalara bazen de kişilerin kendilerine ait özellikler değil, ürettikleri ve birbirlerine ilettikleri mesajlar yol açar. Bu mesajların niteliği, yani taşıdıkları anlam, çatışmanın kaynağını oluşturur.

Kişiler, kendilerine ulaşan bir mesajın kapsamına karşı olduklarında, sırf bu yüzden mesajı gönderenle çatışmaya başlayabilirler. Örneğin karşımızdaki kişi, doğruluğundan emin olduğumuz bir bilgiden farklı bir bilgi ileri sürerse, onunla çatışabiliriz. Eğer karşımızdaki, İstanbul'un Fatih Sultan Mehmet tarafından 1942 yılında fethedildiğini, Christopher Columbus'un ise Yeni Dünya'ya 1453'te ayak bastığını söylerse, aksini iddia edersiniz. Böylece başlayacak bir çatışmaya, kişisel özelliklerinizden ötürü değil, siz doğmadan önce ortaya konmuş bazı bilgilerden ötürü girersiniz.

Şüphesiz ki çatışma üslubunuz, karşınızdakine göstereceğiniz tepkinin niteliği ve miktarı, sizin kişiliğinizle, bilişlerinizle ya da tarihe olan tutumunuzla ilgili olabilir. Ancak bütün bunların ötesinde, çatışmadaki payınızı başlatan öge, mesajın niteliğidir.

Mesajın kapsamının yol açtığı çatışmalara, Harary'ye ait çatışma sınıflamasında, "Kapsam Çatışmaları" adı verilmişti. Bu grubu oluşturan çatışmalar ise, Tümünden Reddetme, Önyargılı, Yoğunluk çatışmalarıydı. Mesajların niteliğinden kaynaklanan bu çatışmalar giderek, mesajın tartışılmadığı, kişilerin birbirlerini hedef aldığı, kişi ağırlıklı çatışmalara dönüşebilir. Bu durumdan kaçınmakta, dilimizdeki "elçiye zeval olmaz" sözünde de vurgulandığı gibi, mesaj ile mesajı getiren kişiyi birbirine karıştırmamakta yarar vardır.

2.3. Öfke Duygusu ve İfadesi

Öfke, günlük hayatımızda önemli yere sahip duygularımızdan biridir. Öfke, bireyin planlan, istek ve ihtiyaçları engellendiğinde ve haksızlık, adaletsizlik ve kendi benliğine yönelik bir tehdit algılandığında yaşanan temel duygulardan biridir. Evrensel bir duygu olmakla beraber, her kültürde farklı şekillerde yaşanmaktadır (Kennedy, 1992).

Öfke, hissettiğimiz bir şeydir. Her zaman bir nedeni vardır ve ilgi görmeyi hak eder. Hepimizin, her şeyi hissetmeye hakkı vardır ve öfke de buna istisna değildir (Lerner; 2004. s.7)

Öfke, kısa süreli ve sıkça yaşanan, insanlar arası etkileşimler nedeniyle oluşan şiddetli bir duygusal yaşantıdır, sıklıkla beklentilerin ve arzuların yıkılması veya engellenmesi nedeniyle oluşur (Averill, 1983).

Durumsal öfke, amaca yönelmiş davranışın engellenmesi ya da haksızlık algılanması karşısında, hangi şiddetle gerginlik, kızgınlık, sinirlilik gibi subjektif hissedişlerin yaşandığını yansıtan bir duygu durumudur (Özer, 1994).

Sürekli öfke, durumsal öfkenin genelde ne sıklıkla yaşandığını yansıtan bir kavramdır (Özer, 1994).

Öfke bireyin kendisine yönelik bir tehlike nedeniyle karşısındaki bireyi uyarması şeklinde ortaya çıkan etkili bir yaşantıdır (Kennedy, 1992). Öfke, engellenme ve korku

karşısında ortaya çıkan bir tepki olup, aşırı derecesinde bilinç bulanıklığına ve davranış bozukluklarına yol açabilmektedir (Köknel, 1986). Öfke duygusu Biagio (1989) tarafından, gerçek veya hayali bir engellenme, tehdit veya haksızlığa uğrama karşısında oluşan bilişlerle ilgili ve kişiyi rahatsız edici uyarıcıları ifade etmeye yol açan, güçlü bir duygu olarak tanımlanır.

Robins ve Novaco (1999) öfkeyi, basit bir sinirlilik veya kızgınlık halinden, yoğun hiddet durumuna kadar değişen dereceli bir duygusal durum olarak tanımlamaktadır.

Smith ve Furlong (1998) öfke kavramını, genellikle hafif kızgınlıktan kavga ve şiddete varan yoğun duygular olarak ifade eder. Doğrudan doğruya nesnelere tahrip etmeye veya insanları yaralamaya yönelik saldırgan davranışları motive eden kompleks bir grup duygu ve tutumu da kapsar. Öfke düşmanlık duygusu içerisinde yer alır. Saldırganlık, genellikle diğer nesne veya kişilere yönelik tahrip edici ve zarar verici davranışları anlatır.

Luhn (1999)'a göre, öfke duygusundan önce kızgınlık duygusu oluşur. Kızgınlık, bir olay ya da kışkırtılma sonucu tetiklenerek kızgınlık düşünceleri ile birlikte davranışlara yansır. Kızgınlık artar, kontrol edilmezse şiddetlenir ve yapıcı eylemlerle kontrol edilmezse giderek güçleşir. Kontrol altına alınamayan kızgınlık, uzun süren şiddetli, acı verici ve tahrip edici bir dizi öfkeli düşünce ve eylemleri başlatır. Öfke bir işarettir. Kişilerin kızgınlık duygusu yaşadığında bu duyguya gösterdikleri bir duygu, bir tepkidir.

Öfke, insanın mutluluk, üzüntü, korku ve nefretten oluşan beş temel duygusundan biridir ve bireyin istek ve ihtiyaçlarının engellenmesi, beklentilerinin gerçekleşmemesi söz konusu olduğunda ortaya çıkmaktadır. Tahrik edilme ve tehdit özellikle de kişinin benlik saygısına yönelik olarak haksızlık algılanması söz konusudur (Kısaç, 1999).

Literatürde öfke ve saldırganlık çoğu zaman birbiriyle ilişkili olarak ele alınmakta ve birbiriyle bağlantılı olarak değerlendirilmektedir. Öfke birçok saldırganlık biçiminin arkasında yatan dürtü veya güdü olarak görülmektedir (Averill, 1983). Ancak saldırganlık öfkeyle ilişkili olmasına rağmen, ikisi aynı değildir. Saldırganlık bir davranış, öfke ise duygudur. Öfke bazen saldırganlığa yol açar, fakat her zaman saldırgan davranışın başlatıcısı değildir (Kellner ve Bry, 1999).

Öfke bütün insanlarda var olan temel bir heyecandır. Kızmak ve bir şekilde bu

kızgınlığa cevap verme yeteneği, bizim içimizde doğuştan vardır. Bir bebek karnı acıktığında, altı kirlendiğinde, açlığın ve bezini kirlenmiş olmanın rahatsızlığını ağlayıp bağıarak ifade eder. Dikkate alındığını gördüğünde de kendisiyle ilgilenilinceye kadar yaygaraya, yüzü kızarıncaya kadar ağlamaya devam eder. Bebek, yiyecek ihtiyacının ve rahatsızlık duygusunun farkına varmayan yetişkinlere duyduğu öfkeyi, böyle ortaya koyarken, yetişkinlerin öfkeleniş nedenleri ve öfkelerini ortaya koyuş nedenleri çok değişiktir (Kasatura, 2003).

Öfke, karşılanmamış gereksinimlerin işaretçisidir. İşaretçi olarak öfkenin verdiği mesaj "İsteğimi elde edemiyorum" olabilir. Biz insanlar bu mesajı verirken farklı davranışlara başvururuz. Seçilen bu davranışlar yoluyla da elde edemediğimiz bu amaçlarımıza ulaşmaya çalışırız. Kırılan gurur, gerçekte yersiz olan beklentiler ve zihinde yaratılan fanteziler öfkeye yol açabilir. Zaman zaman kendi kusurlarımızı örtterek, başkalarını suçlarken öfkeyi kullanırız. Diğer duygularımızı gizlemek ya da yok etmek için de öfkeden yararlanırız. Öfke yaratan duyguları, öfkeyi gösteren davranışlardan ayırt etmek gerekir. Bazı durumlarda öfke yarar sağlayabilir. Saldırgan nitelik taşımayan davranışlara da yöneltebilir. Öfkenin yarar getirmediği tepkiler ise genellikle saldırgan eylem niteliği taşır. Burada amaç, öfke duyulan kişiye zarar vermektir. Saldırgan nitelik taşıyan eylemler tehdit etmek, hakaret etmek ve iğnelemek gibi sözel ya da dayak gibi fiziksel biçimlerde olabilir. Öfke, aynı duygunun kronikleşmiş hali olan "düşmanlık" tan farklıdır. Öfke, geçici bir tepkidir ve her insanda oluşabilir. Düşmanlık ise kalıcı bir nitelik taşır.

Madlow 1972 yılında öfke belirtilerini şöyle sınıflandırmıştır:

- Doğrudan davranışsal işaretler,
- Doğrudan sözel ya da bilişsel işaretler,
- Üstü kapalı davranışsal işaretler,
- Üstü kapalı sözel işaretler,
- Dolaylı davranışsal işaretler,
- Dolaylı sözel işaretler.

Örneğin, doğrudan davranışsal öfke işaretleri, fiziksel ve sözel saldırı, aşırı eleştiricilik, kusur buluculuk, önyargınlık, hırsızlık, sorun çıkarma, isyankar davranışlarla

kendini gösterebilir. Doğrudan sözel ya da bilişsel işaretler, kin ve nefret belirten, aşağılayan, kuşkucu ve suçlayıcı sözler biçiminde gözlenebilir. Üstü kapalı davranışsal ve sözel işaretler, güvensiz, kıskanç, tartışmacı, alaycı ve yargılayıcı davranışlar biçiminde olabilir. Dolaylı işaretler ise, içe kapanma, psikosomatik belirtiler (kalp hastalığı, yüksek kan basıncı gibi), depresyon, suçluluk duygusu, ağlama biçiminde ortaya çıkabilir.(Özer, Zuhul, 2006)

2.3.1. Öfkenin İki Türü Nedir?

Öfke İçeri: Öfkeyi hissetmek fakat onu kendine yöneltmek veya öfkeyi doğrudan içeriye yöneltmek. O depresyon veya düşmanlığı bastırmaz.

Öfke Dışarı: Öfkeyi hissetmek ve onu diğer insanlara veya şeylere karşı yöneltmek veya doğrudan öfkeyi dışarıya yöneltmek. Bastırılmış düşmanlığı veya kızgınlığı göstermez.

2.3.2. Öfkenin Yeniden Tanımlanmasının Bazı Biçimleri Şöyledir:

- Öfke bazı şeylerin yolunda gitmediğinin işaretidir.
- Öfke bir şeyleri değiştirmede veya onları düzeltmede bizim için bir motivasyondur.
- Çözülmemiş öfke bizim duygusal gelişimimizi kapatır.
- Öfke doğrudan düşüncelerimizle ilgilidir. Eğer öfkeli olduğumuzu düşünürsek öfkeli oluruz. Fakat, öfkeli olmadığımızı düşünürsek öfkeli olmayız.
- Depresyon, öfkenin bastırılmasıdır.
- Öfke genellikle benimle ve benim birisine veya bir şeye olan tepkimle ilgilidir.

2.3.3. Öfke İle İlgili Bazı Genel Biçimler Şunlardır:

Bastırma: Öfke deneyimini yaşamının hemen arkasından öfkeyi unutma veya doldurma.

Hissetmeme: Öfkeli olma hissini veya duygularını hiç bir zaman tanımlamama.

Yerini Alma: Bir kişi veya bir şeye karşı öfkeli olduğunuz zaman öfkenin gerçek hedefi başka bir şey veya kişi olur.

Kontrol Etmek: Öfkenin duygusal fırtınasını tutmak.

Gizli Tutma: Öfke deneyimi yaşarsın fakat onu ifade etmeksizin onu tutarsın.

Sessiz Ağlama: sözlü veya fiziksel aşamalar olmaksızın öfkeyi gizli tutma; bu öfke duygusunun bastırılmasıdır ve öfkeyi üzüntü ve acıya dönüştürür.

Kendini Hissettiren Meydan Okuma: Beni öfkelendiren kişi veya şeye karşı nasıl hissettiğinin doğrudan ifadesidir.

Aşırı Tepki: Bir şeye veya kişiye karşı şiddetlenme veya hırslanma belki de böylesine bir tepkiyi hak etmeyen kişiye.

2.3.4. Öfkeyi Anlamak

- Öfke duygusu evrenseldir. İnsan olmanın bir özelliğidir. Her an herkes için bu duyguyu yaşama olasılığı vardır.
- Eğer öfke duygusunun olduğu gibi ortaya çıkmasına izin verilirse, insanı yıkıcı davranışlara yönlendirme gücü yüksektir.
- Doğru ifade edilebilir, sağlıklı bir biçimde dışa vurulabilir ise, insanın gelişimine katkıda bulunur.
- Öfke genellikle incinmelere, küskünlüklere, kavgalara, şiddete ve yanlış anlaşılmalara neden olur.
- Sağlıklı bir biçimde dışa vurulmadığı zaman ise, büyük bir enerji

birikimine neden olan yoğun gerginlik, engellenmişlik duygularının yaşanmasına yol açar. Böylesi bir birikim ise, insanı patlamaya hazır ancak, ne zaman patlayacağı kestirilemeyen bir ayaklı bomba haline getirir.

- Yaşanan çatışmalarda ya da sorunlarda genellikle öfke ikincil bir duygudur. Dış dünyada bizi baskı altına alan olaylarla karşılaştığımızda genellikle ilk duygularımız farklıdır. Öfke bu ilk duygulardan sonra ortaya çıkar. Ancak o kadar yoğundur ki, insan yaşadığı ilk duyguların farkına varamadan yoğun bir biçimde öfke duygularının saldırısına uğrar.
- Aslında öfkeden önce yaşadığımız duygular bizi öfkeye yöneltir. Örneğin, okul bahçesinde dolaşırken kafamıza bir topun hızla çarpması. Buradaki yaşanan ilk duygu acıdır. Oysa biz bu duygumuzu yaşamayı ve ifade etmeyi atlar, öfkeyle topu atanın üstüne yürürüz.

İnsanların her zaman yaşadıkları bazı temel duygular kolaylıkla öfkeye dönüşebilir.

1. Sevilen birinin ölümü, fiziksel zarar görme, işsizlik gibi kayıp ve zararlar keder, acı duygularına yol açar.
2. Suç, savaş, enflasyon gibi tehditler korku, kaygı, güvensizlik duygularına yol açar.
3. Gereksinimlerimizi karşılarken karşılaştığımız engel ve aksilikler çaresizlik, güçsüzlük ve yetersizlik duygularına yol açar.
4. Reddedilme ya da itilmişlik gibi acı verici yaşantılar değersizlik ya da hiçlik duygularının doğmasına neden olur. İşte bu temel duygular kolaylıkla öfkeye dönüşebilir. Ancak doğal olan ve yaşamın her anında karşılaşılabilecek bu gibi durumlarda her insanın tepkisi farklı olabilmektedir. Bazı kişilerde bu duygular hiç öfke yaratmazken bazılarında öfke duygularına yol açar ya da bazı kişiler öfkelerini kontrol ederken bazıları öfke patlamaları yaşarlar.

2.3.5. Öfke Duygusuyla Birlikte Yaşananlar

• Öfke tepkisine bazen bireyin içsel yaşantıları bazen de dış dünyadaki bir durum neden olabilir. Bireyin içsel yaşantılarının neden olduğu öfkeyi kontrol edebilmesi oldukça güçtür.

Bu içsel yaşantılar neler olabilir:

1. Gerçek ya da hayali suçluluk duyguları
2. Çaresizlik duyguları
3. Gerçekçi olmayan beklentiler
4. Yaşamak için belirli bir amacın olmaması

Böylesi bireyin içsel yaşantılarından kaynaklanan tepkilerinin yanı sıra dünyada yer alan durumlara, olaylara ve yaşantılara gösterilen öfke tepkileri de söz konusudur. Öfke tepkilerinin iç nedenlerden mi, dış nedenlerden mi kaynakladığının saptanması bu duygular üzerinde denetim ağılanmasında önemli olmaktadır.

• Öfke, çok hafif bir tepkiden hiddete kadar farklı yoğunlukta yaşanan bir duygudur. Öfke tepkilerinin ortaya çıkmasıyla birlikte birçok fizyolojik değişim ortaya çıkar. Bu güçlü fizyolojik uyarılma insan bedenini kavga etmeye ya da kaçmaya hazırlar. Öfkenin fiziksel işaretleri vardır:

1. Uyarıcı duyguyu harekete geçirir,
2. Stres ve gerginlik başlar,
3. Enerjiyi arttıran adrenalin salgısı artar,
4. Solunum ve terleme artar,
5. Kalp atışları hızlanır,
6. Kan basıncı artar,
7. Vücut ve zihin "savaş" ya da "kaç" tepkisi için hazırdır (Kökdemir, 2004).

Bu tür fizyolojik tepkiler genellikle istem dışı ortaya çıkar ve kontrol edilebilmesi oldukça güçtür.

• Öfke duyguları bireyin düşünme gücünü ve iletişim kurabilme becerilerini etkisi altına alır. Uzmanlar, bastırılan öfkenin kaygı ve depresyona yol açtığını iddia etmektedirler. İfade edilmeyen öfke, kişiler arası ilişkileri bozabileceği gibi, zihinsel ve fiziksel sorunlara da yol açabilir. Doğru ifade edilmeyen öfkenin yol açtığı fiziksel

sorunlar arasında;

1. Baş ağrıları,
2. Mide rahatsızlıkları,
3. Solunum sorunları,
4. Cilt sorunları,
5. Jenital ve böbrek fonksiyonlarında problemler,
6. Sinir sistemi rahatsızlıkları,
7. Dolaşım sorunları,
8. Var olan fiziksel rahatsızlıkların kötüleşmesi,
9. Duygusal rahatsızlıklar,
10. Hatta intihar sayılabilir (Kökdemir, 2004)

• İnsan bedeninin genellikle kavga et ya da kaç komutlarını vermesin yanı sıra bireyin önünde yine de bazı davranış seçenekleri vardır. Bunlar:

1. Yaşanan yoğun öfke duygusunun açıkça ifade edilmesi ve tüm şiddetiyle ortaya çıkmasına izin verilmesi.
2. Öfkenin küserek ifade edilmesi. Öfke yaşayan kişinin tüm öfke duygularını bastırıp içine atması ve ortada hiç de öfke yaşanmasına neden olabilecek bir şey yokmuş gibi davranması.
3. Bireyin yaşadığı öfke duygularını kabul etmesi ve tüm enerjisini öfkeye yol açan nedenleri bulmaya çalışarak yapıcı çözüm yolları aramaya yöneltmesi.
4. Öfke duygularını azaltabilmeyi başararak nedenleri ortadan kaldırıp adil bir çözüme ulaşabilmesi.

Bu seçeneklerden ilk ikisi kazan-kaybet mantığı içerir. Olumsuz, sağlıksız, yıkıcı eylemlere yol açarak ilişkilerin kopmasına, şiddete ya da yeni öfkelerin doğmasına yol açar. Son iki seçenek ise, öfkenin kabul edilebilir bir duygu olduğunu bilerek akıllıca ifade edilebilmesini sağlar. Birey sorunlarını çözerken öğrenir ve gelişir. Buradaki mantık ise kazan-kazan anlayışıdır.

2.3.6. Öfkenin İfade Ediliş Biçimleri

Öfke bireyin kendini savunmak ve karşısındakini uyarmak amacıyla ortaya

koyduğu bir duygulanım biçimidir. Öfke kimi zaman kısa süreli, orta şiddette ve hatta kişiye faydalı; kimi zaman ise, çok şiddetli, yoğun, sürekli ve tahrip edici olabilmektedir. Öfkenin ortaya konulması yapıcı veya yapıcı olmayan bir şekilde sözel ya da davranışsal veya fizyolojik bir biçimde ifade edilebilir.

Bu duygunun açık bir şekilde, doğrudan ifade edilmesinin yıkıcı bir özelliği olduğu düşünüldüğünden, öfke pek çok kültürde olumsuz bir şekilde değerlendirilmektedir. Bu şekilde ifade edilen öfke duygusunun, kişiyi, sözel ve fiziksel saldırılara açık bir hale getirebildiği, aile içinde ve kişiler arası diğer ilişkilerde çatışmalara neden olabildiği ileri sürülürken (Penn ve diğ., 2003), kişinin benlik saygısının, önemli ölçüde düşmesiyle de sonuçlanabildiği belirtilmektedir (Deffenbacher ve diğ., 1996).

Öfke ifade etme süresince şu duygular hissedilir: Korku, hırs, daha iyiyi yapma isteği, üzüntü, duygusal salıverme, rahatsızlık, fiziki hastalık, hoşnutsuzluk veya yanlış yere saldırı, endişe, gücenme, yaralanma, engellenme, utanma, suçluluk, gerginlik...

Öfke yaşantısında ve öfkenin ifade edilmesinde etkili olan fizyolojik ve davranışsal boyutlar bulunmaktadır. Fiziksel ve fizyolojik boyut, bireyin herhangi bir engellenme ya da öfke uyandıran bir durum ile karşılaştığında bastırılmış öfkenin bireyin bedeninde oluşturduğu fizyolojik değişikliklerdir (Berkowitz, 1990). Öfke belirtileri de adrenalin ve noradrenalin hormonlarının bir bileşimi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Öfkeye eşlik eden fizyolojik belirtiler, kas geriliminin artması, kaşların çatılması, dişlerin gıcırdatılması, ters ters bakma, yumrukları sıkma, yüzün kızarması, özellikle el ve ayakta titreme hissi, tıkanma hissi, nefes almakta zorluk, vücudun çeşitli bölgelerinde seğirmeler olması, terleme, kontrol kaybı, sıcaklık hissi, burundan soluma, dudakları ısırma, beynin zonklaması, baş ağrısı ve hareketlerin hızlanması gibi tepkilerdir (Averill, 1983). Bastırılmış öfkenin, yüksek tansiyon, koroner arter hastalığı ve kanser gibi pek çok fiziksel rahatsızlıklarla da ilişkili olduğu ileri sürülmektedir (Bitti ve diğ., 1993).

Tepki ve davranış boyutu, bireyin yaşadığı öfke duygusunu hangi biçimde ifade ettiğini açıklayan durumlardır. Bireyler uyarıcını türüne ve sahip olduğu bilişsel yapılarına göre farklı tepkiler göstermektedirler. Bazı bireyler öfkelerini bastırma veya içine atma ya da kontrol etme şeklinde ifade ederken bazıları da dışa vurarak gösterirler (Feldman, 1998).

Açık ve doğrudan ifade edilen öfkenin iki sebebi vardır. Birincisi, birey öylesine doludur ki herhangi bir olay bardağı taşıran son damla olmaktadır. Bu durum, kişinin öfkesine sebep olan olayla verdiği tepkinin orantılı olmayışından anlaşılmaktadır. Küçük bir olayın sebep olduğu büyük öfke patlamaları buna örnektir. Bu tür tepkiler çok kere hayatında büyük duyumsuzluklar olan kişiler tarafından verilmektedir. Hayatında bir çok duyumsuzluk olan insanlar, engellemelerden ötürü öfke ile yüklüdürler. Bu nedenle küçük bir kıskırtma büyük bir patlamaya neden olabilir (Cautin ve Goetz, 2001). İkincisi, duygusal açıdan olgunlaşmamış kişiler istediklerini seslerini yükselterek, saldırganlık göstererek almaya alıştırlarsa, bu onlarda bir alışkanlık haline gelir ve bütün hayatları boyunca bu davranışı göstermeye devam edebilirler. Bu durumun kökleri çocuklukta yatmaktadır. Çocuk ilk tecrübelerinde öfkesini saldırganlığa dönüştürerek elde ederse, bu onun için ödül olur ve benzer durumda benzer biçimde davranışlarını sürdürür (Lerner, 2004).

