

GÜVENLİ OKUL VE OKUL GÜVENLİĞİ

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. Çelik ise güvenli okulu “... öğrencilerin güvenli bir eğitim ortamında sosyal becerilerini sergiledikleri, öfkelerini kontrol edebildikleri, sorunlarına çözüm bulabildikleri ve herkesin birbirine saygılı davrandığı bir ortam ...” şeklinde ifade etmektedir. 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 Görmelikten Gelmemesi:
20. Kolluk Güçleriyle İş Birliği:
21. Her Türü 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 ve savunamayacak fiziksel veya zihinsel 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: Siber zorbalık günümüzde gittikçe özellikle çocuklar ve gençler arasında sıkça görülen ve geleneksel zorbalık kavramından farklı olarak bireylerin mobil telefonlar ve internet aracılığıyla bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak diğer bireylere rahatsızlık vermesi ve taciz etmesi olarak tanımlanır. Diğer bir deyişle bireylerin internet ve elektronik medyayı kullanarak saldırgan davranışlarda bulunmasıdır.

Geleneksel Zorbalık ve Siber zorbalık: Geleneksel zorbalıkta özellikle çocuklar diğerleri tarafından tanındığı ve bu da kaygıyı artırdığından dolayı çocuklar genellikle siber zorbalığı tercih etmektedirler. Hatta bazen normal hayatında zorbalık davranışları göstermemiş olmasına rağmen tanınmadığı ya da bulunamayacağını düşündüğü için sosyal medyada zorbalık davranışlarına devam eden bireyler, gençler ya da çocuklarla da karşılaşabiliyoruz. Ayrıca genellikle geleneksel zorbalık yapan bireyler ve çocuklar siber zorbalığı da sıklıkla tercih etmektedir. 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: Siber mağduriyete maruz kalan ergen ve çocuklar birçok akademik, duygusal, ilişkisel ve sosyal problemlerle karşılaşmakta ve artan stres onlarda depresyon, kaygı, intihar vb. sonuçları tetiklemektedir. Ayrıca zorbalığa maruz kalan çocuklarda baş ve karın ağrısı, cilt problemleri gibi fiziksel problemler de meydana gelmektedir. Siber mağduriyet ayrıca çocukların yeme alışkanlıklarını etkileyebilir.

Siber zorbalığın önlenmesi: Ülkemizde ve dünyada siber zorbalığı önlemeye yönelik çeşitli müdahale programları uzun yıllardır uygulanmaktadır. Topcu-Uzer ve Tanrikulu (2017) ülkemizde konu ile ilgili yapılan çalışmaları incelemişler ve bu çalışmaların **grup rehberliği şeklinde ve dijital teknolojilerin yer almadığı önleyici programlar olduğu sonucuna ulaşılmıştır.**

Neler yapılabilir?

- 1) Çocuklarınızın mutlaka şifre kullanmalarını ve bu şifreleri kimseyle paylaşmamalarını sağlayın.
- 2) Çocuğunuzun sosyal medya hesaplarında gizlilik ayarlarını uygulayın.
- 3) Siber zorbalık karşısında duygusal bir yanıt isterler. Çocuğunuza bu tür bir durumda asla karşılık vermemesini söyleyin.
- 4) Siber zorbalık yapanları ilgili makamlara bildirin.
- 5) Çocuklarla rahat bir iletişim iklimi oluşturun.
- 6) Siber zorbalığın ne olduğunu onlara anlatın.
- 7) Çocukların çevrim içi aktivitelerini gözlemleyin.
- 8) Uygulamalar ve çevrim içi platformlar hakkında bilgi sahibi olun. Öğretmenlerin de bu konuda özellikle ailelere ve çocuklara yönelik bilgilendirme yapmaları çok önemli. Tabii bu konuda önceden kendilerinin de bilgi sahibi olması gerekli.
- 9) Öğrenci, öğretmen ve ailelere yönelik zorbalık ve siber zorbalık seminerleri düzenleyin.
- 10) Okul ve aile arasındaki iş birliği ve iletişimi artırın.
- 11) Zorbalığı ve siber zorbalığı önlemeye ve azaltmaya yönelik olarak öğrencilerin çatışma çözme, problem çözme, iletişim becerileri, duygu düzenleme becerileri vb. özelliklerini artırıcı etkinlikler ve grup çalışmaları, psikolojik danışmanlar /rehber öğretmenler tarafından yapılabilir.

BAĞIMLILIK VE TEKNOLOJİ BAĞIMLILIĞI

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. Madde alınmadığı zaman fizyolojik uyumun bozulmasına bağlı olarak fiziksel belirtiler çıkar. Ve bu durum kişiyi ve çevresindeki insanları rahatsız edebilir. **Ruhsal bağımlılık**; kişinin duygusal ya da kişilik yapısı gereği, gereksinimlerini tatmin etme ya da giderme amacıyla o maddeye düşkünlüğü biçiminde tanımlanabilir. Madde bırakıldığında ruhsal bazı şikâyetler görülür.

DSM-V'ye (Psikolojik Tanı Kriterleri Kitabı) göre bağımlılık kavramının 3 temel özelliği vardır. Bunlar maddeye ulaşmak için engellenemez arzu ve istek, tolerans adı verilen kullanımın giderek artması ve yoksunluktur. Bağımlılıkların ortak özelliklerinden biri de madde ya da davranışa yönelik davranışları kontrol edememe ve olumsuz etkilerine rağmen maddeyi/davranışı kullanmaya devam etmektir. Madde bağımlısı kişilerin hastaneler bünyesinde kurulan Alkol ve Uyuşturucu Madde Bağımlıları Tedavi ve Araştırma Merkezlerinden (**AMATEM**) destek alması gerekir.

İnternet Bağımlılığı Nedenleri: İnternet bağımlılığının nedenlerine bakıldığında sosyalleşme gereksinimi önemli bir neden olarak görülebilir. 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: “İnternet bağımlılığının belirtileri neler?” diye baktığımız zaman, temelde, süreç açısından üç temel belirtinin olduğunu görüyoruz: **Davranışsal belirtiler**, **fiziksel ve zihinsel belirtiler** ve **sosyal belirtiler** olmak üzere üç belirtimiz var. “Davranışlar belirtilerimiz neler?” diye baktığımız zaman şunlar var: İnternette geçen sürenin giderek artması, amaçlandığından daha uzun süreli internet kullanma, kullanımla ilgili yalan söyleme, internetle ilgili aşırı zihinsel uğraş, interneti diğer problemlerden kaçmak için kullanma, 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 arzusun olmaması; durgunluk, uykusuzluk, panik atak ve kızgınlık hâllerindeki artış; kan basıncı ve kalp dolaşım sistemi bozuklukları, stres, konsantrasyon eksikliği; baş, mide ve kas ağrıları ile görme zayıflıkları. 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:

