



Sosyal Hizmet Eğitiminde Yaratıcı Drama Yöntemiyle İletişim Becerisi Geliştirme: Ders Uygulaması Örneği

Development of Communication Skills Through Creative Drama at Social Work Education: An Example of an Implementation of the Course

Elif GÖKÇEARSLAN ÇİFTÇİ, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, elifgokcearslan@gmail.com
Hasan Hüseyin ALTINOVA, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi

ÖZ. Bu çalışmada yaratıcı drama yönteminin sosyal hizmet öğrencilerinin iletişim becerilerine etkisi incelenmiştir. Araştırma Ankara ilinde bir sosyal hizmet bölümünde öğrenim gören 1. sınıf öğrencileri arasından seçilen 58 denekle (28 deney grubu, 26 kontrol grubu) yürütülmüştür. Araştırmada öntest-sontest kontrol gruplu deneysel desen kullanılmıştır. Deney grubuna araştırmacılar tarafından geliştirilen oniki oturumluk iletişim becerileri geliştirme programı uygulanmıştır. Ölçme aracı olarak Korkut (1997) tarafından geliştirilen İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ) kullanılmıştır. Deney ve kontrol grubu puanları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek için Wilcoxon Testi ve Mann Whitney U Testi kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre deney grubunda yer alan öğrencilerin öntest-sontest puanları arasında son-test puanları lehine anlamlı bir artış görülmüşken, kontrol grubunda bir değişim gözlenmemiştir. **Anahtar Sözcükler:** İletişim, Yaratıcı Drama, Sosyal Hizmet Öğrencileri

ABSTRACT. In this study, the effect of creative drama on the communication skills of social services students is researched. The study was conducted with the fifty-eight selected subject (twenty-eight for experimental group and twenty-six for control group) from among the students who study at a social services department in Ankara. In this study, an experimental research design with pre-test/post-test and control group was used. A training program that contains twelve sessions and is based on communication skills development was developed by the researchers and implemented to students. "Communication Skills Assessment Scale" which was developed by Korkut (1997) was used as an assessment instrument. Wilcoxon Test and Mann Whitney U Test was used to control whether there is a significant difference between the points of the experimental and the control groups. According to obtained data of the study, there was a significant difference between the pre-test/post-test of the experimental group while there was no significant difference for the control group.

Keywords. Communication, Creative Drama, Social Services Students

SUMMARY

Purpose and Significance: Skills of communicating with individuals and between people are called micro skills in social services field. Listening skills is one of these skills and it is non-verbal communication skills (Sheafor & Horejsi, 2002). Effective communication is one of the most basic elements of the helping relationship (Özcan, 1996). Skills of effective communication has a facilitator role for any kind of human relationship and in any area of profession. Egan (1994) discussed about the effectiveness of people whose profession's are related with society, who are highly advanced with these kind of skills. Primarily in social services, the communication skills are learnt in the education process. In this process, it is aimed to develop students both individually and occupational through courses. Because, it is very important to communicate with and to be confident in relation to applicants. Purpose of this study is to assign the effectiveness of creative drama on the development of communication skills of the 1st grade social services students.

Methods: In this study, a semi-experimental research design with pre-test/post-test and control group was used (Büyüköztürk, 2007). The independent variable of this study is "creative drama program" and the dependent variable of this study is "the level of communication skills of students". The working group consisted of university students who study at a social services department in Ankara. Araştırmanın çalışma grubunu Ankara'da bir sosyal hizmet Bölümü'nde öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. The experimental group consisted of 28 students and the control group consisted of 26 students. "Communication Skills Assessment Scale" that was adapted by Korkut

(1997), was used for the assesment of communicative skills of the student. Reliability coefficient was found as 69 ($p < .001$), while the reliability study was done with the adults.

Results, Discussion and Conclusions: According to statcal analysis of pre-test/post-test resutls, creative drama has an effect on the communication skills of the students. The findings of this study is similar with the other studies that were about the effect of creative drama on the communication skills. As a result, it could be said that gaining communication skills is important for social services students. And for achieving this goal, creative drama, art-based activities, communication through games and psychodrama could be useful. Thus, both using the program of this study and the progams of other studies, the communication skills of students can be developed.

GİRİŞ

Sosyal hizmet insanlara maddi ve manevi yardım eden bir meslektir. Yardım etmede temel amaç müracaatçının içinde bulunduğu sorunu onunla birlikte çözmek ve hizmet verilen bireyi tanımak, sorunlarını tanımlamak ve sonuçta bireylerin, ailelerin ve toplulukların sorunları ile daha etkin başedebilir, gereksinimlerini karşılayabilir hale gelmesini sağlamaktır. Müracaatçılara yardım ederken en temel unsur güvene dayalı bir iletişim ve etkileşim içinde olmaktır.

Sosyal hizmette mikro beceriler bireyle ilgili ve kişilerarası ilişki kurma becerileridir. Bu becerilerden dinleme becerisi, sözsüz iletişim becerileridir (Sheafor & Horejsi, 2002). Bu beceriler birey, aile ve terapötik gruplarla olduğu kadar çalışılan kurum içinde de her an kullanması ve geliştirilmesi gereken bir beceridir.