Öfke duygusunun yaşanma süresine göre durumluk öfke ve sürekli öfke olarak ikiye ayrılabilir. Durumluk öfke çok yoğun ve nispeten kısa sürelidir. Sürekli ya da kronik öfke ise nispeten daha az yoğunlukta ve süresi belirsiz bir öfkedir (Taylor ve diğ., 2000).

Bireyler algılanan ve yaşanan öfke karşısında, uyarıcının türüne ve sahip oldukları bilişsel yapılarına göre çeşitli tepkiler ortaya koyarlar. Bazı bireyler öfkelerini bastırma veya içine atma yoluna giderlerken, bazıları da bunu çeşitli şekillerde ortaya koymaya veya öfkelerini dışa vurarak ifade etmektedirler. Öfkelerini kendi benliklerine yönelten ya da bastıran kişiler, öfkelerini içte tutanlar olarak sınıflandırılmaktadır. İçe yönelmiş öfkenin psikoanalitik açıdan anlamı, öfkeden ziyade depresyon ve suçluluk duygularının ifadesidir ve bunlar kişinin egosuna ya da benliğine yönelmiştir. Öfkenin içte olduğu durumda, düşünceler ve hatırlanan şeyler, öfkeyi harekete geçirici durumla ilişkili olmaktadır (Lehnert ve diğ., 1994).

Öfkenin kaynakları ne olursa olsun bütün insanlar öfkelenir. Ancak öfkeyi ifade ediş biçimi ya da kimin en çok neye öfkelenebileceği kişilere göre farklılıklar gösterir. Kızgınlıklarını süzgeçten geçirmeden saldırgan bir şekilde ortaya koyan kişiler, genellikle düşünmeden davrandıkları için, gösterdikleri tepkileri kontrol edemezler. Kontrolsüz davranışlarıyla da çevrelerindeki kişilerin dostluklarını kaybederler. Duygularını,

davranışlarını kontrol edebilecek bir duygusal olgunluğa erişmiş olan kişi, aynı öfke heyecanını, önce kendisini yatıştırarak, karşısındaki kişiyi de kırmadan ortaya koyabilir. Öfkesini hiç ortaya koymayan, devamlı bastıran kişinin de psikomatik ya da depresif bazı sorunları ortaya çıkabilir (Kasatura, 2003).

Öfkeyi biriktirmek de, ifade etmek de gereksiz bir saldırganlığa yol açabilir. Kendisi ile barışık olan kişi başkalarına olan yaklaşımlarda onlara dostça yaklaşır. Ancak inanın kendisine ve karşısındakine saygıyı koruyarak, duygularını ve kızgınlıklarını ifade edebilmesi için, her şeyden önce öfke duygusunun altındaki nedenlerini doğru anlamış olması gerekir. Gerçek nedeni anlamadan verilen öfke tepkileri, uzlaşma yerine çatışma doğurur (Kasatura, 2003).

Öfkeli olduğumuzda düşüncemiz gerçekleri yansıtmaktan çok o andaki duygularımızı ortaya koymaktadır. Duygular da kendi bakış açınızdan gerçeği çoğu kez abartılmış veya kendinize göre yorumlamaktan başka bir şey değildir. Öfkeli olduğunuzu hissettiğinizde, mantığınızı kullanmaya çalışın. Mantığınız daha gerçekçi bir yorum yapabilmenize yardımcı olacak, sizi dengesiz ve saldırgan bir şekilde davranmaktan koruyacaktır. Öfkenin hiçbir şeyi çözemeyeceğini gösterecek, öfkenin altında yatan nedenleri görmenize yardımcı olacaktır (Kasatura, 2003).

Elde etmek istediklerini elde edememek, ulaşılmak istenilen amaçlarda bir engellemeyle karşılaşmak, hayal kırıklığına uğramak her insanı üzer. Ancak istekleri karşılanmayan kişiler öfkelenmek yerine, hangi faktörlerin, hangi kişilerin ve hangi davranışların etken olduğunu düşünmeyi bilirlerse, çözüm kendiliğinden ortaya çıkabilir. Üzüldüğünüz için, hayal kırıklığına uğradığınız için, istekleriniz karşılanmadığı için duyduğunuz öfke ve saldırgan davranışlar, üzüntüyü engellemediği gibi daha büyük üzüntüler ortaya çıkarır (Kasatura, 2003).

Öfkeyle ilgili son yıllarda yapılan araştırmalar, biyolojik faktörler, ailesel özellikler, okul yapısı ve akran grupları (Debaryshe ve Fryxell, 1998) ve genel anlamda kültürel, sosyal ve ekonomik faktörlerin öfke üzerinde etkili olduğunu vurgulamışlardır (Smith ve Furlong, 1998). Bu bağlamda, öfke yaşantısında ve öfkenin ifade edilmesinde etkili olan bu çeşitli boyutlar veya unsurlar üç grup altında toplanabilir.

1. Öfkenin Fiziksel ve Fizyolojik Boyutu: Bu boyut, bireyin herhangi bir engellenme ya da öfke uyandıran bir durum ile karşılaştığında bedeninde oluşan

fizyolojik ve fiziksel değişiklerle ilgilidir.

Bazı ekologlara ve sosyobiologlara göre hipotalamus ve limbik sistem gibi beyin yapıları öfke, korku ve cinsel istek gibi birçok duygusal davranışın kaynağıdır. Solumun, kalp atışı, hormonlar ve birçok duygusal tepkileri kontrol eden hipotalamus öfke ve şiddet üzerinde de etkilidir (Tavris, 1982; Stearns, 1972). Hormonlardan adrenal hormonu vücudu herhangi bir tehlikeye cevap vermeye hazırlar. Noradrenalin de adrenalinin diğer bir salgısıdır. Adrenalin hormonları sempatik sinir sisteminin etkisindeki bütün organları harekete geçirir. Kalbi uyarır, kalp damarlarını genişletir, midedeki kan damarlarını daraltır ve sindirimi yavaşlatır. Bu insanların heyecanlandığında, korktuğunda, kaygılandığında neden bir şey yemek istemediklerinin sebebidir (Tavris, 1982).

Adrenalin ve noradrenalin öğrenmeye de yardım eder. Vücutta adrenalin ve noradrenalin seviyesi yükseldikçe hafıza, konsantrasyon ve performans da keskinleşir ve daha ileri düzeye çıkar. Martin Luther King'in "öfkeli olduğimde bütün mizacımla canlanır... anlayışım keskinleşir" sözü de, insan vücudundaki adrenalin etkisinden kaynaklanmaktadır. Adrenalin seviyesinin belli bir sınırdan daha yükseğe çıkması ise çok fazla heyecanlanmaya sebep olur, bu da konsantrasyonu ve performansını etkiler. Örneğin, fizyolojik olarak, sınav kaygısı adrenalin seviyesinin fazla yükselmesinden ileri gelir (Tavris, 1982).

2. Öfkenin Sosyal ve Bilişsel Boyutu: İkinci boyut algılanan öfkenin kişinin kendi içinde yorumlanış biçimini açıklar. Diğer bir deyimle, öfke algısındaki sosyal ve bilişsel etkenlerle ilgilidir. Sosyal öğrenme kuramlarına göre, öfke ve saldırganlık gözlemsel öğrenme, taklit, özdeşleşme, kopyalama ve rol alma yoluyla öğrenilir (Johnson,1972). Öfke sosyal ilişkilerden olduğu kadar, bireyin bilgi sürecinden de etkilenir.Öfke fizyolojik olarak algılandıktan sonra bireyin tepkisinin ne ve nasıl olacağı sahip olduğu mantıklı ve mantık dışı inançları, geçmiş yaşantıları ve olayla ilgili çağrışımları tarafından da belirlenir. Kısaca, birtakım düşünce biçimleri bireyin öfke yaşantısını yoğunlaştırır veya zayıflatır (Berkowitz, 1990). Bir başka anlatımla, bireylerin öfke, korku, tedirginlik gibi duygularının nedeni, olayın kendisiyle ilgili olmaktan çok, bireylerin bu olaylarla ilgili takındıkları kavramsal gözlükler ya da zihinlerindeki sembollerdir. Yani, o olayla ilgili olarak yerleşmiş inanç, yorum ve değerlendirme kalıpları ve bunlardan türetilen düşüncelerdir (Özer, 1990). Ellis'e göre de. öfke bireyin

sahip olduğu öfkeye neden olan mantıkdışı inançların bir sonucu olarak oluşur ve devam ettirilir. Bu mantıkdışı inançlar da genellikle içinde yaşanılan toplumdan ve aileden gelir. Duyguların nasıl ifade edileceği erken yaşlarda ailede, ana-babadan, erkek ve kız kardeşlerden öğrenilir. Kısaca, öfke ve öfkenin ifadesi biyoloji ve kültürün, zihin ve beden işlevlerinin bir sonucudur (Tavris, 1982).

3. Öfkenin Davranış ve Tepki Boyutu: Algılanan ve yaşanan öfke karşısında bireyler uyarıcının türüne ve sahip oldukları bilişsel yapılarına göre çeşitli tepkiler ortaya koyarlar. Bazı bireyler içinde bulunduğu toplumun ve sosyal sistemin etkisiyle öfkelerini bastırma veya içine atma ya da kontrol etme yoluna giderlerken, bazıları da bunu çeşitli şekillerde ortaya koymaya veya öfkelerini dışa vurmaya çalışırlar.

Bazı insanlar öfkelerini genellikle içine atmaya seçerler ya da bastırma yoluna giderler. Oysa bastırılan duygu insanın kendisine zarar verir. Bastırılmış duygular mide ülseri, yüksek tansiyon gibi psikosomatik tepkilere neden olur. Ayrıca, öfkenin ifade edilmemesi öfkeyi ortadan kaldırmaz, aksine bireyin zarar görmesine neden olur (Ellis, 1992).

Bazı insanlar da öfkelerini açıkça ortaya koyma yolunu seçebilirler. Fakat, bu seçimde bazı etkenler önemli rol oynar. Diğer bir ifadeyle, öfke yaşantısı ve öfkenin ifade edilmesi hedefe ve duruma göre değişir. Birçok insan kendilerinden daha üst statüde olan kişilere ve otorite durumundaki kimselere öfkelerini ifade etmede çoğu zaman zorlanırlar (Cüceloğlu, 1991).

İnsanlar genellikle hoşlanmadıkları kişilere daha fazla öfkelenmek eğilimindedirler. Fakat, öfkelerini de daha çok yakınlarına, arkadaşlarına ve sevdiklerine ifade ederler. Averill (1983)'e göre insanların öfkelerini sevdiklerine ve arkadaşlarına, tanımadıklarından ve yabancılardan daha fazla ifade etmesinin nedenleri şunlardır:

- a) Arkadaşlarımızla ve sevdiklerimizle daha sık ilişki içindeyiz.
- b) Arkadaşlarımızı ve sevdiklerimizi kendimize daha yakın bulduğumuz için, onların beklentilerimiz doğrultusunda olmayan davranışları nedeniyle kolayca incinebiliriz.
- c) Arkadaşlarımızın ve sevdiklerimizin öfkemize nasıl tepki vereceklerini bilmemizdir.

İnsanların öfkelenedikleri zaman gösterdikleri tepkiler incelenmiş ve aşağıdaki gibi

gruplandırılmıştır:

- Öfkenin doğrudan ifadesi (öfkenin sözel olarak dile getirilmesi),
- Olumlu iletişim kurma, düzeltici yönde davranma,
- Tepki vermeden önce düşünme,
- İnsanlara yönelik fiziksel saldırı,
- Nesnelere yönelik fiziksel saldırı (hırsızlık),
- Sözel saldırı (aşırı eleştiricilik, kusur buluculuk, önyargılılık, sorun çıkarma, kuşkucu ve suçlayıcı sözler, alay etme, yargılama),
- Bağırma,
- Beden dili (doğrudan davranışsal öfke işaretleri-yumruk sallama, işaret parmağını sallama, kaşlarını çatma, küçümseyen bakışlar),
- Bastırma,
- İçe kapanma,
- Kendini eleştirme,
- Öfkesini kontrol etme,
- Depresyon,
- Suçluluk
- Ağlama,
- Dikkati başka konuya çekme,
- Pasif saldırgan davranışlar gösterme-küsmek, surat asma gibi,
- Psikosomatik belirtiler (kalp hastalığı, yüksek kan basıncı gibi),
- Hedefi sosyal olarak izole etmek - kendisini veya öfke duyduğu kişiyi dışlamak gibi.

2.3.7. Öfke Duygusuyla Başa Çıkma

Öfkeye neden olan durumlar yaşamın bir parçasıdır. Ancak kişinin verdiği yanıtlar değişmektedir. Öfkeyle başa çıkmanın amacı, kızgınlığın ve öfkenin yol açtığı duygusal ve fizyolojik tepkileri azaltabilmektir. Öfkeyi dışa vurmak sağlık açısından faydalıdır; ancak, yerinin ve zamanının uygun olması gerekmektedir. İnsanlar ya da olaylar karşısında gösterilen içsel ve dışsal tepkilerin kontrol edilmesi, onların yapıcı bir

şekilde yönetilmesi önemlidir. Bu nedenle, gevşeme tekniklerinin uygulanması, düşüncelerin yeniden yapılandırılması gerekmektedir (Cautin ve Goetz, 2001).

Öfkeyle başa çıkma, onun bastırılması ve saklanmasını değil, tanınmasını gerektirir. Öfkenin tanınması, öfkeye neden olan ve öfke ifadesini etkileyen biyolojik ve fizyolojik yapının, bireyin mantıklı ve mantık dışı inançlarının, içinde yaşadığı ortamın ve aile, kültür gibi çevresel etkenlerin bilinmesidir. Bireyler ancak öfkelerinin tanıdıklarında, öfkesinin zararlarından kurtulabilirler ve onu kendileri için yapıcı bir şekilde ifade edebilirler (Kellner ve Bry, 1999).

Kızgınlık duygusunun boşaltılmasının kızgınlık, öfke ve saldırganlığı daha çok artırdığı ve sorunu çözmek için hiçbir yararı olmadığı bilinmektedir. Kişinin öfkeyle kendisinin kaybetmeden kızgınlığı neyin tetiklediğini bulması ve, bu nedenlerle başa çıkabileceği stratejileri geliştirmesi daha etkili olmaktadır (Martin ve Watson, 1997). İletişim becerileri eğitimi, öfke duygularının azaltılmasında ve olumlu fiziksel ve ruh sağlığını devam ettirmede önemli olmaktadır (Lehnert ve diğ.,1994)

2.3.8. Öfke Kontrol Yöntemleri

Öfke kontrolü için denenebilecek ve sakinleşmeye yardımcı olabilecek bazı basit gevşeme teknikleri aşağıda sıralanmıştır.

- Diyaframınızdan derin nefesler alın; göğsünüzün üst kısmıyla nefes almanız sizi rahatlatmaz. Nefes alıp verdiğinizde göğsünüz değil, karnınız şişmelidir.
- Derin nefesleriniz alırken, kendi kendinize tekrar tekrar "Gevşe!" ya da "Sakin ol!" diyerek telkinde bulunun.
- Belleğinizden çağırarak ya da hayal ederek sizi gevşetecek bir yer ya da ortamı düşünün ve gözünüzün önüne getirmeye çalışın.
- Kendinizi zorlamayacağınız, yavaşça yapılan Yoga-türü egzersizlerle kaslarınızı gevşetmeye çalışın.

Bu teknikleri her gün pratik yaparak ezberlerseniz, daha sonra karşılaşacağınız

gergin ortamlarda otomatik olarak uygulayabilirsiniz.

Bilişsel Yeniden Yapılandırma

Bu strateji en basit anlamıyla düşünme tarzını değiştirmek demektir. Kızgın insanlar düşüncelerini küfrederek, bağırıp çağırarak ifade etme eğilimindedirler. Kızgın olduğunuz zaman genellikle düşünceleriniz gerçeği yansıtmaktan çok, olayların abartılmış ve çarpıtılmış bir şekilde algılandığını yansıtır. Bu tür düşünceleri fark edin ve yerine daha mantıklı olanları yerleştirin. Örneğin kendi kendinize, "Eyvah, şimdi her şeyi mahvetti!" gibi bir şeyler söylemek yerine, "Evet! Çok can sıkıcı bir olay. Neden kızdığımı çok iyi anlıyorum. Ama dünyanın sonu değil ve buna şimdi öfkeleniyor olmam bu olayı olmamış hale getirmeyecek." diyebilirsiniz. Her iki düşüncelyi de zihninizden geçirerek deneyin. Kızgınlığınızın hangi düşünceyle arttığını ya da azaldığını görün.

Farkında olmadan çok sık kullandığımız ve bizi kızgınlık duygularına hazırlayan, "asla" ya da "her zaman" gibi sözcükleri zihninizde yakalamaya çalışın. "Bu asansör asla çalışmaz!" ya da "Her zaman telefon etmeyi unutursun!" gibi cümleler sadece hatalı değildir; aynı zamanda, kızgınlık duygunuzda haklı olduğunuzu düşünmenize de yol açar ve siz durumla ilgili yargıyı vermiş olduğunuzdan, problemin çözümüne de katkıda bulunmaz.

Örneğin, randevularına sürekli olarak geç gelen bir arkadaşınız olduğunu düşünelim. Hemen saldırmaya kalkmayın. Bunu yerine, neyi elde etmek istediğinizi, amacınızı düşünün. Sizin asıl istediğiniz arkadaşınızın randevuya sizinle aynı saate gelmesi değil mi? O halde. "Her zaman geç kalırsın! Tanıdığım en sorumsuz ve lakayt kişisin!" gibi yargılardan kaçının. Bu tür cümleler sadece arkadaşınızı incitmeye ve onun da kızmasına yo açacaktır.

Mantık öfkeyi yener, çünkü öfke haklı bir nedene bağlı olsa da, çok çabuk mantık sınırlarını aşabilir. Bu yüzden öfkeleniğinizi hissettiğinizde mantığınıza sığının.

Öfkeli insanlar her şeyi talepkar bir şekilde isterler, diğer deyişle kendilerine hak görürler. Bu durum, adalet için de böyledir, takdir, kabul, onay vb. için de böyle. Herkesin bu değerlere ihtiyacı vardır. Elde edemeyince hepimiz üzölür, incinir, hayal kırıklığına uğrar. Ama kızgın ve öfkeli insanlar, bunları talep ederler. Talepleri karşılanmayınca, hayal kmlılları engellenme duygusuna, o da kızgınlık ve öfkeye gider. Bu insanlar, düşünceleri üzerinde çalışıp onları yeniden yapılandırırken be talepkar

özelliklerinin farkına varmalı ve "beklentileri"ni, "arzular"a dönüştürmelidir. Diğer değişle istediği herhangi bir şey için. "Bana vermeli!" ya da "Benim olmalı!" demek yerine "Bana verilmesini isterdim." Diye düşünmenin daha sağlıklı olduğunu görmelidir.

Problemi Çözme

Bazen öfke duygularımız yaşamamızdaki gerçek ve kaçınılmaz sorunlardan kaynaklanıyor olabilir. Kızgınlık duyguları böyle zamanlarda bu zorluklar karşısında yaşanan doğal ve sağlıklı duygulardır. Böyle durumlardaki en yararlı tutum; önce durumu değiştirip değiştiremeyeceğimizi araştırmaktır. Değiştirebileceğimiz bir şeye çözüm yolları araştırılabilir. Değiştirilemeyecek bir durumsa, çözüm üzerinde odaklaşmak yerine, en iyi strateji, sorunla yüzleşmektir.

Bir plan yapın ve hedefe ne kadar ulaştığınızı gözleyin. Elinizden gelenin en iyisini yapmaya çalışın ama yanıtları hemen bulamıyor, sonuca hemen ulaşamıyorsanız, kendinizi cezalandırmayın. Eğer, soruna iyi niyetle yaklaşır, çabalar ve yüzleşme konusunda elinizden geleni yaparsanız, hemen çözülememesi durumunda, "ya hep ya hiç" tarzı düşünmezsiniz. Sabrınızın taşma ihtimali de daha düşüktür.

Daha İyi İletişim

Kızgın ve öfkeli insanlar genellikle düşünmeden yargılama ve bu yargıları yönünde de davranma eğilimindedirler. Bu yargılar da bazen çok gerçek dışı olabilmektedir. Eğer çok elektrikli bir tartışma içine girdiyse, ilk yapacağınız şey yavaşlatıp gösterdiğiniz tepkileri gözlemek olmalıdır. Aklınıza gelen ilk şeyi söylemeyin, yavaşlayın ve asıl söylemek istediğiniz şeyi düşünün. Aynı anda karşınızdakinin de söylediklerini duymaya ve anlamaya çalışın. Hemen cevap vermeyin.

Kızgınlığınızın altında ne yattığını da anlamaya çalışın. Örneğin, arada sırada yalnız kalmak ya da biraz daha fazla özgürlük istiyorsunuz. Ama sizin için önemli olan o yakınınız, daha fazla yakınlık ve bağlılık istiyor. Eğer, yine sizin meşguliyetinizden yakınmaya başlarsa onu "gardiyanlık"la ya da "boynunuza tasma takmakla" suçlamayın.

İnsanın eleştirildiği zaman savunmaya geçmesi doğaldır, ama siz de saldırıya geçip savaşmayın. Onun yerine, söylenenlerin altında yatanı bulmaya, asıl söylenmek isteneni dinlemeye çalışın. Belki karşınızdakinin asıl mesajı kendisini sevilmiyor ve ihmal ediliyor gibi hissetmesidir. Size düşen, gerçek mesajı buluncaya kadar sabırla

dayanıp, gerekli soruları sormaktır. Ya da belki o ortamdan biraz uzaklaşıp rahatlamak isteyebilirsiniz. Ama kendinizin ya da karşınızdakinin kızgınlık ya da öfkesinin kontrolden çıkmasına izin vermeyin. Sükunetinizi korumanız, durumun raydan çıkıp bir felaket olmasını engelleyecektir.

Mizah Kullanın

Mizah çeşitli yollarla öfkenizin yoğunluğunun azalmasına yardımcı olabilir. Her şeyden önce daha dengeli bir bakış açısı sağlar. Birine öfkelenip de belli sıfatlarla etiketler takmaya başladığınızda, bir an durun ve o insanın gerçekten o "şey" olduğunu düşünün. Bu sahneyi gözünüzün önüne getirin. Örneğin birine, "muşmula" ya da "odun kafalı" gibi sıfatlarla saldırdığınızda, o kişiyi gerçekten bir muşmulaymış ya da odundan bir kafası varmış gibi hayal edin ve gündelik işlerini o şekilde yaptığını gözünüzün önüne getirin. Eğer karşınızdaki insanı benzettiğiniz şeyin ne olduğunu düşünerek kafanızda gerçekten öyleymiş gibi bir resim çizebilerseniz, öfkenizin azalmaya başladığını göreceksiniz. Çünkü mizah sırasında yaşanan duyularla, öfkenin bir arada bulunması mümkün değildir.

Öfkesi çok yoğun olan davranışlarının altındaki temel mesaj, "Her şey benim istediğim gibi olmalı!"dır. Öfkeli insanlar kendilerinin ahlaken haklı ve doğru olduklarına inanırlar. Planlarını değiştirmelerine ya da engellenmelerine yol açan her türlü olay/durum, onlar için dayanılmaz bir aşağılanma gibi algılanır. Kendilerinin bu şekilde sıkıntı yaşamamaları gerektiğini düşünürler. Belki başka insanlar sıkıntı çekebilirler ama onlar değil!

Mizah kullanırken iki noktada çok dikkatli olmak gerekir. Öncelikle mizah kullanmanın, sorunlarınızı gülerek geçiştirmek demek olmadığını, tersine onlarla yapıcı bir şekilde yüzleşebilmeniz demek olduğunu bilmelisiniz. İkincisi de mizah kullanayım derken, alaycı ve aşağılayıcı mizaha başvurmaktan kaçınmalısınız. Çünkü bu da sağlıksız öfke ifadesinin bir başka yoludur.

Bu tekniklerin ortak yönü, her şeyi ve kendinizi çok fazla ciddiye almaktan siz,i alıkoymaktır. Kızgınlık ve öfke ciddi duygulardır, ama incelendiği taktirde sizi güldürebilecek bazı düşüncelerle birlikte var olduklarını görürsünüz.

