

Received / Geliş
25.07.2017

Article History
Accepted / Kabul
31.07.2017

Available Online / Yayınlanma
15.08.2017

DETERMINATION OF THE COMMUNICATION AND EMPATHY SKILL LEVELS OF SOCIAL WORK STUDENTS

SOSYAL HİZMET ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM VE EMPATİ BECERİ DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ¹

Şeyda YILDIRIM²
Gülten UÇAN³
Hakan BAYDUR⁴

Abstract

Social workers support and assist their applicants in the professional relationship established during the intervention process. Students who are candidates for social workers must have necessary communication and empathy skills to establish a strong and healthy professional relationship with the clients. The aim of the research is to determine the level of communication and empathy skills of social work students. The study is a cross-sectional quantitative study. A sample is comprised of a total of 182 students in the first and fourth grade studying in the department of Social Work in Manisa Celal Bayar University; reaching rate is 97.3%. As a measurement tool, "Communication Skills Inventory" which Ersanlı and Balcı studied the validity and reliability, and "Empathy Skills Scale" developed by Dökmen are used together with the questions aiming to obtain socio-demographic data. 62% of the students who participated in the survey are females. In the subdimensions of the communication skills scale, the average score of the students is 54.7 ± 5.4 in mental, 53.9 ± 6.9 in emotional, 58.1 ± 6.3 in behavioral and 167.4 ± 16.2 in total, respectively. While the communication skill score was influenced by gender, sibling, and reading habit, it was seen that the frequency of internet use was not one of the variables affecting communication skills. There is a meaningful association between empathy and communication skills at a low level in the positive direction. There is a positive correlation between the empathy and communication skills of Social Work students.

Keywords: Social work, social work education, communication skills, empathy skills.

Özet

Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların müdahale sürecinde kurulan mesleki ilişki içinde destekler ve yardım ederler. Sosyal hizmet uzmanı adayı öğrenciler, müracaatçı ile güçlü ve sağlıklı bir mesleki ilişki kurabilmek için gerekli iletişim ve empati becerilerine sahip olmalıdır. Bu araştırmanın amacı sosyal hizmet öğrencilerinin iletişim ve empati beceri düzeylerini tespit etmektir. Araştırma kesitsel olarak yürütülmüş niceliksel bir çalışmadır. Araştırmanın örneklemini, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü'nün 1. ve 4. sınıfındaki 182 öğrencidir; ulaşma oranı % 97,3'tür. Ölçüm aracı olarak Ersanlı ve Balcı'nın geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasını yaptığı "İletişim Becerileri Envanteri", Dökmen'in geliştirdiği "Empati Becerileri Ölçeği" sosyo-demografik veri elde etmeyi amaçlayan sorular ile birlikte kullanılmıştır. Araştırmaya katılan öğrencilerin % 62'si kadındır. İletişim becerileri ölçeğinin alt boyutlarında öğrencilerin aldığı ortalama puan zihinsel 54,7±5,4, duygusal 53,9±6,9, davranışsal 58,1±6,3 ve toplam 167,4±16,2 düzeyindedir. İletişim becerisi puanı cinsiyet, kardeş sahibi olma ve kitap okuma alışkanlığından etkilenirken internet kullanım sıklığının iletişim becerilerine etki eden değişkenlerden biri olmadığı görülmüştür. Empati ile iletişim becerisi arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı bir birliktelik vardır. Sosyal hizmet öğrencilerinin empati ve iletişim becerileri arasında pozitif bir korelasyon bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Sosyal hizmet, sosyal hizmet eğitimi, iletişim becerileri, empati becerileri.

¹ Bu çalışma, 18-20 Mayıs 2017 tarihleri arasında Alanya Alaeddin Keykubat Üniversitesi ev sahipliğinde düzenlenen II. Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu'nda bildiri olarak sunulmuştur.

² Yardımcı Doçent. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü

³ Yardımcı Doçent. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü

⁴ Yardımcı Doçent. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü

GİRİŞ

İnsanlar yaşamları boyunca yaşantılarını olumsuz etkileyen sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır. Bu sorunlarının bazılarını kendi baş etme mekanizmaları ve kendi kaynakları ile çözümlenebilirken bazen de profesyonel destek alma ihtiyacı duyarlar. Sosyal hizmet de insanların yaşantılarında ortaya çıkan ve sosyal işlevselliklerini olumsuz etkileyen sorunların ortadan kaldırılmasını amaçlayan uygulamaları içeren bir meslek ve disiplindir. Bu mesleği yerine getiren profesyonel kişi ise sosyal hizmet uzmanıdır. Sosyal hizmet uzmanı (SHU) mesleğini icra ederken bazı mesleki araçlardan faydalanır. Sosyal hizmet uygulamasını kolaylaştıran bu araçlar mesleki bilgi, mesleki ilişki, mesleki görüşmeler ve mesleki hizmet vermeyi kolaylaştıran toplum kaynaklarıdır (Turan, 1992: 27). Mesleki bilgi SHU' nun lisans eğitimi içerisinde edindiği ve sosyal hizmet uygulamasını kolaylaştıran temel araçlardan biridir. SHU bu bilgiyi kullanarak müracaatçısı ile bir ilişki geliştirir. Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçısı arasında oluşan ilişki kendine özgüdür ve “mesleki ilişki” olarak tanımlanır (Turan, 1992: 30). Sosyal hizmet uygulamasında mesleki ilişkinin en önemli özelliği müracaatçı ile sosyal hizmet uzmanını karşı karşıya getirerek aralarında iletişim sağlamasıdır.