Aşırı teknoloji kullanımı çeşitli bedensel şikâyetlere neden olabilir. Bazıları beslenmeyi o kadar ihmal ederler ki ciddi bir şekilde zayıflarlar. Ancak büyük bir kısmı aşırı kiloludur. Sırt ağrıları, baş ağrıları, göz şikâyetleri aşırı internet kullanımının diğer sonuçlarıdır. Vücut hijyeni de sık sık ihmal edilen bir konu hâline gelir. **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. Sanal dünyada ise sosyal ağda çok çeşitli ilişkileri vardır. Aşırı internet kullanımına rağmen mağdurların birçoğu başlarda okulu, mesleği ya da işi sürdürmeye çalışırlar. Ama bir süre sonra bunu başarmak mümkün olmaz. Notlar kötüleşir, iş yerine aşırı yorgun gelirler, konsantre olamazlar. Genellikle geç kalırlar, ev de ihmal edilir. **Psikolojik sonuçlar:** Kendisine güvenmeyen kendisinden şüphe eden bir kişiliğe sahiptirler. Başkalarıyla temas kurmada yaşanan kendine güvensizlik zamanla giderek büyüyen bir korkaklığa dönüşür. 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.
- Çocuklara sevginizi açıkça ve koşulsuz olarak gösterin.
- Çocuklarla birlikte oyun oynayın.
- 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.
- Sonuç değil süreç odaklı başarıyı destekleyin.
- 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:

- Profesyonel gelişim:** İkinci basamakta okul danışmanların konu ile ilgili yeni eğilimleri takip etmeleri ve profesyonel olarak kendilerini bu alanda geliştirmeleri yer almaktadır.
- Tüm okul çapında eğitim:** Okul psikolojik danışmanları dijital bağımlılıklarla ilgili tüm okul personeli bilgilendirmeli, çeşitli eğitimler düzenlemelidir.
- Aile ve toplum eğitimi:** Aile ve topluma yönelik atölye çalışmaları, seminer ve eğitimler bu modelin dördüncü basamağını oluşturmaktadır.
- Öğrenci değerlendirmesi:** Öğrencilerin birçok test ve çeşitli araçlarla internet bağımlılığı açısından değerlendirilmesini içerir.
- Önleyici çalışmalar:** Grup danışmanlığı, bireysel danışma, sınıf rehberliği gibi etkinliklerle öğrencilere yönelik dijital bağımlılıkta önleyici çalışmalar yapmayı içerir.
- Kaynaklar:** Okul psikolojik danışmanları aileler ve topluma yönelik çeşitli kaynaklar hazırlayabilirler ya da var olan kaynakları onlarla paylaşabilirler.

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

- Okullarda özellikle ilköğretim seviyesinde 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. Öğrenciler internette ne kadar az vakit geçirirlerse bağımlılık geliştirmeleri o kadar azalır.
- Öğrencilere internetin pozitif ve negatif etkileri ile ilgili atölye çalışmaları düzenlenebilir. Seminer ve atölye çalışmaları ailelere yönelik de tasarlanabilir.
- Benlik saygısı düşük çocukların internet aktivitelerine daha fazla dâhil oldukları görülmektedir.

GÜVENLİ EĞİTİM İLETİŞİMİ

Güvenli okulun sadece fiziksel tedbirler ve okullarda kolluk mevcudiyeti ile sağlanamayacağı düşüncesi son yıllarda yaygınlık kazanan bir yaklaşım hâlini almıştır. Buna bağlı olarak 2019 yılında Millî Eğitim Bakanlığı ve İçişleri Bakanlığının ortaklaşa yürüttüğü Eğitim ve Güvenlik Projesinde “güvenli eğitim iletişimi” kavramı geliştirilmiştir. Güvenli eğitim iletişimi, zorunlu öğrenim çağındaki bireylerin eğitim hayatlarında karşılaşılabilecekleri güvenlik sorunları ile ilgili tüm paydaşlar arasında gerçekleşen iletişimsel süreç ve becerileri kapsamaktadır. Güvenli eğitim iletişiminin sağlandığı bir ortamda herhangi bir sorunla karşılaşan çocuğun;

- *Öncelikle kendisinin veya bir başkasının bir güvenlik sorunu veya eğitim süreçleri içerisinde yardım almasını gerektiren herhangi bir sorun ile karşılaştığını kavrayabilmesi,*
- *Sorunu; ailesi, öğretmenleri veya yetkili diğer kurum personelleri ile doğru ve etkili biçimde paylaşabilmesi,*
- *Paylaşımı sonunda bir yardım alacağına dair beklentiye sahip olabilmesi,*
- *Kurduğu bu iletişim sonunda olumsuz bir sonuç (ifşa edilme, hor görülme, dikkate alınmama, alay edilme, dışlanma vb.) ile karşılaşmayacağına dair bir güvene sahip olabilmesi beklenmektedir.*

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 açık tutulması
- ★ 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
- ★ Dedikodudan kaçınmak
- ★ Pozitif bir noktaya vurgu yaparak iletişimi sonlandırmak (Bender 2005).

NOT: Okul güvenliği ile ilgili sorunlar, okul içindeki bazı konulara odaklanarak sadece okul ile ilgili bir sorunmuş gibi görülmemelidir. Sorunların farklı kaynakları olabilmektedir. Eğitim güvenliğine ilişkin sorunları sadece okulun veya öğretmenlerin çözebileceğinin beklenmesi de doğru bir yaklaşım değildir.

İletişim, güvenli okul iklimini tehdit eden sorunların çözümünün önemli bir parçası olduğu gibi, yanlış yürütülen iletişim süreçleri bizzat sorunların kaynağı olabilmektedir. Okul güvenliğini sağlamada hiçbir uygulayıcının tek başına yeterli olması mümkün değildir. Dolayısıyla bu konudaki sorumluluk herkese aittir. Bu sorumluluğun yerine getirilebilmesi için tüm uygulayıcıların “çocuk merkezli” bir yaklaşımla gerekli iletişim pratiklerinin gerçekleştirilmesi gerektiği unutulmamalıdır.

YABANCILARIN EĞİTİMİ VE EĞİTİM GÜVENLİĞİ

Türkiye’ye yerleşmiş olan yabancı uyruklu vatandaşların önemli bir kısmı kamplarda yaşamamaktadır ve kontrol altında olmadıklarından dolayı da çocuklarını eğitim kurumlarına göndermemektedirler. Yapılan araştırmada bu kategoriye giren göçmenlerin, eğitime ve Türkçe öğrenmeye yatırım yapmadıkları hâlde geri dönüş planlarının da olmadığı anlaşılmıştır.

