

SINIFTA ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİNİN KULLANIMI

Açık kişiler arası ilişkileri artıran çeşitli iletişim becerilerini kullanan öğretmenler öğrencilerle sınıf sorunlarını tartışmayı ve sınıf olayları hakkında öğrenciden geri bildirim almayı benimsemektedirler. Öğretmenler seçtikleri öğretmen-öğrenci ilişkisinin türüne bakmaksızın bu bölümde tanımlanan iletişim becerilerini kullanabilirler. Daha açık ve etkileşime dayalı bir sınıf yönetim biçimi seçmek öğretmenin sınıfını daha etkili olarak yönetmesini sağlamaktadır. Etkili iletişim becerileri iyi bir sınıf yönetiminin temelini oluşturmaktadır. Etkili iletişim becerileri kullanmaksızın iyi yönetilmiş bir sınıf ve olumlu bir öğrenme çevresi yaratmadaki diğer tüm girişimler genellikle kısa süreli ve ciddi olarak sınırlanmış olacaktır. Özen gösterici kişiler arası etkileşimler güven, güvenlik, ait olma ve benlik saygısı gibi önemli bireysel ihtiyaçların karşılanmasında önemli bir yere sahiptir. Öğrencilerin önemli ihtiyaçlarını karşılayan ilişkileri yaratmaya ek olarak, etkili iletişim becerilerini kullanmak kendi ihtiyaçlarımızı daha etkili bir şekilde karşılamamıza ve mesleki amaçlarımızı gerçekleştirmemize yardım etmektedir. Bu bölümde sunulan becerileri kullanmak bize aşağıdaki konularda yardım sağlamaktadır:

- 1.Sıcak ve arkadaşça olma ve öğrencilerle ilişkilerden hoşlanma.
- 2.Kendi ihtiyaç ve isteklerimizi sınıf içinde açıkça ifade etme.
- 3.Öğrencileri daha iyi anlama ve kabul etme ve onlara karşı daha olumlu duygular geliştirme.
- 4.Öğrencilerin kendilerini anlaşılmış ve özen gösterilmiş hissettiği ve böylece bize ve akranlarına daha olumlu tepki vereceği bir ortam yaratma.

İletişim becerileri **mesaj gönderme** ve **mesaj alma** becerileri şeklinde iki kategoriye bölünmektedir. Gönderme becerileri birisiyle konuşulduğunda yaygın olarak kullanılan becerilerdir. Mesaj alma becerileri ise daha etkili bir dinleyici haline gelmede kullanılabilen tekniklerdir. İletişim becerilerinin kullanımı şu dört varsayıma dayanmaktadır.

- 1.Problemleri çözmeye öğrencilerle sorumluluğu paylaşmayı dileriz.
- 2.İçinde buldukları atmosfer onların öyle olmasını sağladığında, öğrencilerin çoğu zaman sorumlu bireyler olduklarına inanırız.
- 3.Bir probleme birden fazla perspektif olabileceğini kabul eder, bizimkinden daha geçerli olabilecek görüş açılarını gözden geçiririz.
- 4.Öğrenci-öğretmen ilişkisindeki (karşılaşmasındaki) hedefimizi 'kazanmak' olarak algılamayız.

Bu yöntemler kapalı, otoriter ve öğrencilerle üçüncü tür ilişkiler oluşturmayı dileyen öğretmenler için çok az değerli olacaktır.

Gönderme Becerileri

Gönderme Becerileri üç genel sınıfa ayrılmaktadır ve bu üç beceri karşılıklı olarak ilişki halindedir.

- 1.Öğrencileri değiştirmeye ihtiyacı oldukları davranışlarla karşılaştırma becerileri**
- 2.Öğrencilere akademik performansları hakkında geri bildirim verme becerileri**
- 3.Öğrencilere olumlu beklentileri sunma becerileri**

Uygun olmayan ya da rahatsız edici davranışlarla yüzleştirmede iletişim becerileri

Aşağıdaki yöntemler öğrenci ile ilişkileri geliştirmede (iyileştirmede) öğretmene yardım edecektir.

