

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI
KİŞİLERARASI İLETİŞİM BİLİM DALI

**KİŞİLERARASI İLETİŞİM BAĞLAMINDA ENGELLİ
BİREYLERE YÖNELİK TUTUMLARIN İNCELENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

ÇAĞATAY TUZCUOĞLU

İSTANBUL, 2022

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI
KİŞİLERARASI İLETİŞİM BİLİM DALI

**KİŞİLERARASI İLETİŞİM BAĞLAMINDA ENGELLİ
BİREYLERE YÖNELİK TUTUMLARIN İNCELENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

ÇAĞATAY TUZCUOĞLU

Danışman: PROF. DR. EMEL POYRAZ

İSTANBUL, 2022

ÖZET

KİŞİLERARASI İLETİŞİM BAĞLAMINDA ENGELLİ BİREYLERE YÖNELİK TUTUMLARIN İNCELENMESİ

Engelli bireylere yönelik tutumlar engelli bireylerin hayata katılımı noktasında önemli etkenlerden biri olarak görülmektedir. Toplumsal hayatın içerisinde engelli bireylerin bağımsız yaşam sürebilmeleri adına engelli olmayan bireylerin tutumları ve tutumları sonucundaki davranışlarının etkisi bilinmektedir.

Bu çalışmada engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik tutumları kişilerarası iletişim bağlamında incelenmiştir. Araştırmada engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik tutumları ve tutumları ile davranışları arasındaki uyum durumları belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada görüşme formu veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. Elde edilen veriler betimsel analiz yöntemiyle analiz edilmiştir.

Araştırma sonucunda engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik tutumlarının farklılık gösterdiği durumlar olduğu saptanmıştır. Bireylerin, sorumluluğun az ve ilişkinin daha kısıtlı olduğu durumlarla ilgili engelli bireylere yönelik olumlu tutumlar sergilediği ancak sorumluluğun arttığı, içsel süreçlerin ön plana çıktığı durumlarda ise olumsuz tutumların ortaya çıktığı görülmüştür. Engelli bireylerle kurulan iletişimlerin düzensiz, kısa süreli ve karşılıklı paylaşım içermeyen şekilde ortaya çıktığında engelli bireylere yönelik olumlu tutumların geliştirilmesine kısıtlı bir katkı sunduğu sonucuna varılmıştır.

Engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik tutumlarının bireylerin hayatına doğrudan dahil olan alanlarda da olumu bir şekilde sergilenmesi adına engelli bireylerle kurulan iletişim deneyimlerini aktif, uzun süreli, paylaşımı yüksek bir şekilde kurgulama yollarının etkili olabileceği önerilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kişilerarası İletişim, Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı, Engelli Bireylere Yönelik Tutumlar

ABSTRACT

INVESTIGATION OF ATTITUDES TOWARDS DISABLED INDIVIDUALS IN THE CONTEXT OF INTERPERSONAL COMMUNICATION

Attitudes towards disabled individuals are seen as one of the important factors in the participation of disabled individuals in life. In order for disabled individuals to lead an independent life in social life, the attitudes of non-disabled individuals and the effects of their behaviors as a result of their attitudes are known.

In this study, the attitudes of non-disabled individuals towards disabled individuals were examined in the context of interpersonal communication. In the study, it was tried to determine the attitudes of non-disabled individuals towards disabled individuals and the compatibility between their attitudes and behaviors. Semi-structured interview method, one of the qualitative research methods, was used in the research. In the research, the interview form was used as a data collection tool. The obtained data were analyzed by descriptive analysis method. As a result of the research, it was determined that there are situations where the attitudes of non-disabled individuals towards disabled individuals differ.

It has been observed that individuals exhibit positive attitudes towards disabled individuals in situations where responsibility is less and the relationship is more limited, but negative attitudes increase in situations where responsibility increases and internal processes come to the fore. Considering that the communications with disabled individuals are irregular, short-term and do not include mutual sharing, it has been concluded that it makes a limited contribution to the development of positive attitudes towards individuals with disabilities.

It has been suggested that ways of constructing active, long-term, high-sharing communication experiences with disabled individuals can be effective in order to display the attitudes of non-disabled individuals towards disabled individuals in a positive way in areas directly involved in the lives of individuals.

Keywords: Interpersonal Communication, Cognitive Dissonance Theory, Attitudes Towards Disabled Individuals

ÖNSÖZ

Toplum hayatında insanların farklı olana karşı yaklaşımı üzerine düşünmek uzun yıllara yayılan bir konu olarak ortaya çıkmıştır. Mesleğimden dolayı toplumsal bakımdan “farklı” olarak nitelendirilen engel ve engellilik konularında insanların düşünceleri ve bu düşüncelerle davranışları arasındaki uyumsuzluk daima ilgi uyandırıcı olmuştur. Bu nedenle engelli bireylerle ilgili engelli olmayan bireylerin söyledikleriyle yaptıkları arasındaki ilişkiyi ve bu konudaki iletişim durumlarını incelemeyi tercih ettim.

Tez sürecinde karşıma çıkan istifa, şehir değiştirme, salgın hastalık, sınava hazırlık ve öğretmen olarak atanma gibi iyi kötü bütün engellerin üstesinden gelebilmenin yorgunluğunu ve öğreticiliğini yaşama fırsatı buldum. Bu süreçte bana destek olan aile bireylerime, “Her gün bir cümle de olsa mutlaka yaz.” diyerek beni diri tutan, tez sürecimdeki aşamalardaki kafa karışıklıklarımı gideren sevgili Eylem KAPTAN’a, “Ne zaman bitiyor tez?” sorusuyla motivasyonuma katkı sunan arkadaşlarıma ve bilimsel katkılarından ötürü tez danışmanım Prof. Dr. Emel POYRAZ’a teşekkürlerimi sunuyorum.

Latince bir deyişte, “*Kitapların kendi yazgısı vardır.*” (“*Habent sua fata libelli*”) şeklinde belirtildiği üzere, tezlerin de kendi yazgısı vardır.

Çağatay TUZCUOĞLU
İstanbul, 2022

İÇİNDEKİLER

ÖZET	I
ABSTRACT	II
ÖNSÖZ	III
İÇİNDEKİLER	IV
TABLolar LİSTESİ	VI
KISALTMALAR	VII
GİRİŞ	1
1. KİŞİLERARASI İLETİŞİM	
1.1. İletişim Kavramı.....	2
1.2. İletişim ve Diğer Disiplinler.....	11
1.3. Kişilerarası İletişim.....	14
1.4. İletişim ve Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı.....	23
2. BİLİŞSEL UYUMSUZLUK KURAMI	
2.1. Tutum Kavramı.....	28
2.2. Tutarlılık Kuramları ve Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı.....	31
2.3. Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı.....	33
2.3.1. Kurama Ait Kavramlar.....	33
2.3.2. Seekers (Arayıcılar/ Arayanlar).....	36
2.3.3. Kuramın Açıklanması.....	39
2.4. Engelli Bireylere Yönelik Tutumlar.....	63
2.4.1. Engel Kavramı.....	63
2.4.2. Engelli Bireylere Yönelik Tutumlar.....	64
3. YÖNTEM	
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	67
3.2. Araştırmanın Modeli.....	67
3.3. Araştırmanın Çalışma Grubu.....	68
3.4. Araştırmanın Veri Toplama Araçları.....	69
3.5. Araştırma Soruları.....	69

3.6. Verilen Toplanması.....	69
3.7. Verilerin Analizi.....	71
4. BULGULAR	
4.1. Bulguların İçerikleri.....	72
4.1.1. İletişime Bakış ve İletişimde Tutum Etkisi.....	73
4.1.2. Engelli Bireylerle İletişim.....	76
4.1.3. Engelli Bireylerin Hayata Katılımı.....	79
4.1.4. Engelli Bireylerle Hayatı Paylaşma.....	83
4.1.5. Engelli Bireylerle İlgili Önlemler.....	89
4.1.6. Engelli Bireylere Yönelik Tutumlarla Davranışların Uyumunu.....	92
4.1.7. Görüşmeyle İlgili Düşünceler.....	96
5. TARTIŞMA	
5.1. İletişime Bakış ve İletişimde Tutum Etkisine İlişkin Tartışma.....	98
5.2. Engelli Bireylerle İletişime İlişkin Tartışma.....	99
5.3. Engelli Bireylerin Hayata Katılımına İlişkin Tartışma.....	101
5.4. Engelli Bireylerle Hayatı Paylaşmaya İlişkin Tartışma.....	102
5.5. Engelli Bireylerle İlgili Önlemlere İlişkin Tartışma.....	105
5.6. Engelli Bireylere Yönelik Tutumlarla Davranışların Uyumuna İlişkin Tartışma.....	106
5.7. Görüşmeyle İlgili Düşüncelere İlişkin Tartışma.....	108
6. SONUÇ.....	109
7. KAYNAKÇA.....	114
8. EKLER.....	123

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Kişilerarası İletişim ve Kitle İletişimi.....	22
Tablo 2: Görüşülen Kişiler.....	68
Tablo 3: Pilot Görüşme Bilgileri.....	69
Tablo 4: Görüşme Bilgileri.....	70
Tablo 5: 1. Görüşme Sorusu Kategorileri.....	73
Tablo 6: 3. Görüşme Sorusu Kategorileri.....	74
Tablo 7: 4. Görüşme Sorusu Kategorileri.....	75
Tablo 8: 5. Görüşme Sorusu Kategorileri.....	76
Tablo 9: 5. Görüşme Sorusu Kategorileri-2.....	77
Tablo 10: 6. Görüşme Sorusu Kategorileri.....	78
Tablo 11: 7. Görüşme Sorusu Kategorileri.....	80
Tablo 12: 8. Görüşme Sorusu Kategorileri.....	81
Tablo 13: 8. Görüşme Sorusu Kategorileri-2.....	82
Tablo 14: 9. Görüşme Sorusu Kategorileri.....	83
Tablo 15: 14. Görüşme Sorusu Kategorileri.....	89
Tablo 16: 14. Görüşme Sorusu Kategorileri-2.....	90
Tablo 17: 15. Görüşme Sorusu Kategorileri.....	91
Tablo 18: 17. Görüşme Sorusu Kategorileri.....	92
Tablo 19: 17. Görüşme Sorusu Kategorileri-2.....	93
Tablo 20: 20. Görüşme Sorusu Kategorileri.....	95
Tablo 21: 21. Görüşme Sorusu Kategorileri.....	96

KISALTMALAR

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

ASHB: Türkiye Cumhuriyeti Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı

BM: Birleşmiş Milletler

ÖZİDA: Türkiye Cumhuriyeti Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı

TDK: Türk Dil Kurumu

WB: World Bank (Dünya Bankası)

WHO: World Health Organization (Dünya Sağlık Örgütü)

GİRİŞ

Engel kavramının toplumsal yaşam içerisinde kapladığı geniş bir alan olduğu bilinmektedir. Engelin oluşumunda engelli bireylerden ziyade engelli olmayan bireylerin etkisinin daha büyük olduğu düşünülmektedir. Bu etkinin oluşmasında ise engelli bireylere yönelik tutumların önemli bir alan olduğu söylenebilir.

Bu çalışmada engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik tutumlarını ve tutumları ile davranışları arasındaki uyum durumlarını tespit etmek amaçlanmaktadır. Tespit edilen tutum ve davranışlarla ilgili uyum durumları bilişsel uyumsuzluk kuramı çerçevesinde değerlendirilmeye çalışılmıştır. Ayrıca engelli bireylerle kurulan iletişim ve bu iletişimlerin tutumlara ve davranışlara etkisi kişilerarası iletişim alanının özellikleri bağlamında incelenerek ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

Literatürde yapılan araştırmalarda tutum, bilişsel uyumsuzluk kuramı ve kişilerarası iletişim alanlarında kullanılan ilgili kaynaklar incelenmiştir. Araştırmada ulaşılan kaynakların büyük çoğunluğunu kitaplar oluşturmuştur. Kavramsal çerçeveyi oluşturan bölüme dair Türkçeye çevrilmiş kaynaklar yetersiz görüldüğünden İngilizce yazılmış birincil kaynaklara gidilmeye çalışılmıştır. Kişilerarası iletişim bölümüyle ilgili kaynakların dilimizde yeterli düzeyde görülse de İngilizce yazılmış kaynaklardan da yararlanılmıştır. Engelli bireylere yönelik tutumlarla ilgili yapılan çalışmalarda nitel araştırmaların kısıtlı kaldığı, büyük oranda nicel araştırmaların yapıldığı görülmüştür. Kullanılan kaynaklardan yararlanılarak araştırma genişletilmeye ve desteklenmeye çalışılmıştır.

Çalışmada kullanılan yöntem, bireylerin tutumlarının tespitinde etkili olduğu düşünülen yarı yapılandırılmış görüşme olarak tercih edilmiştir. Bu yöntemde belirli temalar çerçevesinde engelli bireylere yönelik tutumların, engelli bireylerle kurulan iletişim deneyimlerinin ve bu konudaki duygu ve düşüncelerin gerçeğe yakın bir şekilde tespit edileceği düşünülmüştür. Görüşme sonucunda elde edilen veriler betimsel analiz yoluyla analiz edilmiş ve elde edilen bulgular ışığında temalar altında tartışmalar yapılmıştır.

Çalışma sonucunda engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik tutumlarının ve davranışlarının belirlenmesi ve nedenlerinin anlaşılması adına belli bir düşünceye varılmıştır. Yapılan çalışmanın olumsuz tutum ve davranışların nedenlerinin ayrıntılı bir şekilde tespitine ve bunun sonucunda tutumların olumlu yönde gelişmesi adına yapılacak çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1. KİŞİLERARASI İLETİŞİM

1.1.İletişim Kavramı

İletişim kavramının, literatürde farklı yaklaşımlar tarafından ele alınmış ve eğilip bükülebilen tanımlamalara maruz kaldığı söylenebilir. İletişim kavramının kullanımı sayısal olarak incelendiğinde oldukça fazla tanımlamaya rastlandığı görülmektedir. Oskay'ın ifadesine göre; “*Bir yazar, değişik alanlardan ve değişik yazarlardan yola çıkarak, önce, 4 bin 560 adet kullanımını toplamış; sonra bunları tipeştirerek 2.612'ye indirmiştir.*” (Oskay 1993: 309). Görüldüğü gibi iletişim kavramının tanımlamalarının tamamını aktarmak mümkün gözükmemektedir. Ancak belli bazı tanımlamalar aracılığıyla iletişim kavramıyla ilgili bilgi sahibi olunabileceği söylenebilir.

İletişim kavramıyla ilgili tanımlamalara yer vermeden önce insanın iletişimle olan ilişkisi ele alınmalıdır. İnsanın iletişimle olan ilişkisinin oluşmasında duygu ve düşünceler aracılığıyla toplumsal olma özelliğinin etkili olduğu söylenebilir. Buna göre tüm canlılar arasında özel bir konuma sahip olan insanların kişisel veya toplumsal gereksinimlerini karşılayabilmek için ifade ve iletişim olmak üzere iki karakteristik davranış sergilediği belirtilmektedir (Öztürk 1999: 59). İnsanların içinde buldukları toplumla ilişki kurmasını sağlayan yapının iletişim olduğu ifade edilmektedir. Buna göre insanın ancak ilişkileri içine var olabilen bir canlı olarak sahip olduğu düşünebilme, düşündüğünü karşısındakine anlatabilme yeteneği, toplumsal yaşamın temelini oluşturmaktadır (Cüceloğlu 1998: 219). Toplumsal yapıların kurucu ve sürdürücü öznesi olarak görülen insanın, bu görevleri yerine getirirken iletişimden yararlandığı söylenebilir. Oskay, iletişimi, “*insanın varlık sürdürme biçiminin bir ürünü ve insanın varlık sürdürme biçimindeki gelişmelere göre değişimlere uğrayan insana özgü bir olgu*” olarak ifade etmektedir (Oskay 2017: 15). Açıklamalardan anlaşılacağı üzere toplumsal yaşamın oluşmasında insan ve iletişim arasındaki ilişkinin yerinin etkili olduğu belirtilmektedir. İletişim faaliyetinin, birlikte yaşamının temel koşulu ve bir anlam yaratma faaliyeti olduğu ve bu sürecin belli bir tarihsel ve toplumsal bağlam içerisinde gerçekleştirildiği ileri sürülmektedir (Yaylagül 2017 :14).

İnsanın var oluşundan beri devam eden macerasının sürebilmesi, iletişim kavramının gerekliliğiyle eşdeğer görülmektedir. İnsan ilişkilerinin ve dolayısıyla toplumsal ilişkilerin ve yapının zemini oluşturan kavramın iletişim olduğu ifade edilmektedir. İletişimin, toplumsal süreçte temel olarak alınan olgulardan biri olduğu ve iletişim aracılığı ile insanın, bireysel varlığını ve toplumsal ilişkilerini sürdürdüğü dile getirilmektedir (Yüksel 1994: 9).

İletişimin, insan ilişkilerinin var olması ve sürdürülebilmesi durumuna hizmet eden bir şekilde geliştiği, bu ilişkilerin de toplumsal yapıyı oluşturduğu söylenebilir. Cihangir, iletişimin temel amacının, insanlar arasında etkileşimi sağlamak olduğunu, sağlıklı bir iletişimin kurulabilmesi için ise iletişime giren kişilerin birbirlerini, kişilik yapılarını ve çevre koşullarını da içeren bir bütün olarak değerlendirmeleri gerektiğini belirtmiştir (Cihangir 2004: 2). İnsanların birbirleriyle etkileşiminin iletişimin varlığı ve toplumsal hayatın sürekliliği sonucunu doğurduğu söylenebilir. İnsanların öznesi olduğu iletişim süreci herkesin mesajlar gönderdiği, aldığı, yorumladığı ve aynı anda hepsi ile ilgili sonuçlar çıkardığı, başlangıcı ve sonu olmayan bir süreç olarak ifade edilmiştir (Cihangir 2004: 3). İletişimin nerede başladığı ve bittiğinin tanımlanmasının zor olması, insanın varlığından itibaren ortaya koyulmuş bir olgu olduğu görüşünü destekler niteliktedir. Buna göre iletişim, insanın olduğu yerde hep vardı ve var olmaya devam edecektir denilebilir.

İletişim kavramının etimolojik kökenleri, tanımlamaların netleşmesi bakımında katkı sağlayıcı özellikte olacaktır. Bu nedenle “iletişim” kavramının kökeni açıklanmalıdır. Türk Dil Kurumu (TDK) Güncel Türkçe Sözlük’te iletişim kelimesi iki anlamda açıklanmaktadır: Birinci açıklamaya göre iletişim: *“Duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme, komünikasyon.”*, ikinci açıklamaya göre ise: *“Telefon, telgraf, televizyon, radyo vb. araçlardan yararlanarak yürütülen bilgi alışverişi, bildirişim, haberleşme, muhabere, komünikasyon.”* olarak ifade edilmiştir (TDK 2022). TDK Güncel Türkçe Sözlük’te yer alan açıklamalar iletişimin duygu ve düşünce aktarımına ek olarak bilgileri de dahil etmekte ve buna iletişim araçlarını da eklemektedir.

İletişim kelimesi, İngiliz dilindeki “communication” kelimesine karşılık geldiğinden bu kelimenin kökenini açıklamak gerekli görünmektedir. Buna göre iletişim (communication) kavramının kökeni, demokrasinin kökeni gibi, eski Yunan ve Latin dünyasında bulunmaktadır. Communication kelimesi iki kök kelime olan, “ile” “ile beraber” anlamına gelen “com” (Latince “cum”) kelimesi ve “birlik” anlamına gelen “unio” (Latince “union”) kelimesinin birleşmesiyle oluşmaktadır. Böylece, communication “ile birleşme” veya “ile beraberlik” anlamına geldiği söylenebilir (Erdoğan 2002: 32). “Communication” (iletişim) kelimesi, Latince “communis” kökünden gelmektedir. Kelime, *“bir fikrin veya olayın ortak anlamını veya paylaşılan anlama katılımı”* ve *“birçok kişi için ortak olan veya ortak olanı yaratan bir eylem”* olarak kullanılmıştır (Office of Technology Congress, 1995: 77 akt. Oçak 2020: 120). İletişim kelimesinin kökenine indiğimizde, basit tanımlamalarda karşılaşılan “duygu ve düşünce aktarımı” ifadesinin kısır kaldığı söylenebilir. Erdoğan ve Oçak’ın tanımlamaları “communication” (iletişim) kelimesinin bu tanımlamalardan fazlası olduğunu ortaya koymaktadır. İki tanımlamada da birlik, birliktelik ve ortalık gibi kelimelerin ortaklaştığı görülmektedir. Oskay bu durumu kelimenin kökeniyle ilişkilendirerek açıklamaktadır:

“Birey ile birey (ya da bireyler) arasında yapılan bir anlam yüklü simgeler gönderimi, alımı, işlenimi, yeniden-gönderimi, yeniden-alımı ve yeniden işlenimi vb., süreci olarak ifade edilen iletişim terimi communication sözünün temelindeki toplumsallaşma anlamını ifade edememektedir. Oysa, Latincedeki anlamı, communa, de communis, communicare gibi kelimelerden anlaşılacağı gibi, bir ortaklığı, toplumsallaşmış olmayı, birlikteliği, iştirak haline gelmiş olmayı kapsamakta; dolayısı ile, iletişimi hem bireyler arasında bir süreç olarak, hem de bunlar aracılığı ile, toplumsal düzeyde bir süreç olarak ifade edebilmektedir.” (Oskay 1993: 309-310).

Anlaşılacağı üzere iletişim kavramı, kelime kökeni incelendiğinde de insanın hem diğer insanlarla olan ilişkisi hem de toplumsal yapıyla kurduğu ilişki çerçevesinde değerlendirilmektedir. Oskay’a göre insan ile insanın karşılaştığı, ilişki kurduğu her yerde, her durumda, her mekânda ayrı bir dil biçimi içinde kodlanmış iletişim süreci yaşanmaktadır (Oskay 2017: 17). İletişimin, insanın varoluşundan itibaren ortaya çıkması ve diğer insanlarla ve insan topluluklarıyla ilişkilenebilir. Öyle ki insanın, insanlarla iletişim kurma ihtiyacı, yiyecek ve barınmanın fiziksel gereksinimleri kadar temel bir ihtiyaç olarak ifade edilmektedir. İletişim dürtüsünün ilkel bir dürtü olduğu ve çağdaş uygarlığımızda hayatta kalmak için bir zorunluluk olarak görüldüğü ileri sürülmektedir (Agee, Ault, Emery 1982: 4). Böylesi bir zorunluluğun oluşmasında içsel nedenlerle birlikte doğaya uyum sağlama ihtiyacı da görülmektedir. Buna göre iletişim, insanın türsel özelliği olan toplumsallaşmasının bir yansıması, doğal ortamına uyumlanmayı doğrudan yapan diğer tüm canlı türlerinin tersine, insanın, doğal ortamındaki fırtınalara, soğuğa, göllere, denizlere vb. uyumlanmak için toplumsallaşma yolunu seçtiği ifade edilmektedir (Oskay 1993: 310). İnsanın iletişimle olan ilişkisinin hem bir dürtü olarak hem de doğayla uyum sağlama yolu olarak meydana geldiği söylenebilir ayrıca bu ilişkilenebilir durumunun insanın toplumla kurduğu ilişkiyi de etkilediği belirtilmektedir. İletişimin daima toplumsal birliğin, taleplerin, mücadelelerin ve birlikte yaşama sorununa dahil olan tüm işleyişin hizmetindeki toplumsal hareketlerin temel uğraş alanı olageldiği ifade edilmektedir (Perriault 2016: 20-21).

İletişimin oluşmasında etkili olan nedenlerin açıklanmasından sonra iletişim kavramının literatürdeki tanımlamalarını ele almak gerekli görülmektedir. İletişim denilince akla ilk gelen durum iki kişi arasındaki aktarımlar olarak ifade edilebilir. Gökçe’ye göre iletişim kavramı sınırlı ve kapsamlı olmak üzere iki anlamda kullanılmaktadır. Sınırlı anlam, insanlar arası ilişkileri ifade ederken kapsamlı anlam, hayvanlar arası ilişkiler, canlı varlıklar arası ilişkiler, insan ile teknik araçlar arası ilişkiler ve teknik sistemler arası ilişkileri ifade etmektedir. (Gökçe 2002: 7-8). Gökçenin sınırlı anlam olarak ifade ettiği insanlar arası ilişkilerin oluşmasında temel düzeyde en az iki kişinin olması gerekmektedir. İnsanlar arasındaki iletişimin oluşmasında kişiler, karşılıklı iletişim söz konusu olduğunda rol değiştirip mesaj veren kişi “alıcı”, mesajı alan kişi ise “verici” durumuna geçebilir (Öztürk 1999: 62). Burada

kişilerin bir iletişim başlatması için sabit bir nedene ihtiyaç duymadığı ifade edilmektedir yani iki kişi arasında iletişim başlatmanın oldukça kolay olduğu ifade edilmektedir. Oskay'a göre algılanabilen her şey, bir iletişim sürecini başlatır ve aynı uyarıyı algılayan iki insanın birbirleri ile kuracakları toplumsal ilişki, uyarı aracılığı ile gerçekleşir. Bu ilişki ve toplumsal etkileşim, büyük ölçüde bir iletişim süreci olarak işlemeye başlar (Oskay 1993: 312). Görüldüğü üzere iki kişinin aynı uyarıcıyı algılaması bir iletişim başlatmak için yeterli görünmektedir. Bu uyarıcılar ise insanlar tarafından algılanabilen herhangi bir şey olabilmektedir.

Fiske, iletişimi başlatacak uyarıcıları genel ifadelerle sadeleştirmektedir. Buna göre iletişim yüz yüze konuşmadır, televizyondur, enformasyon yaymadır, saç biçimimizdir, edebi eleştiridir: listeye sonsuz sayıda ekleme yapılabilir (Fiske 1996: 15). İletişim başlatmanın insanların bir arada olduğu bir ortamda oldukça kolay olduğu, ortak algılanan bir uyarıcının fitili ateşleyecek bir kıvılcım gibi yeterli görüldüğü söylenebilir. Gerçekten insanın olduğu her yerde iletişim olduğu ancak beceri, bilgi ve deneyimi fazla olan insanlar arasındaki iletişimin daha derin ve kaliteli olmasına karşın bu niteliklerden yoksun insanlar arasındaki iletişimin daha yalın olacağı dile getirilmektedir (Peltekoğlu 1994: 5-6). İnsanın dürtüleri ve doğayla uyumlanma çabaları sonucunda iletişim kurmaya yatkın varlıklar olduğu sonucuna varılabilir. Bu şartlar altında iletişim başlatmak zor görünmese de iletişimin etkisi ve kalitesini belirleyecek şeyin yine insana ait özellikler olduğu ifade edilmektedir. Buna göre iletişim, davranışları da içeren her türlü enformasyon olarak tanımlanmaktadır. Bir başka tanıma göre iletişim insanlar arasındaki semboller aracılığı ile etkileşim olarak tanımlanmaktadır (Peltekoğlu 1994: 5). İletişimi başlatmak için gerekli olan uyarıcıların, yalnızca sözel olmayan, sembol, davranış gibi etkenlerden de oluşabileceği ifade edilmektedir. Buna göre gönüllü olarak ya da istemsizce kendimizden başkalarına bir mesaj aktarmak için kullanılan her yöntem bir iletişim yöntemi olarak nitelendirilmektedir (Taşdemir 2017: 20).

Anlaşılacağı üzere iletişim, bir kişiden başka bir kişiye iletilen basit düzeyde bir mesaj yoluyla bile gerçekleşebilmektedir. İletişimin gerçekleşmesini sağlayan araçlar olan, dil, söz, anlam ve bu anlamların aktarılmasını sağlayan çeşitli teknolojik araçlar, toplumun materyal ilişkilerini sürdürmek ve desteklemek için kullanılmaktadır (Yaylağül, 2017 :15). Böylece iletişimi, toplumsal ilişkilerin devamlılığını sağlayan bir yol olarak sadeleştirebiliriz. Fiske'ye göre ise iletişim gösterge ve kodlar içermektedir ve kod, gösterge veya iletişimi almak ya da aktarmak toplumsal bir ilişkiler pratiği olarak ifade edilmektedir (Fiske 1996:16).

İletişimin oluşmasını sağlayan gerekliliklerin tümünün hizmet ettiği alanın, toplumsal bir ilişki düzeyinin sonucunda gerçekleştiği ve insanın toplumsallaşma süreciyle ilgili olduğu anlaşılabilir. Oskay, iletişim kavramının tanımını ayrıntılı bir şekilde özetlemektedir:

“Birbirlerine ortamlarındaki nesnelere, olaylar, olgularla ilgili değişmeleri haber veren, bunlara ilişkin bilgilerini birbirine aktaran; aynı olgular, nesnelere, sorunlar karşısında benzer yaşam deneyimlerinden kaynaklanan, benzer duygular taşıyıp bunları birbirine ifade eden insanların oluşturduğu topluluk ya da toplum yaşamı içinde gerçekleştirilen tutum, yargı, düşünce ve duygu bildirişimlerine iletişim diyoruz.” (Oskay 2017: 23). Oskay’ın açıklamalarından anlaşılacağı üzere iletişim, toplumu oluşturan insan ilişkilerini ve insanın toplumla olan ilişkisine dahil olan, insana ait her türlü durumun karşılıklı bir aktarımı olarak özetlenebilir. Ayrıca iletişim, insanın toplumla kurduğu ilişkiye ek olarak kendisiyle kurduğu ilişkide de önemli bir olgu olarak değerlendirilmektedir. İletişimin insanın şahsiyetini inşa etmesi, kendini geliştirmesi, güven ve aidiyet bağlarını oluşturması, toplum içinde kendini anlamlı hissedebilmesi için hem temel araç hem de temel amaç olduğu ileri sürülmektedir (Gerçik 2019: 89). İnsanın kendini tanıması ve toplumdaki yerini tayin etmesindeki yolculuğundaki, anlam arayışında iletişim kavramının etkili olduğu söylenebilir. İnsanların estetik deneyim, ahlaki amaçlar ve pratik amaçlar için iletişim kurduğu, iletişimin ne olduğunu ve nasıl çalıştığını öğrenmek ve pratik amaçlar için daha etkili iletişim araçları geliştirme yoluna gittikleri ve meraklarını gidermek için iletişime dair okumalar yaptıkları ifade edilmektedir (Bormann, 1980: 2). Anlaşılacağı üzere iletişimin, insanın bireysel ve toplumsal ilişkilerine dahil olan her alanda etkisinin olduğu söylenebilir.

Geniş bir bakış açısıyla bir toplumsal yaşam ele alındığında iletişimin, edebiyat, sanat ve diğer kurumlardaki örgütlenmesi de dahil olmak üzere düşüncenin görünür yapısı olarak, insanların içsel ya da görünür yaşamının sonucu olduğu kadar nedeni olduğunu da görürüz (Cooley, 1967: 65). Görüldüğü üzere iletişim, insana ait ilişkilerde olduğu kadar insana ait her disiplinde de yer alan bir olgu olarak değerlendirilmektedir. Perriault, iletişimin sunduğu avantajları sınırsız olarak nitelendirmekte ve insanlara doğayı ve toplumları, özellikle de toplumsal ilişkileri anlama olanağı sunduğunu belirtmektedir (Perriault 2016: 10). Böyle bakıldığında iletişimin insanın olduğu her yerde kendine bir yer edindiği söylenebilir. Öyle ki bireylerin içsel süreçlerinin nedeni ve sonucu olarak ifade edilmesinin de bütün disiplinleri etkileyen bir yerde durmasının da nedeninin bu durum olduğu belirtilmektedir. Ek olarak iletişim, gelişmeleri insanlığa tepki veren ve her bireyin ve kurumun yaşamını değiştiren bir araç, ilerici bir icat olarak tanımlanmaktadır. Modern çağa gelindiğinde, iletişim devriminin insanlık için nasıl yeni bir dünya yarattığını algılamadıkça hiçbir şeyin doğru anlaşılamayacağı belirtilmektedir (Cooley 1967: 64-65).

İletişim kavramının bireysel ve toplumsal ilişkilerinin anlaşılması için kavrama ait boyutları açıklamak yerinde olacaktır. Gerçik’e göre iletişimin içerik, duygu ve ilişki olmak üzere üç temel boyutu bulunmaktadır. İçerik boyutu, aktarmak istediğimiz mesajın ilgili olduğu konu olarak ifade edilmektedir ve bir olay, duygu, düşünce veya açıklamayı kapsamaktadır. Duygu boyutu, mesajı ifade eden kişinin aktardığı konuya ilişkin hisleridir. Kişinin konuya ilişkin olumlu veya olumsuz yaklaşımlarını

kapsamaktadır. İlişki boyutu ise, mesajı aktaranla mesajı alan arasındaki bağın niteliğidir. Tarafların birbirine olan duygusal yakınlığı, kişilerin birbirini eşit olarak algılayıp algılamadığı, kişiler arasındaki deneyim, bilgi, cinsiyet, sosyal mevki ve yaş farklılıkları gibi etkenleri içermektedir (Gerçik 2019: 128). İletişimi oluşturan boyutlar, iletişimin onu oluşturan ve sürdüren bireylerde nasıl oluştuğunun ve ne şekilde kullanıldığının anlaşılması bakımından önemli görülmektedir.

İletişimin oluşmasında etkili olan nedenlerin açıklanmasından sonra iletişime ait özellikler hakkında fikir sahibi olunmasını sağlayan temel varsayımlardan bahsetmek yerinde olacaktır. Cüceloğlu'nun aktardığı varsayımlar iletişim kavramının genel özelliklerini içeren bir nitelik barındırmaktadır. Paul Watzlawick, Janet H. Beavin ve Don D. Jackson'ın (1967) *Pragmatics of Human Communication* adlı kitabında ileri sürülen beş temel varsayıma göre:

1. İletişim kuramamak olanaksızdır.
2. İletişimin ilişki ve içerik düzeyleri vardır.
3. Mesaj alışverişindeki dizisel yapının kendi başına bir anlamı vardır.
4. Mesajlar sözlü ya da sözsüz olarak iki tiptir.
5. İletişim kuranlar eşit ya da eşit olmayan ilişkiler içindedir (Cüceloğlu 1998:19).

Açıklanan varsayımlar iletişim oluşturan ilişki biçimleri ve iletişim şekillerine dair genel bir fikir uyandırmaktadır. Başka bir açıklamada ise bu varsayımlar daha geniş bir şekilde, on üç başlıkta ele alınmaktadır. Bu temel varsayımlar şunlardır; (1) iletişim beraberlik, anlaşma ve paylaşmadır, (2) iletişim bir süreçtir, (3) iletişim mesaj gönderme ve alma sistemidir, (4) iletişimde geri besleme vardır, (5) bütün mesajlar içerik ve enformasyona sahiptir, (6) mesaj gönderilmez, mesaj uyandırılır, (7) iletişmemek mümkün değildir, (8) iletişim geriye döndürülemez, (9) iletişimde öncesiyle birlikte kurulan bir ilişki vardır, (10) iletişim etkileşimseldir, (11) iletişim araçlar ile gerçekleştirilir, (12) iletişim bir çevrede olur, (13) iletişimin bir atmosferi vardır (Erdoğan 2002: 32-53).

Erdoğan'ın ve Cüceloğlu'nun ortaya koyduğu varsayımlar, iletişim kavramının kapsadığı alanı, özelliklerini ve biçimlerini ortaya koymaktadır. Başka bir açıklamaya göre ise iletişim, mesajlar aracılığı ile insanlar arasında kurulan bir sosyal etkileşim; semboller aracılığıyla duygu, düşünce, bilgi ve tutumların aktarımı olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca bu aktarımların sağlıklı gerçekleşmesi için iki tarafın da aynı sembollere sahip olması gerektiği ifade edilmektedir (Gerçik, 2019: 89). Aktarılan açıklamalara göre iletişimin ne olduğu nasıl kurulduğu ve hangi özellikleri barındırdığına dair genel bir çerçeve çizilmektedir. Tanımlamaların birbiriyle uyumlu olan yanlarının dışında birbirinin eksik bıraktığı yerleri tamamladığı da görülmektedir. Diğer bir açıklamaya göre ise iletişim sürecinin, ona katılan bireylerin yaşına, sosyal statüsüne ve hangi kültürün üyesi olduğuna bağlı

olmaksızın barındırdığı bazı özellikler bulunmaktadır: (1) iletişimde anlamlar iletilirken ses, cisim, hareket, renk vb. semboller kullanılır. (2) iletişimde her mesaj bir sonuç doğurur ve algılanan her mesaja çeşitli şekillerde reaksiyon gösterilir. (3) iletişim dinamik bir süreçtir ve iletişime katılanlar algıladıkları mesajlar sonucu değişiklik gösterirler. (4) iletişim belli bir bağlamda, fiziksel ortamda, sosyal ilişkiler ağında gerçekleşir. (5) iletişim dönüştürücü özelliğe sahiptir, katılanlar her birey kendi davranışlarını izler ve değiştirir (Kartarı 2020: 47-49).

Yapılan açıklamalardan anlaşılacağı üzere iletişim, insanın bulunduğu her alanda ve insanın doğası gereği gerçekleşen bir süreç olarak ifade edilebilir. Ek olarak iletişimin farklı düzey ve şekilleri bulunmaktadır ve bunlar iletişimi gerçekleştiren kişilerin özelliklerine göre şekillenmektedir. İletişim sürecinde insanların ortaklık kurabildikleri alanlarda hem duygusal hem de düşünsel birikimlerini belirli bir oranda ve belirli biçimlerde birbirlerine aktardıkları söylenebilir. İletişim sürecinin karmaşıklığının ve hem istemli hem de istemsiz olarak gerçekleşebilmesinin onun açıklanmasını da zorlaştırdığı ifade edilmektedir (Kartarı 2020: 40).

İletişime dair, varsayımlar ve boyutların açıklanmasından sonra iletişimin bir disiplin olarak meydana gelme sürecinden bahsetmek yerinde olacaktır. İletişimin geçirdiği tarihsel evreleri açıklamanın, disiplinin insanlığın varoluşundan beri başladığı düşünüldüğünde oldukça zor olacağı söylenebilir. Perriault'a göre iletişim bilimlerinin tarihi halen inşa halindedir ve Antik Çağ'dan bu yana, insanlar iletişim kurma biçimleri ve etkileri üzerine kafa yormuşlardır (Perriault 2016: 10). İletişimin çok uzun yıllar önce başlayan macerasının tamamını açıklamanın mümkün olmadığı düşünüldüğünde geçtiğimiz yüzyıldan başlayarak tarihsel bir açıklama yapmak yerinde olacaktır. Yakın tarihte iletişimin kurulmaya başlanmasının başlangıçta demiryolları, karayolları, ardından telgraf, telefon bağları ve radyo sinyalleri üzerinden gerçekleşirken, yirminci yüzyılın başından itibaren yaygın bir şekilde sembolik etkileşim, yönetsel etkinlik, siyasal propaganda ve psikolojik savaştan başlayarak insan ilişkileri, toplum yapısı ve faaliyetleriyle ilgili alanlara yayıldığı belirtilmektedir (Erdoğan 2002: 11).

Simonson'a göre yirminci yüzyılın ilk yarısında, modern çağın iletişim sistemleriyle anlaşıldığına dair hızla artan bir anlayış bulunmaktadır. Bu dönemde sosyologlar, antropologlar, siyaset bilimciler ve filozoflar, iki savaş arası yıllarda ortaya çıkan iletişim söylemini derinleştirmişler ve savaş sonrası döneme gelindiğinde, kitle iletişimi terimi, kavramı ve söylemi çoğalmış ve yeni ve kurumsallaşan akademik iletişim alanındaki büyük teorilerden bazılarını doğurmuştur (Simonson 2016: 4).

Görüldüğü üzere iletişim alanında yaşanan gelişmelerin yirminci yüzyılın başından günümüze doğru oldukça hızlı ve değişen bir şekilde ilerlediği söylenebilir. Öyle ki İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra Amerika Birleşik Devletleri'ndeki (ABD) iletişim çalışmalarının öncü isimlerinden Wilbur Schramm bu değişimi, *"İletişim çalışmaları o kadar hızlı ilerledi ki, portresi için nadiren hareketsiz kaldı."*

diyerek özetlemektedir (Rogers 1994: 445). Yirminci yüzyıla geldiğimizde 1900'lerin başında, iletişim konusunun özellikle sosyologlar ve sosyal/kültürel antropologlar tarafından ele alındığı ifade edilmektedir (Erdoğan 2002: 22). Ancak günümüzde kabul edilen iletişim çalışmalarının 1920'lerde ve 1930'larda ABD'de başladığı ve bu çalışmaları çeşitli bilim dallarının çeşitli nedenlerle yapmış oldukları, iletişimi konu alan araştırmaları olduğu belirtilmektedir (Yaylagül, 2017: 24). Bu yıllarda iletişim alanındaki çalışmalara egemen olan düşüncenin propagandayla kitleleri yönlendirme bağlamında olduğu ifade edilmektedir (Erdoğan 2002: 22).

Yirminci yüzyılda başlayan iletişim alanının bir disiplin olarak oluşmasında bazı bilim insanlarının yaptığı çalışmalarının etkili olduğu görülmektedir. Yaylagül, iletişimin etkileri konusundaki çalışmaların en önemlilerinden birinin Walter Lippman'ın 1921 yılında yazdığı "*Kamuoyu*" (*Public Opinion*) isimli kitabı olduğunu ifade etmektedir (Yaylagül 2017: 47). Bormann, 1920'den günümüze kadar olan geçen yıllarda, iletişim çalışmalarına ve pratiğine artan bir ilginin geliştiğini ve yirminci yüzyılın ortalarında, Kuzey Amerikalılar için iletişimin, bir "tanrı terimi" haline geldiğini ifade etmektedir (Bormann 1980: 3). İletişim alanının bu denli ilgi görmesiyle beraber alandaki çalışmaların yoğunlaşma sürecinin başladığı anlaşılabilir bir durum olarak göze çarpmaktadır. Lippman'ın kamuoyu ile ilgili çalışmasının ardından iletişim alanında öncü olan isimlerin dört kurucu baba olarak tarif edildiği görülmektedir. Pooley'e göre iki psikolog, bir siyaset bilimci ve bir sosyologdan oluşan ve bilimsel sermayenin önde gelen taşıyıcıları olarak tanımlanan Kurt Lewin, Carl Hovland, Harold D. Lasswell ve Paul F. Lazarsfeld, iletişim çalışmalarının bir disiplin olmasındaki öncüleri olarak anılmaktadır (Pooley, akt Park, Pooley 2008: 45-46).

İletişim alanının oluşmasında farklı disiplinlerde uzmanlaşmış kişilerin etkili olmasının iletişim bilimlerinin karakterini belirleyen bir çizginin oluşmasında etkili olduğu söylenebilir. Bu dönemde ABD'de 1930'lu yıllarda iletişim çalışmalarının temelini atılması farklı disiplinlerin iletişim konulu araştırmaları ile başlamıştır. Bu da iletişimi en baştan disiplinler arası bir şekle sokmaktadır (Kırık vd., 2019: 12). Ek olarak öncü olarak kabul edilen dört bilim insanının (Lewin, Hovland, Lasswell ve Lazarsfeld) yaptığı çalışmaların iletişim alanının bir disiplin olarak oluşması sürecinde etkili olduğu söylenebilir. Bu oluşum evresinde yapılan bazı çalışmaların kilometre taşları olduğu görülmektedir. Örneğin Harold D. Laswell'in 1939 yılındaki bir seminerde ilk kez sunduğu "*Who says what to whom in what channel with what effects?*" (*Kim, kime, neyi, hangi kanaldan ve nasıl bir etkiyle söyler?*) sorusu etrafında şekillenen beş soruluk modelin, ABD'deki araştırmacıların kitle iletişimi alanındaki sorunların bütünlüğünü tanımlaması adına çerçeve oluşturduğu belirtilmektedir (Perriault 2016: 38-39). Bu modele ek olarak, Shannon ve Weaver tarafından ilk olarak 1947'de *Bell System Technical Journal*'de yayımlanan modelde bir yönde yani tek yönlü akan çizgisel iletişim sürecinin ortaya koyulduğu görülmektedir (Polat 2016: 58).

Shannon ve Weaver tarafından geliştirilen enformasyon modelindeki ögeler sırayla enformasyon kaynağı, araç, sinyal, alıcı ve hedef olarak çizgisel bir şekilde ilerlemektedir. Ayrıca bu çizgisel iletişime kaynağı enformasyon kaynağı tarafından yüklenmeyen ancak yine de sürece eklenen şeyler yani “gürültü” de dahil edilmiştir (Tekinalp, Uzun 2019: 70-71). Bu iki modelin yirminci yüzyılın başlarında iletişim alanında etkili olduğu ve çizgisel yaklaşımlar içerisinde değerlendirildiği söylenebilir. Özellikle sosyolojik ve sosyal-psikolojik yaklaşımlarda 1940’ların ortalarından sonra egemen olan tanımlamanın “transmission model” (enformasyon teorisi veya iletişimin matematiksel teorisi) denen “taşımaya, iletme, gönderme” modeli olduğu belirtilmektedir (Erdoğan 2002: 24-25).

İkinci Dünya Savaşı sonrasındaki dönemde iletişim çalışmalarının başka bir yöne doğru ilerlediği söylenebilir. Savaştan sonra araştırma düzeyinin artmasıyla, bazı bilim insanlarının araştırma sonuçlarını özetleyerek ve bütünleştirerek teori geliştirmeye çalıştıkları ifade edilmektedir. Buna göre bilim insanlarının, araştırma için daha fazla hipotez türetebilecekleri ve bir teori olarak hizmet edecek yasal genellemeler geliştirebileceklerine inandıkları görülmektedir (Bormann 1980: 13). Bu dönemde iletişim alanındaki çalışmalarda sosyal bilimcilerin kitle iletişiminin daha çok duygusal ve davranışsal unsurları üzerinde durdukları ifade edilmektedir (Yaylagül, 2017: 48). 1950’li yılların sonlarına doğru iletişim çalışmalarının diğer disiplinlerden ayrılarak kendine ait bir alan oluşturmaya çalışıldığı söylenebilir. Ayrıca bu yıllarda toplumsal sorunlar için gösterilen popüler çözümün "daha fazla eğitim" anlayışından "daha fazla ve daha iyi iletişim" anlayışına yöneldiği ifade edilmektedir (Bormann 1980: 3-4). Toplumsal sorunların çözümü için bir yol olarak görülmeye başlayan iletişim çalışmalarının 1960’lara gelindiğinde bilimsel bir veri havuzuna dönüşmeye başladığı söylenebilir. Bu dönemde iletişimin bilimsel çalışmasına ilgi duyanlar, iletişimi açıklamaya çalışan önemli bir malzeme bütünlüğü sağlamışlardır. Bu malzemeler, iletişim sürecinin bileşenlerinin kendisine ve bu bileşenlerin genel sistem içerisinde nasıl birbirleriyle ilişki kurduğuna odaklanan tanımlayıcı modelleri muhasebe etmektedirler (Bormann 1980: 13).

İletişim alanı ve bu alan içerisinde bulunan iletişim modellerinin yirminci yüzyıldaki yolcuğu bu bölümde ifade edilmeye çalışılmıştır. 1900’lerin başından 1960’lara kadar olan sürede ortaya koyulan ana akım iletişim kuramları kısaca incelenmeye çalışılmıştır. Belirtilen dönemdeki temel iletişim modellerine yönelik eleştirel bir değerlendirme göze çarpmaktadır. Gökçe, Shannon ve Weaver’ın modelinin matematiksel kökenli olması nedeniyle kaynağın mesaja yüklediği anlamın tam olarak aktarılmasını ihmal ettiğini, Lasswell’in modelinin ise iletişimin dinamikliğini, alıcının yok sayılması nedeniyle durağanlaştırdığını ve alıcının yok sayıldığını ifade etmektedir (Gökçe 2002: 26-28).

Fiske ise benzer bir açıklama yaparak Shannon ve Weaver’ın temel modelinin iletişimi basit bir doğrusal süreç olarak ele aldığını ve modelin basitliğinin türevlerinin ortaya çıkmasına zemin hazırlarken, doğrusal, süreç-merkezli doğasının eleştirilere neden olduğunu belirtmiştir (Fiske 1996: 22).

Adı geçen modellerin iletişim alanındaki çalışmalarına yönelik eleştirilerin, bu modellerin alandaki öncü çalışmalar olduğu gerçeğini değiştirmeyeceği bilinmektedir. Ayrıca bu çalışmalara yönelik eleştirilerin yeni yaklaşım ve modelleri meydana getirdiği söylenebilir. Örneğin ana akım iletişim kuramları içerisinde değerlendirilen sosyo-psikolojik yaklaşımın iletişimi farklı bir şekilde ele aldığı söylenebilir. Sosyo-psikolojik modellerin, iletişimi ve kitle iletişimini genel olarak çizgisellikten çıkararak; toplumsal yapı ve kişileri, içinde buldukları sosyo-psikolojik durumlar bağlamında ele aldığı belirtilmektedir (Tekinalp, Uzun 2019: 74).

Bu yaklaşımın iletişim çalışmalarında bireylerin sosyo-psikolojik durumlarını dikkate alarak farklı bir bakış açısını ortaya koyduğu söylenebilir. Benzer şekilde ana akım iletişim kuramları içerisinde değerlendirilen tutarlılık ve uyum kuramlarının da iletişime farklı şekilde yaklaştığı söylenebilir. Buna göre 1950'ler boyunca bir dizi tutarlılık kuramı geliştirilmiş, bu çalışmalardaki temel hipotezin ise insanların inançları ve yargılarının birbiriyle tutarlı olduğu anlayışı olduğu dile getirilmiştir (Yaylagül 2017: 59).

Tutarlılık kuramlarının odaklandığı noktalardan birinin de tutum değişim olduğu bilinmektedir. 1960'lardan itibaren en çok araştırmaya yol açan tutum değişiminin kuramsal çerçevesinin tutarlılık olduğu ifade edilmektedir (Kağıtçıbaşı, Cemalcılar 2019: 163). Başka bir ifadeye göre ise yine 1960'lardan günümüze iletişim alanında en çok araştırılan konunun tutum değişimi olduğu belirtilmektedir (Tekinalp, Uzun 2019: 111).

Bu çalışmanın kavramsal/kuramsal çerçevesini oluşturacak olan kuram olan bilişsel uyumsuzluk kuramı, literatürde ana akım iletişim kuramları içerisinde yer alan tutarlılık kuramları başlığında değerlendirilmektedir. Leon Festinger'in ortaya koyduğu bilişsel uyumsuzluk kuramının birçok disiplinde etkili olduğu söylenebilir. Rogers'a göre bilişsel uyumsuzluk kuramı, sosyal psikolojide, iletişimde ve sosyolojide hemen etkili olmuş ve ardından bu konuda muazzam bir literatür gelişmiştir. Ayrıca Festinger'in kuramı ortaya koyulduğu tarihten bu yana hala sosyal bilimlerde en çok alıntı yapılan bilim insanlarından biri olduğu ifade edilmektedir (Rogers 1994: 351).

Bu bölümde iletişim kavramının kökeni, tanımlanması ve modelleri açıklanmaya çalışılmıştır. Kavramın tarihsel olarak kapsayıcılığının oldukça geniş ve açıklanmasının da bir o kadar zor olduğu düşünüldüğünde yapılmaya çalışılanın, kişilerarası iletişim alanının oluşmasında etkili olan zaman diliminin açıklanması olduğu söylenebilir.

