



## MODÜL 9

### GÜVENLİ OKUL VE OKUL GÜVENLİĞİ (ÖZET)

#### GÜVENLİ OKUL NEDİR?

Dönmez (2001), okulun temel unsurları olan öğrenci, öğretmen ve diğer personelin kendilerini **fiziksel, psikolojik ve duygusal** açıdan özgür ve güvenli hissettikleri okulları güvenli olarak tarif etmektedir. Güvenli okulların inşası için eğitimcilerin güvenli okulların özelliklerini bilmesi gerekmektedir. Güvenli okulların bazı özellikleri şöyle sıralanabilir:

1. Etkili Okul Yöneticiliği ve Liderliği:
2. Okulu Oluşturan Mekânların Kontrolü:
3. Güven Hissi:
4. Saygı:
5. Samimiyet:
6. Fiziksel Zarar, Gözdağı, Zorbalık ve Tacizin Bulunmaması:
7. Alay, Nefret Dili ve Sosyal Dışlanmadan Uzak Olma:
8. Çatışma Riskinden Uzak Olma:
9. Doğal Afetlerden Uzak Olma:
10. Sorumluluk Duygusunu Geliştirme:
11. İhtiyacı Olan Öğrencilerin İhtiyaçlarını Giderme:
12. Eşit Muamele:
13. Akademik Başarıya Odaklanma:
14. Veliler ve Toplumla İyi İlişkiler İçinde Olma:
15. İfade Özgürlüğünü Destekleme:
16. Güvenlik Problemlerini Açıkça Tartışma:
17. İletişim:
18. Empati Kültürünü Geliştirme:
19. Güvenliği Tehdit Eden Davranışları Ödüllendirmeme ve Görmezlikten Gelme:
20. Kolluk Güçleriyle İş Birliği:
21. Her Türlü Bağımlılıkla Mücadele:
22. Göçmen Çocukların Problemlerini Yönetebilme:
23. Krize Hazırlık ve Krize Müdahale Planlarına Sahip Olma:

#### SİBER ZORBALIK VE SİBER MAĞDURİYET

**Zorbalık:** Zorbalık, yaşça daha büyük ya da fiziksel olarak güçlü olan çocukların kendilerinden daha güçsüz olan çocukları sürekli olarak hırpalaması, eziyet etmesi ve rahatsız etmesidir.

**Zorbalığın Ayırt Edici Özellikleri:** Zorbalık konusundaki araştırmalar ve tanımlar incelendiğinde aşağıda belirtilen ayırt edici özelliklerden söz edilebilir:

- Zorbalık bilinçli ve istençli olarak yapılan ve kurbanı fiziksel, zihinsel, sosyal ya da psikolojik olarak zarar verme amacı güden söz ve eylemlerdir
- Zorbalık bir kereye mahsus değildir. Çeşitli zaman aralıklarında tekrarlanıyor olması gerekir
- Zorbalar eylemlerini bireysel veya grupta yapabilecekleri gibi, kurbanlar da bu eylemlerden bireysel ya da grup olarak zarar görebilirler.
- Zorbaca davranışa maruz kalan kurbanın kendini koruyamayacak nitelikte olması gerekir.
- Zorbaca davranışlar sergileyen bireylerin genellikle bu eylemler sonunda kendilerine çıkar sağladıkları görülür.
- Zorbalar, kurban veya kurbanlarının acı çekmesinden, küçük düşmesinden zevk alırlar
- Zorbalar ve kurbanlar ile sergilenen zorbaca davranışlar dikkate alınmalıdır.

**Siber Zorbalık:** Bireylerin mobil telefonlar ve internet aracılığıyla bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak diğer bireylerarahatsızlık vermesi ve taciz etmesi olarak tanımlanır

**Geleneksel Zorbalık ve Siber zorbalık:** Geleneksel zorbalıkta özellikle çocuklar diğerleri tarafından tanındığı ve bu da kaygıyı artırdığından dolayı çocuklar genellikle siber zorbalığı tercih etmektedirler. Çocukların siber zorbalığı geleneksel zorbalığa tercih etmesinin nedenlerinden biri de daha fazla izleyiciye ulaşmasıdır. Ayrıca yazılı kelimelerin etkisi daha büyüktür. Sözel kelimeler daha çabuk unutulurken yazılı tacizlerin etkisi daha büyük olabilir ve bireyler siber zorbalığı her zaman her yerde uygulayabilirler

**Siber Zorbalık Nedenleri:** Bunlar genellikle intikam alma ya da cezalandırma arzusu, popüler olma arzusu, aile içinde yaşanan sorunlar, düşük öz güven ya da gerçek dünyada elde edilemeyen başarıyı sanal dünyada yakalama arzusu şeklindedir.

**Siber Mağduriyet:** Kişinin dijital teknolojiler aracılığıyla kendine zarar veren saldırgan tutumlara maruz kalması ve bunun da kişide mağduriyet oluşturmaları durumudur. Siber mağduriyete maruz kalan ergen ve çocuklar birçok akademik, duygusal, ilişkisel ve sosyal problemlerle karşılaşmaktadır

### **Siber zorbalığın önlenmesi:**

Ülkemizde ve dünyada siber zorbalığı önlemeye yönelik çeşitli müdahale programları uzun yıllardır uygulanmaktadır. Topcu-Uzer ve Tanrıku (2017) ülkemizde konu ile ilgili yapılan çalışmalarını incelemişler ve bu çalışmaların grup rehberliği şeklinde ve dijital teknolojilerin yer almadığı önleyici programlar olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

### **Neler yapılabilir?**

- ❑ Çocuklarınızın mutlaka şifre kullanmalarını ve bu şifreleri kimseyle paylaşmamalarınısağlayın.
- ❑ Çocuğunuzun sosyal medya hesaplarında gizlilik ayarlarını uygulayın.
- ❑ Siber zorbalık karşısında duygusal bir yanıt isterler. Çocuğunuza bu tür bir durumda asla karşıdakine yanıt vermemesini söyleyin.
- ❑ Siber zorbalık yapanları ilgili makamlara bildirin.
- ❑ Çocuklarla rahat bir iletişim iklimi oluşturun.
- ❑ Siber zorbalığın ne olduğunu onlara anlatın.
- ❑ Çocukların çevrim içi aktivitelerini (oyun vb.) gözlemleyin.
- ❑ Uygulamalar ve çevrim içi platformlar hakkında bilgi sahibi olun.
- ❑ Öğrenci, öğretmen ve ailelere yönelik zorbalık ve siber zorbalık seminerleri düzenleyin.
- ❑ Zorbalığı ve siber zorbalığı önlemeye ve azaltmaya yönelik etkinlikler ve grup çalışmaları, psikolojik danışmanlar/rehber öğretmenler tarafından yapılabilir.

## **BAĞIMLILIK VE TEKNOLOJİ BAĞIMLILIĞI**

### **Bağımlılık Nedir?**

Bağımlılık herhangi bir maddenin zarar veren sonuçlarına rağmen sürekli ve aşırı kullanımı sonucu ortaya çıkan bir rahatsızlıktır. Bağımlılığı fiziksel ve ruhsal bağımlılık olarak sınıflanabilir. **Fiziksel bağımlılık**, maddenin varlığına karşı duyulan fizyolojik bir istektir. **Ruhsal bağımlılık**; kişinin duygusal ya da kişilik yapısı gereği, gereksinimlerini tatmin etme ya da giderme amacıyla o maddeye düşkünlüğü biçiminde tanımlanabilir. **DSM-V'ye** (Psikolojik Tanı Kriterleri Kitabı) göre bağımlılık kavramının 3 temel özelliği vardır. Bunlar (1) maddeye ulaşmak için engellenemez arzu ve istek, (2) tolerans adı verilen kullanımın giderek artması ve (3) yoksunluktur.

