

T.C.
BAŞBAKANLIK
Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü

Şiddete Maruz Kalan ve Şiddet Uygulayanlarla İletişim ve Görüşme



**KADINA YÖNELİK
AİLE İÇİ ŞİDDETLE
MÜCADELE PROJESİ**



T.C.
BAŞBAKANLIK
Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü

Şiddete Maruz Kalan ve Şiddet Uygulayanlarla İletişim ve Görüşme



Hazırlayanlar

Prof. Dr. Ayşe Yalın
Öğr.Gör. Dr. Nursen Oral
Dr. Nurdan Güleç
Yrd. Doç. Dr. Sevsen Cebeci
Uzm. Psk. İmran Kezer
Doç. Dr. Şennur Kışlak
Uzm. Psk. Filiz Güner Özduygu
Uzm. Dr. Tijen Şengezer
Yrd. Doç. Dr. Banu Yılmaz

T.C. Başbakanlık
Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü

Ekim 2008

Bu kitabın basım, yayın, çoğaltım ve dağıtım hakkı
T.C. Başbakanlık Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü'ne aittir.

Bu yayın Avrupa Birliği desteği ile oluşturulmuştur.
Hiç bir şekilde Avrupa Birliği'nin görüşlerini yansıtmamaktadır.

Önsöz

Kadınlara yönelik aile içi şiddet, temel insan hakları ve özgürlüklerinin ihlali olup, kadınlar ve erkekler arasındaki eşit olmayan güç ilişkilerinin bir sonucu olarak ortaya çıkan önemli bir sorundur. Aile içi şiddet özel alanda meydana geldiği için çoğu zaman gizli tutulmakta, bu nedenle boyutlarının tespiti son derece güç olmaktadır. Oysa son yıllarda uzun süreli çabaların sonucunda şiddete maruz kalan kadınlara sunulan hizmetlerin niteliğinin değişmesi için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemelerin başında Türk Medeni Kanunu, Türk Ceza Kanunu ve Ailenin Korunmasına Dair Kanun'da yapılan değişiklikler ile 2006/17 Sayılı "Çocuk ve Kadınlara Yönelik Şiddet Hareketleriyle Töre ve Namus Cinayetlerinin Önlenmesi İçin Alınacak Tedbirler" konulu Başbakanlık Genelgesi ve 2007/8 tarihli İçişleri Bakanlığı Genelgesi gelmektedir. Uygulamanın geliştirilmesi için T.C. Başbakanlık Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü (KSGM) tarafından "Kadına Yönelik Aile İçi Şiddetle Mücadele Ulusal Eylem Planı: 2007-2010" hazırlanmıştır.

Kadına yönelik aile içi şiddet; sağlık hizmetleri, kolluk kuvvetleri, adalet hizmetleri ve sosyal hizmetler gibi pek çok hizmet alanının ortak çabalarıyla önlenebilecek bir sorundur. KSGM tarafından Birleşmiş Milletler Nüfus Fonunun teknik, Avrupa Birliğinin mali katkılarıyla yürütülen "Kadına Yönelik Aile İçi Şiddetle Mücadele Projesi" kapsamında, şiddete maruz kalan veya risk altındaki kadınlara sunulan hizmetlerin güçlendirilmesi ve hizmet sunan kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan polis memurları, avukatlar, hakimler, savcılar, sosyal çalışmacılar, sağlık personeli gibi çeşitli meslek gruplarına, medya ve sivil toplum kuruluşu çalışanlarına hizmet içi eğitim paketleri hazırlanması amaçlanmıştır. Bu kapsamda tüm meslek grupları için Aile İçi Şiddetle Mücadelede Temel Eğitim başlığı altında 1) Toplumsal Cinsiyet Eşitliği, 2) Kadına Yönelik Aile İçi Şiddet, 3) Aile İçi Şiddetle İlgili Yasal Düzenlemeler, 4) Şiddete Maruz Kalan Kadınlara Sunulan Hizmetler ve 5) Şiddete Maruz Kalan ve



Şiddet Uygulayanlarla İletişim ve Görüşme konularının yer aldığı bir eğitim paketi ile şiddete maruz kalanlara hizmet sunanların kendi meslek gruplarına yönelik, mesleki sorumluluklarını içeren eğitim dokümanları hazırlanmıştır. Sınıf içi uygulamaların etkililiğini sağlamak üzere her bir doküman için Eğitici Rehberi hazırlanmıştır. Ayrıca eğiticiler için yetişkin eğitimi yaklaşımlarını ve tekniklerini anlatan Yetişkin Eğitimi Kılavuzu hazırlanmıştır.

Elinizdeki dokümanın hazırlanabilmesi için Kadına Yönelik Aile İçi Şiddetle Mücadele Projesi çerçevesinde 2007 yılı Haziran ve Temmuz aylarında proje illerinden Ankara, İstanbul, Trabzon, Gaziantep ve Şanlıurfa'da eğitim ihtiyaç analizi çalışmaları yürütülmüş; söz konusu meslek gruplarının temsilcileriyle derinlemesine görüşmeler, grup çalışmaları yapılmış ve sonuçlar bu dokümana yansıtılmıştır. Ayrıca, dokümanın hazırlık çalışmaları sırasında ve deneme eğitimlerinde ilgili kamu kurum ve kuruluşları ve sivil toplum kuruluşlarının temsilcilerinin, meslek kuruluşlarının ve akademisyenlerin görüşlerinin alınmasına ve katkılarının sağlanmasına özen gösterilmiştir.

Bu dokümanlar, eğitim uygulamaları sırasında, kolaylaştırıcı ve katılımcı olarak, zamanlarını ve enerjilerini ayıracak olan meslek elemanlarının katkılarıyla gelişecektir.

Çalışmaya katkıda bulunan tüm kişilere, kurum ve kuruluşların temsilcilerine teşekkür ederim. Bu dokümanın kadınların insan haklarının korunması ve geliştirilmesi, toplumsal yaşamda konumlarının güçlendirilmesi, eşit hak, fırsat ve imkanlardan yararlanmaları amacına katkı sağlaması dileğiyle.

Esengül Civelek
Kadının Statüsü Genel Müdürü

İçindekiler

1. İletişim	6
2. Mağdurla Görüşme	15
3. Şiddet Uygulayan Kişiyile Görüşme	19
4. Görüşmeyi Sonlandırma	23
5. Görüşme Engelleri	24
6. Kaynakça	29

İletişim

“İletişim” olarak adlandırılabilen olan bilgi alış verişi süreci, yaşamdaki önemli olaylardan birisidir. Canlılar, varlıklarını sürdürebilmek için iletişimde bulunmak zorundadırlar. Dökmen (2002), iletişimi, bilgi üretme, aktarma ve bu iletileri anlamaya, yorumlamaya çalışma süreci; karşılıklı bilgi alış verişi olarak tanımlamaktadır. Cüceloğlu (2002) da iletişimi, iki kişi arasında yer alan anlam alış verişi olarak tanımlamakta ve bu süreçte her bir duyu organının bir iletişim kanalı işlevi gördüğünü belirtmektedir.

İletişim

“Bilgi üretme, aktarma ve bu iletileri anlamaya, yorumlamaya çalışma sürecidir.” Dökmen, 2002

“İki kişi arasında yer alan anlam alış verişidir.” Cüceloğlu, 2002

Yukarıdaki tanımlardaki alış verişi sözünden de anlaşılacağı üzere, iletişimde bilgi

akışının iki yönlü olması beklenir. Ancak, insanlar arasındaki bütün konuşmalar iletişim olarak kabul edilemeyebilir. Şöyle ki, ana babalar çocuklarına, ya da amirler memurlarına sadece birtakım emirler verip onların bu emirler karşısındaki tepkileriyle ilgilenmezlerse bu tavırlarını iletişim değil, tek yönlü bilgi iletimi olarak kabul etmek daha uygun olacaktır (Dökmen, 2002). Bilgi iletimi bazen iletişime dönüşür, bazen de dönüşmez. Tubbs ve Moss (Aktaran: Dökmen, 2002), bir iletişimin kişiler arası iletişim sayılabilmesi için şu üç ölçütün olması gerektiğini belirtmişlerdir:

- Kişiler arası iletişime katılanlar belli bir yakınlık içinde ve yüz yüze olmalıdır.
- Katılımcılar arasında tek yönlü değil karşılıklı ileti alış verişi olmalıdır.
- Söz konusu iletiler (mesajlar) sözlü ve sözsüz nitelikte olmalıdır. Bu iki tür ileti dışındaki iletilerin kullanıldığı iletişimler,

örneğin yazışmalar, kişiler arası iletişim sayılmaz.

