

## MESLEK LİSESİ ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİNİN GÜÇLENDİRİLMESİNDE ÇÖZÜM ODAKLI GRUP ÇALIŞMASININ ETKİSİ<sup>1</sup>

Eyüp AKIN<sup>2</sup>

### ÖZET

Bu araştırma, İzmit Atatürk Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesinde iletişim temelli problemler yaşayan öğrencilerin iletişim becerilerinin geliştirilmesi amacıyla çözüm odaklı grup çalışması yapılarak etkisi belirlenmek istenmiştir. Yüksek lisans okul sosyal hizmeti stajı uygulamasında yapılan bu grup çalışması okul psikolojik danışmanı ve sosyal hizmet uzmanı işbirliği ile yürütülmüştür. Grup üyelerine İletişim Becerileri Ölçeği grup öncesinde ve grup sonrasında uygulanmıştır. Araştırma verileri SPSS 23 programında analiz edilmiştir. Ön test ve son test puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Özellikle akademik başarı ,düşük veli katılı düzeyi ve sosyo-ekonomik sorunların diğer liselere göre daha yoğun yaşandığı endüstri meslek liselerinde çözüm odaklı grup çalışmasının iletişim becerilerinin artırmada kullanılabileceği önerilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Okul Sosyal Hizmeti Çözüm, Odaklı Grup Çalışması, İletişim Becerilerinin Geliştirilmesi

### THE EFFECT OF SOLUTION FOCUSING GROUP ON STRENGTHEN THE COMMUNICATION SKILLS OF VOCATIONAL SCHOOL STUDENTS

### ABSTRACT

This research was aimed to determine the effect of the solution focused group study in order to develop the communication skills of the students who have communication based problems in İzmit Atatürk Vocational and Technical Anatolian High School. This group study in the application of the master's school social service internship was carried out in cooperation with school psychological consultant and social worker. The Communication Skills Questionnaire was administered to the group members before and after the group. The return data were analyzed in the SPSS 23 program. A statistically significant difference was found between the first test and last test scores. It is suggested that the solution of the problem-focused group can be used to increase communication skills.

**Keywords:** Social Service Intervention, Group Work, School Social Work Service, Communication Skills Development

<sup>1</sup> Bu Makale 5-7 Mayıs 2018 tarihleri arasında Antalya'da düzenlenen ASEAD 3. Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu'nda sunulan bildiriden geliştirilmiştir.

<sup>2</sup> Kocaeli Üniversitesi SBE Sosyal Hizmet ABD Yüksek Lisans Öğrencisi

## GİRİŞ

İnsanlar dünyayı ve çevrelerini, çevrelerinden sürekli bilgi toplayarak algılamaktadırlar. İnsanoğlu toplumsal bir varlık olduğu için dünyayı diğer insanlarla kurdukları iletişimlerle anlamlandırmaya çalışmaktadır. Çünkü içinde buldukları bağlamlar, insanlar ve onlar arasındaki ilişkilerden oluşmaktadır. Birbiriyle ilişki kuran insanlar ise hem kendileriyle ilgili bilgi vermekte hem de karşı taraftan bilgi toplamaktadırlar. Bu nedenle, insanın doğasında olan kendini anlatma ve başkalarını anlama ihtiyacı bireyleri iletişim kurmaya itmiştir (Cüceloğlu, 1995).

Bireylerin İletişim becerilerini geliştirmek, aile, iş, okul yaşamında başarılı olmak için gerekli görülmektedir. İletişim becerisi gelişmiş kişiler karşılaştıkları engelleyici yaşantılarla daha sağlıklı başa çıkabilmekte, doyurucu ilişkiler geliştirebilmekte ve iş yaşamlarında daha başarılı olabilmektedirler (Deniz, 2003). Kişilerarası etkili ilişkiler için iletişim becerilerinin geliştirilmesine gereksinim vardır. Bu da insanların ilişki becerileri alanında eğitilmesi, bu becerilerin daha açık bir şekilde tanımlanması ve ifade edilmesi anlamına gelmektedir (Yüksel-Şahin, 1997).

İletişimdeki hoşnutsuzlukların temelinde bazı aksaklıklar ya da eksiklikler yer almaktadır. Alıcı tarafından mesajın kod açılımının yapılamaması, ortak bir dilin olmaması iletişimi daha baştan kesen problemlerdir. İletişimin en temel amacı anlaşmayı sağlamaktır. Gönderici ve alıcı arasında anlam uyumsuzluğunun olması iletişimde sorunlar yaratmaktadır. İletişimde yanlış kanal seçimi, geribildirim verilmemesi ya da geribildirimde yapılan hatalar iletişimi olumsuz yönde etkileyen sürece ilişkin diğer etmenlerdendir (Yılmaz,2001). İletişimdeki bu olumsuz etmenler, anlaşılama duygusu ya da istenmeyen yalnızlıktan başlayarak, çok daha derin sorunlara kişiler arası çatışmalara kadar gidebilmektedir (Korkut, 1996).