Çevrenizi Değiştirmek

Bazen, sinirlenip öfkelenmemize yo açan "şeyleri" yakın çevremizde olduğunu fark ederiz. Sorunlar ve sorumluluklar üzerinize öylesine yıkılır ki düştüğünüz tuzağa ve o tuzağı temsil eden insanlara karşı öfke ile kavrulursunuz.

Biraz ara verin. Gün içinde özellikle stresli olacağınızı bildiğiniz saatlerde, sadece kendiniz için kullanacağınız bir zaman ayırın. Örneğin çalışan bir anne, eve geldiğinde kendisine ayracağı bir 15 dakikalık süre olursa, çocuklarının isteklerine, parlamadan daha iyi yanıt verebilir.

Psikologlara göre, öfkelenildiğinde beş boyut birbiriyle ilişkili ve eşzamanlı olarak aktif olur (Kökdemir, 2004). Bu boyutlar:

1. **Biliş:** Kişinin o andaki düşünceleridir.
2. **Duygu:** Öfkenin yol açtığı fiziksel uyarımadır.
3. **İletişim:** Kişinin öfkesini çevresindekilere yansıtma biçimidir.
4. **Etkileniş:** Kişinin öfkeli olduğunda hayatı algılayış biçimidir.
5. **Davranış:** Kişinin öfkeli olduğunda sergilediği davranışlardır.

Öfke çok ilginç bir duygudur. Dinamite oldukça benzer. Bir parçasıyla uzun bir yol gidilebilir fakat uygunsuz bir şekilde kullanıldığında geri tepebilir ve yüzünüzde patlayabilir. Yardımcı düşünce ve fikirler takip ederek öfkeyi hem iyi anlarsınız hem de daha uygun şekilde kullanırsınız.

1. Öfke sıklıkla bir işin engellenmesidir. Biraz zaman harcayıp sizi gerçekten neyin engellediğini düşünün ve bu engellemelere hangi davranışların yol açtığını bulmaya çalışın.

2. Şunu hatırlayın, en sonunda öfkeden kendiniz sorumlusunuz. Bazı durumlar senin öfkelenmene neden olurken bazıları seni öfkelendirmez; bazı noktalarda diğer duygular yerine öfkeyi seçtiğinde sorumluluğu kabul etmelisin.

3. Duyguların konuşması, öfke temel duygudur. Öfkeli olmak hakkında yasal ve uygun şeyler vardır fakat öfke tepkileri düşmanca veya incitici olmak zorunda değildir. Gerçekte, öfke kendini korumanın bir yoludur. Gerçekten neyi başarmak istediğiniz için zaman harcayın öfke hissettiğiniz durumlarda da.

4. Öfke tepkinizin ne kadarının öğrenilmiş olduğunu düşünün. Bunu kimden öğrendiniz? Geçmişte hangi durumlarda işe yaradı fakat şimdi işine yaramayabilir. Öfke eğilimi bazı kişilerde genetik olabilir bunun farkına varın. Bunu bilerek siz kendiniz sakin kalmayı seçebilirsiniz.

5. Eğer öfkeye dayanıksızsanız, uygun anlatım ve sağlıklı tepkiler sizin durumunuz için daha faydalı olacaktır.

6. Temel, normal, insan davranışları öfkenizi etkili biçimde yönetmenize yardımcı olabileceğinin farkına varın. Uygun alıştırmalar ve yeterince uyuduğunuzdan emin olursanız seçeneklerin sayısı artabilir ve kendinizi üzüntülü hissettiğiniz durumlarda tepkiler vermek zorundasınız.

7. Alkol ve/veya diğer ilaçların kullanımını kötüye kullanmayın. Alkol ve ilaçlar beyninizin rasyonel bölümünde büyük bir etkiye eğilimlidir. Beyninizin bu bölümü uyutulduğunda işlenmemiş duyguların ele geçirilmesi daha olasıdır.

8. Duygunuzdan memnun olmadığınızı hatırlayın, görünmeyen bilinirliktedir. Diğer bir ifadeyle "Ben öfkeliyim" bakımından kendinizi düşünmeyin, böyle düşünmek yerine "Pekala öfkeli olduğumun çok farkındayım" diye düşünün. Bunu yaparsanız öfkenizi kabullenebilirsiniz ve hissettiğinizden bir parça büyük olduğunu kabullenmenizden dolayı "Bu sadece tek yol bu yüzden hangi seçeneklere sahibim şimdi?" söyleme yolunu seçebilirsiniz.

9. Öfkenin açık olabileceğini hatırlayın fakat gizli olabileceğini de veya pasif-saldırgan olabileceğini hatırlayın. Pasif-saldırgan öfke içten pazarlığın bir formudur, kişiler hakkında dedikodular veya diğerlerini aldatma doğrudan tepkiler kadar ciddi olabilir, birine bağırarak veya birisini tehdit ederek uğraşma gibi. Diğer yol, bu davranışlar sizin uzun dönemli hedeflerinize zarar verebilir. Hem doğrudan hem de dolaylı yoldan öfkenizi nasıl kullanacağınız hakkında iyi düşünün, sadece diğerlerini incitmezsiniz aynı zamanda büyük olasılıkla kendinizi incitirsiniz.

10. Bilin ki eğer öfke ile ciddi bir probleminiz varsa antidepresan tedavisinin bireysel kazançlara yardımcı olduğu görülüyor seviyenin kontrolünde. Doktor veya danışmanla konuşabilirsiniz eğer tıbbi tedavinin size yardımcı olacağını düşünüyorsanız.

11. Sonunda, bazı durumlarda hatırlayın öfke bir seçimdir. Zaman zaman farklı

sözcükler seçmeyi isteyebilirsiniz canı sıkılmak, üzgün olmak, kızgın olmak gibi. Bu sözcükle) sahip olduğunuz zorluklarda yardımcı olmanın yanında ayrıca size olası çözümlerde yardımcı olabilir.

Hatırlayın öfke uygun bir duygudur. Fakat bizim kültürümüzde bazen aşırı kullanılır. Onu dikkatlice kullanın ve o hedeflerinize ulaşmada yardımcı olabilir.

Öfkelendiğinizde kendinize sorun "Ben gerçekten bir şeyin olmasından veya olmamasından korkuyor muyum?" İnsanlar için öfkelenmek veya çok kızmak normaldir, ayrıca insanların üzülmesi, mutlu olması ve korkması da önemlidir. Öfkenin hissettiğiniz tüm duyguları sağlıklı biçimde ifadelerini bloke eden duygu olmasına izin vermeyin. Bu düşünceler ve öneriler öfke size yardım ettiği veya zarar verdiği zaman araştırmalarınızda ileride yardım edebilir.

2.3.9. İş Yaşamında Öfke

Öfkenin ifadesi birçok biçimde olabilir. Bazı genel öfke ifadesi anlamları dışı vurmayı, karşı koymayı, öç almaya çabalamayı, hoşnutsuzlukları ifade etmeyi, öfkenin kaynağından kaçmayı ve yardım aramayı içermektedir. Fakat birçok kültürde insanlar endişelerini ifade ederken depresyon veya diğer duyguların kabul edilebilir olduğunu öğrenirler, öfke ifadesi değil. Sonuç olarak birçok insan kendi öfkesinin veya diğerlerinkini etkili veya olumlu biçimde yol göstermesini nasıl kullanacaklarını asla öğrenemezler.

Gorkin (2000) öfke ifadesinin amaç ve yararlığını ayırt etmektedir. Amaç açısından öfkenin ifadesi kararlı veya kendiliğinden olabilir. Öfkenin kararlı ifadesi amaçtır, etkenin derecelendirilmesinde veya hesaplanmasında önemlidir ve yüksek derecede özdenetim gerektirmektedir. Öfkenin anında ifadesi hemendir, az önceden tasarlanmış ve özdenetim azalmasını getirmektedir.

Kararlılık açısından öfkenin ifadesi yapıcı veya yıkıcı olabilmektedir. Yapıcı öfke ifadesi birinin doğruları ve sınırlarını bir başka kişinin tehdidi olmadan doğrulamak ve kabul etmektir. Yıkıcı öfke ifadesi koruyucu işlerdir ve birinin kimlik ve saldırılarına karşı katıdır.

Bu farklar dört temel öfke ifadesini sağlar.

1. Kararlı ve yapıcı ifade iddia öne sürmeye yol açar.
2. Kararlı ve yıkıcı ifade düşmanlığa neden olur.
3. Anında yapılan ve yapıcı ifade üçlü duygu ve acıya neden olur.
4. Anında yapılan ve yıkıcı ifade, hırs, şiddet, çılgılık atma ve vurmaya yol açar.

Birçok işyerinde öfke yönetimi insanlara öfkelerinin nedenleri üzerine odaklanıp onları anlamaya çalışmasına, sağlıklı tepkileri veya öfkenin ne olduğunu öğretmesine rağmen tartışma öfke ifadesinin en sağlıklı yolları ile ilgili olmaya devam eder.

İlginç olarak bazı araştırmalar (örneğin Schwartz, 1990) gösterir ki öfke bazı duyguların kopya edilmesiyle uyarlanabilir. Diğer araştırmalar (örneğin Controlling anger before it controls you) belgeleri bastırılmış, öfkenin baş ağrısı, yüksek tansiyon, yüksek kan basıncı, depresyon, duygusal rahatsızlıklar, solunumla ilgili rahatsızlıklar, deri hastalıkları ve hatta intihara neden olabileceğini gösterir.

"İşyerinizde duygularınızı ifade edebilir misiniz?" "Duyguların işyerine ait olduğunu düşünüyor musunuz?" Her iki soru için de cevap maalesef, sizin ne düşündüğünüzün önemi yok, bu gerçek. Biz duygularımızı işyerimize getiririz. Biz ayrıca onları işyerinde ifade ederiz. Anahtar kelime farkında olmadır. Duygularınızı bilmeniz, onların nereden geldiğini ve nasıl çalıştığını anlamak, onları yönetmek ve onlardan sağlanan bilgiyi kullanabilmek makul kararlar almak için. Duygularımız hepsinden önce bize yol gösterir. Gerçek düşünce, biz duygularımızdır.

Geleneksel şirket yaklaşımları için işyerindeki öfke ve endişe görmezlikten gelinir ya da problemi kötüleştirir. İnsan duyguları sadece iş performansı için gerekli değildir, onlar iş verimliliğini arttırmak için etik yollardan kullanılabilir olan bedava kaynaklardır. İşyerindeki öfke ve endişenin birçok nedenleri ve zararları önlenir. İdeal işyerinde çalışanlar içten motive edilmiş ve kendi düzenleyicilerdir çünkü dikkatli çalışırlar ve işlerini başarmak için bu kaynakların desteği gereklidir. Şirketler çalışanlarına saygılı davrandıkları zaman ve onlara yetki vermek için çabaladıklarında çalışanın kendine olan özgüveni ve performansı gelişir. Duygular iş için güçlü, bedava kaynaklardır. Üstün verimlilik için çalışanların işlekliliği gereklidir, öfke zirve performansı sonuçlandırabilir. Psikolojik ve fizyolojik araştırmalar göstermektedir ki çalışanlara yetki verildiğinde onlar öfke, endişe ve streslerini yapıcı bir şekilde kullanmaktadırlar.

Hiçbir şirketin önceki veya şimdiki çalışanlarının öfkelerini sağlıklı yoldan göstermelerine karar vermiş olan çalışanlarına dokunulmazlığı yoktur. Sürekli stres ile baş başa kaldığımız bir dünyada yaşamaktayız işte, evimizde ve arabamızda. Hepimiz defalarca mutsuzluk yaşamışızdır. Stres ve gerginlik doğal bir şeydir ve insanın öfke duygularını artırır. İş hayatı dışındaki örnekler boşanma, aile bireylerinden birinin ölümü, ölümcül hastalık, finansal mücadeleler örnek olarak verilebilir. Yeni promosyon denemesine geçmede başarısızlık, şirkette çok sayıda grevin olması, yeni patron, meslektaşlarıyla çatışma veya öfkeli müşteriler diğerlerinin işteki sınırlarını zorlayabilir.

İşyerindeki öfkenin farkında olmanın son yıllarda artmakta olduğu ve bu eğilimin muhtemelen devam edeceği konusunda uzmanlar hemfikirdirler. Psikolog Dr. Jeffrey Zimmermann: "Benim düşünceme göre işyerinde öfkenin gösterilmesi daha fazla hassaslaştırılmıştır 20 veya 30 yıl öncesine göre. Öfkesini uygunsuz gösterenlere karşı daha az toleranslıyız." Don Gibson ifade edilmiş ve bastırılmış öfke arasında bir dengeyin olması gerektiğini söyler. Eğer işyerleri belli seviyede öfke ifadesini kabul ederlerse, davranış biçimi değiştirmede olumlu sonuçlara neden olabilir bu da çatışmayı düşürür. Gibson kabul edilebilir öfke seviyesini "öfke diğerlerine zarar vermeden sonuçlara dikkati artırır" olarak belirtir. Gibson'un çalışması bir grup akademisyeni de kapsayarak örnek olayların yarısında öfke ifadesi olumlu sonuçlara neden olur.

Merlin Group işyeri çevresinde açıklamalar ve incelemeler yayınlamıştır. Onun başkanı Frank Kemo'ya göre şirketleri iki şey öfkenin artmasından koruyabilmektedir. İlki onu tanımlamaya hazır olmak zorundalar ve ikincisi ise tanımlamayla ilgili olarak başarılı olmak zorundalar. Sorunlu davranışların bazı anahtar sinyalleri tehdit etmeler, düşük öz saygı ve yüksek savunmacılıktır. İlk basamak öfkenin üretkenliği konusunda doğrudan ilişkilidir. Yöneticinin öfkeyi sergileyen kişiye gitmesi ve bunun hakkında samimi bir şekilde soru sorması gereklidir. Yöneticinin problemle ilişkili uzman olmak zorunda olmaması onu strese sokabilir, işçiye konuşmak için fırsat verilmelidir. Bu özellikle önemlidir, belki orada stres dış kaynaklı olabilir yöneticinin farkında olmayabileceği. "Birçoğumuz nasıl öfkeyle ilgili olduğunu bilmiyoruz ve dıştaki stresleri evde bırakamıyoruz" der Zimmermann.

Her işyerinin en önemli kaynağı insandır. Öfke normal insan duygusu iken işyeri ortamına uygun olacak şekilde öfkenin sağlıklı yollardan ifadesi önemlidir. Öfke iç ve dış

olaylara tepki uyarlamasıdır. Biz genellikle tehdit edilme hissi, incinme, meydan okuma veya korkma hislerine tepki olarak öfkeyi hissederiz. Bu duygular bize öğretmen gibi hizmet eder. Değerlerimiz veya inançlarımızı anlamada yardım ederler -gerçekten ne hakkında kaygılandığımıza. İlgisiz işçiler işin niteliği hakkında öfke duymazlar yalnız iş performansları umurlarında olanlar duyarlar.

Öfke stres gibi tehdit hissi veya tehlike eğilimine bir tepkidir. Adrenalin yükselir klasik "kaçma veya kaçma" duygularımız artar ve fiziksel hazırlık tepkileri verilir. O sizin hayatınızı koruyabilir orada algılanan bir tehdit olduğunu bilmenize izin vererek. öfke kötüdür diye inandırılmamıza rağmen öfke öğretici bir duygu olabiliyor. Çatışma ve öfkenin olumlu kararı yetenektir ve canlandırılmış hissidir.

Öfke duygusunun kabul edilebilir yollardan ifadesini dikte eden sosyal normlar vardır. Tüm duygular kabul edilebilir fakat tüm davranış ifadeleri değil. Küfür, tehdit durumları, küçümseyici söylemler, bağırıp çağırma, bir şeyler fırlatma gibi şeyler işyerinde kabul edilemez davranış ifadeleridir.

İnsanlar öfkelenedikleri zaman onların dinleme ve bilişsel neden yetenekleri oranı düşer öfkenin yoğunluğuna göre. Öfke sinyallerinin farkına varmak önemlidir, analiz etme ile en etkili plan nasıl kurulur. Öfke uzmanı Dr. Ben Bissell'in "Managing Stres" serisinde "Eğer öfke şiddetlenirse birikir veya boş verilir. Öfkenin gizli tutulması veya bastırılması uzun dönemde depresyona neden olabilir" ifadeleri yer alır.

Öfkeli olma durumu zaman zaman hepimizi esir alan bir ömür törpüsüdür. Yolda, işte ya da alakasız bir yerde bizi yakalayan öfke virüsü, tüm günümüzün berbat geçmesine, eşimizle ve dostumuzla gereksiz tartışmalara girmemize neden olur...

İşin aslı, olan olur, biz ise sinirlendiğimizle kalırız, öfkenin kimseye bir yararı olmaz. Üstelik yapılan araştırmalar, öfkelenen kişilerin zannedildiğinin aksine sınırlarını boşaltıp rahatladıklarını değil, tam tersine öfkelendikçe daha çok sinirlendiklerini ortaya koymuş.

İşyerinde öfkelenmek, yapılabilecek hataların en büyüklerinden biridir. Öfke bizi her gün görmek ve birlikte çalışmak zorunda olduğumuz insanlara karşı çok zor durumlarda bırakabilir.

Ancak, çalıştığımız yerdeki olaylar ve insanlar sizi çıldırtıyorsa ne yapabilirsiniz?

Pek çok şey!

Madem olaylara etki edemiyorsunuz, o zaman yapılabilecek tek şey kendimizi kontrol etmektir. İşte size iş yerinde öfkenizi kontrol etmenin dört yolu:

1. Yöneticinizle ya da ilişkilerinizde öfkenize hakim olmanın ilk yolu, sizi çok öfkeliendiren davranışları belirlemektir. Daha sonra bu problemleri yaşadığınız kişiyle karşılıklı oturup konuşmayı denemelisiniz. Düşünün; sizi en çok sınırlendiren davranışlar nelerdir? Size yalan söylenmesi mi? Bu sizi çok sınırlendiriyorsa ve size yalan söylenmişse veya yalan söylenmesini istemiyorsanız karşınızdaki kişiyle bu konuyu konuşun.

2. İkinci adım, çocukluk dönemlerinizden kaynaklanan ve öfkenizi göstermenize engel olan faktörleri bulmaktır. Bu tarz olaylar siz küçükken aileniz ve yakın çevrenizdeki kişilerin sizi kızdırmak için yaptığı şeylerin benzerlerinin bu gün iş hayatımızda yaşanması sonucu tahammül edemediğiniz durumlar olabilir. Ya da annenizin sizi çıldırtan davranışlarına verdiğiniz aşırı tepkileri, iş yerinde benzeri şekilde davranan bir kişiye karşı verdiğiniz fark edebilirsiniz. Ancak iş yerinde insanlara bu tarz etiketlerden bağımsız olarak bakmayı alışkanlık haline getirmelisiniz.

3. Üçüncü adım, kızmakta "haklı" olduğunuz durumlarda kızgınlığınızı doğru şekilde ifade edebilmektir. Buradaki anahtar, bir ebeveyn gibi yargılayıcı ya da bir çocuk gibi tepkisel değil, böyle durumlarda öfkenizi bir yetişkin gibi ve karşınızdakini yargılamadan ve bağırmadan aktarmaktır. Böylece kişisel ilişkilerinizde sizi kızdıran durumlarla kolaylıkla başa çıkabilirsiniz. Kızmanız gereken yerlerde kızmazsınız. Bunu yapmazsanız daha sonra sizi kızdıran kişiye başka bir durumda durduk yere aşırı tepkiler verebilir, sonuçta siz hatalı duruma düşersiniz. Bazen kızgınlıklarınızı ve öfkenizi öyle bastırırsınız ki kendiniz bile fark etmezsiniz. Yakın bir arkadaşınızın hoşlanmadığınız davranışlarının sizi nasıl üzdüğünü onunla paylaşmayıp içinizde biriktirseniz günün birinde incir çekirdeğini doldurmayacak bir konu yüzünden tartışmaya başlarsınız.

4. Dördüncü adım da ise önce sizi kıran birine duyduğunuz öfkeyi yok etmekle ilgili. Bu yarayı iyileştirmezseniz bu konuyla ilgili hep öfke duyarsınız. Halbuki sizi inciten kişiyle canınızın çok yandığını paylaşıp onu affederseniz öfkenizden eser kalmaz.

Kendini yeterince güvende hissetmeme, yanlış bilgilendirme, başkaları tarafından kendisine saygısızca ya da haksız biçimde davranıldığını hissetme, uykusuzluk, kronik

biçimde yorgun ve tükenmiş olma, aile/evlilik ilişkilerinin gerginleşmiş olması, onuru kırılmış/haklarına tecavüz edilmiş/ "İnsan yerine konmamış" olma, kendisini kimsenin anlamadığını düşünüyor olma gibi faktörlerin gündelik yaşamda öfke doğuran nedenler arasında olduğu söylenebilir. İş yaşamı açısından bakıldığında da, çalışanın iş yükünün fazlasıyla artmış olmasının, iş güvenliğinin olmamasının, ücret yetersizliğinin, yetersiz/uygunsuz çalışma koşullarının, iş kontrolünün düşük olmasının, kişiler arası çatışmaların, çalışanın iş yerine yabancılaşmasının, iş arkadaşları ya da yöneticiler tarafından saldırgan davranışlara maruz kalma gibi faktörlerin belirgin bir biçimde öfke yaratan etmenlerden olduğu görülmektedir (Gianakos, 2002).

Spector (1997), iş yaşamında öfkenin ortaya çıkış sürecine ilişkin olarak dört aşamalı süreci kapsayan bir model öne sürmüştür. Bu modelde yer alan çevresel engelleyici (ilk aşama), çalışanın/yöneticinin, hedeflerine ulaşmasını bloke eden herhangi bir durum, kişi ya da olay olabilir. İkinci aşama, engellenme sonrasında ortaya çıkan durumun çalışan tarafından nasıl algılandığı ya da değerlendirildiğine ilişkindir. Bu aşamada, engellenmenin keyfi bir biçimde yapıldığına inanılması, ulaşılmak istenen hedefin çalışan için önem derecesi, engelleyicilerin sayısı ve "gücü" gibi faktörler bu algılama ve değerlendirme sürecinde etkili olmaktadır. Çalışan, engelleyici faktörün, kendi amaçlarına ulaşmasını bloke ettiğine inandığı anda engellenmişlik duygusu yaşar (üçüncü aşama). Engellenme yaşantısı, kendisini, yoğun stres, kaygı, iş doyumunun ve performansının düşmesi, işten kaçma, işten ayrılma, çalışanlar arası ve kuruma yönelik saldırgan davranışlar, derin olmayan bir üzüntü hali ile çok yoğun bir öfke (köpürme gibi) arasında değişen farklı duygusal tepkilerle gösterebilir. Son aşama, olaya /duruma/kişiye yönelik davranışsal tepkilerden oluşmaktadır. Bu aşamada, yakalanma/cezalandırılma korku, kural tanımama, dürtü kontrolünden yoksun olma (ani tepkilerde bulunabilme), yalnızlık duygusu ve sosyal ilişkilere duyarsızlık (umursamazlık) gibi faktörlerin çalışanın engellenme sürecine vereceği tepkinin yönü ve şiddeti üzerinde etkili olacağı söylenebilir. Bu süreçte, çalışanlar, kurum kültürüne ya da iklimine de uygun olmayan bir takım antisosyal davranışlar (örn., hırsızlık ya da kurum araçlarına zarar verme gibi saldırgan davranışlar) sergileyebilirler (Fox ve Spector, 1999).