Etkili iletişim yardım edici ilişkinin en temel bileşenlerindedir (Özcan, 1996). Etkili iletişim becerileri her türlü insan ilişkisinde ve her türlü meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı olmaktadır. Egan (1994) toplumla birlikte olmayı gerektiren tüm mesleklerde çalışanlarda bu becerilerin gelişmiş olmasının etkililiğinden söz eder. Bu gruba psikiyatrist, psikolog, psikolojik danışman, sosyal hizmet uzmanı, hekim, hemşire, öğretmen olarak çalışanlar örnek olarak verilebilir (Korkut, 2005). Bu mesleklerin ortak noktaları yardım edici meslekler oluşudur. Sosyal hizmet bir yardım mesleğidir. Yardım edici bir meslek elemanı olarak sosyal hizmet uzmanları ihtiyaç içindeki kişi, grup ve topluma hizmet vermektedir. Hizmet ettiği kesim her toplumda olan yoksullar, özürlüler, hastalar, suçlular, yaşlılar, korunmaya muhtaç çocuklar, sokak çocukları, evsizler, mülteciler, doğal afetlerin mağdurları gibi oldukça geniş bir kesim ve ihtiyaç içindeki insanlardır. Her bir grubun kendine özgü ve ayrı ayrı ihtiyaçları vardır. Her bir ihtiyaç grubu birbiriyle bağlantılı kültürel, ekonomik, sosyal, ekonomik farklılıklar içerir. Psikolojik, sosyo - ekonomik bakımdan farklı beklentiler içinde olabilirler. Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçısıyla birlikte çalışırken bu farklılıkları göz önünde bulundurması ve müracaatçısının içinde bulunduğu durumu anlaması ve doğru değerlendirmesi gerekir. İnsanı anlama, sözel ve sözel olmayan mesajları da anlama becerisidir. Bu da iletişim becerilerinin kazanılması ile mümkün olmaktadır.

Sosyal hizmette iletişim becerilerinin öğrenilmesi öncelikle eğitim süreci içinde gerçekleşir. Bu süreçte öğrencilerin gerek formal dersler gerekse alan uygulamaları sırasında müracaatçılar ile karşılaştığında kendine güven, müracaatçı ile iletişime geçme dolayısıyla kişisel ve mesleki yönden gelişmeleri hedeflenir. Sonuç olarak öğrencilerin iletişim becerisini geliştirmek için gerek ilgili dersler, gerekse ders dışı etkinliklerle bazı çalışmaların yapılması önemlidir. Nerdrum (1997) iletişim becerileri eğitiminin uzun süre etkililiğini, sosyal hizmet uzmanlarından oluşturulmuş ve eşleştirilmiş iki grup ile araştırmıştır. Bulgular, deney grubundaki bireylerin iletişim beceri düzeylerinde anlamlı bir artış olduğunu, kontrol grubunda ise bu artışın görülmediğini ortaya koymuştur. Ülkemizde yetişkinler üzerinde iletişim becerilerini geliştirmeyi amaçlayan araştırmaların çok az olduğu görülmektedir. Yetişkinlere yönelik olarak yapılan bu araştırmaların bir kısmında (Özgit, 1991; Okvuran, 1993; Sargın, 1993; Coşkuner; 1994; Abacı, 1995; Balcı, 1996; Türküm, 1996; Çam,1997; Yüksel- Şahin, 1997; Dökmen, 1988; Sardoğan, 1988; Dilekmen, 1999; Özdağ, 1999; Tarhan, 2000; Demirci, 2002) yetişkinlerin iletişim becerileri grupla psikolojik danışma, psikodrama, yaratıcı drama gibi yöntemlerle geliştirilmeye çalışılmış bazılarında da sadece iletişim eğitimi verilerek geliştirilmeye çalışılmıştır. Yurt dışında da Burke ve diğerleri (1973) Englander-Golden ve diğerleri (1989), Lung Lau (2000) Woods (2000), Avan, Raza ve Afridi (2005) benzer çalışmalar yapmışlar ve iletişim becerisi gelişimi üzerinde olumlu sonuçlar bulmuşlardır.

Dünyanın pek çok ülkesinde okullarda okul sosyal hizmet uzmanları aktif olarak görev yapmaktadır. Okul sosyal hizmet uzmanı olarak görev yaparken öğrencilerin göstermiş oldukları yanlış davranışları ve öğrenme güçlüklerini onları dışlamayan bir bakış açısıyla ele almalı ve müdahale geliştirmelidir (Dupper, 2013). Sosyal hizmet uzmanları öğrencilere yönelik müdahale programlarını geliştirirken pek çok kuram bilgisini kullanmaktadır. Sosyal kuramların pek çoğunda da iletişim önemli bir odaktır. Alderson (1972; Akt: Diehl, 2003)'a göre sosyal etkileşim modeli, öğrenciler ve okul arasındaki karşılıklı etkileşimi geliştirmeyi amaçlamakta ve okul ortamında görev yapan sosyal hizmet uzmanının görev ve sorumluluklarını arabuluculuk, konsültasyon ve kaynaklarla buluşturma olarak tanımlamıştır). Karşılıklı süreç içerisinde katılımcılar arasında ortak bir zemin belirleme; rol oyuncuları arasında karşılıklı hedefler kurma; iletişimi engelleyen engellerle mücadele etme; hedef sistemlere bilgi katma; karşılıklı destek sistemleri kurma; değişim çabalarını yönetme ve kolaylaştırma gibi rolleri olan sosyal hizmet uzmanları için iletişim becerileri ve yaratıcı drama bilgisi son derece önem kazanmaktadır.