Aile, çocuklarına örnek vererek onları eğittikleri ilk ve en güvenli liman gibidir. Aynı şekilde aile, insan sermayesinin ilk yatırım alanı, temel davranış özelliklerinin öğrenildiği ya da öğretildiği ve beşerî ilişkilerinin ilk deneyimlendiği yerdir. Toplumsal değerlerin, hayata bakışın, algılama ve anlamların çocuk tarafından öğrenilmeye başlandığı, “bakır tarlaya” ilk tohumların atıldığı ve genel bir ifadeyle çocuğun kişiliğinin oluşmaya başladığı yer ailedir. Bu yüzden çocuğun beynine kodlanmış olan aile kültürünün izleri, bireyin toplum içindeki davranışlarında ömür boyu görülebilecektir. Nitekim ebeveynlerin vereceği en iyi aile içi eğitim, doğru örnek vererek yaşamak olacaktır.

Risk Alanları olarak;

- ★ Dış tehlikeler (Yetişkin veya yaşıtlardan gelebilecek fiziksel veya psikolojik saldırı)
- ★ Mekânla ilgili tehlikeler (kaygan zeminler, havasız mekânlar, yetersiz oksijen, merdivenler, set zeminler, menteşeler)

- ★ 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 .

21. yüzyılın eğitim vizyonu aşağıdaki hedefleri kapsamaktadır:

1. Eğitim ile mantık çerçevesinde düşünen, algılayan, empati sağlayan, objektif karar verebilen, 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 tanınmalı, söz hakkı tanınmalı,
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 (Branden, van der. 2017).

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: Gönüllülük bazında uyum ve entegrasyonun gerçekleşmemesi üzerine Scheffer’in 2000 yılında “Çok Kültürlü Toplumun Dramı” başlığıyla yazdığı makaleden sonra göçmenlerin entegrasyonu ulusal bir sorun olarak Hollanda Parlamentosunda görüşülmüş, üçüncü ve dördüncü kuşak göçmen çocuklarının çoğunun yeterli düzeyde Hollandacaya sahip olamadıkları ve orantılı olarak Hollandalılar kadar yükseköğretim için başarılı olamadıkları kabul edilmiştir. 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.

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 (Hollanda Örneği).

Kültürel uyum; psikolojik uyum ve sosyokültürel uyum olarak ikiye ayırmak söz konusu olabilir: Psikolojik uyum, stres ve başa çıkma durumlarıyla ilgili iyi oluş ve memnuniyet ile ilgilidir. Sosyokültürel uyum ise güncel yaşamdaki sosyal beceriler ve öğrenme üzerine dayalıdır.

Göç, insanlar dâhil bütün yaratıklarda olduğu gibi, yaşam alanını kalıcı veya geçici bir şekilde değiştirmek anlamına gelir.

Hofstede, Kültürel Boyutlar Kuramıyla farklı kültürleri altı farklı boyuttan inceleyerek kültürlerin örtüşen ve birbirinden farklı taraflarını ortaya koymuştur. Kültürel Boyutlar Kuramı'ndan hareket ederek beşerî sorunların çözülmesi ancak ön yargının kalkması ve empati oluşturmakla mümkün olabileceğinden, 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.

DİKKAT: Altın Üçgen olarak nitelenen; aile-okul ve sosyal çevre üçlüsü arasındaki sağlıklı iletişimin eğitim süresince gerçekleşmesi gerekmektedir. “Altın Üçgen” dışında çocuğun kimliğinin oluşumunda son yıllarda gittikçe önemi artan yeni faktör ise sanal dünyadır. Çocuğun internet aracılığıyla erişim sağladığı sanal pencere, hiçbir engele takılmaksızın çocuğun kimlik oluşumunu etkileyebilecek güçtedir.

UYARI: 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.

NOT: Türkiye’deki yabancılarda “aidiyet bilinci”nin oluşmamasının nedeni, bireyin kendini yeterli düzeyde toplumun bir üyesi olarak görmemesinden kaynaklanmaktadır. Kendini toplumun bir üyesi olarak görmemesinin nedeni ise bireyin toplumla olan bağlarının, (aidiyet) duygularının zayıf olmasından kaynaklanmaktadır.

Sonuç olarak: Yukarıdaki çalışmalarda özellikle dil bariyerinin en önemli sorun olarak işaret edildiği görülmektedir. Aynı zamanda önemli sorunlardan birinin de eğitim kurumları içerisinde okul güvenliği sorunu olduğu görülmektedir. Özellikle dil, akran

zorbalığı, aile stresi, ailenin eğitsel etkinliklere katılımının düşük olması ve kültüre adapte olma gibi sorunların yaşandığı ve bu sorunlarında aslında eğitim kurumlarının güvenliği, bir başka deyişle okul güvenliği sorunu temelli olduğu dikkat çekmektedir. Bu çerçevede göçmenlerin içinde yaşadıkları ülke toplumunun dilinin öğretiminin özel olarak desteklenmesi önem taşımaktadır. Ebeveyni olmayan göçmen sayısının da göreceli olarak yüksek olması önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Çözüm için toplumdaki eğitimcilerin ve rol model konumundaki insanların “Yüksek Empati Yeteneği, Anlayış Gösterme, Dürüstlük ve Adalet, Yeniliğe Açıklık, Takım Arkadaşlığı, Basitleştirme Yeteneği, İlham Verme, Çatışmaları Yönetebilme” alanlarındaki başarılı davranışları sosyal uyum / entegrasyona önemli bir katkı sağlayacaktır.

OYUN BAĞIMLILIĞI

Bireyler oyun oynamada **öz denetim** ve **öz kontrollerini** iyi kullanmak zorundadırlar. Eğer bireylerde bu iç denetim güçlendirilmezse bireyler gerçek yaşamdan uzaklaşarak oyun bağımlısı olurlar ve diğer bağımlılık türlerinde olduğu gibi yaşamlarında tüm olumsuzluklarla karşılaşabilirler.

Sanal Oyunlarla ilgili durumlar;

- ✂ 2021 yılında dünya genelinde oyun endüstrisinin ekonomik hacmi 180 milyar dolardır.
- ✂ 2,5 milyar insanın oyun oynadığı tahmin edilmektedir.
- ✂ Erkekler kızlardan iki kat daha fazla oyun oynamaktadırlar.
- ✂ 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.

UYARI: Sanal oyunların bağımlılığının diğer bağımlılık türleri gibi toplumda açık ve net olarak fark edilmemektedir. Oyun bağımlılığı, **Dünya Sağlık Örgütü (WHO)** uluslararası sağlık problemlerine ilişkin **hastalıkları sınıflama (ICD)** tarifinden **hastalık olarak** tanımlanmaktadır. Oyun bağımlılığı sadece çocuklarda değil gençler ve yetişkinlerden de görülen bir sağlık problemidir.

NOT: 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.

DİKKAT: Güncel (sanal) oyunların etkileri yalnızlık (soyutlama), duygu bozuklukları, daha fazla enerji gereksinimi ve uyarıcı maddeleri kullanma gibi sonuçları doğurmaktadır.