1.Problem davranış ile olduğu anda baş etme: Küçük çocuklar daha çok ‘şimdi’ yönelimlidirler. Günlerden sonra konuları gündeme getirmenin etkili bir yöntem olmadığı ve öğrenciye haksızlık olacağı düşünülmektedir. Bunun için önemli konuları mümkün olduğunca olduğundan hemen sonra tartışmak en iyisidir. Bazı durumlarda ise öğrenci ile tek başına konuşabilene kadar ve öğrenci kendi duyguları üzerinde daha iyi bir kontrol sahibi olana kadar beklemek gerekecektir.

2.Onlar hakkında konuşmaktan ziyade doğrudan öğrencilere konuşma: Öğrenciler kendileri hakkında söylenenleri becerikli bir şekilde sunulan doğrudan geri bildirimden daha incitici bulmaktadırlar. Davranışları hakkında öğrencilere doğrudan bazı değerlendirmeler yapmak, bir yetişkin olarak öğretmenden geribildirimini almalarını ve aynı zamanda onlara saygı duyulduğunu hissetmelerini sağlayacaktır.

3.Kibar bir şekilde konuşma: Olumlu etkileşimleri yaratmada ‘teşekkür’, ‘lütfen’, ‘kusura bakma’ gibi basit kibarlık ifadeleri kullanmaktan başka hiçbir şey daha etkili değildir. Öğretmenler öğrenciler için önemli modeller olarak işlev gördüklerinden öğrencilerle etkileşimlerinde kibar bir dil kullanmaya özen göstermeleri gerekmektedir.

4.Göz iletişimi kurma ve sözel olmayan mesajların farkında olma: Eski bir deyişle çocuklar yetişkinlerin ne dediğinden çok ne yaptığına daha sık tepki verirler. Küçük çocuklar yetişkinlere bağımlı olduklarından yetişkinlerin sözel olmayan mesajlarını okumaya daha eğilimlidirler. Bu yüzden sözel olmayan mesajlarımızı sözel mesajlarımızla uyumlu bir şekilde sunma girişiminde bulunmak önemlidir. Eğer bir öğrenci ile konuşurken onun omuzlarından aşağı bakıyorsanız, öğrenci sizin onun hakkında olumlu hissettiğinize ve saygıyla ilgilendiğinize inanmakta zorlanacaktır. Benzer olarak bir sınıfta kızgın olmadığınızı bağırarak söylerseniz, öğrenciler sözcüklerden çok ses tonunu dinlemeye daha çok eğilimli olacaklardır.

5.’Ben dili’ kullanma yoluyla ifadeler için sorumluluğu alma: Sürekli ve ciddi davranış problemleri yaşayan öğrenciler sıklıkla sosyal biliş becerilerinde de sorunludurlar. Basitçe ifade etmek gerekirse diğer insanların görüş açılarını anlama ve takdir etmede akranları kadar yeterli değildirler. Örneğin, bir öğretmenin onların konuşmasından niçin sıkıldığını ya da saldırgan ve kaba davranışlarına rağmen akranlarının onlarla niçin oynamak istemediğini anlamayabilirler. ‘Ben’ mesajı diğer insanların bakış açılarını anlamayı öğrenmede bir yöntemdir. Eğer bir öğrenciye ‘problem yaratıyorsun’, ‘yine geç kaldın’ dersek öğrenci büyük olasılıkla kendini saldırmış ve savunucu hissedecektir. Bununla birlikte eğer ‘o davranış benim dikkatimi dağıtıyor. Ve ben ders anlatırken sen konuştuğunda kendimi rahatsız hissediyorum’ dendiğinde öğrenci kendisinin diğer insanlar üzerindeki etkisi hakkında yararlı bazı bilgilere sahip olacaktır. Ben mesajı öğrencinin davranışı, onun öğretmen üzerindeki etkisi ve öğretmenin yaşadığı duygu sırasını izlemelidir. ‘Benim sözümü kestiğin zaman dikkatim dağılıyor ve diğer öğrencilere yardım etmekte zorlanıyorum ve engellenmiş hale geliyorum’ gibi.