İletişim en yalın anlamıyla, bilginin iletildiği ve alındığı bütün yolların dahil olduğu sözlü ve sözlü olmayan bilgi alışverişidir (Barker, 1995). İletişim sözcüğü, Latince kökenli communication sözcüğünün Türkçe karşılığı olup, birbirlerine ortamlarındaki nesnelere, olaylar, olgularla ilgili değişimleri haber veren, bunlara ilişkin bilgilerini birbirlerine aktaran, aynı olgular, nesnelere, sorunlar karşısında benzer yaşam deneyimlerinden kaynaklanan, benzer duygular taşıyıp bunları birbirine ifade eden insanların oluşturduğu topluluk ya da toplum yaşamı içinde gerçekleştirilen tutum, yargı, düşünce, duygu bildirimleri olarak tanımlanabilir (Oskay, 1994, 15). Bir insan dünyaya geldiğinde başkalarıyla ne tür ilişkiler kuracağını ve yaşamında neler olacağını belirleyen en önemli tek etken iletişimdir (Satir, 2001: 54). Aynı şey sosyal hizmet uygulaması içinde müracaatçı ile sosyal hizmet uzmanı arasındaki ilişkide de önemlidir. SHU-müracaatçı arasındaki iletişimin kalitesi direkt olarak uygulamanın başarısını etkilemektedir. Bilen'in tanımında olduğu gibi iletişim (Bilen, t.y: 38), bireylerin birbirlerini anlayabilmek için aralarında oluşturdukları bir haber alışverişidir. Yani özünde anlayabilmek kavramı vardır. “İletişim anlam arama çabasıdır; insanın başlattığı kendisini çevresinde yönlendirecek ve değişen gereksinimlerini karşılayacak şekilde uyarıları ayırt etme ve örgütlemeye çalışan yaratıcı bir edimdir” (Mutlu, 1998). Günlük yaşantımız içinde insanlarla kurduğumuz tüm ilişkileri iletişim vasıtasıyla oluştururuz. Bu ilişkilerimiz aile ilişkileri, arkadaş ilişkileri, iş yaşantımızdaki profesyonel ilişkiler şeklinde olmaktadır. Bir kişinin diğerleriyle sağlıklı ilişkilerde olmasını sağlayan şey sağlıklı iletişim biçimleri kullanıyor olmasıdır. SHU' da müracaatçısıyla gerçekleştirdiği mesleki ilişkisinde bu etkili iletişim becerisini kullanmak durumundadır. Etkili iletişimin amacı, müracaatçıyla profesyonel ve pozitif bir ilişki kurmaktır. Mesleki ilişkide etkili bir iletişimin var olabilmesi için; sosyal hizmet uzmanının empati yapabilmesi, ön yargılardan uzak olması, genellemeler yapmaktan kaçınması ve müracaatçıya saygı duyması gerekmektedir. Bu sayede etkili bir iletişim sorunların çözümüne olumlu katkıda bulunacaktır. İnsanlar kişiler arası ilişkileri veya diğer sorunlarıyla ilgili yardım istediklerinde, hizmetler ile ilgili memnuniyetleri, karşılaştıkları personelin kişiler arası iletişim becerilerine de önemli ölçüde bağlıdır. (Koprowska, 2008: 34).

İletişim, etkileşim içerisinde olan kişiler arasında karşılıklı paylaşımların bulunduğu bir süreçtir. Bu sürecin gerçekleşebilmesi için bazı araç ve yöntemlere ihtiyaç duyulmaktadır. En basit düzeyde iletişim için üç araca ihtiyaç vardır. Bu araçlar (Oskay, 1994: 16-19):

Kaynak: İletişim sürecinde kaynak temel unsurdur. İletişimi başlatır ve başarılı bir iletişim gerçekleştirmek kaynağın elindedir. Kaynak bazen tek bir kişi iken bazen de insanlardan oluşan bir grup olabilir. Bazen bir kitle kaynağın kendisini oluşturur. Bazen ise bir gazete, bir ajans, radyo ya da televizyon istasyonudur. Günümüzde bunlara sanal ortamda iletişim kurmayı sağlayan pek çok iletişim ağı da ilave olmuştur. Özellikle pek çok insanın sahip olduğu akıllı telefonlar en önemli iletişim araçları haline gelmiştir.