İş yaşamında öfke yaratan durumları belirlemeye yönelik yapılan bir araştırmada, en belirgin biçimde öfke yaratan durumun, çalışana doğrudan ve haksız bir biçimde davranılması (çalışanın yalan söylediği, hırsızlık yaptığı ve performansının düşüklüğü

gibi nedenlerle suçlanması, haksız yere eleştirilmesi, akla uygun/mantıklı bir talebinin reddedilmesi) olduğu görülmüştür. En fazla düzeyde öfke yarattığı gözlenen ikinci durum, ahlaki olarak uygun olmayan davranışlar sergilenmesidir (örn., dürüst olmamak, hırsızlık, hile ve dolandırıcılık yapmak, alt ya da üst düzey bir çalışanla cinsel ilişkiye girmek gibi). Bu tür davranışlar, özellikle de bedelini bir başka çalışanın ödemek durumunda kaldığı anlarda, bu çalışanlarda yoğun bir öfke yaratan nedenler haline gelmektedir (örn., aynı takım içerisinde yer alan iki çalışandan birinin yeterince çaba göstermemesi diğerini iki kat daha fazla oranda çalışmak zorunda bırakması nedeniyle öfke yaratır). Üçüncü önemli kategori, işle ilgili yetersizliklerdir (örn., çalışanın yeterli performans göstermesini engelleyen, kuruma ekonomik olarak zarar veren ya da kurumun geleceğine ilişkin tehditler içeren olaylar/hatalar; özellikle de, hatayı yapan kişinin durumun ciddiyetini anlayamadığı durumda). Dördüncü önemli kategori, hatayı yapan bireyin küstah ya da saygısızca davranması/ya da davranışlarının diğer çalışanlar tarafından böyle algılanması/yorumlanmasıdır. Son olarak, en az düzeyde öfke yaratan durumun ise, çalışanın diğer iş arkadaşlarının/yöneticilerinin yanında rencide edilmesi/utandırılması olduğu görülmüştür (Fitness. 2000).

Araştırmalar, işyerinde yaşanan öfkenin, ifade edilip edilmeme, cinsiyetler arası farklılıklar ve çalışanlar arası hiyerarşi farklılıkları gibi temel faktörlere göre değişim gösterdiğini göstermektedir. Bir araştırmada (Bongard ve Absi, 2003) hem kadın hem de erkeklerin, öfkelerini, toplumsal/kamusal alanlardan ziyade (örn., iş ortamı) özel alanlarda (örn., ev) daha sıklıkla ve yoğun bir biçimde ifade etme eğiliminde oldukları görülmüştür. Bununla birlikte, iş yaşamı açısından bakıldığında, kadın çalışanların iş yaşamlarında erkeklerden daha fazla oranda öfke kontrolünde buldukları ve öfkelerini daha az oranda ifade ettikleri görülmüştür. Ancak, ev ortamı açısından bakıldığında ise, öfkelerini erkeklerden daha fazla oranda ifade ettikleri görülmektedir. Bu durumda, kadınların, iş yaşamında yaşadıkları öfkeyi evlerine "taşdıkları" gibi bir bakış açısı geliştirilebilir; ancak, bunun yerine, kadınların öfkelerini ifade etme tarzlarının erkeklerden farklılaşmış olmasının onların cinsiyet rollerinden kaynaklandığını söylemek daha gerçekçi olacaktır. Birçok araştırma sonucunda, kadınların öfkelerini kontrol ettikleri ya da bastırdıkları, erkeklerin ise ifade ettikleri (gösterdikleri) görülmüştür. Birçok kültürde, kadınların, mutluluk, üzüntü ve korku gibi duygularını ifade etmeleri beklenirken öfke ve gurur gibi duyguları ise göstermemeleri istenir. Erkekler için ise tam

tersi bir durum söz konusudur. Kadınları öfkelerini ifade ettiklerinde kişilerarası ilişkilerine zarar verecekleri düşünülürken, erkeklerin ise öfkelerini yansıttıkları oranda "güçlü" ve statü sahibi olacaklarına inanılır, bu öfkenin kişilerarası ilişkilerine nasıl yansıtacağı; bir başka deyişle zarar verip vermeyeceği göz ardı edilir (Gianakos, 2002). Üniversite öğrencisi ya da bir kurumda çeşitli pozisyonlarda görev yapan kadın deneklerle yürütülen bir araştırmada da (Hatch ve Forgyas, 2001), çalışan kadınların öfkelerini daha az oranda ifade etme eğilimi taşıdıkları, ayrıca, çalışan kadınların, öfke yaratan durumun daha önce de ortaya çıkmasıyla birlikte tatmin edici bir çözüme kavuşmadığı ya da kendileriyle benzer niteliklere/yeterliliklere sahip diğer çalışanlar ödüllendirildiğinde öfke yaşadıkları görülmüştür. Bu bulgulara göre, iş yaşamının, kadınlar için, öfkenin yaşanması açısından olmasa da ifade edilmesi açısından fark yaratan önemli bir değişken olduğu söylenebilir.

Çalışanların, hem kendileriyle benzer pozisyondaki/statüdeki iş arkadaşlarına, hem kendilerinden alt düzeydeki çalışanlara ve hem de yöneticilerine yaşadıkları öfke düzeyleri arasında da anlamlı farklılıkların olduğu; bazı çalışmalarda yöneticilere yönelik öfkenin diğer iki gruptan daha yoğun olarak yaşandığı görülmektedir (Fitness, 2000). Bir başka araştırmada da, yöneticilere yönelik öfkenin, iş kontrolünün düşük olmasıyla, iş doyumsuzluğunun yüksek olmasıyla ve hem yöneticilerden hem de iş arkadaşlarından yeterince destek alınmamasıyla ilgili olduğu görülmüştür. İş arkadaşlarına yönelik en yoğun düzeyde öfke yaşayan çalışanların ise, bu arkadaşlarından sosyal destek alamayan ve iş kontrollerinin de düşük olduğu çalışanlar oldukları; bu çalışanların iş arkadaşlarından destek aldıkları oranda öfke düzeylerinin de düştüğü görülmüştür (Fitzgerald, Haythornthwaite, Suchday ve Esvart, 2003). Statü açısından "daha güçlü" konumda yer alan çalışanların (örn., yöneticilerin), kendilerinin, alt düzey çalışanlarında öfke yaratan davranışlarını adaletsiz olarak algılamadıkları ve geri çekilmek ya da hiçbir şey söylememek yerine onlarla karşı karşıya geldikleri; öfke yaratan durumun hemen sonrasında sorunu yapıcı bir biçimde çözmeye çalıştıkları ya da çalışanlarına "ders vermek" amacıyla cezalandırdıkları görülmektedir. Yöneticilerin öfke yaratan bir durumla nasıl başa çıkacaklarının, temel olarak kişilik örüntülerine ve bir çatışma durumunda hangi başa çıkma mekanizmasını kullanma eğiliminde olduklarına bağlanabilir (örn., zorlama, uyma ya da işbirliği). Statü açısından daha alt düzeyde yer alan çalışanların ise, özellikle, eleştirdikleri ya da saldırılara maruz kaldıkları durumlarda

daha çok öfke yaşadıkları ve geri çekilmeyi (susmayı) tercih ettikleri görülmektedir. Öfke yaratan durum geçtikten sonra da geri çekilmeyi sürdürdükleri ya da doğrudan eylemlerde bulunmak yerine "haklılığı" ya da "dengeyi" yeniden kurmak adına, hırsızlık ya da sabotaj gibi birtakım davranışlar sergiledikleri görülmektedir (Fitness, 2000).

İşyerindeki öfke birçok şekil ve düzeyde meydana gelir. Meslektaşı veya yöneticisine olan gücenmesi açığa vurulmamış gibi yumuşak olabilir ya da arkadaşını sözlü veya fiziksel suistimale kadar açıktır. İşten bezme noktası ilerlediği zaman veya iş çevresi mutsuz ettiğinde. Şirkette bireyler arasındaki öfkenin farkına varılması ve yönetilmesi gerekiyor. Önceki cümlenin iki anahtar kelimesi "farkına varma" ve "yönetme". Öfke sahipleri ve yöneticiler için tüm biçimlerinde işaretlerinin farkına varılması hayati önem taşır.

Özellikle öfke normal engellenme aşamasının ötesine ilerlediği zaman önemlidir. Bir çok psikolog öfkenin doğal ve kaçınılmaz insan duygusu olduğu konusunda hemfikirdir. İşçi gereğinden fazla öfkeli veya saldırgan olduğu zaman, amirler onunla özel olarak konuşmalı ve engellenme nedenini bulmaya çalışmalıdır. İzah edilmemiş ve kontrol edilmemiş öfke çalışanlar arasında zorluklara, iş akışında karışıklığa ve sağlık problemlerine neden olabilir.

İşyerinde öfke kendini yayılan yollarla gösterir, sözel suistimallerden fiziksel tehditler ve hatta öldürmeye kadar. Öfkeli insanlar müşteriler, meslektaşlarınız veya patron olabilir.

Öfkenin nedenleri genellikle işyerinin ötesinde yayılmaktadır. Fakat buna rağmen öfke toplumsal hastalıklardan çıkmaktadır veya insanların özel hayatlarından, insanları kişisel problemlerinden ayrılmalarını ummak gerçekçi değildir veya kişiliklerinden. İşyerleri öfkeli insanlarla ilgilenmenin yollarını bulmak zorundadırlar.

İşyerinde öfke riskini azaltabilecek bazı öneriler:

- İşyeri şikayetlerini uzlaşmayla çözmek
- İleri hattaki personele yeterli iş molası sağlamak
- Yalnız işçileri korumak için politikalar geliştirmek
- Zor müşterilerle eğitimli personelin ilgilenmesi

İyi iletişim ve işçi katılımıyla sağlıklı ve güvenli biçimde potansiyel krizler önlenir, çoğunlukla gelişmeden çözülebilir. Çalışanlar nerede baskı noktaları olduğunu

bilirler, bu yüzden onlarla ilgili önerileri hazırlar ve iş çatışmasına rahatça yardım ederler. İşçiler ve işverenin sorumluluğu paylaştığı işte onlar çoğunlukla küçük değişiklikler bularak büyük farklılıklara yol açabilirler.

Öfke çoğunlukla hem çocuklar hem de yetişkinler için sözle anlatılan bir duygudur. Öfke tamamen sağlıklı ve normal bir insan duygusudur. Kimilerine göre ise öfke yaşanılmaması gereken bir duygudur. Çünkü bizi zor durumda bırakır. İşyerine gelen bir çalışan hissettiği öfke duygusunu işyerinin kapısının önünde bırakma şansı olmayacağı için bir şekilde onu orada ifade edecektir. Ya da işyerinde yaşanan bir olay onun öfkelenmesine neden olabilir. Yine aynı şekilde onu ya gerçek hedefe ya da hedefin dışındaki kişi veya şeye yöneltecektir. Belki de bunu abartılı biçimde yapacaktır. Sonuç olarak öfke ile ilgili şunu söyleyebiliriz:

"Herkes kızabilir. Bu kolaydır. Ancak doğru insana, doğru ölçüde, doğru zamanda, doğru nedenle ve doğru şekilde kızmak, işte bu kolay değildir. " Aristoteles

3. YÖNTEM

3.1. Araştırma Modeli

Araştırma, seçilen kurumdaki varolan bir durumun belirlenmesine ve değerlendirilmesine yöneliktir. Bu nedenle araştırmada yöntem olarak tarama modeli kullanılmıştır. Yapılan anket çalışmasıyla kurumdaki polis memurlarının öfke ifade biçimleri olduğu haliyle belirlenmeye çalışılmıştır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni Eskişehir Emniyet Müdürlüğü Çevik Kuvvet Şubesi'nde görevli olan 104 polis memurudur. Bu evren içerisinde rassal yollarla 50 tanesine ulaşılmış ve 50 polis memurunun anketi doldurmaları sağlanmıştır. Sosyal bilimlerde yapılan araştırmalarda evrenin %33'üne ulaşılmış olması evrene genellenebilir nitelikte veri üretmek için yeterlidir. Bu sebeple 50 polis memuru şubenin durumunu görmek açısından yeterlidir.

3.3. Verilerin Toplanması

Bu araştırmada daha önceden hazırlanmış bir ölçek kullanılmıştır. Ölçekle ilgili bilgiler aşağıda detaylı olarak aktarılmıştır.

Durumluk Sürekli Öfke Ölçeği

Ölçeğin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği olmak üzere iki ana alt ölçeği bulunmaktadır. Sürekli Öfke alt ölçeği, kişinin genelde nasıl hissettiğini veya ne derece öfke yaşadığını ifade etmektedir. Öfke İfade Tarzı alt ölçeği ise üç ayrı alt ölçeğe ayrılmaktadır. Bunlardan; 1. Öfkeyi dışa vurma alt ölçeği, kişinin genelde öfkesini dışa vurduğunu; 2. Öfkeyi içte tutma alt ölçeği, kişinin öfkesini bastırarak içte tuttuğunu ve

3.Öfkeyi kontrol etme alt ölçeği de, bireyin başkalarıyla olan ilişkilerinde genelde ne ölçüde sabırlı, soğukkanlı, hoşgörülü ve anlayışlı davrandığını ve öfkesini ne derece kontrol ettiğini veya ne derece sakinleşme eğilimi içinde olduğunu ölçmektedir.

Geliştirilmesi

Durumluk Sürekli Öfke İfadesi Ölçeği, iki aşamada geliştirilmiştir. İlk aşamada 20 maddelik Durumluk Sürekli Öfke Ölçeği, Spielberger ve arkadaşları tarafından 1980 ile 1983 yapılan çalışmalar sonucu oluşturulmuştur. 30 maddelik ilk ölçek formu 146 üniversite öğrencisi ve 270 askere uygulanmış, en uygun geçerli ve yüksek iç tutarlılığı olan maddeler (20 madde) seçilmiştir. Dörtlü likert tekniğiyle değerlendirilen 20 maddenin 10 tanesi durumluk öfkeyi, 10 tanesi de sürekli öfkeyi ölçmeye yönelik hazırlanmıştır. Envanterin geliştirilmesinde ikinci aşamada, öfkenin ifade edilme tarzının da önemli olduğu göz önünde bulundurularak, “bastırılmış, içe yönelik ve dışa yönelik” öfke ifadelerini ölçmeyi amaçlayan 24 maddelik bir ölçek eklenmiştir. Bu 24 madde de görgül yöntemlerle bulunmuştur.

Ölçek 34 maddeden oluşmaktadır. Likert tipi dörtlü derecelendirmeye dayanan bir derecelendirme ölçeğidir.

Güvenirlilik

Asıl formun güvenirlik çalışmalarında ölçeğin iç tutarlılığını sınamak için madde toplam puan korelasyonları (.14 ile .56 arasında) ve Cronbach Alfa değerleri (.73 ile .84 arasında) bulunmuştur.

Geçerlik

Ölçüt Bağıntılı Geçerlik: Geçerlik çalışmalarında envanterin Buss-Durke Hostilite Ölçeği ile korelasyonu, .66 ile .73 arasında, Shullz Açık Hostilite Ölçeği ile korelasyonu, .27 ile .32 arasında, Durumluk Öfke Ölçeği ile korelasyonu, .22 ile .44 arasında bulunmuştur. Bu değerler istatistiksel olarak anlamlıdır.

Yapı Geçerliği: Yapı geçerliğinin saptanmasında faktör analizi ve hipotez sınama kullanılmıştır. Araştırmalarda öfke duygusu ile hipertansiyon arasındaki ilişkinin bulunmasından yola çıkılarak, envanter hipertansiyon hastalarına uygulanmıştır. Sonuçta hipertansiyon hastalarının kontrollerine göre, Durumluk Sürekli Öfke İfadesi Ölçeği'nden yüksek puan aldıkları gözlenmiştir.

Ölçeğin Türkiye'deki Uyarlaması

Ölçeği A. Kadir Özer, 1994 yılında Sürekli Öfke-Öfke Tarz Ölçeği olarak

uyarlamıştır.

Çeviri: Envanterin Durumluk Öfke alt testi dışında, Sürekli Öfke ve Öfke Tarz ölçeklerinin Türkçe'ye çevrilme çalışmaları, iki aşamada gerçekleşmiştir. İlk aşamada alt ölçekler, Türkçe ve İngilizce dillerine hâkim 5 psikoloğa verilmiştir. Çeviriler birbirlerinden bağımsız olan bu 5 kişi tarafından yapılmıştır. Bu çalışmadan sonra, her maddenin özgün ifadesi ile 5 alternatif çevirisinin bulunduğu bir form hazırlanmıştır. Çeviri ifadelerinden hangisinin atılacağına, daha önceden hazırlanmış standartlar sonucu karar verilmiştir. Buna göre, bir maddenin bütün çevirileri arasında tam bir benzerlik yoksa bu maddenin çevirisi ölçeğe alınmamıştır.

İkinci aşamada, ölçekler her iki dile hakim 25 kişilik bir gruba verilmiş ve kendilerinden her bir maddenin İngilizcesini okumaları ve anlamı en iyi yansıtan çevirisi yapılmış maddeyi işaretlemeleri istenmiştir. Çoğunluk tarafından kabul edilmiş maddeler ölçeğe alınmıştır.

Güvenirlilik:

Tüm grup verileri üzerinden elde edilen Cronbach alfa değerleri ayrı ayrı hesaplanmıştır. Bunlar “sürekli öfke” boyutu için .79; “kontrol altına alınmış öfke” boyutu için .84; “dışavurulmuş öfke” boyutu için .78 ve “bastırılmış öfke” boyutu içinse .62 olarak bulunmuştur.

Geçerlik:

Ölçüt Bağımlı Geçerlik: Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeklerinin, Sürekli Kaygı, Depresif Sifatlar Listesi ile ve Öfke Envanteri ile korelasyonlarına bakılmış, elde edilen korelasyonlar .01, .001 düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Ayrıca Sürekli Öfke ve Öfke Dışavurum ölçeği arasında beklendiği yönde ters ve yüksek bir korelasyon saptanmıştır.

Yapı Geçerliği: Veriler Verimax tekniği ile 3'lü faktör analizi tekniğine tabii tutularak, ölçeklerin faktör yapıları incelenmiştir. Öfke Tarz ölçeğinin faktör yapısının, orijinal ölçeğin faktör yapısını yansıttığı gözlenmiştir. 1. faktör 8 maddelik Kontrol-öfke; 2. faktör 8 maddelik “Dışavurulmuş öfke” ve 3. faktör 8 maddelik “Bastırılmış öfke” boyutunda oluşmuştur. Yapı geçerliğini sınavan bir diğer çalışmada, araştırmaya katılan denek grupları arasındaki farklılık tek yönlü varyans analizi ile araştırılmıştır. Tüm alt testlerde görülen farklılıklar $p < .001$ düzeyinde anlamlı bulunmuştur.

Sürekli Öfke ve Öfke Tarz ölçeklerinin, Tansiyon hastalarını kontrol grubundan ayırt ettiği saptanmıştır. Bu bulgu literatürdeki bulgularla paralellik göstermektedir.

Ancak 10 maddelik durumluk Öfke alt ölçeği ile ilgili çalışmalar henüz tamamlanamamıştır. Bu nedenle elimizde bulunan ölçek 44 maddelik orijinal ölçeğin, sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarını içeren 34 maddelik kısmından oluşmaktadır. Bu 34 maddede, 10 madde “sürekli öfke”, 24 madde ise “öfke tarz” boyutuyla ilgilidir.

Ölçekteki “Çabuk parlarım”, “Kızgın mizaçlıyım”, “Öfkesi burnunda bir insanım”, “Başkalarının hataları yaptığım işi yavaşlatınca kızarım”, “Yaptığım iyi bir işten sonra takdir edilmemek canımı sıkar”, “Öfkelenince kontrolümü kaybederim”, “Öfkelenildiğimde ağzıma geleni söylerim”, “Başkalarının önünde eleştirilmek beni çok hiddetlendirir”, “Engellendiğimde içimden birilerine vurmaya gelir”, “Yaptığım iyi bir iş kötü değerlendirildiğinde çılgına dönerim” ifadeleri Ölçeğin “Sürekli Öfke” yi ölçmeye yönelik maddelerini oluşturur.

Kontrol edilen öfkeyi ölçmeye yönelik maddeler, “Başkalarına karşı sabırlıyım”, “Öfkemi kontrol ederim”, “Soğukkanlılığımı korurum”, “Davranışlarımı kontrol ederim”, “Öfkem kontrolden çıktığında kendimi durdurabilirim”, “Çoğu kimseye oranla çabuk sakinleşirim”, “Hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalışırım”, “Kızgınlık duygularımı kontrol ederim” şeklindedir.

Dışa vurulan öfke ifadeleri, “Kızgınlığımı gösteririm”, “Başkalarına iğneli sözler söylerim”, “Kapıları çarpmak gibi şeyler yaparım”, “Başkalarıyla tartışırım”, “ Beni çileden çıkaran her ne ise saldırırım”, “Kötü şeyler söylerim”, “sinirlerime hakim olamam”, “Beni sinirlendirene ne hissettiğimi söylerim” şeklinde yer almaktadır.

Bastırılmış öfke ifadeleri de, “Öfkemi içime atarım”, “Somurtur ya da surat asarım”, “İnsanlardan uzak dururum”, “İçin için köpürürüm ama göstermem”, “İçimde kimseye söyleyemediğim kinler beslerim”, “Gizliden gizliye insanları epeyce eleştiririm”, “Belli ettiğimden daha öfkeliyimdir”, “İçimden insanların fark ettiğinden daha öfkeliyimdir” şeklindedir.

Katılımcılardan bu ifadelerin kendilerini ne kadar tanımladıkları sorulur ve 1-4 arası bir değer vermeleri istenir. Yönergede bu değerler 1. Hiç, 2. Biraz, 3. Oldukça, 4. Tümüyle olarak değerlendirilmiştir.

4. BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünde çalışan polis memurlarının öfkelerini nasıl ifade ettiklerine dair bulgulara yer verilmiştir.

Aşağıdaki tabloda anketi yapılan polis memurlarının yaş aralıkları tablo halinde verilmiştir (Tablo 1). Elde edilen sonuçlara göre Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünde anketi yapılan polis memurlarının % 30'unun 20-23 yaş arasında olduğu, % 58'inin 24-27 arasında, % 12'sinin de 28-31 yaşları arasında olduğu tesbit edilmiştir. Anketi yapılan polis memurlarının tamamı erkektir (Tablo 2) .

Tablo 1: Anketi Yapılan Polis Memurlarının Yaş Aralıkları

Yaş Aralığı	Frekans	Yüzde (%)
20-23	15	30
24-27	29	58
28-31	6	12
Toplam	50	100

Tablo 2: Anketi Yapılan Polis Memurlarının Cinsiyetleri

Cinsiyet	Frekans	Yüzde (%)
Erkek	50	100

Aşağıda anketi yapılan polis memurlarının mezuniyet yerleri ve bununla ilgili oranlar verilmiştir (Tablo 3). Polis memurlarının % 32'sinin POMEM mezunu, % 68'inin de PMYO mezunu oldukları tesbit edilmiştir.

Tablo 3: Anketi Yapılan Polis Memurlarının Mezuniyet Yerleri

Mezuniyet Yeri	Frekans	Yüzde (%)
POMEM	16	32
PMYO	34	68
Toplam	50	100

Tablo 4’de polis memurlarının teşkilatta bulunma süreleri ve bununla ilgili oranlar verilmiştir. Polis memurlarının % 50’sinin 1 yıldan az bir süredir teşkilatta çalıştıkları, % 48’inin 1-3 yıl arasında, % 2’sinin de 4-7 yıl arasında teşkilatta buldukları tesbit edilmiştir.

Tablo 4: Anketi Yapılan Polis Memurlarının Teşkilatta Bulunma Süreleri

Görev Süresi	Frekans	Yüzde (%)
0-11 ay	25	50
1-3 yıl	24	48
4-7 yıl	1	2
Toplam	50	100

Uygulanan ankete katılan personelin sorulara verdikleri yanıtlar tablolar halinde şu şekildedir:

4.1. Sürekli Öfke

Tablo 5: Polis Memurlarının Çabuk Parlama Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	12	24
Biraz	22	44
Oldukça	14	28
Tümüyle	2	4
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda Polis memurlarının çabuk parlama durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 24'ünün hiç parlamadıkları, % 44'ünün biraz parladığı, % 28'inin oldukça parladığı, % 4'ünün de tümüyle parladığı tesbit edilmiştir.

Tablo 6: Polis Memurlarının Kızgın Mizaçlı Olma Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	18	36
Biraz	21	42
Oldukça	8	16
Tümüyle	3	6
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda Polis memurlarının kızgın mizaçlı olma durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 36'sının hiç kızgın mizaçlı olmadığı, % 42'sinin biraz kızgın mizaçlı olduğu, % 16'sının oldukça kızgın mizaçlı olduğu, % 6'sının da tümüyle kızgın mizaçlı olduğu tesbit edilmiştir.

