



**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI**



Tüm Hakları Saklıdır.

Bu kitabın basım, yayım, satış hakları TC. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı 'na aittir. Anılan kurulu Ėun izni alınmadan kitabın tamamı ya da bir bölümü hiÇbir Ėekilde herhangi bir bilgi depolama ve erişim sistemiyle veya mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik ya da bağka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, aktarılmaz, dağıtılamaz ve satılamaz.

ISBN
978-975-493-100-6

letim

Emek Mahallesi, Hakkı TuraylıÇ Caddesi, No: 5, 06338, Ėankaya/ANKARA
0(312) 203 10 00

T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı
Strateji Geliştirme Bağkanlığı

Yayın Yeri ve Tarihi
Ankara, 2021



Engellilere Yönelik Tutumlar ve Engellilerle İletişim

ENGELLİLERE YÖNELİK TUTUMLAR VE ENGELLİLERLE İLETİŞİM

1. Giriş

Her toplumda, toplumu oluşturan bireylerden doğrudan ya da dolaylı biçimde beklenen belirli normlar ve beklentiler bulunmaktadır. Toplumda bir biçimde bu norm ve beklentilerin dışında kalan insanlara yönelik dışlama, reddetme, küçük görme gibi kimi tutum ve davranışlar görülmektedir. Engelliler de farklılıkları olan ve toplum içinde gerekli bazı yetenekleri sınırlandırılmış, toplumun açık ya da gizli bazı beklentilerini yerine getirmekte zorlanan bireylerdir. Bu bağlamda toplumun ön yargılarını olumsuz tutum ve davranışlarına maruz kalmaktadırlar (Aktaş ve Küçüker, 2002).

Uygarlığın gelişmesine paralel olarak engellilere yönelik toplumsal bakış açısı değişmeye başlamıştır. Engellilere yönelik yaklaşımlar özellikle insanların fiziksel, ırksal, etnik ve dini özellikleri dikkate alınmaksızın sadece insan oldukları için değer, saygı ve kabul görmesi gerekliliğini ifade eden insan hakları hareketlerinden de etkilenmiştir.

Bu çalışmada engellilik kavramında ortaya çıkan değişimler, engellilere yönelik tutumların gelişimi, engellilere yönelik tutumların oluşumunu açıklayan psikolojik kuramlar, engellilere yönelik tutumların engelliler üzerinde etkileri ile engelli bireylerle iletişimi kolaylaştıracak bilgilerin aktarılması amaçlanmıştır.

2. Engellilik Kavramı

Toplumdan topluma ve tarih içerisinde değişen ve çoğunlukla da engelli olmayanlarca oluşturulan kavramlar engelliler için kullanılmaktadır. Sakat, anormal, kör, sağır, çolak, engelli gibi kavramlar süreç içerisinde engelliliği anlatmak üzere kullanılmaya başlanmıştır.

Engellilik kavramı farklı boyutları olan zaman içinde değişen dinamik bir kavramdır. Engelliliğe bakış açısının evrilmesinde insan hakları hareketlerinin önemli katkısı olmuştur. Engelliler için Dünya Eylem Programı (1982), Çocuk Hakları Sözleşmesi (1989), Birleşmiş Milletler Engelliler İçin Fırsat Eşitliği Konusunda Standart Kurallar (1993), Birleşmiş Milletler Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme (EHİS) konu ile ilgili mihenk taşlarıdır. EHİS “engelliliğin yetersizlikleri bulunan bireylerle bu bireylerin topluma başkalarıyla eşit bir zeminde tam ve etkili biçimde katılmalarına engel olan tutumsal ve çevresel engeller arasındaki etkileşimden” kaynaklandığını belirtmektedir. Bir başka deyişle engelliliğin kişiden kaynaklanan bir durum olmadığı sosyal ve çevresel engellemeler ile oluştuğuna vurgu yapılmaktadır.

Ülkemizde de söz konusu kavramla ilgili değişim ve dönüşümler gerçekleşmiştir. Anayasamızda sağlık ve engellilerin haklarına vurgu yapan maddeler ile konunun önemine işaret edilmiştir. Anayasamızda “herkesin yaşama, maddi ve manevi varlığını koruma ve geliştirme hakkı” (Madde 17), “sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkıyla, devletin

herkesin yaşamını beden ve ruh sağlığı içinde sürdürmesini sağlamak görevi" (Madde 56) ve "sakatların korunmaları ve toplum yaşamlarına uyumlarını sağlayıcı önlemleri alma görevi" (Madde 61) ifade edilmektedir. Ülkemizde Özürlüler İdaresi Başkanlığının 1997 yılında kurulması engelli bireylerle ilgili farklı bakanlıklar içinde sürdürülen çalışmaların Başbakanlık bünyesinde tek bir çatı altında koordine edilmesinin sağlanmasını amaçlayan bir girişim olmuştur.

5378 Sayılı Engelliler Kanunu söz konusu alanda önemli değişiklikler getirmiş bir Kanun olup söz konusu Kanun'da "Özür" kavramını "Doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi" biçiminde tanımlanmaktadır. Ülkemizde EHİS'i imzalaması ile birlikte, yasa ve yönetmeliklerimizde EHİS'in ruhuna uygun değişiklik çalışmaları gerçekleştirilmiştir. 6518 sayılı Kanunda Engelli: "Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen bireyi ifade eder" biçiminde tanımlanmış EHİS'e paralel olarak engelin oluşumunda toplumsal tutumlar, toplum yaşamına eşit ve tam katılımın önemine işaret edilmiştir. 25.04.2013 tarih ve 6462 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Yer Alan Engelli Bireylere Yönelik İbarelerin Değiştirilmesi Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" ile mevzuatta geçen "sakat, özür" gibi ifadelerin engelli biçiminde değiştirilmesi sağlanmıştır.

Engellilik kavramına yüklenen anlamlar bir yandan engellilerin yaşadıkları toplumda konumlarını belirlerken, bir yandan da toplumun engellilere bakışını onlara yönelik olarak yürütülen çalışmaların amaç ve niteliğini de belirlemektedir. Engelliler konusunda kullanılan sözcükler sadece dilin zengin ifadesine olanak sağlamak ya da engellilerin kötü hissetmesini engellemek üzere geliştirilen değişiklikler değildir. Engelin oluşumunda toplumsal ve fiziksel alt yapının rolüne işaret eden tanımlamalar, engelli kişilerin yaşadıkları toplumsal düzeyde yaşama potansiyellerini en üst düzeyde kullanımlarını gerçekleştirecek sosyal, toplumsal ve fiziksel alt yapının sağlanmasının bir hak olduğu bilincinin yerleşmesinde de zihinsel bir değişimi oluşturmaktadır.

Engellilere yönelik tutumlar da insanların çevreleri ile etkileşimleri sonucunda oluşan yapılardır. İçinde yaşanan kültür, toplumun bireylerden beklentileri gibi çevresel şartlarda engellilere yönelik tutumların şeklinin belirlenmesinde önemli özelliklerdir. Bu nedenle tarih içinde çeşitli toplumların engellilere yönelik tutumları da farklı farklı olmuştur.

Engelli bireylere yönelik tutumları, bu tutumların engelliler üzerinde etkilerini ortaya koymadan önce temel olarak tutum kavramı, insanların tutumları neden ve nasıl geliştirdiklerinin anlatılmasına ihtiyaç duyulmuştur.

3. Tutum Kavramı

Tutumlar konusu sosyal psikolojinin temel konusu olmuş ve sosyal psikologlar uzun yıllar boyunca tutumların oluşumu, gelişimi ve değiştirilmesine yönelik çalışmalar yapmışlardır. Tutumlar için farklı tanımlar getirilmektedir. Örneğin Doob, tutumu, “bireyin içinde yaşadığı toplumda, önemli olduğu düşünülen örtülü ve güdüleyici bir tepki” olarak tanımlamaktadır (Akt. Dönmez, 1993:318). Allport’a göre tutum “bireyin ilgili durum ya da nesnelere ilişkin tepkisi üzerinde dinamik ya da yönlendirici bir etki yapan, yaşantı içinde organize olmuş, bir zihinsel ya da sinirsel hazırlık durumu” dur. Tutum ayrıca bireyin çevresindeki olay ve nesnelere olumlu ya da olumsuz değerler yükleyerek onlarla yaklaşması ya da uzaklaşması eğilimi olarak tanımlandığı gibi, belli bir sosyal uyarıcı karşısında kişinin eylemine etkide bulunan duygu yüklü bir düşünce olarak da tanımlanmaktadır (Akt. Horne, 1985:7).

Tutumları açıklamaya çalışan kuramcılar tutumun üç boyutundan söz etmektedirler. Bu boyutlar duygusal, bilişsel ve davranışsal boyutlardır. Duygusal boyut, tutum nesnesi ile ilişkili hoşlanma/hoşlanmama gibi çeşitli duygusal tepkileri belirtmektedir. Tutumların bir başka boyutu olan bilişsel boyut ise tutum nesnesi ile ilişkili olan bilgi ve inanışları içine alır. Tutumların bir diğer boyutu olan davranışsal boyut da tutum nesnesine yönelik davranışları ve davranışsal niyetleri içermektedir. Bu üç boyut birbirleri ile ilişkili bir yapı içindedir; her öge, diğer öğeler ve tutum üzerinde etkili olabilmektedir. (Horne, 1985:13). Kağıtçıbaşı, tutumların karmaşık bir yapıya sahip olduğunu ve insanların tutum öğeleri arasında tutarlılık oluşturma eğilimlerinin olduğu belirtilmektedir. Bu tutarlılık ve denge (tutum öğelerinin birbiri ile çelişmemesi) tutumların değişmesini engelleyen bir özelliktir. Bununla birlikte bazı tutumların öğeleri arasında tutarsızlıklar ve çelişkilerde gözlenebilir. Bu, tutumun henüz yerleşmemiş olduğunun, değişime açık olduğunun göstergeleri olarak değerlendirilmektedir. (Akt. Küçükler, 1997:20)

4. Tutumların İşlevleri

Tutumlarla yönelik çalışmaların bir başka konusu ise insanların tutumları neden geliştirdikleri ile ilgili olmuştur. Bu konuda çeşitli açıklamalar yapılmıştır. Bu açıklamalara göre insanlar tutumları; dünyayı daha basit, organize olmuş bir biçimde tanımlamak için; hoşlandıkları ve hoşlanmadıkları şeylerle ilgili kalıp yargılar geliştirerek yeni durumlarda kendilerini koruyabilecek bir yapı oluşturmak ve böylece öz saygılarını korumak için; karmaşık bir dünyaya tepki vermeyi kolaylaştırdığı için; temel değerlerini diğer insanlara

açıklama imkânı sağladığı için geliştirirler (Triandis, 1971 ve Mc Guire 1954; Akt. Horne, 1985:14).

Engelli bireyler de toplum içinde yaşayan belli bir grup olarak algılanan bireyler olarak kendilerine yönelik toplumsal tutumların geliştirildiği bir grup olmuşlardır. Engellilere yönelik tutumların nasıl geliştiğini açıklayan çeşitli yaklaşımlar bulunmaktadır. Bu bölümde söz konusu açıklamalara yer verilecektir.

5. Engellilere Yönelik Tutumlar

Winzer (1999:80) tarihsel süreç içerisinde engellilerle ilgili bakış açısında önemli uygulama ve yaklaşımları araştırdığı çalışmasında Eski Yunan yazıtlarında ilk kez engelli karakterlerden bahsedildiğini bildirmektedir. Araştırmacı, Platon'un Devlet yapıtında, iyi bir toplumun oluşturulması için yalnızca ruhsal ve fiziksel sağlığı yerinde bireylerin evlenmesi gerektiği, hekimin iyi olmayacak hastaları tedaviye devam etmemesi gerektiği gibi, engellilere yönelik tutumların olumsuzluğuna işaret eden görüşler olduğunu belirtmektedir. Yazar Eski Yunan yasalarına göre bebeklerin doğumlarını takiben, durumlarının kontrolü için yaşlılar heyetine gönderildiğini; bebek eğer kör, zihinsel engelli ya da herhangi bir biçimde engelli ise nehre atılarak öldürüldüğünü belirtmektedir. Yazarın çeşitli toplumlarla ilgili görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

Eski Roma'da ekonomik faydaları olabilecek engellilerin yaşamasına izin verilmiştir. Örneğin: Görme engelliler dilenci olarak kullanılmak üzere, zihinsel engelliler ise köle ya da konukları eğlendirecek biri olması için yetiştirilmişlerdir. 2. yüzyıldan sonra engelliler ev eğlencelerinin aranan kişileri olmuştur. Özellikle kolu ya da bacağı olmayanlar, dev ya da cüce olanlar ve diğer fiziksel engelliler konukları eğlendirmek üzere kullanılmışlardır. (Winzer, 1999:85).

Bu olumsuz tutumlara karşı engellileri iyileştirme çalışmaları da çeşitli toplumlarca yapılmıştır. Örneğin Şaman dini mensupları engellileri iyileştirmek üzere ayinler düzenlemişlerdir. Tarihte ilk kez Sümerler engellileri rehabilite etmek üzere binalar inşa etmişlerdir. Eski Mısır'da ise tıbbi ilerlemelere paralel olarak tümör ameliyatları dahil çeşitli tıbbi müdahale yöntemleri geliştirmişlerdir. Eski Mısır'da engellilerin toplumsal yaşama dahil edildiği ile ilgili bilgiler yer almaktadır. Günümüze ulaşan yazıtlardan görme engellilerin Eski Mısırdaki müzik ve diğer sanat dalları ve masaj konularında eğitim aldıkları, ayrıca engellilerin tanrılar tarafından korunduğuna yönelik bir inanışlarının olduğu anlaşılmaktadır (Akt. Winzer, 1999:89).

Hipokrates, Galen ve Celsus engelliliğe neden olan pek çok hastalığın tıbbi nedenlerini açıklamış ve belli uygulamalarla bunları ortadan kaldırmaya çalışmışlardır. Bu uygulamaların tümü engelliliğin oluşumunda doğa üstü güçler yerine, bilimsel nedenler bulma çabaları olarak değerlendirilmektedir (Akt. Winzer, 1999:92).

Orta çağda hasta ve engellilerin yaşama hakkı Hristiyanlık dininin skolastik anlayışına terk edilmiştir. İnsanlar papazların telkinlerinin etkisi ile kendilerini çevreleyen tabiatın insan üstü güçlerle ve bedensiz varlıklarla (şeytan, cin) dolu olduğuna ve gözle görülmeyen bu varlıkların insanları istila edebileceğine inanmıştır. Bu devirde özellikle zihinsel ve ruhsal hastalıklara, cinlerin sebep olduğuna inanılmıştır. Bu gibi hastalıklara yakalan insanlar cadı olarak algılandıkları için topluma çeşitli tehlikeler ve zararlar verebilecekleri endişesi ile başta kilise olmak üzere devletin tüm birimlerince takip altına alınmıştır. Avrupa’da cadılık ve sihirbazlık faaliyetlerinde bulunanlara karşı ilk mücadele Fransa’da başlamış ve bu uygulama 1486 yılında yayınlanan “Cadı Balyozu” (Malleus Maleficarum) adlı eserle meşrulaştırılarak tüm Avrupa’da hızla yayılmıştır. Bu zemin üzerinde fiziksel yönden çirkin görünen, bedenleri deforme olmuş veya sakat kalmış insanlar, bugünün tanımları ile ortopedik engelliler ve ruhsal engelliler yıllarca engizisyon mahkemelerinde yargılanarak en ağır cezalara tabi tutulmuştur. Rönesans devrinden başlayarak aydınlanma ve sanayileşme dönemlerinin başlarına kadar milyonlarca suçsuz insanın “cadılık”tan dolayı yargılanıp öldürüldüğü dönemler olmuştur (Seyyar, 1998:7).

İslam dini sakat ve yoksulara yardım işini fitre ve zekât gibi düzenli uygulamalara bırakmıştır. Osmanlı imparatorluğu döneminde engellilere bakım ve rehabilitasyon işlerinin yürütülmesinde tekke ve medreselerin önemli rolü olmuştur. İslam dinine göre insanlar engelli bir çocuğa sahip olmanın tanrı tarafından değerlendirilmek anlamına geldiğine inanmaktadırlar.

Özellikle 1950’li yıllarda başlayan toplumlarda demokrasi ve insan hakları konusundaki görüşlerin ve uygulamaların yaygınlaşmasıyla birlikte engelli bireylerin toplumda diğer insanlarla eşit haklara sahip oldukları ve temel haklardan yararlanmaları gerektiği görüşü kabul edilmeye başlanmış ve gelişmiş ülkelerde bu yönde yasal düzenlemelere gidilmiştir (Küçükler, 1997:18).

6. Engellilere Yönelik Tutumların Kaynakları

Engellilere yönelik tutumların nasıl geliştiğini açıklayan çeşitli yaklaşımlar bulunmaktadır. Bunlardan ilki büyüme ve olgunlaşma sürecinde çevremizle etkileşim içinde öğrenme deneyimlerimizle engellilere yönelik tutumlar geliştirdiğimizdir. Diğer yaklaşımlar ise, engellilerin algısal beklentilere uymamasından kaynaklanan beklentilerin bozulması ve kaygı duygusu ile açıklanmıştır. Engellilerin toplumsal diyalogda engelin yaşattığı olumsuz yanlara vurgu yapması, duygusal durumlarına ilişkin yas yaşantısı inancı, engelin olumsuz yanının ortaya çıkması, engelliler ile birlikteyken ortaya çıkan iki uçlu duygular, sosyal beğenirlikle ilgili bilişsel çarpıtmalar da ayrıca engellilere yönelik tutumların oluşumunu açıklayan yaklaşımlar olarak karşımıza çıkmıştır.

Engellilere yönelik tutumların gelişimini açıklayan ilk yaklaşım öğrenme kuramlarından hareketle geliştirilmiştir. Büyüme ve olgunlaşma sürecinde çevremizle etkileşim içinde öğrenme deneyimlerimizle engellilere yönelik tutumlar geliştirdiğimizdir.

Engellilere yönelik olumsuz tutumların gelişimini açıklayan bir başka yaklaşım “olumsuz ayrımlaşma” olarak nitelendirilmektedir. Engelli olmayan bireyler “Engelliliğin” normalden farklı bir özellik olması nedeni ile dikkatlerini engelli olma haline vermektedirler. Bu dikkat ise engele yönelik olumsuz düşünceleri akla getirmektedir. Engelin olumsuz özelliklerine odaklanan kişi engelli bireyle doğal bir iletişime geçmek yerine engelli bireyi zorlayıcı bir yaşantısı olan bir kişi olarak ve etiketlediği tek bir özelliği ile tanımlamakta olumsuz değerlendirmeler öne çıkmaktadır. (Wright, 1980:134).

Engellilere yönelik olumsuz bakış açısının bir başka nedeni ise, engelli olmayan bireylere, engellilerin güçlükleri ile ilgili olan mesajların, engellilerin başarılı yanları ile ilgili mesajlardan daha çok ulaşmasıdır. Engellilere yönelik yapıcı bakış açısının (olumlu bakış açısı) tersine engelli bireyler, engelli bireylerin yakınları ve toplumun önemli bir kısmı engelle ilgili olumsuz yaşantı ve güçlüklerini ortaya koymaktadırlar. Böyle bir durumda engelli olmayan kişi engelli olmadığı için kendini şanslı biri olarak değerlendirir. Engelli olmadıkları için kendilerini bir şekilde daha üstün algırlar. Özellikle engellilerle çalışan profesyoneller engellilerin sınırlı yanları ve hizmetlerine olan ihtiyaçlarını yani engelin olumsuzluklarını vurgulayan algılara daha fazla maruz kalmaktadırlar. Bütün bu yaşantılar “engelli olmanın” “acınacak, korkulacak, yardıma bağımlı olunacak” bir durum olarak değerlendirilmesine neden olmaktadır. Bu bakış açısı da engellilere yönelik olumsuz tutumların oluşmasına neden olmaktadır (Wright, 1980:138).

Engellilere yönelik tutumları psikodinamik yaklaşımla açıklayan modellerde ise kişisel düzeyde açıklamalar getirilmiştir. Bu yaklaşımların birinde engellilerin ‘biriktirilmiş yas’ yaşadıkları belirtilmektedir. Engelli birey bir uzvunu kaybettiği için üzüntü ve keder içindedir. Bu yası hep içinde barındırır. Engelli olmayan biri engelli biri ile karşılaştığında beklentilerinde olmayan bir eksiklikle yüzleşir. Bedeninin bütünlüğünün önemini anlar, aynı zamanda benzer bir engelli olma tehlikesi hisseder. Engelli bireyle kurulan etkileşim kişide bir uzvun kaybıyla ilgili olarak ayrılık kaygısını ve ölüm kaygısını uyandırmaktadır. Aynı zamanda beden imajının bozulması ve engelli olma tehdidi ile ilgili olarak da bir kaygı ortaya çıkmaktadır. Bütün bu etkilenmeler kaygı oluşturan objeden (engelli birey) uzaklaşma isteği doğurarak engellilere yönelik olumsuz tutumların kaynağını oluşturmaktadır (Akt. Livneh, 1988:36).

Engellilere yönelik tutumları açıklamakta kullanılan bir başka kavram ise “ikili duygular ve davranışlar”dır (ambivalans). Engelli birey diğer kişilerde ikili duygular yaratan bir nesne niteliğindedir. Normal birey engelli bireyle etkileşime girdiğinde hoş olmayan duygularla sempatik duyguları birlikte hissetmektedir. Yani kişi hem engelliye yaklaşımcı hem

engelliden uzaklaştırıcı bir duygu içerisindedir. Bu duygusal ikiciliğe bağlı olarak engellilere yönelik davranışlarda da ikicilik gözlenir. Bu durum kişisel olarak istenmeyen ve rahatsızlık yaratan bir durumdur. Bu rahatsız edici durum kişide suçluluk duygusu ve buna paralel olarak öz saygısını zedeleyecek duygular oluşturur. Bu duygudan kurtulmak isteyen kişi olumsuz duygularını karşısındaki engelli bireye aktarır, engelli bireyin değerini düşürerek onu suçlar. Engelli bireylerle etkileşim içinde iken hissedilen bir başka ikili duygu/davranış ise kişinin yeni durumu açıklayacak gözlem ve davranışlar yapma isteği ile değişmeyen sosyal normlara karşı gelme korkusu arasında yaşanır. Kişi hem engelli bireyle etkileşime girerek onu tanımayı ve bu yeni durumu kendi yaşantısı ile kodlamayı ister ancak aynı zamanda bunu yaparken toplumsal olarak dışlanmış bu kişilerle etkileşime girerek belli toplumsal değerlere karşı geldiğini düşünür ya da toplumun onu yanlış değerlendireceğinden korkar. Bu tür bir ikili duygulanımlarda kişi, olumsuz duygularını engelli bireye aktararak, sorunu çözümler.

Psikodinamik yönelimli yaklaşımların bir diğerinde ise, insanların, engellileri özrün oluşumundan dolayı sorumlu ve suçlu olarak algılamalarını, engellilere yönelik tutumların oluşumunda bir neden olarak göstermektedirler. Özellikle ruhsal duygusal bozukluklar, alkol bağımlılığı, gibi durumlarda diğer kişiler engelli bireyi bu problemin oluşumunda sorumlulukları olduğu gerekçesiyle suçlarlar. Bu onun başına geldi çünkü dikkatsiz biri idi, gerektiğinde önlem almadı, günahkâr biri ve yaptıklarının cezasını çekiyor gibi. Kişi böylece bir yandan kendini her an engelli biri olabileceği kaygısından korur, bir yandan ise olumsuz bir yaklaşım geliştirerek kendine böyle bir olasılığı hatırlatacak engelli bireylerden uzaklaşmış olur (Livneh, 1988:43; Wright, 1983:145). Ayrıca sağlıkla ilgili endişeler (özellikle bulaşma ya da genetik geçişli olma) bazı engel türlerine yönelik (kanser, AIDS, vb.) olumsuz tutumların gelişimini açıklar niteliktedir (Akt. Livneh, 1988:44).

Engellilere yönelik tutumların oluşmasında düşünsel süreçlerin etkisine odaklanan bilişsel açıklamalar da getirilmiştir. Bu açıklamaların birine göre, engellilere yönelik olumsuz tutumlar “beklentilerin bozulması” kavramı ile açıklamaktadır. Çocuklar deneyimleri ile insanların fiziksel özellikleri, kıyafetleri, konuşmaları, hareketleri ve davranışları konusunda bir dizi beklenti geliştirirler. Beklenti seti oluşan bireyler, beklentilerine uymayan biriyle karşılaştıklarında anksiyete ve korku yaşamaktadırlar. Bu nedenle çocukluk döneminde beklenti setine uymayan biri ile karşılaşıldığında durum kaygı yaratacak ve kaygılanılan nesneden uzak durma ve olumsuz bakış geliştirme ile son bulacaktır (Westervelt ve Turnbull 1980:897).

Heider tarafından geliştirilen yaklaşım engellilere yönelik tutumların gelişmesi sürecine farklı açıklamalar getirmek üzere kullanılmıştır. Bu yaklaşıma göre, insanların belli fiziksel özelliklerle belli kişisel özellikleri birlikte algılama eğilimi ve bir kişinin bir özelliğinden diğer kişisel özellikleri hakkında yorum yapma eğilimi vardır. İnsanlar oluşturdukları eşlemlere

uymayan biriyle karşılaştıklarında, bu bireyi önceden oluşturdukları yapılardan birine yerleştirmeye çalışmaktadırlar. Bu özellik “halo” etkisi olarak adlandırılmaktadır. Bu etki fiziksel görünüm açısından örneklendirecek olunursa, insanların fiziksel olarak çekici bireylere olumlu kişilik özellikleri; fiziksel çekiciliği az olan bireylere olumsuz kişilik özellikleri atfetme eğiliminde oldukları söylenebilir. Heider’a göre böyle bir sonucun doğmasının iki nedeni vardır. Birincisi kişi kendi düşünce sistemi ile uyuşmayan bir bilgi aldığı anda ne yapacağını bilemez böylece rahatsız edici bir belirsizlik duygusu yaşar. İkincisi ise sisteme giren bu yeni bilgi nedeniyle kişi bilişsel yapısında bir değişiklik yapmak zorunda kalacaktır. Bu değişim bir enerji ihtiyacını doğurmaktadır. Ancak tanıdık kişilerle ve bildik genellemelerle uğraşmak daha kolaydır. Gerçekte insanların tanıdık ve benzer olanlara karşı toleransı daha yüksektir (Wright, 1983:147).

Engelli bireylerin potansiyellerini en üst seviyede geliştirebilmeleri ve topluma uyumlu ve bağımsız birey olarak yaşamalarının sağlanmasında, diğer insanların engellilere yönelik tutumları önemli bir etkiye sahiptir. Bu bölümde engellilere yönelik tutumların engellileri nasıl etkilediği konusu tartışılacaktır.

7. Engellilere Yönelik Olumsuz Tutumların Engelliler Üzerinde Etkileri

Engellilere yönelik özellikle olumsuz tutumlar kendini doğrulayan kehanet gibi kemikleşmiş bir yapının oluşmasına neden olmaktadır. Engellilere yönelik “engelliler bağımlıdır, başkalarına muhtaçtır, eksik insanlardır, tüketicidir, başarısızdır, topluma yüküdür, dengesiz uyumsuz kişilerdir, sorumluluk almaktan kaçan kişilerdir” gibi olumsuz tutumların varlığı bilinmektedir. Söz konusu tutumlar engellilerin potansiyellerini en yüksek düzeyde ortaya çıkarabilecek eğitim, erişilebilirlik, istihdam süreçlerinden yararlanmaları önünde de engeller oluşturarak engellilerin sosyal kabul, benlik saygısı, benlik kavramı sosyal uyumunu bozacak etkiler yaratmaktadır.

Horne (1985:15), engellilere yönelik tutumların diğer tutumlar gibi farklı bileşenleri olduğunu belirtmektedir. Bunlar: engelli bireye ilişkin düşünce ve inançları içine alan bilişsel boyut, engelli bireylere hoşlanma ya da hoşlanmama gibi duyguları içine alan duyumsal boyut ve engelli bireylere yönelik davranışsal tepkileri içeren davranışsal boyuttur. Yazar, engellilere yönelik tutumların etkisi ile gelişen ve tutumların davranışsal ögesi olan engellilere yönelik sosyal kabulün engellilerin uyumsal davranışları üzerinde etkili olduğunu belirtmektedir.

Meyerson, engelli olan bireylerin, çok ağır seyreden psikiyatrik durumlar hariç, uyumsal davranışlarını etkileyen sosyal değişkenler olduğunu belirtmekte ve engelli kişiler ile uyumsal davranışlar arasındaki ilişkiyi şöyle formüle etmektedir:

- Kişi topluma uyumu için gerekli, okuma yazma sözel iletişim kurma, hareket etme gibi becerileri kısıtlayan yapı ve fonksiyonlarının farkındadır. Örneğin: Kişi kendisinde görememe, işitememe, hareket edememe veya hareket kısıtlılığı olduğunun farkındadır.
- Toplumdaki diğer kişiler yapı ve fonksiyonlarında bu tür bozulmaları olan kişilerin farkındadırlar ve bu tür engellere sahip kişileri yetersiz olarak değerlendirmektedirler.
- Engelli kişi toplumda kendisine yöneltilen yetersiz olduğu ile ilgili ipuçlarını alır ve onların değerlendirmelerine katılarak kendinin yetersiz olduğu sonucuna varır.

Bu üçlü yapıdan hareketle engelli birey görme, işitme veya hareket gibi kültürel araçlardan yoksun olduğunun farkında olup, diğerlerinin kendini yetersiz algıladığını fark etse bile uyumsuz davranış gözlenmeyebilir. Uyumsuz davranış kişinin bazı kültürel araçlardan yoksunluğunu ve diğerlerinin kendisini yetersiz algıladıklarını fark edip, onların bu değerlendirmelerine katılmaya başladığı anda gerçekleşmektedir.

Toplumsal tutumların engelliler üzerindeki etkilerini açıklayan çalışmalardan birinde Davis ise, engelli bireylerle kurulan toplumsal ilişkinin üç biçimde gerçekleştiğini belirtmektedir. Araştırmacıya göre kurulan ilişki biçimlerinden biri hayali kabuldür. Bu ilişki biçimine göre yaşanan kültür ilk kez karşılaşılan biri ile kurulan ilişkide, kişinin farklılığı ne olursa olsun saygı kuralları içinde belli bir kabulü gerekli kılmaktadır. İkinci ilişki biçiminde ise engelli bireyle etkileşimde olan bireyin, engeli göz ardı ederek etkileşime girmesi söz konusudur. Yazarın son olarak üzerinde durduğu engellilerle normal ilişkiler olarak tanımadığı tarzda ise etkileşimde bulunan birey, engelli bireyle birlikte olduğunun farkındadır bu koşulu da göze almaktadır, ancak bu koşulun sosyal etkileşimlerini bozmasına izin vermez.

Bu üçlü yapıdan hareketle yazar engelli bireylerin gerçek anlamda ne düzeyde kabul edildiklerini algıladıklarını, birinci ve ikinci düzeyde kabulün engellilerin toplumsal ve psikolojik beklentilerini karşılamadığını, bu düzeydeki kabulün engellilerin toplumsal yaşamda uyum güçlükleri yaşamalarına neden olabileceğini belirtmektedir. Yazar, üçüncü biçim olarak aktarılan normal iletişimin gerçekleştirilmesi için, engelli olmayan bireylerin, engelliler hakkında doğru bilgilendirmeye ve engelli bireylerin yaşadıkları konusunda duyarlık kazanmalarına olanak sağlayacak yaklaşımlara ihtiyaç olduğunu belirtmektedir. (Akt. Westervelt ve Turnbull 1980:900). Toplumsal tutumlara paralel olarak gelişen toplumsal kabulü oluşturacak etkileşimler herkes gibi engelli bireyler için de bir gereksinimdir.

Engellilerin toplumdaki diğer kişiler tarafından kabul ya da reddedilmeleri, benlik kavramı geliştirmelerinde, kendilerine güvenlerinin gelişmesinde ve sosyal uyumlarında önemli bir etmendir. Anılan bu kavramlar psikolog ve eğitimciler açısından olumlu/uyumlu davranışın temelini oluşturmaları açısından oldukça önemli kavramlardır. Benlik kavramı, benlik saygısı insanların gelişimsel dönemlerinde bazı ihtiyaçlarının karşılanıp karşılanmamasına

paralel olarak farklı biçimlerde oluşur. Breslin'e göre benlik kavramı, toplumsal deneyimler sonucu oluşan bireyin kendi hakkındaki algıları, inançları duyguları olarak tanımlanmaktadır. Kashani, benlik kavramının kişinin yakın çevresinin ne düşündüğüne bağlı olarak geliştiğini ve oluşturulan benlik kavramının uyumsal davranışlar ile ilgili olduğunu belirtmektedir. Harvey ve Greenway engelli bireyin çevresindeki bireylerin davranışlarının ve tepkilerinin benlik kavramının gelişmesini olumsuz biçimde etkileyebileceğini belirtmektedir (Akt. Kaner, 1995).