6.Soru sormadan ziyade değerlendirmeler yapma: Çocuklar yaramazlık yaptığında sıklıkla soru bombardımanına tutulurlar. Bu durum çocuğu savunucu bir duygu içinde bırakır. ‘iyi misin?’, ‘birkaç dakika için sınıfı terk etmek ister misin?’, ‘yardım edebilir miyim?’ gibi sorular son derecede yararlıdır. Bununla birlikte öğretmenler soruları değerlendirmeler ile değiştirme fırsatının farkında olmalıdırlar. Geç kalan bir öğrenciye ‘neredeydin’ yerine ‘geç kaldığın için merak ettim. Çünkü alan gezisi için 5 dakika içinde ayrılmak zorundayız’ şeklinde bir tepki verilebilir.

Öğrencilere akademik performansları hakkında spesifik geri bildirim verme becerileri

Bu konuda yapılan çalışmalar öğretmenlerin öğrencilere geribildirim vermede belirgin bir şekilde etkili olmadığını göstermiştir. Öğrencilere akademik performansları hakkında geri bildirim verirken şu üç sorunun sorulması yararlıdır: ‘**Ne kadar??**’, ‘**Kime**’ ve ‘**Ne tür??**’. Ne kadarın yanıtı belki biraz fazla fakat çok fazla olmamalı şeklindedir. Kime etkili geribildirim verilmeli sorusunun yanıtı beklentinin etkileri konusunda yakından ilişkilidir. Olumlu ve tanımlayıcı geribildirim, yalnızca yüksek başarı gösteren ya da bu geribildirim almak için sosyal becerisi olan öğrencilerin almayacağı bir biçimde dağıtılmalıdır. Gerçekte araştırmalar olumlu geribildirim düşük sosyo-ekonomik ve düşük başarı düzeyindeki öğrenciler üzerinde daha etkili olduğunu ve bu öğrencilerin en az olumlu geribildirim alan grup olduğunu göstermektedir.

Hangi tür geribildirim en etkili olduğu sorusunun yanıtı anahtar bir soru olarak karşımıza çıkmaktadır. Öğretmenlerin kullanabileceği en önemli iletişim becerilerinden birisi öğrencilerin kendi başarıları için sorumluluk almasına yardım eden spesifik, açık ve tanımlayıcı geribildirimdir. Öğrencilerin performanslarını etkileyen kendi kontrolleri içindeki faktörlere odaklaşmalarına yardım eden geribildirim ya da övgüler onların içsel bir kontrol geliştirmelerine izin vermektedir. Öğrencilere olumlu geribildirim verme becerilerini geliştirme yoluyla öğretmenler, öğrencilerin kendi başarıları için övünme ve okul çevresini olumlu yollarla kontrol etme yeteneklerine daha iyi değer biçmelerine yardım edebilirler. Öğrencilere etkili geribildirim (övgü) vermenin üç niteliği vardır:

a) **Yakınlık:** Övgü basit bir şekilde genel bir güdüleyici olarak kullanılmaktan ziyade istenen davranışların hemen arkasından verilmelidir.

b) **Spesifik olması:** Övgü pekiştirilmekte olan spesifik davranışı tanımlamalı. Öğretmen övgüsünün en güçlü yanı öğrenci performansının hangi yanlarının övgüye değer olduğunu söylemek ve aynı zamanda öğrencinin çalışmasının niteliğinden ne kadar etkilendiğini göstermesidir. Bir diğer deyişle etkili övgü bilgi verici geribildirim ve içten bir öğretmen onayını kapsamalıdır.

c) **Uygunluk:** Övgü duruma ve kişiye uygun olmalı. Başarısı yüksek ve yaşı büyük öğrenciler övgünün başlıca güdüleme ve teşvik için kullanıldığının farkındadırlar ve övgüyü gereksiz bulabilirler. Bir diğer deyişle övgü öğrencinin yaşına ve düzeyine (akademik ve davranış açısından) uygun olarak düzenlenmelidir.