1.2. İletişim ve Diğer Disiplinler

İletişim alanının oluşumu tarihsel olarak incelendiğinde birçok disiplinle ilişki içerisinde olduğu görülmektedir. İletişim denilen toplumsal sürecin, birçok disiplinin kesiştiği noktada yer aldığı ve bu

sebeple, sosyoloji, felsefe, tarih, coğrafya, psikoloji, siyasal bilimler, etnoloji (ırk bilimi) ve ekonomi gibi sosyal bilimlerin farklı kollarının ilgisini çektiği ifade edilmektedir (Aymaz 2018: 285). İletişimin ilişkili olduğu disiplinlerin sayısının oldukça fazla olduğu görülmektedir. Belirtilen sosyal bilimlere ait disiplinlerin sayısının biraz daha daraltılarak iletişim çalışmalarının başvurduğu disiplinlerin daha çok sosyal psikoloji, dilbilim, sosyoloji, ekonomi ve siyaset bilimi olduğu ifade edilmektedir (Yaylagül 2017: 24). İletişim alanını etkileyen disiplinlerin sadece sosyal bilimlerden ibaret olmadığını da eklemek yerinde olacaktır. Meyen, iletişim araştırmaları ve medya çalışmaları alanını, tarih, edebiyat çalışmaları, dilbilim, psikoloji veya sosyoloji gibi yerleşik disiplinlerden ayrı bir yere koymakta bunun nedeni olarak diğer disiplinlere göre geç oluştuğunu ve buna rağmen çok geniş yer kapladığı ifade etmektedir. Ayrıca, birçok yerde iletişimi bir sosyal bilim olarak değil, öncelikli olarak teknik, beceri veya hizmet odaklı bir disiplin olarak düşünmenin hala kolay olduğunu ifade etmektedir (Meyen, 2015: 282). Dökmen'e göre ise elektrik mühendisliğinden biyolojiye, antropolojiden siyaset bilimine kadar pek çok alanda iletişimin yeri ve önemi vardır (Dökmen 2008: 37).

İletişim alanını etkileyen disiplinlerin bu denli geniş bir alana yayılmasının, iletişimin bir disiplin olarak inşa edilmesi sürecindeki kendine özgü durumundan kaynaklandığı söylenebilir. İnsanlığın tarihsel gelişim sürecinden iletişimin fazlaca etkilendiği ifade edilmektedir. Geldiğimiz noktada dünyanın girdiği evrim sürecinde, iletişimi anlamadan yaşam biçimimizi kavrayıp düzenlemenin olanaksız hale geldiği ve bu yüzden, başka disiplinlerden araştırmacıların iletişim alanına el atarak iletişimi kendine özgü bir disiplin olmaktan çıkarıp disiplinler arası bir bilim dalı haline getirdiği öne sürülmektedir (Tekinalp, Uzun 2019: 20-21).

Değişen dünyanın gereklilikleri olarak iletişim alanının diğer disiplinlerle etkileşim halinde olması sonucunda, karşılıklı bir bilgi aktarımının gerçekleştiği söylenebilir. Natalie, çeşitli disiplinlerden sosyal bilimcilerin iletişim konusundaki genişleyen bilgilere katkıda bulduklarını ifade etmektedir ayrıca iletişimin alanı etkileyen disiplinleri antropoloji, sosyoloji ve sosyal psikoloji olarak sıralayıp baskın olan disiplinin deneysel sosyal psikoloji olduğunu söylemektedir (Natalie 2008: 113-114). Birçok disiplinle karşılıklı etkileşim içerisinde ilerleyen iletişim alanını en çok etkileyen disiplinlerin psikoloji ve sosyal psikoloji olduğu anlaşılmaktadır.

Tarihsel olarak ele alındığında insanoğlunun ilk ortaya çıkışında kullandığı ve zaman içerisinde geliştirip çeşitlendirdiği iletişim davranışlarının, 1800'lü yılların son çeyreğinden başlayarak psikoloji biliminin merceği altına alındığı, 1900'lere gelindiğinde ise iletişim alanıyla ilgili akademik çalışmaların, iletişim öğretimi için bölümlerin kurulmasını da kapsayacak şekilde genişleyerek devam ettiği ifade edilmektedir (Gökdağ 2021: 19-21). Üçok, bireyin doğrudan gözlemlenemeyen algılama, düşünme, güdülenme, öğrenme, karar verme gibi zihinsel faaliyetlerinin ortak ürünü olan iletişimin, psikoloji alanıyla özellikle de sosyal psikoloji alanıyla yakından ilgili olduğunu ifade etmektedir (Üçok,

Ulağlı ed. 2018: 82). İletişim kavramıyla ilgili yapılan incelemeler neticesinde, psikoloji ve sosyal psikoloji gibi alanların iletişim alanına dahil olduğu söylenebilir. İlk iletişim araştırmalarının ABD’de toplumbilimciler tarafından yapılmasının, iletişim ve kitle iletişiminin toplumbiliminin bir araştırma konusu olduğu yolunda uzlaşım yarattığı, diğer taraftan psikolog ve sosyal psikologların kişilerarası iletişim alanında tutum, ikna ve propaganda üzerine yaptıkları araştırmaların da iletişim sorunsalını psikoloji ve sosyal psikoloji alanına soktuğu ifade edilmektedir (Tekinalp, Uzun 2019: 5).

Grldğge üzere bu üç alanın birbiriyle i içe geçen ilişkilerinin her bir alanın kendine ait araştırmaları sonucunda ortaklaşarak meydana geldiği söylenebilir. Burada psikoloji ve sosyal psikoloji alanlarının iletişimle kurduğu ilişkinin, bu alanların ortaklaştığı noktanın insan davranışları olması nedeniyle gerçekleştiği söylenebilir. Yüksel’e göre iletişim kanallarının çeşitliliği, bir psikolojik süreç olarak iletişimin geniş bir kavramına doğru gerçekleşen bir ilk adım olabilir. Bu adımdan sonra bir insanın sadece ne söylediği ya da nasıl söylediği üzerinde değil, bunu neden söylediği üzerinde de durulmalıdır (Yüksel 1994: 29).

Psikoloji ve sosyal psikoloji alanlarının insan davranışlarını üzerinde ayrıntılı araştırmaları iletişim bilimi ile sıkı bir ilişki kurulması sonucunu doğurmaktadır. Kabaca açıklamak gerekirse davranışın incelenmesi psikolojinin konusu olarak ele alınmakta iletişimin ise daha çok psikoloji ve psikolojiden türeyen sosyal psikolojinin ortaya koyduğu bulguları kendi amaçları için kullanan bir çalışma alanı olduğu yani psikolojinin davranışın yasalarını ortaya koyduğu iletişimin ise bu yasaları alıp insan davranışlarını etkileyip yönlendirmede kullandığı ileri sürülmektedir (Gökdağ 2021: 19).

İletişim alanıyla etkileşim içerisinde olan, belki de en çok etkileşimde olduğu ifade edilen alan olarak sosyal psikoloji gösterilmektedir. Sosyal psikoloji, bireyin dışa vuran edimlerini, bunların nedenlerini, içsel psikolojinin diğer insanlarla ilişkilerindeki etkisini araştıran bir alan olarak tanımlanmaktadır (Tekinalp, Uzun 2019: 16). Cüceloğlu’na göre ise sosyal psikoloji kişiler arası ilişkileri ve etkileşimi odak noktası olarak almakta ve sosyal etkileşimin psikolojik etkenlerini incelemektedir (Cüceloğlu 2002: 514). Daha kapsamlı bir açıklama yapılmak gerekirse Yüksel sosyal psikolojiyi, insanların sosyal gruplara katılmaları sonucu ortaya çıkan davranışları, sembolik nitelikteki etkileşimi, organizma-evre karşılıklı etkilerini ve sosyal evre tarafından kontrol edilen, etkilenen ve sınırlandırılan insan davranışlarını inceleyen bir alan olarak nitelemektedir (Yüksel 1994: 11).

Grldğge üzere sosyal psikoloji alanı hem insan davranışlarının içsel/psikolojik nedenlerini inceleyen hem de bu davranışların sosyal boyutlarını ele alan bir alan olarak göze çarpmaktadır. İnsan davranışlarının sosyal boyutuyla kurulan ilişki noktasında ise bu alanın iletişim bilimiyle keşiştiği söylenebilir. Buna göre sosyal psikolojide, iletişim ifade, karşılıklı-faaliyet, etkileşim olarak

tanımlanmaktadır ve sembollerle örneğin yazıyla veya sözle gerçekleştirilen ilişki veya faaliyetler en yaygın olan iletişimi açıklama biçimi olarak görülmektedir (Erdoğan 2002: 24).

Yapılan açıklamalardan iletişim ile sosyal psikoloji alanının odaklandığı çalışmaların ortak noktasının insan ilişkileri ve davranışları olduğu sonucu çıkarılabilir. Bu ortak noktalardan birisi de insanın varlığını anlama ve ifade etme ihtiyacı olarak açıklanmaktadır. Buna göre sosyal psikologların, insanın varlığının fark edilme, tanınma ve kabul edilme gereksiniminin incelenmesi durumu iletişim alanında da kendini göstermektedir. Bireylerin ilişkileri sürdürerek ve yeniden onaylayarak gerçekleştirilen ilişki amaçlı iletişim, bir topluluğu ya da bir toplumu bir arada tutmada son derece önemli görülmekte ve ek olarak ilişki amaçlı iletişimin oldukça yüksek tekrar içermesinin nedeni olarak yeni bilgilerden çok var olan ilişkilerle ilgilenmesi görülmektedir. Bu ilişkilerdeki selamlaşma gibi uzlaşım sal davranışların ve sözcüklerin, toplumsal ilişkileri yeniden onaylayan ve güçlendiren ilişki amaçlı ve tekrara dayalı iletişim olarak ortaya çıktığı ifade edilmektedir (Fiske 1996: 31).

Anlaşılacağı üzere iletişim alanının ilişkide bulunduğu disiplinler sosyal bilimler ve pozitif bilimlerin de içinde bulunduğu geniş bir alana kadar yayılmaktadır. Ek olarak iletişimin bütün bu disiplinler içerisinde kendine yer edinme sürecinin, insanlığın var olmasından beri mevcut olmasına rağmen geç bir tarihte gerçekleştiği söylenebilir. Tüm bu sancılı süreçlere rağmen iletişim disiplinin kendine sosyal bilimler içinde bir yer edindiği ve bütün disiplinlerle az ya da çok bir ilişkiye sahip olduğu da eklenebilir. Bu çalışmadaki kavramsal/kuramsal çerçeveyi oluşturan bilişsel uyumsuzluk kuramının dahil olduğu sosyal psikoloji alanının iletişim disiplinin en çok etkileşim içerisinde bulunduğu alanlardan biri olduğu söylenebilir.

1.3. Kişilerarası İletişim

İletişim kavramının dahil olduğu alanlar göz önüne alındığında, bu alanların tamamı üzerine çalışmanın zorluğu göze çarpmaktadır. Bu nedenle iletişim disiplinin zamanla kendi içinde alt alanlara ayrıldığı görülmektedir. Cooley'in iletişim tanımlaması bu alanların oluşmasındaki araçları genel bir çerçeveye açıklamaktadır. Buna göre iletişim derken, insan ilişkilerinin var olduğu ve geliştiği mekanizma kastedilmektedir ve bu mekanizmada zihnin tüm sembollerinin, belli bir mekân ve zaman içerisinde iletilmesi bazı koruma araçlarıyla birlikte bulunur. Bu araçlar yüz ifadesini, tavır ve jestleri, ses tonlarını, sözcükleri, yazıları, matbaaları, demiryollarını, telgrafları, telefonları ve uzay ve zamanın keşfettiği en son başarı ne olursa olsun içermektedir (Cooley 1967: 61).

Tanımlamadan anlaşılacağı üzere iletişimi alanındaki araçlar oldukça çeşitli bir görüntü ortaya koymaktadır. Bu nedenle iletişimi açıklarken tanımlamayı belirli özelliklere göre daraltma ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. İletişimi, sembollerle yapılan etkileşim olarak tanımlarsak, insanlar arası iletişim

sözlü, yazılı, görüntülü semboller kullanarak anlam yaratma, anlam çıkartma ve paylaşma olarak açıklanabilir (Erdoğan 2002: 26). Burada bahsedilen sembollerin tarif ettiği iletişim modelinin ortaya çıkardığı bir iletişim alanı bulunmaktadır. Kişilerarası iletişim olarak adlandırılan bu alanda her insanın bir veya daha fazla kişinin duyularına (görme, ses, dokunma, tat veya koku) bir mesaj yönlendirerek başka bir kişiyle iletişim kurduğu durumlar tarif edilmektedir (Agee, Ault, Emery 1982: 4-5).

İletişim alanındaki yaygın sınıflandırmalara göre, kişi içi/içsel, kişilerarası, örgüt içi ve kitle iletişimi olmak üzere dört alt alan bulunmaktadır. Bu sınıflandırmaya göre kişilerarası iletişim, iki veya daha fazla sayıda kişiyi içeren iletişimsel ilişkilerin incelendiği alan olarak ifade edilmektedir (Berger ve Chaffe 1987: 107). Kişiler arası iletişim kelimesi literatürde “interpersonal” kelimesinin Türkçeleşmiş hali olarak karşımıza çıkmaktadır. Buna göre “interpersonal” sözcüğü Latince kökenli bir sözcük olup “kişiler arasında” anlamına gelmekte, İngilizcede “between persons” anlamında kullanılmaktadır (Gürüz, Eğinli 2019: 49-50). Bilindiği üzere asgari düzeyde bir iletişimin gerçekleşmesi için en az iki kişiye ihtiyaç duyulmaktadır. Kişilerarası iletişim de aynı basit bir iletişim süreci gibi en az iki kişiyi içerir ancak farklı olarak her bir kişi hem mesajı gönderir yani kaynak işlevi üstlenir hem de mesajı algılar ve kavrar yani alıcı işlevi üstlenir. Kaynak-alıcı terimi kişilerarası iletişimde bulunan her bir birey tarafından gerçekleşmektedir (DeVito 1992: 4).

Kişilerarası iletişim kavramının ayrıntılı olarak açıklanmasına geçmeden önce bu alanın tarihsel olarak oluşma sürecini açıklamak, kavramın anlaşılmasına sunacağı katkı bakımından önemli görülmektedir. Kişilerarası iletişim alanının iletişim alanının sahip olduğu özelliklerin birçoğunu bünyesinde barındıracağı düşünülmektedir. Bu temel özelliklerden bir tanesi de disiplinler arası olmak şeklinde ifade edilmektedir. Natalie'e göre kişilerarası süreç hakkındaki bilgimiz aynı zamanda psikiyatri/klinik psikoloji, sosyoloji, antropoloji, sosyal ve bilişsel psikoloji ve iletişimden gelmekte ve böylece kişilerarası iletişim disiplinler arası bir alan olarak güvence altına alınmaktadır (Natalie 2008: 116). Kişilerarası iletişimin bu temel özelliğinin iletişimi alanını da etkileyen bir konumda olduğu görülmektedir. Ayrıca bu özelliğin, sosyal bilimler alanındaki psikoloji, sosyoloji, sosyal psikoloji bilim dalları ile ilişkili olarak araştırmaların yapılmasına ve kuramların geliştirilmesine olanak sağladığı belirtilmektedir (Eğinli 2019: 2).

Kişilerarası iletişim alanının tarihsel sürecinin açıklanması bu alanın anlaşılabilmesi bakımından önemli görülmektedir. Kişilerarası iletişim süreçlerinin tarihsel olarak hem nicel hem de nitel çalışma yöntemleri kullanılarak sosyal bilim paradigması aracılığıyla araştırılmış ve kuramlaştırılmış olduğu ifade edilmektedir (Natalie 2008: 116). Yirminci yüzyılın başlarına gidildiğinde kişilerarası iletişim araştırmalarının yavaş yavaş başladığı söylenebilir. Knapp ve Daly'ye göre 1900'lerin başlarında, kişiler arası ilişkilerin sosyolojik işlevleri üzerinde çalışan Alman sosyolog George Simmel, kişilerarası iletişim hakkında zekice gözlemler yapmaktadır ve gözlemler "karşılıklı bilgi", "ikiliğin özellikleri",

"etkileşim ritüelleri", "gizlilik, " "yalanlar ve gerçekler" ve "sosyal ilişki türleri" başlıklarını kapsamaktadır. 1920'lere ve 1930'lara gelindiğinde kişilerarası iletişim çalışmaları için pek çok entelektüel tohum ekildiği ifade edilmektedir (Knapp ve Daly, Knapp vd. 2002: 4). Bu dönemde kurumsallaşmış bir kişiler arası iletişim çalışması görülmesi de alanın oluşumunda bir başlangıç yapıldığı söylenebilir. İkinci Dünya Savaşı öncesinde iletişim çalışmalarının kitle iletişimi ve aile çalışmalarına yöneldiği belirtilmektedir. Savaş sonrası dönemde ise hızlı bir ivme kazanan kişilerarası iletişim araştırmalarının küçük grup iletişimine yöneldiği ve çalışmaların odak noktasının savaş sırasında ortaya çıkan acımasız ikna ve itaat etme davranışlarını incelemeye odaklandığı ifade edilmektedir (Eğinli, 2019: 2-3). Bu dönemde alanın gelişmesine katkı sağlayan çalışmalardan birinin psikolog Fritz Heider'in Kişilerarası İlişkilerin Psikolojisi (1958) adlı kitabı olduğu belirtilmektedir (Knapp ve Daly, Knapp vd. 2002: 6).

1960'lara gelindiğinde ise kişilerarası iletişim araştırmalarının daha çok sosyal psikoloji kuramlarının doğrultusunda ilerlediği ve sosyal karşılaştırma kuramı (Festinger, 1954), bilişsel uyumsuzluk kuramı (Festinger, 1957) ve sosyal yargı kuramının (Sherif ve Hovland, 1961) kişilerarası iletişim çalışmalarına ışık tuttuğu belirtilmektedir (Eğinli 2019: 5). 1960'lar, 1970'ler ve 1980'lerde genel olarak kişilerarası iletişimin akademik olarak tanımlanabilir bir çalışma alanı olarak serpilmesinin öncelikle toplumsal güçlerin sonucu olduğu ifade edilmektedir (Knapp ve Daly, Knapp vd. 2002: 6). Ek olarak 1990'lı yıllarda kişilerarası iletişim alanının kendi içerisinde alt alanlara ayrılarak derinlemesine bir anlamaya yöneldiği ve günümüzde ise kişilerarası iletişim yeterliliği/becerisi konusunu incelemeye odaklanan ve bunun altında yatan bilişsel, sosyal ve psikolojik süreçleri anlamaya yönelik bir konuma geldiği ifade edilmektedir (Eğinli 2019: 5).

Özetleyecek olursak, tarihsel olarak ve günümüzde kişilerarası iletişim çalışmalarının, beşerî bilimlerin geleneklerini ve sosyal bilimlerde temsil edilen çağdaş ilgi alanlarını kucaklayan bir konumda bulunduğu ifade edilmektedir (Condon 1977: viii). Böylece kişiler arası iletişim alanının iletişim alanı gibi kapsayıcı ve derinlikli bir alan olduğu sonucuna varılabilir. Psikoloji ve sosyal psikoloji alanlarında yapılan çalışmaların kişilerarası iletişim alanında etkili olduğu ve bu çalışmanın kuramsal/kavramsal çerçevesini oluşturan bilişsel uyumsuzluk kuramının da bunlardan biri olduğu dile getirilmektedir.

Kişilerarası iletişimin geçtiğimiz yüzyıldaki tarihsel gelişimini genel hatlarıyla açıkladıktan sonra bu alanın derinlemesine bir şekilde açıklanması gerekli görülmektedir. Brook ve Emmert'e göre kişilerarası iletişim, nefes alma, yemek yeme, uyuma ve üremeyi takip eden en temel faaliyetlerden biri olarak hissedilmektedir hatta kişilerarası iletişimin yeme ve üreme süreçlerinden bile daha temel bir faaliyet olduğu çünkü kişilerarası iletişimin bazı yönlerine hâkim olana kadar bu iki faaliyete katılmamız imkânsız olabileceğini belirtmektedir (Brooks, Emmert 1976: 9).

Görüldüğü üzere kişilerarası iletişim faaliyeti insanın temel ihtiyaçlarından biri olarak tarif edilmektedir. Kişilerarası iletişimin gerçekleşmesi için en az iki kişinin bulunması gerektiğinin ifade edilmesi bu alanın temel özelliklerinden biri olarak ortaya koyulmaktadır. Alanı açıklamak adına başka özelliklerin de eklenmesi gerekmektedir. Bazı açılardan kişilerarası iletişimin yapısının, temsil ettiği fenomene benzeyen bir şekilde yani dinamik ve değişken olduğu bu nedenle, kişilerarası iletişimin tam olarak ne olduğunu ve ne olmadığını belirleme girişimlerinin, çoğu zaman sinir bozucu ve fikir birliğine varılamayan bir noktaya geldiği belirtilmektedir (Knapp ve Daly, Knapp vd. 2002: 8).

Her ne kadar kişilerarası iletişim alanını açıklamak zor görünse de yapılan çalışmalar neticesinde belirli yaklaşımların geliştiği söylenebilir. Taşdemir, iletişim sürecini yedi temel unsura dayandırmakta ve bu unsurları kaynak, kanal, kod, mesaj, hedef, geri bildirim ve bağlam olarak açıklamaktadır (Taşdemir 2017: 9). Temel unsurların açıklanması iletişim sürecinin anlaşılabilmesi bakımından gerekli görülmektedir. Kişilerarası iletişimin anlaşılabilmesi için, iletişimin temel kavramlarını genel hatlarıyla açıklanmaktadır. Buna göre kişilerarası iletişimin en az iki kişi arasında gerçekleşmesi özelliği *kaynak* ve *alıcı*, insanların duygu ve düşüncelerini sembollerle iletilebilir hale getirmesini *kodlama*, sembollerin çözümlenmesini *kod açma* olarak adlandırılmaktadır. Kaynaktan alıcıya gönderilen kodlanmış düşünce *ileti*; düşüncelerin iletiye dönüşmesini sağlayan ve temsil ettiği şeyle ilişkisiz olan işaretler *sembol*; temsil ettiği şeylerle ilişkili olan bireyin denetimi dışında gerçekleşen içsel durumlar *işaret*; iletilerin kaynaktan alıcılara ulaşmasını sağlayan yapılar *kanal*; iletinin alıcıya sağlıklı olarak ulaşmasını engelleyen şeyler *gürültü*; alıcıya gelen iletilere verilen tepkiler *geri bildirim* ve iletilerin gönderilmesi ve alınmasını kolaylaştıran veya zorlaştıran fiziksel ve psikolojik etkiler ise *bağlam* olarak adlandırılmaktadır (Gökdağ 2021: 45-48).

Bahsedilen kavramların kişilerarası iletişimde etkili olan konumlarını genel bir ifadeyle açıklarsak kişilerarası iletişimin gerçekleşmesi için mesajların kodlanması (mesaj üretme) ve kodunun çözülmesi (mesajı anlama) gerekmektedir. Örneğin, bir ebeveyn, gözleri kapalı ve kulakları stereo kulaklıklarla kapatılmış bir çocukla konuştuğunda, sözlü ve sözlü olmayan mesajlar alınmadığı için kişilerarası iletişim gerçekleşmemektedir (DeVito 1992: 5).

İletişim kavramlarının genel açıklamaları kişilerarası iletişim süreçlerinin anlaşılması bakımından katkı sağlayıcı olarak görülmektedir. Kişilerarası iletişimi, iletişimin temel kavramlarıyla açıklanması alanın diğer alt alanlardan ayrılması bakımından yararlı olabilir. Buna göre iletişim kanallarının aldığı konum bakımından kişilerarası iletişim diğer iletişim alanlarından ayrılmaktadır. Kişilerarası iletişimdeki kanalın, mesajın içinden aktığı birey haline geldiği ve kaynak ile aynı kişi olabileceği ancak kaynağın mesajını iletmek için kendisinden başka bir kişilerarası kanalı seçmesinin de mümkün olabileceği ifade edilmektedir (Pool akt. Rogers 1973: 290-291). Cüceloğlu'na göre kişilerarası iletişim, kişilerin yani kaynak ve alıcının yüz yüze karşılıklı konuştukları durumlarda gerçekleşmektedir çünkü yüz yüze

yapılan konuşmalarda karşıdaki kişinin söylediklerinden, yüz ifadesinden, sesinin tonundan, bedeninin duruşundan, söylediklerimize nasıl bir tepkide bulunduğu anlaşılacağından geri bildirim doğrudan ve anında gerçekleşmektedir (Cüceloğlu 1998: 221).

İletişimde kullanılan kanallar arasından yüz yüze iletişim şeklinin iletişim sürecindeki etkisinin büyüklüğü burada göze çarpmaktadır. Bu nedenle insanların uzun yıllar yüz yüze iletişim kanallarını kullandıkları ve günümüzde de en önemli iletişim tarzı yüz yüze iletişim olduğu ve gündelik hayatın bu iletişim tarzına bağlı olarak sürdürüldüğü ifade edilmektedir (Yaylagül 2017 :17). Kişilerarası iletişimin yüz yüze iletişim olarak bilindiği ve en belirgin özelliğinin iletişime girenlerin fiziki bir yakınlık içerisinde bulunması olduğu belirtilmektedir (Işık 1999: 70).

Literatürde kişilerarası iletişimin yüz yüze olması gerektiği görüşünün aksini ifade eden açıklamalar da yer almaktadır. Telefon, bilgisayar ve diğer teknolojilerin aracılık ettiği etkileşimler de kişilerarası iletişim literatürünün bir parçası olarak ifade edilmektedir (Cappella 1987: 228 akt. Knapp, Daly, vd. 2002: 9). DeVito'ya göre kişilerarası iletişim yüz yüze olmak zorunda değildir. Telefonla, hapisane hücre duvarlarından veya görüntülü telefon bağlantısıyla gerçekleşebilir. Ayrıca, mesajların kasıtlı olarak gönderilmesi gerekmediğini yani dil sürçmesi, kalıcı bir vücut kokusu veya sinirsel bir seğirme yoluyla da iletişim kurulabileceğini ifade etmektedir (DeVito 1992: 6).

Bahsi geçen görüşler incelendiğinde genel kanı olarak ortaya çıkan sonucu ifade etmek yerinde olacaktır. Açıklamalardan anlaşılacağı üzere kişilerarası iletişim, yüz yüze ve mekanik bir araçlarla yapılabilmekte ancak yüz yüze gerçekleştirilen iletişimin pedagoji ve ikna alanındaki etkinliğinin, mekanik araçları etkinliğinden çok daha fazla olduğu sosyal bilimcilerin ve kamuoyu uzmanlarının en yaygın ortak görüşleri olarak ifade edilmektedir (Yüksel 1994: 118 akt. Taşdemir 2017: 20). Kişilerarası iletişimin sağlanabilmesi için kullanılan araçların çeşitliliğinin alanın özelliklerini açıklama sürecinde katkı sağladığı söylenebilir. Görüldüğü üzere kişilerarası iletişimin tarif edilmesi farklı görüşleri içerisinde barındıran bir şekilde ortaya çıkmaktadır.

Kişilerarası iletişime dair açıklamalardan bir diğeri ise kişiler arası iletişimin birbirini tanıyan insanlar arasında gerçekleşen bir süreç olduğudur. DeVito, kişilerarası iletişimi sözel ve sözel olmayan iletilerin (mesajların) iki ya da çok insan arasında gönderilip alınması olarak tanımlamaktadır ancak kişilerarası iletişimi birbirini tanıyan insanlar arasındaki iletişim olarak ele almaktadır (DeVito 2004 akt. Gökdağ 2021: 39). Poyraz ise bu durumu daha geniş bir çerçeveden ele alarak kişilerarası iletişim sürecinde kişinin genel olarak çevresiyle, özel olarak da seçtiği birkaç kişi ile iletişime geçtiğini, bu nedenle de aranılan iletişim sürecinde başarı, samimiyet, onay, ilgi gibi kavramların üzerinde durulduğunu ifade etmektedir (Poyraz 2020: 85). Bir iletişim şeklinin kişilerarası iletişim olarak adlandırılabilmesi için Tubbs ve Moss'un (1974), üç ölçüt belirttiği ifade edilmektedir. Buna göre; (1) kişilerarası iletişime

katılanlar, belli bir yakınlık içinde yüz yüze olmalı, (2) katılımcılar arasında tek yönlü değil, karşılıklı mesaj alışverişi olmalı ve (3) söz konusu mesajlar sözlü ve sözsüz nitelikte olmalıdır (Dökmen 2008: 42).

Ortaya koyulan ölçütlere göre kişilerarası iletişimin özellikleri olarak karşılıklı mesaj alışverişi ve yüz yüz gerçekleşmesi önceki tanımlarla ortak olan özellikler olarak görülmektedir. Mesajların sözlü ve sözsüz şekilde olması kişilerarası iletişimin kapsayıcılığını ortaya koymaktadır. Buna göre bireylerin kişilerarası iletişimde sesler, görüntüler, kokular, tatlar ve dokunsal duyumlar şeklinde sürekli bir duyuşsal uyarım akışı tarafından adeta bombardımana tutulduğu ifade edilmektedir (Hargie 1997: 43). Kişilerarası iletişim sürecindeki mesajlar sözlü ve sözsüz olmak iki şekilde iletilmektedir. Sözlü iletişim, duyuş ve düşüncelerin dile gelmesidir ve en iyi etkileme yolu olarak güzel konuşmaya dayanmaktadır. Sözsüz iletişimin ise konuşmaya değil, çeşitli hal, hareket ve davranışlara dayandığı ifade edilmektedir ve her insanın diğer insanların yanında yaptığı her davranışın bir anlamı olduğu belirtilmektedir (Turam 1994: 44 akt. Taşdemir 2017: 8).

Açıklanan özelliklerden sonra genel bir tanımlama yapmak gerekirse, kişilerarası iletişim, kaynağı ve hedef insanların oluşturduğu, karşılıklı iletişimde bulunan kişilerin bilgi veya sembol üreterek, bu üretimlerini birbirine aktardığı ve yorumladığı bir süreç olarak ifade edilmektedir (Dökmen 2008: 41). Kişilerarası iletişim olarak tanımlanan sürecin kendine özgü özellikleriyle birlikte belli başlı ilkelerle ifade edildiği görülmektedir. Gökdağ bu ilkeleri dört başlıkta ele almıştır, buna göre; (1) iletişim kaçınılmazdır (2) iletişimin içerik ve ilişki boyutu vardır, (3) iletişim geri döndürülemez ve (4) iletişim tekrarlanamaz (Gökdağ 2021: 65). Belirtilen ilkeler, alanın anlaşılması bakımından açıklamaya muhtaç görünmektedir. İletişimin kaçınılmaz oluşuyla, iki insanın birbirini algıladığı anda kişiler çaba harcamadan bile bir iletişimin başladığı; içerik boyutuyla iletişimin neyle ilgili olduğu, ilişki boyutuyla bunu nasıl ilettiği; geri döndürülemez oluşuyla, iletişimin devam eden bir süreç olması ve söz ve davranışların geri alınamayacağı; tekrarlanamaz oluşuyla ise bir kişiyle kurulan iletişimin her etkeniyle aynı şekilde tekrar edilemeyeceği anlatılmaktadır (Gökdağ, 2021: 65-67).

Açıklanan kişilerarası iletişim ilkeleri, alanın temel özellikleriyle bağlantılı bir şekilde ortaya koyulmaktadır. Kişilerarası iletişim sürecin temel özelliklerinden bir diğeri ise karşılıklı iletişim olarak ifade edilmektedir. Kişilerarası iletişimin, insan iletişiminin, ilişkileri yönetmek amacıyla karşılıklı etkileşimleri içeren özel yani “transactional” bir biçimi olarak ifade edilmektedir (Gökdağ 2021: 21). Transaction terimi, “işlem, muamele, alışveriş” gibi kavramlarla açıklanmaktadır. (Cambridge Dictionary 2022). Ancak iletişim alanında bakacak olursak bu terimin “*etkileşim*” olarak açıklandığı ifade edilmektedir (Gökdağ 2021: 52). Kişilerarası iletişim alanına geldiğimizde ise bu terimin, kişilerin aynı anda gönderici ve alıcı olduğu ve ilişkide olan herkesi etkileyen eylem anlamında kullanıldığı görülmektedir (Erdoğan 2002: 28).

Kişilerin karşılıklı etkileşiminin temel özelliklerden biri olduğu kişilerarası iletişim, birbirleri ile doğrudan etkileşim halinde olan az sayıdaki insanı kapsayan, kişiden kişiye gerçekleşen, açık biçimde belirli tarafları olan ve tarafların kimlerle etkileşime gireceğine karar vermeye yeteneğinin olduğu bir iletişim biçimi olarak tanımlanmaktadır (Kaypakoğlu 2008: 6). Bu tanımlamada öne çıkan bir durum ise kişilerarası iletişim sürecini ortaya koyabilecek kişilerin belirli yetenek veya yeterliliklere sahip olması olarak görülmektedir. En az iki kişiye ihtiyaç duyulan ve bir tarafın alıcı diğer tarafın verici olduğu kişilerarası iletişimde mesajı oluşturan ve sunan kaynağın hedef kitle üzerinde etkili olabilmesi için ilk olarak iletişim kurma yeteneğine sahip olması gerekir (Işık 1999: 70-71). İletişim becerilerinde yeterli olunmasının kişilerarası iletişim sürecinde etkili başka bir temel özellik olduğu görülmektedir. DeVito'ya göre kişilerarası yeterlilik, anlamlı ilişkiler geliştirmemizi ve sürdürmemizi sağlar ve bu durum arkadaşlıklara ve aşk ilişkilerine sahip olamama korkumuzdan kaynaklanan kaygı ve depresyon duygularının azaltılmasına yardımcı olur ayrıca kişilerarası iletişimdeki etkililik, büyük ölçüde geri bildirim uygun şekilde yanıt verme yeteneğimize bağlı olarak ortaya çıkmaktadır (DeVito 1992: 6).

Kişilerarası iletişim çalışmasının en az dört hedefi benimsemesi gerektiği, bunların (1) sağlam teorinin kavranması ve iletişim üzerine deneysel araştırmaların sonuçları, (2) araştırmaları genişletmek için yöntemler konusunda biraz farkındalık, (3) kişinin iletişim kurduğu diğer kişilere karşı ve iletişim sürecine duyarlılık, (4) konuşma, dinleme veya tartışmaları kolaylaştırma gibi iletişime katılmaya ilişkin beceriler olduğu ifade edilmektedir (Condon 1977: viii).

Kişilerarası iletişim çalışmalarının yürütülebilmesi için teorilere ve araştırmalara dair bilgiyle beraber iletişim sürecine dair yetenek, yeterlilik ve becerilerin de etkisi göz önüne alınmaktadır. Kişilerarası iletişimi gerçekleştirebilecek becerilerin bileşenleri alana dair bir metinde şöyle sıralanmaktadır: sözlü olmayan iletişim, destekleme, soru sorma, yansıtma, açılış ve kapanış, açıklama, dinleme, kendini açma, etkileme, girişkenlik, grup etkileşimi, liderlik, mizah ve alay (Hargie vd. 1994, Hargie 1997 akt. Hartley 2014: 89-90).

Kişilerarası iletişimin kişisel yetenek ve yeterlilikler dışında kişisel durumlardan da ortaya çıkabileceği ifade edilmektedir. Bu tür iletişimde iletişim ortamı, yakın ilişkilerden kaynaklanan özel, mahrem durumlardan oldukça yapılaşmış resmi durumlara kadar geniş bir yelpazede meydana gelebilmektedir (Cüceloğlu 1998: 221). Kişilerarası iletişimin, dış çevredeki konulardan, etkileşimde bulunanların öznel durumlarından veya iletişim kuranların kendi aralarındaki ilişkisinden de meydana geldiği belirtilmektedir (Danziger 1976: xvii). Kişilerarası iletişim sürecinin oluşmasında etkili olan nedenlerin oldukça geniş bir alana yayıldığı söylenebilir. Taşdemir bu nedenleri sosyo-demografik faktörler (cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, meslek, etnik köken ve sosyal ve ekonomik statü), akrabalık-hemşerilik ve tanışıklık, kültürel farklılaşmalar, din, ideoloji ve stres olarak açıklamaktadır (Taşdemir 2017: 23-38).

Görüldüğü üzere kişilerarası iletişimin etkilediği alan kadar etkilendiği faktörler de oldukça kapsamlı olarak değerlendirilmektedir.

Kişilerarası iletişimin önceki satırlarda açıklanan özellikleriyle ilgili genel bir değerlendirme yapmak yerinde olacaktır. Buna göre kişilerarası iletişimin ilk şartının kişinin kendi kendisiyle iletişim kurma becerisine sahip olması gerektiği; iletişim sürecinde kişilerin davranışlarından, duygularından ve çevresel faktörlerden etkilendiği; tarafların karşılıklı olarak birbirleriyle anlam alışverişinde bulunması olduğu ve iletişimin var olmasında kültürün, algının, statü ve rollerin büyük katkısı bulunduğu ifade edilmektedir (Poyraz 2020: 97). DeVito, kişilerarası iletişimle ilgili benzer bir açıklamayı üç maddede ele almaktadır. Buna göre kişilerarası iletişimin: (1) soyutlanarak gerçekleşmediği yani bireyin kendisiyle kurduğu içsel bir iletişimi de kapsadığı, (2) insanın varoluşuyla ilgili olduğu yani hayvan, makine, bitki ve resimlerle kurulan iletişimin kabul edilemeyeceği, (3) kalabalık bir grupta gerçekleşmediği yani mesajların tek yönlü olduğu kitle iletişimi veya topluluk önünde konuşmayı içermediği ifade edilmektedir (DeVito 1992: 4).

Tanımlamalara bakıldığında kişilerarası iletişimle ilgili verilen özelliklerin büyük ölçüde ortaklaştığı görülmektedir. Başka bir açıklama göre Hartley, kişilerarası iletişimi yedi önermeyle açıklamaktadır. Buna göre kişilerarası iletişimde; (1) iki katılımcı vardır ve yüz yüze görüşmelerden oluşur, (2) katılımcıların rolleri ve ilişkileri değişir, (3) her zaman iki yönlüdür, (4) yalnızca mesajların değil esasen anlamın yaratılması ve değiş tokuşunu içerir, (5) kısmen ya da tamamen maksatlardır, (6) olay dizisinden ziyade devam eden bir süreçtir, (7) zamanla birikerek çoğalmaktadır. (Hartley 2014: 40-50)

Cappella'nın kişilerarası iletişim tanımlarını inceleyerek yaptığı tanımlamanın yukarıdaki açıklamaya paralellik gösterdiği görülmektedir. Buna göre kişilerarası iletişim; kişilerarası ilişkileri önceden dışlamamak için yeterince kapsamlı, karşılıklı etkileşimlere yönelik bir önyargıdan kaçınan ve etkileşimsel olması için değişimi açıkça tanımlayan bir özelliğe sahip olarak açıklanmaktadır (Cappella 1987: 188).

Kişilerarası iletişimle ilgili açıklamaların ortaklaştığı noktaları ifade ettikten sonra bu yaklaşımları metaforlarla açıklamak yararlı olabilir. Griffin, Ledbetter ve Sparks, üç oyun metaforuyla kişilerarası iletişimi tanımlamaya çalışmıştır. İlk olarak bowling oyununu metafor olarak kullanarak iletişimi açıklamışlardır. Buna göre bowling topunu atan oyuncu konuşmacı, bowling topu mesaj ve topların gittiği yol ise kanal olarak sembolleştirilmiştir. Bu iletişim modeli tek yönlü olduğu için gerçekçi görülmemektedir. İkinci olarak ise pinpon oyunu metafor olarak kullanılmıştır. Burada mesaj oyuncular arasında gönderme ve alma ilişkisiyle kısıtlıdır ve oyunda bir kazanan ve kaybeden bulunmaktadır. Oysa başarılı bir iletişimde iki taraf da kazanmalıdır. Üçünü olarak kullanılan oyun ise bir tür pandomim olarak ifade edilmektedir. Buna göre iletişim, sözlü veya sözsüz mesajları yaratmak veya değiştirmek

için karşılıklı devam eden bir süreci açıklamaktadır. Kişilerarası iletişime en uygun metafor olarak pandomim oyunu görülmektedir (Griffin vd. 2015: 52-53).

Kişilerarası iletişimin tarihsel gelişim ve kavramsal içerik bakımından açıklanmasının alanın ortaya koyduğu yaklaşımın anlaşılmasına katkı sağladığı söylenebilir. Bütün bunlara ek olarak kişilerarası iletişim alanının oluşmasına etkili olan diğer iletişim modellerini de açıklamak yerinde olacaktır. Kişilerarası iletişim alanı oluşurken bazı iletişim modellerine yönelik eleştirel yaklaşımların etkili olduğu ifade edilmektedir. DeVito, kişilerarası iletişimi tanımlarken kullanılan bazı doğrusal modellerin (Laswell, Gerbner vb.) sınırlayıcı olduğunu ve iletişimin döngüsel doğasının görmezden gelindiğini, iletişim eylemindeki her katılımcının aynı anda mesaj gönderdiğini ve aldığı bu mesajların da görsel ve sözel alanlara yansıtılması gerektiğini ifade etmektedir (DeVito 1992: 3).

Başka bir tanımlamada kişilerarası iletişimin oldukça karmaşık bir yaratma süreci olmasından ötürü doğrusal modelde açıklandığı gibi iletilerin sırayla ve basit bir şekilde gönderilip alınmasından daha fazlasını içerdiği belirtilmektedir (Gökdağ 2021:50). Danziger'e göre ise kişilerarası iletişim çalışmalarında kendimizi nedenler ve sonuçlar arasındaki tek yönlü ilişkilerle sınırlamak yerine, insanların birbirini etkilediği ve her birinin diğeri için hem neden hem de sonuç olarak işlev gördüğü geri bildirim mekanizmalarıyla ilgilenmemiz daha yararlı görülmektedir (Danziger 1976: 24). Alandaki tanımlamalar incelendiğinde Lasswell'in iletişim modelinin eleştiriye açık, aynı durumda farklı katılımcıların algılayabilecekleri farklı anlamları dikkate almayan bir yaklaşım olarak değerlendirildiği görülmektedir (Hartley 2014: 55-56). Yapılan açıklamalara göre iletişime katılan bireylerin alıcı veya kaynak konumundan birini tercih ettiği, geri bildirim kısıtlı olduğu ya da olmadığı iletişim modelleri kişilerarası iletişimden ziyade kitle iletişimine uygun görünmektedir.

Kişilerarası iletişim ile kitle iletişimi arasındaki farkların açıklanmasının kişilerarası iletişim çalışmalarında doğrusal modelin eleştirilmesinin dayanaklarını açıklayacağı söylenebilir.

Tablo 1: Kişilerarası İletişim ve Kitle İletişimi

Özellikler	Kişilerarası İletişim	Kitle İletişim
1.Mesaj akışı	İki yönlü	Tek yönlü
2.İletişim bağlamı	Yüz yüze	Aracı araçlarla
3.Geri bildirim miktarı	Yüksek	Düşük
4.Süreçlerin üstesinden gelme yeteneği	Yüksek	Düşük
5.Geniş kitlelere ulaşma hızı	Görece yavaş	Görece hızlı

6.Olası etki	Tutum oluşumu ve değişimi	Bilgi değişimi
--------------	---------------------------	----------------

(Rogers akt. Pool 1973: 291).

Rogers tarafından ortaya koyulan tabloda iletişim kanalları üzerinden kişilerarası ve kitle iletişimi arasındaki farklar belirtilmektedir. Kişilerarası iletişim, yüz yüze yapılan, kaynak ve kanalın aynı kişi olabileceği ayrıca kaynağın mesajını başka bir kişilerarası kanalı da seçebileceği bir iletişim olarak tarif edilmektedir. Ayrıca bir iletişim sürecinde kanalın seçiminin, büyük ölçüde kaynağın amaçlarına veya hedeflerine bağlı olduğu ifade edilmektedir (Pool akt. Rogers 1973: 291).

Literatürde yer alan açıklamalardan anlaşılacağı üzere, kişilerarası iletişim geribildirimi ve etkisi yüksek, sürece katılanların etkin rol oynadığı, davranışlar üzerinde etkili bir iletişim alanı olarak tarif edilmektedir. Miller, kişilerarası iletişimin yapısını ve süreçlerini anlamının, sosyal ve kültürel sistemlerle yeterince ilişki kuramayan kişileri ilişkilendirerek yani bireyleri bir ilişkiye davet ederek çağdaş iletişim sorunun özüne yanıt verebileceğini ifade etmektedir (Miller 1976: 45-46). Bu anlamıyla kişilerarası iletişim bulunduğumuz yüzyıl içerisinde etkisinin daha çok hissedileceği bir alan olarak değerlendirilebilir. Geçmişten bugüne kendisine atfedilen önemin arttığı iletişim alanı içerisinde kişilerarası iletişimin insan ihtiyaçlarına cevap veren bir yerde konumlandığı söylenebilir çünkü geldiğimiz noktada iletişimin konumunun değiştiği ifade edilmektedir. Fransız sosyolog ve iletişim bilimleri araştırmacısı Dominique Wolton, *“Günümüzde iletişim kurmak aktarmaktı; çünkü insan ilişkileri daha hiyerarşikti. Bugün iletişim kurmak, çoğu kez müzakere etmek anlamına geliyor”* diyerek bu durumu özetlemektedir (Wolton akt. Perriault 2016: 129).

1.4. İletişim ve Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı

Çalışmanın kavramsal/kuramsal çerçevesini oluşturan bilişsel uyumsuzluk kuramı ile iletişim alanı arasındaki ilişkinin açıklanması gerekli görülmektedir. Buna göre, 1950’li yıllarda iletişim araştırmacılarının sıklıkla psikoloji alanında yazılmış eserlerden bilgi aldığı ve Leon Festinger’in yine bu alanı etkileyen bilişsel uyumsuzluk teorisini 1957 yılında yayınladığı bilinmektedir (Eren, Ulağlı ed. 2018: 18). Festinger’in bilişsel uyumsuzluk kuramının motivasyonel ve bilişsel yapıların ustaca bir karışımı olarak ortaya çıktığı ve sosyal psikolojiyi yeniden canlandıran aynı zamanda insanın sosyal davranışı hakkında gelişen bir bilgi birikimi üreten birçok araştırmaya ilham veren bir konumda bulunduğu söylenmektedir (McCarthy, Haslam 1997: 23).

İletişimi etkileyen disiplinlerin başında gelen sosyal psikolojinin geldiği önceki açıklamalarda belirtilmiştir. Dolayısıyla bilişsel uyumsuzluk kuramının da iletişim alanında etkili bir kuram olduğu sonucuna varılabilir. Zajonc, *“Festinger, sosyal psikoloji denilince akla gelen ilk isimdir. Klinik psikoloji için Freud ne ise, gelişim psikolojisi için Piaget ne ise, sosyal psikoloji için Leon odur.”*

diyerek bilişsel uyumsuzluk kuramını oluşturan Leon Festinger'in sosyal psikoloji için önemini ortaya koymaktadır. Ayrıca Festinger'i Dostoyevski ve Picasso'ya benzeterek sosyal bilimler alanındaki yaratıcı kişilerin ortak özelliği olan bir araştırma ve kuram tarzını (deneysel yaklaşım) harekete geçirdiğini ifade etmektedir (Zajonc 1990: 661).

Festinger'in kuramı ve kuramı ortaya koyarken yaptığı araştırmalarının tarzının sosyal psikoloji ve diğer alanlardaki etkisine neden olduğu söylenebilir. Kuramın oldukça basit olduğu ancak aynı zamanda kuramı destekleyen araştırmaların da muazzam bir çekiciliğe sahip olduğu ifade edilmektedir. Festinger'in öğrencilerin ve meslektaşlarının özellikle çekici buldukları şeyin, tamamen imkânsız olmasına rağmen, test edilebilir tahminlerin türetilebileceği koşulları yaratmak için akıllı sahneler kurarak toplumsal gerçekliği manipüle eden bir deney tarzı geliştirmesi olduğu ifade edilmektedir. Bu deney tarzının kısaca, uyumlu ve uyumsuz 'bilişsel öğeleri' sayma ya da uyumsuzluk durumlarının yoğunluğunu doğrudan ölçme tarzı olduğu belirtilmektedir (Smith 1983 akt. Rogers 1994: 352).

Görüldüğü üzere Festinger'in kuramı geniş bir alanı etkilemektedir ancak Festinger'in de etkilendiği bir dizi kuram olduğu bilinmektedir. Buna göre Festinger, Fritz Heider'in denge teorisinden ve Charles Egerton Osgood ile Percy H. Tannenbaum uyum ilkesinden, ayrıca Kurt Lewin'in alan teorisinden etkilenmiştir (Rogers 1994: 351-352). Festinger'i etkileyen bu kuramların genel olarak denge ve uyum kuramları olarak adlandırıldığı bilinmektedir. 1950'lerde bazı bilim insanlarının, insanların düşünce ve davranışlarını mantıksal olarak tutarlı tutmaya çalıştıkları ve mantıksal tutarlılık duyguları bozulduğunda, onları tekrar dengeye getirmek için fikirlerini, tutumlarını veya davranışlarını değiştirmeye çalıştıkları hipotezini öne sürdükleri görülmektedir. Heider ile Osgood ve Tannenbaum denge kavramıyla ilgili kuramlarını bu dönemde öne sürmüşlerdir ancak denge kuramlarının en popülerinin, Festinger'in bilişsel uyumsuzluk kuramı olduğu ifade edilmektedir (Bormann 1980: 13). Ayrıca Leon Festinger'in bazı kişilerce akıl hocası Lewin'den ziyade deneysel sosyal psikolojinin babası olduğu ifade edilmektedir (Rogers 1994: 350).

Yapılan açıklamalardan Festinger'in ortaya koyduğu kuramın alandaki önemi ortaya çıkmaktadır. Kuramın yayınlanmasının kökeni Festinger'in dünyanın sonuyla ilgili kehaneti gerçekleşmeyen bir kıyamet kültü hakkındaki çalışmasına kadar uzanmaktadır. Festinger'e göre uyumsuzluk, bireyin birbiriyle çelişen iki bilişsel öğeyle karşılaşma derecesidir. Ayrıca Festinger, uyumsuzluk terimini, iki veya daha fazla uyumsuz notanın aynı anda üretilmesi anlamına gelen ve hoş olmayan bir sese neden olan müzik alanından ödünç almaktadır (Rogers 1994: 351-352).

Festinger bilişsel uyumsuzluğu kuramı ortaya koyarken dikkat edilen süreçlerden birisinin de karar verme süreci olduğunu ifade etmektedir. Milattan yaklaşık beş yüz yıl önce yaşamış ve tıp biliminin babası olarak kabul edilen Yunan hekim Hipokrat, "*Hayat kısa, sanat uzun; fırsat kaçıcı, deneyim*

tehlikeli, karar vermek zor.” diyerek karar sürecinin insanlığın varoluşundan beri kolay olmadığını ifade etmektedir (Papagiannis 2019). Karar, düşünce, değer ve davranışlar arasındaki tutarsızlığın bireyin zihinsel dünyasında çatışma doğurduğu ve bu zihinsel çatışmanın oluşturduğu, rahatsızlık yüksekse kişi içsel dengeyi yeniden kurabilmek, çatışmadan kurtulmak için farklı yollar denediği ifade edilmektedir. Bireyin başvurduğu yolların ise davranışın desteklemek için gerekçeler bulmak, kendine yalan söylemek veya inancıyla uyumsuz davranışı değiştirmek olduğu belirtilmektedir (Gerçik 2019: 149). Festinger’in karar konusundaki araştırmasında, karar sürecindeki alternatiflerin karşıt güçler olmasının göz önünde bulundurulduğu ve karar süresini tahmin etmek için alternatifler arasındaki etkileşimin dinamiklerinin kullanıldığı ifade edilmektedir (Zajonc 1990: 661-662).

Kurama göre karar verme sürecinde birçok alternatif arasında kalan bireylerin de uyumsuzluk yaşadığı ifade edilmektedir ancak uyumsuzluğun olduğu durumların temelinde bilişler ile davranışlar arasındaki uyumsuzluk gösterilmektedir. Bilişsel uyumsuzluk kuramına göre insanlar eylemleri, inançları, geçmiş deneyimleri ile psikolojik olarak tutarsız olan bilişlerle karşı karşıya kaldığında, uyumsuzluk adı verilen açlık veya susuzluk gibi rahatsız edici olan bir motivasyon durumu yaşamaktır (McCarthy, Haslam 1997: 23). Bireylerin bilişleri ve davranışları arasındaki uyumsuzluğun tespit edilebilmesinin oldukça zor olduğu ifade edilmektedir. Uyumsuzluğu bir değişken olarak ölçmenin zor olduğu çünkü son derece duruma özgü olarak görülmektedir ancak yine de bir bireyi uyumsuz bir duruma sokmak için deneysel koşullar yaratılabileceği ve Festinger’in bu türden ustaca bir dizi durumu zekice tasarladığı belirtilmektedir (Rogers 1994: 351-352).