Yaratıcı drama iletişim becerilerini geliştirmede kullanılan yöntemlerden biridir. Bu çalışmada yaratıcı drama yöntemi olarak planlanmıştır. Yaratıcı dramanın iletişim becerilerini arttırdığına yönelik çalışmalar mevcuttur (Akoğuz, 2002; Akın,1993; Altınova, 2006; Bayram, 2001). Yapılan araştırmalar, öğretim kademelerinin tüm basamaklarında yaratıcı drama çalışmalarının öğrencilerin kendine ve karşısındakine güven duymasına, iletişim ve problem çözme becerisini geliştirmesine, sosyal ve duygusal yönden gelişmesine, çevresiyle olumlu ilişkiler kurabilmesine, yaratıcılığını geliştirmesine yardımcı olduğu göstermektedir (Akoğuz, 2002; Erkan,2005, Dikici, Gündoğdu ve Koç,2003, Kara ve Çam, 2007, Güven Metin, 1999, Okvuran 1993, Yayla ve Ömeroğlu, 2005, Afacan ve Turan, 2012).

Yaratıcı drama süreçlerinde iletişimin her tür ögesini sıklıkla kullanma fırsatı vardır. Adıgüzel'e (2006) göre yaratıcı dramanın doğasında bir etkileşim vardır ve bu etkileşim insanın insanla karşılaşmasında ortaya çıkan bir olgudur. Heatcote Drama çalışmalarında katılımcılar içinde buldukları rolü "başka biri olarak değil" onlar o insanların yerinde olsalardı ne yaparlardı? düşüncesiyle oynamaktadırlar. Yaratıcı drama "yaşamı oynama ve uygulama" aracıdır. Bir katılımcı için başka yerlerde ve zamanlarda, başka insanların başına gelen olaylara bakmayı veya bir olay sonucunda kişinin deneyimlerini incelemesini olanaklı kılar (Adıgüzel, 2006). Bu bağlamda iletişim becerilerinin geliştirilmesinde yaratıcı dramanın kullanılabileceği düşünülmektedir.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı sosyal hizmet bölümünde öğrenim gören birinci sınıf öğrencilerin iletişim becerilerini geliştirmede yaratıcı dramanın etkililiğini belirlemektir.

YÖNTEM

Araştırma ön-test, son-test kontrol gruplu desenin kullanıldığı yarı deneysel bir çalışmadır (Büyüköztürk, 2007). Araştırmanın bağımsız değişkeni "yaratıcı drama programı", bağımlı değişkeni de öğrencilerin iletişim becerisi düzeyleridir.

Çalışma grubu

Araştırmanın çalışma grubunu Ankara'da bir sosyal hizmet Bölümü'nde öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Çalışmanın deney grubu 28 öğrenciden, kontrol grubu 26 öğrenciden oluşmaktadır.

Araştırma kapsamına alınan öğrencileri tanımlayan istatistikler Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Sosyo –Demografik Özellikler

	Deney		Kontrol	
	n	%	n	%
Cinsiyet				
Kız	18	64,3	15	57,7
Erkek	10	35,7	11	42,3
En Uzun Süre Yaşadığı Yer				
İl	14	50	12	46,1
İlçe	8	28,8	10	28,6
Köy	6	21,2	4	14,3
Aile Tipi				
Çekirdek aile	26	92,9	25	96,2
Parçalanmış aile	2	7,1	1	3,8
Anne Eğitimi				
Okur-yazar değil	-		-	
Okur-yazar	1	3,6	-	
İlköğretim	14	50	12	46,2
Lise	4	14,3	8	30,7
Lisans	9	32,1	6	23,1
Baba Eğitimi				
Okur-yazar değil	-		-	
Okur-yazar	-		-	
İlköğretim	10	35,6	10	38,5
Lise	9	32,2	10	38,5
Lisans	9	32,2	6	23,0
Maddi Gelir Düzeyi				
Düşük	8	28,6	7	26,9
Orta	14	50	15	57,7
Yüksek	6	21,4	4	15,4

Yaratıcı drama dersine bahar döneminde 28 öğrenci kayıt olmuş, bu öğrencilerin 18'i (% 64,3) kız, 10'u (%35,7) erkek öğrencidir. Öğrencilerin hepsi çalışmaya katılmayı kabul etmişlerdir. Dolayısıyla gönüllü katılım olmuştur. Çalışmanın kontrol grubunu bu dersi almayan, aynı sınıfta öğrenim gören 26 öğrenci oluşturmuştur. Bu öğrencilerin 15'i (%57,7) kız, 11'i (%42,3) erkek öğrencidir.

Öğrencilerin en uzun süre yaşadığı yer incelendiğinde; deney grubundaki öğrencilerin yarısı ilde, 8'inin (% 28,8) ilçede, 6'sı (%21,2) köyde yaşamışlardır. Kontrol grubundaki öğrencilerin 12'si (%46,1) ilde, 10'u (%28,6) ilçede, 4'dü (%14,3) köyde yaşadığını belirtmişlerdir.

Öğrencilerin aile tipleri incelendiğinde deney grubundaki öğrencilerin 26'sının (% 92,9) çekirdek aileye, 2'sinin ise (%7,1) parçalanmış aileye, kontrol grubu öğrencilerinin ise 25'inin (%96,2) çekirdek aileye, 1'inin (%3,8) parçalanmış aileye sahip olduğu belirlenmiştir.

Öğrencilerin anne babalarının eğitim durumları incelendiğinde, deney grubundaki öğrencilerin yarısının annesinin ilköğretim mezunu olduğu görülmektedir. 1 anne (% 3,6) okuryazar değildir, 4 anne (% 14,3) lise mezunu 9 anne de (% 32,1) üniversite mezunudur. Kontrol grubunda bulunan annelerin 12'si (%46,2) ilköğretim, 8'i (% 30,7) lise, 6'sı (% 23,1) da üniversite mezunudur. Babaların eğitimi açısından karşılaştırıldığında ise deney grubundaki öğrencilerin 10'u (% 35,7) ilköğretim, 9'u (% 32,2) lise, 9'u da (% 32,2) üniversite mezunudur, kontrol grubu öğrencilerinin babalarının ise 10'u (% 38,5) ilköğretim, 10'u lise, (% 38,5) 6'sı (% 23,0) üniversite mezunudur.

