

YDÖ411-Dini Rehberlik ve Danışmanlık

Doç. Dr. Remziye EGE

4. HAFTA

Konu: Dinî Rehberlik ve Danışmanlıkta İletişim

Dinî Rehberlik ve Danışmanlıkta İletişim konusu, iletişim sürecini, iletişim yollarını, iletişim türlerini, iletişim becerilerini, iletişimin amaçlarını, iletişim çatışmalarını dinî rehberlik ve danışmanlık bağlamında ele alınır.

Bu ders aşağıdaki sorular çerçevesinde işlenir:

İletişim nedir?

Çevrenizde gördüğünüz iletişim tarzlarına örnekler veriniz.

Sağlıklı bir iletişimin yolları nelerdir?

İletişim çatışmaları nerelerden kaynaklanır?

Dinî rehberlik ve danışmanlık yapmak için gerekli olan iletişim becerileri neler olmalıdır?

İletişim

İletişim, kavram olarak Türk Dil Kurumu sözlüğünde “duygu, düşünce ya da bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme” ve “telefon, telgraf, televizyon, radyo gibi aygıtlardan yararlanarak yürütülen bilgi alış verişi, bildirişim, haberleşme” olarak tanımlanmaktadır. (TDK, 1983: 578) İletişim sistemlerin karşılıklı alışverişlerinden doğan bir etkinlik olan iletişimde bir kaynak, bir alıcı, bir mesaj, bir geribildirim bir de tüm bunların gerçekleştiği ve iletişimi etkileyen ortam vardır.

Bir iletişim eylemini tanımlamak için, kim diyor, ne diyor, hangi kanalı kullanıyor, kime diyor ve bu ne gibi etki oluşturuyor sorularına cevap aranır.

İletişimin genel tanımlamaları aşağıdaki ortak noktaları belirler:

Bilgi, duygu ve fikir alışverişi

Anlamaların ortak kılınması

Bir kaynağın bir mesajı bir vasıtayla bir alıcıya iletmesi süreci

İletişim Türleri

İletişim türleri, kullanılan kodlara göre sözlü, sözsüz gibi, kullanılan kanallara ve araçlara göre görsel, işitsel gibi, zaman ve mekâna göre yüz yüze ve uzaktan gibi sınıflandırılabilir.

Sözlü iletişimde mesajlar kelimeler ve sözlerle iletilir. Sözlü iletişim, kaynak ile alıcının yüz yüze gelmesiyle olabileceği gibi, kitle iletişim araçlarıyla da olabilir. Sözlü iletişimin etkili olabilmesi, kaynak konumundaki kişinin konuşma becerisi ve konuşmanın içeriğine bağlıdır. Burada konuşan kişinin ses tonu, yerine göre sesini ayarlayabilmesi, ifadelerinin düzgün ve etkili olması iletişimin kalitesini belirleyecektir.

İletişim, sadece konuşarak değil, el kol hareketleriyle, yüz ifadeleriyle, duruş şekliyle de olabilir. İyi bir dinleyici karşısındaki yalnız söylediklerini değil, bedeninin ve yüzünün anlattığı şeyleri de anlayabilir. İletişimde sözlü ve sözsüz mesajlar aynı anda kullanılabilir. Sözsüz iletişimin sözlü iletişimden farkı, duyguların daha etkili bir şekilde sözsüz mesajlarla anlatılabilme imkânıdır.

İletişimin Amacı

İnsanın başkalarını anlaması, kendini başkalarına anlatması, dolayısıyla iletişimin sağlanması, insanın ruhsal ve toplumsal açıdan bir ihtiyacıdır. İnsan bireysel olduğu kadar toplumsal da bir varlıktır ve hayatı başkalarıyla paylaşmasını da başarabilmelidir. Bu da ancak iyi bir iletişimle mümkündür.

İletişimin amacı, kaynak tarafından gönderilen mesajın hedef kitle tarafından alınması ve yorumlanmasını sağlamak, bununla birlikte hedefin davranışlarında olumlu yönde değişim ve gelişim meydana getirmektir. İletişimden beklenen amaçların gerçekleşmesi, kaynağın gücü ve etkinliği, mesajın doğru kodlanmış olması ve kanalların iyi belirlenmiş olmasına bağlıdır.

İletişim Engelleri

İletişimde zaman zaman güçlükler yaşanır. Bu güçlükler genellikle iletişimi engelleyen ve kalitesini düşüren iletişim çatışmalarından kaynaklanır. Bu çatışmalar ve nedenleri farklı biçimlerde sınıflandırılabilirler. Örneğin çoğu zaman tarafların aynı şeyi söylediği halde birbirlerini dinlemedikleri için sanki farklı şeylerden söz ediyorlarmış gibi görünen aktif çatışmadan söz edilebilir. Yine iyi bir iletişimde mesajın tümüyle reddedilemeyeceği, eğer bir kişi, kendisine iletilen mesajı tümüyle reddederse, tümünden reddetme çatışmasına gireceği söylenebilir. Tümünden reddetme çatışması yaşayanlar, araştırmadan, iyice düşünmeden ve

karşısındakinin görüş ve düşüncelerine değer vermeden hareket ederler. İyi bir iletişimde önyargılı da olunamaz. Önyargı iletişim engellerinin başında gelir.

