

## PSIKOLOJİK DANIŞMADA İLETİŞİMİ ENGELLEYEN VE KOLAYLAŞTIRAN ÜNSURLAR

Oya G. ERSEVER\*

### ÖZET

*Teknolojinin hızlı ilerlemesi, toplumumuzdaki yeni ve eski değerlerin birbiriyle çatışması insanların psikolojik danışmaya olan gereksinimini ortaya çıkarmıştır. Okullarımızın çoğunda zihinsel becerilerin kazandırılmasına önem verilmesi sonucu öğrencilerin duygusal ve sosyal gereksinimleri ihmal edilmiştir. Gençlerin okullarda karşılanmayan bu gereksinimlerinin doyurulması psikolojik danışma hizmetleriyle mümkün olmaktadır. Çeşitli bireysel ayrılıklarına rağmen toplum içinde insanların birbirleriyle iyi ilişkiler kurması beklenir. Psikolojik danışma en iyi iletişim şekillerini ve tedavisel ilişki ilkelerini ortaya koyar. Sorunlara yaklaşım türlerini ve bu yaklaşımların iletişimi engelleyen ve kolaylaştıran unsurlarını açıklayarak bireylerin diğer bireylerle sağlıklı ilişkiler kurmalarında yardımcı olur. Kısaca, bu bildiride önce psikolojik danışmanın önemi ve eğitimdeki yeri tartışılacaktır. Daha sonra bireysel ayrılıklar, psikolojik danışma ilişkisi ve ilkeleri açıklanacak, iletişimi engelleyen ve kolaylaştıran unsurlar üzerinde durulacaktır.*

### ABSTRACT

*Fast technological development, and old and new value conflicts in our society indicates needs for counseling. Generally, intellectual skills are over emphasized in our schools. As a consequence, emotional and social needs of students is neglected. Counseling services is necessary in order to satisfy these unmet needs. People are expected to have good relationship with others although there are vast individual differences between them. Counseling reveals the best communication and the principles of therapeutic relationship. It helps people to have healthy relationship with the other people by indicating the types of intervention to problems, and preventive and facilitative elements in these interventions. Concisely, the importance of counseling and its place in education will be firstly discussed in this article. Then, individual differences, counseling relationship and its principle, preventive and facilitative elements in communication will be presented.*

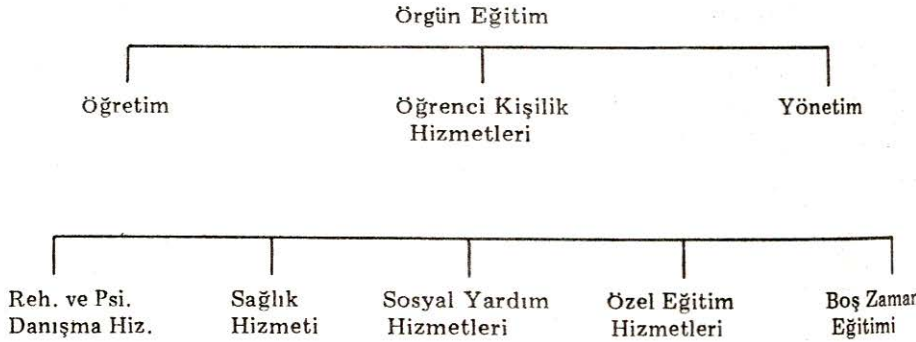
### Psikolojik Danışmanın Önemi ve Eğitimdeki Yeri

Topluma uyum giderek zorlaşmaktadır. Bir yandan, teknolojinin hızla ilerlemesi sosyal ve kültürel kurumları etkilemekte ve değiştirmektedir. Bu hızlı değişim-

\* Yrd. Doç. Dr.; Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Öğretim Üyesi.