**İnternet Bağımlılığı Nedenleri :** Kişilerin **gerçek kimliklerini saklayarak** kendilerini olduklarından farklı bir şekilde göstermeleri, **tanınmamanın verdiği rahatlıkla** düşüncelerini açıkça paylaşabilmeleri, yüz yüze iletişim yerine internet iletişimini **daha kolay bulmaları** sosyalleşme ihtiyacını karşıladığından bireyler internete yönelmektedirler.

### İnternet Bağımlılığı Belirtileri

**Davranışsal belirtiler:** İnternette geçen sürenin giderek artması, kullanımla ilgili yalan söyleme, internetle ilgili aşırı zihinsel uğraş, internet kullanımının sebep olduğu psikolojik, sosyal, fiziksel ve mesleki problemlere rağmen kullanmada ısrar etme.

**Fiziksel ve zihinsel belirtiler:** İnternet kullanımının azalmasıyla birlikte anksiyete, internetle ilgili obsesif düşünceler ve hayallerde artış, internet kullanımını kontrol etmek veya azaltmak için süregelen bir istek ve arzusunun olmaması

**Sosyal belirtiler:** Önemli sosyal, mesleki ve serbest zaman faaliyetlerinin internet kullanımı yüzünden bırakılması, iş yerinde veya okulda azalan üretkenlikle birlikte yüksek gerilim ve rekabet ortamı oluşması.

### İnternet Bağımlılığının Sonuçları

**Bedensel sonuçlar:** Bazıları beslenmeyi o kadar ihmal ederler ki ciddi bir şekilde zayıflarlar. Sırt ağrıları, baş ağrıları, göz şikâyetleri aşırı internet kullanımının diğer sonuçlarıdır.

**Sosyal Sonuçlar:** Teknoloji bağımlılığı genellikle gerçek dünyaya ait ilişkilerin azalması, hobi ve ilgi alanlarının ihmal edilmesiyle başlar. Kişi giderek yalnızlaşır ve sonunda çevresinden tümüyle yalıtılmış hâle gelir.

**Psikolojik sonuçlar:** Kendisine güvenmeyen kendisinden şüphe eden bir kişiliğe sahiptirler. Sık sık ortaya çıkan başka bir olgu da depresyondur. Ayrıca değersizlik ve çaresizlik duyguları da bu kişilerde baskındır.

### Aşırı Teknoloji Kullanımına Karşı Aile olarak Ne Yapmak Gerekir?

- Çocukların nasıl bir insan olmasını istiyorsanız ona o şekilde model olun.
- Çocuklara karşı her zaman saygılı olun.
- Çocuklarla birlikte kitap okuyun.
- Çocukların yaşına uygun sorumluluklar verin.
- Çocukların mutlaka bir spor ya da sanat alanında uğraş edinmesini sağlayın.
- Çocukların yaşam amacı edinmesine yardım edin.
- Çocukların arkadaşlarını tanıyın.

**Chibbaro, Ricks ve Lanier (2019) dijital bağımlılıkların önlenmesinde** okul psikolojik danışmanlarına/rehber öğretmenlere yönelik bir model önermişlerdir. Buna göre model aşağıdaki gibidir:

	<i>Profesyonel gelişim</i>	<i>Tüm okul çapında eğitim</i>
	<i>Aile ve toplum eğitimi</i>	<i>Öğrenci değerlendirmesi</i>
	<i>Önleyici çalışmalar</i>	<i>Kaynaklar:</i>

**İnternet bağımlılığını önlemede okullara ve öğretmenlere düşen bazı görevler vardır. Bunlar:**

- Okullarda önleyici programlar uygulanabilir.
- Öğretmenler öğrencilerinin kişilik özelliklerine odaklanmalıdır.
- Öğretmenlerin, öğrencilerin diğer akranları ile ilişkilerini incelemeleri gerekir.
- Özellikle öğrenci yalnız ve içine kapanık ise sosyal medyada daha fazla vakit geçirebilir. Öğretmen öğrencilerini yaratıcı ve keşfedici grup faaliyetlerine sevk etmelidir.
- Öğrencilere internetin pozitif ve negatif etkileri ile ilgili atölye çalışmaları düzenlenebilir.
- Benlik saygısı düşük çocukların internet aktivitelerine daha fazla dâhil oldukları görülmektedir.

## GÜVENLİ OKUL VE İLETİŞİM

### Güvenli Eğitim İletişimi

2019 yılında Millî Eğitim Bakanlığı ve İçişleri Bakanlığının ortaklaşa yürüttüğü Eğitim ve Güvenlik Projesinde "güvenli eğitim iletişimi" kavramı geliştirilmiştir. Güvenli eğitim iletişiminin sağlanamadığı bir ortamda pozitif bir okul ikliminin de oluşması imkânsız hâle gelmektedir.

Öğretmenlerin öğrenciler ve diğer paydaşlar arasında kuracağı iletişim süreçlerinde benimseyeceği kimi stratejiler güvenli eğitim iletişimi sağlamak için başlangıç adımını sağlayacaktır. Bu stratejilerden bazılarını şunlardır:

- Duruma uygun iletişim tonunu belirlemek
- Okulun iletişim planlarını bilmek ve bu planların gerektirdiği sorumluluklar kapsamında hareket etmek
- Problemler ortaya çıkmadan önce iletişim kanallarının oluşturulması ve bunların açıklutulması
- İletişim etkinliğine pozitif olarak başlamak
- Aktif dinleme edimini uygulamak ve iletişim sırasında karşıdaki kişi ile etkileşime girmek
- Uzlaşılan noktaları vurgulamak ve ödün vermeye rıza gösterebilmek
- Gizliliğe saygı göstermek

Güvenli eğitim iletişimi, güvenli eğitime okulun fiziki ortamının dışındaki süreç ve kişileri de dâhil etmeyi gerektirmektedir. Bunun en önemli bileşenlerinden biri olan **ebeveynlerle olan iletişim** de öğrenciler ile olan iletişim kadar önemli ve tamamlayıcı bir niteliğe sahiptir.

### YABANCILARIN EĞİTİMİ VE EĞİTİM GÜVENLİĞİ

**Türkiye'deki Yabancılarla İlgili Genel Bilgiler :** Son göç istatistiklerine göre, Türkiye'deki yabancı kişi sayısı Eylül 2021 itibarıyla 5.4 milyon kadardır.

**Yabancıların Çocuk Oranı :** Göç İdaresi Genel Müdürlüğü (GİGM) verilerine göre 2020 yılı itibarıyla Türkiye'de, temel eğitim çağında bulunan ve önemli bir kısmı Türkiye'de doğmuş olan çocukların sayısı 1 milyona yakındır.

### YABANCILARIN EĞİTİMİ VE EĞİTİM GÜVENLİĞİ

Birçok ülkede yabancı uyruklu öğrencilerin güvenliği, eğitim kurumlarına devredilmiştir. Çünkü eğitim kurumları, eğitim ve öğrenimden sosyal yardıma, kültürel uyumdan öğrencilerin aileleriyle iletişimine kadar, resmî veya gayri resmî olarak genişletilebilen konularda, önemli bir role sahiptir.

Güvenlik kavramı, öğrencilerin güvenliğine ve refahına katkıda bulunan tüm sosyal etkileri kapsayacak bir şekilde düşünülmelidir. Güvenlik politikaları sosyal, politik ve ekonomik konuları kapsayan sosyal bir süreçtir. Eğitim bütün öğrenciler için kapsayıcı olmalıdır. Eğitim kurumlarında yabancı uyruklu öğrenciler, kendilerine en çok benzeyenlerle ve kendi dünya görüşünü paylaşanlarla iletişim kurma eğiliminde olmaktadır. Kültürümüzde de sık sık kullanılan "Hemşehrim nerelisin?" sorusu insanın kendini güvende hissetme arzusundan kaynaklanmaktadır. Anlaşılacağı gibi yabancı öğrencilere empati yapılarak yaklaştığımızda onlarla iletişim kolaylaşacaktır.