Festinger’in ortaya koyduğu deneysel çalışmaların bireylerin yaşadığı uyumsuzluğun tespit edilmesinde etkili olduğu ifade edilmektedir. Bu deneylerden birinde katılımcıların 1 dolar alanlar ve 20 dolar alanlar olarak iki gruba ayrıldığı ve onlardan yalan söylemeleri istendiği ifade edilmektedir. Bilişsel uyumsuzluk kuramı, öğrenme kuramlarının aksine en küçük ödül alan grubun en büyük tutum değişimi göstereceğini, en büyük ödül alan grubun en az tutum değişimi göstereceğini iddia etmektedir çünkü yalan söyleme davranışını haklı gösterecek bir gerekçeleri yoktur. En büyük ödül alan grubun nedeni ise bellidir, yeterli miktarda ödül almışlardır ve bu yüzden uyumsuzluk yaşamamaları beklenmektedir (Cüceloğlu 2002: 524-525).

Bilişsel uyumsuzlukla ilgili başka bir araştırma sonucuna göre; tutumların değişmesi, bireyin gönüllü olarak katıldığı zaman en iyi sonucu vermekte, zorunlu olarak katılım gösterilen faaliyetlerde tutum değişmesi gözlenmemektedir. Zorunlu durumlarda davranış değişimim çevresel koşullara yüklendiği ve bireylerin davranıştan kendini sorumlu tutmadığı ifade edilmektedir. Ayrıca tutumun değişmesi sonucu ortaya çıkan davranışın, günlük yaşamda diğer insanları etkileyici bir yeri olması gerektiği belirtilmektedir (Monson 1980 akt. Cüceloğlu 2002: 524-525).

Kuram, insanların inanç, yargı ve eylemdeki tutarsızlıkların yarattığı uyumsuzluğu azaltmak için fikir ve eylemleriyle tutarlı olan bilgilere kendilerini maruz bıraktıkları ve diğer iletişimleri kendilerine kapattıkları fikrini koyulmaktadır (Agee, Ault, Emery 1982: 16). Kişilerin inançlarıyla çelişen davranışları sık sık yaptıklarında çelişkiyi azaltmak için inançlarını değiştirdikleri eğer inançlarını değiştirecek cesareti gösteremiyorlarsa o inancı davranışlarıyla uyumlu gelecek şekilde esnetecek gerekçeler bularak tutumlarını yeniden yapılandıkları ifade edilmektedir (Gerçik 2019: 149). Bilişsel uyumsuzluk kuramının odaklandığı teme nokta olan tutum ve davranış arasındaki uyumsuzluk durumlarının oluşmasında tutumların oluşum sürecinin de etkili olduğu söylenebilir. Tutumların, sadece inanç ve değerlerimizden değil, aynı zamanda etkileşimde bulunduğumuz kişinin önceki deneyimlerinden ve benzer insanlarla olan deneyimlerimizden de etkilendiği ifade edilmektedir (Hargie 1997: 39). Bu noktada tutumların ve davranışların oluşmasında ve değişmesinde iletişimin etkisinden söz edilebilir. Cüceloğlu, tutumun bilişsel yönü ile davranış arasında ilişkinin dört koşul yerine geldiği zaman ortaya çıktığını ifade etmektedir. Buna göre tutum: (1) kuvvetliyse, (2) bireyin kişisel yaşantısına dayalıysa, (3) birey için önemli olan diğer kişilerce destekleniyorsa, (4) sık sık kendini ortaya koyma şansı varsa ortaya çıkmaktadır (Cüceloğlu 2002: 525). Tutumlar ve davranışların oluşmasında kişilerin kişisel yaşantısı, çevresindeki kişilerce desteklenmesi ve sık sık tekrarlanması gibi koşulların etkili olduğu ifade edilmektedir.

Belirtilen koşulların oluşmasında ve sürdürülmesinde iletişim süreçlerinin etkili olduğu söylenebilir. İletişim alanının, insanın doğası ve doğuştan mantıklı ve tutarlı olup olmadığı gibi konuları da içeren, iletişimi nasıl başlattıkları ve tepki verdikleri hakkında bazı temel varsayımları içerdiği ifade edilmektedir ve genellikle iletişim kuramlarının işlevsel ilişkileri ortaya çıkarmaya çalışan özetler ve sentezler sağlayan araştırma sonuçlarıyla da ilgilendiği belirtilmektedir (Bormann 1980: 13). Görüldüğü üzere iletişim alanında yapılan çalışmaların sosyal psikoloji alanının popüler kuramlarından olan bilişsel uyumsuzluk kuramıyla ilgili çalışmalarla ortaklaştığı söylenebilir. Rogers, uyumsuzluk sürecinin iletişim yönleri olduğunu ve iletişim araştırmacılarının hızlı bir şekilde Festinger'in teorisini incelemeye başlamak için 1950'lerin sonlarında birkaç yıl boyunca yaptıkları uyumsuzluk deneylerinin önemli bir iletişim çalışması türü olduğunu ifade etmektedir. Bilişsel uyumsuzluk üzerine yapılan yirmi yıllık bir araştırmanın gözden geçirilmesi sonucunda, bilişsel uyumsuzluğun mantıksal bir yaklaşımı sürdürme ihtiyacından ziyade, benlik saygısını koruma ihtiyacı olarak tanımlamaya dönüştüğünü belirtmektedir (Rogers 1994: 352).

Anlaşıyor ki tek bir cümleyle anlatabilecek kadar basit görünen zihinsel süreçler ve onlara odaklanan bilişsel uyumsuzluk kuramının ilgilendiği konular, insanların psikolojik süreçleriyle paralel olarak tespit edilmesi ve değiştirilmesi zor yapılar olarak tarif edilmektedir. İletişim alanındaki bilişsel uyumsuzluğun savunucularının, zihinsel süreçlerin basit olduğu görüşüne karşı çıktığı ve bunun aksine

görünenin arkasında olanlarla ilgilenirken karmaşıklığın beklenilmesi ve takdir edilmesi gerektiğini savunduklarını ifade edilmektedir. Ayrıca Festinger'in kuramının, yayınlandığından beri geçen elli yıldan fazla bir sürede iletişim bilimcilere enerji verdiği söylenmektedir (Griffin, Ledbetter ve Sparks 2015: 211).

Görüldüğü üzere sosyal psikoloji alanı ile iletişim alanının ilişkisinin örneklerinden biri olarak bilişsel uyumsuzluk kuramıyla ilgili yapılan çalışmaların gösterileceği söylenebilir. İletişim alanında yapılan araştırmalar, kişilerarası iletişimin tutumların değiştirilmesinde, kitle iletişiminin ise bilgi aktarılmasında daha etkili olduğunun ortaya çıkarmaktadır (Pool akt. Rogers 1973: 291). Bu yönüyle bakıldığında iletişimin ve iletişime dair alt alanlardan biri olan kişilerarası iletişimin tutum ve davranışları arasında uyumsuzluk yaşayan kişilerin tutum değişimini gerçekleştirmeleri noktasında etkili bir araç olacağı söylenebilir.

2. BİLİŞSEL UYUMSUZLUK KURAMI

2.1. Tutum Kavramı

İnsanı diğer canlılardan ayıran temel özelliğın düşünce olduğu ifade edilmektedir. Bu temel özelliğın sonucunda insanların hayatları boyunca karşı karşıya kaldığı nesnelere ve öznelere yönelik bir düşünce geliştirme eğiliminde olduğu söylenebilir. İnsanın dünya ile ilgili geniş düşünce yelpazesini belirli bir alana doğru daralttığımızda karşımıza tutum kavramı çıkmaktadır.

Türk Dil Kurumu (TDK) Güncel Türkçe Sözlük'te tutum, “*tutulan yol, tavır*” olarak açıklanmaktadır. (TDK 2022). Bu tanımlama oldukça kısıtlı olarak görülse de belli bir fikir uyandırmaktadır. Kelimenin kökenine bakıldığında anlamın biraz daha genişlediği görülmektedir. Tutum kavramının Latince “*aptus*” sözcüğünden türetildiği ve “*eylem için uygun ve hazır*” anlamına geldiği ifade edilmektedir (Güney 2009: 120). Kelime kökeninden anlaşılacağı üzere tutumun harekete geçme potansiyelini barındırdığı ve davranışla doğal bir ilişki kurduğu söylenebilir. Ana akım sosyal psikolojiyi biçimlendiren bilişsel akıma göre tutumun bilişsel bir yapı olduğu ve bu nedenle doğrudan gözlenemeyeceği, davranıştan önce var olduğu ve hareketlerimize yol gösterdiği belirtilmektedir (Arkonaç 2016: 158).

Tutumun ortaya çıkarılması için davranışla kurduğu ilişki göz önünde bulundurulmaktadır. Kavramın açıklanmasına geçmeden önce tarihsel olarak ortaya çıkışından bahsetme yerinde olacaktır. Tutum kavramının bilimsel alanda önem kazanması yirminci yüzyılın başlarında sosyoloji alanında yapılan çalışmalar neticesinde gerçekleşmiştir. Bugün için geçerli olan anlamıyla, tutum kavramının ilk defa, William I. Thomas ve Florian Znaniecki'nin 1918'de yazdığı *Polonya Köylüsü* adlı kitabında kullanıldığı ifade edilmektedir. Bu kitapta, Amerika'ya göç etmiş olan Polonya köylüsünü incelerken tutumlar üzerinde önemle durulmuş hatta sosyal psikoloji tutum bilimi olarak tanımlanmıştır (Kağıtçıbaşı, Cemalcılar 2019: 175).

Sosyal psikoloji alanında yapılan çalışmaların genişlemesiyle birlikte tutum kavramı önemini giderek arttırmış ve tutumların ölçülebileceğine yönelik fikirlerin ortaya atılmasıyla geniş bir alanda incelenmeye başlanmıştır. Sosyal psikoloji içinde tutum konusundaki ilk yoğun çalışmaların 1920'lerde tutumların ölçülmesiyle başladığı, Thurstone'un (1928), “*Tutumlar Ölçülebilir*” adlı makalesiyle ilk tutum ölçeklerini geliştirerek bu hareketin öncüsü olduğu ifade edilmektedir (Kağıtçıbaşı, Cemalcılar 2019: 175). Tutumların ölçülebilmesi üzerine gelişen fikirlerin ve çalışmaların tutum kavramının sosyal psikolojideki yerini değiştirerek bu alandaki kalıcı kavramlardan biri haline gelmesinde etkili olduğu söylenebilir. 1935'te Allport'un, tutumların, sosyal psikolojinin en belirgin ve gerekli kavramı olduğunu ileri sürdüğü, Murphy ve arkadaşlarının 1937'de, sosyal psikoloji içinde hiçbir kavramın tutum kavramı

kadar merkezi bir yeri olmadığını ileri sürdükleri ifade edilmektedir (Kağıtçıbaşı, Cemalcılar 2019: 175).

Tutum kavramının sosyal psikoloji alanındaki yerinin oldukça önemli olduğu görülmektedir. Hatta bu yerin, psikoloji ve sosyoloji disiplinleri arasında konum belirme görevi üstlendiği söylenebilir. En genel anlamıyla tutumun, sosyal psikolojinin sosyolojiden ve psikolojiden ayırt edilmesini sağlayan bir terim olduğu ayrıca tutumların psikolojik bir düşünsel oluşum içinde ve toplumsal değer, norm ve ilişkilerin etkisiyle oluştukları belirtilmektedir (İsen, Batmaz 2002: 250).

Tutum kavramının tarihsel olarak gelişimini kısaca açıkladıktan sonra bu kavramın tanımlanmasının üzerinde durmak yerinde olacaktır. Buna göre tutum, bireyin herhangi bir grup şeye, bireylere, olaylara ve çok çeşitli durumlara karşı bireysel etkinliklerindeki seçimini etkileyen kazanılmış içsel bir durum olarak tanımlanmaktadır (Senemoğlu 2015: 417). Tutumun kazanılmış bir durum olarak tanımlanması, bireylerin yaşantı yoluyla elde ettiği bilgiler neticesinde gelişen bir yönelme hali olduğu fikrini ortaya çıkarmaktadır. Tutumun, bireyin kendine ya da çevresindeki herhangi bir nesne, toplumsal konu, ya da olaya karşı deneyim, bilgi, duygu ve güdülerine (motivation) dayanarak örgütlediği zihinsel, duygusal ve davranışsal bir tepki ön eğilimi olarak tanımladığı görülmektedir (İnceoğlu 2011: 22-23).

Tutumlara yönelik tanımlamaların ortak noktasının tutumun bir eğilim olduğu yönünde olduğu görülmektedir. Tutum, belirli bir nesneye ilişkin sürekli olarak olumlu veya olumsuz bir şekilde yanıt vermeye yönelik öğrenilmiş bir yatkınlık olarak adlandırılır. Buna göre, tutumlar temel olarak belirli bir kişi, grup, eylem veya şey olarak değerlendirilmektedir (Feldman 1985: 120-121). Açıklamalara göre tutum, davranış halini almadan önceki dönemi kapsayan bir yönelme biçimi olarak da görülmektedir. Buradan duygu ve düşüncelerin dışarıdan anlaşılmasının imkanları kısıtlı olduğundan tutumların gözlemlenebilmesi için davranış halinde sergilenmesi gerektiği söylenebilir. Tutumların doğrudan gözlemlenemeyen yapılar olduğu ayrıca bireylerde tutumların oluşmasının belirli bir süreç sonucunda gerçekleştiği söylenebilir. Tutumlar gözlemlenemeyen eğilimler olarak nitelendirilmiş ve insanların doğarken tutumlara sahip olmadığını, yaşantılarla tutumların oluştuğu işaret edilmiştir (Cavkaytar 1990: ii).

Buna göre tutumun öğelerini açıklamak, tutumun nasıl oluştuğu hakkında fikir sahibi olmayı sağlayabilir. Usal ve Kuşluyan'a göre, tutumun düşünce, duygu ve davranış olmak üzere üç ögesi vardır. Düşünce, bireyin tutum konusundaki bilgi ve düşüncelerinden oluşur. Duygu, uyarıcıların bireyin iç dünyasında uyandırdığı izlenimlerle oluşur. Davranış ise, uyarıcıların bireyde oluşturdukları iş, hareket, işlem ya da biçimdir. Tutumdan söz edebilmek için bu üç ögenin birlikte bulunması gerekmektedir (Usal, Kuşluyan 1999: 126). İnceoğlu da benzer bir şekilde tutumların oluşması için bilgi, inanç ve duyguların sistemli ve sürekli bir örgütsel ilişki içinde olması gerektiğini, bu durumun tutumların

oluşumunda öğrenme sürecinin varlığını ve önemini gösterdiğini ifade etmektedir. Öğrenme sürecinin aynı zamanda tutumların değişkenlik boyutunun gündeme gelmesine yol açtığını ve buna göre tutumların değişmez, durağan bir olgu olmadığını eklemektedir (İnceoğlu 2011: 29).

Anlaşılabacağı üzere tutumların oluşmasında öğrenme süreci önemli görülmektedir. Öğrenmenin, aynı zamanda tutum değişimine giden yolu açacağından üzerinde durulması gerekmektedir. Tutumların öğrenme ürünlerinden biri olduğu, birçok tutumun, eğitimin hedefleri arasında yer aldığı görülmektedir. Örneğin; din, dil, ırk, cinsiyet farkı gözetmeksizin insanlara karşı hoşgörülülük ve saygılı olmak, insanlara yardım etmek, başkalarını düşünmek, başkalarının hissettiklerine karşı duyarlı olmak gibi tutumlar, başlangıçta aile içinde, okul öncesi eğitim ve ilköğretimin ilk yıllarında kazandırılmaktadır (Senemoğlu 2015: 416). İnceoğlu ve Senemoğlu'nun açıklamaları, tutumların oluşumunda öğrenme faktörünü ön plana çıkarmaktadır. Öğrenmeyle tutum oluşumu ve tutum değişimiyle ilgili ilişkinin kurulabileceği söylenebilir.

Bu noktadan sonra, tutum kavramını daha iyi tahlil edebilmek adına tutumları oluşturan öğelerin incelenmesi yararlı olacaktır. Genel olarak tutumu oluşturan öğelerin, duygu, düşünce ve davranışlar etrafında şekillendiği belirtilmektedir. Sosyal psikologlar, tutumları genel olarak bir bilişsel bileşen, bir duygusal bileşen ve bir davranışsal bileşenin bir araya gelmesi olarak anlamaktadır (Atkinson vd. 1999: 625). Açıklamalara bakıldığında tutumların oluşmasında etkili öğeler bilişsel, duygusal ve davranışsal öğeler olarak belirtilmektedir. Duygusal bileşen, bireyin değerlendirmesinin yönünü ve yoğunluğunu veya tutum nesnesine karşı deneyimlenen duygu türünü kapsar; bilişsel bileşen, bir kişinin tutum nesnesi hakkındaki inanç sistemini ifade eder; davranışsal bileşen, tutum nesnesine karşı belirli bir şekilde hareket etme eğilimi olarak nitelendirilir (Feldman 1985: 121). Tutumların bilişsel, duygusal ve davranışsal bileşenlerin birlikteliğinin bir sonucu olarak tanımlandığı görülmektedir. Tutumlar duyguları ifade etse de genellikle bilişlerle, özgül olarak tutum nesnelere hakkındaki inançlarla yakından ilgili olduğu üstelik tutumların, tutum nesnelereyle ilgili olarak yaptığımız hareketlerle de bağlantılı olduğu ifade edilmektedir (Atkinson vd. 1999: 625).

Anlaşılabacağı üzere tutumu oluşturan öğeleri, bilişsel, duygusal ve davranışsal öğeler olarak üç başlık altında toplamak mümkündür. Bu öğelerin birbiriyle ilişkili ve birbirini destekleyen bir şekilde hareket etmesinin neticesinde belirli bir tutumun oluştuğu söylenebilir. Bu varsayıma göre, bireyin bir konu hakkında bildiklerini; ona nasıl bir duyguyla yaklaşacağını ve ona karşı nasıl bir tavır ortaya koyacağını tutumun öğeleri belirlemektedir. Bir tutumdan söz edilebilmesi için onu oluşturan öğeler arasında bir tutarlılık ve uyumun olması gerektiği vurgulanmaktadır. Tutum öğeleri, tutumu oluşturan ve onu var eden öğeler olarak değerlendirilebilir.

Cüceloğlu, tutumların oluşması için iki temel özellik ortaya koyarak tanımlamaya katkı sağlamaktadır: (1) tutumların oldukça uzun süreli olması (geçici olarak bireyin gösterdiği bazı eğilimler, o bireyin tutumu olarak görülememekte, bir eğilimin tutum olabilmesi için, bireyin o eğilimi oldukça uzun süreli olarak göstermesi gerekmektedir), (2) bilişsel, duygusal ve davranışsal birimleri içermesi (tutum yalnız bir düşünce veya duygu olamaz, tutum olarak tanımladığımız eğilimin içerisinde kendini inanç olarak ifade eden bilişsel, duygu ve heyecanları içeren duygusal ve gözlenebilen faaliyetleri içeren davranışsal öğeler bulunmaktadır) (Cüceloğlu 2002: 521).

İlk özelliğe göre bir eğilimin tutum olarak kabul edilebilmesi uzun bir süre boyunca devam etmesi, yani süreklilik göstermesi gerekmektedir. İkinci özellikte ele alınan öğeler, bir önceki tanımlamalarda yer alan tutum öğelerinin birlikteliğini destekler nitelikte görülmektedir. Tutumların gözlemlenebilmesi ve incelenmesi için, onu oluşturan bileşenlerle/öğelerle birlikte değerlendirilmesi gerektiği, bu birlikteliğin doğal bir sonucu olarak da tutumlar ile onu gözleme fırsatı sunan davranışların uyum içinde olmasının beklendiği söylenebilir.

Tutumlarla ilgili diğer önemli bir noktanın ise tutum değişimi olduğu söylenebilir. Araştırmanın kavramsal/kuramsal çerçevesini belirleyecek olan bilişsel uyumsuzluk kuramı, tutarlılık kuramları içerisinde değerlendirilmekte ve tutum değişimi kavramı etrafında şekillendirilmektedir. Cüceloğlu, tutumun davranışsal yönü değiştirilirse, bilişsel yönünün zaman içinde davranışa uyacak biçimde değişeceğini araştırmaların gösterdiğini, bu tür tutum değişiminin ilk olarak tanınmış psikolog Leon Festinger (1957) tarafından önerildiğini dile getirmektedir (Cüceloğlu 2002: 523). Leon Festinger tarafından ortaya atılan bilişsel uyumsuzluk kuramının, birbiriyle tutarsızlık gösteren tutum ve davranışlar ile ilgili bir kuram olarak değerlendirildiği, bilişsel uyumsuzluk kuramının genel olarak bir bireyin tutumlarıyla davranışları arasındaki tutarsızlıkları nasıl uyuşturduğu konusunun üzerinde yoğunlaştığı ifade edilmektedir (Coşkun 2012: 141). Literatürde bilişsel uyumsuzluk kuramı, tutarlılık kuramları içerisinde değerlendirildiğinden, tutarlılık kuramları ile ilgili bölümde ele alınması yararlı görünmektedir.

2.2. Tutarlılık Kuramları ve Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı

Bireylerin, tutumları ile tutarlı davranışlar sergileme çabası sergileyerek hayatlarını uyumlu hale getirmeye çalıştıkları söylenebilir. Uyumlu hale gelme çabalarının neden ve hangi yollarla uygulandığının araştırılması üzerine tutarlılık ve uyum kuramları geliştirilmiştir. 1950'ler boyunca birçok tutarlılık (consistency) kuramı geliştirildiği ve bu kuramların temel hipotezinde insanların inançlarının ve yargılarının birbiriyle tutarlı olduğu anlayışının egemen olduğu bilinmektedir. Profesör Leon Festinger'in bilişsel uyumsuzluk kuramı bunlar arasında en çok bilinen kuram olarak

görülmektedir (Yaylagül 2017: 59). Coşkun'un ifadesine göre *“Bir sistemde bir tutarsızlık olduğunda, o sistemde daha tutarlı bir yapı yönünde değişme eğilimi görülür, genel olarak bireyin en kolay çözüm yolunu seçtiği kabul edilirse, bu değişiklik farklı birçok yoldan sağlanabilir.”* (Coşkun 2012: 141).

Bireylerin, tutumlarla uyumlu davranışlar sergilemesi yönünde bir eğilimde bulunduğu ifade edilmektedir. Genel olarak davranış ve tutumlar arasında tutarlılık olması beklendiği çünkü insan davranışının temelinde tutarlı olma gereksiniminin bulunduğu varsayılmaktadır. Kişilerde görülen tutumların, benzer diğer tutumların da işaretçisi olduğu farz edilmektedir. Bilişsel uyumsuzluk kuramının tutarlılık üzerine inşa edildiği, davranışlar ve tutumlar arasında olması beklenen tutarlılığın temel alınarak oluşturulduğu ifade edilmektedir (Aktaş 2019: 43). Tutarlılık kuramlarının en yaygın ve en geniş deneysel veri grubunu oluşturanının, Leon Festinger'in bilişsel uyumsuzluk kuramı olduğu ve kuramın, bireylerin tutum ve davranışlar arasında bir tutarlılık beklediği öne sürülmektedir (Severin, Tankard 2001: 142).

Görüldüğü üzere bilişsel uyumsuzluk kuramı hem teorisi hem de veri toplaması bakımından tutarlılık kuramları arasında değerlendirilmektedir. Ek olarak kuramın sosyal psikoloji alanında ilk kez başardığı şeyler de bulunmaktadır. Bilişsel uyumsuzluk kuramı, bireyin uyumlu ve tutarlı zihin yapısına ulaşma amacını ele alan tutarlılık kuramlarının bir parçası olarak görülmekte ve bilişsel sistemdeki tutarsızlıklardan kaynaklanan motivasyonel sonuçların kabul edildiği ve tanımlandığı ilk kuram olarak adlandırılmaktadır (Breker 2009: 5 akt. Yücel 2017:4).

Bilişsel uyumsuzluk kuramının oluşmasında etkili olan araştırmalar da kuramın tutarlılık kuramları içerisinde değerlendirilmesi fikrini desteklemektedir. Festinger'in, 1950'lerde var olan bilişsel tutarlılık akımı içinde kendini gösterdiği ve Heider'in denge kuramından etkilenerek bilişsel uyumsuzluk kuramını ortaya attığı ileri sürülmektedir. Buna göre kuramın diğer tutarlılık kuramları gibi denge veya bilişsel tutarlılığa eğilim ilkesine dayandığı ancak diğer tutarlılık açıklamalarından daha fazla ilgi gördüğü ve birçok çalışmaya neden olduğu belirtilmektedir (Sakallı Uğurlu 2018: 172).

Bilişsel uyumsuzluk kuramının oluşmasında tutarlılık ve denge kavramlarının Festinger'i etkilediği görülmektedir. Bireylerin tutarlı davranışlar sergileyerek denge yaratma ihtiyacı, kuramın oluşmasında etkili bir nokta olarak göze çarpmaktadır. Leon Festinger'in, bireyin davranışları ile tutumları arasında bir uygunluk olduğunu ve sonuçta bireyin eylemleri arasında da bir tutarlılık bulunduğunu belirttiği görülmektedir (Tekinalp, Uzun 2019: 118). Bilişsel uyumsuzluk kuramı, tutum ve davranışları arasındaki tutarlılık olması gerektiğini bu tutarlılık olmadığında ise ortaya uyumsuzluğun çıkacağını açıklamaktadır. Leon Festinger, bilişsel uyumsuzluk kuramı ile davranışların, inançların, duyguların, tutumların bilişsel olarak aralarında bir ilişki bulunduğunu, bileşenler arasında tutarsızlık söz konusu olduğunda kişinin dengesinin bozulduğunu ifade etmektedir (Gürüz, Eğinli 2019: 263).

Festinger'in kuramıyla uyumsuzluğu oluşturan durumları tespit ederek uyum yani denge durumuna ulaşma yolunu hedeflediği söylenebilir. Festinger'e göre tutumun, davranış ve inançlarımız arasında bir ahenk, bir tutarlılık aradığı ve aralarındaki uyumsuzluğun doğurduğu gerginliği azaltmaya çalıştığı ifade edilmektedir (Arkonaç 2016: 175). Uyumsuzluğun yarattığı rahatsızlık durumlarını ortadan kaldırmak için bireylerin çaba harcamasını incelemek, kuramın genel amacı olarak söylenebilir. Festinger'e göre, temel varsayım olarak her insanın duygu, düşünce ve davranışı arasında bir denge arandığı, bu denge olmadığı zaman ortaya çıkan uyumsuzluğun kişiyi rahatsız ettiği düşünülmektedir. Bu bilişsel uyumsuzluk durumu, insanın sürekli düşünme, araştırma ve değişmesinin temelinde yatan ana güdü olarak tarif edilmekte, uyumsuzluk giderildikten sonra bilişsel uyum oluştuğu ve bireyin o konudaki gerginliğinin ortadan kalktığı ve huzura kavuştuğu ifade edilmektedir (Cüceloğlu 2002: 523).

Bilişsel uyumsuzluk kuramının diğer kuramlardan iki önemli konuda farklılık gösterdiği belirtilmektedir. İlk olarak bilişsel davranışla ilgilendiği ve sadece sosyal psikolojinin bir kuramı olmadığı, ikinci olarak ise sosyal psikolojik araştırmaları oldukça etkilediği hatta tutarlılık kuramları arasında uyumsuzluk kuramının en popüler kuram olarak görüldüğü dile getirilmektedir, Kuramın, birçok yön ile sorgulandığı, denendiği, değişik konulara uygulandığı, değiştirildiği, kabul edildiği ve reddedildiği yani birçok araştırmaya neden olduğu ileri sürülmektedir (Sakallı Uğurlu 2018: 185). Bilişsel uyumsuzluk kuramı ortaya koyulduğu tarihten itibaren farklı şekillerde değerlendirilse de yıllar boyunca ve günümüzde etkili olduğu söylenebilir. Bilişsel uyumsuzluk kuramının sosyal psikolojide değişiklikler ve zorluklarla dolu bir geçmişe sahip olduğu ancak bütün bunlara rağmen Festinger'in bilişsel uyumsuzluk kuramının tutum değişiminin ve diğer sosyal davranışların açıklanmasında en geniş kabul gören kuramlardan biri olduğu ifade edilmektedir (Arkonaç 2016: 179-180).

2.3. Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı

Bu başlık altında bilişsel uyumsuzluk kuramı, Kurama Ait Kavramlar, Seekers (Araçıcılar/Araçanlar) ve Kuramın Açıklanması alt başlıkları çerçevesinde açıklanmaya çalışılacaktır.

2.3.1. Kurama Ait Kavramlar

Bilişsel uyumsuzluk kuramını ortaya koyan kişi olan Leon Festinger'in, 8 Mayıs 1919'da Brooklyn, New York'ta bir nakış üreticisi olan Alex Festinger ve Sara Solomon Festinger'in çocuğu olarak dünyaya geldiği bilinmektedir (Schachter 1994: 100). Festinger'in akademik hayatından kısaca bahsetmek yararlı olabilir. Massachusetts Teknoloji Enstitüsü'nde, Michigan Üniversitesi'nde, Minnesota Üniversitesi'nde ve 1955'ten beri psikoloji profesörü olduğu Stanford Üniversitesi'nde ders verdiği ayrıca 1957'de yayınlanan A Theory of Cognitive Dissonance (Bilişsel Uyumsuzluk Teorisi) adlı kitabının en tanınmış eseri olduğu ifade edilmektedir (Schramm 1963: 17).

Festinger'in kuramı Türkçe'de "bilişsel uyumsuzluk" veya "bilişsel çelişki" olarak iki farklı şekilde adlandırılmaktadır. Görünüşte bu tanımlamalar aynı gibi gözükse de literatürde bu iki kavram arasındaki farklar üzerinde durulmuştur. İki kavram arasındaki farklar ileriki bölümlerde açıklanacaktır ancak bundan önce kuramda yer alan kavramların incelenmesi gerekmektedir. Kuramın orijinal isminde yer alan iki kavram "cognitive (bilis)" ve "dissonance (uyumsuzluk)" olarak belirtilmektedir.

Bilis

Festinger'in 1957'de yayınlanan kitabının orijinal adı "A Theory of Cognitive Dissonance" olarak adlandırılmaktadır. Kurama adını veren "cognitive dissonance" kavramının ilk sözcüğü olan "cognitive" Cambridge Dictionary'de "*anlama, kavrama, öğrenmeye ilişkin*" olarak açıklanmaktadır (Cambridge Dictionary 2021). Literatürü incelediğimizde ise "cognitive" teriminin "bilis" olarak açıklandığı görülmektedir. Bilis kelimesi Türk Dil Kurumu (TDK) Güncel Türkçe Sözlük'te "*canlının, bir nesne veya olayın varlığına ilişkin bilgili ve bilinçli duruma gelmesi*" olarak tanımlanmaktadır (TDK 2022).

Kelimenin Latince kökenleri araştırıldığında bazı açıklamalar göze çarpmaktadır. Bilis kavramının, etimolojik olarak Latince "cognoscere" kelimesinin karşılığı olup, "bilmek, kavramsallaştırmak ve tanımak" anlamına geldiği belirtilmektedir (Akpınar 2011: 355). Bilis kelimesinin bilme, tanıma ve farkında olma gibi anlamlar etrafında değerlendirildiği görülmektedir. Başka bir açıklamada da "cognitive" kelimesinin "bilis" olarak tanımlanması gerektiği belirtilmektedir. Graham, kuramı açıklamak için önce onun bileşenlerini anlamamız gerektiğini söylemekte ve kuramın ilk bileşenini bilis (cognitive) olarak değerlendirmektedir (Graham 2011: 2 akt. Çelik 2019: 38).

Mutlu, "cognitive" kelimesini 'bilişsel alan' olarak çevirmiş ve "*insan davranışının entelektüel (bilme, anlama ve uslamlama) olarak betimlenebilen alanı*" olarak tanımlamıştır (Mutlu 1998: 70 akt. Çelik 2019: 38). Festinger, bilis kavramı ile kişinin çevresi, kendisi veya davranışı hakkındaki herhangi bir bilgi, görüş veya inancını kastettiğini belirtmektedir (Festinger 1957: 3). Literatür incelendiğinde "bilis" kelimesinin kullanımında bir ortaklaşma olduğu görülmektedir. Festinger, kavramı tanımlarken genel ve kapsayıcı bir ifade kullanmaktadır. Bahsedilen diğer açıklamaların, kavramı Festinger'in tanımlamasına paralel olarak genişlettiği görülmektedir. Kelimenin kökeni ve Türkçe'deki karşılığı incelendiğinde Festinger'in kuramına uygun olarak açıklandığı görülmektedir.

Uyumsuzluk

Bilişsel uyumsuzluk kuramına adını veren ikinci kelime "uyumsuzluk" kavramıdır. Literatürdeki kaynaklarda "uyumsuzluk" veya "çelişki" kelimelerinin kullanıldığı görülmektedir. Bu çalışmada kuram ile ilgili ifadelerde "bilişsel uyumsuzluk" kavramının kullanımı tercih edilecektir ve bunun nedeni bu bölümün sonunda açıklanacaktır. Literatürdeki çalışmalarda "bilişsel çelişki"

ifadelerinin sıklıkla kullanıldığı görülmektedir bu sebeple çalışmada yer alacak alıntılardaki kaynakların orijinal dilini bozmamak açısından “bilişsel çelişki” ifadeleri değiştirilmemiştir.

Açıklandığı üzere bilişsel uyumsuzluk kuramı, tutarlılık kuramları içerisinde kabul edilmektedir ancak Festinger’in kuramını ortaya koyarken farklı kavramları kullandığı görülmektedir. Festinger, tutarlılık ve tutarsızlık (consistency-in-consistency) kavramları yerine uyumsuz ve uyumlu (consonance-dissonance) kavramlarını tercih ettiği görülmektedir (Sakallı Uğurlu 2018: 173). Festinger’in “tutarlılık” veya “tutarsızlık” kavramlarını kullanmayı tercih etmemesinin belirli bir nedeni olduğu bilinmektedir buna göre Festinger, tutarsızlık (inconsistency) kelimesini, daha az mantıksal bir çağrışımı olduğunu düşünerek uyumsuzluk (dissonance) terimi ile değiştirdiğini, benzer şekilde tutarlılık (consistency) kelimesini daha tarafsız bir terim olan uyum (consonance) ile değiştirdiğini belirtmiştir (Festinger 1957: 2-3).

Festinger’in uyumsuzluk (dissonance) ve uyum (consonance) terimlerini tercih etmesindeki nedenleri daha az mantıksal çağrışım ve tarafsız olması olarak açıklamıştır. Uyumsuzluk tanımının tercih edilmesinde başka bir neden daha ortaya çıkmaktadır. Kuramın kritik bir yönünün, uyumsuzluk olarak adlandırdığı tutarsızlık tanımı olduğu, kurama göre birinin zıttı diğerini takip eden iki biliş arasında uyumsuzluk oluştuğu ifade edilmektedir (Freedman, Carlsmith, Sears 1974: 343).

Literatürde uyumsuzluk teriminin yerine kullanılan çatışma kelimesinin de kullanıldığı görülmüştür. TDK Ruhbilim Terimleri Sözlüğü’nde çatışma kelimesi “*uzlaştırulamayan ve birbirine karşıt olan içtepi, istek ve eğilimlerin canlıyı aynı zamanda ve yaklaşık güçte etkilemesi*” olarak açıklanmaktadır (TDK, 1974). TDK’nın bu açıklamasına göre “*aynı zamanda ve yaklaşık güçte etkilemesi*” durumunun Festinger’in ortaya koyduğu “uyumsuzluk” kavramı ile örtüşmediği çünkü Festinger’in, çatışma (conflict) kelimesini kitabında karar verme süreci üzerinden ele aldığı söylenebilir. Buna göre Festinger, kişinin karar vermeden önce bir çatışma durumunda olduğunu ancak kararı verdikten sonra artık çatışma içinde değil, seçimini yapmasından ötürü yani çatışmayı çözmesinden ötürü aynı anda iki veya daha fazla yöne itilemeyeceğini ileri sürmektedir (Festinger 1957: 39). Bu noktada Festinger’e göre çatışma kavramının kullanımının kuramına uygun olmayışının, karar verme süreciyle ilgili olduğu görülmektedir. Festinger’in kuramını inşa ederken uyumsuzluk yaşanan durumların karar verme süreciyle ilişkisi üzerine odaklanması sonucunda böyle bir yargıya varıldığı söylenebilir.

Karar verme sürecinin, kurama adını veren kavramlar üzerinde etkili olduğu ortaya çıkmaktadır. Bununla ilgili olarak kurama adını veren “dissonance” kavramının Türkçe’ye “çelişki” olarak çevrilmesinin uygun görülmemesi nedeninden de bahsedilmektedir. Kuramın günlük söylemlerde ve literatürde sıklıkla “bilişsel çelişki” olarak ifade edildiği görülmektedir. TDK Güncel Sözlük’te çelişki, “*sözlerin veya davranışların birbirini tutmaması, tenakuz, paradoks*” olarak tanımlanır (TDK 2022).

Yine aynı sözlükte paradoks kelimesinin anlamı incelendiğinde ise “*düşünceler arasında tartışmaya açık, kesin bir yargı içermeyen karşıtlık*” olarak tanımlandığı görülmektedir (TDK 2022). Bu tanımlamalardan anlaşılacağı üzere “dissonance” olarak ifade edilen terimin Türkçe’ye “uyumsuzluk” olarak çevrilmesi Festinger’in belirttiği üzere uyumsuzluğun karar verme sonucunda olduğu açıklamasıyla paralellik göstermektedir. Bu anlamda çatışma ve çelişkinin karar öncesinde yaşanan durumu tanımlaması anlamında Türkçe literatürde de "bilişsel uyumsuzluk" olarak kullanılması uygun görülmektedir (Yücel 2017: 17). Yücel’in belirttiği üzere kuram Türkçe’ye çevrilirken “bilişsel uyumsuzluk” tabirinin kullanılması hem karar verme süreci ile hem de anlam bakımından uygun görülmüştür.

2.3.2. Seekers (Arayıcılar/Arayanlar)

Bilişsel uyumsuzluk kuramının geliştirilmesi sürecinde Festinger ve arkadaşları tarafından gözlemlenen bir olayın büyük bir etkisinin olduğu ifade edilmektedir. 1955’te gerçekleşen bu olay kurama yönelik düşüncelerin test edilmesi ve sonrasında yapılan incelemeler sonucunda kuramın oluşmasında önemli bir yer tutmaktadır. Bu olayı kısa özetlemek yerinde olacaktır. 1955 yılında dünyanın sonunun geleceğini iddia eden bir tarikat kurulmuş, tarikat üyeleri de bu durum gerçekleşirken uzaylılar tarafından kurtarılacaklarını iddia etmiştir (Festinger, Riecken, Schachter 1956 akt. Akhanlı 2019: 4). Tarikatın lideri ve kendisine gönderilen mesajları ileten kişi olan Marion Keech etrafında müritlerin toplandığı ifade edilmektedir. Bayan Keech'e göre mesajlar ona 'Clarion' adlı bir gezegenden üstün varlıklar tarafından gönderilmekte ve bu varlıklar, bizim uçan daire denilen şeyle dünyayı ziyaret ettiklerini söylemektedir ayrıca ziyaretleri sırasında yer kabuğunda tufanın habercisi olan fay hatlarını gözlemlediklerini eklemektedir (Festinger, Riecken, Schachter 1956: 30-31).

Kurulan bu tarikat ve onun iddiaları Festinger ve arkadaşlarının dikkatini çekerek, kurama yönelik düşüncelerin test edilebileceği bir alan olarak görülmüştür. Kurulan tarikatın iddiası ve yaşanan olayların anlatılması kuramın oluşum evresini açıklamak bakımından önemli görülmektedir. Kehanete göre dünyanın sonunun 21 Aralık 1955 tarihinde gece yarısı geleceği, inanan grubun, tufandan önce Clarion’dan gönderilen bir gemi tarafından kurtarılacağı iddia edilmektedir. Araştırmacılar tarafından bu gruba Arayıcılar (Seekers) takma adı verilmiş ve bu grubun lideri de Bayan Marion Keech olarak ifade edilmiştir (Cooper 2016: 43). Arayıcılar (Seekers) adı verilen tarikata üyeleri Bayan Marion Keech’e inanmanın dışında, dünyanın sonunun geleceğine olan inançlarıyla birlikte bazı hazırlıklar da yapmışlardır. Örneğin işlerinden ayrılarak, paralarını ve mülklerini bağışlayarak “Arayanlar (Seekers)” olarak adlandırılan tarikata katılanların heyecanla, uzay gemisinin gelişini ve maceranın başlamasını bekledikleri ifade edilmektedir (Yücel 2017: 7).

Kehanetin işaret ettiği tarih olan 21 Aralık 1955'te beklenildiği gibi bir felaket ve inananların uzay aracıyla kurtarılması gibi bir durum gerçekleşmemiştir. Bunun üzerine Festinger ve meslektaşları, Arayıcılar (Seekers) tarikatına üye olan kişilerin davranışlarına odaklanmışlardır. Leon Festinger, Henry Riecken ve Stanley Schachter, kehanetlerin gerçekleşmediği durumda kişilerin tepkilerini, tarikattaki mürit rollerini gözlemlemişlerdir. Marion Keech ve kehanetlerine inanan müritler için hazırlık aşamasında yaptıkları şeyler geri alınması güç, hatta imkânsız görünmektedir çünkü işlerini, mal varlıklarını ve daha pek çok şeyi dünyevi oldukları için elden çıkarmışlar ayrıca kehanetlere inanmayanlarla karşı karşıya kaldıklarında yanılmış olduklarını itiraf etmenin işi daha da zorlaştıracağını düşünmüşlerdir (Yücel 2017: 7).

Kehanetin gerçekleşmemesi durumunda tarikata üye olan kişilerin davranışlarının nasıl şekilleneceği Festinger ve meslektaşları için temel soru olarak ele alınmıştır. Festinger'in bakış açısına göre, Arayıcıların kehanete dair zihinsel temsilleri ve 22 Aralık sabahı bu kehanetin gerçekleşmemesine tanıklık etmeleri bilişsel uyumsuzluk durumu yaratacaktır. Tahmin ve gözlemlenen olay arasındaki bu tutarsızlık net bir uyumsuzluk meydana getirecektir. Festinger'in o zamanlar henüz toy olarak görülen bilişsel uyumsuzluk kuramı, Arayıcıların üyelerinin bu uyumsuzluğu hoş olmayan bir gerginlik olarak deneyimleyeceklerini ve uyumsuzluğu azaltmanın yollarını arayacaklarını öngörmektedir (Cooper 2016: 43).

Bilişsel uyumsuzluk kuramına göre, bireyler biliş ve davranışları arasında bir uyumsuzluk oluştuğunda rahatsızlık hissederek bunun ortadan kaldırmaya veya azaltmaya yönelik çaba harcamaktadırlar. Arayıcılar'ın (Seekers) karşılaştığı durumda kehanetin gerçekleşmemesinin uyumsuzluk sonucunda oluşan bir rahatsızlık yarattığı söylenebilir. Araştırmacılar bu uyumsuzluk durumunda tarikat üyelerinin davranışlarıyla ilgili bilişsel uyumsuzluk kuramı doğrultusunda tahminde bulunmuşlardır. Festinger ve Riecken ve Schachter, cesur ve tartışmalı bir tahmin yapmışlardır. Onların hipotezine göre, Arayıcılar sadece inanışlarında ısrar etmekle kalmayacaklar, aynı zamanda öncekinden daha hevesli olacaklardır (Cooper 2016: 44). 21 Aralık 1955'te kehanetin gerçekleşmemesi sonucunda bireylerin Arayıcılar (Seekers) tarikatına yönelik görüşlerinin olumsuz yönde değişeceği düşünülmüş ancak sonuç farklı gerçekleşmiştir. Kehanetin gerçekleşmediği anlaşıldığında bu durumu örtbas edebilmek için birçok fikir ortaya atılmış, bu düşüncelere kendilerini inandırarak bilişsel uyumsuzluğu deneyimledikleri görülmüştür (Festinger, Riecken, Schachter 1956 akt. Akhanlı 2019: 4).

Kehanete inanan kişilerin yaşadıkları bilişsel uyumsuzluk sonucunda müritler, düşüncelerini değiştirme yoluna giderek uyumsuzluğu azaltmaya çalışmışlardır ancak bu çaba, tarikata yönelik düşüncelerin olumlu ve eskisinden güçlü bir hale gelmesiyle gerçekleşmiştir. Uyumsuzluğun, doğrulamayı reddetmek veya rasyonelleştirmek suretiyle tamamen ortadan kaldırılamayacağı ancak kalan uyumsuzluğu azaltmanın başka bir yolunun olduğu ifade edilmiştir. Bu yola göre gittikçe daha fazla insan inanç

sisteminin doğru olduğuna ikna edilebiliyorsa, o zaman inancın doğru olduğunun kabul edilmesi gerekmektedir (Festinger, Riecken, Schachter 1956: 28). Festinger ve arkadaşlarının sundukları tahminin doğru çıkması sonucunda tarikat üyelerinin kehanete ve tarikatın öğretilerine daha sıkı bağlanmak yoluyla bir davranış değişikliğine gittikleri görülmüştür. Araştırmacıların tahmin ettiği üzere, misyonerlik yanlı kehanetin neden olduğu uyumsuzluğu azaltmanın temel yolu haline gelmiş ve gerçeklikle kehanetin yarattığı uyumsuzluk sonucu oluşan tutarsız bilişlerin, bu gerçek inançlı küçük grubun dünyayı felaketten nasıl kurtardığı şeklindeki güçlü inancına dönüştüğü gözlemlenmiştir (Cooper 2016: 46).

Tarikat üyelerinin uyumsuzluk karşısında kehanet bağlanma şekilleri, kuramın varsayımlarını haklı çıkararak bir şekilde gerçekleşmiştir. Kararlı üyelere göre olayın gerçekleşmemesinin kendilerine verilen ikinci bir şans olarak görüldüğü ve bu şansın tarikata daha fazla taraftar toplamak ve daha fazla insanı kurtarmak için kullanılması gerektiğine inandıkları ifade edilmektedir (Yücel 2017: 4). Arayıcılar (Seekers) tarikatının üyeleri, kehanet öncesinde kendi içlerinde inandıkları bir yapıya sahipken kehanetin gerçekleşmediği durumda yaşadıkları uyumsuzluğun etkisiyle rahatsızlık durumunu azaltmak için kehanete daha bağlı bir hale gelme yoluyla uyumsuzluğu azaltma yolunu seçmişlerdir. Arayıcılar'ın kehanetin gerçekleşeceği günden önce dışarıya kapalı kaldığı, yayınlara konu olmaktan kaçındığı ve inançları konusunda genellikle sessiz kaldığı görülmüş ancak kestirilen gün gelip de dünyanın yıkılıp yok olmadığı görüldüğünde önceleri büyük bir şaşkınlık yaşadıkları belirtilmiştir. Şaşkınlık sonrası tepkilerin, inançlarını bırakıp normal yaşama dönmek biçiminde olmadığı çünkü bunun planları için harcadıkları onca çabanın neden olduğu uyumsuzluğu azaltmayacağını düşündüklerinden inançlarını bırakmak yerine, beklenen günün ertelendiğine fakat dünyanın sonunun yakın olduğuna karar verdikleri görülmüştür (Freedman, Sears, Carlsmith 2003: 503).

Bireylerin inançları doğrultusunda gerçekleşmeyen olaylar sonucunda deneyimledikleri bilişsel uyumsuzluğa verdikleri tepkiler, bilişsel uyumsuzluk teorisinin oluşmasında etkili bir deneyim olarak görülmüştür. Araştırmacıların deney ortamından farklı olarak gerçek hayatta birebir gözlemledikleri bu olay, teorisinin ortaya koyulma aşamasına önemli bir katkı sağlamış, Festinger ve arkadaşlarının hipotezini doğrulamıştır. 1955 yılında yaşanan bu olay sonucunda elde edilen veriler ve hipotezin doğrulanması neticesinde yapılan incelemeler bir kitap haline getirilerek yayınlanmıştır. Daha önce de değinildiği gibi, Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı'yla ilgili en dramatik çalışma *Kehanet Yanlı Çıkınca* (When Prophecy Fails, Festinger, Riecken & Schachter, 1956) kitabında anlatılmıştır. Kitabın, Festinger ve arkadaşlarının belli bir günde bir yıldızın dünyaya çarpıp bütün dünyayı yok edeceğine inanan bir tarikatın varlığından haberdar olmaları, tarikata sızmaları ve beklentileri gerçekleşmeyen tarikat mensuplarının duruma tepkilerini yorumlamalarından oluştuğu bilinmektedir (Hortaçsu 2012: 345). Arayıcılar (Seekers) tarikatı ile ilgili yapılan araştırmalar, kehanetin öncesinde

ortaya koyulan hipotezler, tarikatın içine sızarak gerçek bir olay üzerinde yapılan gözlemler ve hipotezi doğrulayan verilerin toplandığı çalışmanın kitaplaşarak yayınlanması Festinger'in bilişsel uyumsuzluk kuramını 1957'de ortaya koymasının temelini atmıştır. Bilişsel uyumsuzluk kuramını oluşturan bu olay ve çalışmalar kuramın gelişimini anlamak bakımından önemli görülmektedir.

2.3.3. Kuramın Açıklanması

Bilişsel uyumsuzluk kuramının, literatür incelendiğinde psikoloji alanının verilerinden yararlanarak oluşturulduğu ve sosyal psikoloji disiplini içerisinde kendine yer edindiği söylenebilir. Sosyal psikoloji literatüründe bilişsel uyumsuzluğun gelişmesinin, titiz ve yenilikçi deneysel laboratuvar çalışmalarıyla şekillendirildiği, Festinger ve arkadaşlarının 1956 tarihli raporunda, uyumsuzluğu sosyal psikolojide benzeri olmayan bir noktaya getirdiği ayrıca uyumsuzluğun, 1960'lar boyunca disiplininin tartışmasız olarak temel entelektüel gücü olduğu ve gelecek yıllar içinde çeşitli kuramsal zorlukları ele alan bir konumda yer aldığı ifade edilmektedir (Feldman 1985: 130).

Festinger ve arkadaşları tarafından 1956 yılında yayınlanan "When Prophecy Fails" (Kehanet Gerçekleşmediğinde) çalışmasının, uyumsuzluk kavramını temele alarak, daha önceki çalışmalardan farklı bir yerde durduğu ve bilişsel uyumsuzluk kuramının ortaya koyulmasında bu çalışmanın önemli katkısı olduğu dile getirilmektedir. Festinger'in kitap uzunluğundaki monografisinde, uyumsuzluğun artıp azalmasının veri ve kuram yardımıyla açıklandığı ve uyumsuzluğun rahatsızlığını ortaya çıkaran olayların detaylı bir tanımının sunulduğu ileri sürülmektedir (Cooper 2016: 42-43).