İletişim becerisi olarak tanımlanan süreç, her şeyden önce, dinleme becerisi ile başlar. Gerçekten dinleyebilmek için, önce beynin, gönderilen iletileri bir önkoşul olarak duyabilmeye, görebilmeye ve hissedebilmeye geçebilmesi gerekir. Beynimiz çevreden gelen uyarıcıları beş temel duyusuyla algılar: Duyarak, görerek, dokunarak, tadarak ve koklayarak. İletişim, gönderilen bu iletilerin, duyu organları tarafından algılanmasıyla başlar. İletilerimizi karşımızdakine, benzer bir şekilde ya göstererek, ya anlatarak, ya dokunarak (veya duygu ifade ederek), ya da koku ile göndeririz.

Dinlemenin etkin olabilmesi için dinleyicinin;

- Daha iyi bir dinleyici olmaya istekli olması,
- Konuşma isteğini bastırması,
- Konuşan kişiye bakması,
- Duygularını bir kenara bırakması,
- Başka şeylerle oyalanmaması,
- Ana noktaları yakalamaya çalışması,
- Dinleme sırasında söylenenlere itirazlar hazırlamaması,
- Söylenmeyen şeyleri dinlemeye

çalışması (satır aralarını okumaya çalışması),

- Bir an önce sonuca gelmekten ve acele kararlar almaktan kaçınması,
- Kendi ön yargılarının farkında olması, önemlidir. Böylece, etkin dinleme yoluyla, bir iletinin doğru anlaşılıp anlaşılmadığı denetlenir, dolayısıyla da yanlış anlamalar ortadan kalkar. Etkin dinleme, karşımızdaki kişi için, kendini özgürce ifade edebileceği bir ortam yaratarak, onun güçlü duygularını anlamasına ve bunları ifade etmesine yardım eder. Bunun sonucunda, kişi kendi tepkileri konusunda sorumluluk alabilir ve bu da problemlerin çözümünü kolaylaştırır. Sonuçta, tüm bunlar karşımızdaki kişinin de bizi dinleme isteğini artırır (Gordon, 1997).

İletişim sürecinin dinlemeyi izleyen aşaması, anlamayı hedefler. Gelen iletiyi anlayabilmek, en genel anlamıyla, söz konusu konuyu “karşı açıdan” görebilmek demektir. Anlayabilmek, bir olayla ilgili yürütülen farklı düşüncelerin her birinin, mantıksal açıdan kendi içlerinde tutarlılık gösterdiği varsayımını temel alır. Buna göre, düşünceler arasında “doğru / yanlış” veya “haklı / haksız” gibi ayırmalar anlamsızdır. Anlamanın temelinde yatan bu varsayımın anlamlı gördüğü tek şey,

düşüncelerin birbirlerinden olan farklılıklarıdır. Her düşünce, bir bütünü bir kenarından yakalamış, o kesiti anlamış ve anladığını da tutarlı bir mantık silsilesi ile kendi içinde “doğrulaştırmış” bir açı, bir penceredir. İletişimde, bütünü anlamak, ona bakan açılar anlamayı gerektirir. Kişinin tümüyle kendi iç iletilerinin mantıksal döngüsü içinde kalması ve bu döngüyü bir kale gibi savunması “açı sadakati” ve “ben bilirimcilik” olarak adlandırılmaktadır (Özer, 2005). Açık sadakati ile iletişime kalkışan kişilerin en göze çarpan özellikleri, anlamaktan çok, kendi görüşlerinin anlaşılması ve kabul edilmesi için mücadele vermeleridir.

Soru Sorarken

- Yargılayıcı,
 - Cevabı belli,
 - Sorgulama tipinde sorular sormayınız.
- Karşınızdaki kişiyi soru yağmuruna tutmayınız.

Karşındaki kişiye, anlama gayretini en somut şekilde yansıtan ileti türü, soru sormaktır. Soru sorarken, yargılayıcı, cevabı belli ve sorgulama tipinde soruların sorulmaması ve karşındaki kişinin soru bombardımanına tutulmaması, iletişimin daha etkili olması açısından önemli noktalar. Anlama uğraşısını geliştirebilecek,

karşındaki kişinin anlaşıldığı duygusunu yaşayabilmesine aracılık edebilecek üç soru türünden söz edilebilir:

- a- Açık uçlu sorular,
- b- Kapalı uçlu sorular ve
- c- Açıcı yansıtma (yankı) soruları.

Açık uçlu sorular, en genel anlamıyla, evet veya hayır ile yanıtlanamayacak ve kişinin belirli bir konuyla ilgili görüşlerini, düşüncelerini ve duygularını açıklamaya davet eden soru türüdür. Bu tür sorular, dinleme ve anlama kanallarının tümüyle açık olduğu iletişimi, en isabetli bir şekilde ileten sorulardır. Özellikle iletişimin başlarında kullanılmaları uygun olup, iletişimin sonraki aşamalarına geçişi kolaylaştırırlar. Ancak, açık uçlu bir soruya verilen yanıtta, açılması gereken, belirsizlik taşıyan düşünceler veya duygular olabilir. Bu durumlarda, genel ve belirsiz şekilde sunulmuş kavramları belirginleştirmek veya ilgili verileri alabilmek (iletiyi verileştirmek) için kapalı uçlu sorular sorulabilir.

Açıcı yansıtma soruları, temelde kişinin gönderdiği iletinin anlaşılıp anlaşılmadığını test eden sorulardır. Bu tür sorular, bir soru olmaktan çok, iletiyi alan

Empati, Sempati

Empati, bir kişinin karşısındaki kişinin duygularını doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesidir; sempatide ise anlama olsun olmasın karşıdakine hak vermek söz konusudur.

kişinin, gönderen kişiye, söz konusu iletiyi kendi diliyle, anladığı gibi geri göndermesidir. Yani bir tür, yeniden “ifadelemek” ya da “tanımlamak”tır. Bu, anlamamanın dakikliği veya netliğini sağlama amacı taşır. İletişim sürecinin anlama aşaması, alıcının kendi içsel iletilerini devre dışı bırakarak, tüm algılama süreçlerini gelen iletiye yönlendirmesini gerektirir.

Empati tanımı, üç temel ögeden oluşmaktadır:

- Empati kuracak kişi, kendisini karşısındakinin yerine koymalı, olaylara onun bakış açısıyla bakmalıdır. Yani, empati kurmak isteyen kişinin, karşısındaki kişinin fenomenolojik alanına girmesi gereklidir.
- Empati kurmuş sayılmamız için, karşımızdaki kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamamız gereklidir. Karşımızdakinin yalnızca duygularını ya da yalnızca düşüncelerini anlamış olmak yeterli değildir.

c) Empati tanımındaki son öge ise, empati kuran kişinin zihninde oluşan empatik anlayışın, karşıdaki kişiye iletilmesi davranışdır. Karşımızdaki kişinin duygularını ve düşüncelerini tam olarak anlasak bile, eğer anladığımızı ona ifade etmezsek empati kurma sürecini tamamlamış sayılmayız.