**Kimlik Oluşumu ve Altın Üçgen:** Bir yabancı çocuğun okuldaki başarısı da aşağıda sıralanan soruların nasıl cevaplandırılacağı ile bağlantılıdır.

- Aile içi iletişim nasıldır? Ebeveynler çocuklarına rol model olabiliyor mu?
- Çocuğa gerekli olan destek veriliyor mu?
- Okul ve aile ilişkileri nasıldır? Çocuğun okulda arkadaşları var mıdır?
- Ailede çocuğun eğitimini destekleyen aile ortamı var mıdır?
- Göç sürecinden dolayı çocuğun yaşadığı travmalar var mıdır?
- Çocuğun iç dünyasına girip çocuğu anlamak için çocuk ve ebeveynleriyle hangi yöntemlerle iletişim sağlanmaktadır?

Kültürlerarası etkileşimlerin yoğun olduğu çağdaş dünyada çocuğun içinde büyüdüğü sosyal etkileşim, öğrencilerin güvensizlikten kurtulmaları için önemlidir. Bu nedenle ev sahibi ülkelerin öğrencileri ile yabancı uyruklu öğrenciler arasındaki etkileşimi kolaylaştırmak ve artırmak için çeşitli programlara ihtiyaç vardır.

## Yabancı Öğrencilerin Güvenliği

Başka bir ülkeden özellikle de savaş nedeniyle göç eden yabancı uyruklu aileler **savaşın da getirdiği travma nedeniyle** çocuklarının güvenliği için korku, endişe, panik içinde yaşamaktadır. Çocuklarını emanet ettikleri eğitim kurumlarının okulların hem çocukları için hem de kendilerinin okul ziyaretleri sırasında güvenli olduğunu bilmeleri, görmeleri, onların kaygılarını azaltacak; çocuklarını daha çok okula göndermelerine sağlayacaktır.

### Risk Alanları olarak;

- Dış tehlikeler (Yetişkin veya yaşıtlardan gelebilecek fiziksel veya psikolojik saldırı)
- Mekânla ilgili tehlikeler (kaygan zeminler, havasız mekânlar, merdivenler, set zeminler,)
- Hijyenle ilgili tehlikeler (yeteri kadar temizlenmeyen tuvaletler, kirli sınıflar)
- Sağlıksız gıdalar
- Akran Zorbalığı
- Öğretmen-idareci şiddeti
- Veli şiddeti
- Sınav Kaygısı
- Servis kazaları
- Afetler (deprem, sel, yangın) gibi faktörler sıralanabilir

## Okullarda Fiziksel, Psikolojik ve Sosyal Güvenlik

Psikolojik güvenlik, uyumsuzlukların telafi edilmesine ve kabul duygusuna aracılık edebilir. Ülkemizde, okullarda bu öğrencilerin toplumsal kültüre uyumunu sağlamak, aidiyet duygusu yaratmak için kendilerini psikolojik açıdan rahat ve güvende hissedeceği ortamlar yaratılmalı ve öğretmenler, okul yöneticileri ile Türk öğrenciler bu öğrencilerle iletişim kurarken onlara saygı duyduğunu, onları kabul ettiğini davranışlarıyla göstermelidir.

Bu bağlamda, ailelerin de kendilerini ifade edecekleri ve sosyal açıdan daha rahat hissedecekleri okul ortamları yaratılarak velilerin, okulda ve okul çevresinde herhangi bir tehdit ya da risk hissetmeden okula gelmeleri sağlanmalıdır. Okulda öğretmen, yönetici ya da yaşıtlarından gelebilecek fiziksel ve psikolojik şiddetten uzak gerekli önlemlerin alındığı güvenli bir okul ve okul çevresi oluşturulmalıdır.

## Hollanda örneği

Ebeveynler 80'li yıllarda kültürel farklılıklar nedeniyle Hollanda eğitim kurumlarına güvenmemekteydi. Bu nedenle bazı göçmen ebeveynler, okulda kız çocuklarının Hollandalılarla etkileşime geçmeleri sonunda onlardan olumsuz etkilenecekleri kaygısıyla kız çocuklarını evde tutmak için uğraş vermiştir. Ayrıca okul kantinlerinde çocukların satın alabilecekleri gıdalarda, inançlarına ters düşebilecek maddelerin kullanılmış olabileceği de bazı ebeveynlerin çocuklarını okullardan uzak tutmalarına neden olmaktadır.

Yukarıda açıklandığı üzere okul güvenliğinin boyutlarından biri de **etnik ve siyasi görüş konusundaki güvenliktir**. Dolayısıyla farklı siyasal, kültürel ve etnik yapıya sahip olan yabancı uyruklu öğrenciler okul ortamında bu **farklılıklarından** dolayı **dışlanmamalı, psikolojik şiddete maruz kalmamalıdır**. Onlara kendilerini rahatlıkla ifade edecek ve güvende hissedecek demokratik ortamlar yaratılmalıdır. Ayrıca öğrencimize neyi öğreteceğimizi ve bunu neden öğreteceğimizi iyi düşünmemiz gerekmektedir. Kısacası seçici olacağız; gerekli olacak bilgilerle donanım sağlayacağız.

Aile içi iletişim çok önemli olup **kimlik oluşumunun temel yapısı** hâlinindedir. Bunun yanında ebeveynlerle okul iletişim de çok önemlidir. Bir yandan anne ve babaların **rol model olmaları, çocuklarına toplumda nasıl hareket etmesi** gerektiği kısacası güncel sosyal yaşam kurallarını öğretmeleri, diğer yandan okul ile iletişim sağlayarak çocuğa manevi destek vermeleri büyük önem taşımaktadır.



Kültürü hiçbir çocuk kendi arzusuyla seçememektedir. "**Coğrafya bir kaderdir.**" şeklinde bir söylem vardır. Anne ve babanın eğitim durumu, sosyal statüsü, ekonomik statüsü, inanç, etnik köken gibi faktörler de çocuğun kimliğinin gelişiminde önemli faktörler olabilecektir. Bu yüzden öğrenciler arasında **ayrımcılığın olmaması için** eğitimcinin çok dikkatli olması gerekmektedir. Türkçe'ye yeterince sahip olmayan veya geride duran öğrenciler söz konusuysa onları da uygun bir şekilde tartışmaya, projeye ve sohbete dâhil etmek gerekmektedir.

**21. yüzyılın eğitim vizyonu aşağıdaki hedefleri kapsamaktadır:**

1. Eğitim ile mantık çerçevesinde düşünen, algılayan, **empati sağlayan**, motivasyonu yüksek ve öz güvenle dünya coğrafyasında rekabet edebilecek gençleri topluma kazandırmalıyız.
2. Risk, stres ve değişim ile ilgili olarak nasıl hissettiğini ve bu konularda kendi kapasitesini fark edebilir.
3. Çok kültürlülük, işle ilgili belirsizlikler ve örgütsel değişim ile baş etme konusunda sağlam biçimde odaklanabilir.
4. Kontrol etme yerine iş birliği yapmaya daha meyilli olabilir.
5. Kendi güçlü ve zayıf yönlerini tespit edebilir.