Öğrencilerin, maddi gelirlerini değerlendirme durumu incelendiğinde deney grubundaki öğrencilerin ailelerinin 8'i (% 28,6) düşük, 14'ü (% 50) orta, 6'sı (% 21,4) yüksek, kontrol grubunda

yer alan öğrencilerin ise 7'si (% 26,9) düşük, 15'i (% 57,7) orta, 4'ü (% 15,4) yüksek olarak maddi gelirlerini değerlendirmiştir.

Bu sonuçlar incelendiğinde deney ve kontrol grubunda bulunan öğrencilerin ve ailelerinin sosyo-ekonomik durumlarının birbirine yakın olduğu, dolayısıyla her iki grubun homojen ve denk bir dağılım gösterdiği söylenebilir.

Veri toplama araçları

Kişisel Bilgi Formu: Araştırmacı tarafından hazırlanan kişisel bilgi formu, katılımcılar hakkında sosyo-demografik bilgiler elde etmek için kullanılmıştır. Formda katılımcıların cinsiyet ve sosyo-ekonomik düzeylerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır.

İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği: Öğrencilerin iletişim becerilerini ölçmek amacıyla Korkut (1997) tarafından yetişkinlere uyarlanan "İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ)" kullanılmıştır. Ölçeğin yetişkinlerle yapılan güvenilirlik çalışmasında yapılan güvenilirlik çalışmasında güvenilirlik katsayısı 69 ($p < .001$) olarak bulunmuştur. Ölçek 25 maddeden oluşan ve "her zaman (5), sıklıkla (4), bazen (3), nadiren (2), hiçbir zaman (1)" şeklinde sıralanan 5'li likert tipi bir ölçektir. Öğrencilerin alabileceği en yüksek puan 125'dir. Ölçekten alınan yüksek puan iletişim becerilerinde daha başarılı olduklarını göstermektedir (Korkut, 1997).

Verilerin Analizi

Verilerin çözümlenmesinde denek sayısının 30'dan az olması nedeniyle normal dağılım gösteren evreni temsil edemediği için (Akhun, 1986) ve kullanılan ölçekler sıralamaya dayalı olduğu (Siegel, 1977) için parametrik olmayan istatistikten yararlanılmıştır. Bu nedenle parametrik olmayan istatistikten tekniklerinden bağımlı gruplar için kullanılan Eşleştirilmiş Wilcoxon Testi aynı gruba ait ön ve son testlerin farklı olup olmadığını anlamak amacı ile kullanılmıştır. Yaş, sınıf, cinsiyet gibi bağımsız gruplar arasında son test ölçümleri açısından fark olup olmadığını anlamak amacı ile Mann Whitney U Testi kullanılmıştır. Böylece ilk analizde deneysel işlemin etkililiğine ilişkin bir değerlendirme yapılıyorken, ikinci analizde betimsel bir karşılaştırma yapılmıştır.

Deneyel Uygulama

İletişim ve Empati Becerisi Eğitimi Programı, her oturumda üç saat olmak üzere 12 oturum süren 36 saatten oluşan bir programdır. Program yaşantısal ağırlıklı, bilişsel ve davranışsal öğeler taşımakta ve yaratıcı drama yöntemi ile farkındalık artırıcı bir özelliğe sahiptir. Programın oluşturulması sırasında farklı yaklaşımlardan ve araştırmalardan yararlanılmıştır.

Deney grubu öğrencilerine 12 oturum boyunca 180 dakikalık yaratıcı drama eğitim programı uygulanmıştır. Deney ve kontrol gruplarına eğitim programı öncesi öntest uygulanmıştır. 12 hafta sonunda her iki gruba da sontest uygulanmıştır.

1. Oturum: Yapılandırma

Amaç: Öğrencilerin programın amacını öğrenmelerini; grup lideri ve birbirleri ile tanışmalarını ve grup sürecine ilişkin kuralları ve bu kuralların önemini kavrayabilmelerini sağlamaktır.

Kazanımlar

1. Grup lideri ve diğer grup üyeleri ile tanışırlar.
2. Programın amacı ve işleyiş hakkında bilgi sahibi olurlar.
3. Grup sürecine ilişkin kuralları öğrenir ve bu kuralların önemini kavrar.

2. Oturum: Temel Bilgiler

Amaç: Öğrencilerin iletişim ile ilgili temel kavramları öğrenmelerini ve iletişimin önemini anlamalarını sağlamaktır.

Kazanımlar

1. İletişimi tanımlarlar,
2. İletişimle ilgili temel kavramları tanımlarlar,
3. İletişimin günlük yaşamdaki önemini açıklarlar,
4. Kişi içi iletişim ile ilgili bilgi sahibi olurlar.

3. Oturum: Ben Dili-Sen Dili

Amaç: Öğrencilerin ben dili ve sen dili kavramlarının farkını ve sonuçlarını anlamalarını ve iletişimde ben dilini kullanmalarını sağlamaktır.

Kazanımlar

1. Ben dili ve sen dili arasındaki farkı öğrenirler,
2. Ben dilinin önemini kavrarlar,
3. Ben dilini iletişimin bir parçası haline getirirler,
4. Kişilerarası ilişkilerde suçlayıcı ifadeler kullanmazlar.