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. Örneğin, harcama alışkanlıklarında ve zamanı kullanma davranışlarında farklılaşmaların olması,
- 3) ***Düşüncelerinde oyunun öncelikli bir yere sahip olması:*** Oyunun bireyin yaşamının merkezine yerleşmesi sonucu daha önce zevk aldığı etkinliklerden uzaklaşmaya başlaması,
- 4) ***Oyun bağımlılığının oluşması:*** Bireyin zamanının büyük bir kısmını ve enerjisini oyuna ayırarak sorumlu olduğu görevlerini aksatması veya ihmal etmeye başlaması. (Bu bağlamda bireyin beslenme ve uyku alışkanlıklarında bozukluklar görülmektedir. Diğer yandan sosyal yaşamındaki ilişkiler de olumsuz etkilenecek ailesinden ve arkadaşlarından uzaklaşmaya başlar.)

DİKKAT: Oyun Bağımlılığı bireyleri ekonomik, sosyal, bedensel (sağlık) ve duygusal olarak olumsuz etkilemektedir.

Oyun Bağımlılığını Önleyici tedbirler

- 1) Oyun oynama süresi sınırlandırılmalıdır.
- 2) Oyun oynama etkinliğini alışkanlık ve rutin davranışa 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 azaltılmalı veya uzmanlardan destek alma yolları aranmalıdır.
- 7) Spor ve fiziksel etkinliklere katılmayı veya yapmayı teşvik edilmeli veya desteklenmelidir.
- 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

Okulda şiddet, okul içinde veya çevresinde başkalarına zarar vermeyi amaçlayan bir dizi kasıtlı davranışı tanımlamaktadır. Zorbalık, siber zorbalık, kavga, silah kullanımı ve cinsel taciz ve istismar dâhil olmak üzere birçok sorun okul şiddeti olarak görülmektedir. Bir başka ifadeyle, okulda şiddet bir okulun eğitim misyonunu veya okulun saygı iklimini ihlal eden her türlü davranışlardır. Sorunun kapsamından bahsettiğimizde bu sorunun yalnızca ülkemize ait olmadığını, ulusal ve uluslararası sınırları aştığını anlıyoruz. Küreselleşme, teknolojik gelişmeler ve bunların öğrenciler ve yetişkinler için erişilebilirliği, okul ortamında ya da çevrim içi ortamlarda şiddet davranışlarının artışına etki etmiştir.

Okullarda şiddeti önlemenin **en önemli ve ilk basamaklarından biri risk faktörlerini belirlemeye yönelik çalışmalardır**; bu faktörler bilindiğinde bir kişi için ya da okul temelli önleme çalışmaları planlanabilir. 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 ve akran grubu ve mahalle faktörleri daha büyük 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.

Şiddetin türleri ve özellikleri ise aşağıdaki verilmiştir (Allen ve Anderson, 2017):

✂ **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. Başkalarının davranışlarına düşmanca bir biçimde hamlede bulunma eğiliminde olan şiddetin bu türü; kendini kontrol etme ve dürtüsellik ile ilişkilidir. Ayrıca tepkisel şiddet, sosyal ilişkilerle baş etme sorunlarıyla da ilişkilidir.
- ❖ **Planlı şiddette** ise fayda beklentisi vardır. Kasıtlı bir biçimde yapılır ve dış pekiştiriciler ile kontrol edilmektedir. Planlı şiddet; yüksek düzeyde liderlik ve sosyal yeterlik becerileriyle ilişkilidir. Aynı zamanda suç içeren ve antisosyal davranışlarla da ilişkilidir.

Yaşamın erken dönemlerinde şiddet uygulayanların ve şiddet mağdurlarının sonraki yıllarda şiddet davranışlarında artma eğilimi görülmektedir. Şiddet davranışı gösteren çocukların yetişkinlik zamanlarında suç ve şiddete meyilli olma, riskli davranışlar gösterme, madde kullanımı gibi olumsuz anlamda yaşantılar geçirme ihtimalleri yüksek olmaktadır (Polanin ve diğ., 2021). Başka çalışmalarda şiddet olaylarına maruz kalanlarda öz saygıda azalma, psikolojik travmada artış, okuldan kaçma gibi davranışlarda artış olduğu bildirilmektedir.

NOT: Ülkemizde yapılan çalışmalarda öğrenciler arasındaki bir şiddet türü olarak zorbalık davranışlarının en yaygın olanı yüzde 30 ile lakap takmadır.

DİKKAT: Öğrenciler arasında şiddeti veya riskli davranışları azaltmak için geleneksel olarak kullanılan yöntemler daha çok disiplin ve cezalandırmaya yönelik önlemlere odaklanmıştır. Araştırmalar bu uygulamaların okul güvenliğini artırma üzerinde çok az etkili olduğunu hatta sorunu bazen daha da büyüttüğünü göstermektedir (Belfield ve diğ., 2015). Bunu göz önünde bulundurarak okullarda şiddetin azalması ve güvenli okul ortamının sağlanmasına yönelik okul temelli önleme programlarının önemi son yıllarda daha çok vurgulanmaya başlanmıştır. Bunlar arasında, okul temelli olarak uygulanan **Sosyal Duygusal Öğrenme (SDÖ) Programı** önemli bir yer tutmaktadır.

SOSYAL DUYGUSAL ÖĞRENME(SDÖ)

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.



- 1) **Öz-farkındalık:** Kişinin duygularını, ilgi alanlarını, değerlerini ve güçlü yanlarını/yeteneklerini doğru bir şekilde değerlendirme ve sağlam temellere dayanan bir öz güven duygusunu sürdürme becerisi.
- 2) **Öz-yönetim:** Stresle başa çıkmak, dürtüleri kontrol etmek ve engellerin üstesinden gelmek için sebat etmek için kişinin duygularını düzenleme kapasitesi; kişisel ve akademik hedefler belirlemek ve daha sonra bu hedeflere ulaşma yolunda ilerleme becerisi; duyguları yapıcı bir şekilde ifade etme becerisi.
- 3) **Sosyal farkındalık:** Başkalarının bakış açısını almak ve onlarla empati kurma becerisi; bireysel ve grup benzerliklerini ve farklılıklarını tanıma ve takdir etme becerisi; toplumsal davranış standartlarını anlama ve uyma becerisi; aile, okul ve toplum kaynaklarını tanıma ve kullanma becerisi.
- 4) **İlişki becerileri:** İşbirliğine dayalı sağlıklı ilişkiler kurma ve sürdürme becerisi; uygunsuz sosyal baskıya direnme becerisi; kişiler arası çatışmayı önleme, yönetme ve çözme becerisi; gerektiğinde yardım isteme becerisi.
- 5) **Sorumlu karar verme:** Etik standartlar, güvenlik endişeleri, uygun davranış standartları, başkalarına saygı ve çeşitli eylemlerin olası sonuçları dikkate alınarak karar alabilme becerisi; karar verme becerilerini akademik ve sosyal durumlara uygulama becerisi; kişinin okulunun ve toplumun refahına katkıda bulunma becerisi.