Benlik saygısı bireyin kendine yönelik olarak geliştirdiği olumlu ya da olumsuz tutumu belirtmektedir. Benlik saygısı yüksek olanlar kendilerini hoşnut, doyumlu, değerli, büyüme ve gelişmeye açık hissederler. Benlik saygısı düşük olanlar, kendinden hoşnut olmama, benliği reddetme, değerini düşürme, olumsuz ve zayıf olan yönleri daha çok öne çıkarma gibi olumsuz duygular yaşarlar (Rosenberg, 1965; Akt. Kaner, 1995:45). Engelli bireylerin farklı davranışları ve özellikleri nedeni ile benlik saygılarının düşük olacağına dönük açıklamalar da getirilmektedir (Cooley, Mead ve Sullivan, 1982 Akt. Kaner, 1995:46). Bu yorumlamalara göre benlik ile ilgili değerlendirme kişiler arası etkileşimler sonucunda oluşmaktadır. Bu nedenle engelli birey başkalarının onu algılama biçiminin olumsuz olduğunun farkına varırsa ve bu değerlendirmelere inanırsa, değerlendirmeleri içselleştirirse düşük benlik saygısı ortaya çıkmaktadır. Engelli bireyin kendine saygısının düşük olması "kendini doğrulayan kehanet" gibi başkalarının kendilerinden bekledikleri gibi davranmalarına neden olabilmektedir. Engelli bireyler toplum tarafından onlara atfedilen davranışları devam ettirebilmektedirler. Bu durum ise onların kendilerini geliştirmelerine engel olarak ve ruh sağlıklarını olumsuz biçimde etkileyebilmektedir (Akt. Kaner, 1995:48).

Maslow insanın gereksinimleri piramidinde en alt basamakta fizyolojik gereksinimler yer almaktadır. Daha sonra sırasıyla emniyet ve güven, ait olma ve sevgi, değer verilme, başarı ve kendine saygı, kendini gerçekleştirme ihtiyaçları gelmektedir. Maslow, diğer insanlar tarafından sevilme ve kabul edilmenin insanın temel ihtiyaçlarından birisi olduğunu belirtmektedir. Ait olma ve sevilme ihtiyacı, kişinin diğer üst ihtiyaçları olan saygı duyulma ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarının ortaya çıkması ve giderilmesi için öncelikli olarak doyurulması gereken bir ihtiyaçtır (Akt. Cüceloğlu, 1991:234). Engelli bireyler için de ait olma, sevgi ve kabul görme temel bir gereksinimdir ve bunlar karşılanmadığında engelli bireyin daha üst gereksinimler düzeyine ulaşması söz konusu olmamaktadır.

Tutumlar engeli bireyler ile engelli olmayan bireylerin etkileşimi ile oluşmakta, her iki grup arasındaki etkileşimin özelliklerini de belirlemektedir. Engeli bireyler ile etkili iletişim konusu engellilerin özelliklerini bilmeye ve ayrımcılıktan uzak birey olarak kabul ve onayı içine alan bir çerçeveye ihtiyaç duymaktadır. Bu bölümde engelli bireyler ile etkileşimi iletişimi kolaylaştıracak ipuçlarına yer verilmiştir.

8. Engelli Bireylerle İletişim

Engelli kişilerle iletişim kurarken hareket noktası kişinin engelli olması olmamalıdır. Kişinin sürekli engeline odaklanmak, engelin bulunduğu beden bölgesine uzun uzun bakmak, özellikle tanışmanın hemen akabinde kişinin özrünün nasıl olduğu ile ilgili yoğun sorular sormak özürlü kişinin özrüne odaklanılmasına yol açması nedeni ile iletişimi olumsuz biçimde etkileyebilmektedir. Engelinden dolayı kişiyi etiketlemeyin. Etiketleme, engellilere acıyarak yaklaşma, engelliler için alınana kararlarda onlar adına karara verme, engellilere aşırı hassas davranma ve her alanda avantaj sağlama tutum ve davranışları da engellilerle iletişimi sınırlandırmaktadır.

Engellilerle iletişim, engellilerle karşılaşmamış çoğu kişi için alışık olunmayan bir yaşantı olduğundan, tedirgin edici, tehdit edici, kaygılandırıcı, baş edilemeyecek bir durum olarak algılanabilmekte ve sonucunda engelli ile etkileşime istekli olunmamasına yol açmaktadır. Yanlış bilgi, olumsuz tutumlar ve deneyim eksikliğinden kaynaklanan bu durum sağduyu ile yaklaşılsa diğer insanlarla kurulan iletişimde çok da farklı değildir. Aşağıda engellilerle iletişim kurarken göz önünde tutulması yararlı olacak öneriler yer almaktadır.

- Toplumdaki bireylerin engelli bireylerle beraberken hissettikleri en yaygın duygular engellilere yönelik acıma ve üzüntü hisleridir. Bu duygular her engelli kişinin yaşamının acı, zorlanma, dışlanma, korku ile dolu olduğu düşüncesinden kaynaklanmaktadır. Engelli olmanın güç yanları olduğu aşikâr olmakla birlikte, engelli kişinin pek çok farklı duyguyu da yaşammasının olası olduğu akılda bulundurulmalıdır. Engelli olmayan kişiler bu duygularından hareketle engelli kişi ile birlikte iken, engelini hatırlatarak onu üzecek konulardan uzaklaşmaya özen gösterebilirler ya da sürekli engelli kişiyi neşelendirmek için çaba harcayabilirler. Bu tür yaklaşımlar doğal ilişki sürecini bozacağından ilişki içindeki iki kişiyi de tatminsiz bırakacaktır.
- Engelli bireylerde diğer insanlar kadar saygı ve göz önüne alınmak isterler. Engelli kişiler ile etkileşim içinde iken tüm diğer kişiler ile ilişkilerde olduğu gibi aktif biçimde dinleme önemlidir. Engelli birey ile iletişim kurarken doğrudan engelli kişi ile temas kurulmalı, annesi, bakım elemanı ya da tercümanına yönelerek konuşulmamalıdır.
- Her engelliği farklı bir kişi olarak tanımaya ve anlamaya çalışmak engellilerle iletişimi kolaylaştıracağı gibi engellilere yönelik ön yargıların çözülmesine de katkı sağlayacaktır. Aynı engellilik durumunu taşıyan kişilerin benzer özellikler taşıdığı düşünülmemelidir. Engelin türü, derecesi, süresi, kişinin baş etme becerisi ve kişiliği gibi pek çok faktör engelin yaşamdaki izdüşümünü değiştirebilmektedir. Bu nedenle engelliler hakkında bilinenler genellenmemelidir. Ayrıca her engelli kişinin engelli olmak dışında pek çok özelliği bulunmaktadır. Engellilerle iletişim kurarken, yaşamlarının engellilikle ilgili olmayan alanları da dikkate alınmalıdır.

- Engellilerle birlikte aşırı biçimde iletişime istekliymiş gibi davranmak, aşırı hassas olmak, engellinin hamisi imiş gibi davranmak, iletişimde güçlülere yol açmaktadır. Engelli kişiye çocuk gibi davranmak, iletişimde güçlükler doğurmaktadır. Benzer şekilde “bakmak, görmek, yürümek” gibi günlük olarak kullandığımız kelimeleri kullanmaktan kaçınmak, engelli kişiye engelinin hatırlatacak konulardan uzak durmak da iletişimi olumsuz biçimde etkilemektedir. Bu nedenlerle engellinin engelinin bilincinde olduğunu fark ettiren, engellinin yaşına uygun ve iş birliğine dayalı bir iletişim etkili olacaktır.
- Engelli bireylerin kendi kendilerine yaşamak için gerekli aktiviteleri yerine getiremeyeceği, bu nedenle her durumda yardıma ihtiyacı olduğu düşüncesi, engelli olmayan kişileri, engelliler konusunda karar alma ve uygulama noktasına getirmektedir. “Bana güven ben senin için her şeyi halledeceğim, senin için en doğru olanı ben bilirim” biçiminde özetlenecek bu tutum, engelli kişinin kapasitesi ne olursa olsun engelli bireyin tüm ihtiyaçlarını karşılama konusunda sürekli bir eğilim olarak kendini göstermektedir. Bu tutum ve paralelindeki davranışlar hem engelli bireylerin potansiyellerinin ortaya çıkmasını engellemekte hem de engellilerin özgüvenlerinin ve benlik saygılarının gelişmesini olumsuz yönde etkilemektedir.
- Engelli kişinin iletişim sorunu var ise bu problemi çözmek için kullandığı metodu öğrenmek ilişkiyi geliştirmek açısından önemlidir. Örneğin işitme engelli kişiler dudaktan okuma, yazarak iletişim ya da işaret lisanını, iletişim aracı olarak kullanabilirler. İşitme engelli kişi ile iletişim kurmak için bu iletişim yollarının öğrenilmesi ve etkili kullanımının sağlanması için engelli kişi ve yakınlarından, gerektiğinde konunun profesyonellerinden destek alınması iletişimi güçlendirecektir.
- Engelli bireylerin hemen her zaman yardıma muhtaç insanlar olduğu düşüncesinden hareketle her konuda avantaj sağlamak ve engelli kişiye yardım etmeye çalışmak iletişimi olumsuz etkileyecektir. Öncelikli olarak kişinin yardıma ihtiyacı olup olmadığı sorulmalı, eğer yardıma ihtiyacı var ise bu yardımı nasıl yapılacağına da ayrıca öğrenilmelidir. Örneğin tekerlekli sandalye kullanan bir engelliye yardıma ihtiyacı olup olmadığı sorulmadan sandalyesine dokunulmamalıdır. Benzer şekilde bir yükseltiden tekerlekli sandalye geçirilecek ise en güvenli biçimde nasıl geçirileceği tekerlekli sandalye kullanan engelliye sorulmalıdır.

Yukarıda engellilerle iletişimde etkili olabilecek çeşitli yaklaşımlara örnek verilmiştir. Engellilik çeşitli kurum ve kuruluşlar tarafından farklı farklı biçimlerde sınıflandırılan bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışmada engelli sağlık kurulu raporları ile öngörülmüş ve kodlanan, görme engelliler, işitme ve konuşma engelliler, ortopedik engelliler, zihinsel engelliler, ruhsal ve duygusal rahatsızlığı olan kişiler biçiminde yapılan sınıflandırma üzerinden açıklamalar getirilmiştir.

8.1. Görme Engellilerle İletişimi Kolaylaştıracak İpuçları

Görme engeli, görme fonksiyonunu tamamen ya da kısmen kaybı biçiminde tanımlanabilir. Görme engelliler en az yardımla ya da yardımsız olarak yön bulma ve hareket edebilme kabiliyeti kazanmak için "bağımsız hareket eğitimi" almaktadırlar. Bu eğitimin amacı görme engellilerin toplum ve çevresine uyumunu sağlamak, kendisini tehlikelere karşı koruyabilmelerini sağlamak, içinde bulunulan alanın zihinsel haritasını geliştirmek, evde ve trafikte hareket edebilme kabiliyeti kazandırmak, bulunduğu noktadan gitmek istediği noktaya kolay ve tehlikesiz bir şekilde ulaşmasını sağlamak, bastonlu- bastonsuz bina içi ve dışı serbestçe dolaşabilme yeteneğini geliştirmektir. Görme engelliler yaşamlarını devam ettirirken beyaz baston, rehber köpek ya da rehber kişiden yardım alarak hareketlerini sağlayabilirler. Hesap makinası, saat, tansiyon aleti ve şeker ölçüm aleti gibi kimi araç ve gereçlerin sesli bilgi veren formları görme engelliler tarafından tercih edilmektedir. Benzer şekilde Braille alfabesi (körler alfabesi, kabartma yazı) ile yazılmış yayınları kullanabilir ve yazmak içinde Braille yazı makinalarını kullanabilirler. Az görenler iri puntolu yazılar aracılığı ile okuma ve yazma faaliyetlerini yerine getirebilirler. Bununla birlikte yazılı dokümanları sesli hale getiren özel programlar sayesinde bilgisayar kullanabilirler. Görme engellilerin oldukça az bir bölümü total olarak görmemektedir. Kişinin görme gücünü kaybının derecesine göre görme keskinliği değişebilmektedir. Görme engelliler çeşitli düzeylerde ışık renk ve şekilleri ayırt edebilmektedir. Görme engelliler çevreden bilgi almak üzere diğer duyu organlarını daha çok kullanmakta olduklarından bu duyumlara daha hassastırlar.

- Görme engelli bir kişi ile karşılaştığınızda öncelikle kendinizi sesli olarak tanıtır.
- Görme engelli bir kişiye rehberlik edecekseniz onun sizin kolunuza girmesine izin verin ve önündeki engelleri tarif edin. "5 basamak var, kapıya geldik vb."
- Görme engelli kişi ile normal bir ses tonu ile ve direkt ona yönelik olarak konuşun. Sesinizi yükseltmeyin ya da tane tane konuşma gibi özel bir düzenleme yapmayın.
- Az gören ya da görme engelli bir kişi ile göz kontağı sağlamak zor olacaktır. Ancak bu durum da yine kişiye yönelerek direkt biçimde onunla konuşmayı sürdürmek gereklidir. Görme engellilerin bazıları sesin kaynağına doğru kulaklarını yönlendirebilirler. Bu sizi dinlemedikleri anlamına gelmemektedir.
- Görme engelli biri ile tanıştığınızda ona kendinizi tanıtırken birkaç özel bilgi de verin çünkü bu kişiler çok sayıda insanla tanışmakta ve onları hatırlayabilmek için bazı ipuçlarına ihtiyaç duymaktadırlar.
- Görme engelli kişinin direkt kendisi ile konuşun. Yanında rehber bir kişi olsa bile soracağınız soruları direkt kendisine yöneltmeniz uygun olacaktır.

- Odaya yeni birileri girdiğinde gelenler kendilerini görme engelli kişiye tanıtmalıdır. Bir toplantıda bir grup kişinin bulunduğu bir yerde konuşan kişi hakkında görme engelliye bilgi vermek yararlı olacaktır. Görme engelli kişinin bulunduğu yerden ayrılırken mutlaka bu bilgi engelli kişiye verilmelidir.
- Görme engelliye rehberlik ederken rehber köpeği severek onunla oyunlar oynamayın.
- Görme engelli birine bir nesneyi anlatırken şekil renk vb. tanımları kullanmaktan kaçınmayın, bakmak görmek gibi terimleri kullanmaktan kaçınmayın.
- Görme engelli birine bir şeyi tarif ederken “bak orda” yerine onun oryantasyonuna uygun biçimde “tabak tam önünde bardak ise ona bitişik ve sağ çaprazında” gibi daha tanımlayıcı bilgiler vermek gerekir.
- Görme engelli kişi yeni bir odaya girdiğinde ona odayı tanıttın. Bu tanıtım dokunma hissi ile mümkün olacaktır. Odanın sağından başlayarak odadaki mobilyalar, duruş yerleri birbirlerine karşı konumları gibi bilgileri verin. Denemesine olanak tanıyın.
- Az gören kişilerin ışığa karşı duyarlılıkları ve etkilenmeleri farklı olabilir. Bu nedenle görme engelli bir kişi ile bir görüşme yapılacaksa onun durumdan rahatsız olup olmadığı sorulmalıdır.
- Görme engelli kişinin sürekli kullandığı güzergâhta onun için tehlike oluşturabilecek engeller kaldırılmalıdır. İşaret levhaları, duyuru panoları vb.
- Az görenler için yazılı materyali kullanımlarına uygun hale getirmek önemlidir. İri puntolarla yazılı materyaller okumayı kolaylaştıracaktır. Çok az gören ya da hiç görmeyen kişiler için bilgilerin Braille baskı ile hazırlanması ya da sesli olarak sunulması önemlidir. Asansörde kat düğmelerinin Braille ile yazılması ve hangi katta bulunduğu ile ilgili bilginin sesli olarak verilmesi önemlidir.
- Bir kurum söz konusu ise kurumla ilgili birim ya da bilgileri girişe Braille alfabesinin kullanılarak yazılması, kurumun kabartma haritasının yer alması yararlı olacaktır. Yazılı materyali okuyabilecek düzeyde engelli bireyler için hazırlanacak materyalde görme keskinliğini arttırmak için yazı ile fon arasında zıtlık oluşturmak yararlı olacaktır.
- Tiyatro, spor, film ve performansa dayalı diğer sanat dallarındaki eserlerin görme engelliler tarafından izlenmesi için sözel betimleme adı verilen yöntem ile tanımlanması uygun olmaktadır.
- Görme engelli kişiye yardım etmek istenildiğinde önce görme engellinin yardıma ihtiyacı olup olmadığı sorulmalıdır. Yardım sürecinde izin alınmadan görme engelli kişinin bedenine dokunulması korku oluşturabilir. Bu nedenle örneğin karşıdan karşıya geçmeye çalışan ya da kendisine bir bardak su almaya çalışan bir görme engelliye öncelikle yardım isteyip

istemediği sorulmalıdır. Sonra haber vererek kolunuza girmesi ya da hazırladığınız bardağı eline yaklaştırmanız uygun olacaktır.

- Görme engelli bir kişi ile yürürken yürüyüş hızı normal olmalıdır. Çünkü çoğunlukla kişi sadece görme engellidir yürümesi ile ilgili bir sorunu yoktur.
- Görme engelli kişi bir yere oturması gerektiğinde onu bedeninden tutarak oturtmaya çalışmayın. Görme engelli kişinin elinin sandalye ya da koltuğun sırt, kol ya da oturma bölümüne temas etmesini sağlayarak, görme engelli kişinin kendi başına oturmasını sağlayabilirsiniz.

8.2. İşitme Engellilerle İletişimi Kolaylaştıracak İpuçları

“İşitme engelli olma durumu” bir engel olarak değerlendiriliyor olsa da son zamanlardaki hem ülkemizde hem de dünyada alana yönelik gelişen bakış açısı ile bir özür ya da engelden öte tıbbi açıdan bir yeti yitimi, sosyal açıdan ise yeti yitime bağlı ortaya çıkan durum olarak değerlendirilmeye başlanmıştır. Bilindiği gibi, saf sesleri duyma eşikleri insan diline ilişkin olarak çocuklarda 15 dB-HL ve yetişkinlerde ise 25 dB-HL’in üzerinde olması durumu bireyde işitme kaybı olarak nitelendirilmektedir (Kemaloğlu, 2012). Söz konusu durumdan etkilenen birey ise işitme engelli olarak tanımlanmaktadır. Bunun yanında İşaret dilini iletişim dili olarak benimseyen, kendini sağır toplumuna ait hisseden bireyler için ise “sağır” kavramı kullanılmaktadır.

İşitme engellinin erken tanısına yönelik ülkemizde Ulusal Yenidoğan İşitme Tarama Programı 2005 yılından itibaren her yıl artan merkez sayısı ile uygulanmakta ve yeni doğan bir bebeğin aynı gün işitme sağlığına yönelik bilgi paylaşılabilir. İşitme kaybı erken teşhis edilip cihazlandırılarak dil edinim yaşında sese ve doğal olarak bir dil girdisine maruz kalan çocukların dili edinim ve kullanımları da alınan destek eğitimlerle akranları ile yakın düzeyde seyredebilmektedir. Ancak, işitme kaybı tanısının geç konulması ya da konulmamış olması dil gelişiminin yanında, bilişsel, duygusal, akademik, sosyal gelişimlerini dolayısı ile yaşam kalitelerini de olumsuz etkilemektedir. Yapılan istatistikî araştırmalar yeni doğan bebeklerde işitme kayıp oranının 1000 bebekte 1-3 arasında olduğunu göstermektedir. Ülkemizde her ne kadar yeni doğan işitme tarama programları uygulanıyor olsa da sosyo-ekonomik durumlar, coğrafi koşullar, ne yazık ki bebeklerin erken dönemde cihazlandırılmasını ve rehabilitasyonunu mümkün kılamamaktadır. Bu da bireylerin dil gelişimini olumsuz etkilemektedir.

Yapılan araştırmalarda doğuştan işitme kaybı olan bebeklerin %90’ı işiten ailelerin çocuklarıdır (Kemaloğlu, 2007; Bolat & Genç, 2012). Bu durum işitme engeli ya da sağır bireylerin dil gelişimlerini de etkilemektedir. Örneğin bilinenin aksine sadece işitme engelli olmak herhangi bir işaret dilini bilmek ve kullanmak için yeterli değildir. Ülkemizde de dünya da birçok işitme engelli birey ülkelerinde kullanılan ulusal işaret dilini bilmemekte

çoğunlukla aile ve yakın çevreleri ile iletişim kurabilmek için ev içinde geliştirilmiş olan ev işaretlerini (homesign) kullanmaktadırlar (Goldin-Meadow, 2005). Bu nedenle anadili işaret dili olan işitme engelli sayısı oldukça azdır. Bu kapsamda sağlıkların büyük çoğunluğu işaret dilini okul çağına geldiklerinde okuldaki akranlarından ya da işitme engelliler derneklerinden öğrenmektedirler (Glickman, 1996). Dolayısıyla, işitme engelli bireyler hem ülkelerinde kullanılan sözel dili hem de ülkelerinin işaret dilini çeşitli yeterliliklerde öğrenmektedirler. Bu açıdan bakıldığında bu bireyleri iki dilli olarak değerlendirmek yanlış olmayacaktır.

Ülkemizde yaşayan işitme engelliler hem Türkçeyi hem de Türk işaret Dili'ni farklı düzeylerde bilmekte ve kullanmaktadırlar (Dikyuva ve ark., 2015). Ancak her iki dilde de yetkinliklerin beklenen seviyenin altında olduğu gözlenmektedir. Bunun nedenleri arasında; işitme engelli bireylerin hem TİD'i hem de Türkçeyi dil ediniminde kritik sayılan dil edinim yaşı sonrasında özellikle okul çağında öğrenmeye başlıyor olmalarıdır. Türkçe sözel-işitsel bir dildir. İşaret dilleri ise eller, gövde, baş ve yüz hareketlerinden oluşan görsel-uzamsal bir dildir. Dolayısı ile Türkçe konuşabilen-işitebilen bireylerin kullanımına uygun iken İşaret dilleri ise işitemeyenlerin kullanımına uygun bir dildir (Dikyuva ve ark. 2015).

Dil insanların iletişim kurması, duygu ve düşüncelerini aktarması, bir topluma dahil olabilmesi, kültürün oluşması ve aktarılmasında temel unsurdur. Diğer yandan kişinin duygularını, düşüncelerini, isteklerini ya da rahatsızlıklarını anlatamıyor olması hem sosyal hem de psikolojik olarak olumsuz etkiler yaratmaktadır. Bu çerçevede işitme engelli bireyler için sinirli ve asabi genellemesi yapılması uygun değildir. İşitme engelliler, tıpkı diğer insanlar gibi farklı karakter yapılarına, duygu durum hallerine sahiptirler. Günlük yaşantımızda söylemek, anlatmak istediğimiz bir konuyu; karşımızdaki kişiye birkaç kez anlatmış olmamıza rağmen, karşı tarafın anlamadığında ya da bize birkaç kez söylendiğinde anlamadığımızda, bulunduğumuz duygu durum ve tepki halimiz düşünülduğünde, işitme engellilerin toplum tarafından neden böyle görüldükleri daha anlaşılır olabilir. Çünkü işitme engelliler hayatın her alanında iletişim konusunda bu sıkıntıyı yaşamaktadır.

8.3. İşitme Engelli Kültürü

İşitme engelli kişilerin pek çoğu duyan ailelerden gelmektedirler. Buna karşın işitme engellilerin devam ettikleri okullara gittiklerinde farklı bir kültürün parçası olarak kendilerini ait hissetmektedirler. Bu nedenle kendi sorunlarını bir engel değil sadece iletişimde farklı yolu kullanan kişiler olarak tanımlamakta kendileri gibi insanlarla iletişim kurup yaşama yolunu seçmektedirler. İşitemeyenlerin kendileri gibi işitemeyenlerle olan bu yoğun ilişkileri, sadece bir tercih olmaktan çok toplumun geri kalanı ile olan iletişim güçlüklerinden de kaynaklanmaktadır. Aşağıda işitme engelli bir kişi ile iletişimi kolaylaştıracak ipuçları yer almaktadır.

- İşitme ve konuşma engelli kişinin iletişimdeki güçlüğüne biçimini öğrenmek yararlı olacaktır.
- İşitme yetisini hafif derecede kaybedenler, erken dönemde işitme engelli oldukları belirlenenler ve konuşma dilini öğrendikten sonra işitme yetisini kaybetmiş olan kişiler işitme cihazı, koklear implant gibi uygulamalardan fayda görmektedirler. Bu grupta olan kişiler ile olan temasınızda sesin uygun biçimde karşıya gitmesini sağlayacak tedbirler almanız yararlı olacaktır. Örneğin gürültülü bir ortamda konuşmama, yüz yüze bakarak iletişim kurma, dudak hareketlerinin görülebildiği bir mekânı seçme, konuşma sesini yükseltme, tane tane konuşma, birden fazla kişinin aynı anda konuşmasının engellenmesi gibi önlemler iletişimi olumlu yönde etkileyecektir.
- Örgün eğitime devam etmiş sözel dili de anadil seviyesinde edinebilmiş olan işitme engelli bireylerle tercüman desteği almaksızın da iletişim kurulabileceği bilinmelidir.
- İşitme engelli kişinin kullandığı iletişim yöntemini öğrenmek iletişimi planlamada en önemli yön olacaktır. Dudak okuma, yazarak iletişim veya işaret dili ile iletişim yollarından her biri farklı tedbirleri gerekli kılmaktadır.
- İşitme engelli kişi yazarak iletişim kurabiliyor ise uzun ağdalı cümleler yerine daha basit sözcükler ve cümleler tercih edilmelidir.
- İşaret dili ile sözlü dillerin dilbilgisi özelliklerinin birbirinden farklı olduğu unutulmamalıdır.
- Dudaktan okuma yolu ile iletişim kuran bir işitme engelli ile iletişim kurarken dudaklarının hareketlerinin iyi görünmesinin sağlanması gereklidir. Dudakları örten bıyık, sigara, sakız gibi durumlar iletişimi olumsuz etkileyecektir. Diğer taraftan iletişim sırasında yüzünüzün aydınlık ve görünür olması önemlidir pencere kenarı gibi ışık kaynağının hemen önünde durulması yüzün gölgelenmesine yol açacağından dudak okuma yöntemini kullanan kişi için sorun teşkil edecektir.
- İşitme engelli birey ile birlikte iken iletişimi bölen telefon ve kapı zili gibi sesler işitme engelli kişiye aktarılmalıdır.
- Bilgi verme, seslenme, acil durum vb. süreçlerde bağırarak ya da konuşma yerine işitme engelli kişilerin omuzuna dokunarak durum aktarılmalıdır. Bu uyarının işitme engellileri paniğe sürüklemekten yapılması önemlidir.
- İşitme engelli kişiler için bir organizasyon yapılacak ise indüksiyon döngü sistemi gibi destekleyicilerle ses yükseltici sistemlerin kullanılması gerekebilir.
- İletişimde eş zamanlı olarak birden fazla kişinin konuşması engellenmelidir. Çünkü işitme engelli birden fazla kişinin konuşması durumunda karışık sesler yumağı içinde kalacak odaklanamayarak iletişimi devam ettiremeyecektir.
- İşitme engellilerin belli görevlerle ilgili bilgilendirilmesi gerektiğinde ışıklı panolar ve içinden akan yazılar kullanılabilir.

- İşitme engelli kişiler ile uzun dönemli etkileşiminiz gerekiyor ise işitme engellilerin kullandığı işaret dili öğrenilmelidir.

8.4. Ortopedik (Hareket) Engellilerle İletişimi Kolaylaştıracak İpuçları

Ortopedik engelli olmak kişinin hareket kabiliyetini kısıtlayan çeşitli engel biçimlerini içine almaktadır. Hareket engeli serebral palsy, omurilik yaralanmaları, felç, artrit, ilerleyen kas hastalıkları, amputasyon, çocuk felci, vb. pek çok durum ve hastalık nedeni ile oluşabilmektedir. Hareket engellilerin ulaşım ihtiyaçlarını giderirken kullandıkları koltuk değneği, baston, yürüme aparatları, engelli motosikleti, engellilere göre ayarlanmış engelli aracı, tekerlekli sandalye vb. pek çok araç bulunmaktadır.

Hareket engelli olmanın pek çok nedeni vardır. Kimi doğuştan oluşmakta kimi, kazalar hastalıkla ya da yaşlanma sonucu oluşabilmektedir. Çok çeşitli rahatsızlıkları içinde barındırdığı için bu grubun ihtiyaçları da farklılıkla arz etmektedir.

Tekerlekli sandalye kullanan kişilerin tamamı tek yol olarak tekerlekli sandalyeyi kullanmazlar. Bu kişilerin zaman zaman koltuk değneği ile hareket ettiklerini görürseniz şaşırmayın. Kas güçsüzlüğü ya da harekette ulaşımında kolaylık sağladığı için tekerlekli sandalye tercih ediliyor olabilir. Felç geçiren kişiler tümü ile hissiz değildir. Omuriliğin yaralandığı bölgeye göre hissizlik ve derecesi farklılaşmaktadır. Bu nedenle felcin etkilediği bölgelerde kuvvetsizlik ya da hissizlik gözlenebilirken, etkilenmeyen bölgelerde işlevler devam etmektedir. Engellilerle ilgili çevresel düzenlemelerin maliyeti bu düzenlemeyi kullanan kişilere göre belirlenmelidir. Engelli kişilerin hareketlerini kolaylaştıracak her düzenleme, aslında hareket kısıtlılığı olan tüm kişiler için (hamileler, yaşlılar, puset taşıyanlar, iri ya da şişman kişiler, çok uzun ya da çok kısa boylu kişiler) kolaylaştırıcı olduğundan maliyeti yüksek olarak değerlendirilemez.

- Hareket engelli kişilerin kontrol edemedikleri kas hareketleri olabilir. Bu durum garip karşılanmamalıdır. Ortopedik engelli kişiler bir hastalığın pençesinde olan ve tedavi ile mutlaka düzeltilerek yürüyecek kişiler olarak değerlendirilmemelidir. Çünkü kimi durumlarda tüm tedavi ve rehabilitasyon sonrasında kişinin kalıcı bir hareket engeli oluşmuş olabilir.
- Hareket engelli kişiler ile iletişim kurarken koşmak, yürümek gibi kelimeleri kullanmaktan kaçınılması gereklidir.
- Yürümekte zorlanan kişi sizden daha yavaş yürüyor ise onu bekleyip hareketine eşlik etmek yararlı olacaktır.
- Tekerlekli sandalye kullanan kişinin sandalyesi ona haber vermeden kavranmamalıdır. Sandalye kişinin kişisel alanı içinde yer almaktadır. Tekerlekli sandalyeye yaslanmak ya da haber vermeden hareket ettirmek tehlikeli durumların oluşmasına neden olabilir.

- Tekerlekli sandalye kullanan bir engelli ile iletişim kurarken doğrudan kişiye yönelmeli, kişinin bakıcısı ya da ona eşlik eden yardımcısı tek muhatap alınan kişi olmamalıdır. Tekerlekli sandalye kullanan kişi ile iletişim kurarken onun sandalyesine eşit bir sandalyede oturarak iletişim kurmak daha iyi olacaktır. Hareket engelli kişilerle ile iletişim kurarken felçli, inmeli, yatağa bağımlı gibi bağımlılığı vurgulayacak kelimelerden uzak durulmalıdır.
- Hareket etmekte zorlanan kişinin bir engelle karşılattığı fark edildiğinde ona yardım isteyip istemediği sorulmalı ve nasıl yardım edilmesinin doğru olacağı kişiye sorulmalıdır. Kişiyi sormadan onu kucaklayıp sandalyesinden almak bir yere yerleştirmek engelli kişi için küçültücü olabilir.
- Tekerlekli sandalye fiziksel bir hareket gücünü gidermek için kullanılan bir araçtır. Tekerlekli sandalye kullanan kişiler günlük yaşamdaki pek çok aktivitelerini bağımsız biçimde gerçekleştirebilirler. Bu aktiviteleri gerçekleştirirken de tıpkı diğer insanlar gibi yavaş ya da hızlı olabilirler. Bu yüzden tekerlekli sandalye kullanıcısı kişinin yardıma ihtiyacı olup olmadığı sorulmalıdır. Bu kişilere yönelik aşırı koruyucu olmak her ihtiyaçlarını onlara sormadan gidermeye çalışmak iletişimi olumsuz etkileyecektir.
- Hareket engelli kişiler ile çalışılması durumunda, çalışılan mekânda kullanılan tüm alanların hareket kabiliyetini kolaylaştıracak nitelikte standartlara uygun biçimde hazırlanması yararlı olacaktır. Standartlara uygun rampa düzenekleri, kapıların tekerlekli sandalyelerin geçebileceği standartlarda olması, zeminin temiz ve kaymayan malzemelerle döşenmesi, tuvaletlerin ortopedik engellilerin kullanımına uygun biçimde düzenlenmesi, kapı kolu, ışık anahtarlarının ortopedik engellilerin kullanımına uygun yüksekliğe yerleştirilmesi gibi pek çok tedbir alınabilir.