Empati kuracak kişi, kendisini karşısındaki kişinin yerine koymalı, olaylara onun bakış açısıyla bakmalıdır. Karşımızdaki kişinin rolüne girerek empati kurduğumuzda, o kişinin rolünde kısa bir süre kalmalı, daha sonra bu rolden çıkarak, kendi yerimize geçebilmeliyiz. Aksi halde özdeşim kurmuş ya da sempati duymuş oluruz. Günlük dilimizde empati ve sempati kavramları sıklıkla birbirlerinin yerine kullanılmaktadır. Bir insana sempati duymak, o insanın sahip olduğu duygu ve düşüncelerin aynısına sahip olmak; onunla birlikte acı çekmek ya da sevinmektir. Sempatide yandaş olmak esastır. Kendimizi sempati duyduğumuz kişinin yerine koymamız ve onu anlamamız şart değildir. Empatide ise, karşımızdaki kişiyle aynı duyguları ve görüşleri paylaşmamız gerekmez; sadece onun duygularını ve düşüncelerini anlamaya çalışırız. Bir insanı “anlamak” ve

“ona hak vermek” farklı şeylerdir. Empati-
de anlamak, sempati ise anlamış olalım
ya da olmayalım, karşımızdakine hak
vermek söz konusudur (Dökmen, 2002).

Karşımızdaki insanlara empatik tepki
vermenin başlıca iki yolu vardır: Yüzümüzü
ve bedenimizi kullanarak onu anladığımızı
ifade etmek ve sözlü olarak onu anladığımızı
ifade etmek. Empatik tepki
vermenin en etkili yolu bu ikisini birlikte
kullanmaktır.

Mevcut sınıflamalar dikkate alındığında,
kişiler arası iletişim sözlü ve sözsüz olarak
iki ana sınıfa ayrılmaktadır.

Sözlü iletişim, dil ve dil ötesi olmak üzere
iki alt sınıfa ayrılmaktadır. Dil ötesi iletişim,
sesin niteliği ile ilgilidir. Sesin tonu, hızı,
şiddeti, hangi kelimelerin vurgulandığı,
duraklamalar vb. özellikler dil ötesi iletişim
sayılır. Dille iletişimde kişilerin ‘ne söyledik-
leri’, dil ötesi iletişimde ise ‘nasıl söyledikleri’
önemlidir. Araştırmalar, insanların günlük
yaşamda birbirlerinin ne söylediklerinden
çok, nasıl söylediklerine dikkat ettiklerini
göstermektedir.

Sözsüz iletişim, konuşma ya da yazı
olmaksızın, insanların birbirlerine birtakım
ilettiler iletmeleri sürecidir. Bu iletişim
şeklinde insanların ne söyledikleri değil,
ne yaptıkları ön plana çıkar. Sözsüz ileti-
şimin içinde; yüz ve beden duruşu, beden-
sel temas, mekan kullanımı ve araçlar gibi
bileşenler yer almaktadır. İletişim
konusundaki çalışmalarda, iletişim
sürecinde sözsüz iletilerin, sözel iletilere
kıyasla çok daha ağırlıklı bir yeri olduğu
belirtilmektedir. Örneğin, Mahrebian
(Aktaran: Özer, 2005), iletişim sürecinde,
yüz ifadelerinin %55, ses tonunun %38
ve sözcüklerin %7 gibi ağırlıklar taşıdığını
ifade etmektedir.

Yüz ve beden: Sözsüz iletişimde, yüzümüz-
deki ifade, el ve vücut hareketlerimiz,
vücudumuzun duruşu ve göz temasımız
önemli bir yer tutar. Yüz ve beden ifadeleri,
niyet edilerek ya da niyet edilmeden
yapılır. İnsanlar, niyet edilen ifadeler
yoluyla birbirlerine birtakım anlamlar
iletirler. Başta “evet / hayır” anlamında
sallamak, kaşları kaldırarak “hayır”,
dudakları büzerek “belki” demek, ya da
omuzları kaldırarak umursamazlık belirt-
mek, niyet edilen ifadelerdir. Bu
tür ifadeler, sözlü dil olmamalarına karşın,
sözlü anlatımda kullanılan ifadelerle eş

anlam taşıyan ifadelerdir. Bu nedenle, niyet edilen ifadeler, diller gibi kültürden kültüre farklılık gösterebilir.

Niyet edilmemiş yüz ve beden ifadelerine ise “duygusal ifade” adı verilmekte, çeşitli kaynaklarda, “yüz ifadeleri (facial expressions)” denildiğinde, duygusal yüz ifadeleri kastedilmektedir (Dökmen, 2002). Örneğin, insanların yüzlerinde aniden korku ya da hayret ifadesinin belirmesi gibi.

Bedensel temas, sözsüz iletişim yollarından biridir. Farklı bedensel temaslar aracılığıyla, karşımızdakine çeşitli iletiler vermeye çalışırız. Karşımızdakinin dostluğunun bizim için özel bir önemi olduğunu göstermek istediğimizde, elini avuçlarımızın arasına alarak sıkırız, karşımızdakinin koluna, omzuna dokunuruz. Diğer sözsüz iletişim şekilleri gibi, bedensel temasın anlamı da kültürel farklılıklar gösterebilir. Örneğin, ülkemizde iki erkeğin -özellikle gurbete çalışmaya giden erkeklerin- el ele, kol kola dolaşmaları, bir dostluk ifadesi kabul edilip yadırganmazken, aynı davranış, bazı ülkelerde cinsel içerikli bir davranış olarak yorumlanabilmektedir.

Mekan kullanımı: İnsanlar, kendi çevrelerinde oluşturdukları boş mekanlar yoluyla da iletişimde bulunurlar. Başka insanlara olan uzaklığımızı ayarlayarak, onlara uzak ya da yakın durarak, birtakım iletiler iletiriz. Sevdiğimiz insanlara yakın durmayı tercih ederken, daha az sevdiğimizle aramızda biraz daha fazla mesafe bulunmasına dikkat ederiz. Bir dostunuzla aranızda ortalama 30 cm uzaklık bırakarak konuşuyorsanız, bu uzaklık o kişiyle olan dostluk düzeyinizin bir göstergesidir. Söz konusu 30 cm, dostunuzla aranızda adı resmen konmamış bir tür sınırdır. Konuşurken dostunuzun daha yakın ya da daha uzak durması sizi rahatsız edebilir. Eğer bu kişiyle aranız açılırsa, konuşmak zorunda kaldığınızda, 30 cm’den daha uzak durmaya başlarsınız. Konuşma dilimizdeki “araları açıldı” sözü bu durumu güzel özetlemektedir. Bu sözü, hem “ilişkileri bozuldu” hem de mekan içinde “birbirlerinden uzak durmaya başladılar” anlamında kullanırız.

Sokakta tanımadığımız birisi, 5 cm kadar yanımıza yaklaşmış bize bir adres sormak isterse, pek çoğumuz en azından bir adım uzaklaşmak isteriz. Bu davranışımızla o kişiye, “Seni tanımıyorum, bu kadar fazla yaklaşma.” iletisini vermiş oluruz.

Konuşma dilimizde akrabalarımıza, dostlarımıza “yakınlarım” dediğimizde, onların hem duygusal hem de fiziksel anlamda bize yakın olduklarını belirtmiş oluruz.

Mekanların kullanılış şekli, dostluğun bir göstergesi olabileceği gibi, statünün de göstergesi olmaktadır. Genelde, önde olmak, yüksekte oturmak, sağda oturmak yüksek statü anlamına gelmektedir. Krallar, sultanlar, yüksek rütbeli yöneticiler, din adamları, bilginler ve zenginler önde yürürler; yargıçlar, profesörler yüksek kürsülerde otururlar. Önde yürümek yüksek statü işaretidir. Ancak, öndeki kişi ile arkasındakiler yüz yüze iletişimde bulunamadıklarından, önde yürüyenlerle arkada yürüyenler arasında statü farkından doğan bir kopukluk ortaya çıkabilir (Dökmen, 2002).

Kişisel mekanların nasıl kullanılacağı konusunda, kişiler arasında ve kültürler arasında bazı farklılıklar bulunmaktadır. Genelde, günümüzdeki Batı kültüründe kişisel mekanlar daha büyük, Doğu ve Akdeniz kültürlerinde ise kişisel mekanlar daha küçüktür.