Festinger'in kuramını açıkladığı kitaba, bu çalışmada elde edilen verilerin de katkı sunduğu söylenebilir. 1957 senesinde yayınlanan "A Theory of Cognitive Dissonance" adlı kitapta bilişsel uyumsuzluk kavramının kökeninin psikoloji bilimine dayandırıldığı görülmektedir. Buna göre bilişsel uyumsuzluk, kişinin herhangi biri veya kendisi hakkındaki fikir ve bilgisinin, yine kendi düşüncelerindeki farklı fikirler ve bilgiler ile uyuşmaması olarak tanımlanmış, kişinin o dönemdeki psikolojik rahatsızlığının sebebinin de bu uyumsuzluk olduğu savunulmuştur (Kağıtçıbaşı 2013: 170 akt. Elüstün 2020: 140). Verilen ifadede, bireylerin sahip oldukları bilişler ile karşı karşıya kaldıkları bilişlerin uyuşmaması üzerine eğilen kuramın, psikolojik bir temele dayandığı belirtilmektedir. Bilişsel uyumsuzluk kuramının, temelini psikolojiden alan ancak üzerine çalıştığı gruplar ve kullandığı yöntemler ile sosyal psikoloji alanı içerisinde yer edinen bir kuram olarak tarif edildiği görülmektedir.

Kuramın bir ölçüde Festinger'in sosyal psikoloji içindeki saygın konumunun, dönemin önemli görüşü olan öğrenme kuramına ters düşen beklentileri öne sürmesi nedeniyle, denge kuramlarından daha uzun ömürlü olduğu belirtilmektedir (Hortaçsu 2012: 344). Bilişsel uyumsuzluk kuramının öğrenme

kuramlarından farklı tezleri ilerideki bölümlerde açıklanacaktır. Burada bilişsel uyumsuzluğun dahil olduğu alan ve onun üzerindeki etkileri üzerinde durulmaktadır.

Bilişsel uyumsuzluk kuramı, tutarlılık kuramları içerisinde değerlendirilmektedir ancak diğer tutarlılık kuramlarının dışındaki durumlara odaklanması nedeniyle farklılaşmaktadır. Bilişsel uyumsuzluk kuramının en sık uygulandığı durumların tutuma uymayan davranış olduğu belki de en ilginç uygulaması olmamakla birlikte bunun, kuramın en tartışmalı uygulaması olduğu ileri sürülmektedir (Freedman, Sears, Carlsmith 2003: 511). Kuramın bu tartışma yaratan uygulaması, diğer tutarlılık kuramlarından farklılaştığı alan olarak görülmektedir. Bilişsel uyumsuzluk, düşüncelerin veya düşünce ve davranışların birbirleriyle tutarsız olması nedeniyle yaşanan olumsuz uyarılma olarak tanımlanmaktadır. Kişinin bu olumsuz uyarılmayı gidermeye çalıştığı ve bu tanımın dengesizlikten duyulan rahatsızlık kavramından farklı olmadığı ancak, vurgunun dengede değil de dengesizlikte olduğu ifade edilmektedir (Hortaçsu 2012: 344).

Görüldüğü üzere bilişsel uyumsuzluk kuramının diğer tutarlılık kuramlarından farklı bir yerde konumlanmasının nedeni kuramın odaklandığı alanın uyum değil uyumsuzluk durumları olması olarak belirtilmektedir. Kuramın ortaya atıldığı dönemde ilginç olan bir başka yönün, o dönemdeki tutum değiştirme çalışmalarının çoğunun tutum değişikliği yoluyla davranışı değiştirmeyi hedeflemelerine karşın bilişsel uyumsuzluk kuramıyla ilgili çalışmaların davranış değişikliğinin tutum değişikliğine yol açtığını göstermeyi hedeflemeleri olarak ifade edilmektedir (Hortaçsu 2012: 345).

Kuram, kendinden önceki çalışmaları incelemiş, bu çalışmalardan elde ettiği veriler üzerine farklı bir bakış açısı geliştirmiş ve kendi kuramsal düşüncelerini deneylerle test ederek bilişsel uyumsuzluk kuramını ortaya koymuştur. Bilişsel uyumsuzluk kuramı, yapılan bu yoğun çalışmalar neticesinde sosyal psikoloji alanı içerisinde kendine yer edinmiş ve adından söz ettirmiştir. Bu bölümde bilişsel uyumsuzluk kuramı derinlemesine bir inceleme ile ortaya koyulmaya çalışılacaktır. Kuramın açıklanmasının daha anlaşılabilir olması adına, üç temel başlığın yardımcı olacağı düşünülmektedir.

Başlıklar şunlardır:

1-Bilişsel uyumsuzluk nedir?

2-Bilişsel uyumsuzluk nasıl oluşur ve uyumsuzluğun nedenleri nelerdir?

3-Bilişsel uyumsuzluk nasıl giderilir?

Birinci başlık altında bilişsel uyumsuzluk kuramının tanımı ve temel hipotezleri açıklanarak, kuram hakkında genel bilgiler verilmeye çalışılacaktır. İkinci başlık altında bireylerde bilişsel uyumsuzluğun nasıl oluştuğu ve uyumsuzluğun oluşumundaki nedenler açıklanmaya çalışılacaktır. Üçüncü başlık

altında ise bireyin, bilişsel uyumsuzlukla karşılaştığı durumlardaki davranışları ve uyumsuzluğun giderilmesi için kullandığı yöntemler açıklanmaya çalışılacaktır.

Bilişsel uyumsuzluk nedir?

Bilişsel uyumsuzluk kuramını ayrıntılı olarak ortaya koymadan önce genel hatlarıyla bilişsel uyumsuzluk kavramının tanımını yapmak yerinde olacaktır. İnsanlar doğası gereği düşünceleriyle paralel bir şekilde davranmayı istemektedir ancak yine insan doğası gereği her zaman düşünce ve davranışlar arasında uyum görülmemektedir. Oskay, insanın ne bildiği ile nasıl hareket ettiği arasındaki ilişki basit olmadığını, elbette her insanın bildiği şeye uygun şekilde hareket etmek istediğini ancak bireyin bildiği ile yaptığı arasında çoğu defa tutarsızlıklar görülebileceğini ifade etmektedir (Oskay 1985: 61). İnsanların düşünceleri ile davranışları arasındaki tutarsızlıklar sonucunda ortaya çıkan durum bilişsel uyumsuzluğun odaklandığı temel nokta olarak söylenebilir.

Bilişsel uyumsuzluk kuramına göre insanlarda bilişsel açıdan tutarlı olma ihtiyacı vardır ve insanlar birbirine uymayan inançlara ve davranışlara sahip olduğu zaman olumsuz bir duygu hissederler. Festinger bu durumu “bilişsel uyumsuzluk” olarak isimlendirmektedir (Sakallı Uğurlu 2018: 177). Bireylerin düşünceleri arasında veya düşünce ve davranışları arasında uyumlu bir ilişki olmadığında ortaya çıkan durum, bilişsel uyumsuzluk kuramının odaklandığı temel nokta olarak görülmektedir. Festinger’in, bilişsel uyumsuzluğu duyguların ve/veya bilginin bir parçası arasındaki dengesizliğin oluşması olarak da tanımlamadığı görülmektedir (Eğinli 2019: 98). Duygu veya bilgiler arasında oluşan dengesizlik sonucunda yaşanan durumun bireylerde rahatsızlık yarattığı ifade edilerek bunun uyumsuzluğun nedeni olarak açıklandığı görülmektedir.

Başka bir tanımlama ise bilişsel uyumsuzluğun psikolojik yönüne dikkat çekmektedir. Bilişsel uyumsuzluk, insanları, inanışlarını birbirleri ile daha tutarlı hale getirerek bilişsel tutarsızlığımızı azaltmaya motive eden rahatsızlık verici psikolojik gerilim durumunu olarak tanımlanmaktadır (Plotnik 2009: 590). Kavramın tanımlanmasında tutarsızlığı azaltmaya teşvik edici bir durumun olduğu da belirtilmektedir. Buna göre bilişsel uyumsuzluk ortaya çıktığında, bireylerin uyumsuzluğu azaltmaya veya ortadan kaldırmaya yönelik çaba harcayacağı düşünülebilir. Bireyleri uyumsuzluğu azaltmaya iten durumun psikolojik bir yapının üzerinden ifade edildiği görülmektedir.

Bilişsel uyumsuzluk, nedeni önce kişinin başlangıçta iki veya daha fazla tutarsız bilişe sahip olması, daha sonra ise kişinin alışlageldik, tipik olumlu benlik kavramına ters düşen bir harekette bulunması olarak tanımlanan, rahatsız edici bir dürtü ya da duygu olarak tarif edilmektedir (Aronson, Wilson, Akert 2012: 318). Aronson’un tanımlamasında belirtildiği üzere uyumsuzluk rahatsızlık veren bir dürtü veya duygu yani psikolojik bir durum olarak ortaya koyulmuştur. Uyumsuzluğun oluştuğu durumlardaki

rahatsızlık duygusunun etkili olmasındaki en büyük payın bireyin benliğine ters düşen davranışlar olduğundan bahsedilmektedir. Bilişler arasında veya biliş ve davranış arasındaki tutarsızlık durumları, incelenen kaynakların neredeyse tümünde psikolojik bir durum olarak açıklandığı görülmektedir. Festinger'e göre eğer kişinin sahip olduğu bir inanç, bilgi ya da tutum yine o kişinin sahip olduğu bir başka inanç, bilgi ya da tutumla çelişirse, bu iki inanç, bilgi ya da tutum arasında bilişsel uyumsuzluk olacağı ifade edilmektedir. Örneğin: "Bugün hava güneşli." bilgisi ile "Ben bir yağmurluk giyiyorum." bilgisi uyumsuzluk içinde olan iki bilgi olarak görülür ve buradaki uyumsuzluk mantıksal değil, psikolojik olarak tarif edilmektedir (Kağıtçıbaşı, Cemalcılar 2019: 168).

Bu örnekte de görüldüğü gibi bilişsel uyumsuzluk yaratan durumların bireyde yarattığı rahatsızlığın kaynağının psikolojik etkilerden kaynaklandığı anlaşılmaktadır. Bilişsel uyumsuzluk, tıpkı açlık durumunun onu azaltmaya yönelik faaliyetlere neden olmasına benzer bir şekilde uyumsuzluğun azaltılmasına yönelik faaliyetlere de yol açan öncül bir durum olarak görülebilmektedir (Festinger 1957: 3). Açıklamayla uyumsuzluk açlık gibi temel bir duyguyla ilişkilendirerek temel sebebin psikolojik olduğunu açıkça belirtilmiştir. Festinger bu durumu "*Uyumsuzluk yerine, açlık, hayal kırıklığı veya dengesizlik gibi doğada benzer diğer kavramlar ikame edildiğinde hipotezler yine de tamamen mantıklı olacaktır.*" şeklinde açıklamaktadır (Festinger 1957: 3).

Festinger'in açıklamaları ve örnekleri uyumsuzluğun psikolojik bir duygu durumu olduğunu ortaya koymaktadır. Açlık, kaygı, hayal kırıklığı vb. durumlar yarattıkları rahatsızlıklar insanları bu rahatsızlıkları ortadan kaldırma yönünde harekete geçirmektedir. Bu türden bilişsel uyumsuzlukların kişiye sıkıntı veren durumlar olması nedeniyle, kişide bu uyumsuzluktan kurtulmak için bir güdülenmenin meydana geleceği yani uyumsuzluğun varlığının, kişinin bundan kurtulmaya çaba sarf etmesi için yeterli bir güdü olduğu ifade edilmektedir (Kağıtçıbaşı, Cemalcılar 2019: 168). Güdülenme kavramı bireylerin rahatsızlıkları ortadan kaldırmaya yönelik hareketlerini açıklamak bakımından önemli görülmektedir. Ayrıca psikoloji bilimi içerisinde yer alan bir kavram olmasından ötürü bilişsel uyumsuzluğun psikolojik özelliğini bir kez daha ortaya koymaktadır.

Literatürde yapılan incelemelerde bilişsel uyumsuzluğun en fazla hissedildiği durumların biliş ve davranışlar arasındaki tutarsızlık durumları olduğu belirtilmektedir. Bilişsel uyumsuzluk kuramının en belirgin odak noktasının inanç ya da tutumlarla açık davranışlar arasındaki tutarsızlıklar olduğu ve bu tutarsızlıkların farklı biçimlerde azaltılabilen ya da giderilebilen bir dizi bilişsel uyumsuzluk doğurduğu ifade edilmektedir (Freedman vd. 1989: 281 akt. Anık 2016: 164-165). Anlaşılabileceği üzere insanlar hayatları boyunca birçok kez düşüncelerle tutarsız davranışlar sergileyerek rahatsızlık hissetmekte yani bilişsel uyumsuzluk durumuna maruz kalmaktadır. Anık'a göre "*Festinger, insanların günlük hayatlarındaki davranışlarını başkalarına neden haklı gösterme ihtiyacı duyduklarını irdeleyerek, kuramını geliştirmeye çalışmaktadır. Ona göre her insan zihinsel izlenimlerine uygun davranmak*

istemektedir. Ama çoğu kez kişinin zihnindeki bilgilerle davranışları arasında tutarsızlık bulunmaktadır.” (Anık 2016: 165). Görüldüğü üzere bilişsel uyumsuzluk, bireylerin hayatları boyunca sık sık karşılaştıkları psikolojik bir durum olarak açıklanmaktadır. Bu başlık altında bilişsel uyumsuzluk kuramına yönelik çalışmalar incelenerek, kuramın genel ifadelerle açıklanması yapılmıştır.

Festinger’in 1957’de yayınladığı kitabında, bilişsel uyumsuzluk kavramı ile ilgili iki temel hipotez sunarak kuramını özetlemektedir. Buna göre: (1) uyumsuzluğun varlığı ve psikolojik olarak rahatsız edici olması, kişiyi uyumsuzluğu azaltmaya ve uyum sağlamaya çalışmak için motive edecektir, (2) uyumsuzluk ortaya çıktığında, onu azaltmaya çalışmanın yanı sıra, kişi uyumsuzluğu artıracak durumlardan ve bilgilerden aktif olarak kaçınacaktır (Festinger 1957: 3). Uyumsuzluk sonucunda oluşan rahatsızlığın ortadan kaldırılmasına ve bireylerin uyumsuzluk yaratacak durumları engelleme ve kaçınmaya yönelik davranışlar sergilediğini belirtilmektedir. Uyumsuzluktan kaçınma ihtiyacının, güvenlik ihtiyacı veya açlığı giderme ihtiyacı kadar temel olduğunu düşündüğü görülmektedir (Griffin, Ledbetter, Sparks 2015: 200).

Bireylerin uyumsuzluğu giderme ya da uyumsuzluktan kaçınma durumunun insana ait ve oldukça temel bir ihtiyaç olarak değerlendirildiği görülmektedir. Uyumsuzluk durumuyla karşılaşan bireyin, uyumsuzluğu azaltmak ve hafifletmek için ya eylemlerini değiştirmeye ya da inanç ve kanaatlerini değiştirmeye çalıştığı ve bu gibi uyumsuzluk durumlarında bireyin giriştiği eylemi değiştirmezse, kanaat değişiminin artık şart olacağı dile getirilmektedir (Oskay 1985: 62). Bireylerin uyumsuzluğu azaltma ve uyumsuzluktan kaçınma yollarının oldukça insani ve doğal bir durum olduğu söylenebilir. Bu başlık altında bilişsel uyumsuzluk kavramı genel hatlarıyla tanıtılmaya çalışılmıştır. İkinci başlıkta bilişsel uyumsuzluğun oluşmasında etkili olan durumlar incelenecektir.

Bilişsel uyumsuzluk nasıl oluşur ve nedenleri nelerdir?

Festinger’in geliştirdiği kuram içerisinde uyumsuzluğun oluşmasına zemin hazırlayan durumları ve bu durumların uyumsuzluk olarak adlandırılmasının sebeplerini açıklamak gerekli görülmektedir. Festinger, “Uyumsuzluk neden ve nasıl ortaya çıkar?” ve “İnsanlar nasıl oluyor da bazen kendilerini bildiklerine uyumsuz şeyler yaparken buluyorlar ya da mevcut düşüncelerine uymayan başka düşüncelerine kapılıyorlar?” sorularıyla uyumsuzluğun oluşumunu ve süregelmesini açıklamaya çalışmaktadır (Festinger 1957: 4).

Festinger sorduğu bu sorulara şöyle cevap vermektedir: (1) meydana gelen yeni olaylar veya bilgiler, bireylerde var olan bilgi, görüş veya davranışla ilişkin bilişler ile bir uyumsuzluk yaratabilir. Kişi kendisine ulaşan bilgiler ve çevresinde meydana gelebilecek olaylar üzerinde tam ve mükemmel bir kontrole sahip olmadığı için bu tür uyumsuzluklar kolaylıkla ortaya çıkabilir. (2) yeni, öngörülemeyen

olayların veya bilgilerin yokluğunda bile, uyumsuzluğun varlığı kuşkusuz günlük bir durumdur. Çok az şey tamamen siyah veya tamamen beyazdır; çok az durum, görüşler veya davranışlar, uyumsuzluğun bir karışımı olmayacak şekilde bir dereceye kadar yeterince açıktır (Festinger 1957: 4, 5).

Festinger'in açıklamalarından anlaşılacağı üzere uyumsuzluk, hayatın olağan akışı içerisinde sürekli karşılaşılabilecek aynı zamanda da insan doğası gereği kaçınılmaz olarak ve kontrol edilemez bir şekilde gerçekleşecek olan bir durum olarak aktarılmaktadır ancak uyumsuzluk, sıradan ve doğal bir durum gibi gözükse de onun ortaya çıkmasında etkili nedenler, yeni olaylar veya bilgiler olarak belirtilmiştir. Bu bakımdan uyumsuzluğun nasıl ve neden oluştuğu üzerine açıklamalar derinleştirilmeye muhtaç görünmektedir. Burada bilişsel uyumsuzluğun oluşum süreci ve oluşmasında etkili olduğu ifade edilen nedenler element kavramı ve uyumsuzluğun nedenleri olmak üzere iki başlık altında açıklanacaktır.

Element Kavramı

Bilişler arasında etkili olan uyumsuzluk, zihinsel faaliyetlerin yaşadığı tutarsızlığın sonucu olarak ifade edilmektedir. Zihinsel unsurun, bireyin çevresi, kendisi ya da davranışı hakkındaki bilgi, inanç ve kanılardan oluştuğu ve zihinsel unsurlar arasında uyumsuzluk, uyum ya da ilgisizlik olmak üzere üç türlü ilişki olabileceği dile getirilmektedir (İnceoğlu 2011: 77). İnceoğlu tarafından ifade edilen zihinsel unsur kavramıyla önceki bölümlerde açıklanan biliş (cognitive) kavramını kastettiği söylenebilir. İnceoğlu'nun bahsettiği üç tür ilişki Festinger'in açıklamalarıyla uyumlu olsa da genişletilmesi gerekmektedir.

Festinger'in bilişsel öğeleri oluşturan yapıları element olarak tanımlandığı bilinmektedir. Buna göre, element çiftleri arasındaki ilişkileri “irrelevant relations” (ilgisiz ilişkiler) ve “relevant relations” (ilgili ilişkiler) olmak üzere iki başlıkta açıklamaktadır. İlgili ilişkiler (relevant relations) başlığını ise “dissonance” (uyumsuzluk) ve “consonance” (uyum) olmak üzere iki kavram çerçevesinde incelemektedir (Festinger 1957: 11,12). Bilişsel uyumsuzluk kuramına göre uyumsuzluğun oluşmasında bilişsel öğeler arasındaki ilişki önemli bir yerde durmaktadır. Kuramın birimleri bilişsel öğeler ve bunlar arasındaki ilişkilerdir. Bilişsel öğeler veya bilişler, bilgiler veya bilgi öğeleri olduğu ve kişinin kendisiyle veya çevresiyle ilgili olabileceği ifade edilmektedir (Brehm, Cohen 1962: 3).

Festinger'in ifade ettiği ilişki biçimlerini açıklamadan önce element kavramını tanımlamak gerekmektedir. Element bireyin kendisi, davranışları, çevresindeki şeylerle alakalı bilgiler, yani bilişler, olarak tanımlanmakta diğer bir deyişle, bilişin kişinin çevresi, kendisi hakkındaki herhangi bir bilgi, fikir, inanış veya duygu anlamına geldiği belirtilmektedir. Element kavramı ile bilişi oluşturan zihinsel öğelerin kastedildiği söylenebilir. Bazı elementlerin kişinin kendisi hakkındaki bilgisini, nasıl hissettiğini, ne hissettiğini, neyi sevdiğini ve neyi yaptığını yansıtabileceği diğer elementlerin ise

başkaları ve dünyadaki diğer şeyler hakkındaki bilgileri kapsayacağı söylenebilir (Sakallı Uğurlu 2018: 173).

Bilişsel uyumsuzluk kuramında dikkat çekilen noktanın elementin oluşturduğu bilişsel öğelerin birbiriyle kurduğu ilişkiler olduğu ve bu ilişkilerin ne şekilde sonuçlandığı söylenebilir. Festinger, uyumsuzluk ve uyum terimlerinin, element çiftleri arasında var olan ilişkilere atıfta bulunduğunu ve bu elementlerin ise, biliş olarak adlandırılan şeyi, yani bir kişinin kendisi, davranışları ve çevresi hakkında bildiği şeyleri ifade ettiğini dile getirmektedir (Festinger 1957: 9). Element olarak ifade edilen bilişsel öğeleri oluşturan unsurların, kişinin hisleri, davranışları ve görüşleri hakkındaki bilgisinin yanı sıra hedef nesnelere konumu, onlara nasıl ulaşılacağı, diğer insanların neye inandığı vb. hakkında bilgileri içerdiği belirtilmektedir (Brehm, Cohen 1962: 3).

Bilişi oluşturan öğeler yani elementler arasındaki ilişki biçimlerini açıklayarak uyumsuzluğun nasıl ve neden oluştuğuna dair bir fikre varılacağı düşünülmektedir. Bu ilişki biçimleri arasında yer alan ilgisiz ilişkiler, iki öğenin birbiriyle hiçbir ilgisi olmadığı yani bir bilişsel öğenin başka bir öğeyle ilgili hiçbir şey ifade etmediği durumları tarif etmektedir (Festinger 1957: 11). Belirtildiği üzere iki bilişsel öğe arasında bir ilgi yoksa yani ilgisiz ilişki mevcutsa burada uyum veya uyumsuzluk oluşamayacağı ifade edilmektedir. Örneğin engelli bireylerin çalışma hayatına katılması gerektiği bilgisi ile hava durumunun oluşmasında etkili nedenler bilgisi arasında ilgisiz bir ilişki bulunmaktadır ancak bazı durumlarda elementler arasındaki ilişki biçiminin değişebileceği ileri sürülmektedir. Festinger, birçok durumda iki elementin birbiriyle ilgisiz olup olmadığına önceden karar vermenin oldukça zor olduğunu, bazen kişinin davranışı nedeniyle önceden ilgisiz olan elementlerin ilgili hale gelebileceğini dile getirmiştir (Festinger 1957: 12). Açıklamalardan anlaşılacağı üzere ilgisiz ilişkiler, değişmez ve sürekli bir durum sergilememekte, bireylerin davranışları sonucunda ilgili ilişkiler haline gelebilmektedir.

Element çiftleri arasındaki ilişkiyi biçiminin diğer şekli ise ilgili ilişkiler olarak ifade edilmektedir. Festinger, ilgili ilişkilerin uyumlu veya uyumsuz olarak iki şekilde sonuçlanacağını belirtmiştir. Bilişsel öğelerin, uyumlu veya uyumsuz olduğunun belirlenmesi için bu öğeler arasında bir ilişki olması ifade edilmektedir (Festinger 1957: 12). Harmon-Jones ve Mills'in ifade ettiği üzere "*İki biliş birbiriyle ilgiliyse, bunlar ya uyumlu ya da uyumsuzdur. Biri diğerini takip ediyorsa iki biliş uyumludur ve bir biliş, diğer bilişin tersini (zıttı) takip geliyorsa bunlar uyumsuzdur.*" (Harmon-Jones, Mills 2019: 3). Takip etme (follow) kelimesi Festinger'in sıklıkla kullandığı bir ifade olarak görülmektedir. Burada "takip eden" ifadesinin belirli bir kişi için A öğesinin B öğesinden sonra geldiğinin söylenebildiği durumların belirlenmesinin içerdiği dile getirilmektedir (Yücel 2018: 20).

İlgili ilişkiye sahip bilişsel öğelerin birbirini takip etmesiyle element olarak da ifade edilen bilişsel öğelerin birbirinin ardından gelmesi kastedilmektedir. Örneğin engelli bireylerin topluma aktif olarak

katılması gerektiği bilgisi ile bir engelli bireyin çalışma ortamına dahil edilmesi bilgisi birbirini takip eden uyumlu bilişler olarak ifade edilebilir. Burada bilişsel öğeler arasındaki uyumun oluşmasında etkili olduğu düşünülen bazı etkenlerden bahsetmek gerekli görülmektedir. İki element arasında var olan ilişki, eğer biri diğerini psikolojik anlamda içeriyorsa, uyumlu olarak nitelendirmektedir ve psikolojik içerme durumunun, kültürel adetlerden, mantıklı olma baskısından, davranışsal bağlılıktan, geçmiş deneyimlerden vb. kaynaklanabileceği belirtilmektedir (Brehm, Cohen 1962: 3).

Festinger, kuramının temeline oturttuğu element kavramını ele alırken bazı sorular ile bilişsel öğeleri açıklamaya çalışmıştır. Festinger, bilişin elementleri ile ilgili olarak “Bilişsel elementler nasıl kurulmuştur ve bilişsel elementlerin içeriğini ne belirler?” sorusuna yanıt olarak bilişsel elementlerin en önemli belirleyicisinin “gerçeklik” (reality) olduğunu belirtir. Genel olarak, bilişin elementleri çevrede ve kişinin psikolojik dünyasında gerçekte nelerin var olduğu anlamında kullanılmaktadır (Sakallı Uğurlu 2018: 173, 174).

Biliş elementlerini oluşturan bilgilerin kaynağı olarak bireylerin kendi iç dünyaları ve çevresindeki dünya gösterilmektedir. Bireylerin sahip olduğu bilişler ile diğer dünyadaki bilişlerin farklılaştığı noktada ise uyumsuzluğun ortaya çıkacağı söylenebilir. Festinger, kişilerin sıklıkla, gerçeklikten önemli ölçüde sapan bilişsel öğelere sahip olduğunu ve bu nedenle üzerinde durulması gereken en önemli noktanın, kişiyi etkileyen gerçekliğin, uygun bilişsel unsurları bu gerçekliğe uygun hale getirme yönünde baskılar uygulayacağını ifade etmektedir (Festinger 1957: 11). Bilişsel elementlerin oluşmasında veya değişmesinde etkili olan etkenlerden birinin de bilişsel elementler ile gerçeklik arasındaki ilişki olduğu dile getirilmektedir.

Bilişsel uyumsuzluğun, bilişsel elementlerin birtakım nedenler sonucunda rahatsızlık yaratması sonucunda oluştuğu söylenebilir. Bu durum basit bir şekilde formüle edilmiştir. Festinger bu durumu “*Biçimsel olarak bir durum, düşünce ya da olgunun (x) tersi olan tarafı (-x) diğerini (y) takip ediyorsa x ve y arasında uyumsuz bir ilişki vardır.*” şeklinde açıklamaktadır (Festinger 1957 akt. Yücel 2018: 19). Örneğin bir işveren engelli bireylerle aynı iş ortamında çalışmak istemiyorsa (-x) ve buna rağmen engelli bir bireyi işe alıyorsa (y) burada (-x), (y)’yi takip etmekte ve uyumsuzluk oluşmaktadır. Bu başlıkta, bilişsel uyumsuzluğun oluşum süreci, element kavramı üzerinden derinleştirilerek açıklanmaya çalışılmış ve Festinger tarafından sunulan formül ile uyumsuzluğun oluşum aşamasını özetlenmeye çalışılmıştır.

Uyumsuzluğun Nedenleri

Bilişsel uyumsuzluğun oluşma sürecinin açıklanmasından sonra uyumsuzluğun oluşmasını tetikleyen nedenlerin de açıklanması yerinde olacaktır. Uyumsuzluğun ortaya çıkacağı durumlar mantıksal

tutarsızlık, kültürel töreler/adetler, fikir genellemesi ve geçmiş deneyim olarak listelenmektedir (Sakallı Uğurlu 2018: 175). Burada uyumsuzluğun oluşmasında etkili olan bu nedenlerin üzerinde durularak açıklanmaya çalışılacaktır.

Mantıksal tutarsızlık

Bilişsel uyumsuzluk kavramı tanımlanırken bireyde psikolojik bir rahatsızlık yaratması sonucunda ortaya çıkan bir durum olduğu belirtilmiştir. Buna istinaden mantıksal tutarsızlığın psikolojik rahatsızlık ile ters düşeceği düşünülebilir ancak kastedilen durum böyle bir ters düşmenin gerçekleşmeyeceğini göstermektedir. Burada bahsedilen mantıksal tutarsızlık belirli bir mantıksal ilişkiye uygun olmamakla ilgili olarak ifade edilmektedir. Festinger, mantıksal tutarsızlığı “*Bir kişi, insanlığın yakın bir zamanda aya ulaşacağına ve aynı zamanda dünyanın atmosferini terk edebilecek bir cihaz yapamayacağına inanıyorsa, bu iki düşünce birbiriyle çelişir.*” şeklinde açıklamaktadır (Festinger 1957: 14). Festinger’in verdiği örnekte açık olarak görülen bir mantıksal tutarsızlık durumu vardır. Böyle bir örnekte hem insanlığın yakın zamanda aya ulaşması yönündeki bilişsel öge ile insanlığın dünyanın atmosferinin terk edebilecek bir yapamayacağına yönelik bilişsel öge mantıksal olarak tutarsızlık yaratacağı ve bu iki bilişsel ögeye sahip bir kişinin bilişsel uyumsuzluk yaşayacağı ifade edilmektedir.

Mantıksal tutarsızlık ile kastedilen uyumsuzluk durumunun bireyde psikolojik rahatsızlığı ortaya çıkaran bir neden olduğu görülmektedir. Uyumsuzluk kuramı, tutarlılık hakkında basit bir teoriden daha fazlasıdır ve esasen anlamlandırılmaya ilgili bir olarak nitelendirilmektedir. İnsanların inançlarından, çevrelerinden ve davranışlarından nasıl anlam çıkarmaya çalıştıkları ve böylece (en azından kendi zihinlerinde) makul, mantıklı ve anlamlı hayatlar sürmeye çalıştıklarıyla ilgili olduğu dile getirilmektedir (Aronson 1997: 129). Görüldüğü üzere bilişsel uyumsuzluk bilişsel ögeler arasında oluşan mantıksal tutarsızlıklar sonucundaki rahatsızlık durumlarında da ortaya çıkabilmektedir.

Fikir genellemesi/ özel-genel görüşler

Bilişsel uyumsuzluğun oluşmasındaki etkili olan nedenlerden biri de fikir genellemesi/özel-genel görüşler olarak ifade edilmektedir. Burada belirtilen özel-genel görüşler ile, kişiye ait ve daha spesifik görüşler kastedilmektedir. Bazı özel düşüncelerin, yapısı gereği dahil oldukları genel görüşün gerekliliklerini yerine getirmeleri beklenmekte ancak bu gereklilikler yerine getirilmediğinde uyumsuzluk oluşmaktadır.

Uyumsuzluğun özel bir görüşün bazen tanım gereği daha genel bir görüşe dahil edilmesi nedeniyle ortaya çıkabileceği ifade edilmektedir. Örneğin bir kişi Demokrat ise fakat belirli bir seçimde Cumhuriyetçi adayı tercih ediyorsa, bu iki görüş grubuna karşılık gelen bilişsel ögeler birbiriyle uyumsuzdur, çünkü "Demokrat olmak" kavramının bir parçası olarak Demokrat adayları tercih etmeyi içerir (Festinger 1957: 14). Festinger’in bahsettiği üzere özel bir görüş olan bir kişinin Demokrat olması,

dahil olduğu genel görüŖe yani “Demokrat olmak” kalıbına dahil edilmekte ve bu kalıbın gerekliliği olan Demokrat adayları tercih etmesi beklenmektedir. KiŖiler buna aykırı hareket ettiklerinde rahatsızlık hissedecek ve uyumsuzluk yaŖayacaklardır. Sakallı Uğurlu bu durumu “fikir genellemesi” olarak açıklamaktadır (Sakallı Uğurlu 2018: 175). Festinger’in ifadesinde ise aynı durum “özel görüŖlerin genel görüŖe dahil edilmesi” olarak belirtilmiŖtir (Festinger 1957: 14). İki tanımlamaya bakıldığında da içerik bakımından birbiriyle paralellik gösterdiği görölmektedir.

Kültürel gelenekler

BiliŖsel uyumsuzluğun oluŖmasındaki etkili nedenlerden diğeri de kültürel gelenekler olarak açıklanmaktadır. Kapladığı alanın geniŖliđi ve tarihselliği bakımından tanımlanması zor olarak görölse de kültürel gelenekler basitçe ele alınmaktadır. Buna göre uyumsuzluğun, kültürel gelenekler nedeniyle ortaya çıkabileceği belirtilmektedir. Festinger bu durumu “*Resmi bir akŖam yemeğinde bir kiŖi, inatçı bir tavuk kemiğini almak için ellerini kullanırsa, ne yaptığına dair bilgi, resmi akŖam yemeği görgü kuralları bilgisine aykırıdır. Uyumsuzluk oluŖmaktadır çünkü kültür neyin uyumlu olup ve neyin olmadığını tanımlar. BaŖka bir kültürde bu iki biliŖ hiç de uyumsuz olmayabilir.*” diyerek örneklendirmektedir (Festinger 1957: 14). Festinger’in açıklamasına göre insanların içine doğdukları, büyüdükleri ve birey haline geldikleri kültürel gelenekler, uyumsuzluğun oluŖmasında etkili bir neden olarak ortaya çıkmaktadır. Sakallı Uğurlu’nun, Festinger’in tanımlamasına baŖka bir örnekle katkı sağladığı görölmektedir. Buna göre Avrupa toplumlarında resmi bir yemekte elle yemek çeliŖki doğurabileceği ama Hindistan için bu durumun o kadar da büyük bir sorun olmayabileceği ifade edilmektedir (Sakallı Uğurlu 2018: 175).

Bireylerin sahip oldukları biliŖsel ögelerin oluŖmasında kültürel geleneklerden sağlanan bilgi, inanç, tutum veya davranıŖların etkili olduğu söylenebilir. Örneğin İskoçya’da yaŖayan bir erkek, yöresel bir giysi olan eteği (kilt) giyerek sokakta yürürken bir rahatsızlık hissetmeyecektir çünkü kültürel geleneğin oluŖturduđu biliŖsel ögeler bunun o kültürde sıradan bir davranıŖ olduğunu göstermektedir. Ancak Türkiye’de aynı yöresel eteği (kilt) giyerek sokakta yürümeye kalkıŖsa muhtemelen daha dıŖarıya çıkmadan bir rahatsızlık hissedecek ve sahip olduğu biliŖsel ögelerle uyumsuz bir davranıŖta bulunacağı için uyumsuzluk yaŖayacaktır.

Bose ve Sarker, kültürel geleneklerin yarattığı uyumsuzluk durumunu ürün satın alma üzerinden farklı bir örnekle açıklamıŖtır. Buna göre belirli bir kültürde yaŖayan insanlar, o kültür tarafından kabul edilen ürünü satın alması gerektiğine dair güçlü bir inanca sahip olabilirler. Ürün satın alırken, satın alıp almama konusunda anlaşmazlıklar ortaya çıkabilir. İçinde bulunulan toplum tarafından kabul edilecek mi sorusunun biliŖsel uyumsuzluk yaratacağı belirtilmektedir (Bose, Sarker 2012: 197). Görüldüğü üzere kültürel geleneklerden beslenen sahip olduğumuz biliŖsel ögeler, farklı kültürlerde farklı Ŗekilde

ortaya çıkabilmektedir ancak burada ortak olan nokta kültürel geleneklerin uyumsuzluğun oluşmasında etkili bir neden olarak görülebileceğidir.

Geçmiş deneyimler

Bilişsel uyumsuzluğun oluşmasına etkili olan diğer bir neden olarak geçmiş deneyimler gösterilmektedir. Bireylerin sahip oldukları bilişlerin oluşmasında geçmiş deneyimler sonucunda elde ettikleri bilgilerin katkısı olduğu söylenebilir. Buna göre bireyler geçmiş deneyimleri sonucunda elde ettiği bilgilerle uyuşmayan bir bilişsel öge ile karşı karşıya kaldıklarında uyumsuzluk yaşayacaktır. Festinger geçmiş deneyimler sonucu ortaya çıkan uyumsuzluğu örneklendirerek açıklamaktadır. Uyumsuzluk, geçmiş deneyimler nedeniyle ortaya çıkabileceği ifade edilmektedir. Bir kişi yağmurda duruyorsa ve yine de ıslandığına dair hiçbir kanıt göremiyorsa, bu iki biliş birbiriyle uyumsuz olacaktır çünkü kişi, ıslanmanın yağmurda olmaktan kaynaklandığını deneyimlerinden bilecektir ancak hiç yağmur deneyimi yaşamamış bir insanı hayal ettiğimizde, bu iki biliş muhtemelen birbiriyle uyumsuz olmayacaktır (Festinger 1957: 14).

Uyumsuzlukta Karar Vermenin Etkisi

Bilişsel uyumsuzluğun oluşmasında etkili olan nedenlerden biri de karar verme süreci olarak ifade edilmektedir. Literatürdeki ifadelerde karar verme ile uyumsuzluk ilişkisi üzerinde durulmaktadır. Hayatın doğal akışında pek çok kere karar verme durumunda olduğumuz ve önümüzdeki alternatifler arasından seçim yapmak diğerinden vazgeçmek anlamına geldiğinden bilişsel uyumsuzluğun hayatımızın bir parçası olduğu ifade edilmektedir (Yücel 2018: 38). Karar verme süreciyle uyumsuzluk ilişkisi üzerinde durulmaktadır. Festinger, “*Belirli bir kararı vermenin, başka farklı kararları verme ihtimalini ortadan kaldırmak anlamına geldiği söylenebilir. Bu nedenle bir karara varmak doğal olarak bireylerde rahatsızlık yaratacaktır. Bir karar vermiş olmanın en önemli sonuçlarından biri uyumsuzluğun varlığıdır.*” diyerek bu durumu açıklamaktadır (Festinger 1957: 32).

Anlaşılacağı üzere karar verme eyleminin olağan bir sonucu olarak uyumsuzluğun oluşması gösterilmektedir. Hatta karar vermenin, bilişsel uyumsuzluğun temel bir nedeni olarak ele alındığı söylenebilir. Teorik olarak, normalde bir kişiyi eylemde bulunmamaya yönlendirecekse bazı bilgiler ile belirli bir eylem arasında uyumsuzluk olduğu söylenmektedir. Eğer bu doğrudysa, bir kişi her ikisinin de oldukça çekici olduğu iki alternatif arasında bir karar verdikten sonra uyumsuzluğun var olması gerektiği düşüncesi ortaya çıkmaktadır (Schramm 1963: 19-20).

Bireylerin, aldıkları bir kararın neticesinde vazgeçtikleri karara uygun eylemde bulunmadığı ve uyguladıkları eylem ile uygulamadıkları eylem arasında bir uyumsuzluğun oluştuğu görülmektedir.

Bilişsel uyumsuzluk kuramında çoklukla çalışılan durumun, verilmiş bir karar, söylenmiş bir söz, yapılmış bir tercih gibi olmuş bir davranış ile bu davranışa ters düşen bir tutum arasındaki tutarsızlığın ön plana çıktığı görülmektedir (Kağıtçıbaşı, Cemalcılar 2019: 169).

Karar verme süreci sonucunda ortaya çıkan uyumsuzluk durumu, bilişsel uyumsuzluk kuramını doğrudan açıklayan bir süreç olarak ele alınmaktadır. Neredeyse her zaman bilişsel uyumsuzluğa yol açan davranışın, karar vermenin olduğu, ne zaman iki ya da daha fazla seçenek arasında bir karar vermek zorunda kalınsa, hangi seçenek tercih edilirse edilsin, inançlardan bazılarıyla bu kararın bir ölçüde uyumsuz olacağı ve bir karara varıldıktan sonra, seçilemeyen seçeneğin bütün iyi yönleri ve seçilen seçeneğin bütün kötü yönlerinin yine kararlar uyumsuz olacağı dile getirilmektedir (Freedman, Sears, Carlsmith 2003: 499).

Açıklamalardan anlaşıldığı üzere, karar verme sürecinin hem alınan kararlar hem de alınmayan kararlar bakımından uyumsuzluğun ortaya çıkma potansiyelini taşıdığı söylenebilir. Bu durumla ilgili olarak cazip gelen bir alternatifi seçmeyi gerektiren kararın, arzu edilen özelliklere sahip başka bir cazip alternatifi reddetme anlamına geleceği çünkü her tercihin bir vazgeçişini beraberinde getireceği ifade edilmektedir (Yücel 2017: 1).

Festinger, uyumsuzluğun oluşmasında etkili olan karar verme durumlarının üç şekilde ortaya çıktığını ifade etmektedir. Bunlar: (1) tamamen olumsuz alternatifler arasında karar verme, (2) her birinde hem olumlu hem de olumsuz yönleri olan iki alternatif arasındaki karar verme, (3) ikiden fazla alternatif içeren karar verme olarak belirtilmektedir (Festinger 1957: 35-36). Uyumsuzluğun karar vermenin kaçınılmaz sonucu olması, kişinin bir karar vermeden önce bir karmaşa durumu ile yüz yüze kalmasına dayandırılmaktadır. Yani, tamamen güzel ve tamamen kötü arasındaki olası karşılaştırma karar verme olarak tanımlanmamakta bu nedenle tamamen olumsuz iki alternatif, olumlu ve olumsuz özellikleri olan iki alternatif veya birçok farklı alternatif arasında karar verme durumunda karar vermeden bahsedilebilmektedir (Sakallı Uğurlu 2018: 180-181).

Olumsuz alternatifler arasında karar verme durumunun sadece teoride yer aldığı, hayat içerisinde nadiren gerçekleştiği ve zorlayıcı bir neden olmadıkça bireyi karar verme durumuna sokmadığı ileri sürülmektedir (Festinger 1957: 35-36). Olumlu ve olumsuz özellikleri olan alternatifler hakkında karar vermenin en sık rastlanan durum olduğu, her birinin diğerinden daha iyi yönleri bulunan iki seçenekten birini tercih etmek zorunda kaldığımız her durumda, bir kez seçimimizi yaptıktan sonra uyumsuzluğun ortaya çıkacağı belirtilmektedir (Freedman, Sears, Carlsmith 2003: 499). Bu tür karar verme durumunda uyumsuzluğun, elementi seçilen alternatifin olumsuz yönleri ve seçilmeyen alternatifin pozitif yönleri olduğu ifade edilmektedir (Sakallı Uğurlu 2018: 181). Bireylerin bir karar vermeden önce alternatifler arasında kıyaslama yaptıktan sonra karar verdikleri ifade edilmiştir. Her biri kendisine oldukça çekici

gelen iki alternatif arasında seçim yapmak zorunda kalan bir insanın karar vermeden önce, alternatiflerin her birinin özelliklerini dikkate aldığı ve bir şekilde onları karşılaştırdığı dile getirilmektedir (Festinger 1957: 34).

İkiden fazla alternatifin yer aldığı durumlara ise birçok karar verme durumunda rastlanılmaktadır. Buna göre alternatiflerin fazla olması karmaşıklık yaratarak karar sürecini zorlaştırır da bu durumun karar verildikten sonraki uyumsuzluğa daha az etki ettiği ancak sonuç olarak alternatifleri oluşturan bütün elementlerin karar sonrası eylemlerle uyumsuzluk yarattığı görülmektedir (Festinger 1957: 36).

Uyumsuzluğun oluşmasında etkili olan karar verme durumlarını açıkladıktan sonra, karar verme sonrası uyumsuzluğun büyüklüğünü etkileyen nedenleri ele almak gerekmektedir. Bir karar vermek ne kadar zorsa, karardan sonra tahmin edilen uyumsuzluğun (karar sonrası uyumsuzluk) o kadar büyük olacağı dile getirilmektedir (Severin, Tankard 2001: 142). Burada, karar verme sürecinin uyumsuzluğun büyüklüğüne olan etkisinin açıkça görülmektedir. Bu etkinin oluşmasını sağlayan nedenleri açıklamak yerinde olacaktır.

Karar sonrası uyumsuzluğun büyüklüğü, kararın önemine, seçilmemiş alternatifin göreceli çekiciliğine ve alternatiflerin bilişsel örtüşme derecesine bağlı görülmektedir. Diğer bir deyişle, karar önemliyse, seçilmemiş alternatifler çekiciyse ve örtüşme derecesi düşükse karar sonrası uyumsuzluğun daha güçlü olacağı ifade edilmektedir (Metin, Camgöz 2011: 132). Sakallı Uğurlu, karar verme sonrası uyumsuzluğu etkileyen faktörleri derecesine göre değerlendirmektedir. Buna göre kararın önemli olması, seçilmeyen alternatifin çekiciliğinin çok olmasının daha fazla uyumsuzluğa neden olduğu ifade edilmekte ancak bilişsel örtüşmenin etkisinin pek açık olmadığı belirtilmektedir. Birçok elementin iki alternatifte ortak özellik olabileceği bu tür ortak elementler uyumsuzluğa fazla bir katkıda bulunmayabileceği dile getirilmektedir ancak bilişsel örtüşmelerin artması karar ile oluşan uyumsuzluğun azaltılabileceği ifade edilmektedir (Sakallı Uğurlu 2018: 181).

Açıklamalara göre karar verme sürecindeki uyumsuzluğun en fazla olduğu nedenler, kararların bireyler için önemi ve seçilemeyen alternatiflerin çekiciliği olarak görülmektedir. Alternatiflerin bilişsel örtüşme derecesi ise karar verilen durum ile alternatifler arasındaki bilişsel örtüşme durumuna bağlı olarak değerlendirilmektedir.

Karar sonrası uyumsuzluğun nedenlerini açıkladıktan sonra, bu uyumsuzluğun azaltılmasının nasıl gerçekleşeceğinin açıklanması gerekmektedir. Buradaki uyumsuzluğun da diğer bütün uyumsuzluk durumları gibi azaltılma yönünde bireyi harekete geçirdiği söylenebilir. Uyumsuzluğun, basit bir karar verme eyleminin sonucu olacağı ve sonuç olarak bir seçim yapıldıktan sonra uyumsuzluğu azaltmak için baskının ortaya çıkacağı beklenmektedir (Festinger 1957: 35). Karar verme sonrası uyumsuzluğu azaltma baskısı karar verme sonrası uyumsuzluğun büyüklüğüyle orantılı olduğu söylenebilir. Bir karar

ne kadar kalıcı ve geri alınamaz ise uyumsuzluğu azaltma gereksiniminin de o denli büyük olacağı ifade edilmektedir (Aronson, Wilson, Akert 2012: 327). Karar sonrası uyumsuzluğun büyüklüğüne ve etkisine bağlı olarak farklı uyumsuzluğu azaltma yollarının ortaya koyulduğu görülmektedir. Bir kişinin, geriye dönemeyeceği bir karar verdikten sonra ortaya çıkan uyumsuzluğu kararını değiştiremeyeceği için tutumunu kararı (davranışı) doğrultusunda değiştirerek azaltacağı yani verdiği kararın akıllıca bir karar olduğuna kendini inandıracacağı ifade edilmektedir (Kağıtçıbaşı, Cemalcılar 2019: 170). Bireylerin kararlarını değiştiremedikleri durumlarda da uyumsuzluğu azaltma yolları olduğu ifade edilmektedir. Karar sonrası çelişkiyi azaltmak için, bir kişinin kararını değiştirebileceği veya iptal edebileceği, alternatiflerin çekiciliğini değiştirebileceği veya bilişsel örtüşme kurabileceği görülmektedir (Metin, Camgöz 2011: 132).

Bireyler, karar sonrası uyumsuzluğu azaltmak için kararlarını değiştirme veya iptal etme yolunu kullanabilirler. Örneğin bir kişi engelli bir bireyle iletişim kurmayı tercih ediyor fakat yine de iletişimden kaçınıyorsa kararını değiştirerek iletişim kurmaya yönelik davranışta bulunabilir. Bu noktada engelli bireyle iletişim kurma tercihinin olumlu yanları üzerine yoğunlaşarak uyumsuzluğu azaltabilir. Anlaşılacağı üzere tercih edilen seçeneğin çekiciliğini artırmak uyumsuzluğu azaltır, çünkü onunla ilgili olumlu her şey kararlar tutarlıdır ayrıca uyumsuzluk tercih edilmeyen seçeneğe ilişkin değerlendirme düşürülerek de azaltılabilmektedir (Freedman, Sears, Carlsmith 2003: 499-500). Aynı örnek üzerinden gidilecek olursa birey engelli bireyle iletişim kurmaktan kaçınma seçeneğinin olumsuz yanlarına odaklanarak vazgeçtiği tercihin çekiciliğini düşürerek de uyumsuzluğu azaltabilir.

Bireylerin bilişsel örtüşme yolunu kullanmasının etkisini düşük olacağı ifade edilse de kararıyla uyumlu bilişler üzerinde düşünerek çelişkinin azaltılabileceği ifade edilmektedir. İnsanların bir karar verdikten sonra düşüncelerini kararlarını destekleyici yönde kurguladıkları ifade edilmektedir. Buna göre bireyin kararı ile reddettiği alternatifin iyi yanlarına ilişkin bilgiler arasında uyumsuzluğu azaltma süreci işlemeye başladığında, bireyin böyle bir karara varmasından sonra, giriştiği eylem hakkında kendisini ikna ederek eylemin haklılığını arttırmaya çalışacağı ve bunun için de kendisini, seçmiş olduğu alternatifin ilk başta düşündüğünden daha çekici olduğuna inandırmaya çaba göstereceği ileri sürülmektedir (Oskay 1985: 63-64).

Sonuç olarak insanlar karar verme aşamasında yaşadıkları karmaşa durumlarını ortadan kaldırmak amacıyla var olan alternatifler arasından seçim yapmaktadırlar. Bireylerin karar verme sonrasında yaşadıkları uyumsuzluğu azaltmak için ise kararlarıyla uyumlu bilişleri algılamaya meyilli bir şekilde hareket ettikleri söylenebilir.

Bilişsel uyumsuzluk nasıl giderilir?

Bilişsel uyumsuzluğun psikolojik bir rahatsızlık sonucunda ortaya çıktığı söylenebilir. Bireyler doğal olarak bu rahatsızlıktan kurtulmak ve rahata ulaşmak isteyeceklerdir. Bilişsel uyumsuzluk kuramı içerisinde bu rahatsızlıktan kurtulma ve rahata erme durumu sırayla uyumsuzluğun giderilmesi ve uyuma ulaşma olarak kavramsallaştırılmaktadır. Bilişsel uyumsuzluk kuramının, bir bireyde uyumsuzluğa neden olan koşullar ve uyumsuzluğun nasıl azaltılabileceğiyle ilgilendiği ileri sürülmektedir (Brehm, Cohen 1962: 3).

Uyumsuzluk ortaya çıktıktan sonra bunun azaltılması ve uyuma ulaşma çabası bilişsel uyumsuzluk kuramının merkezi oluşturmaktadır. Uyumsuzluğa dair vurgulananın, bireyin denge halinden ayrıldığında rahatsızlık hissetmesi ve bu rahatsızlığı ortadan kaldırmasını sağlayan güdüler olduğu bilinmektedir. Güdülerle ilgili bu durum açlık örneği üzerinden tarif edilmektedir. Bilişsel uyumsuzluğun her zaman bir rahatsızlık yarattığı ve buna tepki olarak bu rahatsızlığın azaltılmaya çalışıldı ve bu sürecin açlık ve susuzluğun etkilerine çok benzediği ifade edilmektedir. Bu rahatsızlık durumunun bireyi yemek yemeye ya da su içmeye güdülediği ancak açlık ya da susuzluk yiyerek ya da içerek giderebilirken, uyumsuzluğu azaltmaya giden yolu her zaman o kadar da basit ve bariz olmadığı ileri sürülmektedir (Aronson, Wilson, Akert 2012: 319).