8.5. Zihinsel Engellilerle İletişimi Kolaylaştıracak İpuçları

Zihinsel engel kavramı çeşitli derecelerde zihinsel yetersizliği olan kişiler için kullanılmaktadır. Zekâ geriliği Down Sendromu, Fenilketonüri gibi kimi hastalıklarla birlikte görülebileceği gibi herhangi bir hastalık olmadan da görülebilmektedir. Zekâ geriliğinde gelişim süreci içinde zihinsel yeteneklerde gerilik ve uyumsuz davranışlarda yetersizlik söz konusu olmaktadır. Zihinsel engellilik hafif, orta, ağır ve çok ağır biçiminde sınıflandırılmaktadır. Aşağıda zihinsel engelli kişiler ile iletişimi güçlendirecek ipuçlarına yer verilmiştir.

- Zekâ sorunu olan kişiler söylenenleri anlamakta güçlük çekebilirler. Bu kişilerden bir şey yapması istendiğinde görev parçalara bölünmeli basamaklandırılmalıdır. Her bir basamak ayrıntı ile tanımlanmalı, yapılan bölüm kontrol edilerek ödüllendirilmeli ve bir sonraki basamak için kişi cesaretlendirilmelidir.
- Zihinsel engelliler karışık dili, mecazları, kinayeli anlatımları kolaylıkla anlayamayabilirler. Bu nedenle iletişimde açık bir dil kullanılmalıdır.

- Zihinsel engelliler daha önce sözü edilen bir konuyu, durumu hatırlamakta güçlük çekebileler. Kişinin hatırlamasını kolaylaştıracak hatırlatıcılar konmalı ve tekrarlar yapılmalıdır. Kişinin yapacağı görev ile ilgili ayrıntılar, resimlendirilerek aktarılabilir.
- Zihinsel engellilerin bazıları yazmada okumada zorluk çekebilirler. Bu nedenle özellikle tekrarlayan bir işte birlikte çalışılacaksa yönergeler kayıtlanıp tekrar tekrar dinlenilebilecek bir hale getirilmelidir.
- Zihinsel engellilerin hesaplamalarda sorunları olabilir. Bazı durumlarda hesap makinası kullanmaları yararlı olabilir.
- Zihinsel engelli bazı kişiler konuşurken ya da bir işi yaparken yavaş davranabilirler. Bu onların tembel olmalarından çok zihinsel geriliklerine eşlik eden motor hareketlerdeki yavaşlamadan kaynaklanmaktadır. Benzer şekilde zihinsel engele zihinsel engellilerin bazıları el göz koordinasyonunda zorluk yaşayabilirler. Bu nedenle yapılan işin tekrar tekrar yapılması koordinasyon sorununun çözümünde yardımcı olacaktır.
- Zihinsel engelli kişiler ile iletişim kurarken direkt biçimde onlarla iletişim kurulması önemlidir.
- Zihinsel engelli kişilerin bazı durumlarda çözüm üretme kapasiteleri sınırlı olabilir. Bu nedenle hangi durumda ne yapacağı ile ilgili hatırlatıcı notlar (bunlar resimler gibi görsel olabileceği gibi, sesli bir kaydın yinelenmesi gibi sözlü olabilir) ile ne yapacağı hakkında bilgilendirilmelidir.
- Zihinsel engelli kişi uygun olmayan bir davranış yaptığında kişi bu konuda uyarılmalı “zaten akli yetmiyor ne yapsa yeridir” anlayışı yerine onun da toplumsal beklentilere kurallara uygun davranmasının sağlanması için yardımcı olunmalıdır.

8.6. Ruhsal Duygusal Sorunları Olan Kişilerle İletişimi Kolaylaştıracak İpuçları

Ruhsal rahatsızlıklar, duygu düşünce ve davranışlarında normalden farklı örüntüler olması nedeni ile kişinin günlük yaşam aktivitelerini tamamlamada, kişiler arası ilişkilerini devam ettirmede güçlük yaşaması olarak genel olarak tanımlanabilir. Duygu düşünce ve davranışlarda yetersizlik, tutarsızlık, aşırılık ya da uygunsuzluklar bulunmaktadır. Bu özellikler; sürekli ya da yineleyici olup, bireyin uyum ve işlev düzeyinin bozulmasına yol açar. Ruhsal bozukluklar çocukluk çağında görülebileceği gibi yetişkinlik yaşamında da görülebilmektedir. Çocukluk çağında görülen ruhsal rahatsızlıklara otizm, rett ve asperger gibi yaygın gelişimsel bozukluklar, dikkat dağınıklığı ve hiperaktivite bozukluğu, ayrılma kaygısı gibi kimi durumlar örnek olarak verilebilir. Yetişkinlik döneminde görülen ruhsal sorunlar daha geniş kapsamlı olup, depresyon, kaygı bozuklukları, madde bağımlılıkları, hafıza sorunları, psikosomatik hastalıklar şizofreni ve psikotik hastalıklar bu grup içinde değerlendirilmektedir.

Psikiyatrik hastalıklar her yaş, cinsiyet, zekâ düzeyi, sosyo-ekonomik durum, ırk, din grubunda görülebilir. Zihinsel gerilik bir engel grubudur. Bazı ruhsal hastalıklara eşlik edebilir ancak bu genellenemez. Ruhsal sorunu olan pek çok kişinin ortalama zekâsı vardır. İlaçlara alışma döneminde ya da hastalığın doğası gereği reaksiyon süresi uzadığında böyle bir izlenim uyanabilmektedir. Bazı ruhsal hastalığa sahip kişiler gerçekten de agresif öfkeli ve başkalarına zarar verici davranışlarda bulunabilirler ancak çoğunluğunun kimseye zararı yoktur. Öfkeli olanlarında agresif davranışları çoğunlukla ilaçlarla kontrol altına alınabilmektedir. Pek çok ruhsal hastalık tedavi edilebilmektedir. Psikiyatrik hastalar ilaçlar ve psikoterapi ile günlük yaşamlarını sürdürebilen kişiler olmaktadır. Bazı durumlarda tümü ile hastalıktan kurtulmakta söz konusu olabilmektedir. Aşağıda ruhsal sorunları olan kişiler ile iletişimi güçlendirecek ipuçlarına yer verilmiştir.

- Kişinin kullandığı ilaçlar ve hastalığı konusunda bilgi edinmek, hastalığın doğası ve kişinin davranışları ile olan ilişkisi hakkında bilgi vererek iletişimi olumlu yönde etkileyecektir.
- Ruhsal duygusal hastalığı olan kişilerin konuşmalarında ve hareketlerinde yavaşlama, sizi duymuyormuş gibi davranma ve çevreye uyumlu olamama gibi kimi durumlar gözlenebilir. Bu durumlar kimi zaman kişilerin kullandıkları ilaçlardan kimi zaman ise hastalıklarının doğasından kaynaklanmaktadır. Böylesi durumlarda kişinin kendini anlatması için daha çok fırsata ihtiyacı olduğu düşünülmelidir.
- Ciddi derecede ruhsal sorun yaşayan kişiler duygularını ifade etmede kendilerini anlatmada zorluk yaşayabilirler. Böyle durumlarda iletişim için daha fazla zaman ve anlayış gerekecektir.

Unutulmamalıdır ki toplumun tüm üyeleri tüm farklılıkları ile değer, ilgi ve saygıya layıktır. Bu nedenle tüm iletişimlerimizde olması gereken aktif biçimde dinleme, her insanın farklılıklarına saygı duyarak yaklaşma ve temel olarak insan olma ortak paydasından hareket etmek iletişimi güçlendirecek en önemli bakış açısı olacaktır.

Yararlanılan Kaynakça

Aktaş, C. ve Küçüker, S. (2002). Bilişsel-Duyuşsal Odaklı Bir Programın ilköğretim Öğrencilerinin Fiziksel Engelli Yaşlıtlarına Yönelik Sosyal Kabul Düzeylerine Etkisinin İncelenmesi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi, 3, 15-25

Bolat, H. ve Genç, O. G. A. (2012). Türkiye ulusal yenidoğan işitme taraması programı: Tarihçesi ve prensipleri. Türkiye Klinikleri Journal of ENT Special Topics, 5(2), 11-14

Cüceloğlu, D. (1991). İnsan ve Davranışı. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Dikyuva, H., Makaroğlu, B. ve Arık, E., (2015). Türk işaret dili dilbilgisi kitabı. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Yayınları: Ankara.

Freedman, J. L., Sears, D. O. ve Carlsmith, J.M., (1993). Sosyal Psikoloji. (Çev. A. Dönmez). Ankara: İmge Kitabevi (1978).

Horne, M. D. (1985). Attitudes towards handicapped students. London: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Kaner, S. (1995) Görme ve Ortopedik Özürlü ve Engeli Olmayan Ergenlerin Benlik Saygılarının Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi. Özel Eğitim Dergisi, 2(1), 11-18.

Kemaloğlu, Y. K. (2007). Çocuklarda işitme kaybının erken tanısının önemi ve Türkiye’de Ulusal Yenidoğan İşitme Tarama Programı. Türkiye Klinikleri-Pediyatrik Bilimler. Pediyatrik KBB Özel Sayısı, 12(3), 52-66.

Kemaloğlu, Y. K. (2012). Türkiye’de İşitme Kayıplarının ve İşitme Engelinin Genel Görünümü. Türkiye Klinikleri Kulak Burun Boğaz-Özel Konular, 5(2), 1-10.

Küçüker, S. (1997). Bilgi verici psikolojik danışmanlık programının zihinsel özürlü çocukların kardeşlerinin özürlülerle ilgili bilgi düzeylerine ve özürlü kardeşlerine yönelik tutumlarına etkisi. Yayınlanmamış doktora tezi. Ankara Üniversitesi. Ankara.

Küçüker, S. ve Rihter Kanık, N. (1994). Normal çocuğa sahip anne babaların özürlü çocuklara yönelik tutumları. Özel Eğitim Dergisi, 1(4), 20-28.

Livneh, H. (1988). A dimensional perspective on origin of negative attitudes towards person with disabilities. H.E. Yuker (Eds.), Attitudes Towards Person With Disabilities (33-96). New York: Springer Publishing Company.

Seyyar, A. (1998). Düünden bugüne özürlülerin yaşama hakkı. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Özürlüler Uzman Yardımcısı Eğitim Programı Ders Notları.

Westervelt, V. D. ve Turnbull, A. P. (1980). Childrens’ attitudes towards physically handicapped peers and intervention approaches for attitude change. Physical Therapy, 60(7), 896-901.



Winzer, A. (1999). Disability and society. New Jersey: Springer Publishing Company.

Wright, E. B. (1980). Developing constructive view of life with disability. Rehabilitation Literature, 41(11-12), 274-279.

Wright, E. B. (1983). Physical disability a psychological approach. New York: Harper & Row Publishers.



Empatik
leti im

EMPATİK İLETİŞİM

1. Giriş

21. yüzyılın zekâ türlerinden biri olarak kabul edilen duygusal zekânın en önemli kollarından biri empatik iletişimdir. Empatik İletişim becerisi; insanlarla iletişim halinde bulunduğumuz profesyonel ve özel yaşantılarımızdaki sosyal etkileşimin en temel yapı taşlarından biridir. Günümüz karmaşık dünyasında ilişki yönetimindeki başarı, insanı anlama ve insana anlaşıldığını hissettirme temeline dayanmaktadır. Empatik iletişim becerisi sayesinde kendi fikirlerimizi başkalarına anlamlı gelecek şekilde aktarabilirken, başkalarını da gerçek anlamda anlayabilme kapasitemizi geliştiririz. Bu çalışmanın temel amacı; engelli bireylere ve engelli bireylerle iletişim halinde olan kişilere, empatik iletişim becerilerini geliştirmeleri için yol gösterici ve farkındalık oluşturucu bir kaynak oluşturmaktır.

1.1. Empati ve Empatik İletişim

Kelime anlamı “duygudaşlık” olan empati, duygusal zekanın önemli bir parçasıdır. Vurgulanması gereken en önemli nokta empatinin başkalarıyla aynı fikirde olmaya eş değer olmamasıdır. Empati sayesinde olanı olduğu gibi görebilme becerimiz artarken, başkalarının zihnini anlamamız ve mevcut durumlarla duygusal olarak rezonansa girme kapasitemiz de artmaktadır. Empati özünde paylaşılan insanlık durumunun bir anlayışı olmakla beraber kendi nezaketimizin ve şefkatimizin ortaya çıkan doğasıdır.

Empatik iletişim ise kişileri ve durumları etiketlemeden, genellemeden, yargılamadan içinde bulunduğumuz anda iletişim kurmamızı destekler. İnsanlar arasında empatik iletişim var olduğunda, başka kişilerle sosyal olarak bağlı olduğumuz ve yalnız olmadığımız duygusu hissedilir. Empatik iletişimin olmadığı durumlarda ise sosyal olarak reddedilmiş ve yalıtılmış hissedebiliriz. Aslında, insan davranışlarının çoğu ait olma ihtiyacı ve başkalarıyla bağlantı kurma arzusundan kaynaklanır. Sosyal psikoloji, sinirbilim ve sağlık psikolojisindeki bulguların tümü, sosyal bağlantının ödüllendirici ve sağlıklı bir ihtiyaç olduğunu vurgulamaktadır. Sosyal kopukluğun ise zihinsel ve fiziksel sağlığa ciddi zararlar verdiği artık pek çok araştırma ile kanıtlanmıştır. Başkaları tarafından anlaşıldığını hissetmek hem kişisel hem de sosyal refahı artıran sosyal bağlantının kritik bir bileşenidir.

The Empathy Effect adlı kitabın yazarı psikiyatrist ve araştırmacı Helen Riess'e göre Başkalarıyla empatik bir iletişim kurmak, onların iyiliğini önemsemek ve şefkatle hareket etmek yaşamlarımız için kritik öneme sahiptir ve bir toplum olarak geçinemize, daha etkili çalışmamıza ve gelişmemize yardımcı olur. Riess'in empati üzerine yaptığı araştırmalarından biri de sağlık hizmetleri alanındadır. Doktorların her gün farklı acılarla karşı karşıya kalmaları sebebiyle empatinin refahı nasıl etkilediğini gözlemlemek için onların hayatına bakmak uygundur. Doktorlar duygularını kapatmanın ve duygusal mesafe yaratmanın objektif kalmalarına ve daha iyi bakım sağlamalarına yardımcı olduğunu düşünebilirken, Riess'in araştırması, bunu yapmanın hastaları güvensiz, hoşnutsuz ve daha az işbirlikçi hale getirdiğini göstermiştir. Ve daha yalnız, daha az etkili ve daha fazla yorgun doktorları günümüzde görebilmekteyiz.

Empatik olmak sadece sağlık hizmetlerini iyileştirmekle kalmaz, aynı zamanda genel olarak insan etkileşimlerini de geliştirir. Riess, “Empati ve şefkatle birbirimizi algıladığımızda ve karşılık verdiğimizde tüm taraflar eşit derecede zenginleşir” diye belirtiyor. Biri için üzölmek olan sempati ile “biriyle hissetmek” anlamındaki empatinin birbirinden farklı olduğunu göstermek için Riess, empatinin birçok boyutunu açıklıyor. Empati, başkalarının duygularını algılama (ve kendi duygularımızı tanıma), birisinin neden belirli bir şekilde hissettiğini hayal etme ve refahı için endişe duyma becerisini içerir. Empati bir kez etkinleştirildiğinde, şefkatli eylem ortaya çıkmaktadır. Empatinin, başkalarıyla duygusal bağ kurma ve ilgilenme için beynin gelişen belirli bölümleri ile ilişkili olduğu ispatlanmıştır. Örneğin; acı çeken birini gördüğümüzde, kendi beynimizdeki ağrı yolları az da olsa aydınlanır. Riess'e göre bu, empatinin duygusal kısmı, bazen duygusal rezonans olarak da adlandırılır. “Bu durum birçok doktorun görmezden geldiği veya uzaklaştırdığı bir olaydır.” diyor Riess. “Gelişmiş nörolojik sistemimiz, başkalarının incinmesini gözlemlememizi sağlar ve onlara yardım etmeyi düşünmemiz için bizlere yeterince acının tadını verir.” diye ekliyor.

Empatik bir yaklaşım için beynimizdeki duygusal ve bilişsel merkez ortak çalışır. Beynimizdeki duygusal merkez deneyimlerimizi, hislerimizi ve bizde oluşan etkileri kaydeder. Aynı zamanda başkalarının duygularını da anlamlandırabilir. Beynimizdeki frontal lob davranışları anlamlandırabildiğimiz ve empatik yaklaşımı destekleyen yerdir. Empatinin birden fazla bileşeni vardır: Kişinin düşüncelerinin veya duygularının anlaşıldığı bilişsel alan, duygularının paylaşılabilirdiği duygusal alan ve endişeyi paylaşmanın ötesine geçilen ve aktif olarak birinin acısının hissedildiği şefkatli alan.

İnsanlar arasında empatik iletişim olduğunda, sosyal olarak bağlı olduğumuz ve yalnız olmadığımız duygusu hissedilir. Ancak empatik iletişim olmayan çoğu anda sosyal olarak reddedilmiş ve yalıtılmış hissedebiliriz. Aslında, insan davranışlarının çoğu ait olma ihtiyacı ve başkalarıyla bağlantı kurma arzusundan kaynaklanır.

Sosyal psikoloji, sinirbilim ve sağlık psikolojisindeki bulguların tümü, sosyal bağlantının ödüllendirici ve sağlıklı olduğunu göstermektedir. Sosyal kopukluğun ise zihinsel ve fiziksel sağlığa ciddi zararlar verdiği artık netleşmiştir. Geçmiş araştırmalar, başkaları tarafından anlaşıldığını hissetmenin hem kişisel hem de sosyal refahı artıran sosyal bağlantının kritik bir bileşeni olabileceğini öne sürüyor.

Bir başka yapılan çalışma da daha önce ödöl ve sosyal bağlantı (yani ventral striatum ve orta insula) ile ilişkili aktive edilmiş nöral bölgelerin anlaşıldığını, ancak daha önce negatif duygulanımla (yani anterior insula) ilişkili aktive edilmiş nöral bölgelerin anlaşılmadığını gösterdi. Hem anlaşıldığını hem de anlaşılmadığını hissetmek, zihinselleştirme sisteminin farklı bileşenlerini harekete geçirdi. (Anlaşıldığını hissetmek: Prekuneus ve temporoparietal bağlantı; anlaşılmama: Dorsomedial prefrontal korteks). Nöral tepkiler, sonraki sosyal bağlantı ve kopukluk duygularıyla ilişkilendirildi ve reddedilme duyarlılığındaki bireysel farklılıklar tarafından modüle edildi. Bu nedenle, bu çalışma, anlaşılmış (ya da anlaşılmamış) hissini altında yatan psikolojik süreçler hakkında fikir vermektedir ve anlaşılmış

hissetmenin faydalarını artıran veya bireyleri anlaşılmamış hissetmenin zararlı sonuçlarından koruyan hedefli müdahaleler için yeni yollar önermektedir.

Zihin teorisiyle ilgili başkalarının duygusal sinyallerini gözlemlediğimizde, başka bir kişinin bakış açısını almamıza izin veren mekanizma bazı beyin bölgelerini aktive eder. (Schulte-Rüther ve ark. 2007). Bu zihin teorisi mekanizması, kendi duygusal tepkilerimizi kontrol altında tutma yeteneğiyle birlikte, empatik ilgi veya sempati göstermek için çok önemli olabilir. Bakış açımızı dikkate almaz ve dürtülerimizi kontrol etmezsek, karşıdaki kişinin acısına sanki bizi rahatsız ediyor ya da saldırıyormuş gibi tepki verebiliriz.

Bu sonuç da gösteriyor ki empati ve empati kaygısı sadece fikirlerden ibaret değildir. Somut, ölçülebilir, fiziksel olaylara dayanır ve doğamızın bir parçasıdır.

1.2. Empatik İletişim Çeşitleri

Empati, Daniel Goleman'e göre üç ana gruba ayrılır. Bu gruplar bilişsel empati, duygusal empati ve empatik ilgi'dir.

1.2.1. Bilişsel Empati

Bilişsel empati, bir kişinin nasıl hissettiğini ve ne düşündüğünü anlama yeteneğidir. Bu durum bilgiyi en iyi şekilde karşımızdakine ulaştırmaya yardımcı olur ve bizi daha iyi iletişim kurma konusunda destekler.

Bilişsel Empati, duygu kadar düşünce ile ilgilidir. Entelektüel düzeyde bilmek, anlamak veya kavramakla tanımlanabilir. Çoğumuzun bildiği gibi üzüntüyü anlamak üzgün hissetmekle aynı şey değildir. Tıpkı bir doktorun bir hastaya bakıp duygularına dalmak yerine hastalığın nedenlerini anlamaya çalışması gibi, bilişsel empati de beyin gücüyle ilgili bir probleme cevap sunar.

Bilişsel empati, anlayışla bir kişiye yaklaşmak ve etkileşimde bulunmayı gerektiren durumlar için çok etkilidir. İnsanları motive eder, farklı bakış açılarını anlamaya yardımcı olur ve toplantılar için idealdir. Örneğin bir lider bilişsel empatiyi liderliği sırasında kullanabilir. Duygularla beraber takımındaki kişilerin düşüncelerini de anlamaya çalışır. "Başka birinin duygularını gerçekten anlamak için, bir anlamda onları kendimiz gibi hissedebilmemiz gerekiyor mu?" diye düşünebiliriz. Fakat bilişsel empati kişinin duygularını direk hissetmek yerine, kendi içimizde düşünmemizi ve sorgulamamızı sağlar. Kendimizle ilgili öz farkındalığın da oluşmasına destek olur. Bu noktada engelli bireylerle çalışan kişilerin bilişsel empati ile yaklaşım sergilemesi değerlidir.

1.2.2. Duygusal Empati

Duygusal empati, tıpkı sesler gibi, başka bir kişinin hissettiği duyguları doğrudan hissetmeyi içerir. Kısacası bir başkasının duygusal ve zihinsel durumunu tam olarak hissetmeye çalışmaktır. Bazen "içimde bir his var" deme halimizdir.

Bu tür bir yaklaşım beyinden ve düşünmekten çok uzak gözükebilir fakat Goleman'ın da işaret ettiği gibi, duygusal empati kişinin ayna nöronlarında derin aktivasyonların olduğunu gösterir. Örneğin; hayvanlar başka bir hayvanın hareket ettiğini gördüğünde beyninin belirli bölgelerinde nöronlar ateşlenir ve bu sayede kendi vücutlarında ve beyinlerinde bu hareketi ilişkilendirir. Duygusal empati de birisinin bir duruma tepki olarak yaşadığı durumlarda tam olarak bunu yapar.

Çok sevdiğiniz biri size gözyaşları içinde geldiğinde çok derinden etkilenmeniz doğal bir tepkidir. Bir çocuğun doğumunda ağlamak ya da biri şaka yaptığında korkmak gibi, bu da hissedilen, derin ve içgüdüsel olan bir tepkidir. Başka biriyle bu şekilde bağ kurmak samimidir ve çok güçlüdür. Koçluk, pazarlama, yönetim ve İK gibi yakın kişiler arası ilişkilerde ve kariyerlerde bu empati çeşidi yardımcı olur.

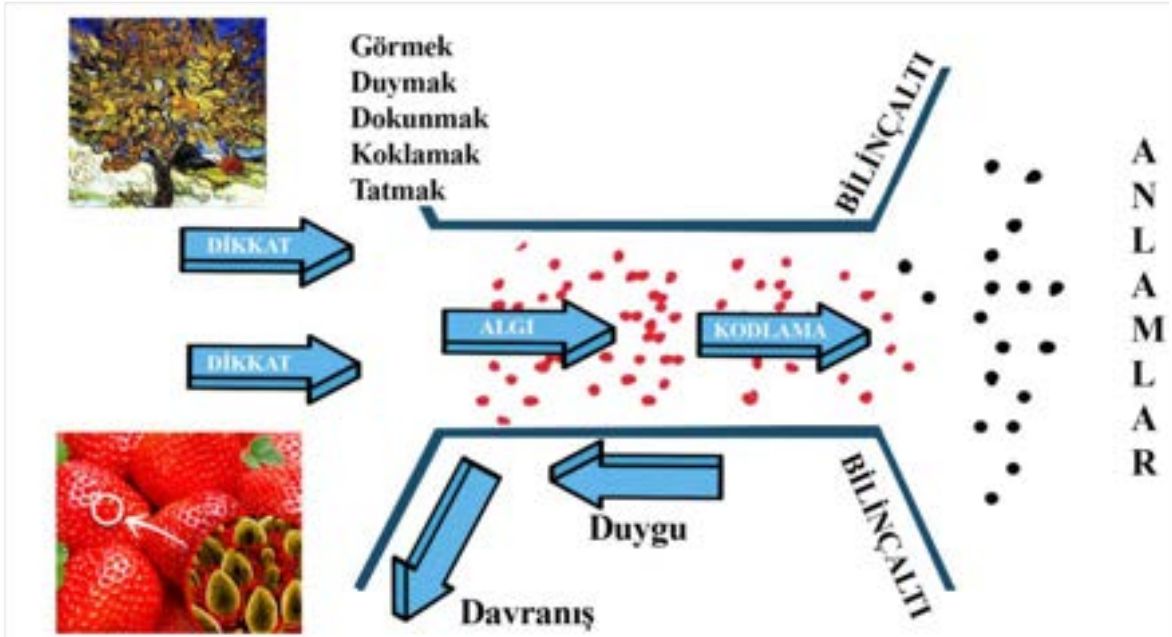
Duygusal Empatinin bir diğer yüzünü ise Goleman şöyle açıklar: "Duygusal empatinin bir dezavantajı, insanların kendi üzücü duygularını yönetme yeteneğinden yoksun olmalarıdır". Bu durumda tükenmişliğe yol açabilir. Çok fazla hissetmek, bazen insan üzerinde ağır yükler oluşturabilir. Bu nedenle insanın kendi üzerinde çalışması önemlidir.

1.2.3. Empatik İlgi

Empatik ilgi çoğu zaman en ideal ve olmasını istediğimiz empati türüdür. Bilişsel empatiyi, iş yeri, müzakereler ve doktor ofislerinde görmemiz mümkündür. Duygusal empati, çocuklara ve sevdiğimizimize karşı geliştirdiğimiz empati çeşidi olabilir. Empatik ilgi ise bu iki empati çeşidi arasında denge kurar. Kalbin duyguları ve beynin düşünceleri birbirine zıt değildir. Karmaşık bir şekilde birbirleriyle bağlantılıdır. Empatik ilgi ile yaklaştığımız bir kişiye karşı kendi merkezimizi kaybetmeden hem de mevcut durumu göz önünde bulundurarak bir bağ kurmaya başlarız. Sevdiğimiz biri ağlayarak yanımıza geldiğinde duygularını anlamak ve onun duygusal deneyimini paylaşarak destek olmak ve karşımızdaki kişiyi rahatlatmak isteriz. Bu noktada çoğumuz iki taraftan birine yöneliriz. Daha fazla düşünme ve daha yoğun duygular oluşan taraf ve daha fazla durumu içselleştirip, dert haline getiren iki hal. Empatik ilgi ise; dengede kalarak, duygusal zekadan yararlanarak sevgi dolu bir tarafsızlıkla duruma yanıt vermektir. Kendimizi durumun içerisine çekerek karşıdaki kişinin yükünü üstlenmeye çalışmayız. Farkındalık ve şefkatle dengeye geliriz ve var olan duyguları kabul edip anlayışla kişinin yanında durabiliriz.

Daniel Goleman, empatik ilgiyle ilgili "Yalnızca bir kişinin içinde bulunduğu çıkmazları anlamakla kalmayıp, aynı zamanda yardım etmeye yöneliriz." der. Bu beceri çeşidi etrafımızdaki herkeste olmasını isteyeceğimiz empati çeşididir. Özellikle insanlarla çok fazla iletişim halinde bulunan meslek dallarında çalışan kişilerin öğrenmesi ve içselleştirmesi gereklidir. Empatik ilgi ile başkasının duygu durumları ve problemleri karşısında duyarsızlaşmadan ya da mevcut durumu tamamen üstlenmeden ve dengede kalarak karşımızdakini dinleyebiliriz.

1.3. Bilişsel Sürece Göre Anlamaların Oluşması



Şekil 1. Bilişsel Yaklaşım.

Sizce dünyayı olduğu gibi mi algılıyoruz yoksa kendi algı süzgecimizden geçirerek mi? Olayları algımlarken zihnimizde neler olduğuna bir bakalım.

1.3.1. Dikkat

Öğrenmenin başlangıç aşaması bir şeye dikkati vermektir. Dikkat, insanların çevredeki belirli bir uyarıcıya odaklanmasına izin veren bilişsel bir süreçtir. Dikkat edilen bilgi ise kodlanır.

1.3.2. Algı

Algı, insanların duyuları yoluyla bilgiyi almalarına ve daha sonra bu bilgileri dünyaya yanıt vermek ve etkileşimde bulunmak için kullanmalarına izin veren bilişsel bir süreçtir. Algılama kişilerin beklentilerinden de etkilenir. Kişinin bilişsel gelişimi, yaşanmışlıkları ve farklı deneyimleri de algılama sürecine etki eder. Burada işlenen bilgi "yapılandırılan gerçek" anlamı taşıırken, objektif bir gerçeklik olmadığını söyleyebiliriz.

1.3.3. Kodlama

Duyulardan gelen bilgiler ilk önce kısa süreli belleğe aktarılır. İşlenen bilgiler kişinin uzun süreli belleğindeki bilgilerle ilişkilendirilerek kısa süreli bellekten uzun süreli belleğe aktarılır. Bu sürece kodlama denir.

1.3.4. Anlamlandırma

İşleyen belleğe gelen yeni bilgilerin uzun süreli bellekteki bilgilerle ilişkilendirilme sürecine anlamlandırma denir.

“Duygu” kelimesi Latince’de hareket anlamına eş değer “motere” kelimesinden türemiştir. Aynı zamanda “duygu” kelimesinin İngilizcedeki karşılığı “emotion”dır. Kökeni “e-motion” yani hareket halindeki enerji anlamı taşımaktadır. Bilişsel süreç sırasında oluşan duygular kişileri harekete geçirir ve kişinin hayatını devam ettirebilmesi için gerekli olan yaklaşımlar ortaya çıkar. Duyguların en büyük işlevi bireylere dünya ile etkileşimleri hakkında bilgi vermesidir. Bilişsel değer yargılarımız, duyguları farklılaştıran en önemli unsurlardandır. Bireylerin kendi bilişsel süreçleri kendi duygularının oluşmasında etkilidir. Bu sebeple, “Biz, söylenenleri aslında olduğu gibi değil, olduğumuz gibi (kendi gerçekliğimiz ile) anlama eğilimindeyiz.” diyebiliriz.

Bununla ilgili kültürümüzden iki ünlü söz de bize ayna metaforu ile konuyu özetlemektedir.

Hz. Muhammed: «Mümin Mümin’in aynasıdır.»

İbn-i Arabi: «Ayna metaforu: Karşıdakinde gördüğün sendendir, olmayanı göremezsin, bilmediğini tanımlayamazsın.»

İyi bir iletişimci, yaşamının her alanındaki iletişim süreçlerinde yapılandırılmış gerçekle oluşan anlamların ve bundan doğan duyguların önemine dikkat ederek etkili iletişim çıktısı yani doğru davranışı kurmak için çabalar.

Bilişsel sürece göre en geniş anlamda iletişim; ‘karşıdaki kişinin anladığı’dır.

1.4. Anlayış ve Algılama

Karşımızdaki kişileri dikkatle dinlemeyi öğrenirken, herkesin olayları algılama şeklinin farklı olduğunu keşfetmeye başlarız. Birlikte ortak yapılan çalışmalarda bu farklılıkların etkisini görebiliriz. Örneğin, iki kişi bir kadın resmine baktığında bir tanesi genç bir kadın gördüğünü söylerken, diğeri yaşlı bir kadın gördüğünden bahsedebilir.

Yaşamdaki herkesin olayları bakış açısı ve yaklaşımı farklı olabilir. Bazı kişiler problemlere sağ beyni ağırlıklı kullanarak daha bütüncül ya da sezgisel bakarken bazı kişiler de sol beyin ağırlıklı daha analitik bakabilir.