Bu çalışmanın amacı meslek lisesinde iletişim problemleri yaşayan öğrencilerin iletişim becerilerini geliştirmek konusunda grup çalışması yapılarak etkisi incelemektir. Öğrenci sayısının yüksek olduğu okullara bu tür sorunları yaşayan öğrencilere grup çalışması yönteminin sorunlarının çözümüne yardımcı olunarak zamandan tasarruf sağlayacağı düşünülmektedir. Okul sosyal hizmetinin yaygınlaştırılmasının çalışıldığı bir dönemde okul sosyal hizmeti staj uygulamasında yapılan bu çözüm odaklı bu grup çalışması; okul psikoloji danışmanı, sınıf öğretmeni ve sosyal hizmet uzmanıyla ekip şeklinde yürütmesi açısından örnek teşkil etmesi beklenmektedir.

## 1. İLETİŞİM BECERİSİ

İletişim bireyler, gruplar ya da toplumlar arasında çeşitli yöntemlerle bilgi, düşünce ve inanç alışverişini sağlayan etkileşim sürecidir. İletişim, bireylerin kendilerinden farklı rollere, inançlara, tutumlara, değer ve davranışlara sahip bireylerle ve gruplarla nasıl ilişki kurulacağını öğrenilmesini sağlar (Şimşek, 2003). İletişim sürecinde yer alan birimler açısından bakıldığında bireylerin etkili bir iletişimi gerçekleştirebilmesinin, değişik etmenlere bağlı olduğu görülmektedir. Bunlar: iletişim becerisi, bireylerin tutumu, iletişim kurulan konuya ilişkin bilgi ve deneyim ile toplumsal ve kültürel etmenlerdir (Gürgen, 1997).

İletişim bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma sürecidir (Dökmen, 2010). İletişim kurmak ise, insanların çevreye uyum sağlayabilmeleri için gerekli olan en önemli niteliklerden biridir. İletişim, insan ilişkilerinin ve yaşantılarının temelidir. Aile bireyleri arasındaki ilişkiler, eşler arasındaki ilişkiler, arkadaş ilişkileri, öğrenci-öğretmen ilişkileri, işyerindeki ilişkiler, çevre ve toplumla olan ilişkilerin korunması ve geliştirilmesi bireyin iletişim becerileri ile sağlanır (Özgüven, 2001).

İletişim becerisi gelişmiş kişilerin, hayatlarında karşılaştıkları sorunlarla daha sağlıklı başa çıkabildikleri, doyurucu ilişkiler geliştirebildikleri ve sosyal hayatlarında daha başarılı olabildiklerini söylemek mümkündür. Başarılı bir iletişim kurulamaması durumunda ortaya çıkan problemler duygu, düşünce ya da bilgilerin doğru iletilmemesine neden olmaktadır. İletişimin sağlıklı olduğu yerde de insanlar kendi gereksinimlerini karşılayamamakta, sağlıklı, doyurucu ilişkiler geliştirememekte ve memnuniyetin yerini hoşnutsuzluk almaktadır (Cüceloğlu, 2004).

Kişilerarası çatışmaların başlangıç nedenleri, farklı biliş, algı, duygu, bilinç dışı ihtiyaçlar, iletişim becerileri gibi kişisel faktörlerden, kültürel faktörlerden, rol farklılıklarından, sosyal ve fiziksel çevrelerden veya iletişim sürecinde verilen mesajın niteliğinden kaynaklanabilmektedir (Dökmen, 1997).

Sosyal bir varlık olan insan sosyal yaşamı içerisinde diğer insanlarla iletişimde bulunurken kaçınılmaz olarak kişilerarası problemlerle de karşılaşabilmektedir. Bir taraftan iletişim sürecinde ortaya çıkabilecek kişilerarası problemlerle baş edebilmek diğer taraftan da etkili iletişim becerilerini kullanabilmek, bireyin yaşamında karşı karşıya kaldığı iki önemli olgudur. Niteliğine bağlı olarak iletişim becerileri, kişilerarası problemlerin hem bir nedeni hem de çözümü olabilecek çift yönlü bir etkiye sahiptir. Benzer şekilde kişilerarası problem çözme becerileri de etkili olup olmamasına bağlı olarak kişilerarası ilişkilerde olumlu ya da olumsuz iletişim örüntülerine neden olabilmektedir (Koç, Terzi ve Gül, 2015).

Kişilerarası problemler, etkileşimde bulunan taraflardan en az birinin, mevcut etkileşim biçimi ile ideal etkileşim biçimi arasındaki farkı algıladığı, bu fark yüzünden gerginlik hissettiği, gerginliği ortadan kaldırmak için girişimlerde bulunduğu, ancak girişimlerinin engellendiği bir durum olarak da tanımlanabilir (Öğülmüş, 2006). İletişimde karşılaşılan sorunlar ve engellenmeler için ne gibi yollar izlenebileceği ve bireylerin karşılaştıkları problemleri etkili bir şekilde çözebilmeleri; yaşanan gerginlik, uyuşmazlık ya da anlaşmazlığın ortadan kaldırılması açısından önemlidir (Çam ve Tümkaya, 2007; Erözkan, 2013).

Problem çözümede başarı her şeyden önce, problemin doğru bir biçimde tanımlanmasına bağlıdır. Kişiyi huzursuz eden durumun ne olduğu kesin bir biçimde tanımlanmazsa çözümü için doğru yaklaşım da bulunamaz (Kuzgun, 1995). Örneğin lise öğrencilerin yaşayabileceği sorunlarını incelenirken ergenlik dönemi göz ardı edilmemelidir. Lise çağlarına rastlayan ergenlik dönemi, bireyin çevresinde ve iç dünyasında; fizyolojik, bilişsel, psikolojik ve sosyal boyutlarda değişimler yaşadığı bir dönemdir. Bu dönemde yetişkin olma çabası içinde olan gencin benlik karmaşası ve uyum problemleri artar. Kendi problemlerine etkili çözüm getiremeyen birey, özellikle ergenlik döneminde kişilerarası ilişkilerden doğan sorunlar ve ciddi çatışmalar yaşamaya başlar. Bu zorlu dönemde ergenin sağlıklı bir kimlik geliştirebilmesi, her şeyden önce, karşılaştığı problemleri çözebilmesiyle sağlanabilir (Ünüvar, 2003).