SDÖ programını kullanan okullar, öğrencilere öz farkındalık, öz yönetim, sosyal farkındalık, ilişkiler ve sorumlu karar verme alanlarında beceriler öğretir. Bu beceriler, çocukların kızgın olduklarında kendilerini sakinleştirmelerine, arkadaşlıklar başlatmalarına, ilişki çatışmalarını saygılı bir şekilde çözmelerine ve etik ve güvenli seçimler yapmalarına olanak tanımaktadır. 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 (Johnson ve Johnson, 2004). Alanyazında, barışyapıcılık/arabuluculuk programlarının **iki temel amacı** olduğu ileri sürülmektedir (Türnüklü, Kaçmaz, İkiz ve Balcı, 2009). **Birinci amaç**, öğrencilerin okullarda güvenliğinin sağlanması; **ikinci amaç** ise öğrencilerin yapıcı-barışçıl anlaşmazlık çözüm becerilerinin kullanıldığı bir ortamda sosyalleşmelerini ve gelişmelerini sağlamaktır. Barışyapıcılık/arabuluculuk programları hem dünyada hem de ülkemizde okullarda şiddet davranışlarının ve disiplin problemlerinin azaltılmasında geleneksel disiplin anlayışına bir alternatif olarak kullanılan yöntemlerden biridir. **Barışyapıcılık/arabuluculuk**, sorun yaşayan iki ya da daha fazla kişinin üçüncü bir **nötr** kişinin yardımıyla sorunu çözmek amacıyla bir araya geldikleri bir süreci içermektedir (Sağkal, 2015). Okullarda barışyapıcı olarak eğitilen öğrenciler, üçüncü bir nötr kişi olarak tarafların yapıcı-barışçıl bir çözüme ulaşmaları amacıyla taraflar için müzakere basamaklarını kolaylaştırmaktadırlar. **Barışyapıcılar, tarafların yaşadığı sorunu çözmeye çalışmamaktadırlar.** Bunun yerine, onlar tarafların sorunlarını çözmelerinde sadece süreci kolaylaştırmaktadırlar. Barışyapıcının, taraflar üzerinde bir gücü ya da otoritesi bulunmamaktadır. Barışyapıcı ve taraflar arasındaki ilişki eşitliğe dayanmaktadır. Barışyapıcılık, tarafların sorunlarını çözüme kavuşturmak için gönüllü olarak bir araya geldikleri ancak çözüm noktasında kontrolü ellerinde tuttukları bir süreçtir (Bickmore, 2002). Barışyapıcılık, tarafların sorunlarını çözmelerinde gizli bir süreç sağlamaktadır. Bu süreç sayesinde, taraflar anlaşmazlıklarını daha fazla büyümeden, daha fazla karmaşıklıktan ve üçüncü kişiler olaya

dâhil olmadan kendi aralarında çözüme kavuşturabilmektedirler. Görüşmeler esnasında barışyapıcılar herhangi bir tarafı tutmamakta ya da suçlamamaktadırlar. Barışyapıcıların görevi bu süreçte her iki tarafı da iyi bir biçimde dinlemek ve onların kendi sorunlarına kendi çözümlerini geliştirmelerinde onlara yardımcı olmaktır. Barışyapıcılık, bireylere anlaşmazlık yaşadıkları kişiyle şiddetin olmadığı bir ortamda yüzleşebilmeleri fırsatını sunmaktadır. **Adli makamlara, öğrenci davranışları değerlendirme kuruluna ya da okul disiplin kuruluna yansımaları gereken olaylar hariç olmak üzere öğrenciler arasında yaşanan tüm kişiler arası sorunlar (örneğin, alay etme, lakap takma, dedikodu etme vb.) barışyapıcılıkta ele alınabilmektedir.** Barışyapıcılığa anlaşmazlık yaşayan tarafların kendileri başvurabileceği gibi öğretmenler ve okul yöneticileri de tarafları barışyapıcılığa yönlendirebilmektedirler. Barışyapıcılığın gerçekleşebilmesi için taraflardan her ikisinin de barışyapıcılığı kabul etmesi gerekmektedir. Taraflardan biri barışyapıcılığı kabul etmediği takdirde barışyapıcılık gerçekleştirilememektedir (Sağkal, 2015). **Barışyapıcılık, dört aşamadan oluşan bir süreçtir** (Sağkal, 2015; Türnüklü ve diğ., 2009). **Birinci aşama**, kavganın sonlanması ve tarafların sakinleşmesidir. Yapıcı müzakerelerin gerçekleşebilmesi için öncelikle kavganın sonlanması ve tarafların sakinleşmesi gerekmektedir. Kavgaların hemen ardından tarafların barışyapıcılık masasına oturmalarını ve sorunlarını barışçıl bir biçimde müzakere etmelerini beklemek çok da gerçekçi olmayabilir. Çünkü bireyler öfkelenediklerinde zaman zaman bu duyguların etkisinde kalabilmekte, sağlıklı ve gerçekçi kararlar verememektedirler. Bu nedenle, barışyapıcılar tarafları bir araya getirmeden önce kavganın sonlandığından ve tarafların sakinleştiğinden emin olmalıdırlar. **İkinci aşama**, tarafların barışyapıcılık desteği almaya karar vermeleridir. Kavga sonlandığında ve taraflar sakinleştiğinde barışyapıcılık oturumları başlatılabilir. Sorunun barışyapıcılık ortamında çözülmesini isteme kararı taraflara aittir. Taraflardan biri barışyapıcılık desteği almak istemezse bu konuda herhangi bir zorlama yapılmamaktadır. Barışyapıcılık oturumuna katılmak istemeyen bireyin varsa sadece kaygıları, korkuları ve soru işaretleri giderilebilir. **Barışyapıcılık oturumlarına katılıp katılmamaya dair son karar taraflara aittir.** Barışyapıcılık görüşmeleri, barışyapıcılar için düzenlenen özel bir odada gerçekleştirilir. Bu oda, sadece barışyapıcılık uygulamalarının gerçekleştirilmesi için hazırlanmaktadır. Taraflar görüşmelerini eşkenar üçgen bir masada oturarak gerçekleştirmektedirler.

Eşkenar üçgen masa hem tarafların hem de Barışyapıcının eşitliğini temsil etmektedir. **Üçüncü aşama**, müzakere basamaklarının kolaylaştırılmasıdır. Barışyapıcı, tarafların müzakere basamaklarını kullanarak sorunlarını çözmelerinde kolaylaştırıcı bir rol üstlenir. **Dördüncü aşama**, anlaşmanın imzalanmasıdır. Görüşme sürecinin sonunda taraflar anlaşmaya vardıklarında barışyapıcı, barışyapıcılık formunu doldurur ve imzalamaları için taraflara sunar. Barışyapıcılık formunun imzalanmasıyla taraflar verdikleri sözlere uyacaklarını yazılı bir metinle onaylamış olurlar. Barışyapıcı, yapıcı ve barışçıl bir anlaşmaya vardıkları için tarafları kutlar; anlaşmanın takipçisi olacağını belirtir. Ayrıca, taraflar formu imzaladıktan sonra, barışyapıcılar imzalanan bu anlaşma formunu Rehberlik Servisi içerisinde kilitli bir dolap içerisinde tutulan “Barışyapıcılık Görüşmeleri Kayıt Dosyası”na koyarlar. Böyle bir yöntem izlenmesinin sebebi, taraflar ve barışyapıcılar tarafından doldurulan formun gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanmasıdır.