Bununla beraber her birimizin algıları da birbirinden çok farklıdır. Farklı kalıplara, şemalara ve olgulara sahip olarak ortak işlerde çalışmaya, ortak bir yaşam sürdürmeye ve paylaşımlar yapmaya çalışıyoruz. Bu noktada iyi iletişim kurabilmek, bireysel algılarımızı aşabilmek ve ortak hareket edebilmek için derin iletişimin önemini fark ediyoruz.

Bu sebeple “önce anlamaya çalış sonra anlaşılmaya çalış” düşüncesi çok önem taşımaktadır. Eski Yunan felsefesinden “etos” “patos” ve “logos” sözcükleri anlamının temelini içerir. Etos, kişisel olarak güvenilirliğiniz ve inanılabilirliğinizdir. Aynı zamanda etik değerler altında birini ikna etmenin de yoludur. Patos, duygulara hitap eder ve empatik yönünüzü temsil eder. Birinden gelen duygularla aynı frekansta olabilmektir. Logos, durumlara akıl ve mantık kullanarak yaklaşımdır. Zihinsel safsatalarımızdan uzak durmaktır.

Bireylerin birbirleriyle ilişkilerinde koşullar, fikirler, durumlar ve çevredeki diğer kişilerin davranışları da etkilidir. Buradaki en önemli nokta kişilerin enerjisini nereye odakladıklarıdır. Enerjisini sürekli başkalarının durumlarını içselleştirmeye odaklayan ve kendisini başkalarına göre şekillendiren kişiler bir süre sonra tükenmişlik yaşamaya başlayabilirler. İlk önce karşıdakini kendi filtrelerimize takılmadan dinlemeye ve anlamaya çalışmak en önemli basamaktır. Bu süreç kişinin kendi kontrolü altındadır. Bir kişiyi derinlemesine anlamaya çalıştığımızda doğru bilgiler elde eder, etkili bir iletişim ortamı oluşturur ve karşıdaki kişiye psikolojik oksijen verebiliriz. Bu yaklaşıma içten dışı adı verilir. Bu sayede başkalarını daha iyi anlarken, takdir edebilme yönümüz güçlenir ve sağlıklı bir iletişim kurulmaya başlanır.

Empatik dinleme ve karşıdakini anlamaya çalışma yetenekten ziyade pratik edilerek geliştirilen bir beceridir. Bu yaklaşımı ilk olarak yakın çevrenizdeki kişilerle olan iletişimlerinizde uygulamaya başlayabilirsiniz. Kendi kişisel geçmişiniz, eğitimleriniz, büyüdüğünüz ve yaşadığınız kültür gibi faktörlerden uzak sadece karşıdaki kişiyi anlattıklarıyla olduğu gibi dinlemeye çalışabilirsiniz. Bu pratikler empatik dinleme yönümüzü geliştirecek ve etkili iletişim yolunda önemli adımlar atmamızı sağlayacaktır.

1.4.1. Anlama Egzersizi

Günlük hayatın içerisindeki sohbetlerde bir olay ya da durum genellikle bir kez anlatılır. Bu nedenle bazen karşımızdakini dinlerken kendimize göre anlamlar oluşturarak dinleyebiliriz. Anlamlarınızın nasıl oluştuğu ile ilgili farkındalık yaşamak adına aşağıdaki soruları kutu içindeki metni sadece bir defa okuyarak cevaplayınız.

Serin ve yağışlı bir günde patronu Deniz'i toplantıya çağırıldı. Deniz son zamanlarda işinde eskisi gibi verimli değildi. Genellikle işine geç gelip üretim hattında çalışan işçilerle de geçinemiyordu. Toplantıda şirketin psikoloğu Deniz'e ailevi problemleri olup olmadığını sordu. Bir saatlik bir konuşma sonunda Deniz'in bir süre izin alarak dinlenmesine karar verildi. Bir ay sonra Deniz yeni bir iş aramaya başladı.

Seçeneklerin yanına DOĞRU için (D), YANLIŞ için (Y), BİLİNMEYOR için (B) yazınız.

- 1) Deniz fabrika üretim hattında çalışıyordu.
- 2) Bu olay kış ayında geçiyor.
- 3) Deniz işinde eskisi gibi verimli değildi.
- 4) Şirketin psikoloğunun da katıldığı bir toplantı yapıldı.
- 5) Bu olay en az üç kişi arasında geçiyor.
- 6) Deniz evliydi.
- 7) Deniz'in psikolojik problemleri vardı.
- 8) Deniz'in bir süre dinlenmesine karar verildi.
- 9) Patron Deniz'e izin almasını önerdi.
- 10) Sonunda Deniz yeni bir işe başladı.

Şimdi doğru yanıtlarınız için kendinize 10 puan veriniz.

Doğru Yanıtlar:

- | | |
|------|-------|
| 1) B | 6) B |
| 2) B | 7) B |
| 3) D | 8) D |
| 4) D | 9) B |
| 5) D | 10) B |

Aşağıdaki sorulara içsel olarak cevap veriniz.

- Bu kısa metni yüzde kaç anlamışsınız?
- Sonuç ne çıkarsa çıksın egzersizin amacı anlama sürecimiz ile ilgili farkındalık kazandırmaktır.
- Metni tekrar okuyunuz. Ne fark ediyorsunuz?
- Zihniniz neleri değiştirmiş? Sizce neden olabilir? Örneğin; metni okurken zihniniz Deniz'e bir cinsiyet vermiş miydi? Ya da fabrika üretim hattında çalıştığını varsaymış mıydı?

Bu egzersiz bize anlamlarımızın ne kadar bilişsel süzgecimizden geçtikten sonra oluştuğunu gösteriyor.

Bu sebeple olayları ya da durumları anlamaya çalışırken her zaman yanlış anlama olasılığımızın olduğunu, yani zihnimizin kendi filtrelerine göre tamamlama ya da değişiklik yapma potansiyelinin olduğunu bilerek iletişim kurmamız gerekir.

1.4.2. Uygulama Önerileri

- Tanıdığınız birine empati kavramını anlatın. Bu konuyla ilgili çalışmaya başladığınızdan ve çevrenizdeki kişileri yorum yapmadan dinlemeye çalışacağınızdan bahsedin. Sonrasında da size objektif bir şekilde geri bildirimde bulunmasını rica edin. Sizce empatik dinleyebildiniz mi? Siz empatik dinleme yaptığınızda karşınızdaki nasıl hissetti?
- İnsanların birbirleriyle olan bir iletişimini izleme fırsatı yakaladığınızda, sözcükleri duymadan sadece onları seyretmeye çalışın. Sizce izlediğiniz bu iletişimde sözcüklerden bağımsız olarak ne gibi duygular da beraberinde ortaya çıktı?
- Her gün beş dakika boyunca, içinde "ben" kelimesini kullanmadığınız bir sohbette bulunun.
- Her gün birine, onun gerçekten de çok haklı olduğunu söylemeye çalışın.
- Beyninizden daha çok kalbinizle dinleme üzerine çalışın. Kalpten dinlediğinizde neler farklı oluyor?

1.5. Dinleme Seviyeleri

Bir kişiyi çok iyi anlamamız ona anlaşıldığını hissettirebildiğimiz anlamına gelmiyor. Bu sebeple anlaşıldığını hissettirmenin ne demek olduğunu anlamak için gelin dinleme seviyelerine göz atalım.

Günlük hayatta insanlar arası iletişimde dinleme beş seviyeden birinde gerçekleşir:

- a) **Hiç dinlememe:** Önemsemediğimiz konu veya kişilere karşı yaptığımız dinleme çeşididir.
- b) **Seçerek dinleme:** Konuşmanın sadece belirli bölümlerini duyarak dinlemedir. Enerjimizi söylene sözlere yöneltiyor da olabiliriz.
- c) **Katılarak dinleme:** Ev, arkadaş toplantılarında ilgimizi çeken kısımları dinleyerek ve katılarak dinlediğimiz durumdur.
- d) **Sempatik dinleme:** Olayları ve durumları kendi bilişsel süzgecimizden geçirirken benzerlik kurduğumuz ve karşıdaki kişinin sözünü keserek benzerlik kurduğumuz olayları anlatmaya başladığımız dinleme türüdür.

Bu dört seviyede dinleme yerine aslında olması gereken bir diğer dinleme seviyesi vardır ki bu “empatik dinleme”dir ve empatik iletişimde çok önemli bir beceridir.

e) Empatik (etkin-evrensel) dinleme: Empatik dinleme, karşıdaki kişinin söylediği sözcükleri ve duyguları yorumlamadan kendisine geri yansıtmaktır. Karşıdaki kişiye düşüncelerini, hislerini önemseydiğiniz ve onları dinlemek için istekli olduğunuz mesajınızı verir. Bilinenin aksine empatik dinleme kişiyi yönlendirme, akıl verme, problemine çözüm üretme, sorularını yanıtlama, sorunu düzeltme, durumu analiz etme ve inceleme yapmak değildir.

Empatik dinleme bir geleneksel Çin yazısında belirtildiği gibi aslında “temiz bir kalple dinlemek” tir. Çoğu insan aslında karşısındakini anlamak için değil sadece cevap vermek için dinler. Karşısındaki kişi konuşurken ya konuşurlar ya da konuşmaya her an hazır durumda olurlar.

“Hislerini çok iyi anlıyorum...”, “Aaaa, aynı şey geçen hafta benim de başıma geldi. Bak şimdi...” örneğindeki durum, karşısındakinin anlattıklarını kendi hayat tecrübeleriyle birleştirip, kendi süzgecinden geçirip kendi kişisel çıkarım ve yargılarını karşısındaki insana söylemektir; gerçek anlamda dinlememektedir. Sonuç olarak karşıdaki kişi genelde “Kimse beni anlamıyor!” gibi bir düşünceye kapılır. Çoğumuz için durum böyledir. Kendi deneyimlerimizle haklı olduğumuzu düşünürüz ve anlaşılmak isteriz. İletişim halinde olduğumuz kişilerin düşüncelerini ve duygularını hiçbir zaman tam olarak anlayamayız. Aslında o kişi de anlaşılmak istemektedir. Sizce engelli bireyleri tam olarak onların hissettikleri gibi anlamamız ne kadar mümkün?

Kişiler anlaşılmadıklarını düşündükleri ve hissettikleri zaman: Psikolojik oksijen alamazlar, savunmaya geçebilir, olumsuz tavır takınabilir, yetersiz olduklarını hissedebilir, kızgınlık

hissedebilir, alınabilir ve kabul edilmediklerini düşünebilirler.

Engelli bireylerle çalışan kişiler aşağıdaki sorulara yanıt verebilir ve cevaplar üzerinde tartışabilirler.

- Engelli bireylerle çalışan kişiler olarak siz çalıştığınız kişilerde bu tepkileri ne sıklıkla görüyorsunuz?
- Engelli bireylerin genellikle hissettikleri reddedilmişlik ve yalıtılmış hissi empatik iletişimin olmadığı durumlarda ve ortamlarda da benzerlik göstermektedir. Acaba hislerimizin böyle durumlarda benzer olabilir mi?

Empati ve sempati karıştırılan iki terimdir. Bir kişiye ve bir duruma karşı sempatik yaklaşımla yaklaştığımızda o kişi ya da durumu onaylama ya da yargılama eğilimindeyizdir. Zaman zaman bireyler sempatiden beslenebilir. Bu durum da bir bağımlılık oluşturabilir. Empati ise karşıdaki kişi ve durumu onaylamak ya da yargılamak değildir. Hem duygusal hem de zihinsel açıdan var olan olayı anlamaya çalışmaktır.

1.6. Empati ve Sempatiye İlişkin Örnekler

Aşağıdaki diyaloglara verilecek hangi yanıt empatik dinlemeye örnektir?

«Evine git dediğinde gerçekten çok sinirlendim.»

- A: Ona kızdın
- B: İyi yapmışsın. Oradan ayrılman süper olmuş
- C: Sana çok kabalık etti.

Doğru Yanıt: A

«Öğretmenimin ödevime ilişkin çabamı takdir etmesine sevindim.»

- A: Kendini iyi hissettiğini duyuyorum.
- B: Gerçekten iyi bir ödevdi.
- C: Öğretmenin ödevini beğenmesine sevindim.

Doğru Yanıt: A

«Son zamanlarda ekibimdeki gençlerle baş edemiyorum. Çok yorucu olmaya başladılar.»

- A: Son dönemlerde gençlerle baş etme çabası seni çok yormuş
- B: Dönem dönem böyle şeyler normaldir.
- C: Bende yeni yöneticilik yaparken böyle şeyler olurdu, alışsın birkaç aya merak etme.

Doğru Yanıt: A

Empati ile dinlemek; söyleneni kaydetmekten, anlamaktan ve yansıtmaktan daha fazlasıdır. İletişimde kullandığımız sözcüklerin iletişimin yüzde onunu temsil ettiği söylenmektedir. Empatiyle dinlemede, kulaklarınızla dinlemekten öte gözlerinizle ve kalbinizle dinlersiniz. Duyguları, hisleri ve oluşan anlamları kavramak için dinlersiniz. Sezer, hisseder, içgüdülerinizden yararlanırsınız. Amaç karşıdaki kişinin derinlerindeki iletiyi almaktır

1.7. Dört Tepki

İletişim halindeyken aşağıdaki dört tepkiden birini verme eğilimi gösteririz.

- Yoklarız; kendi değer yargımıza göre sorular sorarız.
- Değerlendirme yaparız ve bunun sonucunda kabul eder ya da etmeyiz.
- Akıl veririz; kendi deneyimlerimize dayanarak tavsiyede bulunuruz.
- Yorumlarız; insanların davranışlarını kendi anlamlarımıza göre yorumlarız.

Yukarıdaki dört tepkinin anlamlandırma sürecimize etkilerini inceleyelim.

Örneğin; çocuğuyla iletişim kurmaya çalışan bir kişi çocuğunun söylediği her şeyi dinlemeden değerlendirecek olsa, çocuğu kendisini ebeveynine açılacak kadar rahat hissedemez. Ebeveynlerin çocukları ile yakınlaşamama sebeplerinden biri de sürekli olarak yoklama yapmalarıdır.

Örnek 1

Ebeveyn: “Nasılsın kızım?”

Çocuk: “İyiyim.”

E: “Uzun zamandır konuşamadık. Hayatında neler oluyor?”

Ç: “Hiçbir şey olmuyor.”

E: “Okul nasıl? Seni neler mutlu ediyor?”

Ç: “Mutlu eden hiçbir şey yok.”

E: “Yarı yıl tatilin geliyor, neler yapacaksın?”

Ç: “Düşünmedim.”

Arkadaşlarıyla saatlerce telefonda konuşabilen ya da mesajlaşabilen bir çocuk için bazen ebeveynlerine verdiği cevap sadece bir iki kelimedenden oluşur. Çocuk ebeveynleriyle hiçbir şeyi paylaşmaz, duygusal olarak hiç açılmaz. Dürüstçe düşünürsek çocuğun ebeveynlerine açılması için aslında bir neden yoktur; çünkü içindeki duyguları ve düşünceleri her paylaştığında otobiyografik öğütler alır ve “Sana söylemişim.” gibi sözler duymak zorunda kalır.

Bizler de bu şekilde karşılık vermeye çok alışık olduğumuz için sürekli tekrarladığımızı da fark etmeyiz. Şimdi, bir baba ile ergenlik çağındaki oğlu arasındaki iletişime bakalım.

Babanın cümlelerine dört farklı tepki açısından bakınız.

Örnek 2

Çocuk: “Baba, okuldan çok sıkıldım. Tam ineklere göre bir iş bu!”

Baba: “Ne oldu oğlum?” **(Yoklama)**

Ç: “Tamamen mantığa aykırı. Bana hiçbir şey vermiyor.”

B: “Yararını henüz göremezsin oğlum. Ben de senin yaşındayken aynı şeyleri hissettim. Hatırlıyorum da bazı derslerin ne kadar gereksiz olduğunu düşünüp dururdum. Ama sonradan en çok o derslerin yararını gördüm. Sık dişini. Biraz zaman ver.” **(Akıl verme)**

Ç: “Hayatımın on yılını vermişim zaten! Bir araba tamircisine ‘X+Y’nin ne gibi bir yararı olacağını söyleyebilir misin? Hayır. Hasan’a baksana okuldan ayrıldı. Arabayla uğraşiyor, iyi de para kazanıyor. Mantıklı olan da budur.”

B: “Şimdilik öyle görünebilir. Ama birkaç yıl sonra Hasan okula bitirmediğine pişman olacak. Sen araba tamircisi olmak istemiyorsun. Kendini daha iyi bir işe hazırlamak için eğitime ihtiyacın var.” **(Akıl verme)**

Ç: “Bilmiyorum, Hasan kendine iyi bir düzen kurdu.”

B: “Dinle, oğlum. Okula ayak uydurmayı gerçekten denedin mi?” **(Yoklama, değerlendirme)**

Ç: “İki yıldır liseye gittiğime göre tabi ki denedim.”

B: “Bu çok iyi bir okul oğlum. Biraz hakkını ver.” **(Akıl verme, yoklama)**

Ç: “Diğer çocuklar da benim gibi düşünüyor ama.”

B: “Seni bu duruma getirmek için annenle ne kadar özveride bulunduğumuzun farkında mısın? Buraya kadar geldikten sonra vazgeçemezsin.” **(Değerlendirme)**

Ç: “Özveride bulunduğunuzu biliyorum, baba. Ama buna değmez.”

B: “Bak TV’nin önünde daha az vakit geçirip ev ödevlerine biraz daha zaman ayırsan, belki.” **(Akıl verme, değerlendirme)**

Ç: “Babacığım, bunun hiç yararı yok. Of boş ver! Bu konuda konuşmak istemiyorum zaten.”

Babanın niyetinin iyi olduğu açıktır. Oğluna yardımcı olmak istediği belli, bununla birlikte oğlunu gerçekten anlamaya başladığını düşünüyor musunuz?

Oğlun daha dikkatlice bakalım. Sadece sözlerine değil, parantez aralarında açıklanan düşünce ve duygularına da bakarak, babasının otobiyografik tepkilerinin onun üstünde yapabileceği etkileri görelim.

Ç: “Baba, okuldan bıktım artık! Tam ineklere göre bir iş bu!” (Seninle konuşmak, dikkatini çekmek istiyorum.)

B: “Ne oldu oğlum?” (İlgi sinyali)

Ç: “Tamamen mantığa aykırı. Bana hiçbir şey vermiyor.” (Okulla bir sorunum var ve kendimi çok kötü hissediyorum.)

B: “Yararını henüz göremezsin oğlum. Ben de senin yaşındayken aynı şeyleri hissettim. (Olamaz! Babamın hayat hikâyesinin üçüncü bölümü başlıyor işte. Benim konuşmak istediğim bu değil ki. Okula gitmek için karda yalın ayak kaç kilometre yürüdüğünden banane. Ben sadede gelelim istiyorum.) Hatırlıyorum da bazı derslerin ne kadar gereksiz olduğunu düşünüp dururdum. Ama sonradan en çok o derslerin yararını gördüm. Sık dişini. Biraz zaman ver. (Zaman benim sorunumu çözmez. Bir anlatabilsem sana.)

Ç: “Hayatımın on yılını vermiştim zaten! Bir araba tamircisine X+Y’nin ne gibi bir yararı olacağını söyleyebilir misin?”

B: “Araba tamircisi mi? Şaka mı ediyorsun?” (Araba tamircisi olmam hoşuna gitmeyecek anlaşılan. Okulu bırakmam hoşuna gitmeyecek. Söylediklerimi doğrulamam gerekiyor.)

Ç: “Hayır, Hasan’a baksana: Okuldan ayrıldı. Arabalarla uğraşiyor, iyide para kazanıyor. Mantıklı olan da budur.”

B: “Şimdilik öyle görünebilir ama birkaç yıl sonra Hasan, okulu bitirmediğine pişman olacak. (Aman Tanrım! Eğitimin değeri hakkında on altıncı konferans geliyor.) Sen araba tamircisi olmak istemiyorsun. Kendini daha iyi bir işe hazırlamak için eğitime ihtiyacın var.” (Nereden biliyorsun, baba? Ne istediğim hakkında en ufak bir fikrin var mı?)

Ç: “Bilmiyorum. Hasan kendine iyi bir düzen kurdu.” (Başarısız değil. Okulu bitirmedi ve başarısız değil.)

B: “Dinle oğlum. Okula ayak uydurmayı gerçekten denedin mi?” (Dolambaçlı konuşuyoruz yine. Beni bir dinlesen; konuşmak istediğim konu önemli).

Ç: “İki yıldır liseye gittiğime göre tabi ki denedim. Boşuna.”

B: “Bu saygın bir okul, oğlum. Biraz hakkını ver.” (İyi valla şimdi hakkını vermekten bahsediyoruz. Asıl söylemek istediğimi bir söyleyebilsem.)

Ç: “Öbür çocuklarda benim gibi düşünüyor ama.” (Benim de gerekçelerim var. Salak değilim.)

B: “Seni bu duruma getirmek için annenle ne kadar özveride bulunduğumuzun farkında mısın?” (Tamam, şimdi de suçluluk kullanmam gerekiyor herhalde. Belki de salağım. Okul harika, annemle babam harika, bense salağım.) Buraya kadar geldikten sonra okuldan ayıramazsın.”

Ç: “Özveride bulunduğunuzu biliyorum, baba. Ama buna değmez.” (Hiç anlamıyorsun.)

B: “Bak, TV’nin önünde daha az vakit geçirip ev ödevlerine biraz daha fazla vakit ayırsan, belki...” (Sorun bu değil ki baba! Kesinlikle bu değil! Sana hiç anlatamayacağım. Denemem

bile aptallıktı.)

Ç: “Babacığım, bunun hiç zararı yok. Of... Boş ver! Bu konuda konuşmak istemiyorum zaten.”

Karşımızdaki kişiyi sadece sözcüklere dayanarak anlamaya çalıştığımızda ve özellikle o kişiye kendi gözlüğümüzle baktığımızda ne kadar yetersiz kaldığımızı görmeye başlarız.

Empati ile dinlemede buzdağının ucu olan bu beceriler, dört gelişme evresini içerir. Bunlardan birincisi ve en az etkili olanı içeriği yinelemektir.

Aynı Diyalog İçin Farklı Bir Bakış Açısı

Ç: “Baba, okuldan bıktım artık! Tam ineklere göre bir iş bu!”

B: “Okuldan bıktın. Tam ineklere göre olduğunu düşünüyorsun.”

Bu şekilde gerçekten diyaloglarda gerçek anlamda anlatılmaya çalışılan düşünceyi tekrarlamış olursunuz. Değerlendirmeden, yoklamadan, akıl vermeden ya da yorumlamadan, en azından karşınızdakinin sözlerine dikkat ettiğinizi göstermiş olursunuz. Kişiyi tam anlamıyla anlamak için bundan daha fazlasını da yapmanız gerekir.

Empati ile dinlemenin ikinci evresi ise içeriği başka şekilde ifade etmektir. Bu biraz daha etkilidir, bununla birlikte hala sözlü iletişimle sınırlıdır.

Ç: “Baba, okuldan bıktım artık! Tam ineklere göre bir iş bu!”

B: “Artık okula gitmek istemiyorsun.”

Bu kez onun kastettiği şeyi kendi sözlerinizle açıklamış olursunuz. Şimdi onun söylediklerini beyninizin sol yarısı ile mantıklı, akıl yürüten yanıyla düşünmektesiniz.

Üçüncü evre sağ beyninizi devreye sokar. Duyguyu yansıtırsınız.

Ç: “Baba, okuldan bıktım artık! Tam ineklere göre bir iş bu!”

B: “Kendini gerçekten engellenmiş hissediyorsun. “

Artık söylediği şeyler kadar, o konuda ne hissettiğini de dikkat ediyorsunuzdur. Dördüncü evre hem ikinci hem de üçüncüyü içerir.

İçeriği başka şekilde ifade eder ve duyguyu yansıtırsınız.

Ç: “Baba, okuldan bıktım artık! Tam ineklere göre bir iş bu!”

B: “Okul konusunda kendini gerçekten engellenmiş hissediyorsun.”

Okul “içerik”, engellenmişlik bir “duygu”dur. Karşımızdakinin iletmeye çalıştığı mesajın iki yanını birden anlamak için beyninizin her iki yarısını da kullanmak önemlidir. Empati ile dinlemenin dördüncü evresinden yararlandığınız da olanlar, gerçekten inanılmazdır. İçtenlikle anlamaya çalışırken, içeriği başka şekilde ifade ederken ve duyguyu yansıtırken, ona psikolojik oksijen olanağı verirsiniz. Ayrıca kendi duygu ve düşüncelerini incelemesine

yardımcı olursunuz. Onu dinlemeyi ve anlamayı içtenlikle istediğinize gitgide daha fazla güvenirken, içinden geçenler ve size söyledikleri engeller ortadan kalkar. Böylece gönüller birbirine açılır. Artık hissettikleri ile söyledikleri farklı değildir. En derin duygu ve düşünceler ile size güvenmeye başlar.

Ç: “Baba, okuldan bıktım artık! Tam ineklere göre bir iş bu!” (Seninle konuşmak, dikkatini çekmek istiyorum.)

B: “Okul konusunda kendini gerçekten engellenmiş hissediyorsun.” (Bu doğru. Gerçekten böyle hissediyorum.)

B: “Okulun sana hiç yararı olmadığını hissediyorsun.” (Bir dakika bir düşüneyim. Söylemek istediğim bu mu?)

Ç: “Şey; evet. Bana yararı dokunacak herhangi bir şey öğrenmiyorum. Hasan’a baksana. Okuldan ayrıldı. Arabalarla uğraşiyor, iyi de para kazanıyor. Mantıklı olan da budur.”

B: “Hasan’ın akıllıca bir şey yaptığını düşünüyorsun öyle mi?” (Eh)

Ç: “Eh, bir bakıma öyle! Artık iyi para kazanıyor. Ama birkaç yıl sonra herhalde kendi kendine kızacak.”

B: “Yani, Hasan, kararının yanlış olduğunu hissedecek.”

Ç: “Kesinlikle öyle olacak. Baksana kaçırıldığı fırsatlara! Eğitimin yoksa bu dünyada hiçbir yere vuramazsın.”

B: “Eğitim gerçekten önemli.”

B: “Ah, evet! Yani diploman yoksa bir işe ya da üniversiteye giremezsen ne yaparsın? Eğitim almak şart.”

B: “Geleceğin açısından önemli.”

Ç: “Öyle. Hem bak, beni kaygılandıran bir şey var. Anneme bir şey söylemezsin değil mi?”

B: “Annenin durumu öğrenmesini istemiyorsun.”

Ç: “Şey, pek öyle değil. Yani ona öyle söyleyebilirsin sanırım. Zaten nasıl olsa öğrenir. Bak, bugün sınava girdim, şu hızlı okuma sınavına. Ama baba, bana okuma hızımın çok geride olduğunu söylediler. Ve sınava girmeme bir yıl kaldı!”

Gerçek bir anlayış durumu nasıl da değiştiriyor! Asıl soruna yönelmedikçe, dünyanın bütün iyi niyetli öğütleri bir araya gelse de hiçbir değeri olmamaktadır. Kendi otobiyografimize, paradigmalarımıza saplanıp kalarak, dünyayı başka bir bakış açısıyla göreceğimize kadar uzun süre gözlüğümüzü çıkarmazsak, soruna hiçbir zaman ulaşamayız.

Örnek 3

Ç: “Ben sınıfta kalacağım, baba. Sınıfta kalacağıma göre sanırım okulu bırakmam daha doğru olacak ama bırakmak istemiyorum.”

B: “Kendini sıkışmış hissediyorsun. İkileme düşmüşsün.”

Ç: “Sence ne yapmalıyım baba?”

Bu baba, önce anlamaya çalışarak, karşılıklı görüşme fırsatını bir dönüşüm fırsatı haline getiriyor. “İşi bitir” düzeyindeki yüzeysel bir iletişim yerine, yalnız oğlunun değil, ilişkinin de üzerinde dönüştürücü etkisi olacak bir tarafa bırakıp gerçekten anlamaya çalışarak, duygusal banka hesabına büyük bir yatırım yapıyor. Oğlunun katman katman açılıp asıl soruna ulaşması için onu güçlendiriyor.

Şimdi baba oğul, masada karşı karşıya oturup birbirlerine bakmak yerine, yan yana oturmuş soruna bakıyorlar. Oğul, babasının otobiyografisini açarak ona akıl danışıyor.

Ne var ki babanın, akıl verirken bile oğlunun iletmek istediği şeye karşı duyarlı olması gerekiyor. Verilen tepki mantıksal olduğu sürece baba etkili bir biçimde sorular sorup akıl verebilir. Tepki duygusal olmaya başlar başlamaz tekrar empatiyle dinlemesi gerekecektir.

B: “Göz önünde bulundurmak isteyebileceğin bazı şeyler geliyor aklıma.”

Ç: “Ne gibi, baba?”

B: “Okuma konusunda özel ders alabilirsin. Belki de teknik okulda bunun için kurs vardır.”

Ç: “Ben bunu çoktan araştırdım. Haftaya iki gece ve cumartesileri bütün gün kursa katılmak gerekiyor. Yani çok zaman istiyor!”

Baba, bu yanıtındaki duyguyu hissederek tekrar empatiye dönüyor.

B: “Bunun bedeli biraz ağır.”

Ç: “Ayrıca, altıncı sınıf takımına kaptanlık yapacağıma söz verdim.”

B: “Onları yüzüstü bırakmak istemezsin.”

Ç: “Ama sana şunu söyleyeceğim, baba. O kursun gerçekten işe yarayacağını düşünseydim, her gece giderdim. Çocuklar içinde başka bir kaptan bulurdum.”

B: “Yardım istiyorsun ama kursun işe yarayacağından emin değilsin.”

Ç: “Sence işe yarar mı, baba?”

Çocuk açık ve mantıklı yaklaşıyor ve bir kez daha babasının otobiyografisini açıyor. Şimdi babanın elinde, etkilemek ve dönüştürmek için bir fırsat daha var. Bazen de gerçekten ek bir görüş ve yardıma ihtiyaç duyabilirler. İşin anahtarı karşı tarafın iyiliğini içtenlikle istemek, empatiyle dinlemek, kişinin soruna ve çözümüne kendine özgü bir hız ve sürede ulaşmasına izin vermektir. Bu, içindeki yumuşak öze ulaşıncaya kadar katman katman açmaktır.

Empatik yaklaşım için bazen sözcüklerle yanıt vermemize gerek yoktur. Orada kullanacağımız sözcüklerin karşımızdakine hiçbir etkisi olmayabilir. Bu nedenle tek bir bakış açısı ve tek bir yol genellikle işe yaramaz. Belirli kalıplara sokulmuş tek düze iletişim sadece engel oluşturur.

Empatik iletişiminin zaman kaybı olduğunu belirten kişiler de vardır. Kısa yoldan iletişim varken bu kadar zaman alması zaman zaman tartışma konusu olmaktadır. Buradaki en önemli nokta, başlangıçta zaman olsa da uzun vadede çok zaman kazandıracak olmasıdır. Bir doktor hastasına teşhis koymaya zaman harcamadan, kısa yolu ilaç almak diyerek nasıl direk ilaç vermiyorsa temelleri sağlam bir iletişim kurmak istiyorsak bizler de biraz zaman harcamayı göze almalıyız.

1.8. Psikolojik Oksijen

Empatik iletişim karşıdaki kişiye psikolojik oksijen verir ve derin rahatlatma etkisi yaratır. Bireylerin yaşamlarını sürdürebilmesi için hem fiziksel hem de psikolojik ihtiyaçları vardır. Psikolojik açıdan her birey dinlenilmek, anlaşılmaq, görülmek, değer verilmek ve takdir görmek ister.

Karşımızdaki kişiyi empati ile dinlediğimizde psikolojik ihtiyaçları karşılanacağı için sonraki aşamalara daha rahat geçiş yapılır. Hayatın her noktasında psikolojik oksijen iletişimin kalitesini etkiler. İletişimde karşımızdakine sempati ile yaklaştığımızda, psikolojik oksijen alamayacağı için yine anlaşıldığını hissetmez. Bu durumun örneğini aşağıda görebiliriz.

Duygular dile getirildiğinde zihin oksijen almışçasına rahatlamaya başlar ve kişideki duyguların yoğunluğu azalır, kişi çözüm üretmeye başlar, kişide güven duyguları gelişir ve kişi sorumluluk almaya daha istekli olur.

Örnek

Empatik dinleme becerisi geliştirmiş bir yönetici, panik ile odasına giren çalışanına nasıl bir yaklaşım sergiliyor örnek ile görelim.

Çalışan: Müdürüm bana verdiğiniz projeyi zamanında hazırlayamayacağım.

Müdür: Projeyi zamanında hazırlayamayacaksın. (Cevapta herhangi bir yargı yok, sadece durumu geri yansıtma var)

Ç: Evet size söz verdim ve yetişmeyeceği için birkaç gündür çok huzursuzum.