Tablo 7: Polis Memurlarının Öfkesi Burnunda Olma Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	26	52
Biraz	16	32
Oldukça	6	12
Tümüyle	2	4
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda Polis memurlarının öfkesi burnunda bir insan olma durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 52'sinin hiç öfkesi burnunda bir insan olmadığı, % 32'sinin biraz öfkesi burnunda bir insan olduğu, % 12'sinin oldukça öfkesi burnunda bir insan olduğu, % 4'ünün de tümüyle öfkesi burnunda bir insan olduğu tesbit edilmiştir.

Tablo 8: Polis Memurlarının Başkalarının Hataları Sonucu Yaptıkları İşin Yavaşlaması Halinde Kızma Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	4	8
Biraz	21	42
Oldukça	11	22
Tümüyle	14	28
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının başkalarının hataları sonucu yaptıkları işin yavaşlaması halinde kızma durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 8'inin başkalarının hataları sonucu yaptıkları işin yavaşlaması durumunda hiç kızmadıkları, % 42'sinin biraz kızdığı, % 22'sinin oldukça kızdığı, % 28'inin de tümüyle kızdığı tesbit edilmiştir.

Tablo 9: Polis Memurlarının Yaptıkları Bir İşten Sonra Takdir Edilmemesiyle Canının Sıkılması Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	8	16
Biraz	16	32
Oldukça	9	18
Tümüyle	17	34
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının yaptıkları bir işten sonra takdir edilmemesiyle canının sıkılması durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 16'sının yaptıkları bir işten sonra takdir edilmemesiyle hiç canının sıkılmadığı, % 32'sinin biraz canının sıkıldığı, % 18'inin oldukça canının sıkıldığı, % 34'ünün de tümüyle canının sıkıldığı tesbit edilmiştir.

Tablo 10: Polis Memurlarının Öfkelenince Kontrolünü Kaybetme Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	16	32
Biraz	22	44
Oldukça	9	18
Tümüyle	3	6
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının öfkelenince kontrolünü kaybetme durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 32'sinin öfkelenince hiç kontrolünü kaybetmediği, % 44'ünün biraz kontrolünü kaybettiği, % 18'inin oldukça kontrolünü kaybettiği, % 6'sının da tümüyle kontrolünü kaybettiği tesbit edilmiştir.

Tablo 11: Polis Memurlarının Öfkelenildiğinde Ağzına Geleni Söyleme Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	17	34
Biraz	23	46
Oldukça	5	10
Tümüyle	5	10
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının öfkelenildiğinde ağzına geleni söyleme durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 34'ünün öfkelenildiğinde ağzına geleni hiç söylemediği, % 46'sının biraz söylediği, % 10'unun oldukça söylediği, % 10'unun da tümüyle söylediği tesbit edilmiştir.

Tablo 12: Polis Memurlarının Başkalarının Önünde Eleştirilmesiyle Hiddetlenme Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	8	16
Biraz	16	32
Oldukça	14	28
Tümüyle	12	24
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının başkalarının önünde eleştirildiğinde hiddetlenme durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 16'sının başkalarının önünde eleştirilmesiyle hiç hiddetlenmediği, % 32'sinin biraz hiddetlendiği, % 28'inin oldukça hiddetlendiği, % 24'ünün de tümüyle hiddetlendiği tesbit edilmiştir.

Tablo 13: Polis Memurlarının Engellenmesi Durumunda Birilerine Vurmak İstemesi Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	30	60
Biraz	12	24
Oldukça	7	14
Tümüyle	1	2
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının engellenmesi durumunda içinden birilerine vurmak istemesi durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 60'ının engellendiğinde birilerine hiç vurmak istemediği, % 24'ünün biraz vurmak istediği, % 14'ünün oldukça vurmak istediği, % 2'sinin de tümüyle vurmak istediği tesbit edilmiştir.

Tablo 14: Polis Memurlarının Yaptığı Bir İş Kötü Değerlendirildiğinde Çılgına Dönme Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	10	20
Biraz	12	24
Oldukça	10	20
Tümüyle	18	36
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının yaptığı bir iş kötü değerlendirildiğinde çılgına dönme durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 20'sinin yaptığı bir iş kötü değerlendirildiğinde hiç çılgına dönmediği, % 24'ünün biraz çılgına döndüğü, % 20'sinin oldukça çılgına döndüğü, % 36'sının da tümüyle çılgına döndüğü tesbit edilmiştir.

Tablo 15: Sürekli Öfke Durumlarına Ait Ortalamalar

Soru	Kişi Sayısı	Ortalama
Çabuk Parlarım	50	2,12
Kızgın Mizaçlıyım	50	1,92
Öfkesi Burnunda Bir İnsanım	50	1,68
Başkalarını hataları, yaptığım işi yavaşlatınca kızarım	50	2,70
Yaptığım iyi bir işten sonra takdir edilmemek canımı sıkar	50	2,70
Öfkelenince kontrolümü kaybederim	50	1,98
Öfkelenirken ağzıma geleni söylerim.	50	1,96
Başkalarının önünde eleştirilmek beni çok hiddetlendirir.	50	2,60
Engellendiğimde içimden birilerine vurmaya gelir.	50	1,58
Yaptığım iyi bir iş kötü değerlendirildiğinde çılgına dönerim.	50	2,72

Polis memurlarının “Çabuk parlarım” sorusuna ait sonuç 2.12, “Kızgın mizaçlıyım” sorusuna ait sonuç 1.92, “Öfkesi burnunda bir insanım” sorusuna ait sonuç 1.68, “Öfkelenince kontrolümü kaybederim” sorusuna ait sonuç 1.98, “Öfkelenirken ağzıma geleni söylerim” sorusuna ait sonuç 1.96, “Engellendiğimde içimden birilerine

vurmak gelir” sorusuna ait sonuç 1.58 çıkmıştır. Bu sonuçlar 2.5’in altında çıktığından olumludur.

“Başkalarının hataları yaptığım işi yavaşlatınca kızarım” sorusuna ait sonuç 2.70, “Yaptığım iyi bir işten sonra takdir edilmemek canımı sıkıyor” sorusuna ait sonuç 2.70 , “Başkalarının önünde eleştirilmek beni çok hiddetlendirir” sorusuna ait sonuç 2.60, “Yaptığım iyi bir iş kötü değerlendirildiğinde çılına dönerim” sorusuna ait sonuç 2.72 çıkmış olup bu sonuçlar 2.5’in üzerinde olduğundan üzerinde durulması gerekli olan bir durumdur.

4.2. Kontrol Edilen Öfke

Tablo 16: Polis Memurlarının Başkalarına Karşı Sabırlı Olma Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	6	12
Biraz	21	42
Oldukça	14	28
Tümüyle	9	18
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının başkalarına karşı sabırlı olma durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 12’sinin başkalarına karşı hiç sabırlı olmadıkları, % 42’sinin biraz sabırlı olduğu, % 28’inin oldukça sabırlı olduğu, % 18’inin de tümüyle sabırlı olduğu tesbit edilmiştir.

Tablo 17: Polis Memurlarının Öfkeyi Kontrol Etme Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	8	16
Biraz	22	44
Oldukça	18	36
Tümüyle	2	4
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının öfkelerini kontrol etme durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 16'sının öfkelerini hiç kontrol edemediği, % 44'ünün biraz kontrol ettiği, % 36'sının oldukça kontrol ettiği, % 4'ünün de öfkelerini tümüyle kontrol ettiği tesbit edilmiştir.

Tablo 18: Polis Memurlarının Soğukkanlılığını Koruma Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	9	18
Biraz	22	44
Oldukça	13	26
Tümüyle	6	12
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının soğukkanlılığını koruma durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 18'inin hiç soğukkanlılığını koruyamadığı, % 44'ünün biraz soğukkanlılığını koruduğu, % 26'sının oldukça soğukkanlılığını koruduğu, % 12'sinin de tümüyle soğukkanlılığını korudukları tesbit edilmiştir.

Tablo 19: Polis Memurlarının Davranışlarını Kontrol Etme Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	3	6
Biraz	17	34
Oldukça	21	42
Tümüyle	9	18
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının davranışlarını kontrol etme durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 6'sının davranışlarını hiç kontrol edemedikleri, % 34'ünün biraz davranışlarını kontrol ettiği, % 42'sinin oldukça davranışlarını kontrol ettiği, % 18'inin de tümüyle davranışlarını kontrol ettiği tesbit edilmiştir.

Tablo 20: Polis Memurlarının Öfkesi Kontrolden Çıktığında Kendini Durdurabilme Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	11	22
Biraz	26	52
Oldukça	8	16
Tümüyle	5	10
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının öfkesi kontrolden çıktığında kendini durdurabilme durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 22'sinin öfkesi kontrolden çıktığında kendisini hiç durduramadığı, % 52'sinin biraz durdurabildiği, % 16'sının oldukça kendisini durdurabildiği, % 10'unun da tümüyle kendisini durdurabildiği tesbit edilmiştir.

Tablo 21: Polis Memurlarının Çoğu Kimseye Oranla Çabuk Sakinleşme Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	14	28
Biraz	21	42
Oldukça	7	14
Tümüyle	8	16
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının çoğu kimseye oranla çabuk sakinleşme durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 28'inin çoğu kimseye oranla hiç sakinleşmediği, % 42'sinin biraz sakinleştiği, % 14'ünün oldukça çabuk sakinleştiği, % 16'sının da tümüyle çabuk sakinleştiği tesbit edilmiştir.

Tablo 22: Polis Memurlarının Hoşgörülü ve Anlayışlı Olma Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	16	32
Biraz	19	38
Oldukça	12	24
Tümüyle	3	6
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının hoşgörülü ve anlayışlı olma durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 32'sinin hiç hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalışmadığı, % 38'inin biraz hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalıştığı, % 24'ünün oldukça hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalıştığı, % 6'sının da tümüyle hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalıştığı tesbit edilmiştir.

Tablo 23: Polis Memurlarının Kızgınlık Duygularını Kontrol Etme Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	6	12
Biraz	16	32
Oldukça	16	32
Tümüyle	12	24
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının kızgınlık duygularını kontrol etme durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 12'sinin hiç kızgınlık duygularını kontrol edemediği, % 32'sinin biraz kontrol ettiği, % 32'sinin oldukça kontrol ettiği, % 24'ünün de tümüyle kontrol ettiği tesbit edilmiştir.

Tablo 24: Kontrol Edilen Öfke Durumlarına Ait Ortalamalar

Soru	Kişi Sayısı	Ortalama
Başkalarına karşı sabırlıyım.	50	2,52
Öfkemi kontrol ederim.	50	2,28
Soğukkanlılığımı korurum.	50	2,32
Davranışlarımı kontrol ederim.	50	2,72
Öfkem kontrolden çıktığında kendimi durdurabilirim.	50	2,14
Çoğu kimseye oranla çabuk sakinleşirim.	50	2,18
Hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalışırım.	50	2,04
Kızgınlık duygularımı kontrol ederim.	50	2,68

Polis memurlarının “ Öfkemi kontrol ederim” sorusuna ait sonuç 2.28, “Soğukkanlılığımı korurum” sorusuna ait sonuç 2.32, “Öfkem kontrolden çıktığında kendimi durdurabilirim” sorusuna ait sonuç 2.14, “Çoğu kimseye oranla çabuk sakinleşirim” sorusuna ait sonuç 2.18, “Hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalışırım” sorusuna ait sonuç 2.04 çıkmıştır. Bu sonuçlar 2.5’in altında çıktığından olumludur.

“Başkalarına karşı sabırlıyım” sorusuna ait sonuç 2.52, “Davranışlarımı kontrol ederim” sorusuna ait sonuç 2.72, “Kızgınlık duygularımı kontrol ederim” sorusuna ait sonuç 2.68 çıkmış olup bu sonuçlar 2.5’in üzerinde olduğundan üzerinde durulması gerekli olan bir durumdur.

4.3. Dışa Vurulan Öfke

Tablo 25: Polis Memurlarının Kızgınlık Duygularını Gösterme Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	28	56
Biraz	14	28
Oldukça	7	14
Tümüyle	1	2
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının kızgınlık duygularını gösterme durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 56'sının hiç kızgınlık duygularını göstermediği, % 28'inin biraz kızgınlık gösterdiği, % 14'ünün oldukça kızgınlık gösterdiği, % 2'sinin de tümüyle kızgınlığını gösterdiği tesbit edilmiştir.

Tablo 26: Polis Memurlarının Başkalarına İğneli Sözler Söyleme Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	13	26
Biraz	20	40
Oldukça	12	24
Tümüyle	5	10
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının başkalarına iğneli sözler söyleme durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 26'sının başkalarına hiç iğneli sözler söylemediği, % 40'ının biraz söylediği, % 24'ünün oldukça iğneli sözler söylediği, % 10'unun da tümüyle iğneli sözler söylediği tesbit edilmiştir.

Tablo 27: Polis Memurlarının Kapıları Çarpmak Gibi Şeyler Yapma Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	4	8
Biraz	19	38
Oldukça	15	30
Tümüyle	12	24
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının kapıları çarpmak gibi şeyler yapma durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 8'inin hiç kapıları çarpmak gibi şeyler yapmadığı, % 38'inin biraz yaptığı, % 30'unun oldukça yaptığı, % 24'ünün de tümüyle yaptığı tesbit edilmiştir.

Tablo 28: Polis Memurlarının Başkalarıyla Tartışma Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	14	28
Biraz	27	54
Oldukça	8	16
Tümüyle	1	2
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının başkalarıyla tartışma durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 28'inin başkalarıyla hiç tartışmadığı, % 54'ünün biraz tartıştığı, % 16'sının oldukça tartıştığı, % 2'sinin de tümüyle tartıştığı tesbit edilmiştir.

Tablo 29: Polis Memurlarının Kendisini Çileden Çıkaran Her Ne İse Saldırma Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	26	52
Biraz	13	26
Oldukça	7	14
Tümüyle	4	8
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının kendisini çileden çıkararak her ne ise saldırma durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 52'sinin kendisini çileden çıkararak bir durum karşısında hiç saldırmadığı, % 26'sının biraz saldırdığı, % 14'ünün oldukça saldırdığı, % 8'inin de tümüyle saldırdığı tesbit edilmiştir.

Tablo 30: Polis Memurlarının Kötü Şeyler Söyleme Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	31	62
Biraz	11	22
Oldukça	6	12
Tümüyle	2	4
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının kötü şeyler söyleme durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 62'sinin hiç kötü şeyler söylemediği, % 22'sinin biraz kötü şeyler söylediği, % 12'sinin oldukça kötü şeyler söylediği, % 4'ünün de tümüyle kötü şeyler söylediği tesbit edilmiştir.

Tablo 31: Polis Memurlarının Sinirlerine Hakim Olma Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	9	18
Biraz	14	28
Oldukça	15	30
Tümüyle	12	24
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının sinirlerine hakim olma durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 18'inin hiç sinirlerine hakim olamadığı, % 28'inin biraz sinirlerine hakim olduğu, % 30'unun oldukça sinirlerine hakim olduğu, % 24'ünün tümüyle sinirlerine hakim olduğu tesbit edilmiştir.

Tablo 32: Polis Memurlarının Kendisini Sinirlendiren Kişiyne Ne Hissettiğini Söyleme Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	21	42
Biraz	19	38
Oldukça	7	14
Tümüyle	3	6
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının kendisini sinirlendiren kişiyne ne hissettiğini söyleme durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 42'sinin kendisini sinirlendiren kişiyne ne hissettiğini hiç söyleyemediği, %38'inin biraz ne hissettiğini söylediği, % 14'ünün oldukça ne hissettiğini söylediği, % 6'sının da tümüyle ne hissettiğini söylediği tesbit edilmiştir.

Tablo 33: Dışa Vurulan Öfke Durumlarına Ait Ortalamalar

Soru	Kişi Sayısı	Ortalama
Kızgınlığımı gösteririm.	50	1,62
Başkalarına iğneli sözler söylerim.	50	2,18
Kapıları çarmak gibi şeyler yaparım.	50	2,70
Başkalarıyla tartışırım.	50	1,92
Beni çileden çıkaran her ne ise saldırırım.	50	1,78
Kötü şeyler söylerim.	50	1,58
Sinirlerime hakim olamam.	50	2,60
Beni sinirlendirene ne hissettiğimi söylerim.	50	1,84

Polis memurlarının “ Kızgınlığımı gösteririm” sorusuna ait sonuç 1.62, “Başkalarına iğneli sözler söylerim” sorusuna ait sonuç 2.18, “Başkalarıyla tartışırım” sorusuna ait sonuç 1.92, “Beni çileden çıkaran her ne ise saldırırım” sorusuna ait sonuç 1.78, “ Kötü şeyler söylerim” sorusuna ait sonuç 1.58 çıkmıştır. Bu sonuçlar 2.5'in altında çıktığından olumludur.

“Kapıları çarmak gibi şeyler yaparım” sorusuna ait sonuç 2.70, ‘Sinirlerime

hakim olamam'' sorusuna ait sonuç 2.60 çıkmış olup bu sonuçlar 2.5'in üzerinde olduğundan üzerinde durulması gerekli olan bir durumdur.

4.4. Bastırılmış Öfke

Tablo 34: Polis Memurlarının Öfkesini İçine Atma Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	9	18
Biraz	17	34
Oldukça	14	28
Tümüyle	10	20
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının Öfkesini İçine Atma durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 18'inin hiç öfkesini içine atmadığı, % 34'ünün biraz öfkesini içine attığı, % 28'inin oldukça öfkesini içine attığı, % 20'sinin de tümüyle öfkesini içine attığı tesbit edilmiştir.

Tablo 35: Polis Memurlarının Somurtma ve Surat Asma Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	6	12
Biraz	18	36
Oldukça	13	26
Tümüyle	13	26
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının somurtma ya da surat asma durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 12'sinin hiç somurtup surat asmadığı, % 36'sının biraz somurtup surat astığı, % 26'sının oldukça somurtup surat astığı, % 26'sının da tümüyle somurtup surat astığı tesbit edilmiştir.

Tablo 36: Polis Memurlarının İnsanlardan Uzak Durma Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	24	48
Biraz	19	38
Oldukça	5	10
Tümüyle	2	4
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının insanlardan uzak durma durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 48'inin insanlardan hiç uzak durmadığı, % 38'inin biraz insanlardan uzak durduğu, % 10'unun oldukça insanlardan uzak durduğu, % 4'ünün de tümüyle insanlardan uzak durduğu tesbit edilmiştir.

Tablo 37: Polis Memurlarının İçin İçin Köpürme ve Bunu Göstermeme Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	4	8
Biraz	13	26
Oldukça	14	28
Tümüyle	19	38
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının için için köpürme ve bunu göstermeme durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 8'inin bunu gösterdiği, % 26'sının biraz göstermediği, % 28'inin oldukça göstermediği, % 38'inin de tümüyle göstermediği tesbit edilmiştir.

Tablo 38: Polis Memurlarının İçinde Kimseye Söyleyemediği Kin Besleme Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	13	26
Biraz	13	26
Oldukça	13	26
Tümüyle	11	22
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının içinde kimseye söyleyemediği kin besleme durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 26'sının içinde hiç kin beslemediği, % 26'sının biraz kin beslediği, % 26'sının oldukça kin beslediği, % 22'sinin de tümüyle kin beslediği tesbit edilmiştir.

Tablo 39: Polis Memurlarının Gizliden Gizliye Eleştirme Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	23	46
Biraz	15	30
Oldukça	12	24
Tümüyle	0	0
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının gizliden gizliye eleştirme durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 46'sının insanları hiç gizliden gizliye eleştirmediği, % 30'unun biraz eleştirdiği, % 24'ünün de oldukça eleştirdiği tesbit edilmiştir.

Tablo 40: Polis Memurlarının Belli Ettiğinden Daha Öfkeli Olma Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	5	10
Biraz	28	56
Oldukça	14	28
Tümüyle	3	6
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının belli ettiğinden daha öfkeli olma durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 10'unun hiç belli ettiğinden daha öfkeli olmadığı, % 56'sının biraz belli ettiğinden daha öfkeli olduğu, % 28'inin oldukça öfkeli olduğu, % 6'sının da tümüyle öfkeli olduğu tesbit edilmiştir.

Tablo 41: Polis Memurlarının İnsanların Fark Ettiğinden Daha Öfkeli Olma Durumları

	Frekans	Yüzde (%)
Hiç	5	10
Biraz	17	34
Oldukça	15	30
Tümüyle	13	26
Toplam	50	100

Yukarıdaki tabloda polis memurlarının insanların fark ettiğinden daha öfkeli olma durumlarına ait oranlar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre polis memurlarının % 10'unun insanların fark ettiğinden daha öfkeli olmadığı, % 34'ünün biraz insanların fark ettiğinden daha öfkeli olduğu, % 30'unun oldukça insanların fark ettiğinden daha öfkeli olduğu, % 26'sının da tümüyle insanların fark ettiğinden daha öfkeli olduğu tesbit edilmiştir.

Tablo 42: Bastırılmış Öfke Durumlarına Ait Ortalamalar

Soru	Kişi Sayısı	Ortalama
Öfkemi içime atarım.	50	2,50
Somurtur ya da surat asarım.	50	2,66
İnsanlardan uzak dururum.	50	1,70
İçin için köpürürüm ama göstermem.	50	2,96
İçimde kimseye söyleyemediğim kinler beslerim.	50	2,44
Gizliden gizliye insanları epeyce eleştiririm.	50	1,78
Belli ettiğimden daha öfkeliyimdir.	50	2,30
İçimden insanların fark ettiğinden daha öfkeliyimdir.	50	2,72

Polis memurlarının “ İnsanlardan uzak dururum” sorusuna ait sonuç 1.70, “İçimde kimseye söyleyemediğim kinler beslerim” sorusuna ait sonuç 2.44, “Gizliden gizliye insanları epeyce eleştiririm” sorusuna ait sonuç 1.78, “Belli ettiğimden daha öfkeliyimdir” sorusuna ait sonuç 2.30 çıkmıştır. Bu sonuçlar 2.5’in altında çıktığından olumludur.

“Öfkemi içime atarım” sorusuna ait sonuç 2.50, “Somurtur ya da surat asarım” sorusuna ait sonuç 2.66, “İçin için köpürürüm ama göstermem” sorusuna ait sonuç 2.96, “İçimden insanların fark ettiğinden daha öfkeliyimdir” sorusuna ait sonuç 2.72 çıkmış olup bu sonuçlar 2.5’in üzerinde olduğundan üzerinde durulması gerekli olan bir durumdur.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde, araştırma sonucunda elde edilen bulgulara dayalı olarak ulaşılan genel sonuç ve önerilere yer verilmiştir. Araştırmada elde edilen bulgulara göre, polis memurlarının öfke duyguları değişik şekillerde etkilenmektedir.

Sürekli öfke ve öfke tarz ölçeklerinin, Tansiyon hastalarını kontrol grubundan ayırt ettiği saptanmıştır. Bu bulgu literatürdeki bulgularla paralellik göstermektedir. Ancak 10 maddelik durumlu öfke alt ölçeği ile ilgili çalışmalar henüz tamamlanamamıştır. Bu nedenle elimizde bulunan ölçek sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarını içeren 34 maddelik kısımdan oluşmaktadır. Bu 34 maddede, 10 madde “sürekli öfke”, 24 madde ise “öfke tarz” boyutuyla ilgilidir.

Ölçekteki “Çabuk parlarım”, “Kızgın mizaçlıyım”, “öfkesi burnunda bir insanım”, “Başkalarının hataları yaptığım işi yavaşlatınca kızarım”, “Yaptığım iyi bir işten sonra takdir edilmemek canımı sıkır”, “Başkalarının önünde eleştirilmek beni çok hiddetlendirir”, “Engellendiğimde içimden birilerine vurmak gelir”, “Yaptığım iyi bir iş kötü değerlendirildiğinde çılgına dönerim” ifadeleri ölçeğin “Sürekli Öfke”yi ölçmeye yönelik maddelerini oluşturur.

Sürekli öfkeyi ölçmeye yönelik maddelerin sonuçlarına göre; Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü Polis memurlarının % 32’sinin çabuk parladığı, % 22’sinin kızgın mizaçlı olduğu, % 16’sının öfkesi burnunda bir insan olduğu, % 24’ünün öfkelenince kontrolünü kaybettiği, % 20’sinin öfkelendiğinde ağzına geleni söylediği, % 16’sının engellendiğinde içinden birilerine vurmak hissini geldiği tesbit edilmiş olup, bu durum kurum için olumlu bir gelişmedir.