## 2. YÖNTEM

Araştırma, deneysel bir yöntemle yürütülmüştür. Araştırmada grup üyelerinin iletişim becerileri düzeylerini belirlenmesi için iletişim becerileri ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada grup çalışması başlamadan önce ön test uygulaması yapılmıştır. Ön testten sonra 7 hafta sonra öğrencilere son testler uygulanmıştır. Grubunun ölçeklerden aldıkları puanların ortalamaları arasındaki farkın grup çalışması öncesine göre artış göstereceği beklenmektedir. Korkut (1996) tarafından geliştirilen İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği toplam 45 anlatımdan oluşmakta olup, elde edilebilecek en yüksek puan 225, en düşük puan ise 45'tir. Ölçeğin tamamı için ise, puanların yüksekliği o bireyin iletişim beceri düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir.

## 3. OKUL SOSYAL HİZMETİ VE GRUP ÇALIŞMASI

Okul sosyal hizmeti, öğrencilerin okula uyum sağlamalarına yardım eder ve okul, aile ve toplumu güçlerini bu yönde kullanmaları için koordine eder. Okul SHU'ları öğrencilere, ailelere ve öğretmenlere sosyal ilişki kuramama, okuldan kaçma, asan saldırgan ve baş kaldıran davranışlar gösterme gibi özel fiziksel, duygusal, sosyal veya ekonomik nitelikli sorunlarla has etmede yardımcı olan elemanlardır. Bu elemanlar aynı zamanda okulu, aileleri ve toplumu okulun hedefleri konusunda da bilinçlendirmektedirler (NASW,1987:145).

Sosyal hizmetin mesleki yöntemlerinden biri olan sosyal grup çalışması; ortak ilgi, ihtiyaç ya da sorunu olan bireylerin bir grup yöneticisi ile belirlenen ortak grup amacına ve bireysel amaçlarına grup ortamında diğer grup üyeleriyle aralarında gelişen iletişim, etkileşim, rol, dağılım ve kurallar gibi grubun dinamik özellikleri aracılığıyla ulaşmalarını sağlayan bir sosyal hizmet yöntemidir (Duman, 2000).

Gruplarla sosyal hizmet, küçük insan grupları yoluyla bireyde ve çevrede arzulan değişimleri yaparak bireylerin ihtiyaçlarının karşılanması, sorunlarının çözülmesine yardım etme bireylerle , çevresiyle daha tatmin edici ilişkiler geliştirme ve baş etme becerilerinin geliştirmesini kullanılan olan kaynak ve araçtır. Gruplarla sosyal hizmetin yönteminin temel özelliklerinden biri de birbirlerinden etkilenen katılımcıların farklı görüşlerinin ortaya çıkmasını sağlayabilmektedir (Duyan,2007).

Gruplara liderlik yapabilmek için, grubu, bireysel gelişimi ve değişimi güçlendirmek için kullanabilecek kadar bilgi ve beceri sahibi olmak gerekmektedir (Zastrow,1993). Grupların türü ne olursa olsun her birinin başlangıç aşamasında sosyal hizmet uzmanı çok aktiftir. Grup oluştuktan sonraki basamaklarda sosyal hizmet uzmanının rolü danışman, uzman ve rol modeli olarak değişebilir. Genellikle grubun gereksinimleri sosyal hizmet uzmanının üstleneceği rolü belirler. Bu nedenle, sosyal hizmet uzmanları esnek olmalıdırlar ve gerektiğinde rolünü ve katılım düzeyini değiştirebilmelidir. Sosyal hizmet uzmanları ayrıca grubun gelişim basamağına, üyelerin becerilerini ve grubun türüne bağlı olarak çeşitli beceriler kullanmaya gereksinim duyabilir (Kirst-Ashman ve Hull, 2002).

#### 4. ÇÖZÜM ODAKLI GRUP ÇALIŞMASI

Çözüm odaklı grup çalışması grupta çalışmanın gücünü ve çözüm odaklı terapiyi bir araya getirmeye ve bu birlikteliğin sonucu olarak ortaya çıkan sinerjiyi vurgulamaya çalışmaktadır. Çözüm odaklı ilkeler, kısa süreli grupta psikolojik danışmaya kolayca uygulanabilir ve aslında grupta bunların potansiyeli artar. Gruplarda, danışanların yaşam sorunlarına çözüm bulma potansiyelleri sadece kendi güçlü yanlarını ve kaynaklarını fark ettiklerinde değil aynı zamanda diğer grup üyelerinin de güçlü yanlarını ve kaynaklarını gördüğünde de artar. Bu grup çalışması türü çözüm odaklı yaklaşımının ilkelerinin, grup yaşantısı üzerinde diğer pozitif yaklaşımlar ile büyük bir uyum sağladığı düşünülmektedir. Günümüzde kısa süreli olan, üyelerin güçlü yanlarına ve kaynaklarına vurgu yapan müdahalelere duyulan ilgi artmaktadır (Sharry,2016).