M: Verdiğin sözleri tutamamak seni huzursuz ediyor. (Cevapta duygu yansıtması gözüküyor.)

Ç: Evet müdürüm aynen öyle size karşı çok mahcubum, sizi zor durumda bıraktım, aslında birkaç günüm daha olsa yetişir sanıyorum. (Psikolojik oksijen alan çalışan durum ile ilgili anlaşıldığını hissettiği için savunmaya geçmiyor ve çözüm üretmeye çalışıyor.)

M: Kaç günün daha olsa yetişir mesela? (Yönetici; çalışanın anlaşıldığını gözlemlediği anda

sorulara geçiyor.)

Ç: Üç gün daha verirsiniz yetişir.

M: Hazırlıkların için iki gün daha verirsem, beni zor durumda bırakmamış olursun, bu da sana daha huzurlu hissettirir sanırım? (Müdür iki günü belirtirken çalışanın ihtiyaç duyduğu duyguyla birlikte cümle kurarak onu ikna etmeye çalışıyor.)

Ç: Tamam müdürüm çok teşekkür ederim anlayışınız için, hemen hızlandırıyorum.

Karşılıklı anlaşma sağlandı ve kimse kırgın ve memnuniyetsiz hissetmedi.

1.8.1. Günlük Diyaloglarda Empatik İletişimin Adımları

- 1) Aktarmak istediğiniz konuyla ilgili ilk önce hedefinizi belirleyin.
- 2) Konuyu en yalın şekliyle ifade edin. Fazlaca duygu içerikli kelimeler karşıdaki kişinin bu duyguya verdiği anlamları çağrıştıracığı için iletişimde kopukluklara sebebiyet verebilir.
- 3) Aktarmak istediğiniz konunun anlaşıldığından emin olana kadar kişiye sorular sorun.

Örneğin;

- Bu konuda ne düşünüyorsunuz?
 - Öğrendiğimiz bilgileri nasıl kullanabiliriz?
 - Anlattığım konuyla ilgili benimle düşüncelerinizi paylaşır mısınız?
 - Bu bilgiler ışığında nelere dikkat etmemiz gerektiğini düşünüyorsunuz?
- 4) Konunun anlaşılmadığını düşünüyorsanız esnek olun, aynı şekilde değil farklı bir şekilde kişinin anlayacağı düzeyde açıklamaya çalışın.
 - 5) Size de bir konu aksettiğinde doğru anlayıp anlamadığınızı teyit edin.

Örneğin;

- demek istiyorsun doğru mu anladım?
- Tam olarak bunu mu demek istiyorsun?

1.8.2. Engelli Bireylerle Çalışan Kişiler İçin Kritik Öneriler

- Önce anlamaya sonra anlaşılmaya çalışın.
- Sen dili yerine ben dili kullanın. Örneğin; bunu şekilde yaparsan senin için daha güzel sonuçlar doğuracağını düşünüyorum.
- Tartışmaya girme potansiyeli gördüğünüz konular için; bireye önce onu kızdıran durum ile ilgili duygu yansıtması yapın. Duygularının duyulduğunu fark eden birey odağını tartışmaya değil kendisine verecektir.

İletişimi trafiğe benzeten Doğan Cüceloğlu “İletişim kazalarının sonucunda ‘yaralananlar’ ve ‘ölenler’ vardır.” diyor ve ekliyor: Küsenler, ayrılanlar ve gücenenler YARALILARI, kendi içine kapanıp yalnızlığa gömülenler ise ÖLENLERİ oluşturur.” diyor.

1.9. Güçlü İletişimcilerin Özellikleri

Güçlü iletişimcilerin özelliklerini maddeler halinde sıralayacak olursak;

- İletişim sırasında tam anlamıyla orada olmak.
- Derinlemesine dinleyebilen biri olmayı başarmak ve görüşme sırasında bu beceriyi kullanmak.
- Belirli bir formülden vazgeçebilmek, esnek olmak.
- Kişinin kullandığı dili algılamak ve buna duyarlı olmayı başarabilmek.
- Harika bir iletişimci olma ihtiyacından vazgeçebilmek ve sadece kişiyle olmaktan tatmin olmak.
- Cesur olmak. (Eğer soracağınız soru sizi rahatsız ediyorsa bunun nedeni, muhtemelen, bunu sormanız gerektir.)
- Hatalı olmayı kabul etmek.
- Sorunun sorulmasına izin vermeye istekli olmak.
- Kişinin soru ve cevabı ile başa çıkma becerisine tam anlamıyla güvenmek.
- Durumları ve insanları yargılamadan; kalbinizi açarak yaklaşmak.
- Beden dilini ve ses tonunu ahenkli ve etkili kullanmak.
- Basit ve anlaşılır bir dil kullanmak.
- Kişinin dil kalıpları, ses tonu ve beden dili ile uyumlu hareket etmek.
- Geri bildirim verme ve alma konusunda ustalaşmak.

1.9.1. Engelli Bireylerle Başarılı İletişim İçin Genel İpuçları

Normal bir ses tonu kullanmak çok önemlidir. İhtiyaç olmadıkça ve özellikle istenmedikçe sesinizi yükseltmeyiniz.

Kibar ve sabırlı olmak karşıdaki birey için çok değerlidir. Konuşmayı aceleye getirmemek gerekmektedir.

Toplu bir halde karşıdaki herkesle değil, doğrudan iletişim kuracağınız kişiyle konuşmaya önem veriniz.

İletişime geçeceğiniz kişiye iletişimde neyin yardımcı olacağını sorunuz. İletişim kurmanın farklı yolları olduğu için bu şekilde en etkili yolu bulacaksınız.

Karşıdaki kişiyi anlamadığınızda anlıyormuş gibi yapmayınız. Kişiyi zorluk çektiğinizi ve anlamadığınızı kibar bir dille bildiriniz. Diğer türlü anlamadığınızı anlayacaktır ve bu durumun iyi hissettirmeyen bir atmosfere dönüşme olasılığı vardır.

Esnek olmak çok önemlidir. Anlaşılmayan şeyleri aynı şekilde tekrarlamak yerine yeniden şekillendirerek paylaşabilirsiniz.

Yalnızca gerekliyse veya ilgiliyse kişinin engelliliğine atıfta bulununuz. Gerekeceğince bu konuyu gündeme getirmeyiniz.

Gerekli görünüyorsa yardım sununuz, ancak teklifinizi kabul etmezse kişinin isteklerine saygı göstererek ısrar etmeyiniz.

Engelli kişinin süper insan, cesur veya özel olduğunu ima eden söylemlerden lütfen kaçınınız.

En önemlisi de iletişim kurarken rahat olmaya çalışınız.

1.10. Empatik İletişim İçin Doğru Geri Bildirim Verme Tekniği

Geri Bildirim; iletişim halinde olduğumuz kişide gördüğümüz tutum/davranışa karşılık, gözleme dayalı görüşlerimizi aktarma sürecidir.

1.10.1. Etkili Bir Geri Bildirim

- Yargılayıcı /suçlayıcı değil, yapıcı ve olumlu olmalıdır.
- Kişiyi incitmemelidir.
- Kişiliğe değil davranışa ilişkin olmalıdır.
- Gerçekçi, verilere dayalı olmalıdır.
- Ben dili kullanılarak aktarılmalıdır.
- Kişiyi motive etmelidir.
- Kişiyi düşündürmelidir.

Yukarıdaki kurallara uymayan geribildirimler sizi samimiyetsiz gösterebilir. Bu sebeple geribildirim konusunda ilerlemek için insanların güçlü yanlarını gözlemlemeye ve bolca pratik yapmaya çalışabilirsiniz. Bunun için kolaylaştırıcı bir teknik öğrenelim.

1.10.2. “Sandwich Tekniği” ile Geri Bildirim



Güzel hazırlanmış bir sandwich'ın besleyici özelliği malzemelerinden, doyuruculuğu da ekmeklerinden gelir. İşte bu teknik geribildirim verirken besleyici olan ekmekleri kişiye vereceğimiz takdirler, malzemeyi de kişiye vereceğimiz geribildirim olarak düşünmemizi ister (Şekil 2).



Şekil 2. Sandwich Tekniği. (Kaynak: Anka Koçluk A.Ş. (n.d.). Module 1 Book Science and Art of Coaching)

Sandwich tekniğindeki en önemli noktalardan biri “ama” ve “fakat” gibi bağlaçların cümleleri bağlarken kullanılmamasıdır. Çünkü bu kelimeler kendinden önce gelen cümlenin anlamını zayıflatır.

1.10.3. Örnek Geri Bildirimler:

Proje Yöneticisi: Yeni projemiz ile ilgili çabanı görüyorum, **bununla birlikte** çalışmalarınla ilgili gelişmeleri düzenli aralıklarla bana raporladığında daha hızlı ilerleyeceğimizi düşünüyorum, **genel olarak** işin sonunda başarılı bir proje çıkaracağına inancım çok yüksek.

Öğretmen: Ali’cim senin okul başarını arttırma çabalarını fark ediyorum, **bununla birlikte (Kullanmak zorunda değiliz sadece “ama” ve “fakat” kelimelerine alternatif olarak kullanırız.)** arkadaşlarınla olan ilişkini de geliştirmek için çabaladığında çok başarılı bir öğrenci olacağına inanıyorum, seni söz dinleyen bir çocuk olduğun için takdir ediyor ve bu söylediklerimi dikkate alacağını düşünüyorum.

Okul Müdürü: Buket öğretmenim, öğrenciler ve velileri ile olan iletişiminizdeki çabanızı çok beğeniyorum, diğer öğretmen arkadaşlarla ilişkilerinizde de aynı uyumu yakalamanız bizi çok memnun edecek, yardımsever kişiliğiniz ile diğer öğretmen arkadaşlarıma da destek olabileceğinizi düşünüyorum.

Örneklerde de görüldüğü gibi yaşamımızın her alanında konuşma dilimize geri bildirim verme tekniğini ne kadar çok uyarlırsak iletişimimiz o kadar yapıcı ve empatik olacaktır.

1.11. Benzer Deneyim Yaşayan Kişiler Arasındaki Empati İlişkisi

Agneta H. Fischer, Jacob Israelashvili ve Disa A. Sauter tarafından yürütülen bir çalışma empatik iletişim ile ilgili farklı bir boyutu öne sürüyor. Bu çalışmanın sonuçları benzer deneyim yaşayan kişilerin birbirlerine karşı empati göstermediğini yansıtıyor. Karşısındaki kişiyle aynı deneyimi yaşayan biri karşısındaki kişiyi dinlemek ve empati kurmak yerine daha

çok kendi zihinsel ve duygusal durumuna odaklanma eğilimi gösteriyor. Bu durum da karşıdakinin duygularını doğru anlayamama ve tam olarak dinleyememeye sebep oluyor.

Jacob ve arkadaşları bu çalışmayla empatik süreçlere başka bir açıdan bakmayı sağlarken, kişilerde oluşan duyguları deneysel olarak ölçmeye çalıştı. Bu yaklaşım empatik süreçlerde bireylerin karşıdaki kişinin duygusal durumlarını doğru bir şekilde anlama yeteneğini etkileyen faktörleri ortaya çıkardı.

Toplam 800 kişinin katıldığı 35-37 yaşlarındaki kadın ve erkeklerden oluşan grup dört farklı gruba ayrılarak çalışma yapılmış ve önemli sonuçlara ulaşılmıştır.

Birinci gruptaki katılımcılara ayrılık korkusu, aldatılma, kültürel sıkıntılar ve ebeveyn-çocuk kavgasını anlatan videolar izletilmiştir. Sonrasında da empatik süreçleri gözlemlemek adına rastgele iki gruba ayrılmışlardır. Birinci grup kendine odaklanma, ikinci grup videodaki kişiye odaklanma üzerine çalışma yapmıştır. Kendine odaklanma aynı deneyimi yaşadığımızı hayal etmek demektir. Diğeriyse diğer kişinin bu deneyimi yaşamasının nasıl bir duygu yarattığını hayal etmemizdir.

Katılımcılardan bazıları videodaki hikayelerle benzer deneyimler yaşamıştı. Aynı deneyimleri yaşadıkları videoları izlerken, videodaki kişinin yaşadığı duyguyu doğru hissedip hissedemedikleri incelendi. Ulaşılan sonuçlar gösterdi ki yaşam deneyimlerindeki benzerlikler olumsuz duyguları doğru şekilde tanıma yeteneklerini engelliyordu. Kendisine odaklanan grup videoları izlerken kendi duygularına çok yoğun bir şekilde odaklandığı için orada var olan duyguları doğru bir şekilde tahmin edemediler. Benzerlik arttıkça, duyguları doğru tahmin etme oranı azaldı.

Çalışmanın diğer aşamasında katılımcılara benzer deneyime sahip olmanın duyguları tanıma yeteneğini geliştirip geliştiremeyeceği soruldu. Bir gruptaki kişilerin %81'i, diğer gruptaki kişilerin %76'sı aynı deneyimi yaşamının duyguları daha doğru tanımlamayı sağlayacağını söyledi. Aslında durum bilinenin aksine tam tersiydi.

Kendine odaklanma ve karşımızdaki kişiye odaklanmanın sonuçları karşılaştırıldığında başka ilginç bir model ortaya çıktı. Başkalarının durumuna odaklandığımızda karşımızdaki kişinin gerçek duygularını tanıma oranımızın azaldığı, kendimize odaklandığımızda ise karşımızdakinin duygularını neredeyse hiç tanıyamadığımız sonucuna ulaşıldı. Süreç incelendiğinde benzer deneyimlerin, kendi deneyimlediğimiz duygusal durumu hatırlattığı için başkalarının duygularına dikkat etmemizi zorlaştırdığını gösterdi. Bu nedenle de karşımızdakinin yaşadığı duyguları tam olarak anlayamıyoruz. Benzerlikler ve kendimiz ile ilişkilendirmek, dolaylı olarak kendi anılarımızı ve duygusal süreçlerimizi tetikleyebilir. Dikkatimiz içe doğru hareket etmeye başlar ve beynimiz başkalarının duyguları yerine kendi duygularımızı işler.

İkinci çalışmada birinci çalışmadaki sonuçları çoğaltmak için birkaç küçük değişiklik yapıldı. Bazı katılımcılardan videolardaki olayların başlarına geldiğini varsaymaları ve hissettikleri duyguları belirtmeleri istendi. Bu durum deneye katılanların kendi duygularını daha belirgin hale getirmesini sağladığı için, yoğun duygu durumunun başkalarının duygularını anlamayı ne kadar etkilediği ölçüldü. Sonuçlar kişinin kendi duygularını daha belirgin halde yaşamasının, başkalarının duygularını doğru anlamayı yine azalttığını gösterdi. Kendi duygularımıza çok odaklanmak, başkalarından gelen duygusal ipuçlarını görmemizi ve anlama yeteneğimizi azaltmaktadır. İster benzer bir deneyim yaşansın ister bilinçli olarak hayal gücü yoluyla bu deneyimi yaşadığını hayal etsin sonuç aynı şekilde olmaktadır.

Üçüncü çalışmada kişilere hasta bir ebeveyn ilişkisi, boşanmış bir babanın yeni bir ilişkideki durumu, aile ile duygusal mesafe yaşayan birinin hikayesi ve stajla ilgili sorun yaşayan birinin videoları izletildi. Dördüncü çalışmada ise üçüncü çalışmada izlenen videolardan sonra katılımcıların duygularını empatik endişe ve kişisel problemler başlığı altında iki yeni kategoride değerlendirmeleri istendi. Bu çalışmaların da sonuçlarının önceki yapılan çalışmalardaki sonuçlarla aynı olduğu gözlemlendi.

Model'e bağlı öngörüler;

- Empatik ilgi, diğer insanlarla bilişsel etkileşimi teşvik eder.
- Kişisel sıkıntılar, diğer insanlarla olan ilişkide ilgisizliği artırır.
- Olumsuz deneyimlerle ilgili ilk elden deneyim, kişisel sıkıntı yaratabilir. Bu, başkalarının duygusal durumlarının yetersiz tanınmasına yol açar. Örneğin, insanların olumsuz duyguları kendi stresli anılarımızı hatırlatabilir. Duygusal durumumuz yoğunlaştığında dikkatimizi diğerlerinden uzaklaştırıp kendimize yöneltmiş halde bulabiliriz. Bu durum da duygusal algıda bir önyargı yaratır. Bazen başkalarını yanlış yorumlamamız ve duygusal durumları karıştırmamızın sebeplerinden biri de budur.

Harvard Business Review 'da Duygusal Zeka Serisi olarak yayınlanan "Empati" kitabında Rachel Ruttan, Mary-Hunter McDonnell Loran Nordgren'in "Aynı Yoldan Geçmiş Olmak Empatiyi Zorlaştırıyor" isimli makalesinde de üç farklı durumdaki empatik ilişkiyi konu alan araştırmadan bahsedilmiştir.

Ele alınan ilk araştırma Michigan Gölü'ndeki buzlu suya atlama etkinliğine katılan insanlarla gerçekleştirilir. Katılımcılara buzlu suya atlama etkinliğine katılmak isteyen fakat son dakika korkarak vazgeçen Pat'in hikayesi okutulur. Bazıları bu hikâyeyi suya atlamadan önce, bazılarıysa atladıktan bir hafta sonra okur. Hikâyeyi suya başarıyla atlayanlar okuduğunda, bu kişilerin hikâyedeki adama karşı daha az acıma ve daha fazla aşağılama duygusu beslediği görülür. Buzlu suya henüz atlamadan okuyanlardaysa acıma duygusu daha yüksek çıkar.

Bahsedilen diğer bir araştırma ise işsiz kalmış birinin yaşadığı sıkıntıyı mercek altına alma üzerinedir. 200’den fazla kişiye, elinden gelen her şeyi yapmasına rağmen bir türlü iş bulamayan birinin hikâyesini okutulur. Adam, geçinebilmek için sonunda uyuşturucu satmaya başlar. Geçmişte işsiz kalmış ama sonra iş bulup çalışmaya başlamış kişilerin; işsizler ve kendi isteği dışında hiç işsiz kalmamış olanlara oranla hikâyedeki adama karşı daha az acıma duygusu gösterdiği ve onu daha fazla kınadığı görülür.

Bir diğer araştırma ise “akranlarından zorbalık gören genç” senaryosu üzerinden yürütülür. Katılımcılara zorba akranlarıyla gayet güzel başa çıkan; bir de bu zorbalığa karşı sakinliğini koruyamayıp çok şiddetli tepki veren, bu nedenle de ağır problemler yaşayan iki gencin hikâyesi anlatılır. Geçmişte böyle bir zorbalık gören kişiler, diğerlerine kıyasla bununla doğru şekilde başa çıkan gence daha fazla şefkat duyar. Ancak, önceki araştırmalarda da görüldüğü gibi yine bu kişiler olayla başa çıkamamış gence en az şefkat besleyen grubu oluşturur.

Farklı araştırma sonuçları gösteriyor ki benzer deneyim yaşayanlar çoğunlukla karşıdakini cezalandırıcı bir tutum içerisine girerken, karşı tarafın gerçek duygularını görmek de zorlanıyor.

Bu duruma sebep olarak insanların genellikle geçmişte yaşadıkları zorlu deneyimleri ve süreçleri doğru hatırlamıyor olması ve geçmişte atlattıkları zorluklara çok hakim olduklarına inanmaları gösteriliyor. Yaşadığımız olaylarla ilgili geçmişte ne kadar zorlandığımızı bilsek de günümüzde geçmiş yaşananlara baktığımızda durumu hafife almaya daha yatkın oluyoruz.

İnsanların hangi durumda daha empatik yaklaşacağına dair inanışlar bu çalışmalar ile çok farklı bir boyuta taşınmıştır. Önceden deneyimlediğimiz ve aynı sıkıntıları yaşayan birine daha empatik yaklaşırız düşüncesinin doğru olmadığını da kanıtlamıştır.

Kısacası kişi kendi dünyasının dışına çıkmalıdır. Yaşadığı deneyimleri unutmasa da başkasına karşı tutum ve davranışlarla kendi duygularını bağdaştırmamalıdır. Olumsuz yaşam deneyimlerimizin yarattığı kişisel durumlar, başkasının duygusal durumuna karşı bizi körleştirebilir. Olumsuz deneyimlerdeki benzerlik hem kişisel sıkıntıyı hem de empatik kaygıyı artırabilir.

Birinden empati beklerken “kendini onun yerine koy da öyle düşün” gibi sözler sarf ederiz. Fakat görüyoruz ki zaten o yoldan geçmiş, aynı sıkıntıyı yaşamış olanlar için bu hatalı bir öneridir.

Kişiler benzer deneyimler yaşamış olsun ya da olmasın kendi duygusal dayanıklılığını arttırdığında ve bu yöndeki pratikleri hayatına kattığında, başkalarıyla daha rahat empatik iletişim kurar ve bu da sağlıklı iletişimin temelini oluşturur.

2. Sonuç

Empatik iletişim ne yaptığımızı, nasıl yaptığımızı ve diğer insanlar üzerindeki etkimizi dikkate alan iletişim çeşididir. Bu farkındalık büyüdükçe daha hızlı bir şekilde daha iyi bağlantılar kurar ve kendimizi her durumda daha motive ve yanıt vermeye istekli buluruz. Genel çevremiz ve performans üzerinde radikal bir etkiyle birlikte verimlilik, etkinlik ve samimiyetimiz artar. Bu iletişim becerisi kendi fikirlerimizi ifade etme becerimizi artırırken diğer kişilerin yanıtlarını karşılama kapasitemizi de artırır. Bu şekilde bir açıklık ve karşılıklı saygı kültürü geliştiririz.

Empati insanları okumayı ve anlamayı sağlayan bir beceridir. Bu beceri geliştikçe eleştirel bir tavır sergilemez, yargılamadan kabul eder ve başkalarını desteklemeye başlarız. Karşımızdaki kişilerin zor, karmaşık veya duygusal durumlarını rahatça ve güvenle konuşabileceği bir ortam yaratabiliriz.

Genel olarak kişiler engelli bir bireyle iletişimde bulduklarında bilinçli olarak gerçeği bile kabul etmeden engelliler için 'kötü hissetme' eğilimindedir. Bu durum kişiye empati değil, sempati duymak anlamına gelmektedir. Farklı yeteneklere sahip her kişi eşit muameleyi hak eder, normal görülme ve hissedilmek ister. Aynı zamanda engelli bireylere normalden fazlasıyla iyi davranma isteği oluşur ve üst düzey yardım etmeye çalışırız. Engelli bireyler durumun çok iyi farkındadır, ancak tanıştığı herkesin aynı şeyi tekrar tekrar hatırlatması fiziksel olarak kontrol edemedikleri bir durum yüzünden duygusal olarak onlara zarar vermektedir. İyi niyetle oluşan aşırı yardım etme arzusunun engelli bireylere çaresizlik hissi yarattığını unutmamalıyız.

Sempati duygusuyla hareket edildiğinde karşımızdakinin duygusuna girmeye çalışır, kendimizi onun yerine koyup yaşadığı hayatı yaşamaya çalışır ve sonra eylemlerimizin onlara zarar verip vermeyeceğine karar vermeye çalışırız. Bu durum iki tarafı da sadece yarar. Yapılan tüm çalışmalar gösteriyor ki empati kurmak engelli bir kişiye sunulabilecek en iyi sevgi türüdür. Zihinsel veya fiziksel engelliler veya hastalarla iletişimde bulunan herkesin sempati ve empati arasındaki farkı anlaması gerçek anlamda çok değer taşımaktadır. Vücut dili de dahil olmak üzere sözlü veya sözsüz söylenen her şey, karşıdaki kişinin duygu durumunu direk etkilemektedir.

Engelli bireylerle çalışan kişilerin söylenenlerin özünü anlamaya çalışması, bireye anlaşıldığını ve yalnız olmadığını hissettirmesi çok değerlidir. İyi bir dinleyici, konuşan kişi için bir trampolin işlevi üstlenmelidir. Anlaşıldığını hisseden bireyin motivasyonu, kendine inancı ve enerjisi artar. Aynı zamanda başka birinin ne düşündüğünü veya hissettiğini anladığınızda, onunla iletişim kurmak çok daha kolay hale gelir. Çeşitli insan gruplarıyla yaşayarak ve eleştirel bir şekilde etkileşim kurarak empatiyi yalnızca seçici ve ayrı olarak değil, genel olarak ve sürekli olarak geliştirebilir ve hepimiz için daha iyi sonuç verecek kapsayıcı çözümler tasarlayabiliriz.

Engellilik, gelişen bir kavramdır ve engelli kişilerin diğerleriyle eşit bir şekilde topluma tam ve etkili katılımlarını engelleyen tutumsal ve çevresel faktörlerden kaynaklanır. Engelli

bireyler için daha yaratıcı ve çözüm odaklı projeler üretebilmek için daha fazla birlik bilinci yaratmaya ihtiyacımız vardır.

Empati, bireylere mesleki açıdan da destek sağlayan bir faktördür. Başkalarının deneyimlerinin nüanslarını anlamada kritik bir rol oynar. Bireylerin başkalarının duygusal durumlarını anlamasını ve hissetmesini sağlayan, merhametli davranışla sonuçlanan karmaşık bir yetenektir. Başkalarının acılarını anlamak ve bunlara tepki vermek için bilişsel, duygusal, davranışsal ve ahlaki yetenekler gerekir. Şefkat de bir başkasının ıstırabının algılanmasına karşı hassas bir tepkidir. İnsanları gözlemden eyleme geçiren aynı algı ve tepki sürekliliğinin bir parçası olduğundan, şefkat empati olmadan var olamaz.

Kendine şefkat ve empati çok ihmal edilen bir alandır. Özellikle engelli bireylerle çalışanların başkalarına karşı empati kurabilmeleri için önce kendilerine karşı şefkat ve empatiyi geliştirmeleri gerekir. Böylece kişi kendisi için gerekli kaynaklara sahip olmayı sağlar. İnsanların, başkalarının deneyimlerini anlamalarına yardımcı olmak için beynin motor, duygusal ve duygusal (limbik) alanları birlikte çalışır. Bununla birlikte, duygusal olarak aşırı yüklenildiğinde, bunaldığında, sömürüldüğünde veya tükendiğinde, empati kapasitesi sonuç olarak azalır. Sağlıklı empati seviyelerini sürdürmek için kendimize öz bakım uygulamamız çok önemlidir.

Empatinin temel bir özelliği de insanların başkalarıyla sağlıklı bağlantılar kurmasına yardımcı olmasıdır. Bu beyin temelli kapasitenin gelişimi, duygusal empati veya duygusal paylaşım nedeniyle en kolay şekilde aynı topluluğun üyeleri arasında gerçekleşir. Bireyler, kendileri gibi görünen veya hareket edenlere, benzer şekilde acı çekenlere veya ortak bir hedefi paylaşanlara daha fazla empatik yaklaşım sergileme eğilimindedir. Bu önyargıların topluluklarda, okullarda, spor takımlarında, iş yerlerinde ortaya çıktığını görebiliriz. İşin gerçeği, empatinin her zaman fırsat eşitliği sağlayan bir hayırseverlik olmadığıdır. İnsanlar, farklılıkları tanımaya ve bunlara tepki vermeye gelişimsel olarak hazırdırlar. Sosyal ya da kültürel temelli algılar duygusal dengeyi tehdit eden bilinçaltı inançları tetikleyebilir.

Empati, bireyler arasında deneyimlerin, ihtiyaçların ve arzuların paylaşılmasına olanak tanıyan ve sosyal olarak duygusal bir köprü sağlayan kritik bir kişiler arası ve toplumsal araçtır. Bu kapasite, sinir ağlarının mükemmel bir etkileşimini gerektirir ve başkalarının duygularını algılamamızı, onlarla duygusal ve bilişsel olarak yankılanmamızı, başkalarının bakış açısını fark etmemizi, kendimizin ve başkalarının duygularını ayırt etmemizi sağlar. Irksal, etnik, dini veya fiziksel farklılıklar nedeniyle duygusal empati eksikliği olduğunda bilişsel empati rol oynamaktadır. Kendimiz olma ve empati kurma insan kapasitesinin yenilenmesini sağlar. Daha empatik bir toplum ve daha şefkatli bir dünya için hareket etmek istiyorsak, yerel kapasitelerimizi geliştirerek çalışmalarımızın bireysel, kitlesel, ulusal ve uluslararası bağları güçlendirmek için kritik olduğu açıktır.

Empati, dünyayı başka birinin gözünden görebilme sanatıdır. Fikirlerimizi başkalarına anlamlı gelecek şekilde iletmemize ve bizimle iletişim kurduklarında başkalarını anlamamıza yardımcı olur. Büyük sosyal etkileşimin temel yapı taşlarından biridir.

Bir dereceye kadar hepimiz doğal olarak başkalarıyla empati kuracak şekilde hayata geldik. Beynimiz, başka birinin hissettiği duyguları deneyimlemek için yapılandırılmıştır. Bu yüzden biri eline çiviyle vurduğunda ürkeriz ya da biri gülerken gülmeye başlarız.

Empatik bağlantılarımız bir süreliğine var olur. Bazı insanlar doğal empatiye sahiptir ve bir başkasının nasıl hissettiğini sadece onlara bakarak anlayabilir. Bazı insanlar çok az miktarda doğal empatiye sahiptir ve siz bağırma başlangıcına kadar kızgın olduğunuzu fark etmez. Çoğu insan bu iki örneğin ortasındadır ve başka birinin nasıl hissettiğini sadece bazı anlarda anlayabilir.

Güzel yanı ise empati geliştirilebilen bir beceridir. İletişimde empatik yaklaşımımızı geliştirebilmek için gerekli üç aşama; kendimizi anlamak, başkalarını anlamak ve sözsüz iletişim becerisidir. Başkalarının duygularını anlamak istiyorsak, kendimize karşı empati kurmayı öğrenmeliyiz. Kendimizi anlamak, duygularımızı anlamamıza ve kabul etmemize yardımcı olmak için önemlidir. Sağlıklı bir yaşam için kendi duygularımızı anlamak ve kabul etmek başkalarıyla empati kurmanın temelidir.

Başkalarını anlama kapasitemizi pratiklerle geliştirebiliriz. Herkes başkalarının nasıl düşündüğünü ve hissettiğini anlamayı öğrenebilir. Sözsüz Empati ise etkileşimin özel ilgiyi hak eden ve sözel olmayan yönünü temsil eder. Empatiden edindiğimiz bilgi, sözlü olmayan uygun iletişimi kullanmamıza yardımcı olur. Kişiler sözcükler olmadan da iletişim kurabilir hale gelir.

200 metreye kadar uzayabilen ve dünyanın en uzun ağaçları olarak bilinen sekoya ağaçları sizce kaç metre derinlikte köklere sahiptir? Fazlaca yüzeyde olan kökleri birbirlerine tutundukları için bu kadar uzayabilmiştir. Bu ağaçlar bize empatik iletişim ile ilgili bir mesaj veriyor olsaydı, sizce bu nasıl bir mesaj olurdu?

Bende şöyle bir mesaj oluştu. Birbirinize tutunup, birlik olmayı öğrenerseniz çok daha fazla büyüyüp geliştirebilirsiniz.

Yararlanılan Kaynakça

Anka Koçluk A.Ş. (n.d.). Module 1 Book Science and Art of Coaching.

Australian Federation of Disability Organisations. (n.d.). Communication With People With Disabilities. Retrieved December 23, 2020, from <https://www.afdo.org.au/resource-communication-with-people-with-disabilities/>

Baumeister, R., Leary, R. (1995); Cacioppo, J. C., Patrick, J. (2008); Lieberman, M. D., Eisenberger, N. I. (2008).

Duygusal Zeka: Empati. (2018). Çevirmen: Levent Gökdem, Harvard Business Review

Eisenberger, N. (2013). An empirical review of the neural underpinnings of receiving and giving social support: Implications for health. Retrieved December 16, 2020, from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3763941/>

Goleman, D. (2013). Primal Leadership: Leading with Emotional Intelligence, Harvard Business Review Press.

Israelashvili, J., Sauter, D. & Fischer, A. (2019). Different faces of empathy: Feelings of similarity disrupt recognition of negative emotions. Retrieved January 04, 2021, from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022103119302689>

Kellogg, K. C. (2011). Challenging Operations: Medical Reform and Resistance in Surgery, University of Chicago Press.

Lieberman, M. D. (2006). Social Cognitive Neuroscience: A Review of Core Processes. Retrieved December 16, 2020, from <https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev.psych.58.110405.085654>

Morelli, S., Torre, J., & Eisenberger, N. (2014). Neural bases of feeling understood and not understood. Retrieved December 16, 2020, from <https://academic.oup.com/scan/article/9/12/1890/1615491>

Nordgren, L. F. (2006). Visceral Drives in Retrospect: Explanations About the Inaccessible Past, Psychological Science, 17(7), 635–640.