ler hayata uyumu oldukça güçleştirmiştir. Bunun bir neticesi olarak genç kuşak çeşitli sorunlarla karşılaşmaktadır. Yeni-eski değerlerin ve değişik ideolojilerin bir-biriyle çatıştığı bir ortamda ruhsal rahatsızlıklar artmaya başlamış ve insanların psikolojik hizmetlere olan gereksinimi belirgin bir şekilde ortaya çıkmıştır. (Baymur, 1975; Kepçeoğlu, 1985). Diğer yandan, okullarımız ve üniversitelerimizin çoğunda yalnız zihinsel yaşamın güçlendirilmesine önem verildiğini ve bu amaçla çeşitli bilgilerin öğrencilere aktarıldığını görmekteyiz. Öğrencilerin sadece bilgi ve zihinsel eğitim gereksinimleri olmayıp bunun yanı sıra sağlık, sosyal yardım, boş zaman eğitimi, sosyal ve duygusal olmak üzere daha bir çok bireysel gelişim gereksinimleri vardır. İşte bu gereksinimleri karşılamak amacı ile okullarımızda öğretim ve yönetimden farklı hizmetler grubu olarak öğrenci kişilik hizmetleri ortaya çıkmıştır.

Aşağıdaki şekilde, örgün eğitimin temel işlevleri ve bu işlevler arasında rehberlik ve psikolojik danışmanın yeri belirtilmektedir (Baymur, 1975).



Şekil: 1  
Örgün Eğitimin Üç Temel İşlevi

Öğrenci kişilik hizmetleri içerisinde yer alan rehberliğin önemli bir parçasını da psikolojik danışma oluşturur. Bu hizmetlerden rehberlik öğrencilerin eğitsel, meslek, sosyal ve duygusal gelişmelerine yönelik hizmetlerdir. Rehberliğin içinde yer alan psikolojik danışma hizmetleri ele alındığında bireylerin psikolojik ve sosyal açıdan gelişmelerini amaçlayan hizmetler karşımıza çıkmaktadır. Psikolojik danışma bireylerin kendilerini ve kişiliklerini daha iyi anlamalarına olanak sağlar. Böylece bireylerin ilgi ve yetenekleri doğrultusunda potansiyellerini en iyi bir şekilde değerlendirmelerine ve sorunlarına en uygun çözümü getirmelerine yardımcı olur.

Eğitim sürecinde gençlerin duygusal yaşamları ve sosyal ilişkileri ihmal edilmektedir. Bu tek yanlı eğitim düzeninin öğrencilerin duygusal ve sosyal gereksinimlerine cevap verecek psikolojik danışma hizmetlerinin çeşitli kurumlar içinde yer alması artık kaçınılmaz bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır (Kepçeoğlu, 1985; Özöğlü, 1982; Tan, 1986).



Danışan



Danışman

Şekil: 2

*Psikolojik Danışmada Karşılıklı Etkileşim Süreci*

Her bir bireyin diğer bireylerden farklı olarak doğuştan kalıtımla getirdiği değişik özellikleri, yetenekleri, ilgileri, gereksinimleri, hisleri, inançları, değer yargıları, eğitimi, tutumları ve davranışları vardır. Birbirlerinden farklı olmalarına rağmen her bir bireyin diğer bireylerle olumlu ilişkiler kurması beklenir. Danışan-danışman ilişkisinin de olumlu ve tedaviye elverişli bir ilişki olduğu bir gerçektir (Carkhuff, 1981; Egan, 1982). Birbirlerinden çok farklı özellikleri olan danışan ile danışmanın iyi bir ilişki kurmaları için danışanın danışmaya gönüllü gelmesi ve danışmanın da inararak uyması gereken bazı ilkelere sahip olması gerekmektedir. Bu ilkeleri şöyle özetleyebiliriz:

1. Danışmanın her danışanın kendine has özellikleri ile değerli olduğuna inması ve ona danışma sürecinde koşulsuz olumlu ilgi göstermesi,
2. Danışanı koşulsuz kabul etmesi,
3. Her danışanın kendi problemini kendisinin çözebilme gücüne inanması,
4. Maske takmadan kendini olduğu gibi gösterebilmesi (Saydamlık).
5. His ve düşünceleri ile davranışlarının tutarlı olması (Bağdaşım).
6. Kendisini danışanın yerine koyup onun sorunlarına onun gibi bakabilmesi, onun hissettiklerini yaşayabilmesi (empatik anlayış) ve
7. Yukarıda sözü geçen tüm ilkelerin bir arada olmasıdır.