Polis memurlarının % 50’sinin başkalarının hataları yaptığı işi yavaşlatınca kızdıkları, % 52’sinin yaptığı iyi bir işten sonra takdir edilmemeleriyle canlarının sıkıldığı, % 52’sinin başkalarının önünde eleştirilmekle çok hiddetlendiği, % 56’sının yaptığı iyi bir iş kötü değerlendirildiğinde çılgına döndüğü tesbit edilmiş olup, bu durum kurum için olumlu olmayan bir gelişmedir.

Şube’de çalışan polis memurlarının kızgın mizaçlıyım, öfkesi burnunda bir

insanım, öfkelenince kontrolümü kaybederim, öfkelendiğimde ağzıma geleni söylerim, engellendiğimde içimden birine vurmak gelir, sorularına verilen cevaplar durumluk öfke tipini,

Çabuk parlarım, başkalarının hataları yaptığım işi yavaşlatınca kızarım, yaptığım iyi bir işten sonra takdir edilmemek canımı sıkır, başkalarının önünde eleştirilme beni çok hiddetlendirir, yaptığım iyi bir iş kötü değerlendirildiğinde çılgına dönerim, sorularına verilen cevaplar sürekli öfke tipini ifade etmekte olup, genel olarak polis memurlarının ilk 10 soruya verdikleri cevaplar olumludur.

Sürekli öfke duyan kişiler genel olarak öfkeli bir yapıya sahiptirler ve her şeye karşı öfke duyarlar. Kolay öfkelenirler ve bu duyguyu yoğun olarak yaşarlar. Bu kişiler bağırıp, küfretmez, eşya fırlatmazlar ya da birilerini tehdit etmezler. Bu kişilerin engellenmeye karşı toleransları genellikle çok düşüktür. Çünkü her önerdiklerinin doğru olduğuna ve kabul edilmesi gerektiğine inanırlar. Önerileri kabul edilmeyince engellendiklerini düşünürler ve öfke duyarlar. Durum böyle olunca çatışmanın ortaya çıkması neredeyse kaçınılmazdır. Başlarına gelen basit bir olayı bile, örneğin küçük bir hatanın düzeltilmesi gibi, kendilerine bir haksızlık yapılmış gibi algırlar.

Kontrol edilen öfkeyi ölçmeye yönelik maddeler, “ Başkalarına karşı sabırlıyım”, “Öfkemi kontrol ederim”, “Soğukkanlılığımı korurum”, “Davranışlarımı kontrol ederim”, “Öfkem kontrolden çıktığında kendimi durdurabilirim”, “Çoğu kimseye oranla çabuk sakinleşirim”, “Hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalışırım”, “Kızgınlık duygularımı kontrol ederim” şeklindedir.

Kontrol edilen öfkeyi ölçmeye yönelik maddelerin sonuçlarına göre; Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü Polis memurlarının % 46’sının başkalarına karşı sabırlı oldukları, % 40’ının öfkesini kontrol ettiği, % 38’inin soğukkanlılığını koruduğu, % 26’sının öfkesi kontrolden çıktığında kendini durdurabildiği, % 30’unun çoğu kimseye oranla çabuk sakinleştiği, % 30’unun hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalıştığı tesbit edilmiş olup, bu durum kurum için olumsuz bir gelişmedir.

Şube’de çalışan polis memurlarının % 60’ının davranışlarımı kontrol edebildiği, % 56’sının kızgınlık duygularını kontrol ettiği tesbit edilmiş olup, bu durum kurum için olumlu bir gelişmedir.

Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünde çalışan Polis memurlarının kontrol edilen öfkeyi ölçmeye yönelik sorulara verdikleri cevaplar sürekli öfke tipini ifade etmekte olup,

bu sonuç sürekli öfke tipinin başlangıç durumunda olduğundan kurum için çok önemli bir sorun teşkil etmemektedir. Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde; polis memurlarının dışa vurulan öfkeyi ölçmeye yönelik sorulara verdikleri cevaplar olumludur.

Dışa vurulan öfke ifadeleri, “Kızgınlığımı gösteririm”, “Başkalarına iğneli sözler söylerim”, “Kapıları çarpmak gibi şeyler yaparım”, “Başkalarıyla tartışırım”, “Beni çileden çıkaran her ne ise saldırırım”, “Kötü şeyler söylerim”, “Sinirlerime hakim olamam”, “Beni sınırlendirene ne hissettiğimi söylerim” şeklinde yer almaktadır.

Dışa vurulan öfkeyi ölçmeye yönelik maddelerin sonuçlarına göre; Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü Polis memurlarının % 16’sının kızgınlığını gösterdiği, % 34’ünün başkalarına iğneli sözler söylediği, % 18’inin başkalarıyla tartıştığı, % 22’sinin kendisini çileden çıkaran her ne ise saldırdığı, % 16’sının kötü şeyler söylediği, % 20’sinin kendisini sınırlendirene ne hissettiğini söylediği tesbit edilmiş olup bu kurum için olumlu bir gelişmedir.

Şube’de çalışan polis memurlarının % 54’ünün kapıları çarpmak gibi şeyler yaptığı, % 54’ünün sınırlendirene hakim olamadığı tesbit edilmiş olup, bu durum kurum için olumsuz bir gelişmedir.

Polis memurlarının kızgınlığımı gösteririm, başkalarıyla tartışırım, beni çileden çıkaran her ne ise saldırırım, kötü şeyler söylerim, beni sınırlendirene ne hissettiğimi söylerim, sorularına verdikleri cevaplar durumluk öfke tipini,

Başkalarına iğneli sözler söylerim, kapıları çarpmak gibi şeyler yaparım, sinirlerime hakim olamam, sorularına verdikleri cevaplar sürekli öfke tipini ifade etmekte olup, bu sonuç sürekli öfke tipinin başlangıç durumunda olduğundan kurum için çok önemli bir sorun teşkil etmemektedir. Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde; polis memurlarının dışa vurulan öfkeyi ölçmeye yönelik sorulara verdikleri cevaplar olumludur.

Çalışanların öfkelerini dışa vurması engellenemez. Öfkelerini nasıl ifade edecekleri onların kontrolündeki bir durumdur. Öfkelerini dışa vuran çalışanlar bunu yaparken çok dikkatli olmalıdırlar. Öfkelerini sağlıksız yollarla ifade etmekten kaçınmalıdırlar. Örneğini karşısındaki insana bağırarak, küfür etmek, tehdit etmek gibi olumsuz ifade biçimlerinden uzak durmalıdır. Yoksa bu durum örgütün işleyişinde sorunlara neden olabilir. Öfkesini ifade etmek çalışanın hakkı ancak bu hakkı kullanırken

başka çalışanlara ve örgütün işleyişine zarar vermemek koşuluyla.

Bastırılmış öfke ifadeleri de, “ Öfkemi içime atarım”, “Somurtur ya da surat asarım”, “İnsanlardan uzak dururum”, “İçin için köpürürüm ama göstermem”, “İçimde kimseye söyleyemediğimi kinler beslerim”, “Gizliden gizliye insanları epeyce eleştiririm”, “Belli ettiğimden daha öfkeliyimdir”, “İçimden insanların fark ettiğinden daha öfkeliyimdir” şeklindedir.

Bastırılmış öfkeyi ölçmeye yönelik maddelerin sonuçlarına göre; Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü Polis memurlarının % 14’ünün insanlardan uzak durduğu, % 48’inin içinde kimseye söyleyemediği kinler beslediği, % 24’ünün gizliden gizliye insanları epeyce eleştirdiği, % 34’ünün belli ettiğinden daha öfkeli olduğu tesbit edilmiş olup bu durum kurum için olumlu bir gelişmedir.

Şube’de çalışan polis memurlarının % 48’inin öfkesini içine attığı, % 52’sinin somurttuğu ya da surat astığı, % 66’sının için için köpürdüğü ama gösteremediği, % 56’sının içinden insanların fark ettiğinden daha öfkeli oldukları tesbit edilmiş olup bu durum kurum için olumsuz bir gelişmedir.

Polis memurlarının insanlardan uzak dururum, gizliden gizliye insanları epeyce eleştiririm, sorularına verdikleri cevaplar durumluk öfke tipini,

Öfkemi içime atarım, somurtur ya da surat asırım, için için köpürürüm ama göstermem, içimde kimseye söyleyemediğimi kinler beslerim, belli ettiğimden daha öfkeliyimdir, içimden insanların fark ettiğinden daha öfkeliyimdir, sorularına verdikleri cevaplar sürekli öfke tipini ifade etmekte olup bu sonuç sürekli öfke tipinin başlangıç boyutunda olduğundan kurum için çok önemli bir sorun teşkil etmemektedir. Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde; polis memurlarının bastırılmış öfkeyi ölçmeye yönelik sorulara verdikleri cevaplar olumludur.

Öfkelerini içlerine attıklarından dolayı bu kişiler aşırı stres ve sağlık problemleri ile karşı karşıya kalabilirler. Uzmanlar bu konuda birçok uyarıda bulunmuşlardır. Öfkesinin içine atan çalışan belki birgün ortada sorun teşkil edebilecek bir durum söz konusu değilken öfkesini sağlıksız yollarla ifade edebilir. Ani öfke patlaması yaşabiliri ve etrafına zarar verebilir. Bu noktaya gelindiğinde ise artık çok geç olur. Aralarındaki sorunu çözmek için daha çok çaba sarfetmeleri gerekir. Bunun olmasını engellemek için çalışanların ya öfkelerini doğru biçimde ifade etmeleri ya da öfkeleri kontrol edebilmelerinin öğretilmesi gereklidir. Bu da ancak uzman bir kişinin yardımıyla olur.

Çevik kuvvet şube müdürlüğünde anketi yapılan polis memurlarının % 30'unun 20-23 yaş arasında olduğu, % 58'inin 24-27 arasında, % 12'sinin de 28-31 yaşları arasında olduğu,

Anketi yapılan tamamı erkek olan polis memurlarının % 32'sinin POMEM mezunu, % 68'inin de PMYO mezunu oldukları,

Yine polis memurlarının % 50'sinin 1 yıldan az bir süredir teşkilatta çalıştıkları, % 48'inin 1-3 yıl arasında, % 2'sinin de 4-7 yıl arasında teşkilatta buldukları tesbit edilmiştir.

Elde edilen veriler sonucunda çalışanların öfkelerini farklı yollarla ifade ettikleri bulunmuştur. Çalışanlar öfkelerini hangi yollarla ifade ederlerse etsinler önemli olan onun sağlıklı yollarla ifade edilmesidir. Sağlıksız biçimde ifade edilen öfkenin hem kişinin kendisine, hem çalışma arkadaşlarına hem de örgütün işleyişine zararları vardır. Bunun engellenmesi için çalışanların öfkelerini sağlıklı biçimde nasıl ifade edeceklerini öğrenmeleri gereklidir.

Araştırmanın sonuçlarına dayalı olarak bazı öneriler sunulabilir:

Çalışan personeli motive edici, onları içinde buldukları ortamdan bir an olsun uzaklaştıracak iletişim seminerleri verilebilir. Hizmet içi seminerlerle personele nasıl davranılması gerektiği, kendilerini olumsuz düşünce ve tavırlardan nasıl uzaklaştırabilecekleri anlatılabilir.

Personele sosyal imkanlara sağlanarak (sinema, tiyatro, konser, v.s. gibi etkinlikler) onların iş ortamının gerginliğinden uzaklaştıracak etkinlikler düzenlenebilir.

Personelin gösterdiği olumsuz davranışların yönetimden de kaynaklandığını sayarak, yönetici (amir) konumundaki konumundaki kişilerin personele olumlu yaklaşımı sağlanabilir.

Kurum içerisinde personelin psikolojik rahatsızlıklarının giderilmesi adına "psikolog" tayin edilmesi ve bu bölümün etkinleştirilmesi gereklidir.

Çalışan personelin sosyal haklarının artırılması ve iş motivasyonunun sağlanmasıyla bu sorunların üstesinden gelinebilir.

Kurum içinden ya da dışından temin edilecek kişisel gelişim uzmanlarıyla personelde eksik olan davranışlar düzeltilebilir.

Çalışan personelin ailevi problemlerinden kaynaklanan olumsuz davranışların önlenmesi için kurum amirleri tarafından çözümler aranmalıdır.

Teşkilata alınacak polis memurlarında bu yöndeki sorunların meydana gelebileceği dikkate alınarak belli kriterler doğrultusunda alım yapılması gereklidir. Bu kriterler kişinin eğitim durumu, alışkanlıkları, kişiliği, ailevi yapısı v.s. olarak sayılabilir.

EKLER

EK		<u>SAYFA</u>
1	ÇOCUK BENLİK DURUMUNA İLİŞKİN TARTIŞMA	228
2	TA'E İLİŞKİN GENEL ÖZELLİKLER VE TARTIŞMA	230
3	GİBB'İN VE NORTON'UN İLETİŞİM SINIFLAMALARI	236
4	ÖFKE İFADE BİÇİMLERİNİ BELİRLEME ANKETİ	238

EK-1 ÇOCUK BENLİK DURUMUNA İLİŞKİN TARTIŞMA

Çocuk-benlik durumunun hangi bölümlerden oluştuğu konusunda, ilgili yayınlarda farklı sınıflamalar vardır. Örneğin, Eric Berne (1976) "Hayat Denen Oyun" adıyla dilimize çevrilen kitabında Doğal (natural) ve uyarlanmış (adapted) Çocuktan söz etmiştir. "What Do You Say After You Say Hello?" adlı kitabında Birinci Düzey Yapısal Analiz Kapsamında Çocuk benlik durumu, Doğal (natural), Uyarlanmış (adapted) ve Asi (rebellious) Çocuk olarak betimlemiştir. Bunun yanı sıra Akkoyun (1987), Çocuk'u, "Uygulu (adapted) ve Özgür (spontaneus)" olarak adlandırdığı iki gruba ayırmış, James ve Jongeward (1971) ile Corey (1977) ise, Çocuk Benlik Durumunu, Doğal Çocuk (natural-child), Uyarlanmış Çocuk (adapted-child) ve Küçük Profesör (little professor) olarak üçe ayırmışlardır. "Çocukta eğitilmemiş akıl" olarak tanımlanabilecek Küçük-Profesör Şekil-5 'te görülen sınıflamanın dışında bırakılmıştır.

Çocuk benlik durumunun bölümlerini oluşturan Doğal Çocuğun bağımsız/spontan, Uyarlanmış-Çocuğun ise Anababaya bağımlı olduğu belirtilmiştir. Yani Çocuk benlik-durumu, ya spontan davranarak organizmanın iç gerçeğini dikkate alır, ya da Anababanın öğretisi olan dış gerçeği dikkate alır; fiziksel gerçekle doğrudan etkileşimde bulunmaz, fiziksel gerçeği kendi başına öğrenmeye, irdelemeye yönelmez. Bu durumda "Çocuk benlik durumlarını kullananlar, fiziksel gerçekten kopuk mu?" sorusu gündeme gelmektedir. Transaksiyonel analizle ilgilenen kuramcılar, bu sorunu halletmek amacıyla, Çocuk-Benlik durumu içinde Küçük Profesör adlı bir bölüm bulunduğunu ileri sürmüşlerdir. Aşağıda "TA'ya İlişkin Genel Özellikler ve Tartışma" başlığı altında bu yaklaşım eleştirilmiştir. Yukarıdaki soruya cevap olarak, bazı toplumlarda bastırılıyor olsa bile, küçük yaşlardan itibaren kişilerde, Fiziksel gerçekle etkileşimi sağlayan Yetişkin benlik-durumunun ortaya çıktığını belirtmek gerekir. İnsanlar, Anababanın baskısından ötürü Yetişkin benlik durumlarını (Yetişkin rollerini) özgürce sergileyemeseler bile, kendi içlerinde bu benlik durumlarını yaşatabilirler. Eğer böyleyse, Çocuk benlik-durumunu sergileyen bir kişi, fiziksel gerçekle etkileşimde bulunmaksızın (yani Yetişkin olmaksızın), yalnızca iç gerçeğini ya da Anababaya ait dış gerçeği dikkate alarak davranabilir. Böyle bir kişi fırsat buldukça, fiziksel gerçeği dikkate alan bir Yetişkin tavrı da sergileyebilecektir.

EK-2 TA'E İLİŞKİN GENEL ÖZELLİKLER VE TARTIŞMA

Yukarıdaki on beş örnekle ilgili, genel bir açıklama ve yorumlama şöyle yapılabilir.

Şekillerdeki okların birbirine paralel olması durumundaki etkileşime "Bütünleyici Transaksiyon" adı verilir; örneğin Şekil 9, 10, 11,12,13, 14'de olduğu gibi. Okların kesiştiği durumdaki etkileşime ise "Çapraz Etkileşim" adı verilir; Şekil 15, 16, 17, 18, 19'daki gibi. Şekil 21 ve 22'deki görülen etkileşimlere "Örtük Transaksiyon" adı verilir; bu etkileşim türünde, bir kişinin gönderdiği mesajın görünür anlamının yanı sıra, bir de örtük anlamı vardır.

Genel bir bakış açısıyla, çapraz ve örtük etkileşimlerin çatışma içerdiği, bütünleyici etkileşimlerin ise çatışma içermediği söylenebilirse de, bu tür genellemeler yapmadan, her etkileşimi kendi sınırları içinde yorumlamanın doğru olacağı kanısındayım. Şöyle ki: Bütünleyici etkileşimlerin çoğunluğunda çatışma bulunmayabilir; örneğin Şekil 9, 10 ve 13'de görülen etkileşimlerde çatışma yoktur. Fakat öyle bütünleyici etkileşimler de vardır ki, ilk bakışta çatışma sergilemiyor gözükmelerine rağmen, aslında bir çatışmanın, en azından tohumlarını taşıyor olabilirler. Örneğin Şekil 13 ve Şekil 14 tamamen aynı gözükmelerine rağmen, Şekil 14'deki anne ile çocuk arasında bir çatışma başlamıştır. Çünkü Şekil 13'deki anne, Koruyucu Ana baba tavrı sergileyerek çocuğunu sakinleştirmektedir; iletişimleri bu şekilde çatışmasız sürebilir. Şekil 14'deki anne ise Eleştirici Ana baba tavrı sergilemektedir; bu tavır bir çatışma başlangıcı sayılabilir, anne ile çocuk arasında aktif çatışma ortaya çıkabilir ya da iletişim tümünden kesilebilir. Şekil 18b'ye bakacak olursak, genç ile babası arasında bir çapraz etkileşim var gözükmektedir. Oysa bu genç ile babasının birbirlerine yönelttikleri sözlere baktığımızda, bu sözlerin bir çatışma içermediği anlaşılmaktadır. Yine benzeri şekilde, örtük iletişim durumunda, örtük mesajla karşılaşan kişi, eğer bu duruma tepki gösterirse çatışma ortaya çıkabilir, eğer örtük mesajı (kinayeyi) anlamazsa çatışma görülmeyebilir. O halde, genel bir ilke olarak şunu benimseyebiliriz: Bir etkileşime Transaksiyonel Analiz açısından baktığımızda, bu etkileşimi özetleyen grafikteki okların pozisyonunu tek başına değerlendirmemiz yeterli değildir. Okların niteliğini belirleyen mesajları da (yani söylenen sözleri de) dikkate almak gereklidir.

Bir etkileşimi Transaksiyonel Analiz açısından ele alırken, kişilerin söyledikleri

sözleri incelemenin yanı sıra, onlara ait sözsüz mesajları ve dil ötesi öğeleri de dikkate almak gerekir. Bir kişinin sergilediği yüz ve beden ifadeleri, ses tonu ya da kişisel mekanını kullanma şekli, o kişinin sözlü iletişimin ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilmelidir. Belli bir kelimeyi, farklı ses tonları ve mimiklerle söylediğimizde, bu kelime değişik anlamlar ifade edebilir; örneğin bir "evet" kelimesini, bazen alaycı, bazen de kuşkucu bir tavırla söyleyebiliriz. Bu durumda, iki kişi arasındaki etkileşimi Transaksiyonel analiz açısından irdelerken, sözlü mesajlar kadar sözsüz mesajlara da dikkat etmek gerektiği açıktır. Ancak, yazılı bir metin üzerinde, birtakım hayali kişilerin konuşmalarını incelerken, bu kişilerin sözsüz iletişimlerini dikkate alamıyoruz. Buradaki amacımız, gerçek yaşamdaki iletişimlerini incelemeye temel oluşturabilecek birtakım bilgileri yazılı bir metnin sınırları içerisinde irdelemek, tartışmaktır.

Bir etkileşimi Transaksiyonel Analiz açısından ele alırken, aynı anda iletişim çatışmaları ile ilgili başka yaklaşımlardan da yararlanabiliriz. Özellikle Transaksiyonel Analiz ile birlikte Graf Analiz'in de ele alınması işlevsel gözükmemektedir (Dökmen, 1986b).

Şekil 9'den Şekil 22'ye kadar olan grafiklere bakıldığında, her şeklin sağında yer alan konuşmaların, sol taraftaki grafiklerde oklarla ifade edildiği görülmektedir. Karşılıklı konuşmalarda, bir kişinin mesajı, bu kişiye ait benlik durumlarından hangisinden yola çıkıp, karşıdaki kişinin hangi benlik durumuna ulaşmışsa, bu durum bir "ok" ile gösterilmiştir. Okların pozisyonunu, tartışmasız doğru kabul etmek, her halde mümkün değildir. Yani, bir iletişim sırasında kişilerin hangi benlik durumlarını kullandıkları konusunda, araştırmacıların verdiği kararlar tartışılabilir. Dolayısıyla, yukarıdaki iletişimlerde kullanıldığını belirttiğim benlik durumların doğru olduğu kanısını taşıyorsam da, bu konuda farklı görüşlerin tartışılabilceğini belirtmek isterim.

Aslında, bir iletişim sırasında hangi benlik durumunun kullanıldığını belirlerken zorluk yaratan şey, sadece araştırmacıların subjektif yargılan değildir. Bir iletişimi değerlendirirken temel sorun, o iletişime taraf olan kişilerin ve gözlemcilerin, olayı farklı şekillerde algulamalarıdır. Bir etkileşimi Transaksiyonel Analiz açısından incelerken dikkat etmemiz gereken algılama farklılıklarını üç grupta toplayabiliriz. Bunlardan birincisi, bir iletişim sırasında mesaj gönderen kişinin hangi benlik durumunu kullandığı konusundaki algısıdır. İkincisi, mesajı alan kişinin, mesajı

gönderenin hangi benlik durumunu kullandığı konusundaki algısıdır. Bu ikisi birbirinden farklı olabilir. Üçüncüsü ise bu iletişimi izleyen terapistin/danışmanın -ya da iletişimi kağıt üzerinde inceleyen araştırmacının- iletişimi sürdüren iki kişinin hangi benlik durumlarını kullandıkları konusundaki algısıdır. Söz konusu bu üç algı kaynağından ilk ikisi arasında farklılık olması, başlı başına bir çatışma nedeni olabilir. İlk ikisi ile üçüncüsü arasında farklılık olması durumunda ise, değerlendirmede bir yanlışlıktan, -subjektiflikten- söz edebiliriz. Çatışma durumunu örneklere çalışalım:



Şekil 29: Sınavlara bir hafta kala tiyatroya gitmek isteyen bir genç ile ona engel olmaya çalışan babanın, hangi benlik durumlarını kullandıkları konusundaki algıları.

Şekil 18'deki örneği hatırlayınız. Bir genç, babasına tiyatroya bilet aldığını söylüyordu; babası ise ders çalışmasını istiyordu. Şimdi, gencin bu olayı algılaması Şekil 18b'de görüldüğü gibi olabilir; yani genç, tiyatroya gitmek istediğini belirtirken bir Yetişkin gibi davrandığını, babasının kendisini engelleyerek Ana baba tavrı takındığını düşünebilir. Aynı olaya babanın bakış açısı ise daha farklı olabilir. Baba, sınavlara kısa bir süre kalmışken tiyatroya giden gencin davranışını "çocuk" davranışı olarak algılayabilir; onu uyarmanın ise "koruyuculuk" değil, "gerçekçi bir yetişkin" tavrı olduğunu düşünebilir.