Anlaşılacağı üzere bilişsel uyumsuzluk da tıpkı açlık gibi güdüyle ilgili bir rahatsızlık yaratmaktadır ancak rahatsızlığın giderilmesi açlık durumunda olduğu gibi kolay olmamaktadır çünkü bahsedilen uyumsuzluğun bilişsel bir temeli bulunmaktadır. Bu da bilişsel uyumsuzluğu hem güdüyle hem de bilişle harmanlayan bir hale getirmektedir. Uyumsuzluk deneyimi tatsız olduğu için, kişinin bunu azaltmak için çabalayacağı bunu da genellikle, bilişlerinden birini veya her ikisini birbiriyle daha uyumlu hale getirmek için değiştirmenin bir yolunu bulmaya çalışarak gerçekleştireceği dile getirilmektedir. Bu durumda Festinger'in başarısının bilişsel ve motivasyonel durumlar arasında dinamik bir evlilik oluşturma olduğu öne sürülmektedir (Aronson 1997: 128).

Aronson'un dinamik evlilik benzetmesi bilişsel uyumsuzluğu özetleyen bir benzetme olarak görülebilir. Buna göre kuram, uyumsuzluk boyutunu güdüyle, bilişsel olmasını da zihinsel süreçlerle ifade etmektedir. Sonuç olarak bilişsel uyumsuzluk, bilişsel ifadesi ile zihinsel süreçleri uyumsuzluk ifadesi ile ise psikolojik güdülerini barındırmaktadır. Bilişsel uyumsuzluk ortaya çıktığı anda ise bireyler bunu ortadan kaldırma veya etkisini azaltma yönünde hareket etmektedir.

Bireylerin yaşamları boyunca mutlaka uyumsuzlukla karşılaşacağı ve karşılaştıklarında ise onu azaltmak için harekete geçecekleri söylenebilir. Davranışsal öğelerle uyumsuz en az bir bilişsel öğe bulunmakta uyumsuzluğun varlığında bireylerin uyumsuzluğu azaltmak ve onu artıran durumlardan kaçınmak için motive oldukları görülmektedir (Metin, Camgöz 2011: 131).

Festinger'e göre “Unutulmaması gereken önemli nokta, bilişler arasında uyumlu ilişkiler üretme ve uyumsuzluğu önleme ve azaltma baskısı olduğudur.” (Festinger 1957: 9). Anlaşılacağı üzere bilişsel uyumsuzluk aslında var olduğu anda yok olma yönünde harekete geçirici bir durum olarak görülmektedir. Sonraki başlık altında bilişsel uyumsuzluğun azaltılması-mümkünse ortadan kaldırılması için bireylerin başvuracakları yollar açıklanmaya çalışılacaktır.

Uyumsuzluğun Azaltılması

Bireylerin uyumsuzluğu ortadan kaldırmak adına yapacakları eylemler, uyumsuzluğun azaltılması olarak tanımlanmaktadır. Uyumsuzluğun azaltılması için başvurulan farklı yollar bulunmaktadır. Uyumsuzluğu azaltma baskısının kendini nasıl göstereceği konusunda net olmak için, mevcut uyumsuzluğun azaltılabileceği veya ortadan kaldırılabilmesi olası yolları incelemek gerekmektedir. Genel olarak, iki unsur arasında uyumsuzluk varsa, bu unsurlardan biri değiştirilerek bu uyumsuzluğun ortadan kaldırılabilmesi ifade edilmektedir (Festinger 1957: 18). Burada Festinger tarafından oldukça genel bir şekilde ifade edilen uyumsuzluğun azaltılması yolları genişletilmeye muhtaç görünmektedir.

Bilişsel uyumsuzluğun oluşması önceden de belirtildiği üzere bilişler arasında veya biliş ile davranış arasında olmak üzere iki şekilde gerçekleşmektedir. Festinger'in genel ifadesinden hareketle uyumsuzluğu yaratan unsurlar bilişler ve davranışlar olduğuna göre değiştirilmesi gereken unsurların da bilişler veya davranışlar olması beklenir. Literatüre bakıldığında uyumsuzluğun azaltılması için sunulan üç farklı yol görünmektedir. Uyumsuzluğu azaltma yolları üç şekilde ifade edilmektedir. Bunlar: (1) davranışımızı uyumsuz bilişle uyumlu hâle gelecek şekilde değiştirmek, (2) uyumsuz bilişlerden birini değiştirerek davranışımızı mazur göstermeye çalışmak, (3) yeni bilişler ekleyerek davranışımızı mazur göstermeye çalışmak, olarak gösterilmektedir (Aronson, Wilson, Akert 2012: 319).

Anlaşılacağı üzere bilişsel uyumsuzluk uyumsuzluğu gidermek için bir baskı yaratır. Bu tür bir baskı biliş ve davranışta değişikliğe neden olabilir ya da yeni bilgi ve fikirlere bakıp onları öğrenmeye yöneltebilir (Sakallı Uğurlu, 2018: 172). Belirtilen yollarda bilişlerin bireyler için önemini de dikkate alınması gerektiği ayrıca uyumsuzluğun, uyumsuz bilişlerin çıkarılması, yeni uyumlu bilişlerin eklenmesi, uyumsuz bilişlerin öneminin azaltılması veya uyumlu bilişlerin öneminin artırılması yoluyla azaltılabileceği ileri sürülmüştür (Harmon-Jones, Mills 2019: 4).

Benzer şekilde bireylerin uyumsuzlukla ilgili bir veya daha fazla inanç, görüş veya davranışı değiştirmeye çalışılabileceği, mevcut uyumu artıracak ve böylece toplam uyumsuzluğun azalmasına neden olacak yeni bilgi veya inançlar edinebileceği ya da uyumsuz bir ilişki içinde olan bilişlerin önemini unutabileceği ya da azaltılabileceği öne sürülmektedir (Festinger, Riecken, Schachter 1956: 26).

Bütün bu yöntemlere ek olarak uyumsuzluğun azaltılmasında kullanılan yöntemlerin farklılaşmasının da belli nedenleri olduğu dile getirilmektedir. Farklı yöntemlerin kullanılmasının nedeni olarak ise uyumsuzluğun azaltılmasının oldukça doğal ve insani bir istek olması gösterilmekte ve uyumsuzluğun, bir dürtü, ihtiyaç ya da gerilim durumuyla aynı şekilde hareket ettiği ifade edilmektedir (Festinger 1957: 18). Öte yandan bireylerin bu farklı yöntemler arasından hangisini tercih edeceğini tespit etmek mümkün gözükmemektedir. Karar vermiş olan birey için çeşitli uyumsuzluk azaltma yöntemleri bulunmaktadır ve bireyin hangi yöntemi kullanacağını tahmin etmenin zor olduğu, birden fazla yöntemin hatta tüm yöntemlerin farklı zamanlarda kullanılmasının muhtemel görüldüğü dile getirilmektedir (Cummings, Venkatesan 1976: 304).

Festinger'in uyumsuzluğun azaltılması başlığı altında üç farklı yöntem ortaya koyduğu görülmektedir. Bunlar: (1) davranışsal bir bilişsel ögeyi değiştirmek, (2) çevresel bir bilişsel ögeyi değiştirmek, (3) yeni bilişsel ögeler eklemek, olarak ifade edilmektedir (Festinger 1957: 19-21). Bu yöntemlerin ayrıntılı olarak açıklanması önemli görülmektedir.

Davranışsal bir bilişsel ögeyi değiştirmek

Burada kastedilenin bilişsel uyumsuzlukla karşılaşılan durumlardaki davranışların değiştirilmesi olduğu söylenebilir. Söz konusu uyumsuzluk, çevreyle ilgili bazı bilgilere karşılık gelen bir öge ile davranışsal bir öge arasında olduğunda, davranışsal bilişsel ögenin çevresel ögeyle uyumlu olacak şekilde değiştirilmesiyle uyumsuzluk elbette ortadan kaldırılabilir ve bu yöntemin kullanılması çok sık görülen bir durum olarak gösterilmektedir (Festinger 1957: 19). Bireyler çevrelerindeki bilgilerden beslenen bilişsel ögeler ile davranışları arasındaki uyumsuzluğu ortadan kaldırmak için davranışlarını değiştirebilirler. Bu durumda davranışlar bilişsel ögelerle uyum içinde olacak ve uyumsuzluk ortadan kalkacaktır.

Bilişin gerçekliğe yanıt verdiği göz önüne alındığında organizmanın davranışı değişirse, bu davranışa karşılık gelen bilişsel öge veya ögeler de aynı şekilde değişeceği ifade edilmektedir. Davranışsal bilişsel ögeyi değiştirmek için gerçeklik ilişkisi kritik görülmektedir. Davranışla ilintili bilişlerin değiştirilmesinde o bilişin gerçeklikle ilişkisine bakmak gerektiği, gerçekliği yansıtan davranışsal bilişleri değiştirmenin zor olduğu dile getirilmektedir. Davranışsal bilişsel ögelerin kısaca davranışların değiştirilmesinin kolay olmadığı görülmektedir. Davranışların ne kadar kolaylıkla değişebileceğini anlamak için: a) değişim bir kayıp ya da acı getirir mi? b) kişinin davranışı yapmasında var olan diğer memnuniyet verici koşullar nelerdir? c) davranışı değiştirmenin imkânı var mıdır? unsurları ele alınabilmektedir (Sakallı Uğurlu 2018: 178).

İlk soruda davranış değişikliğinin bireyin hayatındaki maddi veya manevi herhangi bir kayba yol açıp açmayacağı dikkate alınmaktadır. Eğer davranış değişikliği bireyin hayatında önemli bir kayba neden olarsa, kişilerin davranış değişikliğini değil biliş değişikliğini tercih edeceği söylenebilir. İkinci soruda irdelenen nokta ise, bireylerin uyumsuzluk durumundan rahatsız olması ancak bu rahatsızlığa tahammül edici etkenlerin bulunup bulunmadığıdır. Bireyler uyumsuzluğun yarattığı rahatsızlığa katlanmak için yeterli etkenlere sahipse, davranış değişikliğine gitmeyeceklerdir. Üçüncü soruda dikkat çekilen nokta ise, bireylerin davranışlarını değiştirebilecek şartların sağlanıp sağlanmadığıdır. Bu şartlar bireylerin kendi iradeleri dışında, dışsal etkenlere bağlı olarak oluşan, biraz da şansa bağlı etkenler olarak değerlendirilmektedir.

Bilişsel uyumsuzluk teorisinin uyumsuzluğun azaltılması yollarından biri olan davranış değişikliğine bakışı genel psikolojik yaklaşımlardan farklı olarak ifade edilmektedir. Spesifik bir örnekte, uyumsuzluk teorisine göre, önyargılı tutumları değiştirmenin en iyi yolunun ırk ayrımını kaldırmak olduğu ifade edilmektedir. Böyle bir durumda insanların kendilerini önyargılı oldukları kişilerle yakın ve eşit statü temelinde etkileşime girerken bulduklarında, eski tutumlarını yeni davranışlarına uydurmak için iyi bir şans elde edecekleri öne sürülmektedir (Aronson 1997: 130-131).

Uyumsuzluğu azaltmak için davranış değişikliğine gitmek zor bir yol olarak görünse de kurama göre bu durum tutum değişikliğine neden olmaktadır. Bilişsel uyumsuzluk kuramının öğrenme kuramlarının aksi yönde ortaya koyduğu yaklaşımın da burada ortaya çıktığı söylenebilir. Bu yaklaşımın, bireylerin davranışlarını değiştirdiklerinde yani gerçeklikle doğrudan bir bağ kurduklarında, tutumlarını değiştirerek uyumsuzluğu azaltabilecekleri olduğu belirtilmektedir.

Çevresel bir bilişsel ögeyi değiştirmek

Çevresel bilişsel öge ile kastedilenin bireylerin bilişini oluşturan ögeler olduğu söylenebilir. Buna göre bilişsel ögelerin oluşmasına etkili olan çevresel durumların değiştirilmesi ile uyumsuzluk azaltılabilmektedir. Bunun için bireylerin değişimi sağlayacak pozisyonda olmaları gerekmektedir. Birey, çevre üzerinde yeterli kontrolü olduğunda, uyumsuzluğu azaltmak için bu yöntem kullanılabilir. Örneğin, diğer insanlara karşı çok düşmanca davranmayı alışkanlık haline getiren bir kişi, kendisini düşmanlığa yol açan kişilerle çevreleyebilir ve ilişki kurduğu kişiler hakkındaki bilişleri, düşmanca davranışlarına karşılık gelen bilişlerle uyumlu olarak görülmektedir (Festinger 1957: 20). Bireylerin uyumsuzluk yaşadıkları durumlarla ilgili çevresel bilişsel ögeyi değiştirme yolunu kullanıp kullanamamasında etkili olan nedenin gerçeklikle kurulan ilişki olduğu görülmektedir. Çevresel element gerçekliği yansıtıyor ve çok net ise bu tür bir elementin değiştirilmesi zor olarak görülmektedir ve benzer şekilde sosyal çevrenin değiştirilmesi de o kadar kolay görülmemektedir.

Gerçeklik sosyal konularla ilintili ise değişim yapabilmek için kişinin kendi görüşünü destekleyen kişileri bulması gerektiği belirtilmektedir (Sakallı Uğurlu 2018: 179).

Çevresel bilişsel öğeler, fiziksel çevreyle ilgili olabileceği gibi sosyal çevreyle de ilgili olabilmektedir. Uyumsuzluğu azaltmak için çevrenin kendisini değiştirmenin eğer sosyal çevre söz konusu ise fiziksel çevreyi değiştirmekten daha uygun olduğu ifade edilmektedir (Festinger 1957: 20). Çevresel bilişsel öğenin değiştirilmesi yönteminde sosyal çevrenin değiştirilmesinin fiziksel çevrenin değiştirilmesinden daha kolay olmasının beklenmesi mantıklı görünmektedir. Neticede bireyin değiştirmeye gücünün daha çok yeteceği alanın sosyal çevre olduğu söylenebilir.

Uyumsuzluğun azaltılması noktasında sosyal çevreyi değiştirme yolunun gittiği yer sosyal destek kavramı olarak açıklanmaktadır. Kişinin inanmak istediğine inanmaya devam etmesine yardımcı olmak için dışarıdan yani gerçek dünyadan desteğin gerekli olabileceği öne sürülmektedir (Yücel 2018: 32). Bireyler uyumsuzluk yaşadıkları durumda bilişsel öğelerini onaylayan ve destekleyen başka bireylerle çevrelerini doldurarak uyumsuzluğu azaltma yolunu tercih edebilirler. Dawson bu durumu “*Güçlü inançlara sahip insanlar, inançlarıyla açıkça çelişen kanıtlarla karşı karşıya kaldıklarında, bağlılıklarından vazgeçmek yerine başkalarını görüşlerini desteklemeye ikna ederek çelişkinin neden olduğu rahatsızlığı gidermeye çalışacaklardır.*” diyerek açıklamaktadır (Dawson 1999: 60).

Uyumsuzluğun yarattığı psikolojik rahatsızlığın aşılmasının, bireyin bilişlerini onaylayan kişilerle desteklendiğinde gerçekleşebileceği söylenebilir. Bireyin yeterince aynı şekilde düşünen insanları bulabilirse veya başkalarını buna ikna edebilirse, o zaman belki de yeterince sosyal destek edinebileceği, kendisinin de bahsi geçen görüşü doğru kabul edebileceği ve böylece inançları ile davranışları arasındaki uyumsuzluğu azaltabileceği ileri sürülmektedir (Schramm 1963: 26). Sosyal destek kavramıyla, bireylerin psikolojik olarak rahatsızlık hissettiği uyumsuzluğun azaltılmasında ihtiyaç duyduğu desteğin de psikolojik bir temele dayandığı görülmektedir.

Yeni bilişsel öğeler eklemek

Festinger’in uyumsuzluğu azaltmaya yönelik sunduğu son yöntem yeni bilişsel öğeler eklemek olarak ifade edilmektedir. Uyumsuzluk ortaya çıktığında eklenecek bilişsel öğelerin bireylerin sahip olduğu bilişlerle uyumlu olması beklenmektedir. Uyumsuzluğu sisteme uyumlu öğeler ekleyerek de azaltmanın mümkün olduğu, bu durumun uyumlu olanlara oranla uyumsuz öğelerin sayısını azaltacağı ve uyumsuzluğun azalacağı dile getirilmektedir (Freedman, Sears, Carlsmith 2003: 498). Bireylerin sahip olduğu bilişlerle uyumlu yeni bilişsel öğeler arttıkça uyumsuzluğun azalması beklenmektedir. Bu durumda uyumsuzluk yaşayan bireyin uyuma bir adım daha yaklaştığı söylenebilir. Uyumsuzluğu ortadan kaldırmak mümkün olmasa bile, yeni bilişsel öğeler ekleyerek uyumsuzluğun toplam

büyükliğini azaltmanın mümkün olduğu belirtilmektedir (Festinger 1957: 21-22). Örneğin engelli bireylerin iş hayatında yer alması hakkında olumsuz bilişlere sahip olan bir kişi, iş hayatında başarılı olan engelli bir bireyle karşılaştığında uyumsuzluk yaşayacaktır. Kişi bu uyumsuzluğu azaltmak adına, iş hayatında başarılı olan kişinin sadece istisna olduğu yönünde bir biliş ekleyerek uyumsuzluğunu azaltmaya yönelebilir. Uyumsuzluk yaşayan bireylerin yeni bilişsel öğeler ekleyerek uyumsuzluğu azaltmaya yönelmesinin sonucunda başka bir yöntemin de eklendiği söylenebilir. Böyle bir uyumsuzluğun varlığında, bir kişinin toplam uyumsuzluğu azaltacak yeni bilgileri aktif olarak araması ve aynı zamanda mevcut uyumsuzluğu artırabilecek yeni bilgilerden kaçınması beklenmektedir (Festinger 1957: 21-22).

Açıklamalardan anlaşılacağı üzere bireyler uyumsuzluğu azaltmak adına hem uyumlu yeni bilişsel öğeler ekleme yolunu hem de uyumsuzluğu artırabilecek yeni bilgilerden kaçınma yolunu tercih edebilirler. Uyumsuzluğun varlığının, psikolojik olarak rahatsızlık yaratması, kişiyi uyumsuzluğu azaltmaya motive ettiği ve kişinin uyumsuzluğu artırabilecek bilgilerden kaçınmasına yol açtığı ifade edilmektedir (Harmon-Jones, Mills, 2019: 3). Festinger, uyumsuzluğu artırabilecek bilgilerden kaçınma yolunun pratik karşılığını özetlemektedir. Buna göre kişi, yeni bilişsel öğeyle hemfikir olacağını düşündüğü biriyle tartışmaya başlamakta ancak değiştirmeye çalıştığı öğeyle hemfikir olabilecek biriyle tartışmaktan kaçınmaktadır (Festinger 1957:30). Böylece uyumlu yeni bilişsel öğeler eklemek ve uyumsuzluğu artıracak bilişsel öğelerden kaçınma durumu uyumsuzluk azaltma yöntemi olarak birlikte değerlendirilebilmektedir.

Uyumsuzluğun Büyüklüğü ve Azaltılmasına Direnç

Uyumsuzluğun büyüklüğü

Uyumsuzluğun azaltılması için kullanılan yöntemler açıklandıktan sonra uyumsuzluğun azaltılması sürecinde etkili olan durumları açıklamak gerekmektedir. Uyumsuzluğun büyüklüğünün açık bir belirleyicisinin, aralarında uyumsuzluk ilişkisinin bulunduğu öğelerin özelliklerinde yattığı, eğer iki unsur birbiriyle uyumsuzsa, uyumsuzluğun büyüklüğünü oluşturan unsurların önemli bir işlevi olacağı belirtilmektedir. Bu unsurlara kişi tarafından ne kadar değer verilirse veya onun için ne kadar önemliyse aralarındaki uyumsuz ilişkinin boyutunun da o kadar büyük olacağı ileri sürülmektedir (Festinger 1957: 16). Anlaşılacağı üzere uyumsuzluğun büyüklüğü uyumsuzluğu azaltmaya yönelik eylemlerin oluşmasında etkili olmaktadır.

Uyumsuzluğun olduğu durumların derecelerinin her zaman aynı olmadığı söylenebilir. Uyumsuzluk derecelerini ayırt etmek ve belirli bir uyumsuz ilişkinin ne kadar güçlü olduğunu uyumsuzluğu neyin belirlediğini tespit etmek gerektiği belirtilmektedir (Festinger 1957: 16). Burada uyumsuzluğun neden

farklı büyüklüğe sahip olduğunu açıklamak gerekmektedir çünkü uyumsuzluğun büyüklüğünün uyumsuzluğu azaltmaya etki ettiği ifade edilmektedir. Tüm uyumsuz ilişkiler aynı derecede olmadığı için, iki element ve element kümeleri arasındaki uyumsuz ilişkilerin kuvvetini belirleyenler adlandırmaya çalışılmaktadır. İki element arasındaki uyumsuzluğun derecesinin bu elementlerin kişi için önemine bağlı olarak değiştiği görülmektedir (Sakallı Uğurlu 2018: 176).

Açıklamalarına göre uyumsuzluğun büyüklüğünü belirleyen etken, uyumsuzluk yaşayan bireylerdeki önem derecesidir. Buna ek olarak uyumsuzluğun büyüklüğünü etkileyen değişkenler, her bir uyumsuz bilişsel ögenin birey için ifade ettiği önem ve uyumsuzluk miktarı olarak ifade edilmektedir (İnceoğlu 2011: 77-78). Bilişsel elementlerin birey için ifade ettiği önem etkeninin, oldukça kişisel ve ölçülmesi zor olduğu söylenebilir. Önem etkeni, her bir birey için farklılık gösteren ve bireyin hayatı boyunca sahip olduğu bilişsel öğelerin tümüyle ilişkili bir durum olarak açıklanabilir ancak burada bir orandan bahsetmek mümkün gözükmemektedir. Buna göre uyumsuzluğa dahil olan bilişsel elementler birey için ne kadar önemliyse, uyumsuzluğun da o kadar büyük olacağı ifade edilmektedir (Zhou vd. 2009: 45).

Birey için önemli olan elementler arasındaki uyumsuzluğun yoğun ölçüde bilişsel uyumsuzluk yarattığı ifade edilmektedir. Örneğin ihtiyacı olmadığını bildiği halde dilenciye para vermek, bazen kişiyi rahatsız edebilir ama bu onun için o kadar da önemli olmayabilir. Buna karşın, değer verdiği bir grup içinde birey var olduğu bilinen düşüncelerinden farklı bir şekilde davranırsa yaşanan uyumsuzluğun derecesi daha fazla olacaktır (Sakallı Uğurlu 2018: 177).

Harmon-Jones ve Mills uyumsuzluk miktarını belirli bir formüle dayandırarak açıklamaktadır. Buna göre biçimsel olarak ifade edilirse, uyumsuzluğun büyüklüğü, uyumsuz bilişlerin sayısı bölü uyumlu bilişlerin sayısı artı uyumsuz bilişlerin sayısına eşit olarak görülmektedir ve buna uyumsuzluk oranı denilmektedir. Uyumlu bilişlerin sayısı ve önemi sabit tutulduğunda, uyumsuz bilişlerin sayısı veya önemi arttıkça uyumsuzluğun büyüklüğü de artmaktadır. Uyumsuz bilişlerin sayısı ve önemi sabit tutulduğunda, uyumlu bilişlerin sayısı veya önemi arttıkça uyumsuzluğun büyüklüğü azalmaktadır (Harmon-Jones, Mills 2019: 4).

Uyumsuzluk oranı olarak ifade edilen tanımlamaya göre, uyumlu veya uyumsuz hangi bilişlerin sayısı ve önemi artarsa uyum veya uyumsuzluk da onunla doğru orantılı olarak artacağı söylenebilir. İki bilişsel öge kümesi arasında var olan toplam uyumsuzluk miktarının, uyumsuz olan iki küme arasındaki tüm ilgili ilişkilerin ağırlıklı oranının bir fonksiyonu olduğu ifade edilmektedir ve buna “ağırlık oran” adı verilmektedir. Her bir ilgili ilişki, o ilişkide yer alan unsurların önemine göre ağırlık verileceği için bu adın kullanıldığı ifade edilmektedir (Festinger 1957: 18). Uyumsuzluğun büyüklüğü belirlenirken hem bilişlerin sayısal olarak miktarının hem de bireyler için ifade ettiği önemin göz önüne alındığı söylenebilir. Uyumsuzluğun büyüklüğünü belirlemede etkili olan nedenleri değerlendirerek belli bir

formül ortaya koyulmaktadır. Buna göre Festinger'in, herhangi bir durumda kişinin tecrübe ettiği bilişsel uyumsuzluğu, söz konusu uyumsuz bilgilerin sayısının ve öneminin, uyumlu bilgilerin sayısına ve önemine oranı olarak ele aldığı ifade edilmektedir. Bu durum aşağıdaki formülle açıklanmaktadır.

$$\text{Uyumsuzluk} = \text{Önem} \times \text{Uyumsuz Bilgilerin Sayısı} / \text{Önem} \times \text{Uyumlu Bilgilerin Sayısı}.$$

Ancak formülün kavramsal olduğu, işlem formülü olmadığı çünkü uyumlu ya da uyumsuz bilgilerin önemini sayısallaştırmanın güç olduğu ileri sürülmektedir (Kağıtçıbaşı, Cemalcılar 2019: 168). Uyumsuzluğun büyüklüğünün tespit edilmesinin sayısal bir orana göre yapılamayacağı ancak belli bir sistem içerisinde yer alan tanımlamalarla formüle edileceği görülmektedir. Uyumsuzluğun azaltılmasıyla ilgili diğer önemli bir nokta ise uyumsuzluğun direnci olarak görülmektedir.

Uyumsuzluğun azaltılmasına direnç

Uyumsuzluğun azaltılması için başvuru yollarının her zaman kolayca sonuç vermesi beklenmeyebilir hatta genel olarak uyumsuzluğun azaltılması sürecinde öğelerin değişime karşı direnç gösterdiği ifade edilmektedir. Anlık olarak uyumsuzluk meydana gelebildiği ancak ilgili bilişsel elementler değişime karşı direnç göstermemiş olsaydı, uyumsuzluk hemen ortadan kalkacağı dile getirilmektedir (Festinger 1957: 24). Uyumsuzluğun azaltılmasına karşı gösterilen direnç, ele alınması gereken önemli bir nokta olarak ifade edilmektedir. Bu direnç, uyumsuzluğun azaltılması ile uyuma ulaşma süreci arasındaki bir durak olarak belirtilebilir. Bireylerin rahatsızlığı ortadan kaldırmak adına uyumsuzluğu azaltma çabasının bilişsel elementlerin direnciyle karşılaşacağı ifade edilmektedir.

Belirli bir uyumsuzluk varsa ve bir kişi sahip olduğu bir görüşü değiştirerek bu uyumsuzluğu azaltmaya çalışıyorsa, o zaman bu kişinin, kendisini bu konuda etkilemeye çalışan iletişimlere çok açık olacağı ancak benzer şekilde, kişinin uyumsuzluğu artıracak her türlü girişimine karşı da çok dirençli olmasını beklendiği ileri sürülmektedir (Schramm 1963: 25). Buna göre uyumsuzluğu azaltmak için bilişsel öğeleri değiştirme yolunu seçen bireylerin bu değişime karşı dirençle karşılaşabilecekleri söylenebilir. Bu direncin oluşmasında etkili olan nedenleri incelemek direncin kırılması ve bilişsel öğelerin değiştirilerek uyumsuzluğun azaltılması noktasında önem arz etmektedir.

Festinger, herhangi bir bilişsel öge için değişime karşı direncin ilk ve en önemli kaynağının, öğelerin gerçekliğe tepkisi olduğunu ifade etmektedir. Buna göre çimlerin yeşil olduğunu gören kişi için çimlerin yeşil olmadığını düşünmenin veya bir kişi sokakta yürüyorsa, bilişinin buna karşılık gelen bir unsur içermemesinin oldukça zor olacağı belirtilmektedir (Festinger 1957: 24-25). Görüldüğü üzere direncin oluşmasındaki en önemli kaynak olarak gerçeklikle kurulan ilişki öne çıkmaktadır. Birey uyumsuzluğu oluşturan ve gerçeklikle güçlü bağı olan bir bilişsel öğeyi değiştirme noktasında fazla direnç göstermemektedir. Bu noktada davranışsal ve çevresel bilişsel öğelerin direnç kaynaklarını ele almak yerinde olacaktır. Uyumsuzluğun azaltılmasının, değiştirilecek öğenin davranışsal mı yoksa çevresel mi

olduğuna bağlı olarak biraz farklı sorunlar sunması gibi, bu iki bilişsel öge için de değişime karşı direncin ana kaynaklarının farklı olduğu öne sürülmektedir (Festinger 1957: 24).

Davranışsal ve çevresel bilişsel ögelerin farklı kaynaklardan beslenmesinin sonucu olarak direncinin de farklı olacağını ifade edilmektedir. Bu farkın bilişsel ögeleri oluşturan kaynakların sonucu olduğu söylenebilir. Buna göre değişime direncin kaynakları en az iki tane olarak belirtilmektedir. İlki bir nebze "bilgiyi" değiştirmenin fiziksel veya psikolojik zorluğu, ikincisi ise belirli bir değişikliğin daha fazla uyumsuzluk yaratacağı boyut olarak adlandırılmaktadır (Brehm, Cohen 1962: 65).

Bir bilişsel ögeyi değiştirmenin zorluğunu oluşturan etkenler fiziksel ya da psikolojik olarak ayrışabilmektedir. Davranışsal bir bilişsel ögeyi değiştirmek psikolojik olarak bireyi zorlayan bir direnç gösterebilirken, çevresel bir bilişsel ögeyi değiştirmek fiziksel bir zorluktan kaynaklanabilir. Festinger, iki bilişsel ögeyi kıyaslayarak bu durumu açıklamaktadır. Burada davranışsal bilişsel ögelerde olduğu gibi, değişime karşı direncin ana kaynağı, bu ögelerin gerçeğe tepki vermesinde görülmektedir ve bunun sonucunda, davranışsal ögeler açısından bakıldığında, bilişsel ögenin değişime karşı direnci, gerçekliğe, yani davranışın kendisinin değişime karşı direncine bağlanmaktadır. Çevresel unsurlar açısından ise bazı bilişsel unsurlara karşılık gelen açık ve kesin bir gerçeklik olduğuunda, değişim olasılıklarının neredeyse sıfır olduğu, örneğin, kişi her gün gördüğu bir binanın konumu hakkındaki algısını değiştirmek isterse, bunu başarması gerçekten zor olacağı ifade edilmektedir (Festinger 1957: 26-27).

Anlaşılaçağı üzere her iki bilişsel ögeyi değiştirmenin de zorluğu, direnç kaynaklarının farklılığından ve kendini oluşturan bilişsel ögelerin farklılığından meydana gelmektedir. Bilişsel öge değişikliğinin direncinin, bir yandan temsil ettiği gerçekliğe değiştirmenin zorluğunun ve diğer yandan öneminin belirsizliğinin bir işlevi olduğu, yani fiziksel kaynağı değiştirmenin zorluğundan ve kişinin onun hakkındaki algısını veya yargısını değiştirmenin zorluğundan kaynaklandığı öne sürülmektedir (Brehm, Cohen 1962: 65). Her ne kadar iki bilişsel ögenin de değişime karşı farklı kaynaklardan ötürü direnç gösterdiği ifade edilse de literatüre bakıldığında genel olarak davranışsal bilişsel ögenin değişiminin zorluğu ön plana çıkmaktadır. Davranışsal biliş, tutumlara kıyasla değişime karşı oldukça dirençli olduğu için önemli bir biliş olarak nitelendirilmektedir (Cooper, Fazio 1984: 243).

Davranışsal bilişin üzerinde durulmasının nedeni olarak hem onu oluşturan hem de direnci besleyen kaynakların psikolojik boyuttan oluşması söylenebilir. Davranışsal bir bilişsel ögenin değişimine karşı direncin, katlanılması gereken acı veya kaybın boyutuna ve davranıştan elde edilen doyuma bağlı olduğu ileri sürülmektedir (Harmon-Jones, Mills 2019: 4). Davranışsal bir bilişsel ögenin değişimi sonucunda bireylerin acı çekmesi, belli kayıplar yaşaması ve değiştirmeye direndiği davranıştan aldığı haz gibi durumlar bu bilişsel ögenin psikolojik boyutunu işaret etmektedir. Görüldüğu üzere, uyumsuzluğun

büyüklüğü bir yana, uyumsuzluğun azalmasını kontrol eden en genel faktörün ilgili bilişlerin değişimine karşı direnç olduğu ifade edilmektedir (Brehm, Cohen 1962: 64-65).

Festinger, Riecken ve Schachter, bilişsel uyumsuzluk kuramının yayınlanmasında etkili olan eserlerinde, güçlü inançlara sahip bireylerin bilişsel öğelerin değişimine gösterdikleri direnci ele almışlardır. Böylelikle bir inancın çürütülmesinin ardından artan bir şevk durumunun gözlemlenmesi beklenen koşullar ortaya koyulmuştur: Buna göre: (1) bir inanca derin bir şekilde sahip çıkılmalı ve eylemle, yani inanan kişinin ne yaptığı veya nasıl davrandığıyla bir ilgisi olmalıdır. (2) inanca sahip olan kişinin kendisini buna adanmış olması gerekir; yani, inancı uğruna, geri alınması zor olan bazı önemli eylemlerde bulunmuş olmalıdır. Genel olarak, bu tür eylemler ne kadar önemliyse ve geri alınması ne kadar zorsa, bireyin inanca bağlılığı o kadar fazladır. Yukarıda verilen koşulların, inancı değişime dirençli kılacak koşulları belirttiği ifade edilmektedir (Festinger, Riecken, Schachter 1956: 4).

Bir inanca yüksek derecede bağlılık gösteren bireyin örneğinden hareketle, inançla paralel davranışlar ve düşünceler ile geri alınması zor eylemlerde bulunmak, bilişsel öğelerin değişimine karşı gösterilen dirençlerin kaynakları arasında gösterilmektedir. Yüksek derecede bir inanca bağlı kişilerin, geri dönülemez eylemlerde bulunmuşlarsa uyumsuzluğu azaltmak için bilişsel öğeleri değiştirme noktasında yüksek direnç göstereceği düşünülmektedir. Burada değişime direncin kaynaklarına ek olarak hangi tür bilişsel öğelerin değişimi kabul edebileceğinin incelenmesi durumu ortaya çıkmaktadır. Buna göre, bir unsuru değiştirerek uyumsuzluğu ortadan kaldırma girişiminde önemli faktörün, değişime karşı toplam direnç miktarı olduğu, direncin kaynağının önemsiz olduğu ifade edilmektedir (Festinger 1957: 27-28). Festinger'in ifadesine göre değişime uğrayacak bilişsel öğelerin bireylerdeki direnç miktarı, direncin kaynağından daha büyük bir yer edinmektedir. Neticede her bilişsel öge her birey için farklı düşünce ve davranışlara denk gelmektedir. Belirli bir bilişin uyumsuzluğu azaltmak için değişme olasılığı, bilişin değişmesine karşı direnci tarafından belirlenmektedir. Değişime daha az dirençli olan bilişlerin, değişime daha dirençli olan bilişlerden daha kolay değişeceği dile getirilmektedir (Harmon-Jones, Mills 2019: 4). Görüldüğü üzere, bireylerin sahip olduğu bilişsel öğeler arasından değişime en az direnç gösteren bilişsel ögenin ister davranışsal ister çevresel olsun uyumsuzluğun azaltılması yolunda değişimi kabulleneceği sonucuna varılabilir. Uyumsuzluğun azaltılması noktasında da değişime gösterilen direncin etkili bir neden olarak ele alındığı söylenebilir.

2.4. Engelli Bireylere Yönelik Tutumlar

Bilişsel uyumsuzluk kuramının açıklanmasının ardından engelli bireylere yönelik tutumlara dair bazı açıklamaların yapılması gerekli görülmektedir. Bu sebeple aşağıdaki başlıklar altına engel kavramı ve engelli bireylere yönelik tutumlarda ilgili açıklamalar yapılacaktır.

2.4.1. Engel Kavramı

Tutum kavramı çalışmanın birinci bölümünde ayrıntılı olarak ele alınmıştır ancak yine de hatırlatmak yerinde olacaktır. Varlıklara, kişilere, olaylara ya da düşüncelere ilişkin sahip olunan duygu, düşünce ve inançlar tutum olarak adlandırılmaktadır (Özyürek 2016: 11). Bu tanımın oldukça genel olduğu düşünülürse tutumların oluşması için bazı koşulların gerçekleşmesi gerektiği ifade edilmektedir. Buna göre bireyin bir nesne, durum ya da kişi hakkında zihinsel, duygusal ve davranışsal anlamda ortaya koyduğu duruşun tutumu yansıttığı dolayısıyla da tutumun oluşması için söz konusu üç öge arasında örgütsel ve uyumlu bir ilişki ve eşgüdüm olmasının zorunlu olduğu belirtilmektedir (İnceoğlu 2011: 29-30). Yapılan açıklamaya göre tutumun oluşmasında zihinsel, duygusal ve davranışsal öğelerin bir arada bulunması gerektiği ifade edilmektedir.

Tutum kavramını açıkladıktan sonra engel kavramını da tanımlamak gerekli görülmektedir. Türk Dil Kurumu (TDK) Güncel Türkçe Sözlük'te engel, *“bir şeyin gerçekleşmesini önleyen sebep”* olarak engelli ise, *“doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal veya sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmiş, toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri çeken kimse”* olarak açıklanmaktadır (TDK 2022). 5378 Sayılı Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun'da yer alan tanımlamada TDK'daki engelli tanımının olduğu gibi kabul edildiği ancak *“korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi”* ibaresinin de eklendiği görülmektedir (T.C. Resmî Gazete, 7 Temmuz 2005, sayı:25868). 2005 yılında çıkan bu kanunda yer alan “özürlü” kelimesinin 2013 yılında çıkan 6462 sayılı Kanun ile “engelli” olarak değiştirildiği de bilinmektedir (T.C. Resmî Gazete, 3 Mayıs 2013, sayı:26530). Resmi ve akademik çalışmalar göz önüne alınarak bu çalışmada “engelli” kavramının kullanımı tercih edilmektedir. Bu sebeple kullanılacak kaynaklardaki “özürlü”, “sakat” gibi kavramlar da “engelli” olarak değiştirilmiş ancak birebir alıntı yapılan kaynaklarda yer alan belirtilen kaynaklar özgün halin bozulmaması adına değiştirilmemiştir.

Engelli olma durumunun genel kaniya bakacak olursak normalin dışında bir yerde konumlandırıldığı söylenebilir. Normal kelimesinin Latince'de ‘marangoz gönyesi’ anlamına geldiği ve ‘normalis’ kelimesinin ‘gönyeye uygun yapılmış, doğru açıda duran’ bir şeyi nitelendirmek için kullanıldığı ifade

edilmektedir (Bezmez, Yardımcı, Şentürk 2011: 14). Buna göre bu kelimenin çıkış noktasına bakıldığında insani bir durumu kastetmediği bu nedenle insana ait durumlarda kullanılmasının köken bakımından uygun olmadığı söylenebilir.

Engel kavramıyla beraber ortaya çıkan engelli olma durumunun toplumsal bir yapının sonucu olduğu söylenebilir. Toplumun çoğunluğuna göre tasarlanan kamusal, toplumsal ve bireysel yaşam alanlarının, ulaşım ve mekânsal altyapı ve üstyapıların engelli bireylerin erişilebilirlik hakkını kullanmalarını engelleyen bariyerler olduğu dile getirilmektedir (Özispa, Arabelen 2020: 232). Bu nedenle engelli olma durumunun toplumsal yapıların özelliklerinden kaynaklandığı ifade edilmektedir. Bu toplumsal yapıların sonucunda engelli bireylerin yaşadıkları sorunların asıl nedeninin, bireylerin hareket durumlarının toplumsal olarak sınırlandırılması olduğu ve toplumsal yaşamın, standart bir biçimde ve engelli olmayan bireylere göre tasarlandığı ifade edilmektedir (Köten, Erdoğan 2014 akt. Kaldık 2022: 42). Engelin ve engelliliğin engelli bireylerden değil aksine engelli olmayan bireylere göre tasarlanan toplumsal yapılardan kaynaklandığı düşünüldüğünde bu yapıları değiştirmenin önemli görüldüğü söylenebilir. Toplumsal yapılardaki eşitliği sağlamak adına engelli bireylerin hayatın ve toplumun her alanına ve bir bütün olarak tam ve etkin katılımının, insan haklarının tamamından yararlanması bakımından oldukça önemli görüldüğü ifade edilmektedir (Council of Europe 2017 :13).

2.4.2. Engelli Bireylere Yönelik Tutumlar

Engelli olmanın toplumsal konumunu ele aldığımızda engelin, engelli kişiden değil ona engel olan çevresel ve toplumsal yapılardan kaynaklandığı söylenebilir. Engelli bireyin sosyal varoluşun çeşitliliği içinde yer alan ve aynı zamanda bu çeşitliliğe katkı sağlayan bireyler olarak kabul edildiği ancak bedensel veya zihinsel bazı farklılıklar dışında engelli olmayan bireylerden sosyal olarak farklı olmadıkları dile getirilmektedir (Burcu 2015: 11). Bahsedilen farklılıkları oluşturan engelleri açıklarken engel türlerinden bahsetmek yerinde olacaktır. Engel türlerinin bedensel ve zihinsel engelliler olmak üzere iki gruba ayrıldığı görülmektedir. Bedensel engelliler ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma engelliler ile süregen hastalığı olanlar olmak üzere beş alt başlıkta değerlendirilmektedir (Şahin 2001: 18 akt. Anıl 2019:7). Engel türlerinden de anlaşılacağı üzere engellilik geniş bir alanı içerisine alan bir kavram olarak görülmektedir.

Engelli kavramını açıklayan bu tanımlardan sonra engellilerin genel nüfus içerisindeki durumunu da ortaya koymak gerekli görülmektedir. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın (ASHB) 2022'de yayınladığı bir raporda, 2011 Nüfus ve Konut Araştırması sonuçlarına göre, en az bir engeli olan nüfusun genel nüfusa oranının %6,9 (4.876.000 kişi) olduğu ifade edilmektedir (ASHB 2022: 6). Ayrıca yine ASHB'nin başka bir çalışmasına göre engelli nüfusa ilişkin veri ihtiyacını gidermek için kamu kurum ve kuruluşlarındaki Engelli Sağlık Kurulu Raporlarını esas alan "Ulusal Engelli Veri Sistemi"

oluşturulduğu ve bu sisteme göre kayıtlı ve hayatta olan engelli sayısının; 1.414.643'ü erkek, 1.097.307'si kadın olmak üzere 2.511.950 olduğu ifade edilmektedir (ASHB 2022: 16).

Bu iki resmi çalışmaya göre engelli sayısının azaldığı düşünülebilir ancak ikinci çalışmadaki verilerin Engelli Sağlık Kurulu Raporu almak için başvurmamış veya devletle herhangi bir şekilde iletişime geçmemiş kişileri kapsamadığı düşünüldüğünde engelli sayısının verilerdeki sayılardan daha fazla olduğu düşünülebilir. Ayrıca 2002 tarihli Türkiye Engelliler Araştırması raporunda genel nüfusa göre engelli oranının %12,3 olarak ifade edildiği görülmektedir (TÜİK 2002). Bütün bu bilgiler göz önüne alındığında engelli nüfusun büyük bir toplamı ifade ettiği sonucuna varılmaktadır. Belirtilen engelli nüfusunun ve çeşitliliğinin bu konuyla ilgili çalışmaların yapılmasını zorunlu kıldığı söylenebilir.

Uluslararası antlaşmalarda engellilerin hakları, toplumdaki konumları gibi meselelerin ele alındığı görülmektedir. Ülkemizde 2009 yılında kabul edilen Birleşmiş Milletler Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme'de "*engelliliğin gelişen bir kavram olduğunu ve engellilik durumunun, sakatlığı olan kişilerin topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını engelleyen tutumlar ve çevre koşullarının etkileşiminden kaynaklandığı gerçeğini kabul ederek*" ifadesiyle engel tanımının engelli bireylerden değil engellilerin dışında kalan çevresel ve toplumsal koşullardan kaynaklandığı ayrıca engellilerin gündelik hayata etkin katılımının önünde tutumların da etkili olduğu belirtilmektedir (T.C. Resmi Gazete, 14 Temmuz 2009, sayı: 27288). Görüldüğü üzere engel, toplumsal yapılardan kaynaklanan ve gündelik hayata da etki eden ilişkilerin var oluş şeklinden kaynaklanmaktadır. Engelli bireylerin bedensel, ruhsal ve zihinsel yetersizliklerinin içinde yaşadıkları toplumsal problemlerin nedeni olmadığı, engellilik durumunun toplumsal yapılar içerisindeki bir ilişki olduğu ve engelli bireylerin sahip olduğu farklılıklarla toplumsal yapıda nasıl mücadele ettiğinin engeli oluşturduğu ileri sürülmektedir (Yılmaz 2014: 60).

Literatür incelendiğinde engelli bireylere yönelik tutumların incelendiği çalışmalar göze çarpmaktadır. Engelli bireylere yönelik tutumlar üzerine odaklanan çalışmaların, değişik öğrenim ve meslek grubundan kişilerin engelli bireylere yönelik tutumlarının olumsuz, önyargılı ve basmakalıp olduğunu gösterdiği ileri sürülmektedir (Özyürek 1988: 22). Başka bir açıklamaya göre ise tarihin eski çağlarından beri toplumların engelli bireylere yönelik tutumlarının, engellilere yönelik sağlık, eğitim vb. hizmetlerin gelişimini önemli ölçüde etkilediği ve toplumların tutumlarının bilimsel, teknolojik ve kültürel gelişmelerle birlikte olumlu yönde farklılaştığı ifade edilmektedir (ÖZİDA 1999: 452). Anlaşılacağı üzere toplumsal yapıda engellilere yönelik tutumlar farklılık gösterebilmekte ancak yapılan bilimsel çalışmalar neticesinde tutumların olumlu olarak değiştiği ileri sürülmektedir.

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) ve Dünya Bankası (WB) tarafından hazırlanan Dünya Engellilik Raporu'na göre "*engelli insanların birlikte yaşadıkları topluluklarda bireylerin inanç ve tutumlarını*

sorgulayarak geliştirebilecekleri” ve “engelli bireylerle ilgili toplumun farkındalığı ve anlayışının geliştirilmesi noktasında engelliliğe ilişkin bilgiler, inançlar ve tutumlar hakkında veri toplamanın, eğitim ve bilgilendirme yoluyla kapatılabilecek boşlukların belirlenmesine yardımcı olabileceği” dile getirilmektedir (WHO, WB 2011: 12, 14). Görüldüğü üzere engelli bireylere yönelik tutumların incelendiği çalışmaların engellilerin hakları ve bağımsız bir yaşam kurması adına katkı sağladığı söylenebilir.

Yapılan çalışmalarla engellilere yönelik tutumlar hakkında veri toplayarak engelli bireylerin önüne çıkan engellerin aşılabilmesi adına katkı sağlanabilir. Engelli bireylerin özgüvenlerinin gelişmesinde, bağımsız ve üretken bireyler olarak toplumla bütünleşmelerinde aile, akran, öğretmen, hizmet veren meslek elemanları, çalışma arkadaşları gibi grupların tutumunun büyük önem taşıdığı ileri sürülmektedir (ÖZİDA 1999: 455). Engelli olmayan kişilerin tutum ve davranışlarını, bunların altında yatan nedenleri belirleme çabasının tutumların olumlu yönde değişimine katkı sunacağı sonucuna varılabilir. Bu konuda yapılan deneysel araştırmalar sonucunda, engellilerin sorunlarının tartışılmasının ve iyi planlanmış iletişim araçlarının kullanılmasının tutumların değişiminde etkili olduğu ifade edilmektedir (Özyürek 1988: 22). Benzer şekilde engelli insanlarla ilgili tutumlar konusunun ile teorik düzeyde ilgilenilmeye çalışmadıkça, sistematik bir genel değişim elde etmenin daha zor olacağı ve engelli olmayan insanlarla ilişki kurmanın, karşılıklı anlayışı ve kapsayıcılığı artırma yolunda önemli bir adım olduğu dile getirilmektedir (Tregaskis 2000: 334, 349). Açıklamalardan anlaşılacağı üzere engellilere yönelik tutumların incelendiği çalışmalara yapılan çalışmalara rağmen hala ihtiyaç duyulduğu söylenebilir. Bu çalışma da bu ihtiyaca hizmet etmek amacıyla tutum ve davranışlar arasındaki uyumsuzluğa ve burada iletişimin etkisine odaklanarak yararlı olmaya çalışmaktadır.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Engelli bireylerin toplumsal hayata katılmada karşılaştıkları birçok zorluğun olduğu bilinmektedir. Toplumsal hayatın içerisine katılmaya çalışan engelli bireylerin karşılaştığı zorlukların kaynağında engelli olmayan bireylerin yaptıkları faaliyetlerin etkisi olduğu ifade edilmektedir. Bu zamana kadar yapılan engellilik çalışmalarının analizinde eksik görünen noktanın 'madalyonun diğer tarafının' açıklanması olduğu ileri sürülmektedir. Burada kastedilen diğer tarafın engelli olmayan kişilerin tutum, inanç ve davranışlarının bireysel ve kolektif yolların araştırılması olduğu ifade edilmektedir (Tregaskis 2000: 334).

Bu araştırmada engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik tutumlarının tespit edilmesi ve bu tutumların kişilerarası iletişim bağlamında incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmada bilişsel uyumsuzluk kuramı çerçevesinde engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik tutumları ve tutumları ile davranışları arasında uyumsuzluk durumlarının olup olmadığı incelenmeye çalışılmıştır. Engelli bireylere yönelik tutum ve davranışlarının uyumsuz olduğu durumlarda ise bireylerin buna nasıl tepki verdikleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

Literatür incelendiğinde engelli bireylere yönelik tutumların incelendiği çalışmalar görülse de bu çalışmada engellilerle kurulan iletişimin tutumlara etkisi ve tutumlarla davranışların uyumunun incelenmeye çalışılması araştırmanın özgün yanı olarak ortaya çıkmaktadır. Ulaşılmaya hedeflenen veriler ile engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik tutumları ve tutumları ile davranışları arasındaki uyum durumları tespit edilerek engelli bireylerin toplumsal hayata katılımı noktasındaki zorlukların nedenlerinin tespit etmek çabası araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

3.2. Araştırmanın Modeli

Araştırmada, engelli olmayan bireylerin engelli bireylerle iletişimi, engelli bireylere yönelik tutumları ve tutum ile davranışları arasındaki uyumu inceleneceğinden araştırma modeli olarak nitel araştırma yöntemleri içerisinde yer alan görüşme (mülakat) yöntemi seçilmiştir. Nitel araştırma, görüşme, gözlem ve belge analizi gibi nitel bilgi toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya koyulmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım 1999: 10).

Bu araştırmada görüşme yöntemi tercih edilmiştir. Görüşme yöntemleri içerisinde bulunan yarı yapılandırılmış görüşmelerin hem sabit seçenekli cevaplamayı hem de ilgili alanda derinlemesine

gidebilmeyi birleştirdiği ifade edilmektedir (Büyüköztürk vd. 2013: 152). Bu çalışmada yer alan sorular açık ve kapalı uçlu sorulardan oluşmaktadır. Görüşme soruları bu haliyle yarı yapılandırılmış görüşme yöntemine uygun görülmektedir. Görüşme sorularına verilen cevaplara göre sondaj sorular eklenmiş veya göre bazı soruların sorulmasına gerek görülmemiştir. Sondaj sorularının kişinin davranış, tutum ve görüşlerinin kökenine indiği, neden ve niçinleri araştırdığı ifade edilmektedir (Gökçe 2007: 91). Yarı yapılandırılmış görüşmelerde soruların sırasını değiştirme veya soruları daha ayrıntılı bir şekilde açıklayabilme imkanının olduğu dile getirilmektedir (Çepni 2010: 145). Bu anlamda da görüşmelerin konusu ve sorularla ilgili düzenlemelere imkân sağlayacağı düşünülen yarı yapılandırılmış görüşme tercih edilmiştir.