Araçlar: Kişiler arası iletişimde ileti iletmek için başvurduğumuz yollardan biri de, birtakım araçlar kullanmaktır. Rozetler ya da takılar takarak, kokular sürerek, belirli kıyafetlere bürünerek, çevremize çeşitli iletiler iletebiliriz. Bu tür araçlar çeşitli anlamlar iletir ve kişiler arası iletişimde insanların birbirlerine nasıl davranacaklarını önemli ölçüde belirler. Örneğin, cenaze evinde, ağıtlar yakarak bize matemde olduğu iletisini veren bir kişinin yanında, kahkaha atmamaya özen gösteririz.

Sözsüz iletişim yollarından bir tanesini kullanabileceğimiz gibi, bu yollardan birkaçını birlikte de kullanabiliriz. Örneğin, birtakım araçlar kullanarak kişisel mekanımızın sınırlarını çevremize ilan edebiliriz. Bir pastanede yanımızdaki koltuğa ceketimizi koyduğumuzda, bu davranışımız çevreye, o koltuğun sahibi bulunduğu iletisini verir.

İletişimde araç ve mekan kullanımı yoluyla statü belirlemek de mümkündür. Örneğin, genelde insanların statüleri yükseldikçe masalarının da büyümesi gibi.

Kişiler arası iletişimde sözsüz iletişimin iki önemli işlevi vardır. Birinci işlevi, sözsüz

iletişim yoluyla birtakım anlamlar iletilebilir. Örneğin, yakamıza taktığımız rozetle mesleğimizi, başımızı sallayarak bir görüşü onayladığımızı, dostumuzun elini tutarak onu sevdiğimizi ifade edebiliriz.

İkinci işlevi ise, sözlü iletişimi desteklemesi, onun akıcılığına katkıda bulunmasıdır. Konuşan kişi yüzünü ve bedenini kullanarak sözlü anlatımını destekler. Dinleyen ise, sergilediği yüz ve beden ifadeleri ile konuşana geri-bildirim verir. Bu sırada konuşan kişi, karşısındakinin, söylediklerini anlayıp anlamadığını ya da sıkılıp sıkılmadığını, onun davranışlarına bakarak tahmin etmeye çalışır.

Sözsüz iletişim türlerinden, göz teması ve vücutla yönelme (konuşulan kişiye doğru yönelme), kişiler arası iletişimi başlatmada önemli rol oynar. “Gözlerindeki pırıltı beni etkiledi”, “Her şey gözlerinden okunuyordu”, “Gözler yalan söylemez”, “Göz göze gelmekten kaçınmak”, vb. birçok deyiş, göz temasının, insan iletişiminde ne denli önemli bir yeri olduğunu yansıtmaktadır (Özer, 2005).

Tüm bu anlatılanların ışığında, etkili bir iletişim için gerekli olan özellikler şöyle sıralanabilir (özetlenebilir);

- Konuşurken yüz yüze bakacak şekilde, aynı seviyede olmak ve karşımızdakine doğru hafifçe eğilmek,
- Konuşmacıyla göz teması kurmak (onun söyledikleriyle ilgilendiğimizi gösterir),
- Aradaki mesafeyi ne çok uzak ne de çok yakın tutmak,
- Yüz ifadesinin, konuşmacının söyledikleri ile tutarlılık göstermesi,
- Yumuşak bir ses tonu ile ve acele etmeden konuşmak,
- Kafa sallamak, gülümsemek, vb. davranışlarla karşımızdaki kişiyi konuşmaya, kendini açmaya cesaretlendirmek,
- Konuşurken olumlu yaklaşmak ve karşımızdaki kişiyi küçük düşürmekten kaçınmak,
- Açık uçlu sorular kullanmak (Hiçbir ön yargı olmaksızın, iletilere herhangi bir yapı gerektirmeksizin, karşımızdaki kişinin duygu ve düşüncelerini kendi tarzıyla ifade etmesini sağlar, onu yüreklendirir),
- Etkin dinlemeyi kullanmak,
- Geri-bildirim vermek,
- Empati yapmak (iletişimin devamlılığını sağlar),

Etkili bir iletişimdeki önemli engeller ise şöyle tanımlanabilir;

- Sürekli emir vererek konuşmak,
- Sert ve asabi bir şekilde dinlemek,
- Sürekli aşağılayarak ve alaycı bir ses tonuyla konuşmak,
- Karşınızdaki kişi sizinle konuşurken başka şeylerle uğraşmak,
- Karşınızdaki kişiyle ciddiyetsiz bir

biçimde çok yakın mesafede konuşmak,

- Karşınızdakini sık boğaz ederek ısrarcı olmak ve karar vermeye zorlamak,
- İsteksiz, asık suratlı olmak ve konuşurken karşınızdaki kişinin yüzüne bakmamak,
- Karşınızdaki kişiye akıl vermek ve yaptığı seçimleri eleştirmek.

Mağdurla Görüşme

Görüşme, temelde bir tür karşılıklı konuşmadır. Ancak birçok açıdan günlük konuşmadan farklıdır. Bu farklar oldukça ince farklılıklardır. Görüşme, ustalaşılması zaman alan bir beceridir. Görüşmenin amacı, sadece basit bir şekilde, kişinin geçmişi hakkında bilgi toplamak değil, aynı zamanda kişinin hissettiklerine empatik bir yoldan ulaşmaktır. Böyle bir yaklaşım doğru tanıma ve anlama için temeldir ve görüşmenin başarısı, empatik anlamanın gelişimine bağlıdır. Bir görüşmeci, ne kadar duyarlı olursa kişinin problemlerini o kadar iyi kavrar, aynı zamanda kişinin geliş nedenleri hakkında daha kolay ve ayrıntılı bir biçimde bilgi vermesini sağlar.

Görüşme

Basit bir şekilde, kişinin geçmişi hakkında bilgi toplamak değil, aynı zamanda kişinin hissettiklerine empatik bir yoldan ulaşmaktır.

Kişinin içinde bulunduğu duygusal güçlükler, onun bulunduğu çevreden

soyutlanmasına neden olabilir ancak, ilgili bir dinleyici tarafından sorunlarının paylaşılması yaşantısı, kişiye büyük bir rahatlık sağlayabilir. Başlangıçta böyle bir ilişkinin kurulması, kişiyi daha sonraki aşamalara hazırlar (Güleç, 1997).

Mağdurla görüşme, aile içi şiddete maruz kalan ve risk altındaki bireyin o andaki durumunun değerlendirilmesi, bilgilendirilmesi ve gerekli görüldüğü durumlarda uygun hizmet alım merkezlerine yönlendirilmesi amacını taşır. Bu bağlamda, görüşmecinin, görüşmenin çerçevesini çizmesi ve yukarıda belirtildiği gibi, bu görüşmenin değerlendirme ve bilgilendirme, gerekirse yönlendirme görüşmesi olduğunu ve bir terapi görüşmesi olmadığını dikkate alması gerekir.

Mağdurla görüşürken, onun sorunlarını anlamak için, içeriğe odaklanmanın yanı sıra sürece de odaklanmak gerekir. Sürece dikkat etmek, “üçüncü kulak”la dinlemek,

zihinsel olarak zaman zaman geriye çekilip, konuşmayı gözlemek demektir (Güleç, 1997).

Genelde görüşmeci, yargılamayan bir tutum takınmalı, mağdura ilgi, şefkat ve yakınlık göstermelidir. Görüşme sırasında karşısındaki kişiyi rahatlatan, ona saygı gösteren bir görüşmeci, verimli bir iletişimde bulunacaktır (Kaplan ve Sadock, 1996; Öztürk, 1981).

Görüşmeci, mağdurun adını önceden öğrenmeli, öğrenemediyse kendini tanıtmalıdır. Mümkünse mağdur görüşmeye yalnız alınmalıdır (Kaplan ve Sadock, 1996). Mağdur küçük çocuğu ile birlikte gelmiş olabilir. Çocuk, annesinin söylediklerini anlayabilecek ve görüşme sırasındaki duygusal tepkilerinden etkilenebilecek bir yaşta ise ve mümkünse bir görevlinin yanında tutulmalıdır.