4.Oturum: Sözlü Ve Sözsüz İletişim

Amaç: Öğrencilerin sözel olmayan davranışları gözleyerek başkalarının duygularını anlama becerileri kazanmalarını sağlamaktır.

Kazanımlar

1. İletişimde sözel olmayan mesajlara dikkat ederler.
2. Sözel olmayan mesajların anlamlarını açıklarlar.
3. İletişimde sözel olmayan mesajları kullanırlar.
4. Sözel olmayan mesajlara uygun tepkiler verirler.

5.Oturum: Etkin Dinleme

Amaç: Öğrencilerin iyi bir dinleyici olmanın önemli noktalarını anlamalarını, kavramalarını sağlamaktır.

Kazanımlar

1. Etkin dinlemenin önemini kavrarlar.
2. Etkin dinleme becerisi kazanırlar.
3. Kendi iletişimlerinde kullandıkları dinleme tepkilerinin farkına varırlar.
4. İletişim kurulan kişinin söylediklerine karşı yakın ilgi gösterirler.

6.Oturum: Empatik İletişim

Amaç: Öğrencilerin karşıdaki kişinin duygularını tanıma, anlama ve anladığını iletebilme becerisi kazanmalarını sağlamaktır.

Kazanımlar

1. Empatinin tanımını yapar.
2. Empatiyi sempatiden ayırt eder.
3. Kendi duygularını tanır.
4. Karşısındaki kişinin duygularını tanır, anlar ve anladığını iletir.

7.Oturum: Kişilerarası İlişkiler ve İletişim Becerileri

Kazanımlar

1. Kişiler arası iletişimi bilir
2. farklı kişilik özelliklerine sahip kişilerin iletişim biçimlerini bilir.

8. Oturum: İletişim Engelleri

Amaç: Öğrencilerin günlük yaşamda karşılaşılan iletişim engellerinin neler olduğunu öğrenmelerini sağlamaktır.

Kazanımlar

1. Kişilerarası iletişimi engelleyen faktörlerin neler olduğunu öğrenirler.
2. Günlük yaşamda karşılaştıkları iletişim engellerini öğrenirler.
3. İletişimi kolaylaştıran faktörlerin neler olduğunu öğrenirler.
4. Kurduğu iletişimleri, iletişim engelleri açısından değerlendirir.

9. Oturum: Kişilerarası Çatışmalar Ve Çatışma Çözme Becerileri

Amaç: Öğrencilerin günlük yaşamda yaşadıkları çatışmaların, nedenlerinin farkına varmalarını, etkili çatışma çözme basamaklarını öğrenmelerini ve kavramalarını sağlamaktır.

Kazanımlar

1. Çatışmanın ne olduğunu kavrarlar.
2. Çatışmanın hayatın doğal bir parçası olduğu kavrarlar.
3. Yaşadıkları çatışma nedenlerinin farkına varırlar.
4. Çatışmaya verdikleri tepkilerin farkına varırlar.
5. Etkili çatışma basamaklarını kullanırlar.

10. Oturum: Yardım ilişkisinde iletişim

11.Oturum: Müracaatçı-SHU İletişimi

Kazanımlar

1. Müracaatçılarla nasıl iletişime geçeceğini bilir.
2. Farklı müracaatçı tiplerini bilir.

3. Müracaatçılarla iletişimin önemini farkeder.

12. Oturum: Sonlandırma

Amaç: Öğrencilerin oturumları hatırlamalarını, yapılan çalışmalarla ilgili paylaşımlarını ve oturumların genel değerlendirmelerini yapmalarını sağlamaktır.

Kazanımlar

1. İletişim becerileri konusunda yetersiz oldukları alanları fark ederler.

2. İletişim becerileri ile ilgili kazanımlarını açıklarlar.

3. Grup süreci çalışmalarında kendilerinde olan değişimlerin değerlendirmesini yaparlar.

Bütün oturumlar sonrasında öğrencilerin grup dinamiğini oluşturma, kendini ve duygularını tanıma, anlama, duyguları ifade edebilme, kendine ilişkin farkındalık geliştirme, gruba uyma, göz kontağı kurabilme, jest ve mimikleri kullanma, beden dilini kullanma, sözsüz iletişim, kendine ve gruba güven duyma, iletişimin kendisi için anlamını ifade etme, başkalarını anlama, empati kurabilme, farklı açılardan bakabilme, iletişim engellerini tanıma ve çözüm getirebilme ve dinleme becerilerinin geliştirilmesi hedeflenmiştir.

BULGULAR

Yaratıcı dramada nitel ve nicel bulgular elde edilebilir. Bu araştırmada nicel bulgular elde edilmiştir. Deney ve kontrol grubunda bulunan öğrencilerin İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği aldıkları öntest, sontest, ve öntest-sontest farkının puan ortalaması ve standart sapmaları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Öntest, Sontest, Sontest-Öntest Farkına İlişkin Ortalama, Standart Sapma Sonuçları

		Öntest		Sontest		Sontest-Öntest Farkı	
Grup	n	\bar{X}	Ss	\bar{X}	Ss	Fark \bar{X}	Ss
Deney	28	61,9	4,53	65,0	5,30	3,0	5,24177
Kontrol	26	60,7	5,55	61,2	4,5	,50	4,15933

Tablo 2’ye bakıldığında grup çalışması öncesinde deney grubunda bulunan 28 öğrencinin öntestten aldığı puanların ortalaması 61,9, sontestten aldığı puanların ortalaması,65,0 kontrol grubunda bulunan 26 öğrencinin puan ortalaması 60,7 olarak hesaplanmıştır.