Çözüm odaklı psikolojik danışma yaklaşımı problemlerin çözümü yerine çözümlerin oluşturulması üzerine odaklanmaktadır. Bu yaklaşımda danışanların var olan problemleri ve bu problemlerin geçmişteki nedenleri yerine danışanların hali hazırdaki kaynakları ve gelecekteki umutları üzerinde çalışılır. Bu yaklaşımda grup liderinin sık kullandığı tekniklerden bir diğeri de grup üyelerine olumlu geri bildirim vermedir. Bunun amacı da gruptaki üyelerin kendi kaynaklarını tanımlamada ve üyelerin harekete geçmesinde etkili olmasıdır (Tuna ve Siyez, 2014).

Yapılan araştırmalar, çözüm odaklı kısa süreli psikolojik danışma yaklaşımının okullarda, hastanelerde ve madde bağımlılığı temelinde örgütlenen rehabilitasyon merkezlerinde okul reddi, ders başarısında düşüş, uyum sorunları gibi hafif düzeydeki sorunlardan şiddet, kendine zarar verme davranışı, yeme bozuklukları, kaygı bozuklukları, madde kötüye kullanımı, kişilik bozuklukları, cinsel istismar ve intihar girişimi gibi ağır düzeydeki pek çok sorunun ele alınmasında uygulandığı bilinmektedir (Franklin ve ark., 2007;; Jacob, 2001; Gingerich ve Wabeke, 2001; MacDonald, 2007; Newsome, 2004; 2005).

Lee ve Gavine (2003)'nin yedinci sınıf öğrencilerinde amaç belirleme ve özeleştirici becerilerinin geliştirilmesinde çözüm odaklı kısa süreli psikolojik danışmanın etkilerinin incelendiği araştırmada, öğrencilere uygulanan alternatif yaklaşımla öğrencilerin kendi öğrenmelerini başlatmaları ve yönetmeleri için fırsatlar sağlayarak, kendini geliştirmeyi ödüllendirildiği ifade etmişlerdir. Çalışma 30 öğrenciden oluşan 12 sınıfı içermiş, deney grubundaki öğrencilere özeleştirici ve karşıt eleştirici fırsatlarının desteklenmesi yapılandırılmıştır. Çalışmanın değerlendirilmesinde deney grubundaki öğrencilerin fizik dersi testlerinde bariz kazanımlarının olduğu vurgulanmıştır. Alinyazın incelendiğinde Türkiye'de çözüm odaklı kısa süreli yaklaşıma dayalı olarak geliştirilmiş olan grup çalışmalarının sayısının sınırlı olduğu görülmektedir.

## 5. GRUP SÜRECİ

Rehber öğretmeni öğrencilere yapılacak grup çalışmasını sınıflarda özetledikten sonra sorun yaşadığını belirtilenlerden gruba katılmak isteyenler listelenerek bilgi formuyla bir araya getirdi. Okul psikoloji danışmanı, sınıf öğretmeni ve sosyal hizmet uzmanı ekibiyle analiz edildikten sonra temel sorunların İletişim sorunları olması nedeniyle çözüm odaklı grup çalışmasına karar verilerek istekli olan ve sözlü onamları alınan bireyler grup çalışmasına dahil edilmiştir. Üyeler öğretmenleriyle, akranlarıyla, aile bireyleri ve çevreleri ile yaşadıkları iletişim sorunlarını çözmek istediklerini belirtmişlerdir.

Çözüm odaklı grup çalışması ile grup üyelerinin aile, iş, ve okul yaşamında; iletişim becerilerinin gelişeceği ve karşılaştıkları problemlerle başa çıkarak doyurucu ilişkiler geliştirebileceklerine yardımcı olacağı düşünüldüğü üyelere belirtilmiştir. Kapalı grup olarak yapılan çalışma bir çözüm odaklı grup çalışmasıdır.

Grup çalışmasının planlamasında sınıf öğretmeni ve rehber öğretmeni ve Kocaeli üniversitesi eğitsel danışmanın görüşleri doğrultusunda oluşturulmuştur. Grup üyelerinin bireylerin sosyokültürel ve ekonomik yapılarının benzerlikleri benzer oluşları göz önünde bulundurulmuştur. Grup üyelerin grup çalışmasından beklentilerini kendini rahatça ifade edebilecek özgüveni sağlamayı, aileleriyle ,akranlarıyla ve öğretmenleriyle yaşadıkları sorunlarını çözmeyi ve iletişim becerilerini güçlendirmeyi umdukları belirtmişlerdir. Grup çalışması 6 oturum ve her oturum 60 dakika planlanmıştır.

Çözüm odaklı grup çalışmasından öğrencilerin kendilerini daha iyi tanımalarını , duygularının farkına varmalarını kendilerini doğru ifade etmelerine yardımcı olmak, diyalog içinde olduğu kişileri etkin ve ilgi ile dinleme ve empati kurma becerilerini geliştirmek, hoşgörülü ve önyargısız olmanın iletişimdeki önemini kavratmak, beden dili, göz kontağı gibi sözlü iletişim dışındaki becerileri geliştirerek iletişimde problemlerin çözüme becerisinde katkı sağlaması beklenilmektedir.