**21. yy. eğitim konseptindeki eğitimcinin rolü ise şu şekilde sıralanabilir:**

1. **Care:** Sorumluluk taşıma, değer verme, sevgi ve şefkat,
2. **Challenge:** Yenilikçi-araştırmacı, sınırları zorlayan,
3. **Clarify:** En zor konuyu da rahat açıklayabilmeli, kreatif anlatma sanatı, anlaşıldığını kontrol etmeli,
4. **Captivate:** Cazip-ilginç yapmalı, beğeni kazanılması,
5. **Confer:** Etkileşimli, herkese ilgi, zaman tanımalı, söz hakkı tanımalı,
6. **Consolidate:** Konunun anlaşıldığından emin olmalı kontrol edip "geri dönüş" sağlamak "feedback" vermeli, yardım ve düzeltme,
7. **Control:** Verimli sınıf atmosferi: Rol model, dengeli ve adil olmalı

## **GÜVENLİ OKUL KAPSAMINDA SOSYAL UYUM - ENTEGRASYON**

**Sosyal uyum**, bireylerin ev sahibi toplumla ilişki kurmak için geçirdiği değişimler olarak tanımlanmaktadır. Bireyin kendi kültürü perspektifinden ev sahibi ülkenin kültürel davranışlarını, değerlerini ve inançlarını anlama ve birleştirme süreçlerini içermektedir.

**Asimilasyon** ise bireyin sahip olduğu kimliğini bırakıp yalnızca **yeni toplumun kültürel değerleriyle** yaşamına devam etmesi olarak ifade edilebilir.

**Yabancı Öğrencilerin Uyum ve Entegrasyonuna Engel Olan En Önemli Sebepler:**

- Dil Sorunu
- Sosyal bilgilerin eksikliği
- Psikolojik, sosyal ve fiziksel okul güvenliği sorunu
- Okulu Terk Etme
- Yönetici ve Öğretmenlere Oryantasyon Eğitimi
- Meslek Eğitimi
- Kültürel Ayrımcılık ve Asimilasyon Endişesi
- Maddi Yetersizlikler
- Çocuk İşçiliği

## **Vatandaşlık Bilinci ve Eşitlik Yasası**

1960'lardan itibaren çok sayıda göçmen alan ve çok kültürlü topluma sahip olan Hollanda, yıllar içinde uyum sorununu çözemeyince 2001 yılında Citizenship Vatandaşlık yasası çıkararak göçmenlere uyum kurslarını zorunlu kılmıştır. Hükümet bu yasayla göçmenlere eşit hak, eşit sorumluluk vermiştir. Çünkü yabancıların toplumdaki konumları ve toplumda kabul görmeleri, kendilerinin sosyal yaşama yeterli ayak uydurmalarıyla doğru orantılıdır.

Vatandaşlık yasasına göre her göçmen, içinde yaşadığı ortamda sağlıklı bir iletişim sağlayabilmek için ülkenin dilini öğrenecek ve toplum hakkında yeterli bilgiye sahip olacaktır. Bu durumda yabancı vatandaşın yerleşme hakkı alabilmesi için B1, bir devlet kurumunda da iş sahibi olabilmesi için ise B2 düzeyinde Hollandaca bilmesi bir zorunluluktur.

## Yabancı Düşmanlığına Karşı Farkındalık

Okullar yabancı uyruklu öğrencilerin karşılaştıkları sorunların farkında olmalı ve gerekli desteği sağlamalıdır. Farklı siyasal, kültürel ve etnik yapıya sahip olan yabancı uyruklu öğrenciler okul ortamında bu farklılıklarından dolayı dışlanmamalı, psikolojik şiddete maruz kalmamalıdır.

Öğrencilerin sosyal-kültürel uyum sürecini sorunsuz ve kolay hâle getirebilmek için eğitim kurumlarını, okulları **sosyal ve psikolojik açıdan daha güvenli hâle getirerek** uyum çalışmaları, sosyal etkinlikler ve kültürel çeşitliliğe ve farkındalığa yönelik bilgilendirici faaliyetler gerçekleştirmek yararlı olacaktır.

**Kültürel uyum**, yabancı uyruklu öğrencilerin ev sahibi ülkelerin kültürlerini öğrenmelerine, algılamalarına ve anlamalarına yardımcı olan zengin uygulama ile deneyim süreçlerini ve sonuçlarını içermektedir.. Eğitim kurumları psikolojik, fiziksel sosyal açıdan öğrencilerin kendilerini güvende hissedeceği, kültürel uyum sağlandığı sosyal uyum başarısının arttığı yerler olmalıdır.

## Göç Olgusu ve Yabancılar

Göçmen çocukların ebeveynlerinin dil ve kültür farklılığı çocukların eğitimde geri kalmalarında ve Türk öğrencilerle uyum sorunu yaşamalarında temel nedenlerdendir. Bu farklılıklar ebeveynlerin öğretmenlerle iş birliğinin düşük olmasına neden olmaktadır. İletişimin sağlanamamasından ötürü göçmen aileler eğitim hususunda çocuklarına gerekli desteği verememektedir. **Aile desteğinin olmaması**, diplomasız okulu terk etme sorununa çözüm bulmayı zorlaştırmaktadır. Bütün bu sorunlar yukarıda anlatıldığı gibi fiziksel, sosyal, psikolojik açıdan güvenli eğitim kurumları yani okul ortamları yaratılarak önlenabilir.

## Sosyal Uyum Sürecinde Kültürün Önemi ve Güvenli Okul

Eğitimcileri kültürlerarası iletişim alanında donanımlı kılarak okullarda sığınmacı çocuklara nasıl davranılması gerektiği ile öğrenciler arasındaki etkileşim ve ebeveynlerle gerçekleştirilen etkileşimin güvence altına alınması gerektiği söylenebilir. **Hofstede** (2016) bireylerin içinde yaşadıkları kültürün değerleriyle kodlandıklarını ifade etmiştir. Hofstede'nin bu düşüncesinden yola çıkarak göçmen bireylerin Türkiye'ye gelmeden önce içinde büyümüş oldukları kültürel özelliklerin göz önünde bulundurulması onların **sosyal entegrasyonunu** hızlandırılabilir.

Bireysel deneyimlerin karmaşıklığı, karşılaşılan zorluklar, uyumsuz beklentiler, farklı yaşam tarzı gibi nedenlerden dolayı yabancı uyruklu öğrenciler sosyal uyum sürecinde pek çok **psikolojik sıkıntıyla** karşılaşabilmektedir. Bu durum kendilerini **stresli, endişeli ve depresif** hissetmelerini sağlayabilir. Bunun sonucu olarak yabancı uyruklu öğrenciler yalnızlık duygusu yaşayabilmektedirler.

## Kimlik Oluşumu ve Altın Üçgen

Bireyin kendini güvende hissedebilmesi ve eğitimin "**eğitim güvenliği**" hedefine ulaşabilmesi için de ebeveynlerin eğitime gerekli desteği vermelerinin sağlanması gerekmektedir. Nitekim **Altın Üçgen** olarak nitelenen; **aile okul ve sosyal çevre** üçlüsü arasındaki sağlıklı iletişimin eğitim süresince gerçekleşmesi gerekmektedir. Ailenin özellikleri, çocuğun okul başarısındaki en önemli çevre faktörünü oluşturmaktadır. Ailelerin eğitime yeterli desteği verebilmesi için de öncelikle eğitim kurumlarında, okullarda çocuklarının birçok açıdan güvende (fiziksel, sosyal, psikolojik, sağlık vb.) olduklarına inanması gerekmektedir. Kimlik oluşumunda aile faktörünün yanında **eğitim ve sosyal çevre** önem taşımaktadır. "Altın Üçgen" dışında çocuğun kimliğinin oluşumunda son yıllarda gittikçe önemi artan yeni faktör ise **sanal dünyadır**.