Riess, H. (2017). The Science of Empathy. Retrieved January 09, 2021, from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5513638/>

Ruttan, R., McDonnell, M. H., & Nordgren, L. F. (2015). Having “Been There” Doesn’t Mean I Care: When Prior Experience Reduces Compassion for Emotional Distress, Journal of Personality and Social Psychology, 108(4), 610–622.

Suttie, J., Staff, M., Sherman, S., Kuyken, W., Hunter, J., Sofer, O., & Newman, K. (2019). Why We Need an Empathy Revolution. Retrieved December 16, 2020, from <https://www.mindful.org/why-we-need-an-empathy-revolution/>





Engellilerle İletişim
ve
Birlikte Yaşam Kültürü
Üzerine



ENGELLİLERLE İLETİŞİM VE BİRLİKTE YAŞAMA KÜLTÜRÜ ÜZERİNE

1. Giriş

Erişilebilir seyahat açısından Engellilerle İletişim konusuna yer verilen bu bölüm, farklı engel grupları açısından biletmeden seyahatin sonuna kadar sunulan hizmetlerde iletişim ve etkileşimine odaklanmakta, bağımsız ve güvenli bir seyahatin erişilebilirlik açısından olumlu ve olumsuz yanlarını ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Erişilebilirlik konusunda yasal düzenlemelere karşın uygulamada yetersizlikler bulunmaktadır. Engelli bireylerin yaşam kalitesini olumsuz yönde etkileyen temel etmenler; yetersiz politikalar ve standartlar, olumsuz tutumlar, yeterli hizmet sağlanmaması, etkin finansman eksikliği, erişilebilirliğin yetersizliği, engelli bireylerin yaşamlarını doğrudan etkileyen konularda karar alma süreçlerine dahil edilmemeleri, engellilik hakkında sağlam ve karşılaştırılabilir verilerin ve uygulanan programlara ilişkin bulguların yetersizliği olarak sayılabilir. Bu nedenlerle, engelli birçok kişi sağlık hizmetlerine, eğitime, istihdam olanaklarına ve bütün bunların gerçekleşmesini sağlayan seyahate herkesle birlikte erişememekte ve yaşamın birçok alanında dışlanmaktadır.

Bu bölümde, konu engelli hakları açısından değil, insanın yaşam hakkı çerçevesinde ele alınmaktadır. Bir hak olarak yaşam kalitesi “erişilebilirlik” ve “iletişim” üzerinden somutlaştırılmakta, mekânda, kentte ve ülke düzeyinde tartışılmaktadır.

2. Karayolu Ulaşımında Herkes İçin Erişilebilirlik ve Engellilerle İletişim

Toplu taşıma araçlarında, şehir içi minibüsler ve şehirler arası toplu taşıma olarak iki farklı koldan inceleme yapılması ve araçların revize edilmesi gerekmektedir. Şehir içi toplu taşıma araçlarından; Otobüs üretimleri erişilebilirlik düzenlemesine uygun hale gelerek çoğalsa da yapılan düzenlemeler ihtiyacı tam anlamıyla karşılayamamaktadır. Otobüslerde sesli durak ismi okuma sistemi uygulamada yaygınlık kazanmış olmasına rağmen minibüslerle yapılan seyahatlerde erişilebilirlik konusunda hala eksiklikler bulunmaktadır.

Şehir içi ulaşım araçlarından otobüslerin çok büyük bir kısmında revize çalışmaları tamamlanmış, alt yapı oluşturulmuştur. Buna karşın minibüslerde erişilebilirlik oranı çok düşük kalmaktadır. 2018 yılına kadar tamamlanması gereken bu dönüşüm 2021 yılında hala tamamlanmaya çalışılmaktadır. Bu kapsamda;

- İşitme engelli bireyler için otobüs, minibüs ve şehirler arası toplu taşıma araçlarında, bulunan durak ve sıradaki durak isimlerini gösterir ekranların yerleştirilmesi,
- Duraklarda, terminallerde araç beklenirken bir sonraki otobüs, minibüs adı ve gelme süresini belirten ekranların yerleştirilmesi hatta bu ekranların sağ alt köşesinde işaret diliyle anlatım yapılacak bir figür bulunması,
- Şehirler arası yolculuk esnasında multimedya sistemlerinin işitme ve görme engelli bireylere yönelik düzenlenmesi,



- Tüm karayolları ulaşım araçlarına sesli hizmet sağlayarak yolculara nerede olduklarını bildirir araç içi sistemlerin yerleştirilmesi,
- Duraklarda, araç beklenirken bir sonraki otobüs, minibüs adı ve gelme süresini belirten ses sistemlerinin kurulması,
- Şehir içi duraklarda veya şehirler arası terminallerde hissedilebilir zemin uygulamasının yaygınlaşması,
- Görme Engelli bireylerin şehir içi ve şehirler arası seyahatinde kullanabilecekleri kabartma yazılı uyarı levhalarına kolay erişilebilmesi,
- Şehirler arası otobüslerde multimedya sisteminin görme engelli bireylere yönelik işitsel anlamda revize edilmesi ve ihtiyaç molaları verilen tesislerde tuvalet, yemek ve kalkış saatine yönelik görsel ve fiziki altyapının olması, denetlenmesi,
- Mola tesislerinde bireyin yemek ve tuvalet ihtiyacını karşılaması için gerekli önlemlerin alınması, kaygan zeminlere gerekli iyileştirmelerin yapılması,
- Biletleme işlemlerinde telefon kullanılması halinde görme engelli bireyler için her şirkette özel bir hat kurulması ve koltukların iniş ve binışı kolay olacak şekilde rezerve edilmesi,
- Minibüslerde bedensel engelli bireylerin yanlarında bulunan ekipmanlarıyla rahatça yolculuk yapabileceği alan oluşturulması,
- Minibüslere iniş binış sırasında güvenli ve başkasının yardımına ihtiyaç duyulmadan engelli bireyin hareket edebileceği rampa vb. sistemlerin eklenmesi,
- Şehirler arası otobüslerde engellinin araç ihtiyacını 48 saat öncesine kadar bildirmesi halinde servis sağlayıcı ve hizmet sağlayıcı temin etmesi

bu süreçte seyahatin erişilebilirliğini herkes için kolaylaştıracak ve konforlu hale getirecektir.

3. Demiryolu Ulaşımında Herkes İçin Erişilebilirlik ve Engellilerle İletişim

Demiryolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik hükmünce engelli bireylerin demiryollarında seyahat özgürlüğünü problemsiz bir şekilde kullanma hakkı koruma altına alınmıştır. Yönetmelikte “engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin istasyonlara, peronlara, trenlere, diğer tesislere erişebilmesini sağlamakla, bu hususta ilgili mevzuat kapsamında teknik çözümleri bulmakla ve sağlamakla yükümlüdür” ifadesine yer verilmektedir. Yönetmelikte birçok konuda engelli bireylerin sorunsuz yolculuk yapabilmesi için gerekli hususlar belirtilmiş olmasına karşın uygulamada problemler yaşanmaktadır. Bu sebeple yönetmelik hükümlerinin uygulaması kontrole tabi tutulmalı, iyi uygulamalar ödüllendirilmeli, koşulları sağlıyorsa erişilebilirlik belgesi verilmeli ve bu belge yolcu taşımacılığı yapma konusunda kıstas olmalıdır. Bu kapsamda;

- Bilet satın alan engellinin yardıma ihtiyacı olacağını gerekli önlemlerin alınabilmesi için en az 48 saat öncesinden tren işletmecisine veya acenteye bildirmesi gerekir. Ancak bildiremediği durumlarda da engelli bireylerin seyahat hakkının kısıtlanmaması adına gar ve istasyonlarda bu bireylere yönelik düzenlemelerin yapılmış olması gereklidir,



- Bedensel engelli bireylerin kullandıkları ekipmanlarıyla trene iniş binişleri sırasında sorun yaşamamaları adına gerekli düzenlemeler yapılmalı,
- İşitsel engelli bireyler için her vagona bulunan durak ve sonraki durakları gösterir görsel hizmet veren ekranlar yerleştirilmeli,
- Görme engelli bireyler için istasyona ve gara girdikleri andan itibaren yönlerini bulabilmeleri için erişilebilirlik standartlarına uygun belirlenen noktalara kadar ulaştıran hissedilebilir zemin sistemi oluşturulup, bu noktalarda sesli yönlendirmelerle, kabartma yazılarla ya da görevlilerle trene ulaşımı sağlanmalıdır,
- Görme engelliler için seyahatin yapılacağı vagon ve koltuğa ulaşım sırasında vagonlarda hizmet vermeye hazır görevliler bulunmalıdır. Kaygan zemin olmamasına dikkat edilmelidir.

4. Havayolu Ulaşımında Herkes İçin Erişilebilirlik ve Engellilerle İletişim

Engelli bireylerin diğer ulaşım yollarına kıyasla havayollarında erişilebilirlik adına daha rahat ettiği ifade edilebilir. Ancak havayolları ulaşımında da erişilebilirliğini artırmak, aktif ve bağımsız bir şekilde havayolu ulaşımını kullanma oranını artırmak için yolcu taşıma hizmetlerinde dikkat edilmesi gereken hususlar, düzenlenmesi gereken alanlar mevcuttur.

İlk sırada mevcut havalimanlarının erişilebilirlik düzenlemesine uygun olarak revize edilmesi ve yeni açılacak havalimanlarının erişilebilirlik düzenlemesine uygun inşa edilmesi gerekmektedir.

- İşitme engelliler için havalimanlarında elektronik check-in makinelerinin çoğaltılması önceliklendirilmelidir,
- Uçak içlerinde yapılan duyuruların ve bilgilendirmelerin uçak içi ekranlara hem yazılı hem de işaret dili ile yansıtılması gerekmektedir,
- İşitme engelliler için havalimanındaki uçakların kalkış ve iniş bilgileri görüntülü ekranlarla yolculara bildirilmelidir,
- Havayolu firmalarının bilet satış web sayfalarının görme engelli bireylerin kullanabileceği şekilde sesli komutları algılayacak şekilde yapılandırılması gerekmektedir,
- Görme engelliler için havalimanlarında erişilebilirlik standartlarına uygun noktalar belirlenmeli ve bu noktalar birbirlerine görme engelli bireylerin ulaşabileceği şekilde inşa edilen hissedilebilir zeminle bağlantılı olmalıdır. Belirlenen bu noktalar, sesli komutla ya da bulunduran görevli aracılığı ile görme engelli bireylerin yapacağı işlemler hususunda etkili olmalıdır,
- Görme engelliler için havalimanındaki uçakların kalkış ve iniş bilgileri sesli olarak yolculara bildirilmelidir,
- Bedensel engelli bireylerin kullandıkları ekipmanlarıyla uçağa iniş binişleri sırasında sorun yaşamamaları adına rampa sistemi kurulmalıdır,
- Uçağa iniş biniş esnasında görevlilerin her koşulda eşlik etmesi şarttır.



5. Denizyolu Ulaşımında Herkes İçin Erişilebilirlik ve Engellilerle İletişim

Engelli bireyler için denizyolu ulaşımı; karayolu, demiryolu ve havayolu ulaşımının yanında en az düzenlemenin yapıldığı alan olarak kalmakta olup, eksikliklerin giderilmesi açısından düzenlenmeye en çok ihtiyaç duyulan alanlardandır. Örneğin;

Şehirler arası ulaşım araçlarında da şehirler arası yolcu taşıma hizmeti ile servis ve turizm taşımacılığı hizmetinin erişilebilir hâle getirilmesine dair yönetmelik hükümleri uygulanmalı, bu uygulama kontrole tabi tutulmalı, uygulanan araçlara erişilebilirlik belgesi verilmeli ve bu belge yolcu taşımacılığı yapma konusunda kıstas olmalıdır.

- Taşıma hizmeti yapan işletmecilerin internet üzerinde bilet alınması aşamasında internet erişilebilirliğini ve bilet satış yerlerinde erişilebilir banko hizmetini sağlaması gerekir,
- Engellinin talep etmesi durumunda gemiden-karaya ve karadan-gemiye ulaşımında iniş ve binişte yardımcı olmak üzere ücretsiz yardım sağlanmalıdır,
- Görme engelliler için sesli anons ve yönlendirme sistemi bulundurulmalıdır,
- Bilet satış bankosunda işitme engelliler için görüntülü konuşma ile işaret dili hizmeti sağlanmalıdır,
- Denizyolu toplu taşıma araçlarında işitme engelli bireyler için bulunan durak, sonraki durağı gösterir bilgi verici ekranlar yer almalıdır,
- Denizyolu ulaşımı toplu taşıma araçlarında görme engelli bireyler için araç içi yön gösterir zemin çalışması ya da yönlendirici ses sistemleri kurulmalıdır,
- Görme engelli bireyler için araçlarda bulunan durak, sonraki durağı gösterir bilgi verici ses sistemleri kurulmalıdır,
- Denizyolu toplu taşıma araçları olarak kullanılan özellikle vapurlar ve deniz motorları, bedensel engellerinin kullandıkları ekipmanlarıyla sorunsuz iniş biniş yapabileceği şekilde revize edilmelidir
- Deniz aracının boyutu büyük ve birden fazla katlı ise engelli bireylerimizin kullanacağı asansör hizmeti devreye girmelidir.

6. Sonuç

Sorunların çözümü için başta yasa koyucu olmak üzere, yasa uygulayıcılara, yerel ve merkezi yönetimde görevli ve sorumlu kişilere engelli hakları ve engellilerin günlük yaşam ve ihtiyaçlarına dair bir eğitim verilmesi, uygulamada çıkan sorunların kişilerden kaynaklı olması halinde ise, etkin denetim ve yaptırım mekanizmalarının harekete geçirilmesi gerekmektedir. Merkezi ve yerinden yönetimde ilgili birimlerde görev alan yetkililerin, engelli bireylere hizmet sunan STK'lar ile aktif bir şekilde iş birliği sağlanması, yasa koyucunun engellilere yönelik mevzuat düzenlendiğinde bu STK'lardan görüş alınarak çözüm üretmeleri zorunludur. Ülkemizde engellilerin hayatlarını kolaylaştırmak ve topluma entegre etmek adına atılan adımların hız kazanmasıyla birlikte erişilebilirlik kavramı da gündemde yer almaya başlamıştır. Erişilebilirlik, engellilerin hayatlarını kolaylaştırmak adına ürün tasarımı, mekân tasarımı, bilişim ve hizmet sağlama gibi farklı alanlarda uygulama sahasına sahiptir.



Her engel grubu ayrı ayrı düşünülerek düzenlemeler yapılmalıdır. Tekerlekli sandalye kullanan kişiler kesintiye uğramadan sürekliliği tercih ederken, görme engelliler kaldırımın nerede bitip yolun nerede başladığını anlamalarına yarayacak dokunulabilir elemanları tercih etmektedir. Örneğin, yola çıktıklarını hemen algılamalarına yarayacak, ayaklarıyla hissedebilecekleri bir elemana ihtiyaç duyabilmektedirler.

Ülkemizde ulaşım hizmetlerinin erişilebilirliği konusunun gündemde tutulması, bu çerçevede engelli gruplarının ihtiyaç ve önerilerini uygulamacıların ve politika geliştiricilerin önlerine veri olarak getirecek araştırmaların yapılması son derece önemlidir. Uygulayıcıların ve politika geliştiricilerin çözüme yönelik çalışmalar yürütme arzularıyla iyi niyetlerinin sahadan gelen, engelli insanlarımızın tecrübe ve beklentilerini yansıtan verilerle buluşturulması önem arz etmektedir.

Erişilebilirlik artık mekanın doğal bir özelliği olmak zorundadır. Gündelik yaşamda herhangi bir bina için nasıl ki “elektriği var mı? suyu var mı?” diye sorulmuyorsa erişilebilirliğinin de sorulmaması gerekir. Halbuki günümüzde mekanın erişilebilirliğinin bulunması mekan tercihi doğrudan etkilemektedir. Ulaşım araçlarının tercihinde de erişilebilirlik seyahatin türünü ya da kullanılan aracın türünü belirlemede belirleyici olmaktadır.

Erişilebilirlik uygulamalarının yetersiz olması, engelli kişileri kimi işlerden, hizmetlerden ya da diğerlerinin gibi bir sosyal yaşam hakkından alıkoymaktadır. Bu konuda standartların yükseltilmesi, tüm dünya ülkeleri ile ortak bir platforma oturtulması ve evrensel bir düzeye taşınması özellikle ayrımcılığı ortadan kaldırmak adına önemli bir ihtiyaçtır.

Amaç, herkes için erişilebilir bir dünyadır.

Ülkemizde engellilerin hayatlarını kolaylaştırmak ve topluma entegre etmek adına atılan adımların hız kazanmasıyla birlikte erişilebilirlik kavramı da gündemimize girmiştir. Erişilebilirlik engellilerin hayatlarını kolaylaştırmak adına bilişim, fiziksel mekânlar, araç-gereçlerin tasarımı gibi farklı alanlarda uygulama sahasına sahiptir.

Engelli haklarına yönelik çalışmaların ülkemize göre daha erken başladığı gelişmiş ülkelerde yaşanan gelişmeler taraf olduğumuz uluslararası sözleşmeler vb. ile ülkemizde de yaşanmaya başlamıştır. Hatta bu kapsamda ülkemizde gerçekleşen bazı uygulamalar Avrupa'daki benzerlerinden daha başarılı bile sayılabilir. Bu yüzden, bu bölümde Avrupa ve ülkemizde bu alanda yapılan çalışmalara yönelik tartışmalar Avrupa'nın ulaşım erişilebilirliğinde kesinlikle bizden her bakımdan daha iyi olduğu tezine dayanmamaktadır.

Avrupa'daki engelli kuruluşlarının bir araya gelerek oluşturdukları ve bağımsız bir sivil toplum kuruluşu olarak çalışan Avrupa Engelliler Forumu yetkililerinden Marie Denninghaus tarafından da belirtildiği üzere, yasal düzenlemelerin hilafına olarak bugün Avrupa'da ulaşım sistemleri çok büyük oranda erişilebilir olmadığı için engelli bireyler özgürce seyahat etme haklarını kullanamamaktadır.



Seyahat erişilebilirliği bağlamında karayoluyla gerçekleştirilen şehir içi ve uzun yol araçlarına genel olarak baktığımızda, en temel erişilebilirlik uygulamasının otobüsler ve diğer toplu taşıma araçlarının özellikle ortopedik engelli yolcuların araçlara binmesine imkân sağlayacak uygulamalar olduğu göze çarpmaktadır. Bu noktada bazı Avrupa ülkelerinde kayda değer bir gelişimin varlığından söz edilebilir. Zira bu tür uygulamalar otobüslerde rampa sistemlerinin bir zorunluluk olmasını sağlamıştır. Örneğin Almanya'da gerek şehir içi ulaşımı sağlayan otobüslerde, gerekse uzun yol ulaşım hizmeti veren firmaların otobüslerinde rampa donanımının bulunması istenmektedir. Örneğin Alman Körler Enstitüsünün ve bu enstitüye bağlı çeşitli özel eğitim kurumlarının bulunduğu Marburg şehrinde belediye rampa donanımı bulunmayan otobüslerin şehir içi ulaşım hizmetlerinde kullanılmasına izin vermemektedir. Ayrıca mal ve hizmet alım ihalelerinde erişilebilirlik kriterlerine uyulmasını zorunluluk haline getiren kararlar da adı geçen şehrin belediye meclisi tarafından alınmıştır ve uygulanmaktadır.

Benzer bir yaklaşım Madrid toplu taşıma sistemi için kabul edilmiştir. Toplu taşıma hizmetlerinde her otobüste tekerlekli sandalyeli, çocuk arabalı vb. kişiler için ayrılan alan 1 kişiden 2 kişilik alana çıkarılmıştır. Bunun dışında kentteki erişilebilir taksi sayısını artırmak için yerel yönetimler verecekleri taksi ruhsatlarını yalnızca erişilebilir taksi olması durumunda vereceklerini beyan etmişler ve bu taksiler için de karşılıksız hibeler oluşturmuşlardır.

Şehir içi ulaşımında kullanılan otobüslerdeki araç içi anonslar da buradaki erişilebilirlik uygulamalarında önemli bir yere sahiptir ki bu uygulama bizim ülkemizde de en azından büyük şehirlerde hayata geçirilmiştir. Adı geçen şehirde uygulanan ve aslında bizde de uygulanması son derece mümkün olan bir başka ulaşım erişilebilirliği de durakların erişilebilirliğine dairdir. Marburgda otobüs durakları az görenler tarafından kolayca fark edilebilsin diye renkleri belirginleştirilmiştir ve kontrast renk kombinasyonlarından faydalanılmıştır. Ayrıca duraklardaki yazılar da büyük puntolu ve yazı-zemin kontrastı sağlanacak şekilde düzenlenmiştir.

Tabi bu uygulamaların tamamının her şehirde kabul edilmiş standartlar olarak uygulandığını söylemek mümkün değildir. Avrupa'da ulaşım hizmetlerinin sağlanmasında metroların, tramvayların ve şehirler arası trenlerin ülkemizden farklı olarak çok büyük bir ağırlığı vardır. Araştırma ve gözlemler Avrupa'da tren istasyonları ile trenlerde hâlâ erişilebilirlik düzeyinin istenen aşamada olmadığını göstermektedir. Özellikle eski ama kullanımda olan trenlerin erişilebilirliğinin olmadığı ancak yeni trenlerde erişilebilirliğin sağlandığı görülmektedir. Bununla birlikte, trenlerdeki tuvaletlerin özellikle ortopedik engelliler tarafından kullanılabilirliği de tartışılır durumdadır.

Tren istasyonlarında hissedilebilir yürüme yüzeyi uygulamalarının yaygın olarak kullanıldığını söylemek mümkün. Buna karşın, Avrupa'da hissedilebilir yürüme yüzeyi uygulamalarının kullanımının bizdeki kadar yoğun olmadığını söylenebilir. Örneğin birçok Avrupa şehrinde kaldırımlar geniş yapılandırılmış, engellerden arındırılmış, kaldırım boyunca da hissedilebilir yürüme yüzeyi uygulamalarını her yerde görülmemektedir. Buna karşın, özellikle yaya



geçitlerinde, kavşaklarda ve sokak bitim-başlangıç noktalarında yaygın olarak yer almaktadır. Uygulanan hissedilebilir yürüme yüzeyleri de boyut ve ölçüleri açısından bizim uygulamalarımıza göre daha az hacimli. Tren istasyonlarındaki uygulamalar da bu şekilde. Alman tren yolları Deutschbahn araçlarının erişilebilirliğine verdiği önemle birlikte web sitesinin erişilebilirliği konusunda da hassas davranmaktadır. Bazı engelli yolcuların yorumları tekerlekli sandalye ile seyahat ediyorsanız rezervasyonunuz sırasında bu durumu bildirmeniz durumunda erişilebilirliğin portatif rampalar vb. ile sağlandığı yönündedir. Tekerlekli sandalye kullanıcılarının tren içerisindeki yerleri de uygun şekilde planlanabilmektedir. Londra ve Paris metroları benzeri görece olarak eski metro sistemlerinde birçok istasyonda asansör bulmanın zorluğu da yine Avrupalı engellilerin paylaştıkları yorumlarına dayanarak aktarılacak bilgiler arasındadır.

Erişilebilir seyahat uygulamalarında bir başka alan da havayolu ulaşımı. Havayolu erişilebilirliği dediğimizde genel olarak Avrupa'da taksilerin erişilebilirliği meselesi de üzerinde önemle durulan bir alan. Bahsi geçen ülkelerde taksi hizmetleri şirketler tarafından veriliyor ve önemli durak noktalarında seyyar rampalar kullanılabiliyor. Örneğin İngiltere'de kalabalık yerlerde Black Cab denilen taksilerin tekerlekli sandalye kullanıcıları için oldukça elverişli olduğu yönünde bilgilere rastlamak mümkün. Yine İngiltere'de bir araba kiralama şirketi oldukça geniş bir hizmet ağı üzerinden geniş bir araç filosuyla erişilebilir araçlar kiralamaktadır.

Havaalanlarında yolculara verilen bilgilerin erişilebilirliği, havaalanlarında yolcuların kullandığı mekanların erişilebilirliği ve uçak içi erişilebilirlik imkanları anlaşılmalıdır. Havaalanına girdikten sonra muhtemelen ilk ihtiyacınız bilet aldığınız havayolu şirketinin çek-in noktasına ulaşmak olacaktır. Özellikle görme engelliyseniz bu noktada Avrupa'daki birçok havaalanında sorun yaşamanız neredeyse kaçınılmaz. Çünkü Havaalanına giriş yaptığınızda özel ihtiyacı olan yolculara sağlanan hizmetleri talep edebileceğiniz bir görevliye ulaşmanız oldukça zor. Genellikle her terminalde bir özel ihtiyacı olan yolculara yer hizmeti sağlayan bölümün bir odası bulunmakla birlikte bir engellinin o bölüme ulaşabilmesi için de yardıma gereksinim duyulmaktadır. Ülkemizde ise, bu nispeten daha kolay çözülebilecek bir durum. Çünkü havaalanlarımızda girişte de bir kontrol noktası var. O kontrol noktasında görev yapan personel yolculara bir ölçüde yardım sağlayabilmekte ve yolcuyla yer hizmetleri veren bölüme irtibata geçebilmektedir. Hem havaalanlarımızda hem de Avrupa havaalanlarında ihtiyaç durumunda refakatçi, taşıma aracı ve tekerlekli sandalye sağlanabiliyor. Ancak şu farka mutlaka dikkat çekmek gerekmektedir? Avrupa havaalanlarında sağlanan imkânlardan faydalanabilmek için çoğunlukla uçuşunuzdan önce durumunuzu bildirip mutlaka rezervasyonunuza gerekli notları ekletmeniz gerekiyor. Bu notlar havayolunuz tarafından yer hizmeti sağlayıcısına iletiliyor ve onlar sizin için görevlendirme yapıyorlar. Aksi takdirde engelli bile olsanız önceden durumunuzu rezervasyonunuza not ettirmeden için yardımsız kalabiliyorsunuz. Ancak bu durum bizde çok yaşanabilecek bir durum değil. Burada sosyal alışkanlıkların ve kültürün büyük bir etkisi görülmektedir. Bu açıdan erişilebilirlik kavramını sosyal ve kültürel şartlarla birlikte anlamak ve tartışmak gerekiyor. Yukarıda değinilen uçak içi



erişilebilirlik meselesine dönülecek olunursa, burada kamu otoritelerinin ve havaalanı işletmecilerinin müdahale edebilecekleri bir nokta görülmemektedir.

Zira bu alan uçak üreticilerini ilgilendiren bir alan. Ancak havayolu şirketleri uçak alımlarında erişilebilirlik kriterlerini bir şart olarak tedarikçilerinin önüne koyabilir ve engelli kuruluşlarının da havayolları nezdinde bu anlamda bir lobi faaliyeti yapma sorumluluğumuz olduğu söylenebilir.

Ülkemizde ulaşım hizmetlerinin erişilebilirliği konusunun gündemde tutulması, bu çerçevede engelli gruplarının ihtiyaç ve önerilerini uygulamacıların ve politika geliştiricilerin önlerine veri olarak getirecek araştırmaların yapılması son derece önem arz etmektedir. Uygulayıcıların ve politika geliştiricilerin çözüme yönelik çalışmalar yürütme arzularıyla iyi niyetlerinin sahadan gelen, engelli insanlarımızın tecrübe ve beklentilerini yansıtan verilerle buluşturulması önem arz etmektedir.



BİRLİKTE YAŞAMA KÜLTÜRÜ

“Birlikte yaşamak”, hem dünyanın hem de ülkemizin, üzerinde tartışılması gereken önemli bir sorundur. “Birlikte yaşamak”tan kastedilen toplumun farklı unsurlarının bir ayrışma ya da çatışma içerisine girmeden hoşgörüyü temel alan bir anlayışla aynı toplumun eşit haklara sahip, eşit bireyleri olabilmeleridir.

Toplumlar, birlikte yaşamak zorundadır. Bu yaşam katman katman ya da grup grup olmaz. Zaman zaman bir aile içinde bile farklılaşmalar ortaya çıkabilir. Orada bile birlikte yaşayabilip yaşayamama sorunu söz konusu olur. Toplum ise, tekdüze bir yapı arz etmez. En homojen toplumlar bile, bünyesinde farklılıkları barındırır. İnsanoğlu, her gönülde bir aslan yatıyor tabii olarak, bu da farklılaşmaları getiriyor, farklılaşmaları iletişimi engellemeyecek dozda tutmak, genel bir toplumsal terbiyeyi gerekli kılıyor. Her zaman çatışma var, ama birlikte yaşama arayışı da var. Bunu böyle derin çatışma ve kopuşlara yol açmadan başarmak, belki olması gereken bu. Ya birbirimize zarar vererek birlikte yaşayacağız ya birbirimizi inşa ederek.

1. Kentsel Ölçekte Ulaşımın Erişilebilirliği: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Erişilebilirlik Çalışmaları

Engellilik sadece fiziksel bir farklılık değildir, engelliler bununla beraber kişisel ve sosyal olarak da bilgiye kültüre yardımlaşmaya ve hatta akan hayata tutunmanın da zorluklarını yaşarlar.

Engelli bir birey olarak paranız olabilir, fiziksel eksiğinizi gidermeye yetecek medikal malzemeniz olabilir ama bunlar yetmez, bir şeye daha ihtiyaç var.

Herhangi bir engeli olmayan insanların kolayca kaynaştığı gibi toplumla kaynaşmaya ihtiyaç vardır. İçinde bulunduğu mekânla uyum içinde kaynaşmaya ihtiyaç vardır. Hatta bu ihtiyaç her engel gurubu için farklılık gösterir, farklı engel guruplarına göre konuya kısaca değinmekte yarar vardır. Örneğin; Şu anda uzaktan eğitim sürecinde konuşmakta olan görme engelli bir konuşmacı olarak bu mekânı algılamak istiyorum, şu an için şanslıyım çünkü daha önce bildiğim, kullandığım bir ortam. Fakat sizler beni bilgisayar başında takip ederken beni nasıl takip ettiğinizi, mimiklerinizi, bakışlarınızı ve hatta fiziksel görünüşünüzü bilmek, bu konuşmayı daha başarılı yapmam için çok faydalı olurdu.

Daha açık örneklerle ifade edecek olursak; Hava yolu kullanarak yolculuk yapacağım bütün fiziksel ortamı benim için hazırladınız. Yerdeki takip çizgilerinden kabartmalı yönlendirme tabelalarından, hatta check-in makinalarına kadar her şey bana uygun. Yani erişilebilirlik ile ilgili her şey tamam. Ancak hava alanının o hırpalayıcı koşuşturması, yüksek tavanlı mekânın uğultu halindeki akustiği, birbirini takip eden hoparlör anonsları vb. bindiğim uçağa güvenle vaktinde ulaşmamın en büyük engelleri. Peki, bana ne lazım? Bana rehberlik edecek, iletişim kuracak insan katkısı lazım.

Diyelim ki bir iskelede vapura binmek için bütün alt yapı tamam. Yüzlerce kişinin sel gibi akıntısı içinde ne o hissedilebilir yollar ne de yönlendirme levhaları hiç işime yaramaz. Bana tehlikeli bölgeyi aşana kadar, iyi eğitilmiş, profesyonel bir dost gerekli.



Diğer engel guruplarına geçmeden önce bir küçük örnek daha vermek istiyorum. Üniversitede okuyan herkes yeni başlarken önce birbirlerini tanır. Nasıl biliyor musunuz? Önce gözleriyle tanışır, yani bakışarak... Ama bir görme engelli, diğerlerinin saniyede kurduğu arkadaşlıkları belki bir senede kurabilir. Bir ortamda siz, ses vermediğiniz veya ses verip kendinizi tanıtmadığınız takdirde ben sizin nerede olduğunuzu ve kim olduğunuzu bilemem. Bunlar gerçekten büyük bir zorluk.

İşitme engelli biri misafir olarak gittiği bir ilde, aradığı adrese ulaşabilmek için sadece yazılı iletişim ile etrafındakilerden gerekli yardımı alabilmesi sanıldığı kadar kolay değildir. Bu insanları kolayca anlayabilmemiz mümkün olsa, onun yaşadığı panik, çelişki ve kendini ifade edememe telaşını kolayca yatıştırabiliriz. Nasıl mı? İlkokuldan itibaren çocuklarımıza hiç değilse işitme engellilerle iletişim kurabilecek kadar işaret dili öğretsek, ne kaybımız olur ki...

Akademik zekâ seviyesi daha sınırlı olan zihinsel engelli bir bireyin ulaşım sırasında yolunu kaybettiği anda yardım isteyerek ne kadar zor bir duruma düştüğünü düşünelim. Acaba biz o durumda olsak ne hissederdik? Korkarım hepimiz için dayanılması çok zor bir duygusal çökme yaşadık. Bu insanları sosyal koruma kuşağımızın içine almak hiç de zor değil. Bütün abartılı ve kibirli taraflarımızı törpüleyip, temel ortaklığımız olan insanlığımızı öne çıkarmak ve insanı bağrımıza basmak yetmez mi?