Öğrencilere olumlu beklentileri sunma becerileri

Kural ve prosedürlerin açık bir şekilde ifade edilmesi ve tutarlı olarak uygulaması; problemleri olduğu anda ve kısa sürede çözme; öğrencilerin derse katılımı ve dersle ilgili aktiviteleri yürütmelerini sağlamada mümkün olduğunda zorlayıcı müdahaleler kullanmama; pozitif bir perspektife sahip olmanın önemini vurgulama; yaramazlık ve yetersizliklerle aşırı uğraşmama; geliştirilmesi gereken yönler için düzeltici geribildirim verme ve zorlukla karşılaştıklarında yardım sağlama yoluyla öğretmenler sınıfta olumlu bir atmosfer yaratmaya katkıda bulunabilir. Ayrıca beklentilerini iletmede aşağıda belirlenen tutum ve davranışları benimseyebilir.

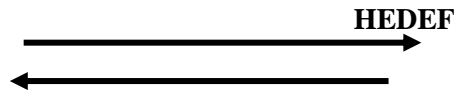
- Ders için uygun öğretimsel amaçları belirleme
- Öğrencilerin çalışmaları tatmin edici bir şekilde yaptıklarından emin olma
- İyi bir çalışma yapacağı konusunda öğrenciye güvenme
- Kendine güveni destekleyen 'sen yapabilirsin' tutumu oluşturma
- Karşılaştırmalı değerlendirmelerden kaçınma

Görüldüğü gibi öğretmenin öğrenciden beklentilerini açıkça ifade etmesi sınıfta ortaya çıkacak problemlerin kısa sürede çözümlenmesini sağlamakla kalmayacak aynı zamanda ilerde olabilecek potansiyel sorunları da önleyici bir işleve sahip olacaktır. Öğrencilerle açık iletişim kurma konusundaki tutarlı ve ısrarlı tutumlar, öğretmenin sınıf kontrolünü daha az enerji harcayarak gerçekleştirmesini beraberinde getirecektir. Böyle bir ortamda etkili bir öğrenme ve olumlu bir sınıf atmosferi oluşturmak da kolaylaşacaktır.

İLETİŞİM TEKNİKLERİ

İletişim: Nitelikleri ne olursa olsun iki sistem arasındaki bilgi alış verişi iletişim olarak tanımlanabilir

**MESAJ
KAYNAK
GERİ BİLDİRİM**



Tanımdan da anlaşılacağı üzere bilgi aktarımının iki yönlü olması gerekmektedir.

Bilgi aktarımı tek yönlü ise bilgilendirme çift yönlü ise iletişim olarak adlandırılır. Bu tanım dikkate alındığında bireyler arasındaki her konuşma iletişim olarak adlandırılmaz.

Örneğin ana-babaların çocuklara öğretmenlerin öğrencilere birtakım emirler verip onları tepkilerini dikkate almamaları iletişim olarak kabul edilemez İLETİŞİM ÇATIŞMASI

İletişim hatalarından kaynaklanan olumsuz durum yada bilgiyle geri bildirim arasındaki tutarsızlık olarak adlandırılabilir.

DİNLEME DEN KAYNAKLANAN HATALAR

Yanlış veya hatalı geri bildirim (iletişim Engelleri)

Dinleme

Yukarıda bahsedilen çatışma türlerine genellikle insanların birbirlerini dinlememeleri, anlamamaları ve mesajlarını açık olarak vermemelerinin yol açtığı düşünülmektedir. Bu tür çatışmalara yol açmamak için etkili bir dinleme becerisine sahip olmak gerekmektedir.