### **Birinci Oturum:**

İlk oturumda, liderin etkili iletişim becerilerini kullanması, demokratik bir ortam sağlayarak üyeleri tamamının görüşlerinin alınması ,grupta olma nedenleri ve beklentileri konularında ortak bir amaçlarının olması, grup çalışmasının etkinliğini artırmasında etkili olmuştur. Üyelerin birbirini tanıması grup çalışmasına ve ısınma amacıyla İsim zincir oyunuyla yapılmıştır. Üyelerden geribildirim alınması, grup kurallarının oluşturularak ve üyelerin daire biçiminde oturması ve etkinlik çerçevesinde bu sürecin devam ettirilmesi üyeler arasında iletişim kurulmasını kolaylaştırmış, etkileşimi arttırmada faydalı olduğu gözlemlenmiştir.

Okul sosyal hizmeti uygulamasında bir yöntem olan gruplarla sosyal hizmet çalışmasının, küçük insan grupları yoluyla bireyde ve çevrede arzulanana değişimleri yaparak bireylerin ihtiyaçlarının karşılanması ve sorunlarının çözümlenmesine yardım etme sürecini olarak tanımlanarak grup çalışması hakkında bilgi verilmiştir.

Grup çalışmasının amacının; grup üyelerinin iletişim becerilerini geliştirerek karşılaştıkları problemlerle başa çıkmada ve doyurucu ilişkiler geliştirmede yardımcı olacağı üyelere belirtilmiştir.

Üyelerden grup sürecinden beklentilerini ifade etmeleri istendi. Üyeler oturum sırasına göre; birinci üye aile içi iletişim özellikle kardeşi ile yaşadığını sorunları, ikinci üye okuldaki akranlarıyla ve öğretmenlerle yaşadıkları, üçüncü üye özgüven sorunu yaşadığı ve insanlarla iletişim kuramadığını ve bu sorunu aşmak ve sosyal ilişkilerinin güçlendirmek istediğini belirttiler. Diğer üyelere okulda ,ailede ,çevresinde yaşadığı problemleri ifade ettiler. Grup lideri; iletişim becerilerinin öğrenilebilir ve geliştirilebilir beceriler olduğu bu çalışma sonucunda bu amaca ulaşılmasının beklendiğini belirtti. Grup üyeleri grup lideri ve üyelerin birbirlerine alay etmeden, söz alarak konuşulması, konuşan kişiyi dinlememiz gerektiği, devam zorunluluğu ve oturumlarda konuşulanların gizli kalacağı ve doğruları söylememiz gerektiği belirtilerek grup kuralları oluşturulmuştur.

### **İkinci Oturum:**

Üyelerin kendini tanıması amacıyla yapılan çalışmada üyeler bir çok eşyadan istediğini tercih ettiği eşyanın özellikleri ilgili sorular sorarak üyenin kendini tanımasına yardımcı olması istenmiştir. Bunun için; üyenin seçtiği eşyanın özellikleriyle kendini tanıma bazı üyeler kendinde yeni bir özelliğinin farkında olduğunu belirtirken, bazıları da zaten farkında olduğu olan özelliklerini pekiştirdiği gözlemlenmiştir. Bu oturumda üyenin kendini tanıma da yeni özellikleri fark ettirmede üyelerin seçtikleri eşyanın özelliklerinin somutlaştırıcı etkisi olduğu kanaatindeyim. Örneğin parayı seçen üyenin hayatında paranın önemini belirtmesi bu özelliğinin somutlaştırması başka bir üyenin tarihe duyduğu ilgiyi seçtiği eşyayla bunu vurgulamış olması diğer bir üyenin de arabalara duyduğu ilgiyi seçtiği anahtarla vurgulaması gibi sonuçlar olmuştur. Grup üyelerinden ilgilerini çekerek seçtikleri eşyaların dış görünümüne odaklanırken bazıları eşyaların anımsattığı anlamlar üzerinden seçimini yaptığı gözlemlenmiştir. Örneğin anahtarı birisi araba algılamak bir başkası ev olarak algılamıştır. Kız üyeler; erkeklere üyelere göre canlı renkli ve parlak olan eşyaları tercih ettiği bunun sebebinin ise daha cazip etkileyici olduğunu belirttiler.

### **Üçüncü Oturum:**

İletişimin önemi, iletişimde kendini ifade etme, sözlü ve sözsüz iletişim ayrımı ve önemi ifade edilmiştir. İletişim, iletişim yolları ve iletişim engelleri konusunda bilgilendirmek ve sağlıklı iletişim kurabilme için dikkat edilmesi gereken hususları kavratmak için üyelere olumsuz iletişim kalıpları olan satıcıdan alışveriş yapan müşteriler, rolünü oynaması ve neler hissettikleri öğrenilmek istenmiştir. Sürekli emir vererek konuşun”, “Sert, kaba ve asabi olun”, “Sürekli aşağılayarak ve alaycı bir ses tonu ile konuşun”, “İlgisiz davranın”, “İsteksiz, asık suratlı olun” gibi direktifleri verilerek neler hissettikleri soruldu.