Sontest-Öntest puan farkı deney grubunda 3,0, kontrol grubunda 0,50 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre deney grubunda bulunan öğrencilerin aldıkları puan ortalamalarının sontest lehine arttığı gözlenmektedir. Kontrol grubunda bu artışın daha az olduğu gözlenmektedir. Bu sonuçların anlamlı olup olmadığını belirlemek için aşağıdaki testler yapılmıştır.

Deney ve kontrol grubu öntest puanları vge sontest puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek amacıyla Mann Whitney U testi yapılmış, sonuçlar Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3. Deney ve Kontrol Grubunun Öntest ve Sontest Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Ölçme	Grup	N	Sıralamalar Ortalaması	Sıralamalar Toplamı	Z	P
Öntest	Deney	28	28,61	801,00	-,538	,590
	Kontrol	26	26,31	684,00		
Sontest	Deney	28	33,46	937,00	-2,900	,004
	Kontrol	26	21,08	548,00		

Yapılan Mann Whitney U testi sonuçlarına göre öntestler sonucunda deney ve kontrol grubu arasında farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı belirlenmiştir ($z=-2,900$, $p=0.004$). Bu sonuç grup öncesi deney ve kontrol gruplarının birbirine eşit olduğunu göstermektedir.

Sontestler sonucunda deney ve kontrol grubu arasında farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ($z=-2,900$, $p=0.004$). Bu sonuç grup sonrası deney ve kontrol gruplarının birbirinden farklılaştığını bu farkında deney grubu lehine olduğunu göstermektedir.

Tablo 4. Deney ve Kontrol Grubunun Sontest- Öntest Farkı Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Ölçme	Grup	N	Sıralamalar Ortalaması	Sıralamalar Toplamı	Z	p
Sontest- öntest puan farkı	Deney	28	32,46	909,00	-2,414	,016
	Kontrol	26	22,15	576,00		

Yapılan Mann Whitney U testi sonuçlarına göre deney ve kontrol grubu arasında öntest-sontest puan ortalaması farklarının istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ($z=-2,414$, $p=0.016$). Bu sonuç grup öncesi deney ve kontrol gruplarının birbirine eşit olduğunu göstermektedir.

Tablo 5. Deney Grubunun Sontest-Öntest İletişim Becerisi Envanteri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Ölçme	Değişim Yönü	N	Sıralamalar Ortalaması	Sıralamalar Toplamı	Z	p
Deney	Negatif Değer	7 ^a	10,79	75,50	-2,732 ^a	,006
	Pozitif Değer	20 ^b	15,13	302,50		
	Eşit	1 ^c				
	Toplam	28				
Kontrol	Negatif Değer	11 ^a	14,27		-,475 ^a	,635
	Pozitif Değer	15 ^b	12,93			
	Eşit	0 ^c				
	Toplam	26				

Tablo 5’de görüldüğü gibi çalışmada yaratıcı drama dersini alan öğrencilerin (deney grubu) İletişim Becerisi Envanteri puan ortalamaları açısından, birinci ve ikinci ölçüm puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu ($z=-2,732^a$ $p=,006$) saptanmıştır.

Dersi almayan öğrencilerin (kontrol grubu) ise birinci ve ikinci puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı ($z=-,475^a$ $p=,635$) saptanmıştır.

TARTIŞMA SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada, yaratıcı dramının sosyal hizmet öğrencilerinin iletişim becerileri üzerinde etkililiği sorgulanmıştır. Bu amaçla deney grubu ve kontrol grubu oluşturulmuştur. Deney grubuna 12 oturumdan oluşan İletişim Becerileri yaratıcı drama uygulaması yapılmıştır. Kontrol grubuna ise herhangi bir işlem uygulanmamıştır. Ön-test, son-test ölçümlerinden elde edilen değerlere uygulanan istatistiksel analizler sonucunda, yaratıcı drama’nın öğrencilerin iletişim becerileri üzerinde etkili olduğu görülmüştür.

Bu çalışmadan elde edilen bulgular yaratıcı dramının iletişim becerileri üzerinde etkisini ortaya koyan diğer çalışmalarla benzerlik göstermektedir.

Sosyal hizmet doğrudan insan sorunlarını ve insani ilişkileri konu alan bir meslektir ve uygulamalarında iletişim tekniklerini kullanmak durumundadır. Müracaatçısının sorunlarını çözümlenmek amacıyla yardım sürecinin başlangıcından itibaren onunla kurduğu iletişim ve etkileşim tüm mesleki ilişki boyunca sürmektedir. Sosyal hizmetin yöntemleri arasında yer alan bireylerle, grupla ve toplumla çalışma yöntemlerinin temelinde iyi iletişim kurmak yer almaktadır. İyi kurulan iletişimin üzerine güven ilişkisi ve müracaatçının bu süreçlerden güçlenerek çıkması sağlanabilecektir.

Danish ve Hauer (1994; Akt: Duyan 2010), yardım edici ilişkilerde sahip olunması gereken becerileri 1) sözsüz beceriler, 2) devam edici beceriler, 3) yol açıcı beceriler, 4) kendinden referans verme becerileri, 5) gereksinimleri farketme becerileri, 6) başkalarını anlama becerileri olarak ele almaktadır. Bu becerilerin tamamının etkili iletişim ile sağlanacağı düşünüldüğünde, sosyal hizmet eğitiminde öğrencilerin iletişim becerilerini geliştirici çalışmaların yapılmasının gerekliliği ortaya

çıkılmaktadır. Hem yazılı hem de sözlü etkili iletişim kuramayan sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçısı arasındaki iletişim de zayıf olacaktır. Bu durum sosyal hizmet uzmanının etkililiğini de azaltarak müracaatçısını anlama ve doğru uygulamalar geliştirme süreçlerine de zarar verebilecektir.