Bu örnekleri çeşitlendirmek tabii ki mümkün ama temelde dezavantajlı bütün insanların ihtiyaç duyduğu şey; tek ve ortak. İnsan onuruna yakışan oranda iletişim istemektedirler. Bu bazen insan sevgisi ile donanmış sorumlu ve medeni bireyler olarak bizim katkımızla çözülür. Ama temelde bütün dünyayı insan odaklı tasavvur edip, her şeyi yeniden tasarlamaya ihtiyaç var. Buna diyalog ve iletişim anlamında evrensel tasarım diyebiliriz. Bu tasarımın tam özüne de birey olarak sosyal ilişkilerimizde ilgilimize ve desteğimize ihtiyaç duyan insanlar yakınlık kurmak ve gerektiğinde el uzatmak şeklinde olabilir.

Kurumsal olarak da engellilerin hayatını kolaylaştırmayı sağlayacak sosyal hizmetler ve iletişim merkezleri kurulabilir. Bireysel yaşam koşuşturmasının kavşak noktalarına anlık iletişim katkısı veren hizmet merkezleri geliştirmek, hava alanları, demir yolları, deniz yolları, kara yolları, otobüs terminalleri, hastaneler gibi kalabalık yerlere refakat hizmet noktaları koyarak şehirleri, aklınıza gelen bütün yaşam merkezlerini bu şekilde tasarlayabilirsiniz.

Bu yolla yaşlının derdini dinleyen, görme engellinin, işitme engellinin iletişim sıkıntısını gideren, zihinsel engellinin özgüvenine katkı yapan ve fiziksel engellinin erişemediği alana erişmesi için yardımcı olan, sözün özü, insana insan olduğunun hazzını yaşatan iletişim timleri kurulmalıdır. Tıpkı güvenlik timleri gibi... Hatta bunun için çok para harcamak bile gerekemeyebilir. Kamunun, yerel yönetimlerin, kanaat önderlerinin öncülüğünde bir kısmı gönüllü, bir kısmı yarı zamanlı, bir kısmı da tam zamanlı istekli insanlardan kurulacak bu timler, bir ulusun ihtiyaç duyduğu iletişim açlığını giderebilir.

Engellilerin farklı alanlarda karşılaştıkları sorunları aşmalarında, yaşadıklarını ifade edebilme ve çözüm arayışlarında, anlamaları ve anlaşılmaları önemli bir basamaktır. Bu basamağa da



ancak ilgili kişilerle iletişim kurarak ulaşabilir. İşte bu açıdan iletişim, önemli bir anlama ve anlaşılma aracı özelliği taşımaktadır.

Engellilere eğitim vermek, sorunlarına çözüm bulmak veya günlük hayatta karşılaştıkları farklı engelleri aşmalarında onlara yardımcı olmak ancak doğru bir iletişimle gerçekleşebilir. İletişimle elde edilecek olan doğru bilgi, engellilerin rehabilitesine önemli katkı sağlayacak dolayısıyla içinde buldukları dezavantajlı durumdan uzaklaşmalarını ve rehabilite olmalarını sağlayabilecektir.

Bireyin hayatta var olma mücadelesinde onun için en önemli rehabilitasyon kaynağı öncelikle kendini ifade edebilmesidir. Bu sebeple iletişimin insan hayatında önemli bir yeri vardır ve çevresiyle anlaşılabilmesinde en büyük araçtır. Çünkü canlılar içinde özellikle insan, çevresiyle olan iletişimin yaygınlığı oranında sosyal hayatta kendisine yer bulmaktadır. Birey iletişim neticesinde sevgiyi, mutluluğu, başarıyı, üzüntüyü, başarısızlığı, problemleri paylaşacaktır. Dertleri paylaştıkça paylaşmanın verdiği deşarjla, üzüntüleri, problemleri dert etmekten çıkarabilecek, sevincine sevinç katabilecektir.

İletişim engeli, bireyin, ailesiyle, çevresiyle, arkadaşlarıyla iletişim kurmada karşılaştığı engellerdendir. Aile, çevre ve akranlar, kişiyle ne kadar çok iletişim kurma çabası ve arayışı içerisinde olursa, engelli bireyin sosyalleşmesi de o kadar kolay olacaktır. İletişimin kurulması, sosyalleşmeyi arttıracak, yalnızlığı ve bireyselleşmeyi bastıracaktır. Bu da bireyin sosyalleşmesinin önündeki engeli kaldıracaktır.

Yani sosyalleşme, bireydeki yalnızlık duygusu gibi karmaşık düşünceleri yok edecektir.

Ancak engelliler açısından iletişim sorunlarını aşmak hiç de öyle kolay değildir. Engellilerle olan iletişim, zaman zaman ciddi bir ekonomik maliyeti de beraberinde getirebilir. Örneğin görme engelliler için Braille basılı materyal hazırlanması, yolların ve diğer mekânların buna göre düzenlenmesi, işitme engelliler için işaret diliyle araç-gereç ve materyallerin oluşturulması, ortopedik engelliler göre fizikî düzenlemeler yapılması ve ilgili aparat ve teknik imkânların hazırlanması ekonomik açıdan çoğu zaman ailelerin tek başına karşılayamayacağı yükümlülükleri getirmektedir.

İletişim, eğitim ve rehabilitasyonun birbirinin devamı olarak gerçekleşebilmesi için herhangi bir kesinti olmamalıdır. Bunun için de devlet desteği her zaman ihtiyaç duyulan sosyal sorumluluk konuları arasında yer almaktadır.

Engelli bireylerle iletişimde dikkat edilmesi gereken temel nokta, onların da kendilerine has kişiliğe sahip kendi kararlarını verebilen bireyler olarak görmek, diğer insanlara davranıldığı şekilde engelli bireylere de davranmak ve onlara saygı göstermektir. Bu bağlamda onlarla iletişim kurarken nelere dikkat etmek gerektiğine aşağıda yer verilmiştir:

a) Diğer insanlara Nasıl Davranıyorsanız Engelli Bireye de Öyle Davranın;

Engelli birey ile iletişimde temel kıtas, engelli bireyi kendine özgü kişiliğe sahip, kendi kararlarını kendisi verebilen biri olarak görmektir. Onlar yalnızca özel durumlarından dolayı farklı ihtiyaçları olan insanlardır ve iletişim sırasında dikkat edilmesi gereken bazı hususlar vardır. Bu ihtiyaçlar dışında diğer tüm insanlar gibi saygı görmek, dikkate alınmak isterler. Bu nedenle iletişim sırasında diğer insanlara nasıl davranıyorsanız engelli bireye de öyle davranın. Durumları nedeni ile gösterilen aşırı ilgi ya da görmezden gelme, onları olumsuz etkiler.

b) Yardım Etmeden Önce İzin İsteyin;

Bir insanın engelli olması, mutlaka yardıma ihtiyacı olduğu anlamına gelmez. Şartlar uygun olduğunda engelli bireyler kendi işlerini kendileri yapabilirler. Ancak engelli bireyin yardıma ihtiyacı olduğuna eminseniz yardım etmeyi teklif edin.

c) Fiziksel Temas Konusunda Dikkatli Olun;

Bazı engelli bireyler denge için kollarından destek alırlar. Onları kollarından kavramak (amacınız yardım etmek olsa bile) dengelerini bozabilir. Engelli bireyin başına, tekerlekli sandalyesine, koltuk değneklerine dokunmamaya özen gösterin. Engelli bireyler, kullandıkları yardımcı araçları kendilerinin bir parçası olarak görürler. Yardım ederken engelli bireyden sizi yönlendirmesini isteyin.

d) Konuşurken Engelli Bireye Yönelin;



Daima engelli bireye yönelerek konuşun. Ona eşlik eden kişiye, yardımcısına ya da işaret dili tercümanına değil, engelli bireye bakarak konuşun. Genelde yaşadığım olaydan örnek vermek istiyorum. Lokantada veya ilk defa gittiğim bir ortamda, garson bana değil yanımdaki refakatçime "Beyefendi, ne alır? Ne içer?" gibi sorular sorar. İyi de ben işitme engelli değilim ki...

e) Kelimeleri Özenle Seçin;

Engelli birey bir özür grubunun temsilcisi gibi değil, kendine özgü karakteri ve kişiliği olan bir birey olarak görülmelidir. Bu nedenle özrü ile ilgili konuşurken kullandığınız ifadeler konusunda seçici olun. Acıma, küçümseme içeren ifadeler kullanmayın. Ancak çoğu engelli birey, samimi ve uygun şekilde sorulduğunda özrüyle ilgili soru sorulmasından rahatsız olmaz.

f) Dikkatle Dinleyin;

Bazı engelli bireylerin söylediklerini anlamamız zaman alabilir. Kendilerini ifade etmeleri için bekleyin. Engelli bireyin söylediklerini anlamadığınızda anlamış gibi davranmayın, söylediklerini yinelemesini isteyin.

g) Önyargıyla Yaklaşmayın;

Engelli bireyler neyi yapıp yapamayacaklarına en iyi kendileri karar verebilirler. Herhangi bir faaliyete katılıp katılamayacakları konusunda onlar adına karar vermeyin. Onların sınırlarını siz belirlemeyin.

- ✓ Tüm tramvay istasyonları engelli yolcuların erişimine uygun olarak düzenlenmiştir.



- ✓ Tramvay engelli alanı ve iç yolcu bilgilendirme sağlanmıştır.



- ✓ Akıllı duraklarda engelli uyumlu araçların gösterimi yapılmaktadır.



- ✓ Otobüslerdeki İç Seslendirme

Otobüs, bir sonraki durağa hareket ettikten sonra ve o durağa geldiğinde araç içerisinde o durağın ismi anons edilmektedir.



- ✓ Tüm otobüs filosu fiziksel engellilerle uyumludur.

- ✓ “Engelli Dostu Camiler Projesi” kapsamında belirlenen camilerde engellilere yönelik düzenlemeler yapılmıştır.



- ✓ Vatandaşlar tarafından erişilebilirlik çalışmalarındaki eksiklik ihbarları tespit edilerek anında çözümler üretilmektedir.



Engelli vatandaşların şehrin sunduğu kamusal hizmetlerin tümüne ulaşabilmeleri için;

- ✓ ‘Kaldırım’, ‘Hissedilebilir Zemin’, ‘Rampa’, ‘Tramvay Durakları’ gibi yapı çalışmaları büyük oranda tamamlanmıştır.



- ✓ Özellikle gündelik yaşamda yapılması gereken işleri için engelleri nedeniyle evinden çıkamayan akülü ve/veya manuel tekerlekli sandalye kullanan engellilerin, hastane, banka, kamu kurum ve kuruluşları gibi yerlere gidebilmelerini sağlamak amacıyla 6 adet 'Asansörlü Engel Yok Aracı' temin edilmiştir.

- ✓ Görme engelli vatandaşların trafikte daha rahat ve daha güvenli hareket etmelerini sağlamak amacıyla sesli sinyalizasyon sistemi hayata geçirilmiştir.





2. Görme Engelliler

Tek veya iki gözünde tam veya kısmi görme kaybı veya bozukluğu olanların yanı sıra, görme kaybıyla birlikte göz protezi kullananlar, renk körlüğü, gece körlüğü olanlar da bu gruba girer.

Bağımsız hareket etme eğitimi almış bir görme engelli, sokakta nasıl hareket edeceğini bilir ve yardıma ihtiyaç duymayabilir. İhtiyaç duyduklarını fark ettiğinizde yardım teklif edin.

Görme engelli bir bireyle iletişime geçmeden önce kendinizi tanıtır. Grup içindeyseniz onu gruptaki diğer kişilerle tanıştırın. Kişiye dokunarak değil sesli bir şekilde kendinizi tanıtarak iletişime başlanmalıdır. Genelde yaşadığım olumsuzluk insanların bana dokunarak ya da soru ile “Beni tanıdın mı? Ben kimim?” gibi sorular görme engellileri zor durumda bırakmaktadır. Tanımasalar da tanımış gibi davranmak zorunda kalmaktadırlar.

Görme engellinin koluna girmeniz gerekiyorsa siz onun koluna girmeyin, kolunuza girmesini teklif edin. Görme engelli bireyin hızına uyum sağlayın ve yol göstermek amacıyla yarım adım önünden yürüyün. Böylece görme engelli kişi, gören kişinin bedenindeki değişiklikleri fark ederek rahatça yürüyebilir. Yürürken önünüze çıkan merdiven, çukur gibi engeller karşısında uyarın.

Yön tarif ediyorsanız “şuradaki”, “ötedeki”, “yandaki” gibi ifadeler yerine “sağındaki”, “solundaki” gibi ifadeler kullanın.

Görme engelli birini ortamda yalnız bırakacaksanız önce bunu ona söyleyin ve çıkışın nerede olduğunu tarif edin. Duvar, masa gibi dokunabileceği bir şeyin yanında bırakın. Odanın ortasında bırakmanız onu zor durumda bırakacaktır.

Görme engelli kişinin bastonuna dokunmayın. Kişi bastonu yere bırakırsa bastonun yerini değiştirmeyin. Değiştirirseniz bunu ona söyleyin.

Görme engelli müşterilere, restoran menüleri, duyurular gibi yazılı metinleri okumaları konusunda yardımcı olun ya da Braille olarak hazırlanmış metinlerle okumalarını kolaylaştırın.

Görme engelli birine yemek servisi yaptığınızda tabakta hangi yiyeceklerin nerede bulunduğunu söyleyin. Tabakta yenilmeyecek malzemeler buldurmayın.

Az gören biri büyük puntolarla yazılmış yazıları okuyabilir. Bu kişilerin rahat okuyabilmeleri için satırların aralıklı olması, uygun bir zemin üzerine kolay okunabilir yazı karakterlerinin kullanılması önemlidir. Tabela ve işaretlerde birbirine zıt renkler kullanılmalıdır. Örneğin az görenler için siyah zemin üzerinde beyaz harfler kullanılması uygundur.

İyi ışıklandırma önemlidir, ancak çok parlak ışık da kullanılmamalıdır.

Eğer işyeri sahibiyseniz, işyerinde yaptığınız fiziksel değişikliklerle ilgili olarak görme engelli çalışanlarınızı ve müşterilerinizi bilgilendirin.

3. İşitme Engelliler



İşitme engelliler ve işitme güçlüğü çekenler, tek veya iki kulağında tam veya kısmi işitme kaybı olan kişilerdir. İşitme cihazı kullananlar da bu gruba girmektedir.

İşitme engelli ya da işitme güçlüğü çeken biriyle konuşmaya başlarken, kendisiyle konuştuğunuzu fark etmesini sağlayın.

Duruma göre elinizle işaret edebilir ya da kişinin omzuna dokunabilirsiniz.

İşitme engelli kişinin işaret diliyle mi, jestle mi, yazılı ya da sözlü olarak mı anlaşmayı tercih ettiğini anlamaya çalışın. İşitme engelli kişinin konuşmasını anlamakta güçlük çekiyorsanız bunu ona bildirin.

Uzun ve karmaşık konuşmalar gerektiren durumlarda -iş görüşmesi, doktor muayenesi ya da hukuki görüşmeler gibi- bir işaret dili tercümanı kullanmak gerekir. Daha basit diyaloglarda yazıyla anlaşmak yeterli olabilir.

İşitme engelli kişiyle işaret dili tercümanı aracılığıyla konuşuyorsanız, işitme engelli kişiye bakarak konuşun ve onunla göz teması kurun. Kişiyi tercümanı aracılığıyla soru sormaktansa ("Ayşe Hanım ne ister?" gibi), soruyu doğrudan kendisine yöneltin ("Ne istersiniz?" gibi) Burada bir anımı anlatmak istiyorum; Bir gün işitme engellilerinde olduğu şehirler arası otobüs yolculuğunda herkes kendi arasında küçük guruplar halinde sohbet ediyorduk. Gecenin ilerleyen saatlerinde kaptan ışığı kapatınca birden uğultu oldu. Sonra anladık ki ışık kapanınca işitme engelliler iletişim kuramadılar. Bu nedenle ortam ışıklandırması da önemlidir.

Sessiz ve iyi aydınlatılmış bir oda, etkili iletişim için idealdir. Pencere gibi bir ışık kaynağının önündesiniz ve sırtınız ışık kaynağına dönükse, ışık karşınızdaki insanın özünü kamaştırabilir ve dudaklarınızı okumaya çalışan engellinin yüzünüzü seçmesini zorlaştırabilir.

Kişinin anlamadığı cümleleri tekrarlamak yerine, söylemek istediğinizi farklı şekilde ifade etmeyi deneyin. Açık, anlaşılır kelimelerle, yavaşça konuşun. Böylece az duyan engelliler dudaklarınızı okuyabilirler. Bu nedenle konuşurken sakız çiğnemeyin, sigara içmeyin ya da elinizle ağzınızı kapatmayın. İşitme engellilerin konuşma yeteneği fazla gelişmediği için kelime hazineleri dar olduğu için uzun cümleler kurmayın basit anlaşılır cümleler ile iletişim kurulmalıdır.

İşitme engelli ya da işitme güçlüğü çeken birine bağırarak konuşmanıza gerek yoktur. İşitme cihazı kullanıyorsa, normal ses düzeyiniz sizi duyması için yeterli olacaktır. Daha iyi duyacağını düşünerek yüksek sesle konuşmak işitme engelli için rahatsızlığa sebep olabilir.



İşitme engelliler için konferans salonlarının ön sıralarından yer ayırın. Salonun ışıklandırmasının iyi olmasına dikkat edin. Jest ve mimikler, işitme engellilerin mesajları doğru algılamaları açısından önemlidir.

4. Tekerlekli Sandalye Kullananlar

Tekerli sandalye kullananlar çoklu engel dahil farklı engellere ve kabiliyetlere sahiptirler;

Tekerlekli sandalye kullanan bireylerin kişisel alanına saygı gösterin. Örneğin üzerlerine doğru eğilerek diğer bir kişiyle tokalaşmayın, giysilerinizi üzerlerine bırakarak tutmalarını istemeyin, sandalyelerindeki masaya yiyecek, içecek vb. bırakmayın.

Tekerlekli sandalye kullanan engelli bireye, izin almadan yardım etmeyin. Eğer izin almadan ya da onun yönlendirmeleri olmadan yardım ederseniz, sandalyeden düşmesine sebep olabilirsiniz. Şayet engelli birey başka bir engelinden dolayı konuşamıyorsa, kaldırım, merdiven gibi tümseklere çıkarırken ya da yokuş aşağı indirirken sandalyenin ön tekerleklerini yukarı kaldırın. Böylece kişi düşmeyecektir.

Tekerlekli sandalyeli bireylerin kullanmaları muhtemel araç gereçleri ulaşabilecekleri yerlere yerleştirin. Dolaştıkları yollar üzerinde onları engelleyecek eşyaları bırakmayın.

Tekerlekli sandalye kullanan birey ile konuşurken sandalyenizi onunkiyle aynı seviyeye getirin. Eğer bu mümkün değilse biraz mesafe bırakarak göz kontağı kurulabilecek bir noktaya gelin. Masa başında görüşme yapıyorsanız ve masa çok yüksekse ya da engelli bireyin alışveriş yaptığı tezgâh çok yüksekse onun yanına gidin.

Binalarda tekerlekli sandalye kullanıcıları için hazırlanmış yol ve rampalara bu bireyleri yönlendirmek üzere işaretler konmalıdır. Gerektiğinde kendilerine bu konuda yol gösterin.

Koltuk değneği kullananlara yardım etmeye çalışırken kollarından tutmayın. Dengelerini kaybetmelerine sebep olabilirsiniz.

Hareket zorluğu çeken kişiye oturacağı yeri gösterirken, sandalyenin tutacak yeri olmasına ve yüksek olmamasına dikkat edin.

Yerler yıkandığında ya da silindiğinde zemin kayganlaşacağından, hareket zorluğu olan kişiler düşebilirler. Bu konuda uyarılmalıdırlar. Ayrıca karlı ve yağmurlu günlerde yerleri kuru tutmak için özen gösterilmelidir.

5. Kısa Boylular

Kısa boyluluk, kalıtıma ve çeşitli hastalıklara bağlı olarak ortaya çıkabilmektedir. Toplumdaki kısa boylu bireyler %80-85'i kalıtımsal nedenlerle kısa boyludur. Bu durum "normal kısa boyluluk" olarak adlandırılır. Geri kalan nüfusta görülen kısa boyluluk ise çeşitli hastalıklara bağlıdır ve buna "patolojik kısa boyluluk" denmektedir. Türkiye'de görülen kısa boyluluğun başta gelen sebebi, uzun süreli beslenme bozukluğudur. Hastalığa bağlı boy kısalıklarında boy uzunluğu kadınlarda 130 ile 140 cm, erkeklerde 140 ile 150 cm arasında değişmektedir.



- Gündelik hayatta gerekli olan şeylerin kısa boylu insanların uzanabileceği yerlerde olmasına dikkat edin.
- Kısa boylu insanların başını okşamayın ya da öpmeyin.
- İnsanların baş seviyeleri birbirine yakın olduğunda iletişim kurmaları daha kolaydır. Bu nedenle kısa boylu biriyle konuşurken onunla aynı seviyeye gelmek ve göz kontağı kurmak için dizlerinizi bükebilir, sandalyeye oturabilir ya da aranızdaki mesafeyi biraz açabilirsiniz.

6. Zekâ Geriliği (Mental Retardasyon)

- Zekâ geriliği (mental retardasyon), gelişim sürecinde ortaya çıkan, uyumsal davranışlardaki yetersizlik ve genel zekâ fonksiyonlarında önemli derecede ortalamanın altında olma halidir. Zekâ geriliği olan bireyler yavaş öğrenirler. Öğrendiklerini uygulamakta ve öğrendiklerini farklı durumlarda kullanmakta, soyut düşünme ve problem çözmede güçlük çekerler. Zekâ geriliği olan kişiler, gündelik hayatlarını devam ettirmek için alışkanlıklarına güvenirler. Çevrelerinde ve alışageldikleri yaşam tarzında bir değişiklik olduğunda adapte olmak için zamana ihtiyaç duyarlar.
- Zekâ geriliği olan bireye açık, basit ve somut ifadeler kullanın. Bir konuda bilgi verecekseniz birkaç defa ve çeşitli örneklerle açıklama yapın.
- Karşınızdakinin bir yetişkin olduğunun ve sizden aksini istemedikçe kendi kararlarını verebileceğinin bilincinde olun.
- Zekâ geriliği olan bireyler karşılarındakileri memnun etmek için uğraşırlar. Konuşma sırasında sizin duymak istediğiniz şeyleri söyleyebilirler. Hukuki ya da tıbbi konular konuşulurken iletişim tekniğinizin etkili olmaması ağır sonuçlar doğurabilir. Tam bilgi alabilmek için sorular dikkatli bir şekilde ortaya konmalıdır. Her soruyu farklı şekillerde tekrarlayarak cevapları doğrulayın.
- Zekâ geriliği olan bireylerin çabuk karar vermesi zordur. Sabırlı olun ve karar vermesini bekleyin.

7. Dil ve Konuşma Engelliler

Dil ve konuşma engelliler herhangi bir nedenle sözel iletişimde ortaya çıkan aksaklıklar ve düzensizlikler sebebiyle iletişim güçlüğü yaşayan bireylerdir. Dil ve konuşma engelli bireylerle iletişim kurarken onları dikkatli bir şekilde dinlemek, sözünü kesmemek ve bitirmesi için acele etmemek gerekmektedir. Engellileri anlamakta güçlük çekildiği durumda söylediklerini tekrar etmeleri veya bir kâğıda yazmaları istenmelidir. Ortamın sessiz olması tercih edilmelidir. Onlarla etkili iletişim kurabilmek için onların konuşmalarına gülmek ve anlama çabası göstermek önemlidir.

8. Ulaşımında Erişilebilirlik

Ulaşımında erişilebilirlik açısından yapılan yanlışlar hiç dikkatinizi çekti mi? Birkaç fotoğrafla özetlemek isterim.





Binalarda, açık alanlarda ve toplu taşıma araçlarında yapılan erişilebilirlik düzenlemelerinin kullanılmasında vatandaşlara da önemli görevler düşmektedir. Örneğin, kaldırımlara, rampaların önüne, engelli park yerlerine araçların park edilmemesi, kaldırımlara ve yaya geçiş güzergâhlarına tezgâh, masa, eşya koyulmaması gerekmektedir.

Engelli bir bireyin evinden çıkıp bir yere gitmek istediğinde, yolda, kaldırımda, yaşadığı güçlükler değerlendirildiğinde; engelli bireyler en çok, kaldırımların sürekliliğinin olmaması, standartlara uygun yüksekliklerde yapılmaması, standart kaydırmaz döşemelerle kaplanmamış olması, uygun rampalarla donatılmamış olması, yaya geçitleri ile entegre edilmemeleri ve var olan düzenlemelerin toplum tarafından farkında olunmaması sonucu kullanılamaz durumda olması dolayısıyla güçlük yaşamaktadır.

Engelli bireylerin bilgiye erişim olanaklarının sağlanması için, kamu kurumlarının vatandaşların tamamına eşit olarak hizmet etmesi beklenmektedir. Dolayısı ile kamu internet sitelerinin de toplumun her kesiminden vatandaşlar tarafından erişilebilir ve kullanılabilir olması gerekmektedir. Erişilebilir internet sitelerinin geliştirilmesi birçok ülkede yasal zorunluluk haline getirilmiştir. Özellikle kamu internet sitelerinin vatandaşların tamamına hitap edebilmesi için erişilebilirlik standartlarını yerine getirmesi önemlidir. Kamu internet sitelerinin bütün kullanıcılar tarafından erişilebilir olmasıyla, kuruma gidemeyecek durumda olan vatandaşların ya da engelli kullanıcıların da sunulan hizmetlerden faydalanması ve hayatlarının kolaylaştırılması sağlanacaktır.

Tüm sağlıklı bireyler gibi engelli bireylerinde seyahat etmeye, turizm faaliyetlerinde bulunmaya ihtiyaçları vardır. Bu gerçekten hareketle engelli bireyler için yaratılması gereken seyahat olanaklarından belki de en önemlisi engellilerin ulaşımları ve konaklamaları esnasında her türlü hizmetten kolaylıkla yararlanabilmeleri için gerekli olan bilgiye ulaşabilmeleridir.



Çünkü engelli bireyler sunulan mal ve hizmetlere ulaşamama endişesi ile aslında engellenmiş bireylerdir. Bu nedenle sağlıklı insanlar için dahi bilinmeze bir yolculuk olan turizm faaliyetleri, engelli bireyler açısından içinden çıkamayacaklarını düşündükleri karmaşık bir yapıya sahiptir. Tam olarak bu noktada devreye giren etkili iletişim öğelerinin etkin kullanımı engelli bireylere büyük kolaylık sağlamak ve turizm faaliyetlerinde bulunmanın onlar için de diğer sağlıklı bireyler gibi kolay olduğunu düşündürmektedir. Gerek turizm sektöründe hizmet veren tüm turizm işletmelerinin personeli ile sağlanan etkili iletişim, gerekse turizm dağıtım kanalları aracılığıyla sağlanan etkili iletişim engelli bireylerin tatil kararı almalarını kolaylaştırmaktadır. Dünyada önemli bir pazar konumunda olan engelli turizm pazarından pay almak isteyen ülkeler bunun farkındadır. Bu niş pazardan pay almayı başaran ülkelere bakıldığında, turizm gelirlerinde önemli bir artışın yakalandığı da bir gerçektir. Bu nedenle engelli turizminin giderek popüler bir turizm türü olmaya başlamasını da göz önünde bulundurarak, engelli bireylere turizm faaliyetlerinde bulunurken kurulması gereken etkili iletişimin önemi açıktır.

Hiç kimse fiziksel bir engelinden dolayı sosyal hayatta ayrımcılığa maruz kalmamalı. Engelli vatandaşların günlük hayatlarını, kimsenin yardımına gerek duymaksızın, tek başlarına ve özgürce idame ettirebilmeleri için; sosyal çevrenin her yönüyle onlar için erişilebilir hale getirilmesi, iletişim kanallarını tasarlayarak kullanılabilir hale getirmek gerekir.

Hedefimiz ülkemizde "sıfır engelli seviyesine" ulaşmaktır, yani ülkemizdeki her engelli bireyin istediğinde, engelsizmiş gibi rahatça her yere girebildiği veya gidebildiğini başardığımızda, engellilerle iletişim konusu toplum tarafından benimsendiğinde bu hedefe ulaşmış olacağımızı düşünüyorum.



Ortopedik Engelliler Açısından Seyahat Planlaması

ORTOPEDİK ENGELLİLER AÇISINDAN SEYAHAT PLANLAMASI

1. Giriş

Bu bölüm, ortopedik engelli bir birey olarak yazarın seyahatlere yönelik gözlemleri, deneyimleri ve ortopedik engelli bireyler ile yaptığı görüşmeler sonucunda şehir içi ve şehirler arası ulaşım planlamasında dikkat edilecek hususlara dikkat çekmeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Bir deneyim paylaşımı niteliğindeki bölüm, konuya ışık tutması ve dikkat çekilen konuların daha iyi değerlendirilebilmesi açısından yazarın çizmeye çalışacağı perspektif ile ortopedik engelli bireylerin hareketliliğinde duyulan ihtiyaçların daha belirgin olarak görülmesini sağlayacaktır.

Yazar, 53 yaşındadır. Bir yaşında geçirdiği çocuk felci sonrası oluşan sekel, sol alt ekstremitede kas gücü sıfır, sağ alt ekstremitede 2 civarındadır. 2011 yılından itibaren Ankara'da yaşamaktadır. Seminer, toplantı, gezi, spor organizasyonu gibi etkinlikler nedeniyle Türkiye'nin birçok bölgesine ve kentine seyahat etmiştir. Uzun yıllar tekerlekli sandalyede basketbol oynamış ve tekerlekli sandalye ile atletizm yapmıştır. Kısıklık gidermeli olan uzun bacak yürüme ortezi ve kanedyen baston kullanarak çok uzun olmayan mesafeleri yürüyebilmektedir. Uzun mesafe yürümesi gerektiğinde manuel aktif bir tekerlekli sandalye kullanmaktadır. Yokuş çıkması gerektiğinde veya bir yük taşınması durumunda akülü tekerlekli sandalye ve koşmak için boyu 1,5 metreden uzun olan atletizm tekerlekli sandalyesi kullanmaktadır. Basketbolu, bu spor dalına özel, sokakta kullanılma imkânı olmayan, ana tekerlekleri açılı bir tekerlekli sandalye ile oynamaktadır.



Fotoğraf 1. Ankara M2 Metro istasyonu, Kaygan Zemin Kaplamasını tescilleyen tabela.

Seyahat planlaması; yapılması planlanan işe, faaliyete, mesafeye ve kullanılacak araca göre değişmektedir. Ortopedik engelli bireylerde bu planlama çok daha detaylı olmaktadır. Yapılması planlanan işin veya faaliyetin yanı sıra, şehir içi kısa/uzun mesafe seyahat, şehirler arası seyahat, hangi ulaşım aracının kullanılacağı/tercih edileceği gibi faktörlere bağlı olarak hangi yardımcı araç gereçler kullanılacağı da belirlenmek zorundadır. Örneğin engelli olmayan bir birey basketbol oynamaya veya koşmaya giderken yanına eşofman, havlu,

kiyafet ve uygun ayakkabı alırken, ortopedik engelli bireyler bu malzemelere ilave olarak yanlarına baston, koltuk değneği, yürüteç ya da fazlasıyla yer kaplayan tekerlekli sandalye almak durumundadır. Dolayısıyla seyahat planları kullanılan yardımcı araç gerece göre şekillenirken özellikle tekerlekle sandalye kullanıcısı için neredeyse tamamen değişebilmektedir.

Şehir içi ve şehirler arası seyahat planlaması bu çalışmada;

- Yardımcı araç gereçlerle yürüyen veya yavaş yürüyen,
- Manuel tekerlekli sandalye kullanan,
- Akülü tekerlekli sandalye kullanan

üç farklı gruptaki ortopedik engelliler açısından ele alınacak ve engelli bireyin bağımsız olarak seyahat ettiği durumlar üzerinden değerlendirilecektir.

2. Şehir İçi Seyahat Planlaması

2.1. Özel Araç veya Taksi ile Seyahat

Seyahat için özel otomobilin tercih edilmesi sadece ekonomik değil diğer faktörlerin etkileriyle de ortaya çıkmaktadır. Seyahat edilecek yer ve mesafesi önemli olmakla birlikte ulaşımında trafik yoğunluğu ve seyahat sonunda araç park yeri bulunup bulunmaması da çok önemlidir. Bu yüzden, birçok ortopedik engelli özel otomobilinin bagajında manuel tekerlekli sandalyesini taşımaktadır. Mekânsal büyüklüğü nedeniyle uzun mesafeli yürüme ve hareketlilik gerektiren büyük alışveriş merkezlerinde baston, koltuk değneği ya da yürüteçlerle hareket etme yorucu olduğundan manuel tekerlekli sandalye kullanmak engelliler tarafından daha çok tercih edilmektedir.