Mağdur, odaya sıcak bir ifadeyle davet edilmeli ve bilgi kişiyi incitmeden alınmalıdır. Elini sıkıkmamaya ve dokunmamaya özen gösterilmelidir. Şiddet görerek görüşmeye gelmiş kişi, en ufak bedensel bir temasta bile, kendisine zarar verilebileceğini düşünerek, irkilmeye tepkide bulunabilir. Görüşmeye gelmiş olan

mağdur, dışarıdan gelebilecek bir tehlike olasılığı nedeniyle, sırtı kapıya dönük oturmak istemeyebilir. Bu nedenle, odada yüzünün kapıya dönük olarak oturtulmasına özen gösterilmelidir. Görüşmeye başlarken mağdurun kendisini daha rahat hissedebilmesi açısından bir bardak su ikramı uygun olabilir.

Görüşme sırasında görüşmeci ve görüşülen kişi aynı göz hizasında olabilecek şekilde oturmalıdır. Oturma mesafesi, mağduru mahremiyeti bakımından rahatsız etmeyecek bir uzaklıkta, ne çok uzak ne de çok yakın bir şekilde ayarlanmalıdır. Mağdura hitap ederken “Siz” diyerek hitap edilmelidir. Genç ise, izni alınarak “Sen” denilebilir.

Mağdurla tanışıp, görüşmenin amacı konusunda fikir birliğine ulaştıktan sonra, kişinin nereden başlayacağına izin verecek şekilde genel bir soruyla görüşmeye başlamak uygun olur.

Örneğin;

- “Bugün sizi buraya getiren nedir?”
- “Sorununuzun ne olduğunu anlatabilir misiniz?”
- “Sıkıntılarınızı öğrenmek ve size yardımcı olmak istiyorum.”
- “Sizi dinlemeye hazırım.”

- “Başınıza gelenleri bana anlatırsanız size daha iyi yardım edebilirim.”
- “Benimle neyi konuşmak istersiniz?”
- “Buraya gelirken aklınızdan neler geçti?”
- “Buradan ne gibi beklentileriniz var?”

Eğer kişi, görüşmenin başlangıcında çok gergin görünüyor ve açık uçlu sorulara yanıt vermek konusunda güçlük çekiyorsa kişinin kendini rahat hissetmesini sağlamak ve ona zaman kazandırmak üzere, yaşını, yaşam koşullarını ilgilendiren yansız sorular sorabilirsiniz.

Görüşmelerde gizlilik, önemli bir ilkedir. Bu nedenle, mağdura da bu ilkeden söz edilerek, konuşulanların gizli kalacağı, aileye bilgi verilmeyeceği konusunda güvence verilmelidir. Bu güvencenin verilmesi, mağdurun kendisini daha rahat bir biçimde açmasını ve duygularını paylaşmasını kolaylaştırabilir. Dolayısıyla mağdur, görüşme için kendisini yüreklenmiş hissedebilir (Hepworth, Rooney ve Larsen, 2002)

Görüşme sırasında görüşmeci, iyi bir dinleyici olmalı ve tüm dikkatini mağdura vererek, duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışmalıdır. Bunu yaparken, olabildiğince içten, sevecen, yumuşak ve güven verici

olmak için çaba göstermelidir (Goldman, 1984).

Görüşme Sırasında

Görüşmeci,

- olabildiğince sakin,
 - kabullenici,
 - anlayışlı,
 - tarafsız,
 - yargısız olmalı,
- mağdurun izleyebileceği bir dil kullanmalıdır.

Görüşme sırasında, görüşmeci, mağdurun içinde bulunduğu durumun güçlüğü karşısında olabildiğince sakin, kabullenici, anlayışlı, tarafsız ve yargısız olmalı ve kullandığı sözcüklerin, cümle yapısının, mağdurun izleyebileceği düzeyde olmasına dikkat etmelidir. Görüşme sırasında mağdura, onu anlamaya yönelik bir ilgi göstermeli, mağduru yargılamadan, önyargılara kapılmadan ele alabilmeli, yani kabullenebilmelidir (Öztürk, 1981).

Görüşmenin başarılı bir biçimde yürütülebilmesi için, görüşmecinin açık uçlu, yüksüz ve yargısız sorular sorması uygun olacaktır. Aynı zamanda soruların yönlendirici olmamasına, doğrudan mağdurun duygu ve düşüncelerini aktarmasına izin verecek biçimde açık uçlu sorular olmasına da dikkat edilmelidir (Güleç, 1997; Kaplan ve Sadock, 1996).

Örneğin,
 “Kendinizi kötü hissettiniz değil mi?” yerine
 “Kendinizi nasıl hissettiniz?”

Yukarıda da belirtildiği gibi, mağdurla yapılan görüşmede amaç, o andaki durumun değerlendirilmesi, mağdurun bilgilendirilmesi ve gerekli görüldüğü durumlarda uygun hizmet alım merkezlerine yönlendirilmesidir. Bu görüşmenin değerlendirme aşamasında, şiddetle ilgili bilgi toplarken mağdura sorulabilecek örnek sorular şunlar olabilir:

Örnek Sorular

- “Şiddeti engellemek için hangi yollara başvurduunuz?”, “Bunlar işe yaradı mı?”
- “Daha önce başvurmamışsınız, şimdi ne oldu da yardım almaya karar verdiniz?”
- “Yardım almanızı engelleyecek kişi ya da kişiler var mı?”
- “Şu an güvende olmak için neye ihtiyacınız var?”
- “Eğer şu anda sadece sözel şiddete maruz kalıyorsanız, bunun sonucunun ne olacağını düşünüyorsunuz?”, “Size göre bunu ne önleyebilir?”
- “Benim size nasıl yardımcı olabileceğimi düşünüyorsunuz?”
- “Size başka kim yardımcı olabilir, nasıl?”

Görüşmeci, mağdurun söyledikleri karşısında empatik anlayışla mağduru dinlediğini ve anladığını göstermelidir.

Görüşmecinin, görüşme sırasında, kullandığı sözel ve sözel olmayan iletişim bileşenleri de mağduru, konuşmasını sürdürmesi için cesaretlendirebilir (Goldman, 1984).

Görüşmenin, sağlıklı bir biçimde sürdürülebilmesi için, mağdurun kullandığı dil ve ifade biçimine dikkat edilmeli, onun diline ve sözcüklerine benzer ifadeler kullanılmalıdır. Mağdur, yerel bir dil kullanıyor ve iletişim sağlanamıyorsa, mağdurun yakını olmayan bir kişinin görüşmede çevirmen olarak bulundurulması da uygun olabilir (Hepworth ve Ark., 2002).

Şiddet Uygulayan Kişiyile Görüşme

Görüşmeci, öncelikle aile içinde şiddete maruz kalmış kişilerle görüşme yapacaktır, ancak, zaman zaman faille de görüşme yapmak zorunda kalabilir. Böyle durumlarda, görüşmenin nasıl yapılandırılacağı, genel görüşme ilkelerine ek olarak, nelere dikkat edilmesi gerektiği konularında da görüşmecinin donanımlı olmasında yarar vardır. Çünkü fail kendini haklı gördüğü, kınanma ve suçlanma korkusu içinde olduğu, sorunu kendisinin çözebileceğine inandığı, durumu olduğundan daha önemsiz gördüğü, kurumsal desteklere güvenmediği, vb. nedenlerle görüşmede isteksiz olabilir. Farkındalık ve bilinçlilik düzeyi bunlara paralel olarak çok düşük olduğunda da görüşme, görüşmeci açısından kolay olmayabilir. Bu nedenle, genel görüşme ilkeleri ve faille görüşülürken dikkat edilmesi gereken noktalar aşağıda gözden geçirilecektir.

Görüşmenin amacı, aile içinde ya da dışında şiddet uygulayan bireylerin

durumlarının değerlendirilmesi ve gerekli görüldüğü durumlarda, uygun hizmet alım merkezlerine yönlendirilmesidir. Görüşmenin amacı, hiçbir şekilde terapi yapmak değildir.

Görüşme sırasında faille, onu anlamaya yönelik bir ilgi göstermeli, faili yargılamadan, önyargılara kapılmadan ele alabilmeli, yani kabullenebilmelidir. Görüşmeci ön yargısız olamayabilir ancak, kendi önyargılarının neler olduğunun ve fail üzerinde nasıl etkiler yapabileceğinin farkında olmalıdır. Görüşmeci, yargılamadan kurtulamıyor, duygularını denetlemede güçlük çekiyorsa faille bir başka görüşmecinin görüşmesini sağlamalıdır.