Okullarda görev yapan sosyal hizmet uzmanları için iletişim becerisi son derece önemlidir. Okullarda dezavantajlı çocuklar (istismar edilen, engelli, tek ebeveynli, davranış problemleri olan çocuklar) ile yapılan çalışmalarda en önemli konu karşılıklı güvene dayanan bir iletişimin kurulmasıdır. Bu nedenle lisans öğrenimi sırasında öğrencilerin iletişim becerilerinin artırılmasına yönelik drama etkinliklerinin yapılması ve bu yolla öğrencilerin iletişim becerilerinin artırılması sağlanabilir.

Yetkin bir sosyal hizmet uzmanı olabilmek için gerekli en temel beceri, bireylerle ilişki kurmak ve bireylere danışmanlık verme kapasitesidir (Zastrow, 2013). Bu nedenle sosyal hizmet eğitiminde öğrencilerin ilişki kurma becerilerini geliştirmek çok önemlidir. Öğrencilik sürecinde sosyal hizmet uzmanı adaylarının öz farkındalık düzeylerini artırmak amacıyla çok farklı eğitim yöntemleri geliştirilmiştir (Zastrow, 2013). Bu eğitim araçlarından birisi de yaratıcı drama derslerinin müfredata eklenmesi olmuştur. Sosyal hizmet eğitimi süreci boyunca öğrenciler ile rol play ve drama etkinlikleri yapılmaktadır. Bu etkinlikler yoluyla öğrencilerin kimlik gelişimlerini geliştirmek amaçlanmaktadır. Drama etkinliklerinin öğrencilerin iletişim becerileri üzerinde olumlu bir etki sağladığı araştırma sonuçlarında da ortaya çıkmıştır.

Sonuç olarak sosyal hizmet öğrencilerine iletişim becerilerinin kazandırılması gerektiği, bunun için de yaratıcı drama, sanat etkinlikleri, oyunla iletişim ve psiko-eğitim programlarının faydalı olabileceği söylenebilir. Dolayısıyla gerek bu çalışmada kullanılan iletişim becerileri programı gerekse başka programlar kullanılarak öğrencilerin iletişim becerileri geliştirilebilir.