Böylece tedaviye elverişli iyi bir danışma ortamı hazırlanmış olur. Danışan rahatlar, kendisini ifade etmesi kolaylaşır, kendisini daha iyi tanıma olanağı bulur ve tedavisel (terapötik) ilişki ve müdahaleler sonucu danışmaya getirdiği meseleler veya sorunlar açık seçiklik kazanır. (Arbuckle, 1970; Corey, 1982; Kepçeoğlu, 1975; Patterson, 1973-1974).

### **İletişimi Engelleyen ve Kolaylaştıran Unsurlar**

İletişim bir bireyden diğer bir bireye iletilen düşüncelerin ve duyguların bozulmadan diğer birey tarafından olduğu gibi anlaşılmasıdır. Her an birileri ile iletişim

halinde olan bireyler iletişimlerinde sırasında çeşitli davranışlarda bulunurlar ve birbirlerinin davranışlarından etkilenirler (Cüceloğlu, 1984).

Sorunlarını anlatan veya kendini açan birey, nasıl bir yaklaşım gösterildiğine ve bu gösterilen yaklaşımın iletişimi engelleyici veya kolaylaştırıcı özelliklerine göre farklı şekillerde etkilenmektedir. Sorunlara, yaklaşım türlerini 5 başlık altında toplayabiliriz. Bunlar:

- 1- Yargılama,
- 2- Çözümleme,
- 3- Rahatlatma,
- 4- Soru sorma ve
- 5- Açıklı yaklaşımdır. (Psikolojik danışma yaklaşımıdır).

Yargılama, çözümleme, rahatlatma ve soru sorma iletişimi engelleyici, açıklı yaklaşım ise ilişkiyi kolaylaştırıcı unsurlar taşır. (Cüceloğlu, 1984; Gordon, 1970). Sorunları müdahale şekillerini kısaca şöyle özetleyebiliriz.

*Yargılama:* Birey olumlu veya olumsuz yargılandığı zaman yargılayan bireyin belirli yönlerde daha üstün olduğu için kendi davranışını olumlu ya da olumsuz yönde değerlendirebildiği kanısına varmaktadır. Her söylediğinin olumlu veya olumsuz olarak değerlendirileceğini düşünerek savunucu bir tutum içine girmektedir. Gerçek sorununu gizlemekte ve olumlu değerlendirme almasına sebep olacak şekilde konuşmaya başlamaktadır.

*Çözümleme:* Kendisine sorunlarını anlatan bir bireyin sorununun çözümünü söyleyen birey "ben seni senden daha iyi bilirim" mesajını vermektedir. Böylece sorununu söyleyen birey büyük bir olasılıkla savunucu bir duruma geçecektir. Ayrıca verilen çözüm şekli çözümü verene uygun olup, sorunlu bireyin değer yargılarına, ilgi ve yeteneklerine uygun olmayabilir ve daha sonra bazı sakıncalar doğurabilir.

*Rahatlatma:* Bir birey kendisi için çok önemli olan bir meselesini söylediğinde karşısındaki insan "boş ver, üzülme herşey düzeler" derse, senin sorununu ciddiye almıyorum mesajını verebilir. Böylece, sorunu olan bireyin savunucu duruma geçmesine ve meselesinin önemli olduğuna karşısındakini inandırma çabalarına girmesine sebep olabilir.

*Soru Sorma:* Soru sormak karşımızdaki insanın düşüncelerini anlamak için bir yol olmakla beraber karşımızdakinin düşüncelerini yönlendirmede de sık sık kullanılan bir araçtır. Geçmişimizden hatırlarsak büyüklerimiz veya bir başka otorite bizi belirli bir yöne götürmek, sonra da kısıvrak yakalamak için sorular sormuştur. Böyle bir staretijiye karşı doğal olarak savunucu bir tutum ortaya çıkar. Böylece ilişki engellenmiş olur.