Üyeler hayatlarında bu durumlarla karşılaştıklarını ve kendilerini çok kötü hissetlerini belirtmişlerdir. Bazı üyeler bu rolleri gerçek hayatta olumsuz iletişim biçimleri kullandıkları ve akranlarıyla bu konuda sorun yaşadıklarını bildirdiler. Lider olumsuz iletişim desenlerini değiştirme önemini belirtti. Üyeler bu davranışlarımızın temelinde iletişim kalıpları ve duygular olduğu üzerinde düşünmeleri sağladığını düşünüyorum. Çünkü üyeler çoğu zaman düşünmeden ve empati yapmadan ezberlerinde olan genelde kuşaklar arası aktarımla edindikleri iletişim kalıplarıyla kendiliğinden davranış geliştirdiklerini gözlemlenmiştir. Eğer insanlarla olumlu iletişim kurmak istiyorsak bu engellere dikkat etmeliyiz!” mesajı bu oturumda verildi.

### **Dördüncü Oturum:**

Etkili iletişim becerilerinden biri olan ben-sen dili kullanımını geliştirmek amacıyla yapılan çalışmada lider Ben-sen dilinin önemini ifade ettikten sonra mesaj kartları dağıtılarak boşluklarının ben mesajı ile doldurulmaları istendi. Duygularımızın kullandığımız ben-sen iletişim kalıplarına göre şekillenmekte olduğunu ve ben mesajı becerisini arttırmak amacıyla yapılan çalışmada; Sen dilinin karşı tarafı suçlayıcı ve kişiyi savunmaya ittiğini ben dilini kullanan birey, karşısındakini suçlu hissettirmede ben dili kullanan kişinin, neden o duyguyu yaşadığı anlaşıldığı için iletişim sağlıklı olduğu. Ben mesajı alan kişi başkalarını düşünmeyi de öğrendiğini ayrıca iletişimde yakınlığı artırıcı olduğu ,anlaşmazlıkları azatlığı anlatılmıştır. Bazı üyelerin ben dilini kuramaması sosyo-kültürel düzey ve yaşadıkları çevrenin sen dilini kullanmaya eğimli olduğu ben dilini kullanırken zorlandıklarını gözlemlenmiştir. Ben dili kullanmanın içselleştirebildikleri ölçüde başarılı olabilecekleri kanaatindeyim. Üyeler karşılıklarını suçlu hissettirmeden yaşadıkları duyguyu yansıtabildikleri bir yöntem öğrendikleri için bu çalışma çok önemli olmuştur. Üyeler bu bilginin hayatlarına büyük katkılar sağlayacağını Ben dili, iletişimin kalitesini arttırdığını duyguları harekete geçirdiğini ve iletişim de engellerini azatlığı belirtmişlerdir.

### **Beşinci Oturum:**

Empati yapmanın önemini ve temel seviyede empati yapma becerilerine katkı sağlaması amacıyla yapılan bu grup çalışmasının oturumunda üyelerin bazılarını öğretmen diğer üyeleri de sınıf rolüne sokarak “sınıfa gürültü yapın”, “yazı yazmayın”, “sınıfta gezinin” gibi direktifler vererek öğretmenlerin sınıf içi sorunlarını anlama ve empati yeteneklerinin geliştirilmesi çalışması yapıldı. Üyeler sınıfı kontrol etmede, zorlandıkları öğretmenlerin çok zorluklar yaşadığını daha iyi anladıklarını belirttiler Lider öğretmenlerin sınıf yönetimi konusunda yapılan bu çalışmada gündelik hayatta empati kurmanın önemini örnekler vererek farkındalık sağlanmaya çalışılmıştır.

### **Altıncı Oturum:**

Önyargılarımızı ortaya çıkarmak önyargılarımızın bizi nasıl çevrelediğini, davranış tutum ve düşüncelerimizi nasıl yönlendirdiğini fark ettirmeye amacıyla yapılan bu grup oturumunda üyelere Sarhoş, Yaşlı Evsiz, Alkolik, Anne, Çocuk, öğrenci hakim, avukat, mühendis polis, suçlu.. gibi etiketler üzerlerine iliştiler. Üyelere bir balonda yolculuk yaptıklarını birkaç dakika hayal etmeleri direktifi ile rollerine girmeleri beklendi. Balonda bir arıza meydana geldiğini ve düşmeye başladığını belirterek; üyelere neler yaparsınız direktifi verilerek süreç incelendi. Süreçte yaşanan olaylarda, önyargının etkileri gözlemlendi.

Üyeler ölüm duygusunun etkisiyle sorun çözme yöntemlerini düşünemedikleri, hareketsiz durarak “ölüyoruz yapacak bir şey yok” düşüncesi içindeydiler. Bu durumunu üyelerin problem çözme beceri güçleri konusunda ipucu verdiği kanaatindeyim. Çünkü etkili bir plan ve yöntem tavsiye eden olmamıştır. Kendi aralarında konuşarlarda etkili bir konuşma yapıp gürültü, kargaşa ve endişenin etkisiyle aktif olamadılar. Sadece bir üye yaşlıyı , romanı ve sarhoşu atmak istemesi duyuldu bu çözümünde diğer üyeleri pek ikna edici olmadı. Ayrıca grubun birlikte hareket etme kararı alamadıkları belirttiler. Lider önyargıların ortaya çıkmasının yanı sıra kullandıkları etiketteki sıfatlarla ya da mesleklerle empati yaparak empati yeteneğini de geliştirdiği kanaatindeyim. Örneğin anne rolü oynayan bir öğrencinin ya da yaşlı rolündeki bir öğrencinin neler hissettiklerini anlamaya çalışmalarına yardımcı olmuş olabilir.