***edilgin dinleme**

Sessizce dinleme gerçekte kabul etmeyi gösterir. Edilgin dinleme karşıdakinin gerçekten kabul edildiğini hissettiren ve sizinle daha fazla paylaşması için onu yüreklendiren çok güçlü bir sözsüz iletidir. Hep konuşan siz olursanız karşıdakilerin düşüncelerini, duygularını anlatma fırsatı bulamaz. Sessizlik iletişim engelini ortadan kaldırdığı gibi sık tekrarlandığında karşıdakinde iletinin kabul edilmediği izlenimini verir. En önemlisi karşıdakini sonuna kadar dinleyip, yargılamadan tepki vermek karşıdakinin duygularını ve görüş acılarını anlamak, iletişimin kolay ve açık olmasına yardımcı olur.

*** yansıtıcı dinleme**

Karşıdakini kabul ettiğimizi gösterip onları anladığımızı belirten özel bir konuşma tekniğidir. Yansıtıcı dinleme ile yorum ve analiz yapılmaz, ses tonumuz ve kullandığımız sözcükler acaba, belki anlamı taşımalıdır. Yansıtıcı dinlemenin en önemli özelliği: konuşanın duygularını ona yargısız olarak geri iletmektir. Karşıdakinin dediğini ya da demek istediğini kendi kelimelerimizle karşıdakine yansıtarak uygulanır.

Neden tekrar?: Duyduklarını tekrar etme;

söylenenlerin yanlış anlaşılmağını kanıtlar.

soruna hemen çözüm getirmez dolayısıyla konuşan çocuğun sorununu daha etraflıca düşünmesine ve çözümü kendisinin bulmasına yardımcı olur.

Örnek: Ç- beni oyuna almak istemediler.

A- bu da seni üzdü.

Ç- evet halbuki emre en iyi arkadaşımды.

Bu tekniği uygularken:

Öncelikle karşıdakinin hislerini bulup yansıtmağa işe başlanmalıdır.

hislerle beraber durumu ve nedeni de yansıtmağa gerekmektedir.

Mümkün olduğu kadar tam ve eksiksiz olarak ifade edin. Hisleri eksik değerlendirmeyin.

Yansıtıcı dinlemenin yararları:

Karşıdakini gerçekten anlamak âmâciyle, karşıdaki kişiyi bütün dikkatimizle dinlememiz onun bize karşı güven duymasını sağlar.

İnsanlar genellikle duygu ve düşüncelerini açıkça ortaya koymazlar. Yansıtıcı dinleme mesajın özüne inmeğe olanak sağlar.

Karşımızdaki kişiyi daha iyi tanımamıza olanak tanır. Karşımızdaki kişinin daha içtenlikle açılarak kendini bizimle paylaşmasını sağlar.

*yansıtıcı dinleme için uyarılar:

Akıl okumamalı,

Kesin konuşmamalı,

Ses tonumuz ve kullandığımız sözcükler acaba, belki anlamı taşımamalı, son söz olmamalıdır.

Çok soru sormamalı,

Sözsüz davranışı değerlendirmekte dikkatli olunmalıdır.

İyi bir dinleyici, söylediklerimiz içerisinde hangisinin önemli olduğunu anlayabilen ve bizimle ilişkisini bu anlayış temelinde kurabilen kişidir. İyi bir dinleyici olabilmek için kişinin geri iletim sürecini sık sık ve yerinde kullanmayı bilmesi gerekir. İyi bir dinleyici olmak için:

Dinlerken bedensel olarak dinleme durumuma girin ve dikkatli dinleyin.

" hımmm " " evet " gibi sözcüklerle konuyu takip ettiğinizi belirtin.

Söylenenleri duyduğunuzu belirten bir tekrar, özetleme yapın. konuşanın duygusunu isimlendirin.