Fotoğraf 2. Tekerlekli sandalye ile binilebilen yüksek tavanlı özel otomobil.

Ne kadar ekonomik olduğu tartışılır ve kişiye göre değişebilir olmasına karşın otopark probleminin özel araçla seyahati engellediği durumlarda ulaşım aracı olarak yaygın bir şekilde taksiler tercih edilmektedir. Taksi, Türkiye’de tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin en son değerlendirmek istediği ulaşım araçlarından birisidir. Seyahat edecek yolcunun taksi içine ancak tekerlekli sandalyesinin katlanarak bagajda yer almasında karşılaşılan güçlükler, bagaj kapasitesinin bir tekerlekli sandalyeyi alacak büyüklükte olmaması, bagajında LPG olan taksilerin birçoğunda bunun neredeyse olanaksız hale gelmesi taksilerin tercih edilmesini bile azaltmaktadır.

Her ne kadar baston, protez, ortez veya diğer yardımcı araç gereçlerle hareket edebilen ve otomobil kullanamayan ortopedik engelli bireyler için taksi önemli bir seçenek olmakla birlikte, tekerlekli sandalye ile binilebilen yüksek tavanlı ve standart fiyatlı taksilerin sınırlı sayıda hizmet sunuyor olması bu tercihi sınırlandırmaktadır.



Fotoğraf 3. Antalya ili Alanya ilçesinde yüksek tavanlı taksi örneği.

Bununla birlikte, hareket alanlarında zemin kaplaması kaygan ise, bastonla yürümek kabusa dönüşürebilmektedir. Daha önce kamu kullanımına açık bir yerde kaygan zemin kaplamasının ıslanması sonucu daha da kayganlaşması nedeniyle yaşanan düşme yazarın omuzunda deltoit kasın kopasıyla sonuçlanmıştır. Baston veya yürüteç kullananların yürüebilmesi için en önemli uzuv olan omuzlar ve kolların benzer durumlardan olumsuz etkilenmesi kişi için hareket kabiliyetini de ortadan kaldırmaktadır. Bu yüzden, kayıp düşme sonucu omuz, kol, eller ve parmakların zedelemesi veya yaralanması hareketi negatif etkileyen çok önemli bir durumdur. Gidilecek mekanın zemin kaplamasının durumuna göre kullanılacak yardımcı araç gerecin belirlenmesi kullanıcının güvenliğini doğrudan etkileyecektir. Buna göre de kullanılan aparatlar değişebilecek ve örneğin baston yerine tekerlekli sandalye tercihi kişi için kaygan zemin kaplamasının risklerinden daha az etkilenmesini sağlayacaktır.

2.2. Raylı Sistemler ile Seyahat

Metro ve hafif raylı sistemler, ortopedik engelli bireyler tarafından en çok tercih edilen toplu taşıma araçlarından birisidir. Raylı sistemlerde ilk hareket edilen yerden binilen durağın olduğu mesafe ile inmenin planlandığı yerdeki duraktan gidilecek yere olan mesafe önemlidir.



Fotoğraf 4. İstanbul Eminönü hafif raylı sistem peronu. Rampa eğimi ve genişliği, zemin kaplaması uygun, hissedilebilir yürüme yüzeyi işareti uygulanmış, yönlendirme bilgilendirme işaretleri yeterli ve doğru konumlandırılmış.



Fotoğraf 5. İstanbul hafif raylı sistemde tekerlekli sandalye kullanıcıları ve bebek arabalı bireyler için ayrılmış alan, aynı zamanda ayakta duran bireylerin seyahat sırasında yaslanması için de uygun düzenleme yapılmış.



Fotoğraf 6. Ankara Metro'su: Tekerlekli sandalye, bebek arabası ve bisiklet için ayrılmış alan, bir sonraki istasyonu gösteren ışıklı pano.



Fotoğraf 7. Ankara Metrosu: Vagon içi istasyonları takip edebileceğiniz ışıklı sistem.

Raylı sistem istasyonlarında mesafeler uzun olduğu için bastonlar ile yürümek güç olabilmektedir. Tekerlekli sandalye ile hareket etmek ise daha kolay olmaktadır.



Fotoğraf 8. İstanbul Metrosu: Metro hatları arası bağlantı yolunun çok uzun olması, bu mesafeyi kat edebileceğiniz golf aracı gibi yöntemlerin olmaması, zemin kaplamasının kaygan olması ve ışık yansıtması, en az 30 metre aralıklarla dinlenme banklarının olmaması hareket kabiliyeti kısıtlı bireylerin ulaşım aracına varmasını güçleştirmektedir.

Havanın durumu ve yapılı çevrenin durumu ile topografya hareketi doğrudan etkilemektedir. Şöyle ki, havanın yağışlı olup olmaması, zemin kaplamalarının kaydırmaz olup olmadığı, zemin kaplamalarının yüzeyin düz ve pürüzsüz olması, yokuş tırmanışları var ise mesafenin uzunluğu, taşınması gereken bir yük var ise bu durumun güçlüğü baston kullanan birey ile tekerlekli sandalye kullanan birey arasında ciddi farklılıklar oluşturmaktadır. Baston, yürüteç veya başka bir yardımcı araç ve gereçle yürüyen engelli bir birey için mesafe 50 metreden daha fazla olması hareketliliği güçleştirmektedir. Manuel tekerlekli sandalye ile eğim olmayan ve yağışlı olmayan durumlarda daha kolay hareket edilebilmektedir. Akülü tekerlekli sandalye ile bu zor durumlar çok daha kolay aşılabilmektedir.



Fotoğraf 9. İstanbul Metrosu binış peronuna asansör ile erişim, yönlendirme ve bilgilendirme işaretleri, hissedilebilir yürüme yüzeyi işaretleri.



Fotoğraf 10. İstanbul Metrosu: Biniş peronu ile vagon arasındaki boşluk çok az ve eşit yükseklikte olması inişi ve binışı kolaylaştırmaktadır.



Fotoğraf 11. İstanbul Metrosu: İstasyonlarda, peronda, herkesin görebileceği yere asılmış ve yeterli büyüklükte metro ağı haritası. Belli noktalarda kabartma haritalar da yer almaktadır.

2.3. Şehir İçi Otobüs ve Metrobüs ile Seyahat

Toplu taşıma araçlarını kullanarak yapılacak seyahat planlarında, akülü tekerlekli sandalyenin gidebileceği şarj süresi, gidilen yerde akülerin yeniden şarj edilemeyeceği, hangi toplu taşıma aracının kullanılacağı, gidilen yerin erişilebilir olup olmaması durumu önem kazanmaktadır. Otobüslerin bazen rampasının açılmadığı veya otobüs asansörünün çalışmadığı durumlar yaşanabilmesi gibi durumlar nedeniyle raylı sistem dışında şehir içi bir toplu taşıma aracı kullanılacak ise, akülü tekerlekli sandalye kullanıcıları açısından ciddi risk faktörleri ortaya çıkmaktadır. Birçok tekerlekli sandalye kullanıcısı bu süreci genellikle deneyimlemiştir.



Fotoğraf 12. Ankara (EGO) Şehir içi seyahat otobüs durağı erişilebilir olmadığı için caddede otobüsü bekleyen akülü tekerlekli sandalye kullanan Ayhan Metin, orta kapıda bulunan asansörün açılması için şoför ile diyalog sonrası asansörün arızalı olduğunu belirten sürücü.



Fotoğraf 13. İstanbul Yıldız Teknik Üniversitesi durağı, akıllı durak modeli: Erişilebilir değil ve otobüs yolcu indirip bindirme için durağa tam olarak yanaşmıyor.



Fotoğraf 14. Antalya Expo otobüs durağı: Durağa standartlara uygun erişilebilir rampa oluşturulmamış, mobilyalar yeterli manevra alanları olmayacak şekilde yerleştirilmiş.

Seyahat halinde iken tekerlekli sandalye akülerinin şarjlarının azalması veya tükenmesi engelli bireyi yolda bırakabilmektedir. Bu durumda, akülü tekerlekli sandalyeyi ancak birkaç kişinin taşıyabileceği şekilde bir kamyonete veya tekerlekli sandalyeler için özel olarak tasarlanmış araçlar ile taşımamız mümkün olmaktadır. Türkiye’de akülü tekerlekli sandalye için yeterince alan yer almadığı için taksiye veya özel binek aracına tekerlekli sandalye ile binilememektedir. Akülü tekerlekli sandalyeler çok büyük ve ağırdır. Akülü tekerlekli sandalyenin çok ağır olması ve kolay ittirilebilir olmaması nedeniyle birisinin ittirerek bir yere götürmesi de çok mümkün değildir. O nedenle özel asansörlü veya rampalı araç gelene kadar akülerin bittiği yerde zorunlu olarak bekleme durumu ortaya çıkmaktadır. Şarj aletiniz yanınızda ise, en yakın yerde bir priz bulup elektrik enerjisi ile veya yerel yönetimin belirli noktalara koyduğu akü şarj üniteleri ile akülerinizi şarj edebilirsiniz. Gideceğiniz mesafeye göre bir saat şarj sonrası kısa süreliğine de olsa yeniden hareket edebilir duruma gelebilmek mümkündür. Akülü tekerlekli sandalyelerin tamamen şarj olması 4-8 saat arası değişebilmektedir.



Fotoğraf 15. İstanbul Metrobüs durağına erişim için erişilebilir olmayan üst geçit bağlantısında ortopedik engelli bireyin tekerlekli sandalyesi vatandaşlar tarafından taşınıyor.



Fotoğraf 16. İstanbul Burhaniye Metrobüs Durağı üst geçit bağlantısı, rampa veya asansör uygulaması yok.

Toplu taşıma araçlarını kullanarak seyahat edildiğinde, gelecek olan otobüsün asansörünün çalışıp çalışmadığı bilinmediği için bu durum devamlı bir kaygı oluşturmaktadır. Ayrıca minibüslerin erişilebilir olmaması nedeniyle akülü tekerlekli sandalye ile seyahat daha da güçleşmektedir. Seyahat edilecek güzergahta ulaşım yalnızca erişilebilirliği olmayan minibüslerle sağlanıyorsa sorun daha da ciddi bir hal almaktadır.



Fotoğraf 17. İstanbul Fatih İlçesi Aksaray semti minibüs dolmuş durağı: Minibüsler erişilebilir değil.

2.4. Gemi ile Seyahat



Fotoğraf 18. İstanbul Kabataş iskelesinde şehir için gemi seyahati için yapılan gemiye biniş asansörü.

İstanbul ve İzmir gibi şehir içi seyahatin gemi ile sağlandığı kentlerde kullanılan araçlar tekerlekli sandalye kullanıcıları için çok da tercih edilmemektedir. İskeleden gemiye geçerken kullanılan platformun dik olması, bazı yerlerde tırtıklı tahtaları kullanmaları gemiye binışı ve inişi güçleştirmektedir. Gemi içerisinde de tuvalet kullanımının güçlüğü göze çarpmaktadır. Gemi seyahatinin güzel tarafı; denizi, boğazı ve manzarayı seyretmektir. Fakat tekerlekli sandalye kullanıyorsanız, genellikle erişilebilir ve güvenli olmadığı için bu manzarayı doyasıya seyredeceğiniz geminin dış yanına çıkmak pek mümkün değildir. Bazı mekânlar arası eşiklerin 20 cm yüksekliğine ulaşması insanları olduğu kadar tekerlekli sandalye kullanıcıları için de engelleyici faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.5. Ulaşım Modları Arası Bağlantı

Ulaşım modları arası bağlantı seyahat planlamasında çok önemlidir. İstanbul örneğinde kullanılan güzergâh, gidilecek yer Marmaray ile seyahat ettiğinizdeki duruma göre süre ve konfor olarak avantaj oluşturmuyor ise, gemi ile seyahat ortopedik engelliler için çok da tercih edilmemektedir. İniş, biniş ve vardığınız yerdeki ulaşım bağlantısı, raylı sistemin getirmiş olduğu rahatlık, hız ve seyahat konforu çoğunlukla bu tercihi etkilemektedir. Gemi seyahatinde vardığınız yerde iskeleye 100 metre mesafeden daha yakın toplu taşıma aracı var ise, bu araç erişilebilir ise tercih değişebilmektedir ancak otobüs, minibüs, dolmuş gibi araçlar ile bağlantı olması ortopedik engelliler açısından raylı sistemler ile seyahatin önüne geçmemektedir.

Toplu taşıma araçlarının ve modlar arası bağlantının erişilebilir olmaması engelli bireyler tarafından herkes gibi sosyal hayata tam etkin ve eşit katılımını engellemektedir.



Fotoğraf 19. İstanbul Metrosu Pendik Yüksek Hızlı Tren çıkışı bağlantı alt geçidi çok uzun, dinlenme bankları yok, zemin kaplaması kaygan, hissedilebilir yürüme yüzeyi işaretleri var, ışıklandırma yeterli.

2.6. Biletleme

Seyahat planlanan güzergahta belediyenin şehir içi taşımacılık yapması için yetkilendirdiği sadece özel halk otobüsü işletmesi var ise, ayrı bir problem daha baş göstermektedir. Halk otobüslerinin çoğu erişilebilir olmadığı gibi olanlarda da sürücülerin önce vücut dili ile engellileri istemediklerini, hatta ardından rampa veya asansör bozuk bahanesi ile almadıklarını, engelli bireyin inip binmesi ile zaman kaybetmek istemediklerini, zaten ücret ödenmediğini belirtebilmektedir. Bu durum ciddi bir şekilde engellinin rencide olmasına ve onurunun kırılmasına neden olmaktadır. Halbuki bu otobüslere engelli ve yaşlı bireylerin ücretsiz binmesi için Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından her ay belirli bir miktarda ücret ödenmektedir.

Ücretsiz seyahat etmenin bu dezavantajı ile birlikte çok kısa mesafelerde de toplu taşıma araçlarında inip binme kolaylığı seyahat özgürlüğü ve özgüven açısından önemlidir. Örneğin bastonlarla veya diğer yardımcı araç gereçleri kullanıp yürüyerek seyahat edildiğinde metrodan indiğinizde hemen yakındaki otobüs durağına gidip ilk geçen herhangi bir otobüs ile bir iki durak ileride inebilmek büyük kolaylık sağlamaktadır. Yani ulaşım modlarının bağlantılarının 50 metreyi geçmemesi yazarın deneyimlediği ya da hareket kabiliyeti kısıtlı bireylerin şehir içi seyahatini ve seyahat tercihini önemli ölçüde etkilemektedir.

3. Şehirler Arası Seyahat Planlaması

Akülü sandalye ile birlikte toplu taşıma araçlarını rahat kullanıp kullanamayacağının ve hangi ulaşım araçlarının erişilebilir olup olmadığının bilinmemesi şehirler arası planlamanın güçlüklerindedir. Akülü tekerlekli sandalyeniz ile seyahatinizde bütün adımlar çok iyi bilinmeli ve çok iyi planlanmış olması gerekmektedir.

Manuel tekerlekli sandalye ile seyahatte ise, çok zorlanılan durumlarda başkalarından yardım alarak otobüse veya taksiye binebilme bile akülü tekerlekli sandalyeye göre önemli bir avantaj oluşturmaktadır.

Seyahati planlanan kentte erişilebilirlik yüksek oranda sağlanmış ise, bu durumda tekerlekli sandalye ile seyahat çok rahat bir şekilde tamamlanabilmekte olduğundan gönül rahatlığı ile o kente seyahat edilebilmektedir. Fakat kentin erişilebilirlik durumu, modlar arası bağlantı önceden bilinmelidir.

3.1. Raylı Sistem ile Seyahat

Ankara ve İstanbul arası seyahatte ortopedik engelli bir birey olarak yazar çoğunlukla hızlı treni tercih etmektedir. Hem hızlı ve güvenli bir ulaşım aracı olması, ücretsiz seyahat edilebiliyor olması, biletin cep telefonu uygulaması ile bir dakika bile sürmeyen bir sürede alınabiliyor olması, kalkış ve varış saatlerinin çok net olması, seyahatin konforlu olması, vagon içerisinde tuvalet ve lokanta olması, tekerlekli sandalye için özel bir alanın olması, turuncu masa hizmet noktası personelinin gardan içeri girer girmez bilet kontrolden tren içi seyahat koltuğuna kadarki süreçte yardımcı olması, hızlı tren garının şehir merkezinde olması ve gara ulaşımın kolay olması, İstanbul'da Marmaray ile entegre olması seyahat planımı yüzde yüz etkilemektedir.



Fotoğraf 20. TCDD Ankara Gar Turuncu Masa Engelli Hizmet Noktası.



Fotoğraf 21. TCDD Ankara Gar kabartma harita ve giden gelen yolcu bilgilendirme panosu.



Fotoğraf 22-23. Hızlı Tren İstanbul Söğütluçeşme istasyonunda peron-tren erişilebilirliği ve Turuncu Hizmet Noktası görevlisinin tekerlekli sandalyeli yolcuya yardımı.



Fotoğraf 23. TCDD Yüksek Hızlı Tren Ankara Eskişehir Seferi, 2 numaralı vagon için tekerlekli sandalye ile seyahat için ayrılan alan.



Fotoğraf 24. TCDD Yüksek Hızlı Tren, Ankara Eskişehir seferi, 2 numaralı vagon, herkes için erişilebilir tuvalet.



Fotoğraf 25. TCDD Tarsus İstasyonu, tekerlekli sandalyenin vagona binmesine yardımcı manuel asansör sistemi.



Fotoğraf 26 TCDD Ankara Gar, Yüksek Hızlı Tren 2 numaralı vagon girişi, tekerlekli sandalye için rampa.

Kalkış ve varış saatlerinin net olması da seyahat edilen şehirde planlamayı doğrudan etkilemektedir. Dolayısıyla İstanbul'da raylı sistemin çok yaygın olması, neredeyse İstanbul'da bütün raylı sistemlerin erişilebilir olması, çok sayıda yere gidilebiliyor olması ortopedik engellilerin seyahat tercihinin raylı sistemler yönünde kullanmasını sağlamaktadır. İstanbul ile karşılaştırıldığında Ankara da yapılı çevrenin kısmen erişilebilir olması, buna karşın İstanbul'da erişilebilir alanların ve neredeyse bütün toplu taşıma araçlarının erişilebilir olması, İstanbul'a seyahat ederken kaygı oluşturmadığı gibi tam tersi rahat ve konforlu bir seyahat imkânı olması da ilave bir dinginlik ve özgürlük sağlamaktadır. Bu durum da İstanbul'da toplumsal yaşama çok daha fazla katılabilme imkânı sunmaktadır.



Fotoğraf 27. TCDD Eskişehir Hızlı Tren Garı.



Fotoğraf 28. TCDD Bozüyük Hızlı Tren Garı.

3.2. Otobüs ile Seyahat

Yine Ankara ile İstanbul arası seyahati şehirler arası otobüs ile gerçekleştiriyorsanız ve baston kullanıyorsanız çok zorlanacağınız bir etaba girdiniz demektir. Çünkü hem Ankara otobüs terminali hem İstanbul otobüs terminali içerisinde bastonlar ile yürümek, hele bir de taşımanız gereken bir yük var ise, işkenceye dönüşmektedir. Girişte yardımcı olacak birisi olmadığı gibi zemin kaplamasının kayganlığı, mesafelerin uzunluğu bu seyahati daha başlamadan zorlaştırmakta ve seyahat edecek kişide pişmanlık oluşturmaktadır.



Fotoğraf 29. İstanbul Esenler Otogar Tuvaleti.

Bu da gösteriyor ki bastonla hareket eden veya çok yavaş hareket etmek zorunda kalan bireyler için büyük otogarlarda bir noktadan diğerine ulaşmak ciddi olarak güçlük oluşturmaktadır. Bu tür büyük otogarlarda hareketi kolaylaştırıcı hizmet noktaları ve hizmet araçları olması gerektiği de ortaya çıkmaktadır.

Bastonlar ile otobüsün içerisine binebilmek bastonlu veya hareket kabiliyeti kısıtlı bireyler için, kısa boylular için önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Şehirler arası otobüslerin kapısının darlığı ve basamakların fazla yüksek olması bu araçlara inip binmeyi çok güçleştirmektedir.



Fotoğraf 30. Türkiye MAN Firması tarafından Ankara'da üretilen ama henüz Türkiye'de hiç olmayan şehirler arası asansörlü otobüs.

Manuel bir tekerlekli sandalye kullanıcısı baston kullanan kişiye göre otogar içerisinde hareket etmek için daha avantajlı sayılabilir. Manuel tekerlekli sandalye bagaja rahatlıkla konulabilmektedir. Akülü tekerlekli sandalye kullanıcıları için durum o kadar kolay değil. Otobüslerin bagaj yüksekliğinin fazla olması bir avantaj oluştururken, akülü tekerlekli sandalyenin ağır olması ve bu otobüslerde rampa bulunmaması akülü tekerlekli sandalyelerin bagaja konmasını güçleştirdiği gibi bagaja taşınırken sandalyenin zarar görmesine de neden olabilmektedir.



Fotoğraf 31. Henüz deneme aşamasında olan, şehirler arası otobüsler için üretilen prototip otobüs merdiven aparatı, Ankara AŞTİ.

Otobüslerde merdivenleri tırmanan bir aparat olmaması veya otobüslerde asansör sistemi olmaması nedeniyle otobüsün içerisine geçmek kolay olmamaktadır. Kollarınızı kullanabiliyorsanız merdivenlere oturarak basamakları çıkabilir veya bir kişinin yardımıyla, genellikle kucaklanarak koltuğunuza götürülebilirsiniz. Yolcunun ve taşıyanın cinsiyetlerinin farklılığı, yolcunun engellilik özellikleri, kilosu gibi faktörler otobüsün içerisine binışı çok güç hale getirmektedir. Bu durum hiç kimsenin istemeyeceği bir durum elbette.

Ayrıca zaten devamlı tekerlekli sandalye kullanan bireylerin uzun süre oturma pozisyonu ve seyahat süresinin uzunluğu, mola yerlerinin erişilebilir olmaması, tuvalet ihtiyacının sadece mola yerinde giderilebiliyor olması, seyahat süresinin çok net olmaması, ilave duraklara uğranılabiliyor olması, yol güvenliğinin diğer taşıtlara göre az olması, mola yerlerinde otobüse inip binmenin getirdiği güçlükler, otobüs firmalarının belirtmedikçe indirim uygulamaması ya da kanunda yazdığı gibi uygulamıyor olması, konforlu olmaması gibi nedenler zorunlu olmadıkça otobüs seyahati tercihini öncelikli olmaktan uzaklaştırmaktadır.



Fotoğraf 32. Ankara-İzmir arası şehirlerarası karayolu seyahati mola yeri.

3.3. Havayolu ile Seyahat

Ankara İstanbul arası şehirler arası seyahat örneği üzerinden şu değerlendirme yapılabilir. Öncelikle Ankara'da ve İstanbul'da hava limanının şehrin çok dışında olması, hava limanına gitmek için harcanan süre, havalimanında kalkıştan en geç 1 saat önce olunması, ücretin diğer seyahat araçlarına göre yüksek olması, havalimanı içerisindeki mesafelerin uzunluğu, kapı girişlerindeki güvenlik araması prosedürleri, en az iki kez bu güvenlik arama prosedürü ile karşı karşıya kalınması, uçak kalkış bekleme süresi, inişte valiz bekleme süresi, tekerlekli sandalyenin zarar görme riski, inilen havaalanının büyüklüğü ve şehir içi transfer aracına uzaklığı, hava limanından şehre olan mesafenin uzaklığı hava yolunu tercihini olumsuz yönde etkilemektedir. Sadece uçuş süresinin kısalığı cazip hale gelmektedir. Eğer gidilmesi planlanan yer, 4 saatlik raylı sistem ile yukarıda bahsettiğim entegrasyonun olduğu şekilde tamamlanabiliyor ise raylı sistemi tercihi öne çıkmaktadır.

Uçak içerisinde tuvalet ihtiyacı için çok dar alanda hareket etme zorunluluğu, özellikle akülü tekerlekli sandalyelerin uçak kapısında tesliminden taşıma ve/veya kullanma prosedürünü bilmemekten kaynaklı arızalanması, spor tekerlekli sandalyelerinin zarar görmesi yine hava yolu ile seyahat etme tercihinin olumsuz yönde etkilemektedir.

Havayolu seyahatinin olumlu ve en güzel tarafı ise, uçuş süresinin kısa olmasını ve check-in bankosundan itibaren özellikle THY'de engelli birey ile ilgilenecek yardımcı personelin çantanın taşınmasından binışe kadar eşlik etmesi, uçak içerisinde host ve hosteslerin özel ilgilenmeleri, varılan yerde inişte karşılama, valiz almada yardımcı olma ve kapıdaki toplu taşıma aracına veya binilecek ulaşım aracına kadar ilgileniyor ve destek oluyor olmalarıdır. Bu hizmetler gerçekten çok güzel ve çok iyi hissetmenizi sağlamakta, bireye önem verildiğini ve saygı duyulduğunu fiili olarak göstermekte ve bu hizmet ile herhangi bir kaygı taşımadan seyahatiniz tamamlanabilmektedir.

3.4. Denizyolu ile Seyahat

Üç tarafı denizlerle çevrili ülkemizde şehirler arası deniz yolu seyahat maalesef yeterince gelişmiş ve yaygınlaşmış durumda değil. Engelli bireyler açısından konuyu ele aldığımızda ortopedik engellinin karşısına ilk olarak gemiye biniş ve iniş güçlüğü çıkmaktadır.



Fotoğraf 33. İDO İstanbul Yalova seferi, kapı eşiğine rampa yapılmış fakat yaklaşık 3 cm yükselti kalmış. Rampanın merdiven tarafında yeterli sahanlık yok.



Fotoğraf 34. İDO İstanbul Yalova seferi, gemi içerisinde merdiven altında valiz koyma yerinin yanında oluşturulan tekerlekli sandalye seyahat alanı.



Fotoğraf 35. İDO İstanbul Yalova seferi, gemi içerisinde hareket kabiliyeti kısıtlı bireylerin merdiveni çıkabilmeleri için oluşturulan koltuklu asansör sistemi.

Havaalanlarında veya hızlı tren istasyonlarında olduğu gibi hareket kabiliyeti kısıtlı bireylere destek olacak hizmet biriminin olmaması gemi ile seyahat tercihini azaltabilmektedir. Arabalı vapurlarda alt katların otomobiller için ayrılmış olması ve yolcular için ayrılmış olan üst kata çıkış için asansör olmaması seyahat konforunu olumsuz yönde etkilemektedir. Yolcu gemilerinin alt katında engelli bireylerin koltuklarında seyahatlerini tamamlayabilecek olmaları olumlu gibi görünmekle birlikte, tuvaletlerin çoğunlukla engellilere uygun olmaması, kafeterya hizmetlerinin üst katta olması, açık havada deniz manzarası seyrinin üst katta olması ve üst kata erişimin çoğunlukla sadece merdiven ile olması gemi ile seyahat tercihini azaltmaktadır.

Kara ve demiryoluna göre seyahat süresi çok daha kısalmış ise, bu durumda gemi ile seyahat tercih edilebilir duruma dönüşebilmektedir. Fakat gemi içerisinde, kapı geçişlerindeki basamak yükseklikleri, gemi içerisinde dar alanda hareket zorunluluğu özellikle tekerlekli sandalyedeki bireylerin tercihini olumsuz yönde etkilemektedir.

3.5. Modlar Arası Bağlantı

Modlar arası bağlantı şehirler arası seyahatlerde en önemli faktörlerden birisi haline dönüşebilmektedir. Vardığınız yerde şehirler arası seyahatin devamlılığı bakımından aynı terminal içerisinde araç değiştirme ve bunun güçlükleri ile farklı araç türünde seyahate devam etme, yine bu bağlantılar ile yukarıda sayılan şehir içi toplu taşıma araçlarına erişim ve bu toplu taşıma araçlarının engelli bireyin durumuna uygunluğu, erişilebilirliği, mesafesi, seyahat zamanlamasının başlangıç ve bitiş saatleri bu seyahatin tercihini ve kalitesini ortaya koymaktadır.

Örneğin Ankara ile Bursa arası bir seyahati ele alalım. Hızlı tren ile Eskişehir'e kadar seyahat ve hemen hızlı trenin yanı başından hareket eden ve hızlı trene varış saatine endeksli şehirler arası otobüs seyahati, zamanlama ve iki aracın yakınlığı bakımından tercih edilebilir duruma dönüşmektedir. Tabii burada yine otobüsün erişilebilir olmaması ciddi dezavantaj oluşturmaktadır.

Ankara'dan Bursa'ya yapılacak uçak seyahati sonrası havalimanının şehrin çok dışarısında olması ve havalimanından şehir merkezine kadar olan mesafenin adeta şehirler arası bir mesafe kadar olması, havalimanı sonrası kullanılan toplu taşıma aracının erişilebilir olmaması seyahat tercihlerini etkilemektedir.

Modlar arası bağlantıların iyi yapılmış ve erişilebilir olması her zaman ümit ettiğimiz bir engelsiz seyahatin önemli adımlarından olacaktır.

3.6. Biletleme

Raylı sistemlerin engelli bireyler için ücretsiz olması ve yüksek hızlı trenlerde konforlu ve kısmen erişilebilir olması, raylı sistemlerde yüksek hızlı trenin en çok tercih edilen ulaşım aracı olarak öne çıkmasını sağlamaktadır. Ayrıca T.C. Devlet Demiryolları'nın cep telefonu uygulamaları, internetten ve çağrı merkezlerinden kolaylıkla bilet alınabilmesi seyahat planlaması bakımından çok önemli bir yer tutmaktadır. Engelli raporu, engelli kimlik kartı ve iki resim ile bir defaya mahsus demiryolu ana girişlerinden birine gidip kayıt yaptırmanız durumunda sözü geçen iletişim kanallarından ücretsiz olarak bilet alınabilmektedir.

Mevzuata göre 40 kişilik otobüslerde 2 kişiye kadar, 20 kişilik otobüslerde 1 kişiye kadar %40 indirim olması bu seyahatin tercihini kolaylaştıracak gibi görünse de deneyimlerimizden ve Türkiye Sakatlar Konfederasyonuna gelen şikayetlerden görülmektedir ki, otobüs firmaları çoğunlukla bu oranlarda indirim yapmamaktadırlar. Otobüste engelli kontenjanının dolduğu söylenip ya indirim yapılmak istenmemekte ya da %15-25 arası, tamamen o firmanın belirlediği ve bilet satan kişinin inisiyatifindeki oranlarda



indirim yapılmaktadır. Otobüse binmenin zorluğu ile birlikte bu biletlemedeki doğru oranlarda indirim yapılmaması da zorunlu olmadıkça bu seyahati geri plana atmaktadır. Ayrıca cep telefonu uygulamaları, internet siteleri ve çağrı merkezlerinde çoğunlukla indirimli bilet alınmamaktadır.

Hava yolu ile seyahatinde, Türkiye’de sadece Türk Hava Yollarında şehirler arası ve uluslararası seyahatler için normal uçuş tarifesi üzerinden %25 indirim yapılmaktadır. Bu durum elbette THY ile seyahati tercih nedeni oluşturmakla birlikte, engelli bireyler tarafından diğer havayolu şirketlerine de yaygınlaşması ve bu oranın en az %40 seviyesine çekilmesi beklenmektedir. Özellikle devamlı tekerlekli sandalye kullanan bireylerin uzun süre oturmaktan kaynaklanan baskı yararı problemleri ile iç organlarının çalışma sistemini olumsuz etkilemesi, diğer ulaşım araçlarına göre hava yolu ile seyahat süresinin daha kısa olması bu ulaşım modunu tercih ettirmektedir. Biletlemede cep telefonu uygulamaları, internet sitesi, çağrı merkezi ve aracı seyahat firmaları ile biletlemede yine aynı indirimin yapılabilir olması da bu seyahatin tercih edilmesinde önemli faktör oluşturmaktadır.

Umuyorum ki, herkes için erişilebilir yolcu taşımacılığı hizmetleri projesi ve erişilebilir ulaşım eylem planı diğer kurumlar için örnek olur ve engelsiz bir Türkiye’ye en kısa sürede kavuşuruz.

Her adımda farklılıkları ortadan kaldıran bir ulaşım ağı oluşturmak.



Hakkı Turaylıç Caddesi No: 5
Emek / ANKARA

Tel: 0 (312) 203 10 00

Çağrı Merkezi: 444 24 07

www.uab.gov.tr



/UABakanligi



/UABakanligi



/uabakanligi