3.3. Araştırmanın Çalışma Grubu

Araştırmada seçilen çalışma grubunda bazı özelliklere dikkat edilmiştir. Buna göre görüşülen kişiler 18-30 yaş arası ve en az lise mezunu kişilerden oluşmaktadır. Çalışma grubunda yer alan kişiler araştırmaya gönüllülük esasına göre katılmışlardır. Görüşülenler 6 erkek ve 4 kadın olmak üzere toplam 10 kişiden oluşmaktadır. Çalışma grubunda yer alan kişiler G1, G2, G3... olarak adlandırılmışlardır. Görüşülen kişilerin demografik özellikleri tabloda belirtilmiştir.

Tablo 2: Görüşülen Kişiler

	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Durumu	Meslek
G1	24	Erkek	Lisans Öğrencisi	Öğrenci
G2	27	Erkek	Lisans Mezunu	Gazeteci
G3	29	Kadın	Lisans Mezunu	Klinik Psikolog
G4	29	Kadın	Lisans Mezunu	Klinik Psikolog
G5	28	Erkek	Lisans Mezunu	Görsel İletişim Tasarımı Uzmanı
G6	29	Erkek	Lisans Mezunu	Muhasebe Uzmanı
G7	26	Kadın	Lisans Mezunu	Satış Danışmanı
G8	29	Erkek	Ön Lisans Mezunu	Mağaza Saha Personeli
G9	24	Erkek	Ön Lisans Mezunu	Satış Danışmanı
G10	21	Kadın	Ön Lisans Öğrencisi	Öğrenci

3.4. Araştırmanın Veri Toplama Araçları

Araştırmada verilerin toplanması için görüşme yönteminin içerisinde yer alan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşmenin yapılabilmesi için kullanılan araç görüşme formu olarak tercih edilmiştir. Görüşme formunda yer alan sorular araştırmanın kavramsal çerçevesine uygun bir şekilde hazırlanmıştır. Oluşturulan sorular tez danışmanı ile paylaşılmış ve soruların test edilmesi amacıyla pilot görüşmeler yapılmıştır. 3 kişiyle yapılan pilot görüşmeler sonucunda elde edilen verilere göre görüşme formunda yer alan üç soru çıkarılmış ve araştırmada veri toplanmasına katkı sağlayacağı düşünülen beş soru eklenmiştir. Görüşme formunda yer alan sorularla ilgili değişiklikler ve elde edilen pilot görüşme verileri tez danışmanı ile paylaşılmıştır. Tez danışmanın onayıyla görüşme formu soruları son halini almıştır.

3.5. Araştırma Soruları

- Engelli bireylerle kurulan iletişimin engelli olmayan bireylere etkileri nelerdir?
- Engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik tutumları nelerdir?
- Engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik tutumlarıyla davranışları arasında uyum var mıdır?

3.6. Verilerin Toplanması

Araştırmaya geçmeden önce tez danışmanın onayıyla hazırlanan görüşme soruları ile pilot görüşmeler yapılmıştır. Pilot görüşmeler yapmanın yapılan hazırlıkları test etmek ve kullanışlı bir görüşme formu tasarlamak adına gerekli olduğu ifade edilmektedir (Büyüköztürk vd. 2013: 158). Pilot görüşmeler 06.05.2022 – 08.05.2022 tarihleri arasında, 1 kadın 2 erkek olmak üzere toplamda 3 kişiyle yapılmıştır. Görüşülen kişiler P1, P2 ve P3 olarak adlandırılmıştır. Pilot görüşme bilgileri tabloda belirtilmiştir.

Tablo 3: Pilot Görüşme Bilgileri

Yaş	Cinsiyet	Eğitim Düzeyi	İş hayatı/eğitim hayatı	Süre	Tarih
29	Erkek	Lisans Mezunu	Kitabevi Yöneticisi	24 dk.	06.05.2022
28	Erkek	Lisans Mezunu	İçerik Yöneticisi	33 dk.	08.05.2022
24	Kadın	Lise Mezunu	İletişim Uzmanı ve Lisans Öğrencisi	15 dk.	08.05.2022

Pilot görüşmelerin sonunda, görüşülen kişilerin fikirleri alınmıştır. Bu fikirler doğrultusunda “Engelli bireylere dair düşünceleriniz iletişim kurmadan önce nasıldı?” sorusuna alınan cevaplar araştırmanın amacına uygun görülmediği için, “Düşüncelerinizle uyumlu davranmadığınız oldu mu?” ve “Engelli bireylerle ilgili düşüncelerinizle uyumsuz bir şekilde davrandığınız oldu mu?” soruları ise hem cevap alınması zor hem de fazlaca doğrudan olduğu düşünüldüğü için görüşme formundan kaldırılmıştır.

Ayrıca engelli bireylere yönelik tutumların ve engelli bireylerle iletişimlerin tespit edilmesine katkı sağlayacağı düşünüldüğünden “Engelli bireylerin çalışma hayatına katılması hakkındaki görüşleriniz nelerdir?”, “Çalışma hayatınızda engelli bir bireyin olması fikrine nasıl bakıyorsunuz?”, “Çalışma hayatınızda engelli bir bireyle iletişiminiz oldu mu?”, “Sosyal hayatınızda (arkadaşlık, duygusal ilişki vb.) engelli bir bireyin olması fikrine nasıl bakıyorsunuz?” ve “Sosyal hayatınızda (arkadaşlık, duygusal ilişki vb.) engelli bir bireyle iletişiminiz oldu mu?” sorularının eklenmesine karar verilmiştir. Görüşme formundan çıkarılan ve eklenen sorularla ilgili tez danışmanına bilgi verilmiştir. Tez danışmanının onayı doğrultusunda görüşme formundaki sorular son halini almıştır. Görüşme forumunda oluşturulan sorular ile görüşmeler yaparak veriler toplanmıştır.

Araştırmaya ait verileri oluşturan görüşmeler 13.05.2022 – 20.05.2022 tarihleri arasında İstanbul ili içerisinde yapılmıştır. Görüşmeye başlamadan önce kişilerin izni alınmış, araştırmanın konusu, görüşmenin içeriği ve süresi hakkında bilgi verilmiştir. Görüşmeler yüz yüze, uygun bir ortamda, akıllı telefon aracılığıyla ses kaydı alınarak yapılmıştır. Ses kaydına alınan görüşmeler çözümlenerek bilgisayar ortamına kaydedilmiştir. Görüşmelere dair bilgiler tabloda belirtilmiştir.

Tablo 4: Görüşme Bilgileri

	Süre	Tarih	İlçe
G1	21 dakika 13 saniye	13.05.2022	Kadıköy
G2	19 dakika 10 saniye	14.05.2022	Şişli
G3	20 dakika 38 saniye	14.05.2022	Şişli
G4	19 dakika 8 saniye	14.05.2022	Şişli
G5	18 dakika 15 saniye	15.05.2022	Üsküdar
G6	14 dakika 37 saniye	15.05.2022	Üsküdar
G7	12 dakika 53 saniye	17.05.2022	Kadıköy
G8	13 dakika 22 saniye	17.05.2022	Kadıköy
G9	17 dakika 49 saniye	18.05.2022	Üsküdar

G10	18 dakika 18 saniye	20.05.2022	Kadıköy
-----	---------------------	------------	---------

3.7. Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen verilerin analiz edilmesinde betimsel analiz kullanılmıştır. Betimsel analizde verilerin araştırma sorularının ortaya koyduğu temalara göre düzenlenebileceği gibi, görüşme ve gözlem süreçlerinde kullanılan sorular ya da boyutlar dikkate alınarak da sunulabileceği ifade edilmektedir (Yıldırım, Şimşek 2018: 239).

Görüşme soruları önceden belirlenen temalara göre oluşturulduğundan ve ayrıca görüşme soruları ve cevaplara göre eklenen sondaj sorular aracılığıyla elde edilen veriler ayrıntılı olarak kategorilere ayrıldığından betimsel analizin kullanımı uygun görülmüştür. Her araştırmacının var olan veri analiz yöntemlerini gözden geçirdikten sonra, kendi verilerinin doğasına uygun bir analiz planı geliştirmesinin veri analizinde vurgulanan bir nokta olduğu dile getirilmektedir (Çepni 2010: 147).

Araştırmada kullanılan soruların önceden oluşturulan temalara göre düzenlenmiştir. Bu temalar (1) iletişime bakış ve iletişimde tutum etkisi, (2) engelli bireylerle iletişim, (3) engelli bireylerin hayata katılımıyla ilgili düşünceler, (4) engelli bireylerle hayatı paylaşmayla ilgili düşünceler, (5) engelli bireylerle ilgili önlemlerin bilgisi, (6) engelli bireylere yönelik tutumlarla davranışların uyumu, (7) görüşmeyle ilgili genel düşünceler olarak ifade edilmektedir. Bu temalar çerçevesinde sorulan soruların içerisinde genel düşünce ve fikirlerle birlikte görüşülenlerin kişisel deneyimleri ve bu deneyimlerin nasıl bir etkisinin olduğunun bilgisi de yer almaktadır.

Görüşülenlere sorulan sorulara verilen cevaplar arasından oluşan kategoriler her soruyla ilgili olarak tek tek listelenmiştir. Kategorilere dahil olan görüşülen ifadeleri doğrudan alıntılar aracılığıyla desteklenmiştir. Tablolarda yer alan veriler görüşenlerin isimleri alt alta olacak şekilde ve kategoriler de yan yana olacak şekilde düzenlenmiştir. Tablolar aracılığıyla ortak ve farklı kategorilerin görünmesi sağlanmıştır. Görüşme sorularının içeriğine göre kategoriler tabloların altına eklenen doğrudan alıntılarla desteklenmiş veya tabloya ihtiyaç duyulmadığı düşünülen sorularda yalnızca görüşülenlerin ifadelerinden alınan doğrudan alıntılar kullanılmıştır. Görüşme soruları temalara göre başlıklar altında ele alınmıştır, görüşme sorularından elde edilen bulgular ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

4. BULGULAR

4.1. Bulguların İçerikleri

Araştırma sonucunda elde edilen verilerin analizinden sonra ortaya çıkan bulgular bu bölümde ele alınacaktır. Araştırmada kullanılan görüşme soruları 7 tema çerçevesinde oluşturulmuştur. Görüşme soruları (EK-1) adıyla çalışmanın sonundaki “Ekler” bölümünde verilmiştir. Temalar ve temalara ait soruların sırası ve amaçları aşağıdaki başlıklar altında sırayla açıklanmıştır.

1-İletişime Bakış ve İletişimde Tutum Etkisi (1-5. Soru)

Görüşülen kişilerin iletişime bakışı ve iletişimde tutumların etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır.

2-Engelli Bireylerle İletişim (6-7. Soru)

Görüşülenlerin engelli bir bireyle ilk iletişimi, iletişim deneyimi ve bu deneyimlerin engellilere iletişime etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır.

3-Engelli Bireylerin Hayata Katılımı (8-10. Soru)

Görüşülen kişilerin engelli bireylerin toplumsal hayata katılımıyla ilgili düşünceleri ve bilgileri tespit edilmeye çalışılmıştır.

4-Engelli Bireylerle Hayatı Paylaşma (11-14. Soru)

Görüşülen kişilerin çalışma hayatı ve sosyal hayatta engelli bir bireyle ilişki kurmayla ilgili düşünceleri ve deneyimleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

5-Engelli Bireylerle İlgili Önlemler (15-17. Soru)

Görüşülen kişilerin engelli bireylerin toplumsal hayata katılımıyla ilgili yapılan fiziksel düzenlemelere ilişkin bilgileri tespit edilmeye çalışılmıştır.

6-Engelli Bireylere Yönelik Tutumlarla Davranışların Uyumunu (18-21. Soru)

Görüşülen kişilerin engelli bireylerle ilgili yapılan fiziksel düzenlemeleri kullanıp kullanmadıkları, kullandıkları durumlarda nasıl karar verdikleri, ne düşündükleri ve bu durumların uyumsuzluk oluşturup oluşturmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

7-Görüşmeyle İlgili Düşünceler (22-23. Soru)

Yapılan görüşmeyle ilgili görüşülen kişilerin düşünceleri ve görüşmenin etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Temaların içerisinde yer alan sorular tek tek incelenmiş, sorulara verilen cevaplar arasından kodlar oluşturulmuş, kodlardan oluşturulan kategoriler tablolar halinde ifade edilmiştir. Oluşturulan tablolarda görüşülen kişilerin verdikleri cevapların desteklediği kategoriler “X” işaretiyle belirtilmiştir. Kategorilere dahil olan cevapların arasından seçilen ifadeler doğrudan alıntılarla kanıtlanmaya çalışılmıştır.

4.1.1. İletişime Bakış ve İletişimde Tutum Etkisi

Görüşme formundaki “Size göre iletişim nedir?” sorusuna verilen cevaplardan oluşan kategoriler ve görüşülenlerin ifadeleri aşağıda verilmiştir.

Tablo 5: 1.Görüşme Sorusu Kategorileri

	Duygu ve düşünce aktarımı	Kişilerarası	Sözlü/Sözsüz	Anlaşma/Anlama	Bağ kurmak	Karşılıklı
G1	X	X				
G2		X		X		
G3			X		X	
G4	X					
G5		X		X		X
G6		X	X	X		X
G7		X		X		X
G8			X			
G9		X	X	X		X
G10		X	X	X	X	X

Bu soruya cevap görüşülenlerin ifadeleri “İletişim duygu ve düşünce aktarımıdır. Kişiler arası...olabilir.” (G1), “...insanlar arasında birbirleriyle kurdukları, birbirlerini anlamak için birbirlerine kendilerini ifade etmek için bir biçimdir.” (G2),

“Sözlü ya da söz dışı sinyaller ve bağ kurmak.” (G3), “Bilgiyi, düşünceleri, fikirleri, duyguları paylaşmak için kullanılan araç.” (G4),

“İki veya daha çok bireyin birbiriyle anlaşma yöntemi olabilir.” (G5), “İki kişinin karşılıklı olarak mimikleri veya konuşarak anlaşabilmesi.” (G6), “İnsanların birbiriyle anlaşması için etkileşimdir.” (G7), “...Duyguyla da sözsel de işaretlerle de iletişim kurulabilir.” (G8),

“...Anlaşmak için gerekli bir şey iletişim...Sözlü sözsüz fark etmez jest mimikle de olur sesle konuşarak da olur iki insan arasında önemli bir şey.” (G9),

“Sözlü, yazılı insanların birbiriyle anlaşması için kullandığı bir bağ. İnsanlar arasında hayvanlar arasında insanların ya da başka canlıların birbiriyle anlaşması için bir araç.” (G10) şeklinde belirtilmiştir.

Görüşme formunda yer alan “Hangi tür iletişim yöntemini daha sık tercih edersiniz?” sorusunda görüşülenlere sözlü iletişim ve sözsüz iletişim olarak iki seçenek sunulmuştur. Görüşülen kişilerin tamamı sözlü iletişimi daha sık tercih ettiğini söylemiştir. “Neden sözlü iletişimin daha sık tercih edersiniz” şeklindeki sondaj soruya verilen yanıtlar sonucu oluşan kategoriler ve görüşülenlerin ifadeleri aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 6: 3. Görüşme Sorusu Kategorileri

	Anlaşımla/ Rahat İfade Edebilme	Yüz Yüze Olması
G1	X	
G2		X
G3	X	
G4	X	
G5	X	
G7		X
G9	X	
G10	X	

Görüşülenlerin ifadesinde göre 6 görüşülen “Anlaşımla/ Kendini Rahat ifade Edebilme” kategorisinde yer almaktadır. En fazla görüşülenin dahil olduğu bu kategorideki ifadelerden bazıları “...sözlü iletişimde daha rahat oluyorum. Sözsüz iletişimde çok fazla atfa açık şey var mimikler, hal, hareket, tavır sözlü olduğunda daha rahat ifade ettiğimi ve anladığımı düşünüyorum.” (G3), “...her zaman sözlü olarak ifade etmek bir şeyleri daha kolay anlaşılır yapıyor. Sözsüz olanlarda bir anlam yükleme karşı tarafın atfına ve yükleyeceği anlama daha açık hale geliyor...” (G4) şeklinde belirtilmiştir.

“Yüz Yüze Olması” kategorisinde yer alan görüşülenlerden birinin ifadesi “Tek başına cümleler insanların kendilerini ifade etmede yeterli olmayabiliyor... bu durum insanların jest ve mimiklerine de yansıyor. Bunun için yüz yüze iletişimin daha sağlıklı olabileceğini söyleyebilirim.” (G2) şeklinde belirtilmiştir.

G6 ve G8 adlı görüşülenler sözlü iletişimi tercih etme nedeni olarak açıklama yapmamışlardır. Ayrıca sözlü ve sözsüz iletişim öğelerini birlikte kullandığını 5 görüşülen (G1, G2, G4, G6, G8) ifadelerinden bazıları “...Tek başına cümleler insanların kendilerini ifade etmede yeterli olmayabiliyor bu öfkeli olduğun bir an da olabilir, bu durum insanların jest ve mimiklerine de yansıyor.” (G2), “...sözsüzde de farklı konularda herkes için kullanabiliriz.” (G6) şeklinde belirtilmektedir.

“İletişim kurarken karşınızdaki kişinin tutumları etkili olur mu?” sorusunda görüşmecilerin tamamı tutumların etkili olacağı yönünde cevap vermiştir. Görüşülenlere “Nasıl etkili olur?” şeklinde sorulan sondaj soruya verilen yanıtlara göre kategoriler aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 7: 4. Görüşme Sorusu Kategorileri

	Kişiye Davranma Göre	Kişinin Sözsüz İletişim Ögelerine Dikkat Etme	Tanışma Durumu
G1	X	X	
G2	X		
G3	X	X	
G4	X	X	
G5	X	X	
G6			X
G7		X	
G8	X	X	
G9	X		X
G10		X	

Görüşülenlerin ifadelerine göre iletişim kurulan kişinin tutumlarının nasıl etkilediğine verilen cevapların “Kişinin Tutumuna Göre Tavrı Alma” ve “Kişinin Sözsüz İletişim Ögelerine Dikkat Etme” kategorilerinde eşit sayıda (7 görüşülen) yoğunlaştığı görülmektedir.

“Kişinin Tutumuna Göre Tavrı Alma” kategorisini destekleyen görüşülen ifadelerinden bazıları “Bir şeyi anlatma motivasyonumu genelde karşımdaki üzerinden kurarım. O bunu ne kadar almak istiyor ben ona ne kadar vermek istiyorum diye...” (G1),

“Tabi karşımdakinin tutumu benim de ona iletişim kurmamda etkili olur. (G2),

“...karşı tarafla iletişim kurarken dinlenmediğimi hissediyorsam muhtemelen geri çekilirim ya da karşı taraf bir konuya ilgiliyse daha uzun konuşabilirim...” (G3),

“Karşı tarafın iletişime ne kadar açık olduğu o iletişimi o kadar kurulabilir yapıyor...” (G4),

“...Karşıdaki kişinin verdiği cevaplara tepkilere göre konuşma aslında yön kazanır.” (G5),

“...Neye sinirlenip neye sinirlenmediğini bilmem önemli ona göre davranırım.” (G9) şeklinde belirtilmektedir.

“Kişinin Sözsüz İletişim Ögelerine Dikkat Etme” kategorisinde yer alan görüşülen ifadelerinden bazıları “...Eğer karşımdaki isteksiz tavırlar sergiliyorsa çok anlatma ya da aktarma yoluna girmem.” (G1), “...karşı tarafla iletişim kurarken dinlenmediğimi hissediyorsam muhtemelen geri çekilirim ya da karşı taraf bir konuya ilgiliyse daha uzun konuşabilirim...” (G3),

“...Onun tavrı o alanı açmaya ne kadar müsaitse iletişim kurmak da o kadar kolay oluyor.” (G4), “...Konuştuğumuzda iletişim kurduğumuzda görsel, sesle, karşıdaki kişinin gerek mimik gerek sözlü tüm tepkileri konuşmayı şekillendiren unsurlar olur.” (G5),

“...Beden dili, ufak bir bakışı, tavrı, güler yüzü, surat ifadesi biraz kendini geri çekmede benim için özellikle kendimi geri çekmede etkili olabiliyor ama tam tersi durumlar geldiği zaman iletişim daha rahat oluyor...” (G8),

“...Konuştuğun kişiye karşı bakarsın başka bir şeyle uğraşmazsın bu insanın seni dinlediğini anlamaya çalıştığını gösterir bu yüzden hareketleri önemserim.” (G10) şeklinde belirtilmektedir.

“Tanışma Durumu” kategorisinde yer alan görüşülen ifadeleri “Olur çok fazla olur. Hele ki daha önceden tanıyorsam belki kötü bir şey olsa da önyargı da olabilir...” (G6), “Önce insanı karşımdaki insanı tanımam gerekiyor ona göre konuşmam lazım.” (G9) şeklinde belirtilmektedir.

4.1.2. Engelli Bireylerle İletişim

Görüşme formunda yer alan “Daha önce hiç engelli bir bireyle iletişim kurdunuz mu?” sorusuna verilen yanıtlar sonucunda 8 görüşülen “Evet”, 2 görüşülen ise “Selamlaşma düzeyinde” şeklinde yanıt vermiştir. Engelli bireylerle iletişim kurduğunu ifade eden 8 görüşülene “Engelli bir bireyle kurduğunuz ilk iletişimi hatırlıyor musunuz?” şeklinde soru yöneltilmiştir.

Soruya verilen yanıtlara göre G1, G3, G6, G8 ve G10 hatırladığı, G2, G4, G5, G9 ise hatırlamadığı yönünde cevap vermiştir. Engelli bireylerle kurduğu ilk iletişimi hatırlayan G1, G3, G6, G8 ve G10 adlı görüşülenlere “İletişiminiz ilk olarak nerede ve nasıl gerçekleşti?” şeklinde sondaj soru sorulmuştur. Verilen yanıtlara göre oluşan cevaplar tabloda belirtilmiştir.

Tablo 8: 5. Görüşme Sorusu Kategorileri

	Çocukluk Dönemi	İlkokul Dönemi	Ortaokul Dönemi	Üniversite Dönemi
G1		X		
G3				X
G6		X		

G8	X			
G10			X	

Engelli bir bireyle kurduğu ilk iletişimi hatırladığını söyleyen 5 görüşülenin ifadelerine göre en çok ilkökul döneminde gerçekleşmiştir. Bu görüşülenlerin (G1 ve G6) ifadeleri

“İlkokuldayken sınıfımda engelli bir arkadaşım vardı. Onunla ilk kez engelli biriyle tanışmam o şekilde olmuştu.” (G1),

“İlkokulda vardı hocalar bizi ayırıştırıyorlardı. 8-9 yaşındaydım.” (G6) şeklinde belirtilmiştir.

Engelli bir bireyle ilk iletişiminin çocukluk döneminde gerçekleştiğini belirten G8’in ifadeleri,

“...çok küçük yaşlarda oturduğum yerde... çocuk yaşlarımdaydım. Konuşamıyordu ve duyamıyordu benden yaşça da büyüktü. Beraber oynardık da ederdik de mahallede...” (G8) şeklinde belirtilmiştir.

Engelli bir bireyle ilk iletişiminin ortaokul döneminde gerçekleştiğini belirten G10’un ifadeleri, *“Ortaokulda okulumda bir bölüm vardı engelli insanlar için eğitim veren. Okulumda ilk defa o zaman görmüştüm.”* (G10) şeklinde belirtilmiştir.

Engelli bir bireyle ilk iletişiminin üniversite döneminde gerçekleştiğini belirten G10’un ifadeleri, *“Çok emin değilim ama staj öğrencimdi. 2 yaş sınıfı grubundaydı henüz. Özel ihtiyaçlıydı tanı sürecindeydi...”* (G3) şeklinde belirtilmiştir.

Engelli bireylerle kurduğu ilk iletişimi hatırlayan görüşülenlere bu iletişimde “Ne düşündünüz?” ve “Nasıl hissettiniz” şeklinde iki sondaj soru sorulmuştur. Sorulara verilen yanıtlar aşağıdaki tabloda kategorilere ayrılmıştır.

Tablo 9: 5. Görüşme Sorusu Kategorileri-2

	Farklı Olduğunu Düşünme	Kontrollü Davranma	Korkma/ İletişimden Çekinme	İletişim Becerisi Edinme	Önyargısız Davranma
G1	X				
G3		X			

G6					X
G8				X	
G10	X		X		

“Farklı Olduğunu Düşünme” kategorisinde yer alan görüşülenlerin ifadeleri, “*Farklı olduğunu düşündüm. Benim gibi düşünmüyordu bu yüzden ona farklı bir şekilde anlatmam gerekiyordu. Onunla iletişimi başka biriyle kurduğum gibi değil biraz ona göre kurmam gerektiğini düşünüyordum.*” (G1) “*...Kendinden farklı gördüğün şeyler sanki farklı geliyor gibi o başka birisiymiş gibi düşünüyorsun.*” (G10) şeklinde belirtilmiştir.

“Kontrollü Davranma” kategorisinde yer alan görüşülenin ifadesi, “*...Şunu hatırlıyorum galiba bir parça yanlış bir şey yapmamak ihtiyacına denk gelsin diye daha kontrollü daha diken üstünde yaklaşmışım.*” (G3) şeklinde belirtilmiştir.

“Korkma/ İletişimden Çekinme” kategorinde yer alan görüşülenin ifadesi, “*...Ortaokuldayken de biraz korkuyordum yani açıkça söylemek gerekirse. Tabi şu an düşüncem böyle değil ama. İlkokul ve ortaokulda 4., 5.sınıfta biraz korkuyordum onlarla biraz konuşmaya çekiniyordum.*” (G10)

“Önyargısız Davranma” kategorisinde yer alan görüşülenin ifadesi, “*Küçük yaşta olduğum için önyargularım oluşmadığı için sevgi ve hareketlerle, dostlukla kurduğum için o zamanlar iyiydi...*” (G2) şeklinde belirtilmiştir.

“İletişim Becerisi Edinme” kategorisinde yer alan görüşülenin ifadesi, “*...Aslında ondan da öğrenmişim ben. Parmaklarla harfleri gösterme, iletişim kurma becerisini onda öğrendim. Ve hani ihtiyaç duyduğumda onları kullanabiliyorum. Biriyle o şekilde iletişim kurabiliyorum.*” (G8) şeklinde belirtilmiştir.

Engelli bireylerle iletişim kurduğunu ifade eden 8 görüşülene “Engelli bireylerle kurduğunuz iletişim, sonraki iletişimlerinizde etkili oldu mu?” sorusu sorulmuştur. G2, G3, G5, G6, G8 ve G10 adlı görüşülenler bu iletişimin etkili olduğu yönünde cevap vermişlerdir. Etkili olduğu yönünde cevap veren görüşülenlere “Nasıl bir etkisi oldu?” şeklinde sondaj soru sorulmuştur. Verilen yanıtlar tabloda kategoriler halinde ifade edilmiştir.

Tablo 10: 6. Görüşme Sorusu Kategorileri

	İletişim Kaygısı	İletişim Kurdukça Normalleştirme	Erken Yaşta İletişimin Etkisi
G2	X	X	

G3		X	
G5		X	
G6		X	
G8			X
G10		X	

“İletişim Kurdukça Normalleştirme” kategorisindeki görüşülenlerin ifadesi, “...kaygıyı aşmanın yolunun da daha çok iletişim kurmak olduğunu düşünüyorum o yüzden de etkili olduğunu düşünüyorum açıkçası.” (G2)

“...ihtiyacını anlamaya çalıştığımı gösterdikçe o da kendi ifade yoluyla çok daha rahat yaklaşmaya başlamıştı tam adını koyamıyorum şunu yaptı diye ama daha çok bir ilişki kurmak üzerinden onun da daha rahat ifade ettiğini gözlemlemiştim.” (G3)

“İnsan algısını bilerek yaklaşıyor. O kişi, benim yolda gördüğüm bir kişi için bile nasıl tepki verebileceğimle ilgili bir bilinç altı yaratıyor...” (G5)

“Oldu çünkü farklı birini gördüğünde farklı davranmaman gerektiğini anlıyorsun.” (G6)

“...hem onların bize alışması için hem bizim onlara alışmamız için sınıflar karışıyordu işte bizim sınıfa geliyorlardı. O zaman konuşunca aslında çok da farklı olmadıklarını, sadece bazılarının konuşması yavaş oluyordu ya da görünüşleri farklı oluyordu. Çünkü o zaman oyun oynamak istiyorduk onlar da aynısını.” (G10) şeklinde belirtilmiştir.

“Erken Yaşta İletişimin Olumlu Etkisi” kategorisindeki görüşülenin ifadesi, “...Aslında onlarla küçük yaşta karşılaşınca onları daha iyi anlayabildiğimi düşünüyorum açıkçası. Bana bayağı bir faydası oldu.” (G8) şeklinde belirtilmiştir.

“İletişim Kaygısı” kategorisindeki görüşülen ifadesi, “...ben şey kaygısını güderim bazen hatalı iletişim kurar mıyım yanlış bir şey söyler miyim gibi. İnsan ister istemez bunun kaygısını güdüyor...” (G2) şeklinde belirtilmiştir.

4.1.3. Engelli Bireylerin Hayata Katılımı

Görüşülen kişilerin tamamına “Engelli bireylerin günlük hayata katılımı ile ilgili düşünceleriniz nelerdir?” sorusu sorulmuştur. Kategoriler içerisinde yer alan görüşülenler tabloda gösterilmiştir.

Tablo 11: 7. Görüşme Sorusu Kategorileri

	Günlük Hayata Katılımın Yetersizliği	Çalışma Hayatına Katılımın Yetersizliği	Fiziksel Düzenlemelerin Yetersizliği	Eğitim Düzenlemelerinin Yetersizliği
G1		X		
G2	X		X	
G3		X	X	X
G4	X		X	X
G5		X		
G6	X			X
G7		X		X
G8			X	X
G9	X		X	
G10		X		

“Çalışma Hayatına Katılımın Yetersizliği” kategorisindeki görüşülen ifadelerinden bazıları “...daha fazla iş, mesela her iş yerinde çalıştırmak zorunlu engelli muhabbeti gibi teşvikin daha fazla olması gerektiğini düşünüyorum daha fazla alan açılmalı onların çalışmaları veya yaşamaları üzerine.” (G1),

“Çok daha fazla çalışma olması gerektiğini düşünüyorum. Bazen çok prosedürel kalıyor üniversitelerin okulların işyerlerinin engelli birimleri var ama çok kısıtlı bir temsilleri olduğunu düşünüyorum...” (G3) şeklinde belirtilmiştir.

“Fiziksel Düzenlemelerin Yetersizliği” kategorisindeki görüşülen ifadelerinden bazıları “...görme engelliler için mesela çok zor özellikle büyük şehirde yaşamak, küçük şehirde yaşamak da zor bence onlar için uygun değil. Yürüme engeli olan kişinin tekerlekli sandalye yürümesi kentlerde çok zor...” (G2),

“...Otobüste artık engelli arabaları için yerler var insanlar yardımcı oluyor daha böyle kaldırımlar biraz daha yetersiz geliyor bana İstanbul için özellikle. Onlar daha iyi olabilir.” (G8) şeklinde belirtilmiştir.

“Eğitim Düzenlemelerinin Yetersizliği” kategorisindeki görüşülen ifadelerinden bazıları “...Eğitim açısından mesela ben hep üniversite özelinde düşündüm ama daha da öncesinde, ilköğretim

lise düzeyinde düşününce ne kadar okul vardır ki buna göre düzenleme yapılmış olsun, eğitim materyalleri vs. Önceden alınmış bir düzenleme yok gibi.” (G4),

“...normal insanlar da zor yani eğitim alması gerekiyor bence.” (G6) şeklinde belirtilmiştir.

“Günlük Hayata Katılımın Yetersizliği” kategorisindeki görüşülen ifadelerinden biri, “Günlük hayatta pek rastlamıyorum açıkçası. Günlük hayatta özellikle şöyle çok önem verilen bir konu olduğunu düşünmüyorum belki önem veriliyormuş gibi gösteriliyor ama gerekli önlemleri aldıklarını düşünmüyorum...” (G9),

“Bence Türkiye bu konuda çok zayıf. Birçok noktada dikkate alınmıyor bile. Bir şekilde ortamda bulununca bir şey yapılıyor ama önceden alınmış bir düzenlemeler o kadar yokmuş gibi...” (G4) şeklinde belirtilmiştir.

Görüşülen kişilerin tamamına “Gözlemlediğiniz kadarıyla engellilerin günlük hayata katılımı ile ilgili yapılan çalışmalar nelerdir?” sorusu yöneltilmiş, verilen cevaplara göre kategoriler belirtilmiştir.

Tablo 12: 8. Görüşme Sorusu Kategorileri

	Sosyal Hayata Yönelik Çalışmalar	Bedensel Engele Yönelik Çalışmalar	Çalışma Hayatına Yönelik Çalışmalar	Toplu Taşımaya Yönelik Çalışmalar
G1			X	
G2		X		
G3		X		
G4		X		
G5			X	
G6		X		X
G7				
G8			X	
G9	X	X		X
G10		X	X	X

“Bedensel Engele Yönelik Çalışmalar” kategorisindeki görüşülen ifadelerinden bazıları “Çok yeterli değil ama aklıma ilk gelen Avm gibi yerlerde asansörlerin olması, merdivene mecbur bırakılmaması. Çok basit bunlar ama kesinlikle yeterli değil...” (G2),

“İlk aklıma gelen kurumlarda olabildiğince yapıyor gibi engelli rampaları oldu. Bayağı bir yerde vardı olmayan yerlerde vardı illaki ama. Kabartmalar mesela birçok yerde yok belli yerlerde var...” (G4),

“Park yerleri var, yoldaki sarı bantlar var, sesli uyarılar var yaya geçidinde karşıdan karşıya geçerken. İnsanlar da yardım etmeye çalışıyorlar ama onlar da hayata katılmaya çalışıyor...” (G6) şeklinde belirtilmiştir.

“Çalışma Hayatına Yönelik Çalışmalar” kategorisindeki görüşülen ifadelerinden bazıları “Kesinlikle görevlendirme yapılmalı iş hayatında da onlara kolaylık sağlayarak. Çünkü bireylerin artık tüm sosyal hayatı iş hayatında gerçekleşiyor ve geriye kalan hayat sosyal hayatın ufak bir parçası haline kalıyor...” (G5),

“Belki iş sahibi olma açısından olabilir. Artık tüm şirketler engelli birey çalıştırma zorunluluğu var diye biliyorum. O daha fazla olursa o kontenjan belki çok daha artırılırsa, onların faydasına olur...” (G8) şeklinde belirtilmiştir.

“Toplu Taşımaya Yönelik Çalışmalar” kategorisindeki görüşülen ifadelerinden bazıları “...Örneğin mesela görme engelliler için kaldırımda tırtıklı yol yapıyorlar...” (G9), “Bildiğim kadarıyla yol şeritleri var, ışıklarda düğmeler var, otobüslerde onlara özel tekerlekli sandalye için yerler olduğunu biliyorum.” (G10) şeklinde belirtilmiştir.

“Sosyal Hayata Yönelik Çalışmalar” kategorisindeki görüşülen ifadelerinden biri “...Bizzat şahit olmadım ama televizyonda görmüştüm Down sendromluların dahil olduğu bir kafe vardı. O güzel bir şeydi mesela hepsi normal biri gibiydi.” (G9) şeklinde belirtilmiştir.

Görüşülen kişilerin tamamına engelli bireylerin günlük hayata katılımıyla ilgili “Sizce neler yapılabilir?” sorusu yöneltilmiştir. Kategorilerde yer alan görüşülenler tabloda belirtilmiştir.

Tablo 13: 8. Görüşme Sorusu Kategorileri-2

	Hayata Bağımsız Katılacakları Şekilde Düzenlenmeli	Çalışma Hayatına Katılımı Artırılmalı	Engelli Bireyler Aktif Olmalı	Talepleri Dikkate Alınmalı
G1		X		
G2				X
G3				X
G4		X		
G5		X		

G6	X			
G7			X	
G8		X		
G9				X
G10		X		

“Çalışma Hayatına Katılımı Artırılmalı” kategorisindeki görüşülen ifadelerinden bazıları “...ondan nasıl faydalanabiliriz, normal bir işyeri mantığı birinden nasıl verim almak istediğini kafasında tartıyorsa onun aynısını engelli birey için de yapması gerekir. Ondan da alabileceği fazlaca bir verim vardır, diğerinden yoksun bir verim değil sadece daha farklı bir verimdir.” (G1), “Kesinlikle görevlendirme yapılmalı iş hayatında da onlara kolaylık sağlayarak. Çünkü bireylerin artık tüm sosyal hayatı iş hayatında gerçekleşiyor ve geriye kalan hayat sosyal hayatın ufak bir parçası haline kalıyor.” (G5) şeklinde belirtilmiştir.

“Talepleri Dikkate Alınmalı” kategorisindeki görüşülen ifadelerden biri “...engellilerin kendi içerisinde dernekler gibi yapılarla bunun için birçok talepleri oluyor ama bu talepler karşılanmadığı için sonuç alınamıyor.” (G2) şeklinde belirtilmiştir.

“Hayata Bağımsız Katılacakları Şekilde Düzenlenmeli” kategorisindeki görüşülen ifadesi “...Aslında insanlar yardım ediyor ama yardım etmeyecek şekilde onların hayatı yönlendirmeleri gerekiyor kolaylık sağlamamız gerekiyor...” (G6) şeklinde belirtilmiştir.

“Engelli Bireyler Aktif Olmalı” kategorisindeki görüşülen ifadesi “...Bunu belki engelli bireylerin de yapması gerekebilir. Kendi alanlarında mesela. Atıyorum siyasette çok engelli birey hatırlamıyorum pek. Daha aktif olmaları gerekiyor ki toplum olarak alışmamız lazım...” (G7) şeklinde belirtilmiştir.

4.1.4. Engelli Bireylerle Hayatı Paylaşma

Görüşülen kişilerin tamamına “Engelli bireylerin çalışma hayatına katılması hakkındaki görüşleriniz nelerdir?” sorusu yöneltilmiş, verilen cevaplara göre kategoriler tabloda belirtilmiştir.

Tablo 14: 9. Görüşme Sorusu Kategorileri

	Çalışma Hayatına Katılmalı	Tercih Edilmeyeceği Düşüncesi	Bakış Açısı Katabilir
G1	X		
G2	X		

G3	X		
G4	X	X	
G5	X		X
G6	X		
G7	X		
G8	X		
G9	X		
G10	X		

“Çalışma Hayatına Katılmalı” kategorisindeki görüşülen ifadelerinden bazıları “...*Bunun üzerine kafa yorulmadığı için çok fazla çözüm bulunamadığını düşünüyorum ama engeli ne olursa olsun, ona uygun işler bulunabilir ve onlar iş hayatına desteklenirse çok rahat katılabilir.*” (G2), “*Orda da sıkıntı var bence. Az yani çok göremiyorum ben. Hastanelerde falan görüyorum ama çok az daha fazla olmalı insanların, engellilerin.*” (G7),

“*Devlet destekli belli bir oranda var çok daha fazla olabilir. Özel hayatta az görüyorum ben de özelde çalışıyorum. Devletteki oranı bilmiyorum ama çok daha fazla olabilir...*” (G6),

“...*bu insanlar sürekli çocuk kalmıyorlar yetişkin oluyorlar onların da maddi durumda kendi ayakları üzerinde durması gerektiğini düşünebilirler...Daha çok bunlar için imkân sağlanması gerektiğini düşünüyorum.*” (G10) şeklinde belirtilmiştir.

“Bakış Açısı Katabilir” kategorisindeki görüşülen ifadesi “...*Bakış açısı da katabilir bu bize...Hem iş için, işin gelişmesi için hem alacağımız tepkilerin boyutunda ne yaptığımız, bir hareketle daha fazla insanın nasıl etkileneceğini düşünmek açısından.*” (G5) şeklinde belirtilmiştir.

“Tercih Edilmeyeceği Düşüncesi” kategorisindeki ifade “...*işverenler sanki tercih etmezmiş gibi düşünüyorum. Uğraşmak istemezler gibi çünkü bir düzenleme yapması gereken iş ortamında...*” (G4) şeklinde belirtilmiştir.

Görüşülen kişilere “Çalışma hayatınızda engelli bir bireyin olması fikrine nasıl bakıyorsunuz?” sorusu sorulmuştur. Görüşülenlerden 9 tanesi olumlu baktığını, 1 görüşülen ise olumsuz baktığını gösteren ifadeler kullanmışlardır.

Olumlu bakan görüşülenlerden ifadelerinden biri “...*Tercih etmezdim gibi bir şey düşünmüyorum ama belki zorlanabilirdim çünkü daha önce o kadar bir arada bulunduğum engelli biri olmadı. Alışma şeyi gerektirebilirdi ama öğretici olurdu.*” (G4) ifadeleriyle bu durumun öğreteceği olacağını dile getirmektedir.

Olumlu bakan başka bir görüşülen “...*bize ciddi bakış açısı katabilirler. Hem iş için, işin gelişmesi için hem alacağımız tepkilerin boyutunda ne yaptığımız, bir hareketle daha fazla insanın nasıl etkileneceğini düşünmek açısından. Bizim sosyal yönümüzü de güçlendirebilecek karakterler sergileyebilirler.*” (G5) ifadeleriyle bu durumun bakış açısı katabileceğini dile getirmektedir.

Olumlu bakan diğer bir görüşülen ise “*Önemli olan zihinler ve fikirler. Fiziksel engelde bu geri itmez, diğer engeller eğitimle aşılabılır oranlara göre. Çalışılabilir.*” (G6) ifadeleriyle çalışma hayatında bedensel engel dışındaki engel durumlarının eğitimle aşılabileceğini belirtmektedir.

Olumsuz bakan tek görüşülen “...*Mesela şu an ben kitapçıda çalışıyorum burada engelli biri çalışsa raflara erişimi olmayacak onun için ekstra bir tasarım gerekir. Bu biraz zorlayıcı olabilir iş yükünü paylaşamayabiliriz. Benim açımdan zorlayıcı olabilir...*” (G7) ifadeleriyle iş yükünün artacağı endişesini dile getirmektedir.

Görüşülenler arasından G2 ve G8 çalışma hayatında engelli bir çalışma arkadaşı olduğunu ifade etmiştir. İki görüşülene engelli çalışma arkadaşlarının olması hakkında “Ne düşünüyorsunuz?” şeklinde sondaj soru sorulmuştur.

Görüşülen ifadeleri, “*Şöyle hissediyorum bazen, IT (Bilişim Teknolojileri) uzmanı var çalıştığımız yerde. Zorlandığını görüyorum ama çok iyi yapıyor işini. Mesela bilgisayar sökeceği zaman tek kolunda engel olduğu için tek elini kullanıyor ve 5 dakikada yapacağı işi 10 dakikada yapıyor ama sorunsuz işlerini hallediyor bu konuda çok uzman, işini yapabiliyor ama bu şey hissiyatı veriyor bütün zorluklara rağmen yapıyor ve herkes desteklense çok rahat yapabilir. Beni mutlu ediyor açıkçası.*” (G2),

Diğer görüşülen ise “*Fikrim gayet normal bakıyorum çok diğer çalışma arkadaşlarından farkı yok. Daha önce oldu beraber çalıştığım insanlar oldu gayet normaldi ekstra bir durum olmadı.*” (G8) şeklinde belirtilmiştir.

Görüşülenlere “Sosyal hayatınızda (arkadaşlık, duygusal ilişki vb.) engelli bir bireyin olması fikrine nasıl bakıyorsunuz?” sorusu yöneltilmiştir. Soruya verilen cevaplardan hareketle arkadaşlık ve duygusal ilişki bakımından iki ayrı kategoride değerlendirmek uygun görülmüştür.

G2, G3, G4, G5, G6, G7, G8, G9 ve G10 engelli bir bireyle arkadaşlık ilişkisi kurma fikrine arkadaşlığa olumlu baktığını ifade ederken, G1 olumsuz baktığını ifade eden açıklamalar yapmıştır.

Arkadaşlık ilişkisine olumlu baktığını ifade eden görüşülenlerin düşünceleri, “...Arkadaşlıkta hiçbir problem yok ama belki engele göre değişebilir...” (G2), “...Açıkçası ekstra olumlu ya da olumsuz duygu uyandırmıyor. Her arkadaşımın bir şekilde farklı farklı ihtiyaçları var onların da başka alanda farklı ihtiyaçları olabilir...” (G3), “...Arkadaşlıkla ilgili iletişim kurmak üzerinden şekillenir. Bir şekilde o iletişim, iletişim kurulur bir sıkıntı yaşamışım gibi hissetmiyorum...” (G4), “...Arkadaşlık kısmında bir anda çok sıcak kanlı bir şekilde düşünüyorum keşke olmalıydı neden olmadı gibi düşündüm...” (G5), “...Konuşmak arkadaş olmak isterim...” (G6), “...Arkadaşlıkta problem olmaz...” (G7), “... iletişimde de hiçbir problem olmadı. Normal arkadaşlarımla nasıl iletişim kuruyorsam oyun oynuyorsam onunla da her zaman sıkıntısız iletişim kurabiliyorduk...” (G8), “Arkadaşlık olabilir... arkadaşlık için tabi ki de her zaman olabilir.” (G9), “...Arkadaşlık konusunda bir sıkıntı yok...” (G10) şeklinde belirtilmiştir.

Arkadaşlık ilişkisine olumsuz baktığını ifade eden tek görüşülen “...Ortak yapabileceklerini kısıtlıyorsa otomatik olarak bundan uzaklaşıyorsun. Top oynamayı seviyorsan top oynayamayan biri engelli biriden ziyade top oynayamayan biri oluyor benim gözümde, koşmak istediğimde koşamayan biri, hareketli olmayan biri olarak görmeye başlıyorsun o yüzden biraz geri çekiyorsun kendini.” (G1) sözleriyle açıklamaktadır.

Engelli bir bireyle arkadaşlık ilişkisi kurma fikrinin büyük oranda olumlu bir şekilde değerlendirildiği görülmektedir. Olumlu baktığını ifade eden görüşülenler arasından bir kişi ilişkinin engel durumuna göre değişebileceğini ve bir kişi de kurulan iletişime göre şekilleneceği yönünde açıklamalar yapmışlardır. Görüşülen ifadesine göre bu fikre olumsuz bakma nedeni olarak ortak paylaşımların kısıtlanacağı düşüncesi göze çarpmaktadır.

“Sosyal hayatınızda (arkadaşlık, duygusal ilişki vb.) engelli bir bireyin olması fikrine nasıl bakıyorsunuz?” sorusuna 7 olumsuz, 2 görüşülen ise olumlu baktığını belirten açıklamalar yapmıştır. 1 görüşülen (G3) ise açıklamada bulunmamıştır.

Engelli bir bireyle duygusal ilişkiye olumsuz baktığını ifade eden görüşülenlerin ifadeleri kategoriler altında ele alınmıştır.

“Estetik Kaygı” kategorisinde yer alan görüşülen ifadeleri “*Açıkçası düşününce uzak geliyor. Engeli bir kusur olarak ister istemez görüyorsun...Sen de estetik ve güzellikle ilgili kafanda bir şekil varsa ve buna uymuyorsa uzak oluyorsun.*” (G1),

“*...alıştığımız hayatta duygusal bir ilişki, görmekle, görsellikle alakalı görme engelliler için söylüyorum. O konu üzerine çok düşünmem gereken bir konu olabilir...*” (G2),

“*...Ben yapar mıyım açık söylemek gerekirse zor. Şu anda zor. Genelde fiziksel engellilerle yine fiziksel engellilerin bir arada olması uygun görülüyor toplumda. Kimse kendine yakışır olarak görmüyor. Ben de öyleyim açıkçası...*” (G6) şeklinde belirtilmiştir.

“Cinsel Hayat Kaygısı” kategorisinde yer alan görüşülen ifadeleri “*Dürüst olayım. Hep aklıma geliyor engelli biriyle sevgili olan birini gördüğümde yürüme, sakatlık vb. engellerde, cinselliği nasıl yaşıyor diye bir düşünce geliyor...romantik ilişkideki beklentiler de biraz farklı...*” (G4),

“*...duygusal ilişki ileriyi düşünerek bu konuda ileride çoluk çocuk için bir sıkıntı doğurur mu tam bilgi sahibi değilim o yüzden ama ilişki için çok olumlu bakmam açıkçası...*” (G9) şeklinde belirtilmiştir.

“Sorumluluk Kaygısı” kategorisinde yer alan görüşülen ifadeleri “*...engelli bireyle birlikte olmam demiyorum... Yürüme engelli biriyle yapabilir miyim bilmiyorum çünkü ister istemez çok fazla sorumluluk da almak zorunda kalırmışız gibi hissediyorum...*” (G2),

“*...Bireysel bir yerden romantik ilişkide belli noktalarda destek de olmak gerekebilir o yüzden alma verme dengesinin daha farklı olacağını düşünüyorum sanırım o yüzden... duygusal ilişkide daha tercih etmeyeceğim bir şey olur...*” (G4) şeklinde belirtilmiştir.

Engelli bir bireyle duygusal ilişkiye olumsuz yaklaşan diğer görüşülenlerin ifadeleri “*...duygusal ilişki bakımından düşündüğümde hiç sıcak gelmeyen soğuk kaldığım bir taraf oluştu. İçten düşünüyorum böyle olmamalı ama kendimi düşünüyorum dediğim gibi olurdu.*” (G5),

“*Engelli bireyin psikolojisi çok önemli bence burada...duygusal ilişkide problem olabilir diye düşünüyorum. Yaşamadığım için bir şey de diyemiyorum aslında.*” (G7) şeklinde belirtilmiştir.

Engelli bir bireyle duygusal ilişkiye olumlu baktığını ifade eden görüşülen ifadeleri “*...Duygusal açıdan öyle bir şey normal tabi ki de çok normal ama benim başıma gelen bir şey olmadı açıkçası. Ama gayet normal bakıyorum aksi bir durum yok benim için.*” (G8),

“...Sevgi öyle bir şey ki insan hiçbir şeyi engel görmüyor. Öyle bir şey olursa ve ikimiz de birbirimizi seviyorsak bu o zaman düşünülecek bir şey...” (G10) şeklinde ifade edilmiştir.

“Sosyal hayatınızda (arkadaşlık, duygusal ilişki vb.) engelli bir bireyle iletişiminiz oldu mu?” sorusuna G2, G4, G5, G7, iletişimi olmadığı şeklinde cevap vermişlerdir.

G9 düzensiz ve uzun yıllara dayanan ancak selamlaşma düzeyinde bir iletişim kurduğunu ifade etmiştir. Görüşülenler arasında engelli bir bireyle duygusal ilişki nedeniyle iletişim kurduğunu ifade eden olmamıştır.

G1, G3, G6, G8, G10 adlı görüşülenler, sosyal hayatında engelli bir bireyle iletişim kurduğunu ve bu iletişimin arkadaşlık ilişkisi nedeniyle gerçekleştiğini ifade etmiştir. Bu iletişimler hakkında “Nasıl hissediyorsunuz?” ve “Ne düşünüyorsunuz?” şeklinde sondaj sorular sorulmuştur.

“Normalleştirme” kategorisinde yer alan görüşülen ifadeleri *“...Sosyal hayatımda var engelli bireyler. Açıkçası ekstra olumlu ya da olumsuz duygu uyandırmıyor. Her arkadaşımın bir şekilde farklı farklı ihtiyaçları var onların da başka alanda farklı ihtiyaçları olabilir.” (G3),*

“Çocukluğumda vardı öyle bir arkadaşlığım. İleriki yaşlarda çevremde olmadı...Ama yani iletişimde de hiçbir problem olmadı. Normal arkadaşlarımla nasıl iletişim kuruyorsam oyun oynuyorsam onunla da her zaman sıkıntısız iletişim kurabiliyorduk. Benim için gayet normaldi aslında böyle bir şey hiçbir farkı yoktu...” (G8),

“Aslında normal gibi geliyor normal bir insanla iletişim kurar gibi geliyor. Çok engelli ya da engelsiz diye insan ayırt etme taraftarı değilim normal bir birey gibi davranıyorum ona bence olması gereken de öyle yani.” (G9)

“...hem onların bize alışması için hem bizim onlara alışmamız için sınıflar karışıyordu işte bizim sınıfa geliyorlardı. O zaman konuşunca aslında çok da farklı olmadıklarını, sadece bazılarının konuşması yavaş oluyordu ya da görünüşleri farklı oluyordu. Çünkü o zaman oyun oynamak istiyorduk onlar da aynısını...” (G10) şeklinde belirtilmiştir.