Dinî Rehberlik ve Danışmanlıkta İletişim

Dinî rehberlik ve danışmanlık alanı iletişim alanıyla doğrudan ilişkilidir. İlahiyat alan bilgisi ile iletişim bilgi ve becerileri bir arada düşünülmelidir. Dinî rehberlik ve danışmanlıkta birey merkezi konumdadır. Dinî bilgilerin, kime, nasıl ulaştırıldığı ve bundan ne anlaşıldığı önem kazanmaktadır. Bu bakımdan, dinî rehberlik ve danışmanlık alanı ile iletişim alanının birey ve yaklaşım noktalarında kesiştiği söylenebilir.

Dinî rehberlik ve danışmanlıkta iletişimin temel ilkeleri genel iletişim ilkelerinden hareketle belirlenebilir. Örneğin muhtevanın çok iyi bilinmesi, güvenilirlik açısından en önemli ilkedir. İletişim sürecinin kaynağı iletişime konu olan bilgiyi ne kadar iyi biliyorsa ve hatta o konuda ne kadar tecrübesi varsa iletişim o kadar başarılı olur, denebilir. Bireyin kendi özgünlüğü içerisinde iyi tanınmak, bir diğer önemli ilkedir. Dinî bilgileri sunmak ve bu konuda bireylerin seçimlerine saygı göstermek bir diğer ilkedir.

Dinî rehberlik ve danışmanlık işini yapanların iletişim becerileri, tutumları, bilgi ve tecrübeleri işin kalitesini belirleyen unsurlar arasında görülebilir. Kendini iletişim becerilerini kazanmaya ve geliştirmeye açan, kişiler arası iletişime yatkınlığı olan ve alanında sürekli kendini geliştirenlerin daha sağlıklı bir iş çıkaracakları gerçektir. Bu sağlıklı iş, rehberlik ve danışmanlık hizmeti alanların bilgilerinde, tutumlarında ve davranışlarında istedik değişimlere yol açacaktır. Nitelikli bir dinî danışmanın bu değişiklikleri izlemesi ve içeriğini ve yaklaşımını bu değişikliklere göre ayarlaması beklenir.

Dinî rehberlik ve danışmanlıkta iletişim becerileri

Genel anlamda tüm iletişim becerilerinin dinî rehberlik ve danışmanlık yapmak için gerekli olduğu söylenebilir. Ancak burada ön plana çıkarılmak istenen daha çok sosyal zekâ becerileri olacaktır.

Sosyal zekâ, *sosyal farkındalık* ve *sosyal beceri* birleşimi bir zekâ alanıdır.

Sosyal Farkındalık, başka birinin iç halini sezmekten, hislerini ve düşüncelerini anlamaya, karmaşık sosyal durumları kavramaya kadar uzanan bir yelpazeye gönderme yapar. Şu öğelerden oluşur:

- *Temel empati*: Başkalarının hislerini paylaşmak, sözsüz duygusal işaretleri okumak.

- *Uyum*: Pür dikkat dinlemek, bir kişiye uyum sağlamak.
- *Empatik isabet*: Başka birinin düşüncelerini, hislerini ve niyetlerini doğru anlamak.
- *Sosyal Biliş*: Sosyal dünyanın nasıl işlediğini bilmek.

Başka birinin ne hissettiğini sezme, ya da ne düşündüğünü veya amaçladığını bilmek işin başlangıcıdır, ama verimli etkileşimleri garanti etmez. Sosyal farkındalığa dayanan *sosyal beceri*, pürüzsüz ve etkili ilişkilere olanak sağlar ve şu öğeleri içerir:

- *Eşzamanlılık*: Sözsüz düzeyde pürüzsüz etkileşim.
 - *Benlik sunumu*: Kendini etkili biçimde tanıtmak.
 - *Nüfuz*: Sosyal etkileşimlerin sonucunu etkilemek.
 - *İlgi*: Başkalarının ihtiyaçlarını önemseyip, uygun biçimde davranmak.
- (Goleman, 2007: 108)

Kaynaklar:

Din Hizmetlerinde Rehberlik ve İletişim El Kitabı, Doğan, Recai ve Ege, Remziye (Ed), (Ankara: Grafiker Yayınları, 2015)

Din Hizmetlerinde İletişim ve Halkla İlişkiler, Tosun, Cemal (Ed), (Eskişehir: Açıköğretim Fakültesi Yayınları, 1999)

Dökmen, Üstün, Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati, (İstanbul: Remzi Kitabevi, 2012)

Ege, Remziye, *Dinî Rehberlik*, (İstanbul: Şule Yayınları:2015)

Goleman, Daniel, *Sosyal Zekâ*, çev. Osman Çetin Deniztekin, (İstanbul: Varlık Yayınları, 2007).

Goleman, Daniel, *Duyusal Zekâ*, çev. Banu Seçkin Yüksel, red. Osman Çetin Deniztekin, (İstanbul: Varlık Yayınları, 1999).

Kağıtçıbaşı, Çiğdem; *Günümüzde İnsan ve İnsanlar*, (İstanbul: Evrim Yayınları, 2013).

McLaren, Karla, *Duyuların Dili, Duyularınız Size Ne Söylemeye Çalışıyor?*, çev. Zeynep Yalçinkaya (İstanbul: Butik Yayıncılık, 2011).

Rogers, Carl R., *Kişi Olmaya Dair*, çev. Aysun Babacan, (İstanbul: Okyanus, 2013).