Kişiler arası iletişime Transaksiyonel Analiz açısından baktığımızda, mesaj alış veriş sırasında kişilerin benlik durumlarının hangi bölümlerini kullandıklarını belirtebiliriz. Örneğin bir kişinin, kendisine ait Koruyucu Ana babadan karşısındakinin Doğal Çocuğuna mesaj gönderdiğini söyleyebiliriz. Ancak yukarıda bu tür ayrıntılara girmedim, ilerde de girmeyeceğim. Çünkü özellikle kitabın dördüncü ve beşinci bölümlerinde böylesine ayrıntıların, konunun bütünlüğü içinde önemli bir işlevi olmayacağını düşünüyorum.

Bu noktada Transaksiyonel Analizle ilgili bir kaygımı dile getirmek istiyorum. Kitap boyunca, doğrudan ya da dolaylı olarak TA'den sıkça söz edilmektedir. Bu duruma bakarak okuyucularımın, söz konusu yaklaşımı temel psikoterapi/psikolojik danışma tekniği olarak kabul ettiğim sonucunu çıkarmamalarını istiyorum. Şüphesiz ki TA, kuramsal açıdan ilham verici, uygulama alanında ise işlevseldir. Fakat benzeri özelliklere sahip daha başka yaklaşımlar da vardır. Bu yüzden olsa gerek, günümüzde psikoterapi/psikolojik danışma alanında çalışan uygulamacılardan pek çoğu eklektik' yaklaşıma yönelmektedir. Uygulamada ben de eklektik yaklaşımdan yanayım. Böyle olmasına karşılık, elinizdeki kitapta TA'den sıklıkla söz etmemin sebebi, kültürümüzü incelerken bu yaklaşımın etkili olacağına inanmamdır. Yine de TA yararlandığım tek yaklaşım olmadı. TA'in yanı sıra ikinci derecede başka yaklaşımlardan da yararlanmaya çalıştım. Örneğin ilerde Bilişsel Davranışçı Yaklaşımdan söz edeceğim. Bu yaklaşımlar yardımıyla, bazı kültürel öğelerin etkili bir şekilde incelenebileceği kanısındayım. Söz gelişi minyatürleri ya da "Ustasından Su isteyen Çırak" benzeri hikayeleri incelerken, başta TA olmak üzere ele aldığım diğer yaklaşımlar, etkili bir psikolojik incelemeye izin vermektedir.

Kültürümüzü incelemede TA'i işlevsel bulmama karşılık, bu yaklaşımın kuramsal temelinde tartışmaya açık birtakım noktalar bulunduğunun da farkındayım. Her şeyden önce, gerek klasik TA'ya gerekse TA okullarına baktığımızda, TA'in günümüzde devasa boyutlara ulaştığını görürüz. TA'in kurucusu Eric Berne dışında, TA kuramına katkıda bulunan çok sayıda bilim adamı olmuş ve bütün bunlar sonucunda TA sorun yaratacak büyüklüğe ulaşmıştır. Fen bilimlerinde olsun, sosyal bilimlerde olsun, bir kuramın sahip olması gereken özelliklerden birisi, "az şey söyleyip, çok şey açıklamasıdır". Oysa bugün baktığımızda TA'nın bu özelliğe sahip olmadığını, bir anlamda "çok şey söyleyip çok şey açıklamakta" olduğunu görmekteyiz. Böyle devam ederse TA bir gün "çok şey söyleyip az şey açıklar" hale gelebilir. Bu düşünceden hareketle, kültürümüzü TA açısından irdelerken, kuramı, kitabın amaçları doğrultusunda sadeleştirdim: Kuramı oluşturan tüm önermeleri okuyucularıma aktarmaya çalışmadım. Bu yaklaşım, kitabın bütünlüğü açısından gerekliydi. Çünkü kitabın temel amacı, kültürümüzü kişilerarası iletişim açısından incelemektir. TA ise, bu incelemeye hizmet edecek bir araçtır. Aracın amacı gölgelememesi için, tüm kitap boyunca TA'yı, özellikle dördüncü ve beşinci bölümlerde işlevsel olacak şekilde

sadeleştirdim, değiştirdim. Kitap basılmadan bu durumdan haberdar olan bir arkadaşım "Böyle şey olmaz, sen TA'yı değiştirmişsin" dedi. Ben de ona "TA'yı değiştirmeyen mi var? Batılı araştırmacılar neredeyse her ay TA üzerinde yeni bir değişiklik yapıyorlar" dedim. Bunun üzerine arkadaşım çok şükür "Onlar değiştirir, sen değiştiremezsin" demedi.

TA başka açılardan da eleştirilebilir. Örneğin TA' deki Ana baba, Yetişkin ve Çocuk benlik/ben durumları, psikanalitik Yaklaşımındaki Superego'ya, Ego'ya ve id'e benzemektedir. Ancak TA'in savunucuları, Super-ego, Ego ve id'in hipotetik olduğunu, buna karşılık TA'deki üç benlik durumunun ise görgül niteliğe sahip olduğunu belirtirler. Oysa psikolojideki hiçbir kuram -bu durum başka pek çok bilim dalı için de geçerlidir-, tamamen görgül öğelerden oluşmaz. TA'daki Ana baba, Yetişkin ve Çocuk benlik durumlarının ya da Yetişkini oluşturduğu ileri sürülen ethos'un, technics'in ve pathos'un gözlenebilir olduğunu ileri sürebilir miyiz? Aslında bütün bu kavramlar, gözlenebilen değişkenler arasında ilişki kurabilmek amacıyla ortaya atılmış birer ara değişkendir.

Psikolojideki başka pek çok kuramda/yaklaşımında ortaya çıkan sorunlardan birisi, TA için de geçerlidir. Bu sorun, hemen her yaklaşımın, kendine özgü olma telaşıyla, ele aldığı kavramları diğer yaklaşımlardan kopuk tanımlamasıdır. Örneğin TA'de yaratıcılık Küçük Profesörün bir işlevi olarak tanımlanır. Fakat yaratıcılığın ne olduğu konusunda, TA'e komşu yaklaşımların (bunlar pek fazla gidilip gelinmeyen komşulardır) birtakım başka açıklamaları vardır. Örneğin Moreno'nun (1963) sosyometri yaklaşımında, spontanlığın bir katalizör, yaratıcılığın ise bir töz olduğu ileri sürülür ve insanlardaki mevcut yaratıcılığın gözlenir hale gelmesi için spontanlığın gerekli olduğu belirtilir. Bilişsel yaklaşımda ise yaratıcılık, algılama, bellek, akıl yürütme gibi bilişsel süreçler kapsamında ele alınmış, yaratıcılıkla ilgili pek çok araştırma yapılmıştır. (Bunların en tanınmış, insanlarda ve hayvanlarda ani kavrama yoluyla öğrenmenin ortaya çıktığı savını destekleyen deneylerdir.) Buna karşılık TA'de yaratıcılıktan söz edilirken, bu ve benzeri yaklaşımlarda ortaya konan bilgilerden yeterince yararlanılmadığını görürüz. (Aslında diğer yaklaşımlar da TA'de ne dendiğine bakmamışlardır.) Bu, önemli bir eksikliktir. Özellikle, yaratıcılıktan söz ederken, bilişsel yaklaşımdan uzak durmak ve olayı yalnızca kişilik psikolojisi kapsamında açıklamaya çalışmak hatadır. Bu düşünceden hareketle yukarda "Yetişkin Benlik

Durumu" başlığı altında, TA'in, Sosyometri'nin ve Bilişsel Yaklaşım'ın yaratıcılık konusundaki görüşlerini, kısmen de olsa kaynaştırmaya çalıştım. Yaratıcılığın, spontanlık ile akılcılığın bağdaşımı sonucunda ortaya çıktığı görüşü, bu çabanın sonucudur. Adı geçen başlık altında, spontanlığın ve yaratıcılığın bağdaşması için Çocuk ve Yetişkin benlik durumlarının birlikte fonksiyonda bulunması gerektiği ileri sürülmüştü.

Yapımı tamamlanmış apartmanlara ruhsatsız ilaveler yapan vatandaşlar gibi bilim adamları da bazen, kuramlara/yaklaşımlara ruhsatsız ilavelerde bulunurlar. Söz konusu ruhsatsız ilaveler, kimi zaman yapıyı zenginleştirir, kimi zaman ise yapının bütünlüğü ile çelişki yaratır. (Bazı binaların bu yüzden çöktüğü olmuştur. Tanrı Transaksiyonel Analizi korusun.) Eric Berne'den bu yana TA'e sürekli kat çıkanlar var. Yaratıcılıkla ilgili yukarıdaki görüşleri ileri sürdüğüm için, bu kişilere katılmış olabilirim. Ancak yaptığım ilavenin, TA'in bütünüyle çelişmediğini sanıyorum. Oysa TA'e -bir kısmı Eric Berne, bir kısmı ise izleyicileri tarafından- yapılmış bazı ilavelerin metodolojik sorun yarattığı kanısındayım. Özellikle Ana baba, Yetişkin ve Çocuk benlik durumları, bir sınıflama mı, yoksa taksonomi (hiyerarşik sınıflama) mı? Bu belli değildir. Eğer söz konusu benlik durumları, kişi yaşamında belli bir sıra içinde ortaya çıkıyorsa, bu durumların bir taksonomi oluşturmasını bekleriz. Oysa ortada taksonomi yoktur. Taksonomi yoktur çünkü, Çocuk benlik durumu içinde Ana baba, Yetişkin ve Çocuk benlik durumları tanımlanmıştır (Berne, 1992). Ya da "eğitilmemiş akıl olarak" tanımlanan, yani kısmen Yetişkin özelliğine sahip sayabileceğimiz Küçük Profesör yine Çocuğun bir parçasıdır. Kısacası, A, B, C, diye bir taksonomi yapmak isterseniz, fakat C, aynı zamanda A'yı ve B'yi de içeriyorsa, ortada taksonomi kalmaz.

Yukarda sıraladığım birkaç eleştiriye bakarak, TA'in işe yaramaz olduğunu düşünmek, ciddi bir hata olur. Söz konusu eleştirileri ortaya koymadaki amacım, gerek TA, gerekse onu ele alış şeklim üzerinde okuyucularımı tartışmaya yöneltmektir. Bu tartışma, kuramları irdeleme ve onları yeni alanlarda kullanma alışkanlığına katkıda bulunabilir.

EK-3 GİBB'İN VE NORTON'UN İLETİŞİM SINIFLAMALARI

Gibb (1961), "Savunucu İletişim" ve "Açık İletişim" olmak üzere iki iletişim ortamı tanımlamıştır. Savunucu iletişim ortamında kişilerarası çatışma ortaya çıkar. Açık iletişim ortamında ise çatışma görülmez. Bir iletişim ortamındaki kişilerden birisi, aşağıdaki altı tavrıdan birini sergilediği zaman, karşısındakini savunucu iletişim kurmaya itmiş olur; yani çatışmaya yol açar. Savunucu iletişime zemin hazırlayan iletişim tavırları şunlardır: Yargılayıcı/eleştireci, denetleyici, strateji izleyici, aldırma, üstünlük belirtici ve kesinlik taşıyan tavırlar. Açık iletişime yol açan yani çatışma doğurmayan tavırlar ise şöyle sıralanabilir: Tanıtıcı, soruna yönelik, spontan (kendiliğinden), anlayışlı, eşitlikçi, denemeci tavırlar. (Savunucu ve açık iletişimlerle ilgili olarak Cüceloğlu'nun (1968) Yeniden İnsan İnsana adlı kitabından ayrıntılı bilgi elde edilebilir.)

Gibb'in yukarıda özetlenen yaklaşımı, gerek Graf gerekse Transaksiyonel Analiz kapsamındaki çatışma sınıflamalarına paralellik göstermektedir. Örneğin aktif, tümenden reddetme ve önyargılı çatışmalar, aynı zamanda savunucu iletişim doğurabilecek niteliktedir. Kişilerin uygun olmayan durumlarda Ana baba tavrı takınmaları ise savunucu iletişim kapsamındaki yargılayıcı, denetleyici ve üstünlük belirtici tavırlara benzemektedir. Yani bir kişi yargılayıcı, denetleyici ya da üstünlük belirtici tavır takındığında, kendisine ait Anababa benlik durumundan karşısındakinin Çocuk benlik durumuna mesaj göndermiş olmaktadır. Bir kişi eğer açık iletişim ortamı yaratacak şekilde davranıyorsa, karşısındaki kişiye Yetişkin'den Yetişkin'e mesaj veriyor demektir.

Norton (1983) ise kişilerarası iletişimde gözlenebilecek dokuz çift davranış stili tanımlamıştır. Birbirinin zıttı davranışlardan oluşan bu davranış stilleri şöyle sıralanmaktadır: 1. Başatlık-boyun eğicilik, 2. Hareketlilik-çekingenlik, 3. Kavgacılık-yumuşaklık, 4. Canlılık-durgunluk, 5. Gevşeklik-coşkunluk, 6. Dikkatlilik-dikkatsizlik, 7. İz bırakma-siliklik, 8. Açıklık kapalılık, 9. Dostluk-düşmanlık. Burada tanımlanan davranış stilleri, Graf analiz'de ve Transaksiyonel Analiz'de tanımlanan bazı çatışmalarla birlikte ortaya çıkabilir. Fakat yine de söz konusu bu dokuz maddelik sınıflama, kişilerarası iletişim çatışmalarını tüm boyutlarıyla ele alır nitelikte değildir. Sınıflamanın adından da anlaşıldığı üzere, yalnızca iletişimde bulunan kişilerin

davranışları ele alınmış, bunun dışındaki faktörler, örneğin "mesaj" kapsam dışı bırakılmıştır.

EK-4 ÖFKE İFADE BİÇİMLERİNİ BELİRLEME ANKETİ

I. BÖLÜM

Aşağıda kişilerin kendilerine ait duygularını anlatırken kullandıkları bir takım ifadeler verilmiştir. Her ifadeyi okuyun, sonra da genel olarak nasıl hissettiğinizi düşünün ve ifadelerin sağ tarafındaki sayılar arasında sizi en iyi tanımlayanı seçerek daire içine alınız. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. Herhangi bir ifadenin üzerinde fazla zaman sarfetmeksizin, genel olarak nasıl hissettiğinizi gösteren cevabı işaretleyiniz.

1. Hiç
2. Biraz
3. Oldukça
4. Tümüyle

Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?					
		Hiç	Biraz	Oldukça	Tümüyle
1	Çabuk parlarım.	1	2	3	4
2	Kızgın mizaçlıyım.	1	2	3	4
3	Öfkesi burnunda bir insanım	1	2	3	4
4	Başkalarının hataları, yaptığım işi yavaşlatınca kızarım.	1	2	3	4
5	Yaptığım iyi bir işten sonra takdir edilmemek canımı sıkır.	1	2	3	4
6	Öfkelenince kontrolümü kaybederim.	1	2	3	4
7	Öfkelenince ağzıma geleni söylerim.	1	2	3	4
8	Başkalarının önünde eleştirilmek beni çok hiddetlendirir.	1	2	3	4
9	Engellendiğimde içimden birilerine vurmaya gelir.	1	2	3	4
10	Yaptığım iyi bir iş kötü değerlendirildiğinde çılgına dönerim	1	2	3	4

II. BÖLÜM

Herkes zaman zaman kızgınlık veya öfke duyabilir. Ancak, kişilerin öfke duygularıyla ilgili tepkileri farklıdır. Aşağıda, kişilerin öfke ve kızgınlık tepkilerini tanımlarken kullandıkları ifadeleri göreceksiniz. Her bir ifadeyi okuyun ve öfke ve kızgınlık duyduğunuzda genelde ne yaptığınızı düşünerek o ifadenin yanında sizi en iyi tanımlayan sayıyı daire içine alınız. Doğru veya yanlış cevap yoktur. Herhangi bir ifadenin üzerinde fazla zaman sarfetmeyiniz.

1. Hiç
2. Biraz
3. Oldukça
4. Tümüyle

ÖFKELENDİĞİMDE VEYA KIZDIĞIMDA ...

Sizi Ne Kadar Tanımlıyor?					
		Hiç	Biraz	Oldukça	Tümüyle
11	Öfkemi kontrol ederim.	1	2	3	4
12	Kızgınlığımı gösteririm.	1	2	3	4
13	Öfkemi içime atarım.	1	2	3	4
14	Başkalarına karşı sabırlıyım.	1	2	3	4
15	Somurtur ya da surat asarım.	1	2	3	4
16	İnsanlardan uzak dururum.	1	2	3	4
17	Başkalarına iğneli sözler söylerim.	1	2	3	4
18	Soğukkanlılığımı korurum.	1	2	3	4
19	Kapıları çarpmak gibi şeyler yaparım.	1	2	3	4
20	İçin için köpürürüm ama gösteremem.	1	2	3	4
21	Davranışlarımı kontrol ederim.	1	2	3	4
22	Başkalarıyla tartışırım.	1	2	3	4
23	İçimde kimseye söyleyemediğim kinler beslerim.	1	2	3	4
24	Beni çileden çıkaran her neyse saldırırım.	1	2	3	4
25	Öfkem kontrolden çıkmadan kendimi durdurabilirim.	1	2	3	4
26	Gizliden gizliye insanları epeyce eleştiririm.	1	2	3	4
27	Belli ettiğimden daha öfkeliyimdir.	1	2	3	4
28	çoğu kimseye kıyasla daha çabuk sakinleşirim.	1	2	3	4
29	Kötü şeyler söylerim.	1	2	3	4
30	Hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalışırım.	1	2	3	4
31	İçimden insanların fark ettiğinden daha fazla sinirlenirim.	1	2	3	4
32	Sinirlerime hakim olamam.	1	2	3	4
33	Beni sinirlendirene ne hissettiğimi söylerim.	1	2	3	4
34	Kızgınlık duygularımı kontrol ederim.	1	2	3	4

III. BÖLÜM

35. Yaş Aralığı : () 20-23, () 24-27, () 28-31

36. Cinsiyet: () E, () K

37. Mezuniyet Yeri: () POMEM, () PMYO

38. Teşkilatta Bulunma Süresi: () 0-11 Ay, () 1-3 yıl, () 4-7 yıl

KAYNAKÇA

- Akkoyun, F. "Rehberliğin İlkeleri": **Bilgiden Davranışa Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**. 20 (1-2). 151-161,1987
- Akman, T. **Sibernetik**. İstanbul: Karacan Yayınları, 1982
- Aksan, D. Her Yönüyle Dil (Ana Çizgileriyle Dilbilim I), 2.Basım, Ankara: TOK Yayınları, s. 53-54, 1979
- Akyüz, K. **Denizci Hasan**, İstanbul, M.E. B. Basımevi, 1975
- Aşkun, İnal Cem, **Organizasyon Teorileri. Eskişehir**: Eskişehir İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayınları, 1971.
- Averill, J. R. "Studies on Anger and Aggression: Implications for Theories of Emotion". **American Psychologist**. 1145-1160, 1983.
- Avery, A.W. and Thiessen, J.D. Communication Skills Training for Divorces, **Journal of Counselling Psychology**, 29, 203-205, 1982
- Avruch, K., Black, P.W. and Scimecca, J.A. Conflict Resolution: **Cross-Cultural Perspectives**. New York: Greenwood Pres, 1991
- Balkaya F., Dr. Nesrin H. Şahin; " Çok Boyutlu Öfke Ölçeği" 14(3): 192-202, **Türk Psikiyatri Dergisi**, <http://www.turkpsikiyatri.com/C14S3/cokBoyutlu.pdf>, 2003
- Bandura, A. **Social Learning Theory**. Englewood Cliffs N.J: Prentice Hall, 1977
- Barker, R. G. Ecological Psychology: **Concepts and Methods for Studying The Environment of Human Behavior**. Stanford: Stanford University Pres, 1968
- Barker, R. G. and Gump, P.V. **Big School, Small School**. CA:Stanford Üniversitesi, 1964
- Baron, RA. and Byrne, D. Social Psychology: **Understanding Human Interaction**. Boston: Allyn and Bacon, Inc... , 1987
- Baron, Robert A. And Jerald Greenberg. Behavior in Organization: **Understanding and Managing the Human Side of Work**. Third Edition. Massachusetts: Allyn Bacon, 1990.
- Bayazıt, N., Özsoy, A. ve Celesun, M. **Impact of family Problems Of Dwelling Units Within Turkey**. M.R Gürkaynak ve W. A. LeCompte (Eds.) **Human Consequences of Crowding**. New York: Plenum Pres, 1979
- Baymur, F. **Genel Psikoloji**. 4. Baskı, İstanbul: İnkılap ve Aka Basımevi, s. 176, 1978
- Beattie, J. **Other Cultures**. New York: The Free Press, s. 69, 1964 in Ş. Mardin, İdeoloji. 2. Baskı, Ankara: Turhan Kitabevi, s. 89, 1982
- Berkowitz, L., "On The Formation and Regulation of Anger and Agression :A **Cognitive Neoascociationastic Analys**". **American Psychologist**, 45: 494-503, 1990
- Berlo, D.K. **The Process of Communication**. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1960, s. 190-214; G.E.Myers ve M.T.Myers, The Dynamics of Human Communication. U.S.A.: McGraw Hill Company, 1976, s. 101103; J.Fiske, Introduction to Communication Studies. New York: Methuen and Co Ltd., s. 90-92, 1982

- Biaggio M.K.. “ Sex Differences in Behavioral Reactions to Provocation of Anger’’. **Psychological Reports** 64: 23-26, 1989
- Bierstedt, R. **The Meking of Society**. New York: Modern Library, 1959
- Bitti. Per. Gremigni P. and Bertolatti G.’’Dimensions for Anger and Hastility in Cardiac Patients, Hypertensive Patients, and Controls’’. **Psychoteraphy and psycosomatics**, 64: 162-172, 1995
- Blackbum, I.M. **Depresyon ve Başa Çıkma Yolları**. Çev. N. Hisli-Şahin ve N. Rugancı, İstanbul: Remzi Kitabevi, 1992
- Blair, M.C. and Fretz, B.R “Interpersonal Skills Training for Premedical Students’’. **Journal of Counseling Psychology**, 27, 380- 384, 1980
- Büker, S. **Sinema Dili Üzerine Yazılar**. Ankara: Dost Kitabevi Yayınları, s. 53-54, 1985
- Callister Roberts, Ronda, Gray, Barbara, Schweitzer, Maurice E., Gibson, Donald E. and Tan, Joo Seng, "Organizational Anger Contexts and their Relationship to Outcomes of Anger Expressions in the Workplace" . **16th Annual IACM Conference Melbourne**, Australia.s.3. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=399780> or DOI: 10.2139/ssrn.399780
- Callister Roberts, Ronda and Geddes, Deanna, "Crossing the Line: A Dual Threshold Model of Expressing Anger in Organizations" . **IACM 17th Annual Conference Paper**.s.1. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=602044>
- Cappella, J. N. **Interpersonal Communication: Definitions and Fundamental Questions**. Berger, C.R and Chaffee, S.H. (Eds.) Handbook of Communication Science, CA:SAGE, 1987
- Carey, J. W. **Communication as Culture: Essays on Media and society**. Winchester, MA: Unwin Hyman .. , 1985
- Carkhuff, R. R. **Helping and Human Relations: Practice and Research**. New York. Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1969
- Cassirer, E. **İnsan Üstüne Bir Deneme**, çev. N. Arat, İstanbul: Remzi Kitabevi, s. 33-34, 1980
- Cautin, R. L., Overholser, J.C., and Goetz, P.’’Assesment of Mode of Anger Expression in Adolescent Psyhiatric İnpatients’’. **Adolescence**, 36(141): 163-171, 2001
- Chaffee, S. H. and Bergen. C. R What Communication scientist do. C. R. Berger and S.H.Chaffee (Eds.) Handbook of Communication Science. CA:SAGE, 1987
- Childe, G. **Tarihte Neler Oldu ?** çev. A. Şenel ve M. Tuncay, Ankara: Odak Yayınları, s. 24, 1974
- Cilleard (1987); Karancı (1987); Özer (1990); Cüceloğlu (1991); Blackburn, (çev. N. H. Şahin ve R.N. Ruganel. 1992) ve Birdwhistell, R. L. (1970). **Kinesics and Content: Essays on Body Motion Communication**. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Cl. Levi-Strauss, Yaban Düşünce, çev. T.Yücel, İstanbul: Hürriyet Vakfı Yayınları, s. 195, 1984
- Collingwood. T.R “Retention and Retraining of İnterpersonal Communication Skills’’, **Journal of Clinical Psychology**, 27, 294296, 1971
- Cooley, C. **The Significance of Communication**. İn Schramm, W. and D. F, 1909
- Coon, C. Story of Man, New York: Alfred A,Knopf, 1962, in B.Güvenç, **İnsan ve Kültür**, 4.Basım, İstanbul: Remzi Kitabevi, s. 162, 1984
- Corey, G. **Theory and Practice of Counseling and Psychoteraphy**. Monterey, VA: Brokks/Cole