Soruna hemen çözüm getirmeyin, " ne yapmayı düşünüyorsun? " diyerek ilk çözümü çocuktan bekleyin.

Çocuğu dinlemenin yararları

Çocuğun konuşma becerisi artar.

Çocuğun var olan derdini davranışla göstermek yerine sözle ifade etmesini sağlar.

Anlaşıldığını hisseden çocuk kendini daha rahat ve huzurlu hisseder çocuğun kişisel ve sosyal gelişimine yardımcı olur

çocuk ile ana baba arasında bir yakınlık doğar.

Söyledikleri dinlenen çocuk ana babasının söylediklerini de dinlemeye başlar.

*hoş olmayan hisler için sözcükler:

korkmuş, paniğe kapılmış, endişeli, kaygılı, sinirli, gerilimli, kızgın, keyfi kaçmış, öfkelenmiş, rahatsız olmuş, huzursuz, kötü, berbat, sikilmiş, yorgun, bitkin, düş kırıklığına uğramış, umutsuz, değersiz, dehşete düşmüş, utanmış, aşağılanmış, incinmiş, beceriksiz, ilgisiz, güvensiz, sevgisiz, istenmeyen.

*hoş hisler için sözcükler:

saygı gören, kabul edilen, değerli, cesur, yiğit, önemli, kendinden emin, umutlu, ikna olmuş, heyecanlı, sevinçli, coşkulu, mutlu, memnun, güvenilir, gururlu.

Açık ve kapalı tepkiler:

Yansıtıcı dinlemenin amacı, karşımızdakini anladığımızı ve önem verdiğimizizi bildirmektir. Bu yüzden tepkilerimizin kapalı değil açık olması istenir. Açık tepkiler hislerimizi tam ve doğru olarak ifade eder: (eklemez veya çıkarmaz.) Kapalı tepkiler iletişimi kesecek yorum ve yargı getirir.

KENDİMİZİ KARŞIMIZDAKİNE ANLATABİLME

Ben iletileri

Yansıtıcı dinleme ile karşımızdaki insani yargılamadan, suçlamadan, tanı koymadan anlamayı ve bunu ona iletmeyi sağlayabiliyoruz.

Peki kendi sorunlarımızı nasıl iletacağız? Eğer incinmiş, sinirli, kızgın, umutsuz veya coşkulu olan biz ise bu duyguları karşımızdakini incitmeden, suçlamadan nasıl iletibiliriz?

Bu soruların cevabi ben dilini kullanabilmekte yatıyor. Hislerimizi ben mesajları ile iletirsek karşımızdakinin iyi niyetine ve işbirliği yapma arzularına seslenmiş karşımızdakini suçlamamış ve duygularımızı açıkça gizlemeden, simgelerin arkasına saklamadan iletmiş oluruz.

Ben mesajının yapısı:

Ben mesajları, hislerimize ve karşımızdakinin davranışına yoğunlaşır, onların kişiliklerine değil. Ben mesajları yapıları yapandan ayırır. Kişiyi bütünüyle suçlamadan davranışı vurgular. Sizi kaygılandıran hareket değil onun sonucudur.

Ben mesajlarının üç bölümü vardır.

İlk önce davranış acılanır. Suçlamayın sadece anlatın. Sözüm kesildiği zaman.....

Olabilir sonuçlarla ilgili hislerinizi açıklayın. Canım sıkılıyor.....

Sonra davranışın sonucunun ne olduğunu anlatın. Derdimi anlatamadığım için.....

Davranış, hisler sonuç.

Sözüm kesildiği zaman derdimi anlatamıyorum bu da benim canımı sıkıyor. Çocuğu suçlayacağımıza, duygularımızı ifade edin.

a: nerede kaldın? Saatin kaç olduğunun farkında mısın?

(*Yerine*)

a: nerede kaldın? Çok merak ettim.

Cezalandıracağınıza, kabul edeceği bir yol gösterin.

a: bir daha arkadaşlarla buluşmak yok.