Görüşme sırasında, sorular, yüksüz, yansız ve yargısız olmalıdır. Yüksüz, yansız ve yargısız sorular, faille “yargılandığı duygusu” nu yaşatmayan sorulardır (Güleç, 1997; Kaplan ve Sadock, 1996).

Görüşmeci failin adını önceden öğrenmeli, öğrenemediyse kendini tanıtmalıdır. Mümkünse fail, görüşmeye yalnız alınmalıdır. Fail küçük çocuğu ile birlikte gelmiş olabilir. Çocuk, onun söylediklerini anlayabilecek ve görüşme sırasındaki duygusal tepkilerinden etkilenebilecek bir yaşta ise ve mümkünse bir görevlinin yanında tutulmalıdır.

Kişi, odaya profesyonel bir ifadeyle davet edilmeli; bilgi kişiden, yansız ve suçlamadan alınmalıdır.

Görüşme sırasında oturma mesafesi, faili rahatsız etmeyecek ve görüşmecinin de kendisini tehlikeye atmayacağı bir uzaklıkta, ne çok uzak ne de çok yakın bir şekilde ayarlanmalıdır. Kendisine oturması için seçenekler sunulmalı, ancak görüşmenin özelliği nedeniyle ve görüşülen kişinin aşağıda sözü edilecek özelliklere sahip olma olasılığı göz önünde bulundurularak, görüşmecinin oturduğu yerin kapıya daha yakın olması tercih edilmelidir.

Aşağıdaki özellikler şiddet uygulayan kişinin olası özellikleridir:

- Silah taşıma,
- Öfkesini denetlemekte güçlük çekme,
- Alkol ve madde kullanma,

- Sabıka kaydının bulunması,
- Kıskançlık, eşinin üzerinde baskı kurma isteği, “Sen benimsin, benim kalacaksın” şeklinde düşünceye sahip olma,
- Tehditkar davranışlarda bulunma (boğmaya çalışma, ölümle tehdit etme vb),
- Ruhsal sorunlarının olması (intihar eğilimi, kendine zarar verme eğiliminin olması),
- Güç ve intikam saplantısının olması,
- Erkekliğinin sorgulanmasına aşırı duyarlı olması.

Kısaca, yukarıda sayılan tüm bu nedenlerle, görüşme sırasında görüşmecinin ve failin güvenliği açısından, dışarıda kapı yakınında görevli birilerinin bulunmasına ya da yalnız olmamaya dikkat edilmelidir. Görüşme yapılan odanın kapısının kilitlenmemesi, varsa üzerindeki anahtarın çıkarılması gerekir.

Her zaman mağdur olan kadının ve çocukların güvenliğine öncelik verilmelidir. Şiddet uygulayan kişi ne kadar pişman olmuş görünse de, mağdurun kararına saygı duyulmalı ve arayı düzeltme girişimlerinde bulunulmamalıdır. Öncelik, çiftlere özel konuşma şansı vermeye değil, mağdurun güvende olma hakkının sağlanmasına verilmelidir.

Faile hitap ederken de, mağdura olduğu gibi, “Siz” diyerek hitap edilmelidir. Genç ise izni alınarak “Sen” denilebilir.

Görüşme sırasında, yaşananlarla ilgili bilgi toplarken, faile, görüşmenin amacının, yaşanan olayı kendisinden öğrenmek, ona yardımcı olmak ve onu dinlemek olduğu belirtilmelidir. Bu amaç doğrultusunda, aşağıdaki ifadelerden yararlanılabilir.

Örnek İfadeler

- “Sizi dinlemeye hazırım.”
- “Benimle neyi konuşmak istersiniz?”
- “Buraya gelirken aklınızdan neler geçti?”
- “Buradan ne gibi beklentileriniz var?”
- “Ben size nasıl yardımcı olabilirim?”

Ayrıca, şiddet uygulayan kişinin, kendi davranışlarının sorumluluğunu alması için şiddet hakkında doğrudan konuşmasını sağlayacak sorular da sorulmalıdır:

- “Şu an hangi nedenle buradasınız?”
 (“Ne oldu da bugün buradasınız?”)
- “Ne zamandır bu tür davranışlar sergiliyorsunuz?”
- “Sizce bu tür davranışlarınızın ortaya çıkmasının ne tür nedenleri var?”
- “Bunu yaparken ne hissettiniz?”
- “Eşiniz nasıl tepki verdi?”

- “Eşiniz bu yaşadıklarının ardından neler hissediyor olabilir?”
- “Davranışınızın sonucu ne oldu?”
- “Bunlar sizce işe yaradı mı, hangileri yaramadı?”
- “Sizce çocuklar ve diğerleri evdeki bu şiddet ortamından nasıl etkileniyorlar?”
- “Ne kadar sıklıkla şiddete başvuruyorsunuz?”
- “Başka ortamlarda da öfkelenip kendinizi zor tuttuğunuz ya da tutamadığınız zamanlar olur mu?”
- “Böyle giderse neler olabilir?”
- “Size göre bu çatışmaları ne önleyebilir?”
- “Yardım almayı bugüne dek hiç düşündünüz mü?”
- “Aranızdaki çatışmaları çözmek için hangi yollara başvurabilirsiniz?”
(Yalom ve Kessler, 2006).

Görüşme sırasında görüşmeci, iyi bir dinleyici olmalı, şiddet uygulayan kişiye yansız bir biçimde yaklaşmalı, eyleme odaklanmalı ve tüm dikkatini faile vererek, onun duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışmalıdır. Bunu yaparken, görüşmede olabildiğince güven verici olmak için çaba göstermelidir (Goldman, 1984).

Görüşme Sırasında

Failin kendini haklı gösterme çabası içinde olabileceği göz önünde bulundurularak;

şiddetin ciddiyetini küçümseyen ifadeler kullanılmamalı, aksine yaşananların ciddiyeti sürekli vurgulanmalıdır. “Namus” gibi kavramlar açısından hassas ve çocuklarını tekrar görememe endişesi, geçimsizliğe rağmen ayrılma korkusu yaşıyor olabileceği ve hatta evliliği sürdürmeyi hırs haline getirebileceği bilinmelidir.

Görüşme Sırasında

Görüşmeci, failin içinde bulunduğu durumun güçlüğü karşısında, olabildiğince sakin, kabullenici, anlayışlı, tarafsız ve yargısız olmalı ve kullandığı sözcüklerin, cümle yapısının failin izleyebileceği düzeyde olmasına dikkat etmelidir.

Görüşmenin başarılı bir biçimde yürütülebilmesi için, görüşmecinin yüksüz ve yargısız sorular sorması uygun olacaktır. Aynı zamanda, soruların yönlendirici olmamasına, doğrudan failin duygu ve düşüncelerini aktarmasına izin verecek biçimde açık uçlu sorular olmasına dikkat edilmelidir. Örneğin, “Kendinizi kötü hissettiniz değil mi?” “Kendinizi suçlu hissettiniz mi?”, “Çok öfkelenediniz mi?” yerine “Kendinizi nasıl hissettiniz?”

Görüşmeci, failin söyledikleri karşısında empatik anlayışla, faili dinlediğini ve anladığını göstermelidir. Görüşmecinin, görüşme sırasında, kullandığı sözel ve sözel olmayan iletişim bileşenleri de faili, konuşmasını sürdürmesi için cesaretlendirebilir.

Karşılıklı olarak iletişimin sağlıklı bir biçimde sürdürülebilmesi için, failin kullandığı dil ve ifade biçimine dikkat edilmeli, onun diline ve sözcüklerine benzer ifadeler kullanılmalıdır. Fail, yerel bir dil kullanıyor ve iletişim sağlanamıyorsa, failin yakını olmayan bir kişinin görüşmede bulundurulması da uygun olabilir (Hepworth ve Ark., 2002).