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 anlaşırılar.

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 ve Güvenini Kazanmak,
- ☞ **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 Katılımlı 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 İnsan: 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. Literatürde zor insan patolojik çerçevede ele alınmasa da hem kendileri hem de yakın çevresi için yaşama sevinci ve yaşam enerjisini azaltan, bireysel ve kurumsal verimliliğe, motivasyona zarar veren etkilerinden dolayı son yıllarda inceleme konusu hâline gelmiştir.

Bir insan veya kendimiz sıklıkla ve aşağı yukarı her ortamda zor iletişim kurulabilen, dostane tavırdan uzak, anlayışsız, dinleme ve empati becerisi sınırlı, “öteki”ne karşı ön yargılara sahip bir tutum sergiliyorsa zor insan olma ihtimali güçlüdür. Bir insanın gözlenebilir “anlama ve anlaşılma çabası” onun zor insan olup olmadığının önemli bir göstergesidir. Anlama ve anlaşılma çabasının temelinde de “dinleme becerisi” yer alır. Diğer bir ifade ile “dinleme becerisi”ne bakılarak bir kişi hakkında önemli ip uçları elde edilebilir.

Genelde, zor insanlar kötü niyetli değildir. Hayatlarını kendilerini korumak üzere kurmaya çalışırlar çünkü “Dünya adaletsizdir ve onlar kurbandır!”. Zihinlerinde bir karmaşa vardır, bu da onları hayatta gerçekten yapmak istediklerinden alıkoyar. Dünya görüşlerini

destekleyecek sürekli bir kanıt arayışı içindedirler. Bu nedenle zor durumlara başvururlar.

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. Özellikle otorite olarak gördükleri kişilerin her türlü düşünce, görüş ve önerilerine derhal ve sorgusuz katılırlar. “**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. Ortaya atılan görüş ve öneriyi sorgulamazlar, üzerinde düşünmezler ve sadece karşı çıkarlar. Karşı çıktıkları veya muhalefet ettikleri duruma ilişkin bir öneri veya karşı görüş bildirmezler. “Karşı çıkmak için karşı çıkma” bir yaşam biçimi olarak yerleşmiştir. Üç-altı yaş çocuğunda gözlenen ve o yaş grubu için normal hatta sağlıklı kabul edilebilecek “inatçılık” davranışını aşamamış ve o gelişim düzeyinin sorun çözme ve varlığını kanıtlama yöntemine takılı kalmış bireylerdir. Bu kişiler de içinde bulundukları kurum için bir artı değer yaratamazlar. Bu iki grubun dışında **proaktif insan** ise en sağlıklı davranış ve sorun çözme yöntemine sahiptir. Proaktif kişi hem sorgular hem çözüm önerir. Diğer bir ifade ile içinde bulunduğu durumu ya da sorunu sorgulamakla kalmaz soru ve eleştirisinin sonuna bir çözüm önerisi ekler. Yapıcı, uzlaşmacı ve amaca yöneliktir.

Diğer bir sınıflamayı insanların “sorunlar karşısındaki duruşu” bakımından yapabiliriz. 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.

Hayatın her dönemi ve her türlü ortamda sorunlar kaçınılmaz hatta geliştiricidir. Bu açıdan bakıldığında sorunların olmaması değil, insanların sorunlar karşısındaki duruşları önemlidir. **Sağlıklı insan** sorunların farkındadır. Sorunu çözmek için gözlenebilir çabalar sergiler. Bu çabaları amaca yönelik, uzlaşmacı ve yapıcıdır. En bilinen ifade ile amacı “**Üzüm yemektir.**” Sorunların çözümünde her iki tarafın ya da tarafların da kazanabileceği veya en az kayıpla uzlaşabilecekleri sonuca odaklanır. “Haklısın-haksızsın” tartışmasına girmez. “Köpek balığı” taktığı denilen “Haklı olmak için güçlü olmak yeterlidir.” anlayışını benimsemez. Ya da “Ne şiş yansın ne kebab!” şeklinde özetlenebilecek “oyuncak ayı” yöntemini kullanmaz.

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”. **Normal olmayı sağlıklı tutumdan ayıran da bu anlayıştır.** Unutulmamalıdır ki bazen kurumlar ve toplum da “hastalanır”. Kurumlarda veya toplumda, alışlagelmiş veya eskiden beri süregelen anlayış ve yaklaşımları takip etmek ve onları doğru kabul etmek “sağlıklı” olmanın kriteri sayılmazlar. Bu “normal” anlayış, gelişme ve ilerlemenin önünde de önemli bir engel oluşturur. “Statükocu anlayış” olarak da kavramlaştırılabilecek bu sorun çözme yaklaşımına “normal insan”larda rastlanır. Sorun çözme karşısında “**sağlıksız tutum**” sergileyen insanların ise en belirleyici özelliği **iki defans (savunma) mekanizmasını sıklıkla kullanmalarındır.** Bunlar “**neden bulma**” ve “**yansıtma**”dır. Bu gruba giren insanlar bir sorunla karşılaştıklarında başka insanları veya başka durumları suçlamayı alışkanlık hâline getirmişlerdir. Parmakları her zaman birilerini ve bir şeyleri gösterir. Tahmin edilebileceği gibi bu insanların en önemli eksikliği “Ben sorumluyum.” diyememeleri, başka bir ifade ile sorumluluk alamamalarıdır. Evde bir sorun varsa eşi, çalıştığı kurumda bir sorun varsa yöneticiler suçludur. Bu neden bulma “kader kurbanı” olmaya kadar uzanır. Bu durum; ayağı takılıp düşen bir çocuğu teselli etmek için halının ya da zeminin dövüldüğü; masaya başını çarptığında ahşabın cezalandırıldığı bir çocuk yetiştirme anlayışının doğal bir sonucu olarak görülebilir.