(*Yerine*)

a: bir dahaki sefere geç kalırsan telefon aç.

Öneriler:

kızgınlık kendi sorununuzdan kaynaklanıyorsa, önceden tedbir alın durumu açıklayın

" bu gün çok sinirliyim, beni rahatsız etmeyin "

" bu gün çok yorgunum gürültüye tahammül edemiyorum "

duygu ve düşüncenizi ben dili ile açıklayın.

"kavga etmeyin uslu durun "

(*Yerine*)

" kavga ettiğiniz zaman hem başım ağrıyor hem de üzülüyorum."

Suçlayacağınıza davranışı tanımlayın.

" geri zekalı " "tembel "

(*Yerine*)

" dersini zamanında bitirmediğin zaman "

tehdit edeceğinize duygularınızı açıklayınız.

" bıktım artık " " seni geberteceğim "

(*Yerine*)

" çok sinirleniyorum " "çok içerliyorum" " kızıyorum " kırılıyorum."

İLETİŞİMDE ENGELLER

1) emretme, yönetme:

" yapman gerekir....., .yapacaksın..... , yapmak zorundasın..... "

Korku yada aktif direnç yaratabilir.

İsyankar davranışa yol açabilir.

Söylenenlerin tersini denemeye yol açabilir.

2) uyarma tehdit etme (göz dağı verme):

" yapmazsanolur." " yapacaksın yoksa"

Korku ve boyun eğme yaratabilir.

Söz konusu sonuçları denemeye yol açabilir.

Gücenme kızgınlık isyankarlığa yol açabilir.

3) ahlak dersi verme, vaaz etme:

".....yapmalıydın " "senin sorumluluğun" ".....şöyle yapmak gerekir."

Zorunluluk yada suçluluk duyguları yaratır.

Çocuğun durumunu daha şiddetle savunmasına yol açabilir.

4) öğüt verme, çözüm getirme, fikir verme:

"ben olsam,", " neden yapmıyorsun.....", "bence....", "sana şunu önereceğim....."

Çocuğun kendi sorunlarını çözmekten aciz olduğunu ima eder.

Çocuğun sorunu düşünüp değişik çözümler bulup denemesine engel olur.

5) mantık yoluyla inandırma tartışma:

" işte bu nedenle hatalısın ", " olaylar gösteriyor ki"

Savunucu tutumu ve karşı koymayı kışkırtır.

Çocuğun azarlanma korkusuyla iletişimi kesmesine neden olabilir.

6) yargılama, eleştiri, suçlama:

" olgunca düşünmüyorsun....." "sen zaten tembelsin"

Yetersizlik, aptallık yanlış değerlendirilme anlamı taşır.

Genellikle çocuk eleştirileri gerçek olarak algılar "ben kötüyüm" yada karşılık verir " sizde daha mükemmel değilsiniz.

7) ad takma, gülünç duruma düşürme :

" koca bebek " " hadi bakalım süpermen " "geri zekalı "

-çocuğun kendisini değersiz hissetmesine, sevilmediği kanısına varmasına yol açar.

Genellikle karşılık verme ihtiyacını doğurur.

8) tahlil etme, teşhis, tanı koyma :

" senin derdin nedir biliyor musun? " " herhalde çok yorgunsun " "aslında sen öyle demek istemiyorsun."

Tedirgin edici olabilir ve başarısızlık duygusu uyandırabilir.4

Çocuk yanlış anlaşılma endişesiyle iletişimi keser.

9) incelemek, araştırmak, soruşturmak:

" neden ? Kim? Sen ne yaptın?..... Nasıl?....."

Soruları cevaplamak genellikle eleştiri ve zorunlu çözüm getirdiğinden, çocukları hayır demeye ve kaçamak cevaplar vermeye yalan söylemeye yöneltir.

Sorular genellikle soruyu sıranın nereye varmak istediğini açıklamadığından, çocuk endişeye ve korkuya kapılır.