## Yabancı Uyruklu Çocukların Eğitim ve Okul Güvenliğine İlişkin Yapılan Çalışmalar ve Eğitim Politikaları

Yabancı uyruklu çocukların eğitim ve okul güvenliğine ilişkin yurt dışında yapılan çalışmalar "yaş" faktörünün gençlerin okullara hızlı ve kolay adapte olunmasında kilit bir rol oynadığı sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmacılar, bir çocuk ne kadar küçükse geçiş yapmasının onun için o kadar kolay olduğunu belirtmişlerdir.

Diğer çalışmada **kardeşlere bakmanın ve ev işlerini yürütmenin** çocuklar üzerinde büyük stres yarattığı ifade edilmektedir.

Bir başka çalışmada yeni toplumda "kabul edilmiş ve iyi entegre edilmiş hissetmek için **arkadaş edinmenin** son derece önemli olduğu" bulgusuna ulaşılmıştır.

Yabancıların eğitimde karşılaştıkları en önemli sorunlardan biri **Türkçe yetersizliği ve aidiyet bilincinden yoksun olmalarıdır**. Topluma entegrasyonunun önündeki en büyük engellerden biri **dildir**. Türkiye'deki yabancılarda "aidiyet bilinci"nin oluşmamasının nedeni, bireyin kendini yeterli düzeyde toplumun bir üyesi olarak görmemesinden kaynaklanmaktadır.

Yabancıları toplumdan tecrit edecek hareketlerden hassasiyetle kaçınılmalıdır. Bu bağlamda, göçmen öğrencilerin yeteneklerini tanımak da **onları topluma kazandırmak ve başarılı olanların rol model olmalarını sağlamak** önem arz etmektedir. Bununla **eşit hak, eşit sorumluluk bilinci** yabancılara öğretileceği gibi, bu uygulamanın yapıldığı da yerleşik halka anlatılmalı ve eğitim kurumlarında da hizmet içi eğitimle gerekli bilgilendirme yapılmalıdır.

### OYUN BAĞIMLILIĞI

#### Oyun Bağımlılığını Tanımlama

- Her oyun bağımlılık yapmaz.
- Her oyun, her bir bireye aynı etkiyi yapmaz.
- Oyun bağımlılığı genetik ve çevresel faktörlere göre değişiklik göstermektedir.
- Her oyun, zararlı olmaz ve sağlıksız da değildir. Bireylerin yaşamlarında eğlence, rahatlama ve hatta sosyalleşme sağlayan oyunlar da vardır.

Oyun bağımlılığı, **Dünya Sağlık Örgütü (WHO)** uluslararası sağlık problemlerine ilişkin hastalıkları sınıflama (ICD) tarifinden **hastalık** olarak tanımlanmaktadır. Oyun bağımlılığı, uzun süreli çok fazla oyun oynama değil bireylerin günlük yaşamlarının önemli bir kısmında yer alarak gündelik yaşamlarında sorumlu olduğu görev ve sorumlulukları aksatarak bireyin yaşam kalitesini olumsuz etkilemesidir.

**Dünya Sağlık Örgütü (WHO) 2018 yılında** gençlerin sanal oyun bağımlılığını davranış bozukluğu olarak tanımlayarak belirtilerini göstermede üç ölçüt belirlemiştir. Bireylerin;

1. Oyun oynama isteğini **kontrol altına alamaması**,
2. Oyun oynamanın diğer tüm aktivitelerden daha önemli ve öncelikli olduğu duygusuna sahip olması,
3. Oyun oynama isteğinin, ders çalışmalarını aksatmasına, sosyal ilişkilerin zayıflamasına ve tüm faaliyetlerden uzaklaşmasına rağmen, artarak devam etmesidir.

Diğer yandan **Amerika Psikoloji Derneği (APA)** bir bireye oyun bağımlısı teşhisi konulması için dokuz ölçütten en az beşinin bir yıl içinde göstermesi gerektiğini belirtmiştir. Bunlar;

1. Oyun oynamanın **her şeyden önce** gelmesi,
2. Oyun oynamadığı zaman **gergin ve asabi davranışlar** göstermesi,
3. Oyuna **daha fazla zaman ayırma eğilimi** içinde olması,
4. Daha önce sevdiği ve katıldığı aktivitelerle ilgilenmemeye başlaması ve aktivitelerden uzaklaşması,
5. Oyunda harcadığı zamana ilişkin **aileye yanlış bilgi** vermesi,
6. **Akademik çalışmalarına** daha az zaman ayırmaya başlaması,
7. Oyun oynamayı, kaygı, suçluluk gibi **olumsuz duygulardan kaçış** olarak görmesi,
8. Oyun oynama sıklığını, zamanını ve süresini **kontrol edememesi**,
9. **Psikolojik problemler yaşamaya başlamasına** rağmen oyun oynamayı azaltma veya kısıtlama eğilimi göstermemesidir.



Oyunlara bağlanma süreci ve bağımlılığın oluşma aşamaları şunlardır;

1. **Başlama isteği:** Oyun, oynamaya yeni başlayan bireylerin meraklarını uyandırarak oyunun içine alma ve oyunun bir parçası olma,
2. **İlginin artması:** Oyuna başlayan bireylerin günlük yaşamlarında ve davranışlarında farklılaşmaların başlaması.
3. **Düşüncelerinde oyunun öncelikli bir yere sahip olması:**
4. **Oyun bağımlılığının oluşması:** Bireyin zamanının büyük bir kısmını ve enerjisini oyuna ayırarak sorumlu olduğu görevlerini aksatması veya ihmal etmeye başlaması.

### Oyun Bağımlılığının Etkileri

- Oyun bağımlılığının bireyin yaşamını ekonomik yönden olumsuz etkilemektedir.
- Oyun bağımlılığı yaşayan bireylerin fiziksel aktiviteleri yavaşlamakta ve beslenme alışkanlıkları değişmektedir.
- Oyun bağımlılığı yaşayan bireylerin sosyal hayatlarından da önemli değişiklikler görülmektedir. Bireyin oyunbağımlılığı arttıkça birey kendini sosyal çevresinden soyutlamaya başlar.
- Oyun bağımlılığının bireyler üzerinde bir başka olumsuz etkisi de bireyin duygusal olarak kırılganlık yaşamasıdır.
- Gerçek hayattan kendini soyutlayan bireylerde yüksek kaygı, gerginlik, karamsarlık, yalnızlık ve empati düşüklüğü gibi duygular görülmektedir.

### Oyun Bağımlılığını Önleyici Tedbirler

1. Oyun oynama süresi **sınırlandırılmalıdır**.
2. Oyun oynama etkinliğini **alışkanlığa dönüştürecek** sıklıkla yapmamaya dikkat edilmelidir.
3. **Geceleri oynanan oyunlardan hemen sonra yatmak yerine** oynama ve yatma zamanı arasında belli bir süre bırakılmalıdır.
4. Tatile giderken veya seyahat esnasında **oyun konsollarını mümkünse yanına almama**, telefon ve bilgisayarlardaki oyunlara az takılmaya dikkat edilmelidir.
5. Oyuna harcanan **zamanın farkında olunmalıdır**.
6. Oyun bağımlılığının başladığına işaret eden belirtiler fark edildiğinde oyun oynama zamanı **bilinçli bir şekilde azaltılmalıdır**.
7. Spor ve fiziksel etkinliklere katılmayı veya yapmayı teşvik edilmeli.
8. Çocuklarla konuşarak onların neden oyun oynamak istedikleri ve hangi oyunlardan zevk aldıkları hakkında bilgi edinilmelidir.
9. Çocukları oyundan uzaklaştırmak için **aile içi ortak etkinlikler** düzenlenmelidir.
10. Oyun oynayan çocuğa oyundan ayrılması için belli bir süre tanınmalıdır.