“Duygusal Yaklaşma” kategorisindeki görüşülen ifadeleri *“Şefkat duyuyorsun o da ne kadar doğru bilmiyorum ama yani ona birilerinin kendin gibi önyargılı davrandığını düşünüyorsun ve bir yerde onu nötrlemeye çalışma isteği var içimde ama bunu ne kadar yapabiliyorsun, çok değil” (G1),*
“Hislerim açıkçası çocukken insanın bir yargısı oluyor bir şeyi oluyor. Kendinden farklı gördüğün şeyler sanki farklı geliyor gibi o başka birisiymiş gibi düşünüyorsun. Ortaokuldayken de biraz korkuyordum yani açıkça söylemek gerekirse...” (G10) şeklinde belirtilmiştir.

“Çevrenin Uzaklaştırma Çabası” kategorisinde yer alan görüşülen ifadesi *“... İlkokulda vardı hocalar bizi ayırtıyorlardı. 8-9 yaşındaydım... biz normal davranıyorduk ama hocalar normal davranmamızı*

çok da istemiyorlardı. Ayrı tutuyorlardı onları... Daha küçükken önyargılar oluşmadığı için sevgi ve hareketlerle, dostlukla kurduğun için o zamanlar daha iyiydi ama sonradan bakış açısı değişiyor insanlar daha farklı bakmaya başlıyor. Çünkü her öğrenme pozitif olmak zorunda değil. Öğrendikçe daha fazla uzaklaşıyoruz, maalesef.” (G6) şeklinde belirtilmiştir.

4.1.5. Engelli Bireylerle İlgili Önlemler

Görüşülen kişilere “Toplu taşıma kullanıyor musunuz? Kullanıyorsanız ne sıklıkla?” sorusu sorulmuş ve soruya verilen ortalama cevaplar tabloda belirtilmiştir. Görüşülenlerin tamamı belirli aralıklarla toplu taşıma kullandığını ifade etmiştir. 6 görüşülen (G1, G2, G3, G5, G6, G8) her gün, 1 görüşülen (G10) haftada 4, 1 görüşülen (G9) haftada iki, 1 görüşülen (G4) ayda 2 kez toplu taşıma kullandığını ifade etmiştir. Görüşülenlerin tamamına “Gözlemlediğiniz kadarıyla toplu taşımada engelli bireylerle ilgili alınan önlemler nelerdir?” sorusu yöneltilmiştir. Görüşülenlerin söyledikleri önlemler tabloda verilmiştir.

Tablo 15: 14. Görüşme Sorusu Kategorileri

	Engelli Asansörleri	Otobüslerin Açılabilir Rampaları	Tekerlekli Sandalye Alanları	Sarı Kabartmalı Kaldırımlar	Engelli Koltukları	İşitsel Uyarı Tabelaları
G1	X	X	X		X	
G2	X	X				
G3		X	X			
G4			X			
G5				X		X
G6	X	X				
G7		X	X		X	
G8			X			
G9		X			X	
G10		X	X	X		X

Açıklamalara göre görüşülenlerin söyledikleri önlemler en çok ifade edildenden en az ifade edilene doğru Otobüslerin Açılabilir Rampaları (7 kişi), Tekerlekli Sandalye Alanları (6 kişi), Engelli Asansörleri (3

kişi), Engelli Koltukları (3 kişi), Sarı Kabartmalı Kaldırımlar (2 kişi) ve İşitsel Uyarı Tabelaları (2 kişi) şeklinde sıralanmaktadır.

Görüşülenlerden bazıları, “Gözlemlediğiniz kadarıyla toplu taşımada engelli bireylerle ilgili alınan önlemler nelerdir?” sorusunu cevaplandırırken alınan önlemlerle ilgili düşüncelerini belirtmişlerdir.

Tablo 16: 14. Görüşme Sorusu Kategorileri-2

	Önlemlerin Engelli Olmayanlar Tarafından Kullanılması	Önlemlerin Sayısının Yetersiz Olması	Engelli Bireylerin Bağımsız Kullanımına Uygun Olmaması
G1	X	X	X
G2		X	
G3			X
G4	X		
G6	X	X	X
G7	X		
G8		X	
G9	X		

“Önlemlerin Engelli Olmayanlar Tarafından Kullanılması” kategorisindeki görüşülen ifadeleri “...mesela her gün biniyorum metroya, asansörü engelli olmayan vatandaşlar da sıkça kullanıyor. Orda onların işini zorlaştırıyor olabilir bu mesela...” (G1),

“...Engelliler için ayrılmış bir alan olsa da hiçbir zaman o gözetilmiyor gibi...” (G4),

“...Asansörlerde engellilere daha fazla öncelik tanınabilir, tanınmıyor...” (G6),

“Bazen engellilerin olduğu alana insanlar oturabiliyor veya orayı kapatabiliyorlar...” (G7),

“...Gerekli önlemler kısmen var ama uyan insanlar yok. Ben mesela otobüse bindiğim zaman... engelli kısmına oturmam. Yaşlı veya genç hiç fark etmiyor hepsi oturuyor yani.” (G9) şeklinde belirtilmiştir.

“Önlemlerin Sayısının Yetersiz Olması” kategorisindeki görüşülen ifadeleri “...Her yerde olmuyor çünkü asansör... İllaki daha fazlası olabilir...” (G1),

“...bildiğim kadarıyla, yürüme engeli olanlar için, asansörle inebiliyorlar. Ama yeterli değil... Küçük şehirlerde hiç görülmediğini büyük şehirlerde de eksik olduğunu söyleyebilirim.” (G2),

“...Binip inmek için rampalar var ama o da çok az...” (G6),

“...engelli arabaları için yer var otobüslerde belki o fazla olabilir diyeceğim. Bazen almıyor otobüsler... Daha fazla 2-3 tane olabilir o emniyet kemeri...” (G8) şeklinde belirtilmiştir.

“Engelli Bireylerin Bağımsız Kullanımına Uygun Olmaması” kategorisindeki görüşülen ifadeleri “...Otobüste de katlanabilir kapıdan açılabilir rampalar var ama orda yine birine ihtiyaçları var gibi geliyor...” (G1),

“...sık karşılaşıyorum yolcunun yakını gidip haber vermediği sürece diğer yolcular ya da şoför harekete geçemeyebiliyor. Genelde bir rampa var onun açılması için yardım edilmesi gerekiyor...” (G3),

“Binip inmek için rampalar var ama o da çok az... Onu da asansörü kullanmayıp güç kullanarak çıkarıyor insanlar. Bence böyle olması çok uygun değil kullanıcıya uygun olmalı...” (G6) şeklinde belirtilmiştir.

“Gözlemlediğiniz kadarıyla toplu taşımada engelli bireylerle ilgili alınan önlemler nelerdir?” sorusuyla ilgili görüşülen ifade eden 8 görüşülenin verdikleri cevaplara göre 5 görüşülen “Önlemlerin Engelli Olmayanlar Tarafından Kullanılması”, 4 görüşülen “Önlemlerin Sayısının Yetersiz Olması” ve 3 görüşülen ise “Engelli Bireylerin Bağımsız Kullanımına Uygun Olmaması” kategorisi içerisinde değerlendirilmiştir. Görüşülen kişilere engelli bireyler için toplu taşımada uygulanan 6 önlem sıralanmış ve bunları bilip bilmedikleri sorulmuştur. Görüşülenlerin, sıralanan önlemlerden hangilerini bildiği tabloda verilmiştir.

Tablo 17: 15. Görüşme Sorusu Kategorileri

	Sarı Kabartmalı Kaldırımlar	Tekerlekli Sandalye Alanları	Ulaşım Rampaları	Görsel Uyarı Tabelaları	İşitsel Uyarı Tabelaları	Engelli Asansörleri
G1	X	X	X		X	X
G2	X	X	X		X	X
G3	X	X	X		X	X
G4	X	X	X		X	X
G5	X	X	X	X	X	X

G6	X	X	X	X	X	X
G7	X	X	X			X
G8	X	X	X	X	X	X
G9	X	X	X	X		X
G10	X	X	X	X	X	X

G1, G2, G3, G4, G7, G9 adlı görüşülenler, görsel uyarı tabelalarını bilmediğini ifade etmiştir. G7 ve G9 adlı görüşülenler ise işitsel uyarı tabelalarını bilmediğini ifade etmiştir.

Tablodan anlaşılacağı üzere sıralanan 6 önlem hakkında görüşülenlerin büyük çoğunluğunun bilgi sahibi olduğu görülmektedir. Görüşülenlerin tamamının bildiği önlemler, sarı kabartmalı kaldırımlar, tekerlekli sandalye alanları, ulaşım rampaları ve engelli asansörleri olarak ifade edilmektedir.

Elde edilen verilere göre 10 görüşülenin de engelli bireyler için toplu taşımada uygulanan önlemler hakkında bilgi sahibi olduğu görülmektedir.

4.1.6. Engelli Bireylere Yönelik Tutumlarla Davranışların Uyumu

Toplu taşımalarda engelli bireylere yönelik alınan önlemler (Sarı Kabartmalı Kaldırımlar, Tekerlekli Sandalye Alanları, Ulaşım Rampaları, Görsel Uyarı Tabelaları, İşitsel Uyarı Tabelaları, Görsel Uyarı Tabelaları) sırayla sayıldıktan sonra “Bildikleriniz içerisinde saydığım önlemleri kullandığınız durumlar oldu mu?” sorusu yöneltilmiştir. 7 görüşülen (G1, G2, G3, G5, G6, G7, G10) kullandığı durumlar olduğu, 3 görüşülen (G4, G8, G9) ise kullandığı bir durum olmadığı yönünde cevap vermiştir. Bu önlemleri kendisi için kullandığı durumların olduğunu ifade eden görüşülenlerin hangi önlemleri kullandıkları tabloda belirtilmiştir.

Tablo 18: 17. Görüşme Soruları Kategorileri

	Engelli Asansörleri	Sarı Kabartmalı Kaldırımlar	Tekerlekli Sandalye Alanları	İşitsel Uyarı Tabelaları	Engelli Koltukları
G1	X				
G2	X				
G3					X
G5				X	

G6	X		X		
G7		X			
G10	X	X	X		

Elde edilen verilere göre, görüşülenler arasından engelli bireylerle ilgili önlemlerden en çok kullanılan engelli asansörleri (4 görüşülen) olduğu görülmektedir. Diğer önlemler olan sarı kabartmalı kaldırımlar ve tekerlekli sandalye alanlarının 2 görüşülen tarafından; işitsel uyarı tabelaları ve engelli koltuklarının ise 1'er görüşülen tarafından kullanıldığı görülmektedir.

Engelli bireylere yönelik önlemleri kullandığını belirten 7 görüşülene, “Nasıl karar verdiniz?” ve “Ne düşündünüz?” soruları sorulmuştur. Cevaplara göre oluşan kategoriler tabloda belirtilmiştir.

Tablo 19: 17. Görüşme Soruları Kategorileri-2

	Ortamda Engelli Bir Birey Yoksa Kullanma	Acele, Yorgunluk, Kalabalık Nedeniyle	Trafiğin Farkında Olmak İçin
G1	X	X	
G2	X		
G3	X		
G5			X
G6	X	X	
G7		X	
G10	X	X	

“Ortamda Engelli Bir Birey Yoksa Kullanma” kategorisindeki görüşülenlerin ifadeleri “...kalabalıksa mesela illaki birinin daha çok ihtiyacı olabilir diye kullanmıyorum ama boşsa ben de kullanıyorum...” (G1),

“Bindiğim asansörler öncelik olarak engellilere ayrıldığını biliyorum, engelli bir vatandaş varsa bekliyorum veya binmiyorum...” (G2),

“...bir toplu taşımaya bindiysem ve yer varsa engelli koltuğuna oturmuyorum ama açıkçası yer yoksa etrafta engelli birini görmezsem boşsa oturuyorum...” (G3),

“...Engelli varsa öncelik tabi ki sağlanıyor boşsa kullanıyoruz.” (G6),

“...O asansörleri bazen bavulla metroya bindiğimde kullanıyorum. Ama hiç asansörde öyle birisiyle karşılaşmadım, boşken kullanıyorum...” (G10) şeklinde belirtilmiştir.

“Acele, Yorgunluk, Kalabalık Nedeniyle” kategorisindeki görüşülenlerin ifadeleri “Acele veya yorgunluğa bağlı olarak kullanayım diyorum çevreme bakıyorum benden daha fazla ihtiyacı olan var mı diye...(G1),

“Merdivenler yoğun olduğunda veya yorgun olduğunda kullanılıyor...Ben de kullanıyorum çok seyrek...” (G6),

“Alan yoktu. Otobüse yetişmem gerekiyordu... Oradaki eksiklik o bence alan dardı...” (G7),

“...Bazen yürüyen merdivenle bavul çıkarmak çok zor oluyor öyle ihtiyaçlarımda kullanıyorum...” (G10) şeklinde belirtilmiştir.

“Trafiğin Farkında Olmak İçin” kategorisindeki görüşülen ifadesi “...Işıklı tabelalarda trafik ışıklarında sesli uyarıcılar bizim de farkında olmaya ışığın farkında olmamıza yardımcı oluyor...” (G5) şeklinde belirtilmiştir.

Görüşülen kişilerin tamamına “Araba kullanıyor musunuz? Kullanıyorsanız ne sıklıkla?” sorusu sorulmuştur. G3, G7 ve G10 hiç araba kullanmadığını, G1, G2, G4, G5, G6, G8, G9, ise sıklığı farklı olmak üzere en az bir kere araba kullandığını ifade eden cevaplar vermişlerdir.

Araba kullandığını ifade eden 7 görüşülene (G1, G2, G4, G5, G6, G8, G9) “Araba kullandığınızda engelli bireylere ayrılmış park yerlerini kullandığınız durumlar oldu mu? sorusu sorulmuştur. 7 görüşülenin tamamı engelli bireylere ayrılmış park yerlerini kullandığı bir durumun olmadığını ifade eden cevaplar vermiştir.

Araba kullandığını ancak engelli bireylere ayrılmış park yerlerini kullandığı bir durumun olmadığını ifade eden 7 görüşülenden 4 tanesi engelli bireylere ayrılmış park yerlerini kullanmayı düşünen veya engelli olmayan bir arkadaşları olduğunda kullanılmasını yönünde uyardığını veya uyaracağını ifade etmişlerdir. Bu düşünceyi destekleyen görüşülen ifadeleri “Olmadı. Bunun da sadece kullanmak gereklilik değil araba kullananlarla da seyahat ettiğimde o özel alanlara park edilmesine karşı tedbir alıyoruz. Arkadaşlarım da uyuyor park edeni görmedim. Öyle bir durum olsa da uyarırdık diye düşünüyorum.” (G5), “Ama arabadayken yanımdakinin park etmemesine özel gösteriyoruz. Avım’de, belediyede, özel çalışma yerlerinde park edilmemesine özen gösteriyoruz” (G6), “Hiçbir zaman kullanmadım kullananı gördüğüm zaman da uyarışımdır. Örneğin arkadaşım kullanırken oraya park etme diyorum. Bazen burası boş girelim falan olabiliyor ondan da izin vermiyorum zaten dikkat

ederim.” (G8), “Yok öyle durumlara önem veririm boş olsa bile park etmem yani. Arkadaşlarım park edecek olsa uyarırım yani.” (G9) şeklinde belirtilmiştir.

Bir görüşülen ise engelli olmayan bireylerin genellikle engelli bireylere ayrılmış park yerlerini kullandıklarını veya buna dikkat etmediklerini ifade etmiştir. Bu düşünceyi de destekleyen görüşülen ifadesi “Şahsen olmadı ama başka şoför kullanırken denk geldiğim oluyor. Çok kalabalık yerlerde insanlar genelde kullanıyor diye biliyorum. Bunlara çok önem gösterdiklerini düşünmüyorum.” (G1) şeklinde belirtilmiştir.

Görüşülenlerin tamamına “Kamusal alanlarda (okul, alışveriş merkezi, kafe vb.) engelli bireyler için ayrılmış tuvaletleri kullandığınız durumlar oldu mu?” sorusu sorulmuştur. Görüşülenler arasından 5 kişi (G1, G7, G8, G9, G10) kullanmadığı yönünde cevap vermiştir.

Görüşülen kişilerden geriye kalan diğer 5 kişi (G2, G3, G4, G5, G6) en az bir kere kullandığını ifade etmiştir. Bu kişilere “Nasıl karar verdiniz?” ve “Ne düşündünüz?” sondaj soruları sorulmuştur. Verilen cevaplara göre oluşan kategoriler tabloda belirtilmiştir.

Tablo 20: 20. Görüşme Sorusu Kategorileri

	Diğer Tuvaletler Dolu Olduğu İçin	Zor Durumda Kaldığı İçin	Ortamda Engelli Bir Birey Olmadığı İçin	Engelli Bireylerin İhtiyaç Durumunu Düşünmediği İçin
G2	X	X	X	
G3	X	X		
G4	X	X	X	X
G5	X			
G6	X			

“Diğer Tuvaletler Dolu Olduğu İçin” kategorisindeki görüşülenlerin ifadeleri “...Doluydu. Çok tuvaletim vardı bir kere kullandım.” (G2), “...Bir kere ya da iki kere bir staj okulunda çok kısıtlı bir aramız olduğu için boş yakalayabildiğimiz tek tuvalet engelli tuvaletiydi orayı kullandığım oldu...” (G3), “Genelde dolu olduğu için. Kullandığım yer Maçka’da parkta kullanmıştım...” (G4), “Yoğundu lavabolar öbür taraf boş olduğu için kullandım.” (G5), “Refleks olarak. Davranış olarak değil diğerleri doluydu o yüzden...” (G6) şeklinde belirtilmiştir.

“Zor Durumda Kaldığı İçin” kategorisindeki görüşülenlerin ifadeleri “...Zor bir durumdaydım o yüzden kullandım...” (G2), “Açıkçası aciliyet hissiyle kullandım...” (G3), “...çok sıkıştığında girdiğim oldu...” (G4) şeklinde belirtilmiştir.

“Ortamda Engelli Bir Birey Olmadığı İçin” kategorisindeki görüşülenlerin ifadeleri “...Kimsenin önüne geçmedim, boştu, ben çıktığımda da kimse yoktu bekleyen engelli birisi yoktu o yüzden kendimi kötü hissetmedim açıkçası.” (G2), “...Çok uzun sıra oluyor tuvaletlerde bazen engelli tuvaleti boş oluyor...” (G4) şeklinde belirtilmiştir.

“Engelli Bireylerin İhtiyaç Durumunu Düşünmediği İçin” kategorisindeki görüşülen ifadesi “...Hiç de düşünmemiştim dürüst olunca şu an engelli biri gelse ben burayı işgal etmiş durumdayım diye bir düşünce gelmemişti.” (G4) şeklinde belirtilmiştir.

4.1.7. Görüşmeyle İlgili Düşünceler

İlk görüşülen olan G1 ile yapılan görüşme sonrasında kayıt dışı olarak görüşmeyle ilgili fikirleri sorulmuştur. Bu konuşmada G1, görüşülen kişilere bu görüşmenin ne düşündürdüğünün sorulması önerisini sunmuştur. Bu öneriden hareketle diğer görüşmecilere görüşmelerin sonunda “Yaptığımız bu görüşmeyle ilgili düşünceleriniz nelerdir?” sorusu yönelmiştir. Verilen cevaplara göre oluşan kategoriler tabloda belirtilmiştir.

Tablo 21: 21. Görüşme Sorusu Kategorileri

	Kendini Sorgulamaya Neden Olma	Engelli Bireyler Üzerine Düşünmediğini Fark Etme	Duygusal İlişkide Düşünmeye Sevk Etme	Kendinde Farkındalık Yaratma	Bilinçlenmeye Katkı Sağlama
G2		X	X	X	
G3				X	
G4	X	X			
G5				X	
G6	X		X		
G7	X		X		
G8					X
G9					
G10	X				X

“Kendini Sorgulamaya Neden Olma” kategorisindeki görüşülen ifadelerinden bazıları “...Kendime dair sorgulama yapmamın sebebi oldu. Bazıları üzerine hiç düşünmediğim şeylerdi.” (G4), “...Kafamda sorgulayacağım birtakım düşünceler oluştu onu söyleyebilirim...” (G7) şeklinde belirtilmiştir.

“Kendinde Farkındalık Yaratma” kategorisindeki görüşülen ifadelerinden biri “...*hayatımızda olmaları olmamaları ne kadar birlikte çalışabiliyoruz ne kadar yardımcı olabiliyoruz, hayatta nasıl kolaylık ve zorluk yaşıyorlar onları düşündüm. Bir farkındalık açısından hoş oldu...*” (G5) şeklinde belirtilmiştir.

“Duygusal İlişkide Düşünmeye Sevk Etme” kategorisindeki görüşülen ifadelerinden bazıları “...*özellikle ilişki sorusu biraz insanın kendisini toparlamasını sağlar daha farklı bakılabilir artık. Duygusal ilişkilerde engellilere karşı bakış değişmeli...*” (G6) şeklinde belirtilmiştir.

“Engelli Bireyler Üzerine Düşünmediğini Fark Etme” kategorisindeki görüşülen ifadelerinden biri “*Engelliler üzerine çok fazla düşünmediğimi fark ettim. Bazı şeylerin farkındayım onlar için yapılanların ya da yapılmayanların kendimce...Engelli yurttaşların sorunlarına dair çok fazla kafa yormadığımı düşündüm...*” (G2) şeklinde belirtilmiştir.

“Bilinçlenmeye Katkı Sağlama” kategorisindeki görüşülen ifadelerinden biri “*Bilinçlenme açısından iyi bence. Bende bu düşünceleri tekrar ettim açıkçası o yüzden benim için iyi oldu...*” (G8) şeklinde belirtilmiştir.

Tabloda yer alan kategorilere bakıldığında yapılan görüşmeyle en çok görüşülenin dahil olduğu kategori “Kendini sorgulamaya neden olma” (4 görüşülen) olarak gözlemlenmektedir. Diğer kategorileri de dahil olan görüşülen sayısına göre sıralarsak “Kendinde Farkındalık Yaratma” (3 görüşülen) ve “Duygusal İlişkide Düşünmeye Sevk Etme” (3 görüşülen) olarak ifade edilmektedir. 2 görüşülenin dahil olduğu kategoriler “Engelli Bireyler Üzerine Düşünmediğini Fark Etme” ve “Bilinçlenmeye Katkı Sağlama” olarak görülmektedir.

Ek olarak görüşülenlerden biri engelli bireylerle ilgili ilk kez konuşma fırsatı bulduğunu “...*Ben de birazcık kendi fikirlerimi açıklama fırsatı buldum. İlk defa böyle bir sohbetim yani engelliler hakkında...*” (G9) sözleriyle ifade etmiştir.

Görüşmenin sonunda görüşülenlere “Eklemek istediğiniz bir şey var mı?” sorusu yöneltilmiştir. Görüşülen tamamı eklemek istediğin başka bir şey olmadığını dile getirmiştir. Görüşülenlere teşekkür edilerek görüşme sonlandırılmıştır.

5. TARTIŞMA

Araştırma sonucu elde edilen bulgular, başlıklar altında tek tek tartışılacaktır. Bu bölümde temalar sonucu oluşturulmuş bölümlerinde bulguları ışığında tartışmalar yapılmıştır.

5.1. İletişime Bakış ve İletişimde Tutum Etkisine İlişkin Tartışma

Araştırmanın bulgular bölümünde yer alan bu temayla ilgili sorularda görüşülen kişilerin iletişime bakış açıları ve iletişimde tutumların etkisiyle ilgili görüşleri ele alınmıştır. Görüşülenlere sorulan “Size göre iletişim nedir?” sorusuna verilen cevaplarda ağırlıklı olarak ortaya çıkan ifadelerin kullanım sırasına göre “kişilerarası”, “anlaşma/anlama”, “sözlü/sözsüz”, “karşılıklı”, “duygu ve düşünce aktarımı” ve “bağ kurmak” olarak ifade edildiği görülmektedir.

Literatürde yer alan tanımlamalarda iletişim kavramının kişiler arasında gerçekleştiğini ifade eden görülmektedir. İletişim bilimlerinin alt alanlarından biri olarak görülen kişilerarası iletişim alanı iletişimin kişiler arasında gerçekleştiğini gösteren durumlardan biri olarak ifade edilebilir. Kişilerarası iletişim, sözel ve sözel olmayan iletilerin, tanıdık-bildik insanlar arasında gönderilip alınması olarak ifade edilmektedir (Gökdağ 2021: 40). Tanımda yer alan sözel ve sözel olmayan iletilerin görüşmelerden elde edilen “sözlü/sözsüz” ifadeleriyle aynı anlama geldiği söylenebilir. İletişimin kişiler arasında gerçekleştiği ifadesinin karşılıklı olması durumunun göstergesi olarak ele alınabileceği düşünülebilir.

İletişimin kendi açısından tanımlayan görüşülen ifadelerinde ortaya çıkan diğer kelime grupları “duygu ve düşünce aktarımı” ve “bağ kurmak” olarak dile getirilmiştir. İletişimin kişilerin ortak bir anlayışa ulaşmak amacıyla birbirleriyle anlamları paylaşması ve semboller aracılığıyla duygu, düşünce, bilgi ve tutumların aktarımı olduğu ifade edilmektedir (Gerçik 2014: 89). Bu tanımlamadan anlaşılacağı üzere iletişim hem duygu ve düşüncelerin aktarımını hem de iletişime geçen kişiler arasında belli bir bağ kurmayı da kapsayan bir süreç olarak ifade edilebilir.

Araştırmada görüşülen kişilere sözlü iletişim ve sözsüz iletişim arasından hangisini daha sık tercih ettiğinin sorulması üzerine görüşülen kişilerin tamamının sözlü iletişim tercih ettiğini ifade ettiği görülmüştür. İletişim deyince aklımıza hemen insan ile insan arasındaki sözel süreç şeklinde işleyen konuşmanın geldiği ileri sürülmektedir (Oskay 2017: 15).

Görüşülen kişilerin ifadelerinden anlaşılacağı gibi sözlü iletişimle anlaşılacak ilk ögenin konuşma olduğu söylenebilir. Öyle ki görüşülen kişilere neden sözlü iletişimi daha sık tercih ettikleri sorulduğunda ağırlıklı olarak verilen cevabın “anlaşılma” veya “kendini rahat ifade edebilme” olduğu görülmektedir. Literatürde sözlü iletişim denildiğinde, kişinin kendini ifade etmesinde ve diğer kişileri anlamasında

temel araç konuşma olduğundan ilk olarak konuşma dilinin akla geldiği dile getirilmektedir (Gürüz, Eğinli 2019: 95).

Literatürde kabul edilen genel görüşün sözlü ve sözsüz iletişim ögelerinin bir arada değerlendirilmesi olduğu söylenebilir. Sözel olmayan iletişimin sözel iletişimin aynı sistemin iki bileşeni olduğu ve iletişim kurarken ikisinin de birlikte kullanıldığı ifade edilmektedir (Gökdağ 2021: 174). Araştırmadaki görüşülenlerin yarısının sözlü ve sözsüz iletişimi birlikte kullandığını ifade eden görüşleri bu açıklamayı doğrular nitelikte görünmektedir.

Bu tema altında ele alınan diğer bir konu ise iletişimde tutumların etkisi olarak görülmektedir. Çalışma grubuna iletişim kurulan kişinin tutumlarının iletişimde etkili olup olmadığının sorulmasına görüşülenlerin tamamın etkili olacağı yönünde cevap vermiştir. Tutum konusu ile yüz yüze iletişimlerin tutumları etkilediği hatta doğrudan ilişki kurulmasının bireyin o konuya karşı tutumunu büyük ölçüde olumlu etkileyeceği ileri sürülmektedir (İnceoğlu 2011: 174).

İletişimde tutumların etkisinin nasıl gerçekleştiğine ilişkin soruya ise iletişim kurulan kişinin “tavırlarına göre davranma” ve iletişim kurulan kişinin “sözsüz iletişim ögelerine dikkat etme” kategorileri etrafında birleşildiği görülmektedir. Kişilerarası iletişimde karşı iletinin doğrudan ve anında sağlandığı ve karşı iletinin yalnızca karşıdaki kişinin söyledikleriyle değil ses tonu, yüz ifadesi, el kol hareketleri, jest ve mimik gibi birçok sözsüz iletişim ögeleriyle de sağlanabileceği ileri sürülmektedir (Anık 2016: 72). Bu açıklamayla karşıdaki kişinin tutumunu belirleyen ögelerin hem sözlü hem de sözsüz şekilde ortaya koyulması ve buna karşılık anında tepki verilmesinin iletişimde tutumun etkisini ortaya koyduğu söylenebilir.

5.2. Engelli Bireylerle İletişime İlişkin Tartışma

Araştırmanın çalışma grubunda yer alan kişilerin tamamı engelli bir bireyle kısa ya da uzun süreli iletişimi olduğunu ifade etmiştir. Görüşülen 10 kişi arasından 8 kişi engelli bir bireyle iletişimi olduğu geriye kalan 2 kişi ise selamlaşma düzeyinde iletişim kurduğu yönünde açıklama yapmıştır. Engelli bir bireyle iletişimi olduğunu belirten kişiler arasından engelli bir bireyle ilk iletişimlerini hatırlayanlar bu iletişimi çocukluk, ilkökul, ortaokul ve üniversite döneminde gerçekleştirdiklerini ifade etmişlerdir.

Engelli bir bireyle ilk iletişimiyle ilgili duygu ve düşünceleri sorulduğunda kendilerinden farklı olarak gördüklerini, iletişimden çekindiklerini, kontrollü iletişim kurduklarını, önyargısız davrandıklarını ve iletişim becerisi edindiklerini dile getiren farklı açıklamalar yaptıkları görülmüştür. Engelli bireylerle ilk iletişimini ilkökul ve ortaokul döneminde kuran iki görüşülen engelli bireyleri ilk başta farklı gördüklerini dile getirmiştir. Engelli bireyleri kendi farklı görme tutumunun ayrımcılığa kadar giden bir

süreci oluşturabileceği düşünülmektedir bu bakımdan engelli birey ile engelli olmayan birey arasında, engelli bireyin sahip olduğu bedensel ve ruhsal bazı dezavantajlarının dışında bir farklılığın olmadığı düşüncesinin yaygınlaştırılmasına ihtiyaç duyulduğu dile getirilmektedir (Gençtürk, Korkut 2020: 108).

Engelli bireylerle ilk iletişimi çocukluk ve ilkokul döneminde gerçekleşen iki görüşülen engelli bireylere yönelik tutumun o yaşta olumlu oldukları yönünde açıklamada bulunmuşlardır. Bir çalışmaya göre engelli olmayan dört yaşına kadar olan çocukların engelli çocukları kendileri gibi çocuk olarak gördükleri, dört yaşından sonra ailelerinden ve çevrelerindeki kişilerden onları farklı görmeyi öğrenmeye başladıkları hatta engelli bireylere yönelik tutumların ilkokuldan itibaren olumsuz olduğu ifade edilmektedir. (Özyürek 2016: 22-23). Araştırmada ortaya çıkan görüşülen ifadeleri sonucunda engelli bireylere yönelik tutumlarının olumlu olduğu yaş dönemlerinin çocukluk ve ilkokul döneminde yani dört yaş sonrasında gerçekleştiği görülmektedir.

İki araştırma sonucu arasında bir uyumsuzluk varmış gibi görülse de diğer görüşülen ifadelerinde ilkokul ve ortaokulda engelli bir bireyle iletişim kuran kişiler engelli bireyleri farklı gördüklerini ve iletişimden çekindiklerini dile getirmiştir. Bu bakımdan yapılan araştırmalardaki veriler karşılaştırıldığında engelli bireylere yönelik tutumlar ile gelişim dönemleri arasındaki ilişkiyi tespit edebilmek için daha kapsamlı çalışmaların yapılması gerektiği söylenebilir. Engelli bireylere yönelik toplumdaki önyargıların değiştirilmesi için ayrımcılık ile mücadelede ilk aşamanın çocukların eğitim sürecinde engelliler ile temasının sağlanması olduğu ifade edilmektedir (Karaca, Nam 2021: 186). Araştırmada ortaya çıkan verilere göre ise engelli bireylere yönelik olumlu tutumlar geliştirilmesi adına yalnızca erken yaşlarda iletişimin yeterli olmayacağı engelli bireylerle uzun yıllara dayanan ve engelli olmayan bireylerin hayatına temas eden bir iletişimin etkili olacağı düşünülebilir.

Engelli bireylerle kurulan iletişimin başka engelli bireylerle kurulan iletişimde etkili olup olmadığı sorusuna verilen cevaplar ağırlıklı olarak engelli bireylerle iletişim kurdukça bu iletişimi normalleştirdikleri yönündedir. Yapılan bir çalışmada engelli bireylerle iletişim içinde olduğunda ötekileştirmenin kalmadığı ve olumlu tutumların arttığı ifade edilmiştir (Krahé, Altwasser 2006; Slevin, Sines 1996 akt. Paçal, Altun, Kurak 2021: 18). Bilişsel uyumsuzluk kuramında diğer tutum kuramlarının aksine davranışların tutumları belirlediği teorisinin ortaya koyulduğu düşünüldüğünde engelli bireylerle kurulan iletişimin sürmesi sonucu bu durumun normalleştirilmesi davranışların engelli bireylere yönelik tutumlarda etkili olduğunu göstermektedir.

Engelli bireylerle iletişim kuran görüşülen ifadelerinde ortaya çıkan diğer bir durum engelli bireylerle iletişim kurarken nasıl yaklaşılacağına bilinmediği şeklinde ifade edilmektedir. Erken yaşta engelli bir bireyle iletişim kuran görüşülenin iletişimi normalleştirdiğini belirtmektedir. Bu bakımdan engelli bir

bireyle uzun süren iletişim deneyimi yaşayan kişilerin engelli bir bireyle iletişimi normalleştirdiği söylenebilir.

5.3. Engelli Bireylerin Hayata Katılımına İlişkin Tartışma

Engelli bireylerin günlük hayata katılımıyla ilgili düşünceler, günlük hayata katılımın yetersiz olduğu görüşü çerçevesinde toplanmaktadır. Engelli bireylerin hayata katılımıyla ilgili yetersizliğin olduğu alanların çalışma hayatı, eğitim düzenlemeleri, fiziksel düzenlemeler ve günlük hayat olarak ifade edildiği görülmektedir.

Engelli bireyleri çalışma hayatına katılımında kota sistemi, engelli birimleri gibi çalışmaların yapıldığı ancak bunların yetersiz kaldığı; eğitimle ilgili yapılan düzenlemelerin ilkokuldan üniversiteye kadar bütün eğitim kademelerinde yetersiz kaldığı ayrıca engelli olmayan bireylerin engellilik durumuyla ilgili eğitimlerin de yetersiz olduğu ifade edilmiştir. Engelli bireylerin hayata katılımını sağlamak amacıyla yapılan fiziksel düzenlemelerin özellikle büyükşehirlerde kısıtlı ve plansız bir şekilde yapıldığı yönünde görüş ortaya çıkmıştır. Fiziksel düzenlemelerin işlevsel olmadığı ve engelli olmayan bireyler tarafından dikkate alınmaması gibi nedenlerle yetersiz kaldığı ifade edilmektedir. Engelli bireylerin toplumlarda ayrımcılığa ve ayrımcı uygulamalara istihdamda, eğitim, sağlık ulaşım gibi kamu hizmetlerinde ve özel hizmetlerde maruz kaldıkları dile getirilmektedir (Banks vd., 2018 akt. Karaca, Nam 2021: 169). Buna göre araştırmada ortaya koyulan engelli bireylere yönelik çalışmanın, eğitim ve ulaşım gibi çalışmaların yetersiz olduğu görüşünü desteklediği görülmektedir.

Günlük hayata katılım noktasında engelli bireylere gereken önemin verilmediği, dikkate alınmadığı yalnızca önem veriliyormuş gibi davranıldığı görüşülenlerin genelinde ortaya çıkan bir görüş olarak dile getirilmiştir. Engelli bireylerin hayata katılımıyla ilgili yapılan çalışmaların büyük bir bölümünün bedensel engelle yönelik gerçekleştiği belirtilmektedir. Yapılan bir çalışmaya göre engellilik durumunu tanımlama biçimleri değerlendirildiğinde daha çok bedensel engelin akla geldiği belirlenmiştir (ÖZİDA 2011: 63). Araştırmada elde edilen veriler ve bu çalışmaların verileri birbirini destekler nitelikte görünmektedir. Buna ek olarak yapılan çalışmaların kapsamının çalışma hayatı ve toplu taşıma olarak sıralandığı görülmüştür. Yapılan çalışmalarda eksik olarak görülen yanlardan birinin sosyal hayatla ilgili çalışmalar olduğu söylenebilir.

Binaların ve ulaşım sistemlerinin engelli bireylerin kullanımına uygun olmamasının ve iletişime yönelik ihtiyaçlarının karşılanamamasının engelli bireyleri iş arama, çalışma hakkından mahrum ettiği ifade edilmektedir (Çağlar 2012: 543 akt. Özispa, Arabelen 2020: 232). Araştırmada engelli bireylerin hayata katılımıyla ilgili neler yapılabileceği sorusuna verilen yanıtlarda genel görüşün çalışma hayatına katılımın artırılmasıyla ilgili olduğu görülmektedir. Görüşülenlerin büyük çoğunluğunun çalışan kişiler

olduğu düşünülürken verilen cevabın kişilerin kendi hayat gerçekleriyle paralel olduğu söylenebilir. Engelli bireylerin çalışma hayatına katılmasını sağlama yolunun engelli bireylere yönelik olumsuz tutumların başlangıcına kadar ilerlediği ifade edilmektedir. Buna göre toplumda ve sosyal çevreden gelen olumsuz tutumların, onların okul hayatlarını da olumsuz şekilde etkileyerek eğitim hayatlarını zorlaştırdığı ve bu durumun hayatlarının iş hayatlarında istihdam sorunları yaşamalarına da sebep olduğu dile getirilmektedir (Şahin ve Bekir 2016 akt. Paçal, Altun, Kurak 2021: 12).

Engelli bireylerle iletişiminin tek bir kişiyle selamlaşma düzeyinde olduğunu ifade eden bir görüşülenin ifadesi ise dikkat çekici olarak görülmüştür. Bu görüşülen engelli bireylerin hayata katılım noktasında kendilerinin aktif olması gerektiği önerisinde bulunmuştur. Bu noktada engelli bireylerle iletişimi kısıtlı olan bir kişinin ifadesinin engelli bireylere sorumluluk yükleyen bir tutumda olması iletişimin etkisi bakımından önemli görülmüştür.

5.4. Engelli Bireylerle Hayatı Paylaşmaya İlişkin Tartışma

Araştırmadaki çalışma grubuna engelli bireylerin çalışma hayatına katılmasıyla ilgili düşünceleri sorulmuştur. Genellikle, insanlar engelli çalışanların performansıyla ilgili önyargılı bir fikre sahipmiş gibi görüldükleri ve sonuç olarak engelli iş arkadaşlarıyla çalışırken olumsuz tepki verdikleri ifade edilmiştir (Burge vd. 2007: Scherbaum vd. 2005 akt. Özkan, Yaran, Öksüz 2020: 66). Araştırmada görüşülenlerin tamamının engelli bireylerin çalışma hayatına katılması yönünde görüş bildirdikleri görülmüştür. Engelli bireylerin çalışma hayatına katılmasını maddi bağımsızlık kazanma, aile kurma gibi gerekçelerle destekleyen görüşlerin yanı sıra sosyal hayata çalışma yoluyla katılabilecekleri, işle ilgili bakış açısı katabilecekleri gibi ifadeler de yer almaktadır. Bir görüşülen ise işverenlerin engelli bireyler tarafından tercih edilmeyeceğini düşündüğünü belirtmiştir. Bu görüşülenin engelli bir bireyle kısıtlı bir iletişim deneyimi olduğu düşünülürken engelli bireylerle kurulan iletişimin düzeyiyle paralel bir şekilde tutum sergilendiği söylenebilir.

Çalışma grubuna engelli bir bireyle çalışma arkadaşı olmaya nasıl bakıldığı sorulmuş, görüşülenlerin büyük çoğunluğunun olumlu baktığı görülmüştür. Engelli bir bireyle yalnızca selamlaşma düzeyinde iletişim kurduğunu ifade eden iki görüşülden biri engelli bir çalışma arkadaşı olmasıyla ilgili alışma süreci geçirebileceğini ve zorlanabileceğini ifade etmiş diğeri ise kendi iş yükünün artacağını ve böyle bir durumda zorlanacağını dile getirmiştir. Bu iki görüşülenin de engelli bireylerle kısa süreli yalnızca selamlaşma düzeyinde kısıtlı iletişim kurduğu bilgisinden hareketle engelli bireylerle kurulan iletişim arttıkça engelli bireylere yönelik tutumların da olumlu yönde değişeceği düşünülmektedir. Ayrıca bu iki görüşülenlerin engelli bireylerin çalışma hayatına katılması yönünde tutum belirttikleri ancak engelli bir çalışma arkadaşı olması fikrine şüpheli ya da olumsuz yaklaştıkları görülmüştür. Burada engellilerin çalışma hayatına katılmasını destekleyen bilişsel öge ile engelli bir çalışma arkadaşına mesafeli

yaklaşma bilişsel ögesi arasında uyumsuzluk gerçekleştiği söylenebilir. Bilişsel uyumsuzluk kuramı içerisinde ifade edilen birbirinin tersini takip eden bilişsel ögelerin bir arada bulunması bu durumda uyumsuzluk olarak adlandırılabilir.

Engelli bireylerle hayatı paylaşma noktasında sorulan sorulardan bir diğeri sosyal hayatla ilgilidir. Görüşülenlere sosyal hayatlarında yani arkadaşlık ilişkisi ve duygusal ilişki durumlarında engelli bir bireyin olması hakkında görüşleri sorulmuştur. Arkadaşlık ilişkisi noktasında görüşülenlerden yalnızca bir tanesi olumsuz yönde açıklama yaparken geriye kalan görüşülenlerin tamamı bu duruma olumlu baktığını ifade etmektedir. Arkadaşlık ilişkisine olumlu baktığını ifade eden görüşülenlerden bir tanesi engel durumuna göre değişebileceğini bir tanesi ise kurulan iletişimin belirleyici olacağı yönünde fikir beyan etmiştir. Engelli bir çalışma arkadaşının engel durumuna göre değişebileceği fikrine sahip olan kişinin aynı zamanda iş yerinde engelli bir çalışma arkadaşı olduğu bilinmektedir. Çalışma arkadaşıyla kurulan ilişkilerin, olumlu olmakla birlikte karşılıklı ilişkinin sorumluluk boyutundan yoksun olduğu ifade edilmektedir (Gökdağ 2021: 258). Bu açıdan bakıldığında çalışma arkadaşı olarak kurulan iletişimlerin engelli bir bireyle samimi bir arkadaşlık ilişkisi üzerinde çok da etkili olmadığı söylenebilir.

Engelli bir bireyle arkadaşlık ilişkisine olumsuz baktığını ifade eden tek görüşülen bu durumun nedenini açıklarken ortak paylaşımlarının kısıtlı kalacağı ve kendi taleplerini gerçekleştiremeyeceği düşüncelerini ileri sürmektedir. İnsanların yakın arkadaşlarından beklentilerinin konuşma, güvenme ve birlikte eğlenme olduğu belirtilmektedir (Rawlins 1992 akt. Gökdağ 2021: 258). Bu bakımdan arkadaşlık ilişkisiyle ilgili beklentilerin karşılanamayacağı düşünülürken konuşma ve güvenme beklentilerinin göz ardı edilebildiği görülmektedir. Engelli bir bireyle arkadaşlık ilişkisine olumsuz tutum alan kişinin ilk iletişiminin ilkokulda sınıf arkadaşı düzeyinde olduğu ve sosyal hayatta engelli bir bireyle iletişim kurmadığı bilgisinden hareketle uzun süreli ve etkili iletişimlerin engelli bireylerle arkadaşlık ilişkisi kurulmasında etkili olduğu düşünülebilir.

Duygusal ilişkiyle ilgili çalışma grubuna yöneltilen soruda engelli bir bireyle duygusal ilişki kurulmasına verilen yanıtlarda 7 kişinin olumsuz 2 kişinin ise olumlu yönde görüş bildirdiği görülmektedir. Görüşülenlerin engelli bireylerle arkadaşlık ilişkisi kurulmasına yönelik tutumları ile duygusal ilişki kurulmasına yönelik tutumları arasında bariz bir fark olduğu görülmektedir. Duygusal ilişkiler tutku, mahremiyet ve söz verme gibi kavramlarla tanımlanmakta ve kimi bireyler için yaşamdaki en anlamlı öge olarak görülmektedir (Gökdağ 2021: 261). Bu bakımdan duygusal ilişkilerin hem farklı dinamiklerden beslendiği hem de kişilerin en samimi düşüncelerini ortaya çıkarabileceği durumlar olduğu söylenebilir. Engelli bireylerle ilgili çalışma arkadaşı, yakın arkadaşlık gibi ilişkilerde genel olarak olumlu tutum belirten görüşülenlerin duygusal ilişkide olumsuz tutum belirtmeleri önemli görülmektedir.

Olumsuz yönde görüş bildiren kişilerin açıklamalarında bu durumun nedenleri olarak estetik kaygı, cinsel hayat kaygısı, sorumluluk kaygısı kategorilerinin olduğu görülmektedir. Estetik kaygıyla ilgili görüşülen ifadelerinde kişilerin engelli bireylerin görünüş bakımından kendilerinden farklı bir yerde konumlandığı ve toplumsal olarak engelli olmayan bir bireyle engelli bir bireyin duygusal ilişkisinin uygun görülmediği ifade edilmiştir. Bir araştırma anketine katılan kişilerin %56,94'ü engelli bir bireyin kendisi gibi engelli bir bireyle evlenmesi gerektiği yönünde yanıt vermiştir (Hürriyet Gazetesi 2008: <https://www.hurriyet.com.tr/gundem/engelli-birine-sik-olurum-ama-evlenmem-8986150>). Bu açıdan bakıldığında toplum genelinde de engelli bireylerle duygusal bir ilişki yaşama anlamında olumsuz bir tutumun bulunduğu söylenebilir.

Engelli bireylerle duygusal ilişki kurmaya yönelik bu tutumun engelli bireylere dair çalışma hayatı, arkadaşlık gibi konulardaki olumlu tutumlarla uyumsuzluk yarattığı söylenebilir. Bunun kaynağında ise bilişsel uyumsuzluğun oluşmasındaki nedenlerden kültürel gelenekler ve fikir genellemesini içerdiği söylenebilir. Görüşülen açıklamaları estetik kaygılarla ve toplumsal kabullerle düşünmenin engelli bireylerle duygusal ilişkiye olumsuz tutum almaya neden olduğunu düşündürmüştür. İletişim bakımından ele alırsak görüşülenlerin engelli bireylerle çalışma hayatında, ilkökul döneminde ve komşuluk ilişkileriyle iletişim kuran kişiler olduğu düşünüldüğünde bu tür iletişimlerin engelli bir bireyle duygusal ilişki kurmaya yönelik olumlu bir tutum geliştirmede yeterli olmadığı söylenebilir.

Engelli bir bireyle duygusal ilişki kurma noktasında olumsuz tutum geliştiren görüşülenlerin değindiği diğer bir noktanın cinsel hayat kaygısı olduğu görülmüştür. Bu noktada fiziksel engelli kişilerin cinsel hayatıyla ilgili şüpheli yaklaşıldığı ayrıca çocuk sahibi olma noktasında da olumsuz bir etkinin olabileceği düşünülmektedir.

Başka bir görüş ise engelli bir bireyle kurulan duygusal ilişkinin sorumluluk alma bakımından zorlayıcı olacağı, ilişkideki denge durumunun bozulacağı şeklinde ortaya koyulmuştur. Bu görüşe katılan kişilerden biri çalışma hayatında engelli bir bireyle iletişim halinde olduğunu diğeri ise engelli bir bireyle eğitim hayatında kısıtlı iletişim kurduğunu dile getirmiştir. Bu durumda duygusal ilişkide iletişimin etkisiyle ilgili bir sonuca varılamayacağı düşünülmektedir.

Olumsuz görüş bildiren kişilerin engelli bir bireyle duygusal ilişki yaşama durumuyla ilgili bir yaşantısı olmadığını ifade ettiği ve bu konuda olumsuz tutum sergilemelerinin toplumsal kabuller, gelenekler ve kişisel beklentilerin sonucunda gerçekleştiği söylenebilir. Ayrıca engelli bireylerle ilgili genel olarak olumlu tutumlar sergileyen bu kişilerin duygusal ilişki gibi oldukça kişisel ve önemli görülen bir durumdaki olumsuz tutumlarının, engelli bireylere yönelik tutumlar üzerine tekrar düşünülmesi ve üzerine çalışılması gereken bir durum olarak ortaya çıktığı söylenebilir.

Engelli bir bireyle duygusal ilişki kurmaya olumlu baktığını ifade eden kişilerden biri bunun için belirleyici olanın sevgi duygusu olduğunu dile getirmiştir. Ayrıca bu iki görüşülenin biri ortaokulda biri çocuklukta olmak üzere engelli bireylerle uzun süreli iletişim kuran kişiler olduğu bilinmektedir. Engelli bireylerle duygusal ilişki kurulmasına yönelik açıklamalar sonucunda engelli bireylerle iletişimin etkisi üzerine bir ilişki durumunun kurulamadığı söylenebilir.

Başka bir soruda sosyal hayatında engelli bir bireyle iletişim kurduğunu ifade eden 5 görüşülene bu iletişimle ilgili nasıl hissettikleri ve ne düşündükleri sorulmuştur. Yapılan açıklamalara göre engelli bir bireyle sosyal hayatta iletişim kurmanın oldukça normalleşmiş olduğu ve bu konuda olumlu bir tutum sergilendiği söylenebilir. Bazı kişilerin iletişimde ilk aşamalarda duygusal yaklaştığı yani şefkat gösterme ve korkma gibi duygular sergilediği ancak iletişimi sürdürdükçe bunu normalleştirdikleri ifade edilmiştir.

Bir görüşülen farklı bir açıklama yaparak ilkökul döneminde engelli bir bireyle arkadaşlık kurulmasının çevresel faktörler tarafından engellenmeye çalışıldığını dile getirmiştir. Bu engellenme çabasını ortaya koyanların öğretmenler olduğu ve bunun sonucunda çevresel faktörlerin olumsuz tutumlarının zaman geçtikçe engelli bireylere yönelik tutumların olumsuz olarak değişmesine neden olabileceği ifade edilmiştir.

5.5. Engelli Bireylerle İlgili Önlemlere İlişkin Tartışma

Çalışma grubundaki kişilerin toplu taşıma kullanımı ve kullanım sıklığı sorulduğunda bütün görüşülenlerin sık ya da az belli aralıklarla toplu taşıma kullandıkları görülmektedir. Bu bilgiden hareketle görüşülenlerin tamamına toplu taşımalarda engelli bireylerin katılımını sağlayacak önlemler sorulduğunda en fazla dile getirilen önlem olarak otobüslerin açılabilir rampaları öne çıkmaktadır. En sık dile getirilen diğer önlemler sırayla tekerlekli sandalye alanları, engelli asansörleri, engelli koltukları, sarı kabartmalı kaldırımlar ve işitsel uyarı tabelaları olarak görülmektedir. En yaygın kullanılan ulaşım aracının otobüsler olduğu düşünüldüğünde görüşülenlerin en fazla dile getirdiği önlemlerin açılabilir rampalar ve tekerlekli sandalye alanları olması doğal görülmektedir.