Ailenin endişesinden doğan sorulara cevap vermeye çalışan çocuk kendi sorununu gözden kaçırabilir.

Çatışma çözme yaklaşımı

Kızgınlık ve engellenme duygusu, farkında olunan yada olunmayan çatışmalardan kaynaklanır. Sadece kısa süreli duygusal gerginlikleri değil, uzun süreli çatışmaları çözmek de yaşamın önemli bir parçasıdır. Yukarıda, kızgınlık ve kırgınlık duygularının ifadesinde ve bir çözüme ulaşmasında gereken basamakları belirttik. Şimdi uzun süreli çatışmaları çözme yollarını belirteceğiz.

Bir çatışma konusu ortaya çıktığı zaman, taraflar, kendi isteğinin yapılmasına olanak verecek bir çözümde ısrar edecek yerde, her ikisi de yaratıcı bir biçimde iki tarafı da tatmin edecek bir çözüm yolu bulmaya çalışmalıdırlar.

I. Aşama: çatışmayı tanıyın

Sizce sorun nedir? Bu konuda kendinizi nasıl hissediyorsunuz? Burada *ben iletileri* kullanmayı ve her ikinizi de memnun edecek bir çözüme ulaşma tutumu içinde olduğunuzu belirtmeyi unutmayın.

II. Aşama: birçok çözüm yolu ortaya koyun.

Beş ya da on dakika gibi bir zamanda aklınıza gelen çareleri iyi ya da kötü mümkün ya da değil gibi süzgeçlerden geçirmeden olduğu gibi ortaya koyun.

III. Aşama: çözüm yollarını değerlendirin.

Bu aşamada çözüm yollarını değerlendirerek, her birinizi ne kadar tatmin ettiğini tartışın.

IV. Aşama: en iyi çözümde anlaşın.

Şu ana dek bütün seçenekleri gözden geçirmiş bulunuyorsunuz. Şimdi her ikinizi de en çok tatmin eden çözümde karar kılmanın zamanıdır. Bu karara ulaştıktan sonra, çözümün ne anlama geldiği her iki kişi tarafından da ifade edilir. Bu çözümü uygulamaya koyma isteği her iki tarafta da belirlediği zaman uygulamaya geçin.

V. Aşama: çözümü uygulamaya koyun.

Bu aşamada çözümün ayrıntılarını konuşmaya başlayın. Burada ayrıntılardan kastedilen, çözüm uygulamaya konduğunda her iki tarafça ne gibi uygulamalar ve ayarlamalar yapılacağıdır. Burada üzerinde durulması gereken nokta, çözümün uygulamaya geçebilmesi için gerekli işlemler her iki tarafça onaylanmış olmalıdır.

VI. Aşama: çözümü gözden geçirin.

Bir çözümün uygulanır ya da uygulanamaz olduğunu denemeden anlamak zordur. Çözüm bir süre uygulandıktan sonra gözden geçirmek için bir araya gelmekte büyük yarar vardır. Böyle bir gözden geçirmeden sonra, çözüm tarzında bazı değişiklikler önerilebilir. Önemli olan, sorunun altında ezilmek yerine, her iki kişiyi de hoşnut edecek bir çözüme ulaşınca dek yaratıcı bir biçimde sorunla uğraşmaktır.

İster okul içerisinde, ister iş ilişkilerinde, isterse aile içinde olsun, uzun süre birlikte olan kişilerin arasında çatışmaların çıkması doğaldır. Doğal olmayan, bu çatışmaların ilişkiyi bozması ve yıpratmasıdır. Çatışma çözme yaklaşımı iyi niyet, karşılıklı güven eşit söz hakkı ortamında gerçekleşebilir. Böyle bir ortam, uzlaşmaya varabilmek için zorunlu, ancak yeterli değildir. Çatışma çözme yaklaşımını uygulayabilmek için bireyin kendisini bilinçli olarak eğitmesi gerekir