## GÜVENLİ OKUL: OKULLARDA SOSYAL DUYGUSAL ÖĞRENME BECERİLERİNİN DESTEKLENMESİ

### Güvenli Okul: Okullarda Sosyal Duygusal Öğrenme Becerilerinin Desteklenmesi

Okulda şiddet bir okulun eğitim misyonunu veya okulun saygı iklimini ihlal eden her türlü davranışlardır. Küreselleşme, teknolojik gelişmeler ve bunların öğrenciler ve yetişkinler için erişilebilirliği, okul ortamında ya da çevrim içi ortamlarda şiddet davranışlarının artmasına etki etmiştir.

**Şiddet İçin Risk faktörleri :** Risk faktörlerinin **beş** önemli yönü bulunmaktadır:

- ➡ İlk olarak risk faktörleri **eklemeli olma** eğilimindedir- ne kadar fazla risk faktörü varsa şiddet riski o kadar yüksek olur.
- ➡ İkinci olarak risk faktörleri, birey, aile, akran grubu, okul ve mahalle seviyeleri dâhil olmak üzere **birden fazla düzeyde** ortaya çıkmaktadır.
- ➡ Üçüncüsü, farklı risk faktörleri yaşamın farklı noktalarına ilişkindir; aile düzeyindeki faktörler küçük çocuklar için daha büyük bir rol oynar.
- ➡ Dördüncüsü, bazı risk faktörleri, **belirli şiddet içeren davranış türlerine** özgüdür (Örneğin, cinsel şiddet için risk faktörleri, siber zorbalık için olanlardan oldukça farklı olabilir.).
- ➡ Son olarak risk faktörlerine **maruz kalmanın derecesinin** sonuçlar üzerinde önemli etkisi bulunmaktadır (Örneğin, aşırı ve kronik çocuk istismarının etkisi ara sıra yaşanan ihmale göre daha düşüktür).

Genel olarak değerlendirildiğinde; bireysel özellikler, aile içi şiddet; tutarsız, gevşek ve sert disiplin uygulamaları; antisosyal akranlarla ilişki; bilgisayar oyunları ve okula karşı olumsuz tutumlar şiddet için önemli risk faktörleri olarak görülmektedir.

**Şiddet için Kuramsal Açıklamalar :** Şiddetin türleri ve özellikleri ise aşağıdaki verilmiştir:

- ☒ **Doğrudan şiddet;** zarar vermek amacı taşıyan bir kişiyle doğrudan karşı karşıya gelme davranışlarıdır. Dövmek, tehdit etmek, hakaret etmek, itmek doğrudan şiddete girer.
- ☒ **Dolaylı/ilişkisel şiddet;** sosyal ret, sosyal dışlama, dedikodu yapmak gibi davranışları içerir.

**İşlevleri açısından şiddet:**

- ✘ **Tepkisel şiddet,** kışkırtmaya cevap niteliğinde olan **savunmacı davranışlardır.**
- ✘ **Planlı şiddette** ise fayda beklentisi vardır. Kasıtlı bir biçimde yapılır ve dış pekiştireçler ile kontrol edilmektedir.

**Şiddetin Ruh Sağlığı İçin Sonuçları**

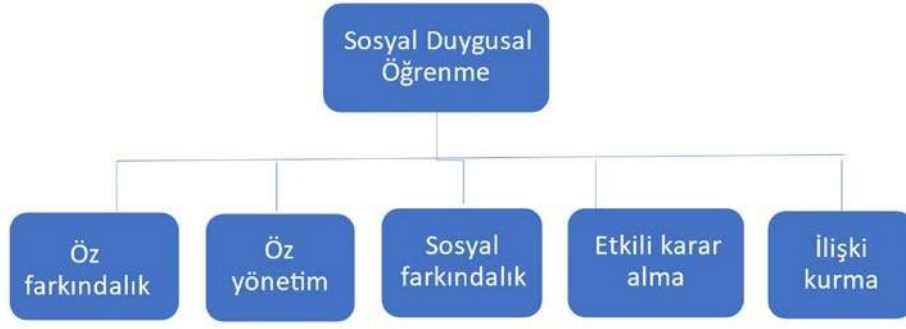
Şiddet davranışı gösteren çocukların yetişkinlik zamanlarında **suç ve şiddete meyilli olma**, riskli davranışlar gösterme, **madde kullanımı** gibi olumsuz anlamda yaşantılar geçirme ihtimalleri yüksek olmaktadır. Başka çalışmalarda şiddet olaylarına maruz kalanlarda **öz saygıda azalma, psikolojik travmada artış, okuldan kaçma** gibi davranışlarda artış olduğu bildirilmektedir .

**Şiddeti Önleme ve Güvenli Okul**

Şiddeti önleme programları genel anlamda öğrencilerin **duygusal ve sosyal becerilerini** desteklemeye odaklanmaktadır. Bu programlar, öğretmen-öğrenci bağı ve okul ortamında akranlarla sağlıklı etkileşimi güçlendirmeyi de içermektedir. Duygusal ve sosyal beceri eğitiminin kritik bileşenleri arasında duygusal okuryazarlık, öz kontrol, sosyal yeterlilik, olumlu akran ilişkileri ve kişiler arası problem çözme yer almaktadır. Güvenli okullar için olumlu sonuçlar sağlayan okul temelli programların en önemlilerinden birinin **sosyal duygusal öğrenme (SDÖ)** olduğu görülmektedir. Okul temelli SDÖ programları, "**çocuğun bütünsel gelişimi**" ile ilgilenen eğitime daha bütünsel bir yaklaşım olarak görülmektedir.

**Sosyal Duygusal Öğrenme (SDÖ) ve Güvenli Okul İklimi**

SDÖ, çocukların yaşam zorluklarıyla daha etkin bir şekilde başa çıkmalarına ve hem öğrenmelerinde hem de sosyal çevrelerinde başarılı olmalarına yardımcı olan bir dizi temel sosyal ve duygusal becerinin sistematik gelişimine odaklanmaktadır. SDÖ için, beş temel sosyal ve duygusal beceri kategorisi belirlenmiştir (Şekil 1):



Şekil 1. Sosyal duygusal öğrenmenin boyutları (CASEL, 2005).

1. **Öz-farkındalık:** Kişinin duygularını, ilgi alanlarını, değerlerini ve güçlü yanlarını/yeteneklerini doğru bir şekilde değerlendirme becerisi
  2. **Öz-yönetim:** Stresle başa çıkmak, dürtüleri kontrol etmek sebat etmek için kişinin duygularını düzenleme kapasitesi; kişisel ve akademik hedefler belirlemek ve daha sonra bu hedeflere ulaşma yolunda ilerleme becerisi
  3. **Sosyal farkındalık:** Başkalarının bakış açısını almak ve onlarla empati kurma becerisi, toplumsal davranış standartlarını anlama ve uyma becerisi
  4. **İlişki becerileri:** İşbirliğine dayalı sağlıklı ilişkiler kurma ve sürdürme becerisi; kişiler arası çatışmayı önleme, yönetme ve çözme becerisi; gerektiğinde yardım isteme becerisi
  5. **Sorumlu karar verme:** Başkalarına saygı ve çeşitli eylemlerin olası sonuçları dikkate alınarak karar alabilme becerisi; karar verme becerilerini akademik ve sosyal durumlara uygulama becerisi
- Bu temel SDÖ becerileri, öğrencilerin şiddetle ve zorbalıkla başa çıkmak için ihtiyaç duyduğu temel yeterliliklerdir.