KAYNAKÇA

- Abacı, R. (1995). *Egan ve Nottingham İnsan İlişkileri Beceri Eğitimi Modellerinin Grup Üyelerinin Kendine Saygı, Kendini Kabul ve Kendini Gerçekleştirme Düzeylerine Etkisi*. Yayınlanmamış Araştırma, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.
- Adıgüzel, Ö. (2001). Bir İletişim Yolu Olarak Drama. *Yaratıcı Drama 1985-1995 Yazılar*. Prof. Dr. İnci SAN'a Armağan içinde, Natürel Yayınları, Ankara 2006, s. 198.
- Afacan, Ö. Turan, F. (2012). Fen Bilgisi Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerine İlişkin Algılarının Belirlenmesinde Yaratıcı Drama Yönteminin Kullanılması. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı, 33 (2)*, 211-237
- Akhun, İ. (1986). *İstatistiğin Manidarlığı ve Örneklem*. Ankara. Kendi yayını
- Akın, M. (1993). *Farklı Sosyo-Ekonomik Düzeylerdeki İlkokul III. Sınıf Öğrencilerinin Sosyalleşme Düzeylerine Yaratıcı Drama Eğitiminin Etkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Akoğuz, M. (2002). *İletişim Becerilerinin Geliştirilmesinde Yaratıcı Dramanın Etkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Altınova, H. (2006). *Empati Becerisinin Yaratıcı Drama Yöntemiyle Geliştirilmesi*. Yayınlanmamış proje raporu, Çağdaş Drama Derneği, Ankara
- Avan B. I, Raza S.A. & Afridi H.R. (2005). Residents perceptions of communication skills in postgraduate medical training programs of Pakistan. *Postgrad Med. 51(2)*, 85-91. Erişim <http://www.jpgmonline.com/article.asp?issn=0022>. adresinden 12 Mart 2014 tarihinde indirilmiştir.
- Balcı, S. (1996). *Danışma Becerileri Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerileri Düzeylerine Etkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Bayram, E. (2001). *Yaratıcı Drama Yöntemi İle İlköğretim Denetçilerinin Farklı İletişim Türlerini Kullanabileceklerine Dönük Proje*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Burke, M. J. Et al .(1973). *Communication Skills Training*. Bradley Univ., Peoria, IL. Coll. of Education. <http://eric.ed.gov/ED075749> adresinden 18 Nisan 2014 tarihinde indirilmiştir.
- Büyüköztürk, Ş. (2007). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem A Yayıncılık
- Coşkun, A. (1994). *İletişim Becerilerini Geliştirme Eğitiminin İş Görenlerin İletişim Çatışmalarına Girme Eğilimlerine, Yalnızlık Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Çam, S. (1997). *İletişim Becerileri Eğitimi Programının Öğretmen Adaylarının Ego Durumlarına ve Problem Çözme Becerisi Algılarına Etkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Demirci, E. E. (2002). *İletişim Becerileri Eğitiminin Mesleki Eğitim Merkezi'ne Devam Eden Genç İşçilerin İletişim Becerilerini Değerlendirmelerine Etkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Diehl, D. S. (2003). *Social work services in schools: Evaluation of a community-school social work model*. The Degree of Doctor of Philosophy. Faculty of the Graduate School of the University of Louisville.
- Dikici, H., Gündoğdu, R., ve Koç, M. (2003). Yaratıcı Dramanın Problem Çözme Becerilerine Etkisi VII. *Ulusal Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Kongresi*, İnönü Ün. Malatya, 9-11 Temmuz.
- Dilekmen, M. (1999). *Grupla Psikolojik Danışmanın Öğretmen Adaylarının Demokratik Tutum Ve Empatik Beceri Düzeylerine Etkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Duyan V. (2010). *Sosyal Hizmet: Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri*. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayın No: 16. Ankara.
- Dupper, D. (2013). *Okul Sosyal Hizmeti: Etkin Uygulamalar İçin Beceri ve Müdahaleler*. (Y.Özkan ve E.Gökçearslan Çıfci, Çev.). İstanbul: Kapital Yayınevi.
- Egan, G. (1994). *Psikolojik Danışmaya Giriş* (Çeviren, Füsün Akkoyun). Ankara: Form Ofset.
- Englander-Golden P, Et al. (1989). Communication skills and self-esteem in prevention of destructive behaviors. *Adolescence, Summer 24* (94), 481-502. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/> adresinden 10.03.20012 tarihinde indirilmiştir.
- Erkan, H. (2005). *Altı Yaş Grubu Çocukların Yaratıcılıklarına Drama Ve Rahatlama Çalışmalarının Etkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Güven Metin, G. (1999). *Dramanın 5-6 Yaş Çocukların Sosyal-Duygusal Gelişimlerine Etkisinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kara, Y. ve Çam, F. (2007). Yaratıcı Drama Yönteminin Bazı Sosyal Becerilerinin Kazandırılmasına Etkisi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32, 145-155
- Korkut, F. (1997). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirmeleri. IV Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi Bildirileri 10-12 Eylül 1997, Anadolu Üniversitesi. Eskişehir.
- Korkut, F. (2005). Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 28: 143-149
- Lung Lau F. (2000). Can communication skills workshops for emergency department doctors improve patient satisfaction? *The Emergency Medicine Journal J Accid Emerg* 17, 251-253 . <http://emj.bmjournals.com/cgi/content/abstract/17/4/251>. Adresinden 05.02.2013 tarihinde indirilmiştir.
- Nerdrum P. (1997). *Maintenance Of The Effect Of Training İn Communication Skills: A Controlled Follow-Up Study Of Level Of Communicated Empathy*. 27, 705 - 722. <http://bjsw.oxfordjournals.org/cgi/content/abstract/27/5/705> adresinden 10.011.20014 tarihinde indirilmiştir.
- Okvuran, A. (1993). *Yaratıcı Drama Eğitiminin Empatik Beceri ve Empatik Eğitim Düzeylerine Etkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Okvuran, A. (1993). Yaratıcı drama eğitiminin empatik beceri ve empatik eğitim düzeylerine etkisi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Özcan, A.(1996). *Hemşire Hasta İlişkisi ve İletişim*. İzmir: Saray Medikal Yayıncılık.
- Özdağ, Z. (1999). *Psikodrama Gruplarının Hemşirelik Yüksekokulu Öğrencilerinin Benlik Saygısı, Atılgan Davranış, Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeylerine Etkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Özgit, Ş. (1991). *İletişim Becerileri Konusunda Verilen Eğitimin İletişim Çatışmalarına Girme Eğilimi Üzerindeki Etkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul
- Sardoğan, E. M. (1998). *Öğretmenlerin Empati Düzeylerinin Geliştirilmesine İlişkin Bir Model Önerisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Sargın, N. (1993). *Florida İnsan İlişkileri Becerileri Eğitimi Modelinin Grup Üyelerinin Kaygı, Yalnızlık, Atılganlık, Kendini Açma Ve Empatik Beceri Düzeylerine Etkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Samsun
- Sheafor, B. W. & Horejsi, C. R. (2002): *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*, 6. Edition, AB Publication, Boston.
- Siegel, S. (1977). Davranış Bilimleri İçin Parametrik Olmayan İstatistik (Çeviren Y. Topseven). Ankara: DTCF Yayınları: 274,
- Tarhan, U. (2000). *Effect of Interpersonal Skills Training On Teachers Communication Skills and Self Awareness* The Graduate School Of Social Sciences Of The Middle East Tecnicl University, Doctor Of Philisophy The Departman Of Educational Science

- Türküm, S. (1999). *Bilişsel Davranışçı Yaklaşım Dayalı Grupla Psikolojik Danışmanın Bilişsel Çarpıtmalar ve İletişim Becerileri Üzerindeki Etkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Woods, M. J. (2000). Interpersonal communication for police cers: using needs assessment to prepare for skeptical trainees stract. *Journal Articles; Reports - Research*, 63(4), 40-48. [http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/ Home.portal?_nfpb EJ617713](http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal?_nfpb EJ617713) adresinden 05.09.2013 tarihinde indirilmiştir.
- Yayla, Ş. Ömeroğlu, E. (2005). *Yaratıcı drama uygulamalarının 5-6 yaş çocuğun sosyal-duygusal gelişimine etkisi*. Eğitimde Yeni Yönelimler 2. Eğitimde Oyun Sempozyumu 14 Mayıs.2005. Özel Tevfik Fikret Okulları, Ankara
- Yüksel, F. (1997). *Grupla İletişim Becerileri Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerine Etkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Zastrow, C. (2013). *Sosyal Hizmete Giriş*, Nika Yayınevi, Ankara.