Engelli bireylerle ilgili önlemleri sıralarken görüşülen kişiler bu önlemler hakkındaki görüşlerini ifade etmiştir. Buna göre önlemlerin engelli olmayan kişiler tarafından kullanılması, sayısının yetersiz olması ve engelli bireylerin bağımsız kullanımına uygun olmaması gibi açıklamalar yapılmıştır. Burada ortaya çıkan düşüncenin engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik önlemleri kullanmasının olumsuzluğu üzerinde yoğunlaştığı söylenebilir. Engelli olmayan bireylerin bu konuda hassas ve gerekli önemi veren bir şekilde davranmadığı dile getirilmiştir. Engelliliğin yalnızca bireylerin hareketleri yerine getirememesiyle ilgili olmadığı ek olarak toplumun tekerlekli sandalyeli bireylere rampalar,

asansörler, kaldırım geçişleri sağlamada başarısızlığı ve bu başarısızlığa bağlı olarak engelli olmayan bireyler tarafından engellenmesiyle ilintili olduğu ifade edilmektedir (Burcu 2011: 39).

Görüşülen kişilere engelli bireylerin toplu taşımalara rahat bir şekilde katılmalarını sağlayan 6 önlem sayılmış ve bunları bilip bilmedikleri sorulmuştur. Verilen cevaplara göre sarı kabartmalı kaldırımlar, tekerlekli sandalye alanları, ulaşım rampaları ve engelli asansörleri hakkında çalışma grubunun tamamının, işitsel uyarı tabelaları hakkında ise büyük bir çoğunluğun bilgi sahibi olduğu görülmüştür. Görsel uyarı tabelaları hakkında bilgisi olan kişi sayısının çalışma grubunun yarısını oluşturduğu görülmüştür. Bu bilgiler ışığında engelli bireylerle ilgili toplu taşımada alınan hakkında çalışma grubunun yeterli düzeyde bilgi sahibi olduğu saptanmıştır.

5.6. Engelli Bireylere Yönelik Tutumlarla Davranışların Uyumuna İlişkin Tartışma

Çalışma grubundaki kişilere engelli bireylere yönelik toplu taşımada alınan önlemleri kendi yararına kullandıkları durumlar olup olmadıkları sorulmuştur. Görüşülen 10 kişiden 7 tanesi böyle bir durumun olduğu yönünde açıklamalar yapmıştır. En sık kullanılan önlemin engelli asansörleri olduğu, kullanılan diğer önlemlerin kullanım sıklığına göre sarı kabartma kaldırımlar, tekerlekli sandalye alanları, işitsel uyarı tabelaları ve engelli koltukları olduğu görülmüştür.

Engelli bireylere hayata katılımıyla ilgili alınan önlemlerin engelli olmayan kişiler tarafından kullanıldığını ve bunun da olumsuz bir durum olduğunu ifade eden görüşülenlerden 3 tanesi aynı zamanda engelli bireylere yönelik bu önlemleri kendi yararına kullandıkları durumlar olduğunu ifade etmiştir. Burada görüşülen kişilerin tutumları ile davranışları arasında uyumsuzluk yaratan bir durum olduğu söylenebilir. Tüm görüşülenlerin cevapları dikkate alındığında, çalışma grubunun büyük çoğunluğunun engelli bireylere yönelik önlemleri kendi yararı için kullandıkları yönündedir. Bu sebeple 7 görüşülenin tutumları ile davranışları arasında uyumsuzluk durumu görülmektedir.

Bu görüşülenlere bu önlemleri kullanmaya nasıl karar verdikleri ve ne düşündükleri sorularak uyumsuzluğun karar verme sonrası gerçekleşme durumu anlaşılmasına çalışılmıştır. Verilen cevaplarda ve yapılan görüşmelerdeki gözlemler sonucunda ortaya çıkan bu uyumsuzluk durumunun görüşülenler için büyük bir rahatsızlık yaratmadığı gözlenmiştir. Bireyler için kararın öneminin uyumsuzluğun büyüklüğünde etkili bir neden olduğu ifade edilmektedir (Metin, Camgöz 2011: 132). Engelli bireylere yönelik önlemlerin kullanılması sonucunda oluşan uyumsuzluğun büyük olmamasının nedenini bu kişiler için uyumsuzluğun önem derecesinin düşüklüğüyle açıklamak mümkün gözükmemektedir. Ancak bu durumun belirli bir uyumsuzluk yarattığı gözlemlenmiş ve görüşülenler bu kullanımlarının nedeniyle ilgili olarak verdikleri cevaplarda ortamda engelli bir birey olmaması ve acele, yorgunluk, kalabalık gibi etkenleri sunmuşlardır. Bu noktada görüşülenlerin uyumsuzlukla karşılaştıkları anda bu durumla

mücadele etmek ve uyumsuzluğu uyumlu bir hale getirmek adına bazı nedenler ortaya koyduğu görülmektedir. Anlaşılacağı üzere bu bireyler uyumsuzluk yaşadıkları bir durumda bu uyumsuzluğu ortadan kaldırmak adına var olan bilişlerine yeni bilişsel ögeler ekleyerek kendilerine haklı nedenler bulma yoluna gitmişlerdir.

Engelli bireyler yönelik önlemleri kendi yararı için kullandığı ifade eden 7 görüşülenin engelli bir bireyle ilkököl, ortaokul ve üniversite döneminde ayrıca çalışma hayatında ve geniş aile hayatında iletişim kuran kişiler olduğu görülmüştür. Bu bakımdan engelli bir bireyle kurulan kısıtlı, geçmişte kalan ve uzun yıllara yayılmayan iletişimlerin engelli bireylere yönelik önlemleri kendi yararına kullanmaları bakımından olumlu tutumların davranışlara yansıtılmadığı gözlemlenmiştir.

Engelli bireylere yönelik önlemleri kullanmadığını ifade eden görüşülenlerden 2 kişinin biri çocukluk döneminde başlayan ve uzun yıllar süren arkadaşlık ilişkisi kurduğunu diğeri ise komşuluk ilişkisi nedeniyle düzensiz ama uzun yıllara yayılan bir iletişim kurduğunu belirtmektedir. Geriye kalan 1 görüşülen ise toplu taşımayı ayda 1-2 defa deniz ulaşımında kullandığından yararlı bir yorum yapılamayacağı düşünülmüştür. Bu bilgiler ışığında engelli bireylere yönelik önlemlerin kullanılmasında engelli bireylerle kurulan iletişimin etkili olmasında uzun yıllar devam eden bir iletişimin etkili olabileceği düşünülmektedir.

Araba kullandığını ifade eden 7 görüşülene engelli bireyler için ayrılmış park yerlerini kendileri için kullandıkları bir durum olup olmadığı sorulmuş verilen yanıtlarda görüşülenlerin tamamı böyle bir durum olmadığı ve bu park yerlerini kullanmaya yönelen arkadaşlarını ve aile üyelerini kullanmama yönünde uyardıkları veya uyaracakları yönünde açıklamada bulunmuşlardır. Buna göre engelli bireylere yönelik olumlu tutumlarla davranışlar arasında uyumlu bir durum olduğu söylenebilir.

Çalışma grubunun tamamına kamusal alanlarda (okul, alışveriş merkezi, kafe vb.) engelli bireyler için ayrılmış tuvaletleri kullandıkları bir durumun olup olmadığı sorulmuştur. Görüşülenlerin yarısı kullandığı bir durum olduğu diğeri yarısı ise olmadığı yönünde cevap vermiştir. Engelli bireyler için ayrılmış tuvaletleri kullandığını ifade eden görüşülenlere buna nasıl karar verdikleri ve ne düşündükleri sorulmuştur. Bu kişilerin tamamı diğeri tuvaletlerin dolu olmasından, geriye kalan görüşülenler ise zor bir durumda kaldığı, ortamda engelli bir birey olmadığı ve engelli bireylerin ihtiyaç durumunu düşünmediği için kullandıklarını dile getirmişlerdir.

Burada engelli bireylere ait alanları kullandığında engelli bireylerle ilgili tutumlarıyla uyumsuzluk yaşayan kişilerin yeni bilişsel ögeler eklemek yoluyla uyumsuzluğu giderme çalıştığı ortaya çıkmaktadır. Bu kişilerin uyumsuzluğun üstesinden gelebilecek bilgileri kullanarak kendilerini haklı çıkarma yoluna gittikleri görülmektedir. Engelli bireylere ayrılmış tuvaletlerini kullanmadığını ifade eden kişiler arasında engelli bir bireyle uzun yıllara yayılan iletişim kuran 2 görüşülen, ilkököl ve

ortaokul döneminde engelli bireylerle aynı sınıfı paylaşan 2 görüşülen bulunmaktadır. Bu noktada engelli bireylerle kurulan iletişimin engelli bireylere yönelik olumlu tutumların davranışlara yansımadaki etkenlerden biri olduğu söylenebilir.

5.7. Görüşmeyle İlgili Düşüncelere İlişkin Tartışma

Görüşmenin sonunda yapılan bu görüşmeyle ilgili düşünceleri sorulan görüşülenler, görüşmenin, kendini sorgulamaya, farkındalık yaratmaya, engelli bireyler üzerine düşünmedikleri fark etmeye neden olduğunu ifade etmişlerdir. Engelli bir bireyle duygusal ilişki yaşama sorusunun görüşülenlerin dikkatini çektiği ve içsel bir düşünmeye sevk ettiği ifade edilmiştir. Ek olarak bu çalışmanın bilinçlenmeye katkı sağlayacağını düşündüklerini dile getirmişlerdir. Ayrıca bir görüşülen engelli bireylerle ilgili ilk kez konuşma fırsatı bulduğunu, başka bir görüşülen ise görüşme öncesinde engelli bireylerle ilgili olumlu tutumda olduğunu ancak görüşme bazı durumlarda olumsuz bir tutum gösterebileceğini fark ettiğini dile getirmiştir.

Engelli bireylere yönelik tutumlarla ilgili yapılan görüşmelerin görüşmeye katılan kişilerce farkındalık yaratan, düşünmeye sevk eden ve yararlı görülen bir etkisinin oluştuğu söylenebilir. Görüşme formundaki soruların cevaplanmasının ardından, görüşme sonrasında kayıt dışı olarak yapılan konuşmalarda da görüşülen kişilerin görüşmeyle ilgili olumlu bir tutumda buldukları ve engelli bireylerle ilgili tutumları üzerine tekrar düşünme eğiliminde oldukları gözlemlenmiştir.

6. SONUÇ

İletişim olgusunun içerisinde geniş bir yer kaplayan kişilerarası iletişimin insana ait her durum ve koşulda dokunduğu bir alanın olacağı bilinmektedir. Kişilerarası iletişimin en az iki insanın olduğu her yerde ve insana ait özelliklerin her biçimiyle kurulabileceği düşünülmektedir.

Engel ve engellilik kavramlarının oluşumunda yalnızca engelli bireylerin değil o bireylere engel teşkil eden tüm koşulların ve dolayısıyla insanların etkisi olduğu görülmektedir. Engelin kaynağında ve engel yaratan durumların oluşmasında etkili olan nedenleri engelli olmayan bireylerin tutum ve davranışlarının oluşturduğu düşünülmektedir. İşte bu engel durumlarının ortadan kaldırılması ya da en azından olabildiğince azaltılmasında kişilerarası iletişim öğelerinin etkili olduğu söylenebilir.

Tutum kavramının iletişimde etkili bir neden olduğu bilinmektedir. Engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik tutumlarının incelenmesi sonucunda farklı sonuçların elde edildiği görülmüştür. Toplumda engelli bireylerin bağımsız yaşamaları yolundaki engellerin ortadan kaldırılmasında engelli bireylere yönelik tutumların tespiti önemli bir çalışma alanı olarak ifade edilmiştir. Engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik tutumlarının incelenmesiyle ilgili çalışmaların ülkemizde 1996 yılında başladığı ve büyük çoğunluğunun 2006 yılından sonra yapıldığı ayrıca 1996- 2017 arasında yazılmış tezlerle ilgili 2017 yılında yapılan bir araştırmaya göre engelli bireylere yönelik tutumların incelenmesiyle ilgili 166 tez çalışmasından yalnızca 6 tanesinin nitel araştırma modeliyle yapıldığı belirtilmektedir (İldız, Tezel 2018: 606). Bu anlamıyla engelli bireylere yönelik tutumların incelenmesini konu edinen çalışmaların eksikliği hissedilmekte ayrıca bu konunun nitel yöntemlerle araştırılmasına yönelik akademik çalışmalar ise oldukça sınırlı sayıda görülmektedir.

Kişilerarası iletişim alanının insan ilişkilerini anlama ve yorumlama noktasındaki etkisinin engelli bireylere yönelik tutumları incelenmesinde dahil edilmesi ise ayrıca önemli bir durum olarak belirtilebilir. Engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik tutumlarının oluşumunda, sürekliliğinde ve değişmesinde kişilerarası iletişim öğelerinin etkisinin oldukça yüksek olacağı düşünülmektedir. Engelli olmayan bireylerin engelli bireylerle etkileşimin, karşılıklı iletişimini tespit etmek olumsuz tutumların değişmesine katkı sağlamak adına yararlı bir yol olarak görülmektedir.

Bu araştırmada engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik tutumları kişilerarası iletişim bağlamında incelenmeye çalışılmıştır. Araştırma görüşülen kişilere belirli temaların dahil olduğu sorular sorulmuş bu sorular çerçevesinde araştırma grubunun engelli bireylerle kurdukları iletişim deneyimleri, ilişki deneyimleri ve olası deneyimler hakkındaki duygu ve düşünceleri yani genel anlamıyla tutumları belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca engelli bireylerin hayata katılımını sağlamayı amaçlayan önlemler hakkındaki bilgileri ve bu önlemleri kullanıp kullanmadıklarını tespit ederek engelli bireylere yönelik

hem tutumları hem de tutum ve davranışları arasındaki uyum durumları bilişsel uyumsuzluk kuramı çerçevesinde yorumlanmıştır.

Araştırmayı yaparken nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme (mülakat) yöntemi tercih edilmiştir. Görüşme yönteminin, kişilerin olay ve olgular hakkındaki görüşlerinin, tecrübelerinin, duygusal birikimleri ile algı ve değerlerinin belirlenmeye çalışıldığı durumlarda başvurulduğu ayrıca ayrıntılı bilgi sağlama ve uygulama kolaylığı açısından tercih edildiği ifade edilmektedir (Fossey vd. akt. Baltacı 2017: 370-371). Bu yöntemin hem kişilerarası iletişim bağlamında tutumların belirlenmesinde hem de tutumlar ile tutum ve davranışlar arasındaki uyum durumlarının belirlenmesinde etkili bir yöntem olacağı düşünülmüştür.

Araştırmaya dahil edilen çalışma grubunu oluşturan kişilerin en az lise mezunu olan 18-30 yaş aralığında olmasıyla örneklem daraltılmaya çalışılmıştır. Ayrıca bu örneklemin tamamı üniversite mezunu veya öğrencisi kişilerden oluşmaktadır. Çalışma grubundaki kişilerin çalışma veya eğitim hayatına dahil olmuş kişilerden oluşması önemli görülmüştür. Toplum içerisinde aktif olan ona yön verme potansiyelinde olan kişilerin örneklem seçilmesi, engelli bireylerin hayata katılımına engel olan durumların farkına varabilecek ve bunların ortadan kaldırılmasına katkı sunabilecek imkanların yaratılabilmesi bakımından önemli görülmüştür.

Yapılan araştırma sonucunda ortaya birçok veri çıkmıştır. Öncelikle çalışma grubunun iletişim tanımının kişilerarası iletişimin özelliklerine oldukça yakın olduğu görülmüştür. Görüşülen kişiler iletişimi, kişiler arasında yapılan anlama ve anlaşma amacı güden sözlü ve sözsüz öğelerin kullanıldığı karşılıklı duygu düşünce aktarımı olarak tanımlamışlardır. Bu bakımdan çalışma grubunun iletişim tanımı kişilerarası iletişim tanımıyla oldukça benzeşmektedir. Ayrıca görüşülenlerin tamamının sözlü iletişimi daha sık kullandığını ifade ettiği bunun da nedeninin kendini daha rahat ifade edebilme ve anlaşılma olduğu görülmüştür. Buna ek olarak sözlü ve sözsüz iletişim öğelerinin birlikte kullanımı ağırlıklı bir görüş olarak da ortaya çıkmıştır.

Çalışma grubunun tamamının kısa süreli ya da daha geniş zamanlarda engelli bir bireyle iletişim kurduğu görülmüştür. Bu bakımdan engelli bireyler hakkında belli tutumlarının olduğu ve bu tutumlarında iletişimin de etkili bir neden olduğu söylenebilir. Engelli bir bireyle ilk iletişim deneyiminin kişilerdeki etkisinin engelli bireyi farklı biri olarak görme, çekinme veya korkma, kontrollü davranma şeklinde gelişebildiği görülmüştür. Ancak bu tutumların tersi yönde önyargısız davranma ve sıradan bir iletişim gibi görülmeye yakın görüşler de ortaya çıkmıştır. Bu bakımdan ilk iletişim deneyiminin nerede, ne şekilde, hangi yaş döneminde yapıldığının önemli olduğu, bu konuyla ilgili sağlıklı bir tespit yapılabilmesi için farklı çalışmaların yapılması gerektiği sonucuna varılmıştır.

Engelli bireylerle kurulan iletişimlerle ilgili ortaya çıkan önemli bir sonuç iletişim içeriğinin ve süresinin etkili olduğunu göstermektedir. Araştırma grubundaki kişilerin ifadelerine göre engelli bireylerle kurulan iletişim arttıkça engelli bireylere yönelik tutumlar olumlu yönde değişmekte, bireyler engel durumlarını normalleştirmektedirler. Buna göre kısa süreli, süreklilik içermeyen, kısıtlı iletişimlerin engelli bireylere yönelik tutumların oluşmasında etkisinin düşük olduğu ancak engelli bireylere yönelik olumlu tutumların gelişmesi için engelli bireylerle aktif, uzun süreli yayılan, doğrudan ilişki kurulan iletişimlere ihtiyaç duyulduğu söylenebilir.

Araştırma grubuna hâkim olan diğer bir görüş engelli bireylerin hayata katılımı noktasında çalışma hayatı, eğitim hayatı ve günlük hayata katılımlarının yetersiz olduğudur. Ek olarak bu katılımın sağlanması için yapılması gereken fiziksel düzenlemelerin de gerekli şekilde yapılamadığı görüşü ortaya koyulmuştur.

Görüşülen kişilerin engelli bireylerin hayata katılımı noktasındaki önerilerinin çalışma hayatıyla ilgili düzenlemelerin artırılması yönünde yoğunlaştığı tespit edilmiştir. Engelli bireylerin hayata katılımı noktasında engelli bireylerin bu süreçlere aktif katılımı gerektiğini ifade eden bir görüşülenin ifadesi, engel kavramının engelli bireylerden değil onlara engel teşkil eden durumları oluşturan toplumsal yapılardan kaynaklandığı görüşünün tamamen yerleşmediğini göstermektedir. Ayrıca aynı görüşülenin engelli bir bireyle oldukça kısıtlı bir iletişimi olduğu düşünüldüğünde iletişim eksikliğinin de bu düşüncenin oluşmasında bir etken olacağı düşünülebilir.

Engelli bireylerle hayatı paylaşma noktasındaki genel kanı bu duruma olumlu bakıldığı ve desteklendiği şeklinde ortaya çıkmıştır ancak burada olumsuz tutum sergilenen bir nokta da görülmüştür. Çalışma hayatında ve arkadaşlıkla engelli bir bireyle ilişki kurulmasına yönelik olumlu bir tutum tespit edilmiştir. Farklı bir nokta olarak engelli bir çalışma arkadaşına olumsuz bakan görüşülenlerin gerekçesi kendi sorumluluğunun artabileceği endişesi olarak belirlenmiştir. Ek olarak arkadaşlık ilişkisinde engelli bir bireyin arkadaşlık beklentileri karşılayamayacağı yönünde fikir beyan eden görüşülen de bulunmaktadır. Genel kaniye bakıldığında engelli bir çalışma arkadaşı fikri olumlu görülmüş, bakış açısı katma ve öğrenme noktasında katkı sağlayıcı olabileceği dile getirilmiştir.

Dikkat çekici bir nokta olarak engelli bir bireyle iş ilişkisi ve arkadaşlık ilişkisine ağırlıklı olarak olumlu bakan çalışma grubunun duygusal ilişki boyutunda tutumunun bir anda olumsuz bir hale gelmesidir. Bu durumun nedenleri olarak engelli bir bireyle yaşanacak duygusal ilişkinin fazla sorumluluk taşınan, estetik kaygılar doğuran, cinsel hayatı sekteye uğratan, gelenekler ve toplumsal bakımından kabul edilebilir olmayan bir yerde konumlandırıldığı gözlemlenmiştir. Çalışma grubunun genelinde görülen engelli bireylerin hayata katılımı, fırsat ve imkanların sağlanması gibi olumlu tutumların duygusal ilişkiyle ilgili görüşleri araştırmada ortaya çıkan ilk uyumsuzluk durumu olarak belirlenmiştir.

Duygusal ilişki konusunda farklı görüşe sahip olan iki kişinin bu duruma yönelik olumlu tutum sergiledikleri görülmüştür. Bu kişilerin engelli bireylerle küçük yaşlarda iletişim kurmuş kişiler olduğu bilinmektedir ancak olumsuz tutum sergileyen kişiler arasında da engelli bireylerle erken yaşta iletişim kurmuş kişilerden oluşması bu konuda iletişim etkisi üzerine bir sonuca varılamayacağını göstermiştir.

Engelli bireylerin hayata katılımını kolaylaştıracak fiziksel önlemlere dair çalışma grubunun yeterli düzeyde bilgi sahibi olduğu görülmüştür. Bu durum toplu taşımalarda ve kamusal alanlarda engelli bireylere yönelik fiziksel çalışmaların yaygın olduğunu düşündürebilir ancak verilen cevaplara göre genel görüş bu önlemlerin sayı ve işlev bakımından yetersiz olduğu yönündedir. Ayrıca görüşülen kişilerin neredeyse tamamında bu önlemleri engelli olmayan bireylerin sıklıkla kullanmalarından yakındıkları gözlemlenmiştir.

Çalışma grubuna, engelli bireyler için oluşturulmuş fiziksel önlemleri kendi yararları için kullanıp kullanmadıkları sorulduğunda görüşülenlerin çoğunluğu bu önlemleri kullandığı durumlar olduğunu dile getirmiştir. Engelli bireylere yönelik önlemlerin engelli olmayan bireyler tarafından kullanılmasına karşı çıkan görüşülenlerin bu önlemleri kullandıklarını ifade etmeleri bu kişilerin hem tutumları hem de tutum ve davranışları arasında bilişsel uyumsuzluk yaşandığını göstermektedir. Görüşülen kişilere bu önlemleri kullanma durumunun nedenleri sorulduğunda ortamda engelli bir bireyin olmaması, aciliyet, kalabalık ve yorgunluk gibi hem içsel hem de dışsal gerekçeler ileri sürdükleri görülmüştür. Bu açıklamalar uyumsuzlukla karşılaşan bir bireyin bilişsel uyumsuzluk kuramına göre uyumsuzluğu azaltmak adına tutumuyla uyumlu yeni bilişler ortaya koyması hipotezini doğrulamaktadır. Ayrıca bu kişilerin sundukları nedenlerin davranışlarına gerekçe bulma ihtiyacıyla kesişen bir noktada olduğu görülmektedir. Önlemleri kullanan kişilerin engelli bireylerle çalışma hayatında, eğitim hayatında veya sosyal hayatta iletişim kurmuş kişilerden oluşması uyumsuzluğun oluşmasında kısıtlı ve düzensiz iletişimin etkisinin düşük olduğunu göstermektedir.

Başka bir soruda çalışma grubuna engelli bireylere ait park yerlerini kullanıp kullanmadıkları sorulduğunda görüşülenlerin tamamı böyle bir kullanımlarının olmadığını ifade etmiştir. Ancak çalışma grubundaki kişilerin büyük çoğunluğunun ifadeleri aktif bir şekilde araç kullanmadıkları yönündedir. Bu bakımdan bu konudaki tutumlar ile davranışlar uyumlu gözükse de geçerli bir veriye ulaşılamadığı söylenebilir.

Son olarak çalışma grubunun yarısının kamusal alanlarda engelli bireylere ayrılmış tuvaletleri kendi yararı için kullandıkları durumlar olduğunu dile getirmeleri tutum ve davranışları arasındaki başka bir uyumsuzluk olarak ortaya çıkmıştır. Bu durumda çalışma grubunun ortaya koyduğu gerekçelerin ortamda engelli bir bireyin olmaması ve fiziksel bir zorunluluk durumunun olması olduğu görülmüştür.

Uyumsuzluğu azaltmak için başvurulan davranışla uyumlu bilişsel ögeler ekleme yolunun burada da kullanıldığı görülmektedir.

Sonuç olarak engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik tutumlarının araştırma yapılan örneklem grubu dikkate alındığında olumlu bir yönde olduğu ancak duygusal ilişki gibi bireylerin en açık ve samimi olması beklenen durumlarda olumsuz bir şekilde sergilendiği söylenebilir. Ayrıca toplumsal hayatın içerisinde yer alan farklı meslek gruplarından ya da üniversite öğrencilerinden oluşan bu örneklemin engelli bireylere yönelik olumlu tutumları içselleştiremediği, engelli bireylerle çalışma arkadaşı veya sosyal arkadaşlık ilişkisi gibi sorumluluğun nispeten daha az olduğu durumlarda olumlu tutumlar sergilerken kişisel ve içsel dünyalarını ortaya koyabilecek duygusal ilişki gibi bir durumda olumsuz tutumda olmaları, engelin fiziksel ortamda ya da sözlü iletişimde daha az olsa da zihinsel ve duygusal süreçlerde halen yer aldığını göstermektedir. Bireylerin hayatın kendi özel alan ve ihtiyaçlarına yönelik kısmında engelli bireylere karşı olumsuz tutum ve yargılarını korudukları, tutumlarıyla uyumsuz davrandıkları sonucuna varılmaktadır.

Engelli bireylere yönelik tutumlarla uyumsuz davranışların sergilendiği noktada bireylerin uyumsuzluğu ortadan kaldırmak adına davranışlarına gerekçe bulma ihtiyacı neticesinde davranışlarıyla uyumlu yeni bilişsel ögeleri ekleme yolunu tercih ettikleri tespit edilmiştir. Bu veriyle paralel olarak ortaya çıkan ve görüşülenlerin tamamının ifade ettiği, engelli bireylerin hayata katılımını kolaylaştırmak adına oluşturulan fiziksel önlemlerin yetersizliği noktasında devlet kurumlarının, özel kurumların ve bu konuda yetkili kişilerin bu önlemleri geliştirme, sayısını artırma ve engelli bireylerin bağımsız kullanıma uygun hale getirme gibi çalışmaları dikkate alması yararlı olacaktır.

Engelli olmayan bireylerin engelli bireylere yönelik olumsuz tutumlarının olumlu bir yönde değişmesini sağlamak adına çok erken yaşlardan başlayarak engelli bireylerle iletişim yollarının açılmasının, eğitim hayatı, sosyal hayat ve çalışma hayatı gibi konularda aktif, etkili ve sürekli iletişim yollarının artırılmasının ayrıca engelli bireylerle engelli olmayan bireylerin ortak paylaşımlarını sağlayacak imkanların ortaya çıkarılmasının engelli bireylere yönelik olumsuz tutumların değişmesi yönünde yararlı olacağı düşünülmektedir.

7. KAYNAKLAR

Agee, W. K., Ault, P. H., Emery, E. (1982), *Introduction To Mass Communications* (7.Baskı), New York: Harper & Row. Publishers.

Anık, C. (2016), *Siyasal İkna* (1.Baskı), İstanbul: Derin Yayınları.

Akhanlı, E. S. (2019), Bilişsel Çelişki Kuramı Kapsamında Replikasyon Çalışması, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Aktaş, C. E. (2019), İş Tatmini, Duygusal Emek ve Kurumsal İtibar İlişkisinin Bankacılık Sektörü Çalışanları Üzerinde Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı Çerçevesinde İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Akpınar, B. (2011), “Biliş ve Üstbiliş (Metabiliş) Kavramlarının Zihin Felsefesi Açısından Analizi”, *International Periodical For the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 6/4: 353-365.

Anıl, A. (2019), İşverenlerin Engellilere Yönelik Tutumları İle Engelli Çalışanların Çalışma Alanına Yönelik Görüşlerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Konya, Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Arkonaç, S. A. (2016), *İnsan İnsan İçinde* (1.Baskı), İstanbul: Hiperlink Yayınları.

Aronson, E., Wilson, T. D., Akert, R. M. (2012) *Sosyal Psikoloji*, (Çev. O. Gündüz), (1.Baskı), İstanbul: Kaknüs Yayınları.

Aronson, E. (1997), “Back to the Future: Retrospective Review of Leon Festinger’s A Theory of Cognitive Dissonance”, *The American Journal of Psychology*, 110/1: 127-137. <https://doi.org/10.2307/1423706>

Atkinson, R. L., Atkinson, R. C., Smith, E. E., Bem, D. J., Nolen-Hoeksema, S. (1999), *Psikolojiye Giriş*, (Çev. Y. Alogan), Ankara: Arkadaş Yayınları.

Ayazlar, R. A. (2011), Elektronik Satınalmada Web Sitesi Özelliklerinin Bilişsel Çelişki Üzerine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Aydın, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Aymaz, G. (2018), “Sosyal Bilimlerde Bir Disiplin Olma Sürecinde İletişim Bilimleri ve Felsefe İlişkisi”, *İnsan & İnsan Dergisi*, 5/18: 278-298. <https://doi.org/10.29224/insanveinsan.425377>

Balta Peltekoğlu, F. (1994), “İletişim ve Medyada Kalite”, *Marmara İletişim Dergisi*, 8/8: 5-14.

- Baltacı, A. (2019) "Nitel Araştırma Süreci: Nitel Bir Araştırma Nasıl Yapılır?", *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5/2: 368-388. doi: 10.31592/aeusbed.598299
- Berger C.R., Chaffe S.H. (Ed.), (1987), *Handbook of Communication Science* (1.Baskı), USA: Sage Publications.
- Bezmez, D., Yardımcı, S., Şentürk, Y., (Der.) (2011), *Sakatlık Çalışmaları Sosyal Bilimlerden Bakmak*, (Çev. F. B. Aydar), (1.Baskı), İstanbul: Koç Üniversitesi Yayınları.
- Bormann, E.G., (1980), *Communication Theory* (1.Baskı), USA: Holt, Rinehart and Winston.
- Bose, T. K., Sarker, S. (2012), "Cognitive Dissonance Affecting Consumer Buying Decision Making: A study Based on Khulna Metropolitan Area", *Journal of Management Research*, 4/3: 191-221. doi:10.5296/jmr.v4i3.1847
- Brehm, J. W., Cohen, A. R. (1962), *Explorations in Cognitive Dissonance* (1.Baskı), New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Brooks W. D., Emmert P. (1976), *Interpersonal Communication* (1.Baskı), USA: Wm. C. Brown Company Publishers.
- Burcu, E. (2011), "Türkiye'deki Engelli Bireylere İlişkin Kültürel Tanımlamalar: Ankara Örneği", *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 28/1: 37-54.
- Burcu, E. (2015), *Engellilik Sosyolojisi* (1.Baskı), Ankara: Anı Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., Demirel, F. (2013) *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, (5.Baskı), Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Cambridge Dictionary, (2021, 19 Nisan), [https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english-turkish/cognitive-](https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english-turkish/cognitive- adresinden alındı) adresinden alındı.
- Cappella, J. N. (1987), "Interpersonal Communication: Definitions and Fundamental Questions", Berger C.R., Chaffe S.H. (Ed.), *Handbook of Communication Science*, 184-239.
- Cavkaytar, A. (1990), Ankara Eğitilebilir Çocuklar İş Okulu Öğrencilerinin İş Eğitimine Yönelik Tutumları, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Cihangir, Z. (2004), *Kişilerarası İletişimde Dinleme Becerisi* (1.Baskı), Ankara: Nobel Yayınları.
- Condon, J. C. Jr., (1977), *Interpersonal Communication* (1.Baskı), New York: Macmillan Publishing.
- Cooley, C.H., (1967), *Social Organization* (3.Baskı), New York: Schocken Books.
- Cooper, J., Fazio, R. H. (1984), "A New Look at Dissonance Theory", *Advances in Experimental Social Psychology*, 17: 229-266. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60121-5](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60121-5)

Cooper J. (2016), “Bilişsel Çelişki-Festinger’in Dünyanın Sonu Çalışmasını Yeniden Değerlendirmek”, Çoker, Ç., Yurtdaş Tekdemir G., Cesur, S. (Ed.) *Sosyal Psikoloji-Klasik Çalışmaları Yeniden Değerlendirmek*, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Coşkun, H. (Ed.), (2012), *Sosyal Psikoloji*, (1.Baskı), İstanbul: Lisans Yayıncılık.

Council of Europe (Avrupa Konseyi), (2017), *Human Rights: A Reality For All - Council of Europe Disability Strategy 2017 – 2023*. <https://edoc.coe.int/en/people-with-disabilities/7276-pdf-human-rights-a-reality-for-all-council-of-europe-disability-strategy-2017-2023.html> (01.05.2022 tarihinde alındı).

Cummings, W. H., Venkatesan, M. (1976), “Cognitive Dissonance and Consumer Behavior: A Review of the Evidence”, *Journal of Marketing Research*, 13/3: 303-8. <https://doi.org/10.2307/3150746>

Cüceloğlu, D. (1998), *Yeniden İnsan İnsana* (19.Baskı), İstanbul: Remzi Kitabevi.

Cüceloğlu, D. (2002), *İnsan ve Davranışı* (11.Baskı), İstanbul: Remzi Kitabevi Yayınları.

Çelik, D. (2019), Festinger’in Bilişsel Uyumsuzluk Yaklaşımına Göre Kan Bağışlarının Yetersizliğine Yönelik Bir Çalışma, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çepni, S. (2010) *Araştırma ve Proje Çalışmalarına Giriş*, (10.Baskı), Trabzon: Yazarın Kendi Yayımları.

Danziger, K. (1976), *Interpersonal Communication* (1.Baskı), New York: Pergamon Press Inc.

Dawson, L. L. (1999), “When Prophecy Fails and Faith Persists: A Theoretical Overview”, *Nova Religio: The Journal of Alternative and Emergent Religions*, 3/1: 60-82. <https://doi.org/10.1525/nr.1999.3.1.60>

DeVito, Joseph A. (1992), *The Interpersonal Communication Book* (6.Baskı), New York: HarperCollins Yayınları.

Dökmen, Ü. (2008), *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çalışmaları ve Empati* (64.Baskı), İstanbul: Remzi Kitabevi.

Eğimli, A.T. (Ed.), (2019), *Kişiler Arası İletişim Kuramları* (1.Baskı), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Elüstün, O. (2020), “Tüketici Davranışlarında Bilişsel Uyumsuzluk: Kavramsal Bir İnceleme”, *Economics Business and Organization Research Dergisi*, 2/1: 37-51.

Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme. (2009, 14 Temmuz). *Resmî Gazete* (Sayı: 27288). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/07/20090714-1.htm>

Erdoğan, İ. (2002), *İletişimi Anlamak* (1.Baskı), Ankara: Erk Yayınları.

Feldman, R. S. (1985), *Social Psychology* (1.Baskı), USA: McGraw-Hill Book Company.

- Festinger, L. (1957), *A Theory of Cognitive Dissonance* (1.Baskı), California: Stanford University Press.
- Festinger, L., Riecken, H. W., Schachter, S. (1956), *When Prophecy Fails* (1.Baskı), Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Fiske, J. (1996) (çev...Süleyman İrvan) *İletişim Çalışmalarına Giriş* (1.Baskı), Ankara: Ark Yayınları.
- Freedman, J. L., Carlsmith, J. M., Sears, D. O. (1974), *Social Psychology* (2.Baskı), New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Freedman, J. L., Sears, D. O., Carlsmith, J. M. (2003), *Sosyal Psikoloji*, (Çev. A. Dönmez), (4.Baskı), Ankara: İmge Kitabevi Yayınları.
- Gençtürk, Z., Korkut, G. (2020), "Üniversite Öğrencilerinin Engelli Bireylere Yönelik Tutumlarının İncelenmesi", *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10/19: 105-126. doi: 10.29029/busbed.638308.
- Gerçik, İ. Z. (2019), *İletişim Psikolojisi* (6. Baskı), İstanbul: Küre Yayınları.
- Gökçe, O. (2002), *İletişim Bilimine Giriş* (4.Baskı), Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları.
- Gökçe, B. (2007) *Toplumsal Bilimlerde Araştırma*, (5.Baskı), Ankara: Savaş Yayınları.
- Gökdağ, R. (2021), *Kişiler Arası İletişim* (1. Baskı), Ankara: Töz Yayınları.
- Griffin, E., Ledbetter, A., Sparks. G. (2015), *A First Look At Communication Theory* (9. Baskı), New York: McGraw-Hill Education.
- Güney, S. (2009), *Sosyal Psikoloji* (5. Baskı), Ankara: Nobel Akademik Yayınları.
- Gürüz, D., Eğinli A. T. (2019), *Kişilerarası İletişim Bilgiler-Etkiler-Engeller* (8.Baskı), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Hargie, D. W. O. (Ed.), (1997), *The Handbook of Communication Skills* (2.Baskı), New York: Routledge.
- Harmon-Jones, E., Mills, J. (2019) "An Introduction to Cognitive Dissonance Theory and an Overview of Current Perspectives on the Theory", Harmon-Jones, E. (Ed.), *Cognitive Dissonance: Reexamining a Pivotal Theory in Psychology*, (3-24). <https://doi.org/10.1037/0000135-001>
- Hartley, P. (2014), *Kişilerarası İletişim* (çev. Ü. Doğanay, M. Aktaş Yamanoglu, B. Şimşek, P. Özdemir, H. Karaaslan Şanlı, İ. Özdemir Taştan) (2.Baskı), Ankara: İmge Kitabevi Yayınları.
- Hortaçsu, N. (2012), *En Güzel Psikoloji Sosyal Psikoloji*, (1. Baskı), Ankara: İmge Kitabevi Yayınları.

Hürriyet Gazetesi, (2008, 21 Mayıs), “Engelli birine âşık olurum ama evlenmem”, *Hürriyet Gazetesi*, <https://www.hurriyet.com.tr/gundem/engelli-birine-sik-olurum-ama-evlenmem-8986150>

(Erişim tarihi: 28 Mayıs 2022).

Ildız, G. İ., Tezel, D. (2018) “Türkiye’de Engelli Bireylere Yönelik Tutumların İlişkin Çalışmaların İncelenmesi”, *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 3/2: 599-609. <https://doi.org/10.21733/ibad.428743>

İnceoğlu, M. (2011), *Tutum Algı İletişim* (6.Baskı), Ankara: Siyasal Kitabevi.

İsen, G., Batmaz V. (2002), *Ben ve Toplum* (2.Baskı), İstanbul: Om Yayınevi.

Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Yer Alan Engelli Bireylere Yönelik İbarelerin Değiştirilmesi Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun. (2013, 3 Mayıs). *Resmî Gazete* (Sayı:26530). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/05/20070523-1.htm>

Kağıtçıbaşı, Ç., Cemalcılar, Z. (2019), *Dünden Bugüne İnsan ve İnsanlar* (22.Baskı), İstanbul: Evrim Yayınevi.

Kaldık, B. (2022) “Üniversitedeki Z Kuşağı’nın Engelli Bireylere Yönelik Tutumları Üzerine Bir Araştırma”, *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23: 39-53. <https://doi.org/10.29029/busbed.1029744>

Karaca Erol Z., Nam, D. (2021) “Kronik Bir Sosyal Sorun: Engellilere Yönelik Ayrımcılık”, *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23/1: 167-194.

Kartarı, A. (2020), *Kültür, Farklılık ve İletişim* (3.Baskı), İstanbul: İletişim Yayınları.

Kaypakoğlu, S. (2008), *Kişilerarası İletişim Cinsiyet Farklılıkları Güç ve Çatışma* (1.Baskı), İstanbul: Derin Yayınları.

Kırık, A. M., Orkan, S., Çaycı, A. E., Çaycı, B. (2019), “İletişim Kuramları Çerçevesinde Medyaya Tarihsel Bakış” *Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (AKSOS)*, 1/5: 11-21.

Knap M. L., Daly J. A. (Ed.), (2002), *Handbook of Interpersonal Communication* (3.Baskı), USA: Sage Publications.

McGarty, C., Haslam, S.A. (1997), *The Message of Social Psychology* (1.Baskı), Cambridge: Blackwell Publishers.

Metin, İ., Camgöz, S. M. (2011), “The Advances in the History of Cognitive Dissonance Theory”, *International Journal of Humanities and Social Science*, 1/6: 131-136.

Meyen, M. (2015), "Communication Research and Media Studies, History of", *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, (2.Baskı), 278-283. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.03054-3>.

Miller, G. R. (1976), *Explorations in Interpersonal Communication* (1.Baskı), California: Sage Publications.

Natalle, E. J., (2008), *Teaching Interpersonal Communication: Resources and Readings* (1.Baskı), Boston: Bedford/St. Martin's.

Oçak, Z. (2020), "İletişim Biliminin Oluşumunda Pozitivist Epistemolojinin Rolü", *Türkiye İletişim Araştırmaları Dergisi*, 36: 119-140. doi: 10.17829/turcom.842690.

Oskay, Ü. (1985), *Kitle Haberleşmesi Teorilerine Giriş* (3. Baskı), Ankara: Ankara Üniversitesi Basın-Yayın Yüksekokulu Yayınları.

Oskay, Ü. (2017), *İletişimin ABC'si* (6. Baskı), İstanbul: İnkılap Yayınevi.

Oskay, Ü. (1993), *Kitle İletişiminin Kültürel İşlevleri* (1.Baskı), İstanbul: Der Yayınları.

Özispınar, N., Arabelen, G. (2020) "Fiziksel Engelli Bireyler İçin Toplu Taşımacıya Yönelik Erişilebilirlik Stratejileri", *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, "Erişilebilirlik" Özel Sayısı/ Cilt 2: 227-248. <https://doi.org/10.21560/spcd.vi.818389>

Özkan, E., Yaran, M., Öksüz, Ç. (2020) "Çalışanların Engelli Çalışan Bireylere Yönelik Tutumlarının İncelenmesi", *Ergoterapi ve Rehabilitasyon Dergisi*, 8/1: 63-70. <https://doi.org/10.30720/ered.577367>

Öztürk, A. (1999), "İletişim Sistemleri ve İletişim Teorisi", *Selçuk Üniversitesi İletişim Dergisi*, 1/1: 58-69.

Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun. (2005, 7 Temmuz). *Resmî Gazete* (Sayı 25868).

<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/07/20050707-2.htm>

Özyürek, M. (2016), *Engellilere Yönelik Tutumların Değiştirilmesi* (5.Baskı), Ankara: Kök Yayıncılık.

Özyürek, M. (1988), *Engelli Kişilere Yönelik Değiştirilen Tutumların Sürekliliği*, (1.Baskı), Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Paçal, A., Altun, M., Kurak, K. (2021), "Lise Öğrencilerinin Engelli Bireylere Yönelik Tutumlarının İncelenmesi (İstanbul Avrupa Yakası İl Örneği)" *ÇOMÜ Spor Bilimleri Dergisi*, 4/1: 10-22.

Papagiannis, A. (2019, 24 Nisan), "Life is short and Art is long: reflections on the first Hippocratic aphorism".

<https://hekint.org/2019/04/18/life-is-short-and-art-is-long-reflections-on-the-first-hippocratic-aphorism>
adresinden alındı.

Park, D. W., Pooley, J. (Ed.), (2008), *The History of Media and Communication Research* (1.baskı), New York: Lang Publishing.

Perriault Jacques (der.), (çev. Hüseyin Köse) (2016), *İletişim Bilimlerinin Unutulmuş Kökenleri* (1.Baskı), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Plotnik, R. (2009) *Psikolojiye Giriş* (1.Baskı), İstanbul: Kaknüs Yayınları.

Polat, V. (2016), *Kitle İletişim Kuramları*, İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Ortak Ders Notu.

Pool vd. (Ed.), Rogers bölümü (1973), *Handbook Of Communication* (1.Baskı), USA: Rand McNally College Publishing.

Poyraz, E. (2020), *Kişilerarası İletişimde Benlik, Kimlik, Kendini Bilmek* (1.Baskı), İstanbul: Efe Akademi Yayınları.

Rogers, E.M., (1994), *A History of Communication Study* (1.Baskı), New York: The Free Press.

Sakallı Uğurlu, N. (2018), *Sosyal Psikolojide Tutumlar ve Tutum Değişimi*, (1.Baskı), Ankara: İmge Kitabevi Yayınları.

Schachter, S. (1994), *Biographical Memories*, Volume:64, Washington: National Academies Press.

Schramm, W. (1963), *The Science Of Human Communication* (3.Baskı), New York: Basic Books, Inc., Publishers.

Senemoğlu, N. (2015), *Gelişim, Öğrenme ve Öğretim* (24.Baskı), Ankara: Yargı Yayınevi.

Severin W. J, Tankard, J. W. (2001), *Communication Theories: Origins, Methods, and Uses in the Mass Media*, (5.Baskı), US: Addison Wesley Longman, Inc.

Simonson, P. (2016), “Communication History”, Jensen, K. B., Craig, T. (Ed.), *International History of Communication Theory and Philosophy*, 1-12, Wiley & Sons, Inc.

Taşdemir, E. (2017), *Kişilerarası İletişim* (1.Baskı), Bursa: Ekin Yayınevi.

Tekinalp, Ş., Uzun, R. (2019), *İletişim Araştırmaları ve Kuramları* (5.Baskı), İstanbul: Beta Yayınları.

T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2022), “Engelli ve Yaşlı İstatistik Bülteni Mart’22”.
https://www.aile.gov.tr/media/105389/eyhgm_istatistik_bulteni_mart_2022.pdf (1.4.2022 tarihinde alındı.).

T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (2011), *Özürlülük Eğitimi: Toplum Özürlülüğü Nasıl Anlıyor Temel Araştırması*. <https://www.aile.gov.tr/media/42389/how-society-perceives-persons-with-disabilities.pdf>

T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (1999), “1. Özürlüler Şurası Çağdaş Toplum Çağdaş Yaşam ve Özürlüler Komisyon Raporları Genel Kurul Görüşmeleri”, Ankara: TAKAV Matbaacılık ve Yayıncılık.

Tregaskis, C. (2000) “Interviewing Non-disabled People About Their Disability-related Attitudes: seeking methodologies”, *Disability & Society*, 15/2: 343-353.

Türk Dil Kurumu Güncel Türkçe Sözlük, (2022, 24 Ocak), <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı.

Türk Dil Kurumu Ruhsal Terimleri Sözlüğü (1974), (2022, 27 Ocak), <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı.

Türkiye İstatistik Kurumu (2002), “Türkiye Engelliler Araştırması”, Engelli Oranı Raporu (23 Mart 2018). <https://data.tuik.gov.tr/Search/Search?text=engelli&dil=1> (10 Mayıs 2022 tarihinde alındı).

Ulağlı, S. (Ed.), (2018), *Kişilerarası İletişim: Güncel Yaklaşımlar ve Kuramsal Temeller* (1.Baskı), İstanbul: Motto Yayınları.

Usal, A., Kuşluvan, Z. (1999) *Davranış Bilimleri (Sosyal Psikoloji)* (3.Baskı), İzmir: Barış Yayınları.

World Health Organization, World Bank, (2011), “World report on disability 2011”, (WHO/NMH/VIP/11.01). <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44575>. (3.4.2022 tarihinde alındı.).

Yaylagül, L. (2017), *Kitle İletişim Kuramları: Egemen ve Eleştirel Yaklaşımlar* (8.Baskı), Ankara: Dipnot Yayınları.

Yıldırım, A. (1999) “Nitel Araştırma Yöntemlerinin Temel Özellik ve Eğitim Araştırmalarındaki Yeri ve Önemi”, *Eğitim Ve Bilim (Education And Science)*, 23/112: 7-17.

Yıldırım, A., Şimşek, H. (2018) *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, (11.Baskı), Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yılmaz, V. (2014), “Tarihsel Gelişimi ve Güncel İkilimleriyle Türkiye’de Engellilik ve Sosyal Politikalar”, Altuntaş, B. (Der.), *Dezavantajlı Gruplar ve Sosyal Politika*, (1.Baskı), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık. Sayfa: 57-77.

Yücel, E. (2017), Turistlerin Satın Alma Sonrası Bilişsel Uyumsuzluk Düzeylerinin İncelenmesi, Doktora Tezi, Antalya, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yücel, E. (2018), *Leon Festinger’in Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı*, (1.Baskı), Ankara: Anı Yayıncılık.

Yüksel, A. H., (1994), *Bireylerarası İletişime Giriş* (1.Baskı), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Zajonc, R. B. (1990), *American Psychologist*, *American Psychological Association* Vol.45, No.5, s.661-662.

Zhou, X., Zheng, L., Zhou, L., ve Guo, N. (2009) “The act of rejecting reduces the desire to reconnect: Evidence for a cognitive dissonance account”, *Journal of Experimental Social Psychology*, 44/1: 44-50. doi:10.1016/j.jesp.2008.08.011.

8. EKLER

EK-1: GÖRÜŞME SORULARI

1-Size göre iletişim nedir?

2-Hangi tür iletişim yöntemini daha sık tercih edersiniz? Sözlü veya Sözsüz.

3-Neden ...iletişim türünü tercih edersiniz?

4-İletişim kurarken karşınızdaki kişinin tutumları etkili olur mu? Etkili olursa nasıl etkiler?

5-Daha önce hiç engelli bir bireyle iletişim kurdunuz mu? İlk olarak nasıl ve nerede gerçekleşti? Nasıl hissettiniz, ne düşündünüz?

6-Engelli bireylerle kurduğunuz iletişim, sonraki iletişimlerinizde etkili oldu mu? Olduysa nasıl bir etkisi oldu?

7-Engelli bireylerin günlük hayata katılımı ile ilgili düşünceleriniz nelerdir?

8-Gözlemlediğiniz kadarıyla engellilerin günlük hayata katılması ile ilgili yapılan çalışmalar nelerdir? Sizce neler yapılabilir?

9-Engelli bireylerin çalışma hayatına katılması hakkındaki görüşleriniz nelerdir?

10-Çalışma hayatınızda engelli bir bireyin olması fikrine nasıl bakıyorsunuz?

11-Çalışma hayatınızda engelli bir bireyle iletişiminiz oldu mu? Olduysa ne düşündünüz?

12-Sosyal hayatınızda (arkadaşlık, duygusal ilişki vb.) engelli bir bireyin olması fikrine nasıl bakıyorsunuz?

13-Sosyal hayatınızda engelli bir bireyle iletişiminiz oldu mu? Olduysa ne düşündünüz?

14-Toplu taşıma kullanıyor musunuz? Ne sıklıkla?

15-Gözlemlediğiniz kadarıyla toplu taşımada engelliler ile ilgili alınan önlemler nelerdir?

16-Engellilerin hayata katılımıyla ilgili yapılan bazı önlemler var. Bunları bilmediğinizi soracağım.

17-Saydığım önlemleri kullandığınız durumlar oldu mu? Olduysa nasıl karar verdiniz? Ne düşündünüz?

18-Araba kullanıyor musunuz? Ne sıklıkla?

19-Araba kullanırken engelliler için ayrılmış park yerlerini kullandığınız durumlar oldu mu? Olduysa nasıl karar verdiniz? Ne düşündünüz?

20-Kamusal alanlarda (okul, alışveriş merkezi, kafe vb.) engelliler için ayrılmış tuvaletleri kullandığınız durumlar oldu mu? Olduysa nasıl karar verdiniz? Ne düşündünüz?

21-Yaptığımız bu görüşmeyle ilgili düşünceleriniz nelerdir?

22-Ekleme istediğiniz bir şey var mı?