## ŞİDDETİN ÖNLENMESİ: OKULLARDA BARIŞYAPICILIK/ARABULUCULUK UYGULAMALARI

Okullarda öğrenci-öğrenci anlaşmazlıklarının yapıcı-barışçıl çözümünü sağlamak için kullanılabilecek yöntemlerden biri "**Barışyapıcılık/Arabuluculuk Uygulamaları**"dır. Barışyapıcılık/arabuluculuk, sorun yaşayan iki ya da daha fazla kişinin üçüncü bir *nötr* kişinin yardımıyla sorunu çözmek amacıyla bir araya geldikleri bir süreci içermektedir. **Barışyapıcılar**, tarafların yaşadığı **sorunu çözmeye** çalışmamaktadırlar. Bunun yerine, onlar tarafların sorunlarını çözmelerinde sadece süreci kolaylaştırmaktadırlar. Barışyapıcının, taraflar üzerinde bir **gücü ya da otoritesi bulunmamaktadır**.

Barışyapıcılık, tarafların sorunlarını çözmelerinde **gizli bir süreç** sağlamaktadır. Bu süreç sayesinde, taraflar anlaşmazlıklarını daha fazla büyümeden, çözüme kavuşturabilmektedirler. Barışyapıcıların görevi bu süreçte her iki tarafı da iyi bir biçimde dinlemek ve onların kendi sorunlarına kendi çözümlerini geliştirmelerinde onlara yardımcı olmaktır. Barışyapıcılık, **dört** aşamadan oluşan bir süreçtir: **Birinci aşama**, kavganın sonlanması ve tarafların sakinleşmesidir.

**İkinci aşama**, tarafların barışyapıcılık desteği almaya karar vermeleridir. Barışyapıcılık görüşmeleri, barışyapıcılar için düzenlenen özel bir odada gerçekleştirilir.

**Üçüncü aşama**, müzakere basamaklarının kolaylaştırılmasıdır.

**Dördüncü aşama**, anlaşmanın imzalanmasıdır. Barışyapıcılık formunun imzalanmasıyla taraflar verdikleri sözlere uyacaklarını yazılı bir metinle onaylamış olurlar.

Barışyapıcı öğrenciler, tarafların yaşadığı anlaşmazlığı ele alırken aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederler:

- ➡ Taraflar yaşadıkları sorunu nedenleriyle birlikte açıklarlar,
- ➡ Taraflar yaşadıkları duyguları nedenleriyle birlikte açıklarlar,
- ➡ Taraflar birbirlerinin bakış açısını anladıklarını gösterirler,
- ➡ Taraflar isteklerini nedenleriyle birlikte açıklarlar,
- ➡ Taraflar çözüm seçenekleri üretirler,
- ➡ Taraflar ürettikleri çözüm seçenekleri arasından en adil, yapıcı ve barışçıl çözüm seçeneği üzerinde anlaşır.

## Uygulayıcılar İçin Adım Adım İşlem Basamakları

Bu kısımda, uygulayıcıların çalıştıkları kurumlarda bu programı kolaylıkla hayata geçirebilmeleri için izlemeleri gereken işlem basamakları adım adım açıklanmıştır.

1. ADIM: Okul Yöneticilerini Bilgilendirmek, Onları İkna Etmek, Onların Desteğini Almak v
2. ADIM: Çevre Kurum ve Kuruluşlarla İş Birliğinin Sağlanması
3. ADIM: Her Bir Öğretmenin Desteğinin Kazanılması
4. ADIM: Kullanılacak Eğitim Programının Belirlenmesi, Revize Edilmesi ya da Geliştirilmesi
5. ADIM: Uygulayıcıların Maddi İhtiyaçların Nasıl Giderileceği Konusunda Okul Yöneticileriyle Görüşmeleri ve Bütçe Planlamaları Yapmaları
6. ADIM: Barışyapıcı Öğrencilerin Seçimi ve Eğitimlerin Ne Zaman Gerçekleştirileceğinin Belirlenmesi
7. ADIM: Eğitim Programının Uygulanmasının Ardından Bu Eğitime Katılan Öğrenciler İçin Geniş Katımlı Bir Rozet Takma Töreni Düzenlenmesi
8. ADIM: Okulda Arabuluculuk Uygulamaları Başlatılmadan Önce Tüm Şubelerde Tanıtım Yapılması
9. ADIM: Barışyapıcılık Sürecinin Yürütülmesi
10. ADIM: Projenin Etkililiğinin Değerlendirilmesi

## ZOR KİŞİLİKLERLE İLETİŞİM

**Zor İnsanın Tanımı ve Davranışları :** Aynı ortamda bulunulduğunda kişide öfke, huzursuzluk, korku, endişe, sıkıntı gibi duygular yaşıtan; dinleme, anlama, anlaşma ve uzlaşma konusunda bilgi ve beceri eksikliğinden kaynaklanan sıkıntıların ortaya çıkmasına sebep olan insanlar için kullanılan bir kavramdır.

### Zor Kişilik Nasıl Ortaya Çıkar ve Gelişir

Bir insanın çocukluğunda özellikle ebeveynleri ile oluşturdıkları iletişim tarzı ileri yaşlarda başka insanlarla iletişim kurarken aynı şekilde kullanılır. Ebeveynlerine **güvensiz bağlanma**, yetişkin yaşamda da diğer insanları güvenilmez bulma şeklinde devam eder. Ya da kaygılı bağlanmanın sonucu da yetişkinlik yaşamındaki ilişkilerinde benzer sonuçla ortaya çıkarır. Genelde, zor insanlar kötü niyetli değildir. Hayatlarını kendilerini korumak üzere kurmaya çalışırlar çünkü "Dünya adaletsizdir ve onlar kurbandır!"

### Zor İnsan Tanımına Giren Kişilerin Kategorileri

Zor kişilikleri çeşitli kriterlere göre gruplamak mümkündür. Özellikle kurumsal yapı içinde değerlendirildiklerinde üç grup insanla karşılaşırız. Bunlar;

1. İnaktif,
2. Reaktif ve
3. Proaktif olarak isimlendirilir.

- **İnaktif kişiliğin** en belirleyici özelliği aşırı uyum davranışı sergilemeleridir. "Evet efendim!" olarak da isimlendirilen bu davranış ve iletişim tarzını sergileyen kişiler kendi görüş ve düşüncelerini ortaya koyamazlar. "**Yatan mutlular**" olarak da tanımlanan bu kişiler kendi yaşamlarına veya kurumsal işleyişe olumlu bir katkıda bulunmazlar.
- **Reaktif kişiliğin** en önemli özelliği ise hemen her görüş, düşünce veya öneriye spontane karşı çıkmaları, muhalefet etmeleridir. Karşı çıktıkları veya muhalefet ettikleri duruma ilişkin bir öneri veya karşı görüş bildirmezler.
- Bu iki grubun dışında **proaktif insan** ise en sağlıklı davranış ve sorun çözme yöntemine sahiptir. Proaktif kişi hem sorgular hem çözüm önerir. Yapıcı, uzlaşmacı ve amaca yöneliktir.

Bir sorunla karşılaşıldığında insanların soruna karşı takındıkları tavır da birbirinden farklı olmaktadır. Bu kriter açısından da üç grup kişilik karşımıza çıkmaktadır:

1. Sağlıklı insan,
2. Normal insan,
3. Sağlıksız insan.

- **Sağlıklı insan** sorunların farkındadır. Sorunu çözmek için gözlenebilir çabalar sergiler. Bu çabaları amaca yönelik, uzlaşmacı ve yapıcıdır. En bilinen ifade ile amacı "Üzüm yemektir." "Haklısın-haksızsın" tartışmasına girmez. "Köpek balığı" taktiği denilen "Haklı olmak için güçlü olmak yeterlidir." anlayışını benimsemez.
- **Normal insan** da sorunların farkındadır. Ancak o sorunları çözmek için bir çaba harcamaz, sorunlarla birlikte yaşamayı seçer. "Benim adım hıdır, bildiğim budur.", "Böyle gelmiş, böyle gider.", "Bir benim çabamla ne olacak?", "Herkes böyle yapmıyor mu?"... şeklinde kendine göre mantığa bürünün ve sorunları "halının altına süpürür".
- Sorun çözme karşısında "**sağlıksız tutum**" sergileyen insanların ise en belirleyici özelliği iki defans (savunma) mekanizmasını sıklıkla kullanmalarındadır. Bunlar "neden bulma" ve "yansıtırma"dır. Bu gruba giren insanlar bir sorunla karşılaştıklarında başka insanları veya başka durumları suçlamayı alışkanlık hâline getirmişlerdir.