Alkolik etiketi olan üyenin kendini atma gerekçesinin kalan insanlara yardım için demesi diğer üyelerin alkoliğe olan önyargılarında değişim yarattığı gözlemlenmiştir.

Sorun çözme becerilerini artırmada üyelerin önyargısız davranma yeteneklerini geliştirdiği düşünülmektedir. Çünkü çoğu üye önyargılarıyla karar almaya gözlemlenmiştir.

Sosyal hizmet disiplinin güçlendirme yöntemini; bireylerin hayatlarında önyargılarını aşması beklenmektedir. Sorunlara mücadele etme kapasitesinin geliştirilmesine becerilerine yardımcı olmuş olabilir.

Okul sosyal hizmet disiplinin amaçlarından biride öğrencilerin sosyal dışlanmalarını önleyerek sosyal hayata katılımlarını arttırmak ve okuldan mezun olduktan sonra iş hayatında ve toplumda karşılaşılabileceği bu etiketlere karşı önyargılarının kırılması ileriki yaşantılarında daha az sorunlar karşılaşmaları insanlarla iletişimleri ve sosyal etkileşimlerinin daha güçlü olacağı beklenmektedir.

#### **Grubun Sonlandırılması:**

Grup çalışmasının bitmesine rağmen ihtiyaç duyduklarında üyelere yardım etmeye hazır olduğu hatırlatıldı. Grubun sonlandırması yapılarak, katılımları için teşekkür edildi. Lider Grup çalışmanın hayatlarına katkı sağlaması dileklerini belirttiler. Son oturumda yapılan ikramlar üyelerin grup oturumuna daha cazip kıldığı gözlemlendi. Üyeler okulda, aileleriyle, akranları etkileşimde bu grup çalışmasının iletişimin becerilerinin artacaklarını daha az sorun yaşayacaklarını umduklarını belirttiler. Üyelerin çalışmalara hemen hemen tam katılım sağlanmıştır; Sosyal Hizmet müdahale yöntemlerinden biri olan grup çalışmasının başarılı olmasında üyelerin devamsızlık sayıları önemli etkenlerden biridir.

## **6. ANALİZ**

İletişim Becerileri Ölçeği grup öncesinde ve grup sonrasında uygulanmıştır. Araştırma verileri SPSS 23 programında analiz edilmiştir. Verilerin çözümlenmesinde denek sayısının 30'dan az olması nedeniyle parametrik olmayan istatistikten yararlanılmıştır. Bu nedenle parametrik olmayan istatistiğin tekniklerinden bağımlı gruplar için kullanılan Wilcoxon Mertebeler Testi aynı gruba ait ön ve son testlerin farklı olup olmadığını anlamak amacı ile kullanılmıştır.

<b>BULGULAR</b>		
<b>Son test</b>	<b>Ön test</b>	<b>Fark</b>
<b>152</b>	<b>150</b>	<b>2</b>
<b>156</b>	<b>151</b>	<b>3</b>
<b>161</b>	<b>156</b>	<b>5</b>
<b>160</b>	<b>152</b>	<b>8</b>
<b>170</b>	<b>164</b>	<b>6</b>

İletişim Becerileri Ölçeği grup öncesinde ve grup sonrasında uygulanmıştır. Araştırma verileri SPSS 23 programında analiz edilmiştir. Ön test ve son test puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $z=-2,214$  ; $p<0,05$ ). Son test ortalaması 159,5 ön test ortalaması 154,8 bulunmuştur. İletişim becerileri grup çalışmasının iletişim becerilerinin arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma sonucu çözüm odaklı grup yaklaşımına dayalı olan iletişim becerilerinin geliştirilmesi grup çalışmasını iletişim becerilerini arttırdığını göstermiştir. Çözüm odaklı yaklaşıma dayalı grup çalışmalarında üyelerin kendi güçlerini keşfetmesine, karşılaştıkları iletişim temelli problemlerin çözümüne ilişkin inançlarının güçlendirilmesine odaklanılmakta ve sorunlarının çözülebilir vurgu yapılmaktadır. Empati kurma becerilerini geliştirme, hoşgörülü ve önyargısız olmanın iletişimdeki önemini kavratma, beden dili, göz kontağı gibi sözlü iletişim dışındaki becerileri geliştirme konularında gelişme sağlanarak iletişimdeki ilgili problemlerin çözüm yollarının pratiğinin günlük yaşamda yapılmasını sağladığı düşünülmektedir. Üyelerin özeleştirileri ve önerileri övgülerin bolca kullanılmasının üyelerin kendilerindeki gücü keşfetmesi, yeni davranışları deneme konusunda özellikle ben-sen dili kullanımı konusunda cesaret kazanmasında önemli etkenler olduğuna inanılmaktadır. Elde edilen bu sonuç, çözüm odaklı yaklaşımın özellikle öğrenci sayısının yüksek olduğu okullarda sosyal sorunların yoğun olarak yaşandığı endüstri meslek liseleri gibi okullarda yaşanan sorunların çözümünde ve önlenmesinde zamandan tasarruf sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca üyelerin, grup üyeleri tarafından değer ve saygı gördüğü hissiyatı; grup üyelerin birbirleriyle etkileşimleri açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Okul ortamında bir psiko-sosyal ekibinin (psikolog, psikolojik danışman ve sınıf öğretmeni, sosyal hizmet uzmanı) uyum içinde çalışması çocukların refahının artırılması ve gelişimlerine olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Okul ortamlarında öğrencilerin karşılaşabileceği içe dönük ,dışa dönük ve sosyal sorunların çözümünde ve önlenmesin de eğitim ekibine katkı sağlayabilecek role sahip sosyal hizmet disiplininin, ekip çalışması ilkeleri doğrultusunda yürütebileceği çalışmaları ve profesyonel rolünü ortaya koymak, ülkemizde okul sosyal hizmet servisinin kurulması ve sosyal hizmet uzmanlarının okul ortamlarında istihdam edilmelerinin gerekli ve önemli olduğu önerilmektedir.