- Publishing Com, 1977
- Craig, Robert T. "Communication Theory As A Field". **Communication Theory**, 9(2), 1999
- Cüceloğlu, D. **Üç Farklı Kültürde Yüz İfadeleri İle Bildirişim**. İstanbul Üniversitesi Teacrübi Psikoloji Çalışmaları, 6, 49-112, 1968
- Davitz, J.R **The Communication of Emotional Meaning**. New York: McGraw-Hill Book Company, 1964
- Debaryshe. B.D. and D. Fryxell. "Developmental Perspective on Anger: Family and Peer Contexts". **Psychology in The Schools**. 35(3): 205-215, 1998
- Deetz, S. A. **Democracy in an Age of Corporate Colonization: Developments in Communication and the Politics of Everyday Life**. Albany, NY: SUNY Pres, 1992
- Deffenbacher, J.L., Lynch, R.S., Detting, E.R. and Kemper. C.C. "Anger Reduction in Early Adolescents". **Journal of Counseling Psikology**. 43: 149-157, 1996
- Deutsch, K. W. **The Nerves of Gopvernment: Models of Political Communication and Control**. NY: Free Pres, 1966
- Dicle, Ülkü. **Bir Yönetim Aracı Olarak Örgütsel Haberleşme**. Ankara: Milli Produktivite Merkezi Yayınları No: 169, 1974.
- Dökmen, Ü. "Sosyal-Atom Ölçeği: Geliştirilmesi, Güvenilirliği ve Geçerliliği". **Psikoloji Dergisi**, 8(30), 2-6, 1993a
- Dökmen, Ü. Ibsen, Miller, "Reşat Nuri ve Güngör Dilmen'in Tiyatrolarında Aile-İçi İletişim Çatışmalarının Graph, Transactional ve Sosyometrik Analizle İncelenmesi". N.Öner (Ed.) III. **Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları**. Ankara: Sevinç Matbaası, 1985a
- Dökmen, Ü. "Grimm ve Türk Halk Masallarındaki Davranış Modellerinin Operant Şartlama ve Denetim Odağı Açısından İncelenmesi". **Ankara üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**. 17, 185-209, 1985b
- Dökmen, Ü. "Yüz İfadeleri Konusunda Verilen Eğitimin Duygusal Yüz İfadelerini Teşhis Becerisi ve İletişim Çatışmalarına Girme Eğilimi Üzerindeki Etkisi". Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi, 1986 a
- Dökmen, Ü. "Aile-İçi İletişim Çatışmalarının Transactional ve Graph Analiz ile İncelenmesi". **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**. 18, 53-66, 1986b
- Dökmen, Ü. "A study of İnterpersonal Relationship in Dramatic Plays Through Sociometric and Communicational Analysis", 1986c (Ağustos 1986'da Zagreb'de 9. Uluslararası Grup Psikoterapileri Kongresi'nde Sunulan Bildiri).
- Dökmen, Ü. "Yüz İfadeleri Konusunda Verilen Eğitimin Duygusal Yüz İfadelerini Teşhis Becerisi ve İletişim Çatışmalarına Girme Eğilimi Üzerindeki Etkisi". **Psikoloji Dergisi**. 6 (21), 75-79, 1987a
- Dökmen, Ü. "Duygusal Yüz İfadelerinin İki Boyut Üzerindeki Dağılımı". **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**. 19, 303-319, 1987b
- Dökmen, Ü. "Psikodrama İle Bir Rüya Analizi". **Psikoloji Dergisi**, 6 (22), 27-31, 1988a
- Dökmen, Ü. Gençlerle Psikodrama: "Genç Anababa Çatışmalarına Üç Örnek. N.Hisli-Şahin (Ed.) Üniversite Gençliğinde Uyum Sorunları Sempozyumu Bilimsel Çalışmaları". Ankara: Bilkent

- Üniversitesi, 1989
- Dökmen, Ü. “Yeni Bir Empati Modeli ve Empatik Becerinin İki Farklı Yaklaşımla Ölçülmesi”. **Psikoloji Dergisi**, 7 (24), 42-50, 1990
- Dökmen, Ü. **Sosyometri ve Psikodrama: Kuramsal temeller, Uygulamalardan Örnekler**, Yeni Yaklaşımlar. İstanbul:Sistem Yayıncılık, 1995
- Dökmen, Z. “Almanya'dan Kesin Dönüş Yapmış İşçilerle Yurt Dışında Bulunmamış Kişilerin Kişi Algısı ve Psikososyal Değişme Açısından Karşılaştırılması”. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, 1989
- Duck, S. **Human Relationships: An Introduction to Social Psychology**. Beverly Hills, CA:SAGE, 1986
- Duncan, H. D, 1962. **Communication and Socialorder**. N.J: Bedmister Press. Durkeim, 1982
- Duncan, Jr.”S. Nonverbal Communication”. **Psychological Bulletin**, 72, 118-137, 1969
- Egri, L. **Piyes Yazma Sanatı**. Çev. S. Taşer. İstanbul: YAZKO, 1982
- Escarpit, R. **Theorie Generale de l'Information et de la Communication**. Paris: Hachette, s. 24, 1976
- Feldman, S.Robert. **Social Psychology**. Second Edition, Prentice-Hall. International limited: London, 1998
- Festinger, L. **Atheory of Cognitive Dissonance**. Evanston, III.: Row, Peterson, 1957
- Feurier, J.G. **Histoire de l'Ecriture**. Paris: Eds. Payot, II, 1984
- Fışlıoğlu, H. “Yapısal Aile Terapisi Modeli ve Bir Vaka”. **Psikoloji Dergisi**,7 (27), 10-14, 1992
- Fine, V. K. and Therrien, M.E. “Empathy İn The Doctor-Patient Relationship: Skill Training for Medical Students”. **Journal of Medical Education**, 52, 752-757, 1977
- Fiske, J. **Introduction to Communication Studies**. New York: Methuen and Co. Ltd., s. 68, 1982
- Fitness, J. Anger “İn The Workplace: An Emotion Script Approach to Anger Episodes Between\Workers and Their Superiors, Co-Workes and Subordinates”, **Journal of Organizational Behavior**, 21, 147-162, 2000
- Fitzgerald, S.T., Haythornthwate, J. A., Suchday, S. & Ewart, C. K. Anger “İn Young Black and White Workers: Effects of Job Control, Dissatisfaction, and Support”, **Journal of Behavioral Medicine**, 26, 2003
- Fox. S. & Spector, P.E. “A Model of Work Frustration-Aggression”, **Journal of Organizational Behavior**, 20, 1999
- Freedman, J. L., Sears, D. O. ve Carlsmith, J. M. **Sosyal Psikoloji**. çev. A.Dönmez, Ankara: İmge Kitabevi, 1993
- Gianakos, I. Issues of Anger “İn The Workplace: Do Gender and Gender Role Matter?” **The Career Development Quarterly**, 51, 2002
- Gibb, J. R. “Defensive Communication”. **Journal of Communication**, 9, 141-148, 1961
- Grünberg, T., Onart, a. ve Batuhan, H. **Modern Mantık ve Uygulamaları**, İstanbul: Milli Eğitim Basımevi, 1974
- Güngör, S. Ö. “Nevrotik ve Psikotik Hastalar İle Normauerin Yüz İfadelerini Tanıma Becerileri”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, 1987
- Güntekin, R. N. **Çalışkuşu**. İstanbul: Nurgök Matbaası, 1957

- Gürkanak, İ. "Okul Büyüklüğünün Öğrenci Yaşamına Etkisi". **Psikoloji Dergisi**, 10, 8-11, 1980
- Gürkaynak, M. **Sosyal Psikolojide Ekolojik Yaklaşım: Davranış Alanı Yöntemi ve Bir Uygulama**. Ankara: Kelaynak Matbaası, 1980
- Gürkaynak, M. R. and LeCompte, W.A. **Human Consequences of Crowding**. New York: Plenum Pres, 1979
- Güvenç, B. **Japon Kültürü**. Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 1992
- Güvenç, B. **İnsan ve Kültür**, 4. Basım, İstanbul: Remzi Kitabevi, s. 162, 1984
- Güvenç, B. a.g.e., G.Childe, **Kendini Yaratan İnsan**, İstanbul: Varlık Yayınevi, 1978; C.M.Cippola, Tarih Boyunca Ekonomi ve Nüfus, İstanbul: Tur Yayınları, 1980; W.H. Mc Neill, Dünya Tarihi, Ankara: İmge Kitabevi, 1989; A.Şenel, İlkel Topluluktan Uygur Topluma, Ankara: A.Ü. S.B.F. B.Y.Y.O. Basımevi 1982; Ü.Oskay, XIX. Yüzyıldan Günümüze Kitle İletişimin Kültürel İşlevleri, Ankara: A.Ü.S.B.F.Y.O. Yayınları, No. 495, 1982'den Yararlanılabilir.
- Hançerlioğlu, O. **Felsefe Sözlüğü**. 6. Basım, İstanbul: Remzi Kitabevi, s. 299, 1982
- Harary, F. and Batell, M. F. "Communication Conflict". **Human Relations**, 34, 633-641, 1981
- Harrison, R. P. Nonverbal Communication. L. de S. Pool, W. Schramm, N.Maccoby and E.B, Parlo (Eds.) Handbook of Communication. Chicago: Rand McNally College Publishing Company, 93-115, 1973
- Haslam S. Alexander, **Psychology in Organizations: The Social Identity Approach**. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, s. 1, 2001
- Hatch, H. & Forgays, D.K. A Comparison of Older Adolescent and Adult Females" Responses to Anger-Provoking Situations, *Adolescence*, 36, 2001
- Haye, Yves de la. **Marx and Engels on the Means of Communication**. Paris: International General, 1980
- Hicks, Herbert G., C. Ray Gullet. **Organizasyonlar: Teori ve Davranış**. Çeviren: Besim Baykal. İstanbul: İ. İ. T. İ. A. İşletme Bilimleri Enstitüsü Yayınları No:1, s. 17-18, 1981.
- Higgins. C. A. and Duxbury, L.E. Work-Family Conflict **İn The Dualcareer Family**. Organizational Behaviour and Human Decision Processes, 51, 51-75, 1992
- Hinde, R.A. **Biological Bases of Human Social Behaviour**. New York: McGraw-Hill Book, 1974 İn Schramm, W. and D. F. Roberts (3rd eds.) Process and Effects of Mass Communication, 1971
- Ivey, A. E. "The Multicultural Practice of Therapy: Ethics, Empathy, and Dialectics", **Journal of Social and Clinical Psychology**, 5 (2). 195-204, 1987
- Jersild, A.T. **Çocuk Psikolojisi**, 3. Baskı. Çev. G. Günce, Ankara: A, Ü. Eğitim Fakültesi Yayınları No. 79, s. 479-486, 1979
- Kağıtçıbaşı, Ç. **İnsan ve İnsanlar: Sosyal Psikolojiye Giriş**. Ankara: Sevinç Matbaası, 1976
- Kasatura, İ. "Heyecansal Kontrol". Altın Kitaplar Yayınevi, s. 23-24, 2003
- Kellner, M. H., and Bry, B. H.' "The Effects of Anger Management Groups İn a Day School for Emotionally Disturbed Adolescents". **Adolescence**, 34 (136) : 645-651, 1999
- Kennedy H.G.. "Anger and İrritability" **British Journal of Psiciatry**. 161: 145-153, 1992
- Kısaç, İbrahim. "Üniversite Öğrencilerinin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Biçimi Düzeyleri". **Mesleki**

- Eğitim Dergisi**, s. 64, 1999
- Kochler, W. "Zur Psychologie Des Schimpansen", **Psychologische Forshung**, I, 27 in E.Cassirer, a.g.e., s. 37, 1921
- Koontz, Harold, Cyril O' Donnel, Heinz Weinrich. **Essential of Management**. New York: McGraw-Hill, Inc., 1986
- Kozan, K. "Cultural Influences on Styles of Handling Interpersonal Conflicts: Comparisons Among Jordanian, Turkish, and U.S Managers". **Human Relations**, 42 (9), 787-799, 1989
- Köknel, Özcan, **Kaygıdan Mutluluğa Kişilik**. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi, 1986
- Kökdemir, H. **Öfke ve Öfke Kontrolü**. pivolka, 3(12), 7-10, 2004
- L. S. Vygotsky, **Thought and Language**, Cambridge, 1962, s. 48-53 in Ü.Oskay, XIX Yüzyıldan Günümüze Kitle İletişiminin Kültürel İşlevleri, Ankara: A.Ü.S.B.F. B.Y.Y.O. Yayınları, No. 495, s. 315-316, 1982
- Lasswell, H. **The Structure and Function of Communicaion İn Society**, 1948
- LeCompte, W. A. "Duygusal Yüz İfadeleri ve Klinik Psikoloji". **Psikoloji Dergisi**, 16, 44-48, 1982
- Lehnert, K., Overholser, J., and Spirito, A., "Internalized and Externalized Anger in Adolescent Suicide Attempters". **Journal of Adolescent Research**. 9: 105-119. 1994
- Lerner, Harriet. **Öfke Dansı** (Çeviren: Sinem Gül), İstanbul: Varlık Yayınları, 2004
- Leyhausen, P. **Communication and Language**. Ed. G. Barry, London: Macdonald, s. 42, 1965
- Luhn, Rebecca R. **Kızgınlıkla Başa Çıkma** (Çeviren: Yelda Orçan), İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım, 1999
- March, James G. and Herbert A. Simon. **Organizations**. Second Edition. New York: John Wiley and Sons, Inc., 1975.
- Mardin, Ş. **İdeoloji**. 2. Baskı, Ankara: Turhan Kitabevi, s. 91, 1982
- Maslow, A.H. **Motivation and Personality**. New York: Harper and Row, 1970
- Mattelart, A. **Emperyalist Kültür Sanayii ve W. Disney. Yak Yak Amca Nasıl Okunmalı?**, çev. Atilla Aksoy, İstanbul, Gözlem, 1977
- McEuen, V. "İntegrating New Office Technology İn The Business Communication Currieulum". **Educational Media**, 2, 20-24, 1985
- McKeachie, W. J. and Doyle, C.L. **Psychology**. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, Inc. 1966
- Mehrabian, A. "Communication Without Words". **Psychology Today**. 2, 53-58, 1968
- Mikulincer, M.. "Adult Attachment Style and Individual Differences in Functional Versus Dysfunctional Experiences of Anger". **Journal of Personality and Social Psychology**, 74 (2): 513-524, 1998
- Moreno J. L. **The Sociometry Reader**. İllions: Free Pres., 1960
- Morgan, C.T. **Psikolojiye Giriş**. Çev. S.Karakaş ve Diğ., Ankara:METEKSAN, 1981
- Mucchielli, R. **Philosophie de la Connaissance**, Fransa: Bordas, s. 84, 1966
- Myers G.E. ve Myers, M.T. **The Dynamics of Human Communication**. U.S.A.: McGraw-Hill Company, s. 106-107, 1976
- Neisser, U. **Cognitive Psychology**. New York: Appleton-Century Cmfts, 1967

- Norton, R. **Communicator Style: Theory Application and Measures**. Beverly Hills: Sage, 1983
- Oflazoğlu, T. **Moliere**. İstanbul: Cem Yayınevi, 1978
- Ozankaya, Ö. **Toplumbilim Terimleri Sözlüğü**, 3. Basım, Ankara: Savaş Yayınları, s. 15, 1984
- Öner, U. "Benlik Kavramı İle Mesleki Benlik Kavramı Arasındaki Farkın Akademik Başarı İle İlişkisi".
Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi, 1982
- Özbaydar, S. Çehreleri **Tanımaya ve Hatırlamada Sitüasyon'un Tesiri**. İstanbul Üniversitesi Tecrübi
Psikoloji Çalışmaları, 4, 55-77, 1966
- Özdil, İlhan. **Uzaktan Öğretim Teknolojisi**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayın No: 105,
Açıköğretim Fakültesi Yayın No:35, 1985.
- Özer, A. K.. "Öfke, Kaygı ve Depresyon Eğilimlerinin Bilişsel Altyapısıyla İlgili Bir Çalışma." **Türk
Psikoloji Dergisi**, 9(31: 12-25), 1994
- Özer, K. "**BEN" Değeri Tiryakiliği**, İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2000
- Özer (2000) ve Blackburn (1992). Ayrıca, Bilişsel-Davranışçı Yaklaşımla Doğrudan İlişkili Olmasa da,
Cüceloğlu'nun "İnsan İnsana" ve "İçimizdeki Çocuk" Adlı Kitapları, İç Dünyamıza Tanışmamızı,
Değişmemizi ve Gelişmemizi Sağlayarak, Birtakım Kalıp Düşüncelerimizden Kurtulmamıza Yol
Açabilecek Niteliklerdir.
- Özer, Zuhâl. "Öfke". <http://www.genetikbilimi.com/genbilim/ofke.html> , 18.02.2006
- Özgüner, C. GO "Vurmaya Ne Dersiniz?" **Genç**, 2 (4), 82-84, 1992
- Roberts (eds.). **The Process and Effects Of Mass Communication** (3rd Revised Ed) Urbana: University
of Illinois Pres, 1971
- Roberts, W.R. "Rhetorica" **The Works of Aristotle**. W. D. Ross (Ed). Oxford University Press, 1946
(XI), s.14 in D. K. Berlo, The Process of Communication. New York: Holt, Rinehart and Winston,
Inc., s. 29, 1960
- Robins, S. And Novaco RW.. " Systems Conceptualization and Treatment of Anger". **Journal Clinical
Psychology**, 55: 325-337, 1999
- Roloff, M. E. "Communication and conflict". In CR Berger and S.H.Chaffee (Ed.). **Handbook of
Communication Science**. CA:Sage, 1987
- Sarbin, T. R and Alien, V. L. "Role Theory". In G. Lindzey and E. Aronson (Ed.). **The Handbook of
Social Psychology**, CA: Addison-Wesley Publishing Company, 1968
- Scanlon, Burt K. And Bernard Keys. **Management and Organizational Behavior**. New York: John
Wiley and Sons, Inc., 1983.
- Schein, E. H. **Örgüt Psikolojisi**. çev. M.Tosun. Ankara: Doğan Basımevi, 1978
- Schramm, W. And D. F. Roberts. **The Process and Effects of Mass Communication** (3rd Revised Ed)
Urbana: University Of Illinois Pres, 1971
- Scott, N. E. and Borodovsky, L. G. "Effective Use of Cultural Role Taking. Professional Psychology":
Research and Paractice, 21 (3). 167-170, 1990
- Seçim, Hikmet, Haluk Gürgen, Fermani Maviş, Rüveyda Akyürek ve Aydın Ziya Özgür. **Halkla
İlişkiler Uygulamaları ve Örnek Olaylar**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 821,
Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 431, 1994. Taşkın, Erdoğan. "İşletmelerde Etkin İletişim,"

- Verimlilik Dergisi. 21,3: 109-130, 1992
- Sertoğlu, M. **İstanbul Sohbetleri**. İstanbul: Bedir Yayınevi, 1992
- Shannon, C., & Weaver, W. **The Mathematical Theory of Communication**. Urbana, IL: University of Illinois Pres, 1948
- Shaw, M. E. and Costanzo, P. R. **Theories of Social Psychology**. New York: McGraw-Hill, Inc., 1970
- Siyavuşgil, S. E. "Mimiklerin Kavranılması Üzerinde Bir Araştırma". **Sosyoloji Dergisi**, 4-5, 72-91, 1949
- Smith, A. **İnsan Yapısı ve Yaşamı**. çev. E. Onur ve N. Tektaş, İstanbul; Remzi Kitabevi, s. 199-200, 1972
- Smith, D. C. and M. J. Furlang. "Introduction to The Special Issue: Adressing Youth Anger Agression In School Settings". **Psychology İn The Schools**. 35 (3): 201-203, 1998
- Spector, P. E. "The Role of Frustration in Antisocial Behavior at Work", İn. Robert A. Giacalone and Jerald Greenberg (Eds.), **Antisocial Behavior in Organizations** (pp. 1-18), USA: Sage Publications, 1997
- Sungur, N. **Yaratıcı Düşünce**. İstanbul: Özgür Yayın, 1992
- Şenel, A. **İlkel Topluluktan Uygar Topluma: Geçiş Aşamasında Ekonomik Toplumsal Düşünsel Yapıların Etkileşimi**. Ankara: V-Yayımları, 1991
- Berne (1976; çev. S.Sargutl, James ve Jongward (1984, Çev.T. Şenruh). İngilizce Kaynaklardan Bazıları: Berne (1961, 1964, 1966, 1970, 1992), Harris (1967), Holland (1973), James ve Jongeward (1971). Akkoyun (1995) Tarafından Yazılan "Transaksiyonel Analize Giriş" Adlı Kitap, Bu Alanda Ülkemizde Yazılan İlk Telif Eserdir.
- Tamer, K. **İletişim, Davranış Bilimleri** (2). Eskişehir: Anadolu Üni. A.Ö.P. Yayınları No. 59, s. 73,1986
- Taylor Shelley E., Peplau ANNE Letitia and Sears O. David. **Social Psychology**. Tenth Edition. Prentice Hall, Upper Saddle River. New Jersey, 2000
- TDK, **Türkçe Sözlük** 1, 2. 7. Baskı, Ankara: Türk Tarih Kurumu Basımevi, s. 463-1060, 1983
- "Thayer, Lee O. **Administrative Communication**. Homewood: Richard D. Irvin, Inc., 1961" Ülkü Dicle. Bir Yönetim Aracı Olarak Örgütsel Haberleşme. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları No: 169, 1974
- Truax, CB. and Carkhuff, R. R. **Toward Effective Counseling and Psychotherapy: Training and Practice**. Chicago: Adline, 1967
- Tubbs, S. L. and Moss, S. **Human Communication: An İnterpersonal Perpective**. New York: Random House, 1974
- Turhan, M. **Yüz İfadelerinin Tefsiri Hakkında Tecrübi Bir Tetkik**. İstanbul: Rıza Koşkun Matbaası, 1941
- Ward, N.G. and Stein, I. Reducing "Emotional Distance: A New to Teach İnterviewing Skills". **Journal of Medical Education**, 1975
- Watzlawick, P. Beavin, J.H. Djaekson, D. Une Logique de la Communication. Paris: Eds. du Sevil, s. 59-60; J.Piske, a.g.e., s. 69-70, 1972
- Penn. Joseph V. : Esposito. Christianne L: Schaffer. Leah E.:Fritz. Gregory K. And Spirito, Anthony. "Suicide Attempt And Self Mutilative Behavior İn a Juvenile Correctional Facility". **Journal of The**

American Academy of Child and Adolescent Psychiatry, 42(7): 762-770, 2003.

Weiner, N. **Communication. Mass:** MIT Press, 1955

Wranik T., "Personality Under Stress: Who Gets Angry And Why? Individual Differences In Cognitive Appraisal And Emotion", Présentée à la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation de l'Université de Genève pour obtenir le grade de Docteur en Psychologie.

<http://www.unige.ch/fapse/emotion/publications/theses/these-wranik.pdf>

Yum, J. O. "The Impact of Confucianism on Interpersonal Relationships and Communication Patterns in East Asia". **Communication Monographs**, 55, 374-388, 1988

Zlutnick, S. and Altman, S. Growing and Human Behavior. In J. Wohlwill and D. Carson (Ed.) **Environment and Social Sciences: Perspectives and Applications**. Washington: APA, 1972

<http://www.mef.gazi.edu.tr/mefeski/dergi/99-17bolum8.doc>, 18.02.2006

<http://www.uncg.edu/~hlgoodal/intro.html>