Genellikle **üç ayrı enerji kaynağının birleşiminden** ortaya çıkan enerji yaşam doyumu üzerinde belirleyicidir. Bu üç enerji kaynağımızın biri "**fiziksel enerji**", diğeri "**zihinsel enerji**" ve üçüncüsü de "**duygusal enerjidir**". Bu üç enerjinin toplamı ise yaşam enerjisi olarak her türlü etkinliğimizde belirleyici bir güce sahiptir. Bir insanın yaşam enerjisini nasıl harcadığına bakılarak da onun ne ölçüde zor bir kişilik olduğu anlaşılabilir. Zor kişilikler genellikle yaşam enerjilerini ziyan eden, boş yere harcayan insanlardır.

## **Zor İnsanlarla Birlikte Yaşamak ve Çalışmak Konusunda Yöntem ve Öneriler**

Zor kişiliklerle yaşarken yapılması önerilenler, edilgen bir şekilde onlara boyun eğme ve davranışlarını onaylamayı değil, etkin bir şekilde onlardan kendimizi korumayı içerir.

Her türlü insan karşısında "**model davranış sergilemek**" yapılabilecek en doğru davranıştır. Bu gerçekten hareketle bir insanın geliştirebileceği en değerli beceri "**iletişim becerisi**"dir. Zor kişilikler karşısında sergilenmesi gereken iletişim becerisini kısaca özetlemek gerekirse şunlar söylenebilir:

Verilmesi gereken mesaj:

- Dolaysız,
- Hemen,
- Açık bir şekilde,
- Dürüstlük ve
- Karşıdakini incitmeden iletilmelidir.

**Zor insanlarla iletişimi büyük ölçüde imkânsız kılan veya sorunu daha da ağırlaştıran tutumlar ise şöyle özetlenebilir:**

- ✘ Aynen karşılık verme,
- ✘ Problemi ele almak yerine savunmaya geçme,
- ✘ Söylenenlerin ne anlama geldiğini dikkate almama,
- ✘ Ürkme ve şaşırma,
- ✘ Tepkisiz kalma (öfkeden dili tutulma)
- ✘ O anda bir şey düşünememe

Genel olarak söylemek gerekirse karşımızdaki insanın **davranışının altında yatan sebepleri**, hangi psikolojik ihtiyacından kaynaklandığını bilirsek ona karşı **göstermemiz gereken tepkiyi** de bu oranda doğru seçebiliriz.



İnsanı zor kişi yapan **korkudur**. Bunun da çözümü insanların özellikle psikolojik olarak güven içinde olduklarını deneyimlemeleri ve bunu uzun bir süre içinde test ederek ikna olmalarıdır. Bu konuda yapılabilecek en önemli tavsiyelerden biri de her türlü olumsuzluk ya da kışkırtma karşısında bile **soğukkanlılığını (sakinliğini) koruyabilmektir**.

Tüm bu önerilerin işe yaramayacağını düşünüyorsanız son olarak şunu tavsiye ediyorum: Zor insanla aranızda **mesafe koymayı** öğrenin. Zor kişiliklerle araya mesafe koymada uygulayabileceğiniz yöntemler şöyle özetlenebilir:

- **Kırık plak:** Dikkatle düşünüp kendinize bir "kırık plak" cümlesi hazırlayın. Zor kişiye kendisini duyduğunuzu belirtip bu kırık plak cümlesini üst üste tekrarlayın. Örneğin: "Söylediklerini duydum ve bugün konuşacak durumda değilim." - "Şimdi işe gitmem gerekiyor." - "Kızgın görünüyorsun ve ben şimdi tartışmak istemiyorum."
- **Konunun içeriğini bırakıp ilişkiyi tanımlama:** Örneğin: "Konuşmayı bu şekilde sürdürürsek nerede gideceğimize karar veremeyeceğiz."
- **Ortam değişinceye kadar konuşmaya ara verme:** "Gördüğüm kadarıyla şu anda çok öfkelisin. En iyisi bu konuyu öğleden sonra ele alalım."
- **Kendinden emin erteleme:** "Şu anda bu konuyu konuşmaya hazır değilim." - "İlginç bir fikir; bana düşünmem için izin vermeni istiyorum."
- **Sislendirme:** "Bu konunun sizin için çok önemli olduğunu anlıyorum. Maalesef şimdi işe gitmek zorundayım." - "Şikâyetlerini dinledim ve bunları daha sonra görüşmek istiyorum."

Belli başlı zor kişilikler karşısında takınılması **gereken tutum ve sergilenmesi gereken davranışlara** aşağıda kısaca değinilecektir:

- 1. Saldırgan Kişilikler:** Biraz boşalmalarına izin verin. Kibar davranmaya kalkışmayın. Adlarıyla hitap etmek gibi bir yöntemle dikkatlerini çekin. Oturtmaya çalışın (Oturana kişi daha az saldırgan olur.). Göz teması kurun. Düşündüklerinizi etkili ve kendinizden emin bir biçimde ifade edin. Söylediklerini tartışmayın, sözlerini kesmeyin. Dostça davranmaya hazır olun.
- 2. Sürekli Yakınanlar:** Kendinizi sorumluymuş gibi hissetseniz de sabrınız taşsa da dinleyin. Söylediklerini başka sözcüklerle ve kısa cümlelerle kendisine tekrarlayarak esas söylemek istediklerini saptamaya çalışın. Görüşlerini o an makul bulsanız bile, sakın söylediklerini onaylamayın ya dakendisinden özür dilemeyin.
- 3. Suskun Tepkisizler:** Suskunluğun, tepkisizliğin ne anlama geldiğini yorumlamaya kalkışmayın. Suskunu konuşturmaya çalışın. Açık uçlu sorular sorun. Yanıtı sabırla bekleyin. Sessizliği kendi konuşmalarınızla doldurmaya çalışmayın. Olaylarla veya durumla ilgili kendi yorumunuzu yapın. Tekrar açık uçlu sorular sorun. Eğer suskununuz konuşmaya başlarsa yorum yapmadan dinlemeye gayret edin. Suskununuz tepkisiz kalmayı sürdürüyorsa görüşmeyi kesin ve tekrar görüşmek üzere bir zaman belirtin.
- 4. Kötümserler:** Kendinize ve ekibinizi koruyun; kötümserliklerini size de bulaştırabilirler. Geçmişte benzer durumların nasıl başarıyla aşıldığını iyimser ama gerçekçi bir dille anlatın. Değişik seçenekler üzerinde görüşüyorsanız ilk önce en kötü durumda ne olabilir, bunu siz gündeme getirin. Kötümserin söylediklerini gelecekte aşılması gerekebilecek sorunlar olarak görün.
- 5. Çokbilmişler** Bu kişilere iletişim kurmak için önceden düşüncelerinizi sıraya koymanız ve birlikte ele alacağınız konuyla ilgili hazırlıklı yapmanız gerekiyor. Söylediklerini kabul etmek istemiyorsanız en etkin yöntem soru tekniklerinin kullanılmasıdır. Yapılacak işlerin gözden geçirilmesini sağlamak için ek bilgi vermesini sağlayacak sorulardan yararlanın.