İlk görüşmenin ardından, fail gerekirse daha uzun süreli psikolojik yardım için hastanelerin ilgili bölümlerine ya da duruma göre devletin diğer ilgili kurumlarına yönlendirilebilir (Örneğin, madde, alkol bağımlılığı tedavisi görmesi, öfke denetimi eğitimi, iletişim becerileri eğitimi alması gibi).

Görüşmeyi Sonlandırma

Görüşmelerin uygun bir biçimde sonlandırılabilmesi için, görüşmenin sonuna doğru, kişiye (hem mağdura hem de faile) bazı sorular ve yorumlar için zaman bırakmak gerekir. Çoğu zaman, kişilerin en önemli bilgi ve endişelerini görüşme-

lerin sonuna sakladıkları göz önünde bulundurulmalıdır. Görüşmecinin, mağdura / faile, görüşme süresinin bitmekte olduğunu, kalan dakikalar içinde, eklemek istediği ya da görüşmecinin bilmesini istediği herhangi bir şey olup olmadığını sorması uygun olur.

Görüşme Engelleri

Şiddet mağdurlarının büyük bir kısmı, çeşitli engellere bağlı olarak, yaşadıkları şiddeti konuşmak ve bir başkasına açıklama yapmakta güçlük çekerler. Çoğu zaman şiddete ilişkin göstergeler çok açık biçimde görülüyor olsa bile, şiddete maruz kalanlarla çalışan kişiler de kendilerini çaresiz hisseder ve ne yapacaklarını bilemiyor olabilirler ve bu nedenle de şiddeti sorgulamakta güçlük çekebilirler (UNFPA, 2001). Örneğin, bir çalışmada, doktorların aile içi şiddeti sorgulamama nedenleri araştırılmış ve araştırma sonuçlarına göre; katılımcıların %71'i yeterli zamanın olmayışını, %51'i hastayı rahatsız etme korkusunu, %50'si müdahale konusunda kendini güçsüz hissetmesini, %42'si ise hastanın davranışı üzerinde denetime sahip olamamasını gerekçe olarak bildirmişlerdir (Sisley, 2008).

Ortam

Mağdurla görüşürken, görüşmenin yapılacağı ortamla ilgili bazı özellikler, önemli

engelleme etkenleri arasında olabilir. Görüşme, mağdur açısından güvenli, ne çok geniş ne de çok dar olan kapalı bir odada yapılmalıdır. Görüşmenin yapılacağı odanın, dışarıdan içeriye ve içeriden dışarıya ses geçirmeyen, rahatlatıcı, sıcak, aydınlık bir ortam olması gerekir. Bu oda, binanın dış kapısına yakın olmamalıdır. Mağdurun kendisini daha rahat hissedebilmesi için, görüşme yapılırken arada masa bulunmaması ve gerektiğinde kullanılmak üzere mendil bulundurulması gerekir (Hepworth ve Ark., 2002).

Görüşmenin sık sık kesintiye uğramasını engellemek için, odadaki telefonun görüşme sırasında çalması sağlanmalıdır. Yine, hem görüşmenin kesintiye uğramasını en-

Görüşme

- Ses geçirmeyen,
- Rahatlatıcı, sıcak,
- Aydınlık,
- Görüşmeci ve görüşülenden başka kişilerin olmadığı bir odada yapılmalıdır.

gellemek hem de mahremiyeti sağlamak için, görüşme odasına görüşmeciden başka kişilerin girip çıkmalarının engellenmesi önemli bir noktadır. Çünkü görüşmede gizlilik ilkesi, görüşmenin sağlıklı bir biçimde yürütülmesi için önemli etkenlerden biridir. Görüşme sırasında olduğu gibi, mağdurun başka bir ile nakledileceği bilgisinin de gizli tutulması gerekir. Görüşme yapan kişinin, başvuran kadın adına karar vermemesi gerekir.

Mağdurun kaygısını, korkusunu arttırmamak adına, oda içinde şiddet ile ilgili afiş olmamasına dikkat edilmelidir. Ancak, duvarlara bunun kadınların suçu olmadığı ve hiç kimsenin böyle bir muameleyi hak etmediğini gösteren fotoğraflar (afişler) asılabilir.

Mağdurun kendisine zarar verme olasılığı dikkate alınarak, odada silah, kesici ya da delici aletler bulundurulmamalıdır. Yine, hem mağdurun kendisine zarar vermesinin hem de başkaları tarafından zarar görmesinin engellenmesi için, mağdur, mümkünse odada uzun süre tek başına bırakılmamalı, eğer varsa kapının üzerindeki anahtar çıkartılmalıdır.

İnanç ve duygular

Şiddete maruz kalmak hoş olmayan bir yaşantı olduğundan, mağdur bunu hatırlamak istemeyebilir. Hatırladığında rahatsız olabilir veya şiddeti hak ettiği ve şiddetin gerekli olduğu şeklinde bir düşüncüyü içselleştirmiş olabilir (Schraiber, 2002). Şöyle ki, şiddetin yaşamın kaçınılmaz bir parçası olduğuna inanabilir ve şiddeti uygulayana inanarak, şiddet için kendini suçlayabilir. Yine, mağdurun yaşadığı utanç ve suçluluk duygusu da şiddetin açıklanmasını engelleyici etkenler arasında sayılabilir. Çalışmalarda, aile içi şiddet mağdurlarının yardım almamalarının önemli nedenlerinden birinin, insanların onları yaşadıklarına inanmayacakları ve onları suçlayacakları düşüncesinin olduğu belirtilmektedir (TCFV, 2003).

Aile içi şiddet, genellikle toplum tarafından mahrem bir konu olarak kabul edilmekte; erkeklerin kadınlara şiddet uygulaması gerekçelendirilebilir durumlarda 'kabul edilebilir' bir davranış olarak algılanmaktadır. Böylece, toplumdaki değer yargıları da, birçok kadının destek ve koruma hizmetlerine ulaşmasını engelleyerek, aile içi şiddetin gizli kalmasına yol açabilmektedir. Aile içi şiddet olaylarına dışarıdan birinin müdahale etmesi, hatta bu konunun

tartışılması, hoş görülmeylebilmektedir. Sonuç olarak, şiddet yaşayan kadınlar, şiddeti bir suç olarak görmemekte; yaşadığı şiddeti, “önemli” ya da “ciddi” olarak algılamamakta ve bu durumla kendisinin baş etmesi gerektiğine inanmaktadır (Özvarış ve ark., 2008).

Birçok kadın, bütün evliliklerde kavgalar ve beraberinde şiddetin yaşanabileceği algısına sahip olabilir ve bu nedenle yaşadığı şiddeti ciddiye almayabilir veya küçümseyebilir. Kadın, içinde bulunduğu durumun düzeleceğini umut ederek ilişkisini sürdürmek isteyebilir, eşi her zaman şiddet uygulamıyorsa, eşinin değişeceğini umut edebilir ve bu nedenle açıklama gereği duymayabilir (Özvarış ve ark., 2008;).

Kadının ekonomik özgürlüğünün olmaması, kendini ve çocuklarını şiddet yaşadığı ortamdan uzaklaştıracak maddi olanağının bulunmaması, şiddetin süreklilik göstermesindeki bir diğer etkidir. Bu durum, şiddetle mücadele gücünü de olumsuz etkileyerek kadını kısır döngüye sokabilir. Yapılan çalışmalar, kadının, şiddet ortamından uzaklaşmadığı veya şiddeti engelleyemediği zaman “çaresizlik” duygusu yaşadığını,

şiddet ortamında uzun süre kalması durumunda ise, bu duygunun süregelenliğini göstermiştir (Özvarış ve ark., 2008).

Şiddete maruz kalan kadının kendisine destek olacak ve koruyacak hizmetleri ve bu hizmetleri almak için nereye başvuracağını bilmiyor olması da şiddeti açıklamasını engelleyebilir. Aile içi şiddet mağdurlarının çoğu, bir destek sistemine sahip değildir. Şiddeti uygulayan kişi, bazı davranışlarıyla kadının içinde bulunduğu toplumdan soyutlanmasına neden olabilir. Örn. telefon kullanmasını engelleyebilir, arkadaş / aile toplantılarında onu aşağılayabilir, mağdur çalışıyorsa işe kendisi götürüp getirebilir (Sisley, 2008; <http://www.sarmydv.org/barriers-to-leaving.html>).