**KAYNAKÇA**

- Cüceloğlu, D. (1995). *Yeniden İnsan İnsana*. (22. Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çam, S. ve Tümkaya, S. (2007). Kişilerarası Problem Çözme Envanterinin (KPÇE) Geliştirilmesi: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3, 95-111.
- Deniz İ. (2003) İletişim Becerileri Eğitiminin İlköğretim 8. Sınıf Öğrencilerinin İletişim Becerisi Düzeylerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Duman, N. (2000). Ankara Liselerinde Çeteye Katılma Potansiyeli Olan Öğrenci Grupları ve Okul Sosyal Hizmeti, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- Duyan, V. (2007). Grup Çalışmasının Engelli Çocuğa Sahip Annelerin Benlik Saygısı ve Yalnızlık Düzeyine Etkisi
- Dökmen, Ü. (1997). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dökmen, Ü. (2010). *Sanatta Ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati*.
- Erözkan, A. (2009). Lise Öğrencilerinde Kişilerarası İlişki Tarzlarının Yordayıcıları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21, 543-551.
- Franklin, C., Corcoran, J., Nowicki, J. Ve Streeter, C. (1997). Using Client Self-Anchored Scales To Measure Outcomes İn Solution-Focused Therapy. *Journal Of Systemic Therapies*, 16, 246-265
- Gingerich, W. J. Ve Eisengart, S. (2000). Solution Focused Brief Therapy: A Review Of The Outcome Research. *Family Process*, 39, 477-498.
- Gürgen, H. (1997). *Örgütlerde İletişim Kalitesi*. İstanbul: Der Yayınları.
- Jacob, F. (2001). *Solution Focused Recovery From Eating Distress*. London: BT Press
- Kirst-Ashman, K.K. ve Hull, 2002 G.H. *Understanding Generalist Practice*. USA: Brooks/Cole.
- Koç, B., Terzi, Y. ve Gül, A. (2015). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerileri İle Kişilerarası Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi*. 4(1), 369-390.
- Korkut, F. ( 1996). İletişim Becerileri Eğitiminin Lise Öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirmelerine Etkisi. *3P Dergisi*. 4 (3), 191-198.
- Kuzgun, Y. (1995). *Rehberlik ve Psikolojik Danışma*. Ankara: ÖSYM Yayınları.
- Lee, D. ve Gavine, D. (2003). Goal-Setting And Self-Assesment in Year 7 Students. *Educational Research*, 45 (1), 49-59.
- National Association of Social Workers (NASW) 1994 "NASW Standarts For School Social Work Services" Washington.
- Newsome, W. S. (2005). The Impact Of Solution-Focused Brief Therapy With At-Risk Junior High School Students. *National Association of Social Workers*, 27 (2), 83- (43. Basım), İstanbul: Remzi Kitabevi.

Mac Donald, A. J. (1994). Brief Therapy in Adult Psychiatry. *Journal of Family Therapy*, 19, 213-222.

Ünüvar, A. (2003). Çok Yönlü Algılanan Sosyal Desteğin 15-18 Yaş Arası Lise Öğrencilerinin Problem Çözme Becerisine ve Benlik Saygısına Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Özgüven, İ. E. (2001). *Çağdaş Eğitimde Psikolojik Danışma ve Rehberlik*. Ankara: PDREM Yayınları.

Öğülmüş, S. (2006). *Kişilerarası Sorun Çözme Becerileri ve Eğitimi*. Ankara: Nobel Yayınları.

Sharry, J. M. (2016). Çözüm Odaklı Grupla Psikolojik Danışma. (D.M. Siyez, Çev.) Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Tuna, D. ve Siyez, D. (2014). Lise Öğrencilerinin Öfke Kontrolü Ve İletişim Becerilerinde Çözüm Odaklı Psiko-Eğitim Programının Etkisi. *Türk Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Dergisi*. 5 (41), 11-22

Şimşek, Y. (2003). 21. Yüzyıl Eğitim Örgütlerinin Yönetim Anlayışı. *Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13, 189-196.

Yılmaz, N. (2001). Okul Öncesi Öğretmenlerinin İletişim Becerileri, Problem Çözme Becerileri Ve Empatik Eğilim Düzeyleri. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Muğla.

Yüksel A. H. (2010). İletişimin Tanımı ve Temel Bileşenleri. (Ed. Uğur Demiray). *Etkili İletişim*. (3. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.

Yüksel, Ç. (2008). Üniversite Öğrencilerinin Kişilerarası İlişkilerinde Yaşadıkları Problemleri Çözme Becerilerinin Belirlenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Yüksel-Şahin, F. (1997). *Grupla İletişim Becerileri Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerine Etkisi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Zastrow, C. (1993). *Social Work With Groups*. Chicago: Nelson-Hall Publishers.