Zor kişilikler, yaşam enerjilerini nasıl harcadıklarına bakılarak da tanınabilir ve gruplandırılabilirler. **Yaşam enerjisi** her türlü etkinlik, sorun çözme, üretkenlik ve mutluluğumuz üzerinde etkili olan içsel bir güç olarak tanımlanabilir. Genellikle üç ayrı enerji kaynağının birleşiminden ortaya çıkan bu enerji yaşam doyumumuz üzerinde de belirleyicidir. Bu üç enerji kaynağımızın biri “**fiziksel enerji**”, diğeri “**zihinsel enerji**” ve üçüncüsü de “**duygusal enerjidir**”. Fiziksel enerji; beden sağlığımız, beslenmemiz, uyku düzenimiz gibi yaşam alışkanlıklarımız tarafından belirlenir. Düşünme, okuma, problem çözme gibi etkinlikler “zihinsel” enerji ile ilgilidir ve bu tür etkinliklerin hayatımızda yer alması zihinsel enerjimizi artırır, geliştir. Kendilik değerimiz konusunda kendimizin sahip olduğu düşünceler; diğer bir ifade ile kendimize kendimizin biçtiği değer ise “duygusal” enerjimizi oluşturur. Bu üç enerjinin toplamı ise yaşam enerjisi olarak her türlü etkinliğimizde belirleyici bir güce sahiptir. Elbette bu üç enerji birbiri ile de etkileşim hâlinindedir. Fiziksel enerjisi düşük bir insanın (egzersiz yapmayan, beslenme ve uyku düzenine dikkat etmeyen) zihinsel ve duygusal enerjisi de düşük olacaktır. Ya da okumayan, sorgulamayan, problem çözmeyen yani zihinsel enerjisi düşük bir insanın duygusal enerjisi de bundan olumsuz etkilenecektir. Aynı şekilde kendisini değersiz, işe yaramaz, beceriksiz ya da çirkin gören birinin hem fiziksel hem de zihinsel enerjisi bu algısından (duygusal enerjisinden) etkilenecektir. İşte, bu noktada 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.***

Aşağıda mutsuz ve verimsiz insanın düşünce ve davranış tarzlarına ilişkin örnekler verilmiştir:

- 1) Genellikle geçmiş ve gelecekte yaşarlar, “şimdi ve burada”yı ıskalarlar. Diğer bir ifade ile bu insanların “geçmiş geçmemiştir”. Ya da, belki de hiç ortaya çıkmayacak geleceğin olası olumsuzluklarına ilişkin kaygılarını bugün bütün yoğunluğu ile hissederler. Kısaca hayatı, şimdiki zamanı ziyan eder, ıskalarlar.
- 2) Mazeret üretmekte, suçlu bulmakta ustalaşmışlardır. Abartılı bir benzetme ile “otomobilleri ile giderken ağaca çarptıklarında, ağacı trafik kurallarından habersiz olmakla suçlarlar”.

- 3) “Kurban rolü”nü sıklıkla oynarlar. Onlar hep mağdur edilmiş, hakkı yenmiş, hak ettikleri verilmemiş insanlardır. Bu noktada bir hatırlatma yapmak istiyorum: “Bir insan sizi sizin izin verdiğiniz kadar üzebilir, kullanabilir ya da incitebilir.”. Kurban rolünün oynamayı seçen insan aslında kurban edilmek için davetiye de çıkarır. Bu yolla toplamayı umduğu ilgi onun yaşam kaynağını oluşturur.
- 4) Negatif seçicidirler. Yaşam alanlarında mevcut olan ya da sahip oldukları “iyi” ve “olumlu” şeyleri görmezler. Buna karşılık en küçük olumsuzluk ya da eksikliği abartmayı ve genellemeyi tercih ederler. Bu tür insanlardan “Hiçbir şey yolunda değil!”, “Neye elimi atsam bir aksilik çıkıyor!”... gibi ifadeleri çok sık duymak mümkündür.
- 5) Beyinlerini âdeta “kuruntu üretim fabrikası” gibi kullanırlar.
- 6) Bazıları ise herkesi memnun etme çabasını o derece abartırlar ki kendi duygu, düşünce ve ihtiyaçlarını neredeyse hiç önemsemezler. Başka bir ifade ile “aşırı adanmış” bir yaşam sürerler. Bu adanmışlık bazen aile ve çocuklarına bazen de iş yaşamı veya bir ideolojiye ilişkin olabilir. Neye ilişkin olursa olsun bu durum kendini ortadan kaldırma ile aynı anlama gelmektedir.
- 7) Her şeyi kontrol etme çabası içinde olmak da yaşam enerjisini ziyan etmenin bir başka yoludur. Söz buraya gelmişken eski bir yazıtta rastlandığı söylenen şu sözü paylaşmak istiyorum:

“Tanrım; bana değiştirebileceklerimi değiştirebilmem için güç, değiştiremeyeceklerime katlanmam için sabır; ikisini birbirinden ayırt edebilmem için akıl ver.”

ZOR İNSANLARLA BİRLİKTE YAŞAMAK VE ÇALIŞMAK KONUSUNDA YÖNTEM VE ÖNERİLER

Her türlü insan karşısında “model davranış sergilemek” yapılabilecek en doğru davranıştır. Bu gerçekten hareketle bir insanın geliştirebileceği en değerli beceri “iletişim becerisi”dir. Bir insanın yaşam doyumu, mutluluğu ve verimliliği iletişim becerisi ile doğru orantılıdır. Zor insanlarla birlikte yaşamak ve çalışmak konusunda da en temel öneri budur. Zor kişilikler karşısında sergilenmesi gereken iletişim becerisini kısaca özetlemek gerekirse şunlar söylenebilir:

Verilmesi gereken mesaj;

- ★ *Dolaysız,*
- ★ *Hemen,*
- ★ *Açık bir şekilde,*
- ★ *Dürüstlikle 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 bilirse ona karşı göstermemiz gereken tepkiyi de bu oranda doğru seçebiliriz. Daha önce belirtildiği gibi, hiçbir insan davranışı amaçsız değildir ve tüm davranışlarımız özellikle bir psikolojik ihtiyacı karşılamaya dönüktür. Örneğin kendini koruma ihtiyacı içinde davranan güvensiz bir zor kişiliğin karşısında onun güvende olduğunu hissettirecek bir tutum daha sağlıklı bir iletişim atmosferi oluşturacaktır.

Reaktif (sadece eleştiren ve saldırgan) kişilik

üzerinden bir örnek vermek gerekirse bu insanların davranışlarının altında yatan psikolojik alt yapısı şöyle analiz edilebilir:

- 1) *Kendilerini enerji küpü sanırlar. Ne var ki bu enerji yapıcı değil, yıkıcıdır.*
- 2) *Kendilerini güçlü gösterme ihtiyacı duyarlar. Haklı olmanın ve hakkını elde etmenin güç ile gerçekleşeceğine inanırlar. Ne var ki “güç” elbisesinin altında “korkaklık” vardır.*
- 3) *Bir tür suçluluk duyarlar. Çünkü başkalarından onların zayıflıklarının her an farkına varacakları endişesi taşırlar.*
- 4) *Yalnızlık çekerler. Çünkü saldırgan tavırları nedeniyle insanlar onlardan uzak durur. İç dünyaları aslında ıssız bir çölü andırmaktadır. Gerçek, içten ve derin dostluklardan mahrumdurlar.*
- 5) *Tehdit altında olduklarını düşünürler. Özellikle de dış görünüşlerindeki öz güvenin yapmacık olduğunu anlaşılması durumunda tehdit algısı*

artar ve bu durum onları daha agresif yapabilir.