Toplum üyeleri, kadınlara “şiddete katlanması ve ailenin dağılmasına izin vermemesi” yönünde baskı yapabilir. Ayrıca, kadınlara şiddetin kendi suçları olduğu, mutlaka hak edecek bir şeyler yapmış oldukları ve anlatsalar bile kimsenin inanmayacağı iletisini de verebilir.

Çoğu kez, yardım ve destek çağrısı içinde, kurumlara (hastane, polis merkezi vb.)

başvuran kadınlardan, şiddet belirtileri taşımalarına karşın, şiddetin sorgulanması ile ilgili bilgi alınmayabilir. Şiddet mağdurları genelde yaşadıkları konusunda hiç kimseye bir şey anlatamadıklarından, şiddet konusunda çalışanların, şiddeti sorgulama, değerlendirme ve tanılama konusunda eğitilmeleri oldukça önemlidir.

Şiddet konusunda en ufak bir kuşku olduğunda, şiddet konusunda çalışanlar, mağdura, şiddetle ilgili sorular sormalıdır. Mağdur şiddete uğradığını reddedebilir. Bu, onun güvenmek için daha fazla zamana ihtiyacı olduğu anlamına gelir. Şiddet konusunda çalışanların yapacağı ilk şey, duyarlı olmak ve yargılayıcı olmamaktır.

Travmayı Atlamak İçin

“Yapılan araştırmalar, şiddet mağdurlarının yaşadıkları travmayı atlattıklarında en önemli etkenin, kendisine ve anlattıklarına değer veren duyarlı ve bilgili kişilerin varlığı olduğunu göstermiştir.” (Özvarış ve Ark, 2008)

Bir mağdurun danışmanlık, korunma ve yasal destek gibi çok farklı gereksinimleri olabilir ancak, dinlenilmek ve inanılmak ilk gereksinimidir. Bu başlangıç olmadan, kadının yardım basamağındaki diğer süreçlere geçmesi mümkün olmayabilir (Özvarış ve ark., 2008).

Şiddet konusunda çalışanlar, şiddetin yaşandığı toplumla aynı kültürel değerleri paylaştıklarından, bazı kadınların şiddeti hak ettiğini veya şiddeti sadece belli bir grup insanın yaşadığını düşünebilirler. Şiddete uğramak onur kırıcı ve küçük düşürücü olduğu için, kadın, onu ciddiye almayan ve değer vermeyen kişilerle şiddeti konuşmak konusunda isteksiz olabilir. Şiddet konusunda çalışanların, şiddet konusunda bilgileri olmadığını, bu konu ile ilgilenmeyeceklerini veya konuşmaya zamanları olmayacağını düşünebilir (Özvarış ve ark. 2008).

Şiddete uğradığı için utanç duyan, şiddeti hak ettiğini, yardım almayı hak etmediğini düşünen, yaşadığı şiddeti açıklamanın kendi güvenliğini riske atacağından korkan, şiddetin neden olduğu fiziksel ve ruhsal belirtilerin farkında olmayan ve gördüğü şiddeti yeterince ciddi bulmayan ve önemsemeyen ve şiddet konusunda çalışanların kendi problemleri ile ilgilenmeyeceğini düşünen kadınlar, yaşadıkları şiddet hakkında konuşmak istemeyebilirler.

Şiddete maruz kalan kadın yardım alma konusunda da isteksiz olabilir. Bunun

nedeni utanç ve suçluluk duygularıdır.

Şiddete maruz kalan kadın;

- Bir kez daha kınanma ve suçlanma korkusu içinde olabilir.
- Ailesini koruma isteğine sahip olabilir.
- Bu sorunu kendisinin çözebileceğine inanıyor olabilir.
- Durumu olduğundan daha önemsiz görüyor olabilir.

Yukarıda anlatılanlar dikkate alındığında, şiddete maruz kalan kadınla ve şiddeti uygulayan faille iletişim kurmak durumunda kalabilecek olan meslek elemanlarının, bu hizmeti sunarken belirli birtakım iletişim kurallarını ve görüşme ilkelerini dikkate almalarının önemi açıkça görülmektedir. İletişim kuralları

çerçevesinde; bu hizmeti sunan kişinin, karşısındakini etkin dinlemesi, empatik bir ilişki kurması, sorularını yansız, yüksüz ve yargısız olarak yöneltmesi bunlar arasında sayılabilir. Bu görüşmeler sırasında görüşmecinin, kendisinden, mağdurdan, failden, ortamdaki kaynaklanan birtakım engellerin, görüşme sürecini olumsuz yönde etkileyebileceğinin farkında olması ve bunlara yönelik birtakım önlemler alması mağdur ve faille görüşme sırasında akılda tutulması gereken durumlardır. Krize müdahalenin ardından, gerekli olduğunda, hem mağdur hem de failin daha uzun süreli psikolojik yardım için hastanelerin ilgili bölümlerine, ve devletin diğer ilgili kurumlarına yönlendirilmesinde de fayda vardır.

Kaynakça

1. Akın, A., Özvarış, Ş.B., Demirören, M., Şener, S., Tumay, Ş. (2008). *Türkiye’de Kadına Yönelik Aile İçi Şiddetle Mücadelede Sağlık Hizmetleri. Kadına Yönelik Aile İçi Şiddet Projesi*. Ankara
2. Cüceloğlu, D. (2002). *İletişim Donanımları- Keşkesiz Bir Yaşam İçin İletişim*. İstanbul: Remzi Kitabevi
3. Dökmen, Ü. (2002). *İletişim Çatışmaları ve Empati* (20. Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık
4. Goldman, H. H. (1984). *The Psychiatric Interview. Review of General Psychiatry*. California: Lange Medical Publications
5. Gordon, T. (1997). *Aile İletişim Dili*. İstanbul: Sistem Yayıncılık
6. Güleç, C. (1997). *Psikiyatrik Görüşme ve Hasta Hekim İlişkileri*. Psikiyatri Temel Kitabı. C. Güleç ve E.Köroğlu (Eds.). Ankara: Hekimler Yayın Birliği
7. Hepworth; D. H. ; Rooney, R. H. & Larsen, J. A. (2002). *Direct Social Work Practice, Theory and Skills*. CA: Wadsworth Group.Brooks/Cole
15.08.2008’de <http://www.sarmydv.org/barriers-to-leaving.html>’den indirildi.
8. Kaplan, H. I. & Sadock, B.J. (1996). *Birinci Basamak Psikiyatri Elkitabı*. B. Büyükkal (Çev) İstanbul: Turgut Yayıncılık
9. Sisley, A. C. *Domestic Violence*
15.08.2008’de [medschool.umaryland.edu/minined/ powerpoint](http://medschool.umaryland.edu/minined/powerpoint/)’den indirildi.
10. Özer, K. (2005). *İletişimsizlik Becerisi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık
11. Öztürk, M. O. (1981). *Ruh Sağlığı ve Hastalıkları*. Ankara: Türkiye Sinir ve Ruh Sağlığı Derneği Yayını, No: 7
12. Schraiber, L.B. & d’Oliveira, A.F.P.L. (2002). *Violence Against Women and Brazilian Health Care Policies: A Proposal For Integrated Care in Primary Care Services*
13. International Journal of Gynecology and Obstetrics, 78 (1), 521- 525
14. TCFV (Texas Council On Family Violence) (2003). *Prevalence, Perceptions and a Wareness of Domestic Violence in Texas*. Executive Summary
15. UNFPA Raporu. (2001). *A Practical Approach to Gender-Based Violence: A Programme Guide for Health Care Providers & Managers*. New York: Pilot Edition
16. Yalom, I.& Kessler, H. (2006). *Evlilik Terapisi*. İstanbul: Prestij Yayınları

Tasarım : Necdet Kara
Uygulama : Senem Lefkeli
www.argosreklam.com
Baskı : Dumat Ofset
www.dumat.com.tr