*Açıklı Yaklaşım:* İlişkiyi kolaylaştırıcı bir müdahale şekli olarak açıklı yaklaşım ortaya çıkmaktadır. Sorununu anlatan önce dinlenir ve işitilenler geri-iletim süreci ile devamlı olarak karşısındakine yansıtılır. Böylece dinleyici bu davranışıyla konuşana kendisiyle ilgilenildiği izlenimini verir. Konaşanın kendisini ifade etmesinde bir artış olur, kendini daha iyi tanıma ve anlama fırsatı bulur.

Sorunlara yaklaşım türleri tek başlarına ele alındıklarında iyi ya da kötü diye nitelendirilemez. Genellikle uygun olmayan durumlarda kullanıldıkları için veya bir davranış türünün bütün iletişim durumlarında kullanılması sonucu iletişimi engelleyici unsur haline gelirler. Her davranış türünün gerektirdiği belirli uygun bir zaman

ve yer vardır. Önemli olan da bu uygun zaman ve yeri algılayabilmek ve ona göre uygun davranışlarda bulunabilmektir. (Cüceloğlu, 1984).

## Sonuç

Kısaca özetlersek, bireylerin eğitim sürecinde dikkate alınmayan duygusal ve sosyal ilişkilerindeki gereksinmelerine cevap veren psikolojik danışma hizmetlerinin temelinde yardım almaya gelen bireylerle olumlu ve tedavisel bir ilişkinin oluşturulması yer almaktadır. Bireysel ayrılıkları dikkate alarak titizlikle gerçekleştirilen bu ilişkinin ilkeleri, iletişimi engelleyen ve kolaylaştıran unsurlar sadece psikolojik danışmada dikkat edilmesi gereken hususlar olmayıp, yaşam boyu her insanın öğrenip kendi ilişkilerine uygulaması, kullanması gereken unsurlardır. Toplum içindeki bireylerin birbirleri ile sağlıklı ilişkiler kurması, o toplumu meydana getiren bireylerin iyi ilişki kurma konusundaki ilkeleri, iletişimi engelleyen ve kolaylaştıran unsurları bilmelerine ve yaşamlarında uygun zaman ve yerde kullanmalarına bağlıdır.

## KAYNAKLAR

1. ARBUCKLE, DOUGLAS S.: *Counseling Psychology, theory and practice*. Poston: Allyn and Bacon, Inc., 1970.
2. BAYMUR, FERİHA.: *Rehberlik Nedir? Rehberliğin anlamı, ilkeleri, türleri ve başlıca görevleri*. Ankara: Milli Eğitim Basımevi, 1975.
3. CARKHUFF, ROBERT R.: *The art of helping IV*. Massachusetts: Human Resource Development Press, Inc., 1981.
4. COREY, GERALD.: *Theory and practice of counseling and psychotherapy*. California: Brooks/Cole Publishing Company, 1982.
5. CÜCELOĞLU, DOĞAN.: *İnsan İnsana: İnsan ilişkilerinin getirdikleri ve götürdükleri üzerine*. Ankara: Altın kitaplar yayınevi, 1984.
6. EGAN, GERARD.: *The skilled helper: Models, skills and methods for effective helping*. California: Brooks/Cole Publishing Company, 1982.
7. GORDON, THOMAS.: *Parent effectiveness training*. New York: Peter H. Wyden, Inc., 1970.
8. KEPÇEOĞLU, MUHARREM.: *Rehberlik anlayışını oluşturan ilkeler ve kavramlar*. Ankara: Milli Eğitim Basımevi, 1975.
9. ————, : *Psikolojik Danışma ve Rehberlik*. Ankara: Kadioğlu Mat., 1985.
10. ÖZOĞLU, SÜLEYMAN ÇETİN.: *Eğitimde rehberlik ve psikolojik danışma*. İzmir: Ege Univ. Matbaası, 1982.
11. PATTERSON, C.H.: *Relationship counseling and psychotherapy*. New York: Harper and Row, Publishers, 1974.
12. ————, : *Theories of counseling and psychotherapy*. New York: Harper and Row, Publishers, 1973.
13. TAN, HASAN.: *Psikolojik danışma ve rehberlik: Teori ve uygulama*. İstanbul: Milli Eğitim Basımevi, 1986.