- 6) *Sıkıntıdan bunalırlar. Özellikle de etraflarında yapıcı ve üretken insanlar gördüklerinde onların enerji ve hızına ayak uyduramama bu sıkıntıyı artırır.*

Reaktif insan davranışının altında yatan bu dinamikleri bilen bir partner ya da yönetici tüm bu irrasyonel düşünce kalıplarını boşa çıkaracak tutum ve davranış sergileyerek zor insanla birlikte çalışabilir ve gerekli süreyi tanır aceleci bir beklenti içine girmezse ondaki olumlu değişmeyi görebilir.

Bir başka örneği **kötümser (negatif seçici) zor kişilik** üzerinden verelim: Bu tür insanlar, kötümserlikleri sayesinde kendilerini gelecek başarısızlıklara karşı korumaya çalışır. Nadiren bir işi tamamlamak için öneri getirirler. Dahası, sizin getirdiğiniz önerilere de hep olumsuz yaklaşırlar. Temel psikolojik ihtiyaçları güvenlidir. Kendilerinin ortaya koyacakları olası bir başarı bile onları korkutur. Çünkü her başarı çevrelerinde yeni başarı beklentisi oluşturacaktır ve bir gün mutlaka bu beklentilere cevap veremeyeceklerine inanırlar. Bu iki örnekten yola çıkarak şu çıkarımda bulunabiliriz: 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 çözüm yolunun burada anlatıldığı ya da yazıldığı kadar kolay gerçekleşmeyeceğinin farkındayım. Ancak bu zor kişiliklerle birlikte yaşamak ve çalışmak zorundaysak bunu onlardan önce kendimizi geliştirip değiştirerek başarabiliriz. **Başka bir ifade ile ve özetle bunu söyleyebilirim: Zor insanı değil, ona yaklaşımımızı değiştirmek en sağlıklı çözümdür.** Bu konuda yapılabilecek en önemli tavsiyelerden biri de her türlü olumsuzluk ya da kışkırtma karşısında bile soğukkanlılığını (sakinliğini) koruyabilmektir. Kafamızın içinde bir trafik lambası olduğunu düşünerek kışkırtma ve olumsuzluklar karşısında “kırmızı ışığı” yakarak durmak, “sarı ışığı” yakarak düşünmek ve seçeneklerimizi görüp değerlendirmek için kendimize verdiğimiz bu sürenin sonunda “yeşil ışığı” yakarak tepki göstermek hem kendimiz hem de karşımızdaki zor kişilik için en sağlıklı yoldur. Sakin kalabilmek hem bir erdem hem bir olgunluk ölçütü hem de faydalı sonuçlarını daha sonra göreceğimiz model davranıştır.

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:

- 1) **Kırık plak:** Dikkatle düşünüp kendinize bir “kırık plak” cümlesi hazırlayın. Zor kişinize 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.”
- 2) **Konunun içeriğini bırakıp ilişkiyi tanımlama:** Zor kişiniz alışılmış davranışları sergilemeye başladığında söylediklerine aldırma yapıp yaptığının işaret etmek. Örneğin: “Konuşmayı bu şekilde sürdürürsek nerede gideceğimize karar veremeyeceğiz.” – “Eski sorunları bir kenara bırakırsak işi daha iyi planlayabiliriz.” “Birbirimize bağırıp çağırdığımız sürece sorunu çözemeyiz.”
- 3) **Ortam değişinceye kadar konuşmaya ara verme:** Karşıdaki kişinin öfkesinin, dırdırının ya da suskunluğunun nedenini tümüyle göz ardı edip konuşmayı ertelemek. Örneğin: “Gördüğüm kadarıyla şu anda çok öfkeliisin. En iyisi bu konuyu öğleden sonra ele alalım.” – “Şu anda kendini iyi hissetmediğinin farkındayım. Daha sonra konuşalım.”
- 4) **Kendinden emin erteleme:** Zor kişinize göstereceğiniz tepkiyi sizin daha sakin ve kafanızın daha duru olduğu bir zamana bırakmak. Örneğin: “Şu anda bu konuyu konuşmaya hazır değilim.” – “İlginç bir fikir; bana düşünmem için izin vermeni istiyorum.”
- 5) **Sislendirme:** Karşınızdaki kişinin isteğini ve görüşlerini kendi sözlerinizle kısaca özetlemek(böylece onu dinlediğinizi ve anladığınızı göstermiş olursunuz) ve kendi düşündüğünüz şekilde tutum almak. (Bu yöntem kırık plak cümlesi yönteminin biraz daha hafifletilmiş şeklidir. Örneğin: “Bu konunun sizin için çok önemli olduğunu anlıyorum. Maalesef şimdi işe gitmek zorundayım.” – “Şikâyetlerini dinledim ve bunları daha sonra görüşmek istiyorum.” – “İşaret ettiğin olumsuzlukları anlıyorum; artık olumlu noktalara bakmamız gerektiğini düşünüyorum.”

Her zor insan aynı özelliklere sahip değildir. Karşımızdaki kişiyi zor insan grubuna koyan temel özelliği bilinirse onun karşısında sergilenmesi gereken tutum ve davranış da farklılaşacaktır. Bu konuda 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 (Oturan 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 da kendisinden özür dilemeyin. “Suçlama-savunma karşı suçlama” kısır döngüsüne düşmeyin. Yorum yapmadan olguları belirtin. Özgül, açık uçlu sorularla kendisini sorunu çözmeye yönlendirin. Hiçbiri işe yaramazsa “Peki, sen ne öneriyorsun?” diye sorun.
- 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. Ne yapacağınızı kaçamaklar yapmadan doğrudan ifade ederek kendi başınıza davranmaya da hazır olun. Her şeyi ince eleyip sık dokuyanlara bir kere de kendilerini hazır hissetmeden harekete geçmeyi önerin.

- 5) **Çokbilmişler:** Bu kişiler dayanılmaz bir mantık silsilesi ve bilgilerine olan güvenleriyle, sizi aptal, beceriksiz konumuna düşüren ve savunmaya zorlayan insanlardır. Bu kişilere iletişim kurmak için önceden düşüncelerinizi sıraya koymanız ve birlikte ele alacağınız konuyla ilgili hazırlıklar yapmanız gerekiyor. Söylediklerini kabul etmek istemiyorsanız en etkin yöntem soru tekniklerini kullanmaktır. Yapılacak işlerin gözden geçirilmesini sağlamak için ek bilgi vermesini sağlayacak sorulardan yararlanın. Çokbilmişlerin arasında uzman olmadıkları hâlde uzmanmış gibi konuşan, yarı-bilgili hâllerinin kısmen farkında olan ve aldıkları yarım yamalak bilgileri aceleyle olayın bütünüymüş gibi sunanlar da vardır. Bunlar karşısında da doğru olguları sanki başka bir seçenekmiş gibi mümkün olduğu kadar tasvir edin.