Hedef kitle: İletişim sürecinde seslenilmek istenen kişi ya da kişilere, toplumsal hedef-kitle denmektedir. Hedef olmadan iletişim olmaz. Kaynağın göndermek istediği ileti hedefle bulunduğu anda iletişim gerçekleşmiş olur.

İleti: İletişimde gönderilen bildirim iletidir. İleti, iki insan arasındaki ilişkide söz olarak kodlanabilir. Kaynak hedeflediği kişiye, kişilere erişmek için öncelikle iletişimin taşıyacağı bilgi, duygu, enformasyonu bir iletişim kanalıyla gönderilecek biçimde kodlar. Sözcükler, resimler, simgelerle kodlanan ileti özünü ve biçimini koruyarak kodlanamazsa iletilmek istenen duygu ve enformasyon yerine farklı şeylerin algılanması söz konusu olabilir. Kaynak ile hedef kitle arasındaki bu alışverişte iletinin yanlış anlaşılması iletişim çatışmalarına neden olur. Kişiler arası ilişkilerdeki en önemli sorunlardan biri olarak değerlendirilebilecek olan iletişim çatışması insanların ilişkilerini de olumsuz etkilemektedir. SHU ve müracaatçı arasında kurulması gereken mesleki ilişkideki en önemli unsur bu iletinin uygun şekilde müracaatçıya aktarımının sağlanmasında yatar. Sonuç olarak iletişim insanı hedef alan bütün mesleklerde olduğu gibi sosyal hizmet mesleğinde de önemli bir etkiye sahiptir ve bu mesleğin yapı taşlarından biridir.

Sağlıklı iletişimin en önemli ön koşulu empatik iletişimin sağlanmasıdır. Bu nedenle bir sosyal hizmet uzmanının sahip olması gereken en önemli becerilerden biri empati becerisi olarak ön plana çıkmaktadır. Empati, dinleme için çok özel, aktif ve değişim için en etkili yollardan biridir (Rogers, 1995) Günümüzde empati denildiğinde akla Carl ROGERS gelmektedir. Meslek yaşamı boyunca empatiyi çeşitli şekillerde tanımlamış olan Rogers 1961 'de şöyle bir tanım ortaya koymuştur. "Müracaatçının (danışanın) o andaki duygu, düşünce, algı, tavır ve davranışlarını –sanki o imiş gibi-onun baktığı ve yaşadığı açıdan bakarak ,-sanki o imiş –niteliğini gözden kaybetmeden, doğru ve açık bir şekilde anlamaya empatik anlama (duyarak anlama) denir" Rogers empatik anlamada bu –sanki o imiş gibi-niteliğini özellikle vurgular (Tan, 1992). Katı bir nitelik taşımayan söz konusu tanım, genel çizgileriyle şöyledir. "Bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine empati adı verilir" (Dökmen, 2002). Bu tanımda da en çok öne çıkan özellik bir insanı sadece anlamak değil, anlaşıldığını ona doğru şekilde ifade edebilmektir.

Empatik anlayış SHU' nun, müracaatçının iç dünyasını onun gözüyle görmesi ve bu durumla eşduyum içinde davranmasıdır. Böyle bir anlayış, müracaatçının kendisini ifade etmesine ve kendini anlamasına imkân sağlamaktadır. Müracaatçıyla görüşmelerde saygı ve kabul ile nitelenen sıcak ve anlayışlı atmosfer, bireyin kendine özgü yetenekleri, ilgileri, arzu ve ihtiyaçlarından oluşan ve o zamana kadar ihmal edilmiş olan iç dünyasını ve gerçek benliğini tanımaya ve kabul etmesine yardımcı eder (Tan, 1992).

Rogers' ın yaptığı çalışmalar sonucunda mesleki ilişkide empatinin önemi ile ilgili ulaştığı bazı bulgular şöyledir.

-İdeal bir terapist her şeyden önce empatiktir.

-Empati, kendini ifade etme ve sürecin ilerlemesi ile ilişkilidir.

- İlişkinin başındaki empati, daha sonraki başarıyı belirler.
- Başarılı terapide, danışan kişi çok miktarda empati ile karşılaşmaktadır.
- Empatik anlayış, terapist tarafından verilmekte, danışan kimse tarafında sağlanmamaktadır.
- Daha deneyimli terapistler, daha empatik olabilmektedirler.
- Empati, terapi ilişkisinde gözlenen özel bir durumdur ve terapistler yardımsever arkadaşına göre daha çok empatik olmaktadır.
- Daha düzenli kişilik bütünlüğü olan terapistler, daha çok empatik olabilmektedirler.
- Deneyimli terapistler, çoğu kez empatik olmayabilmektedirler.
- Danışanlar, empatinin derecesini terapistlere göre daha iyi değerlendirebilmektedirler.
- Zeki olmak ve tanılayıcı algılama, empati ile görece ilişkilidir.
- Empatik varoluş şekli, empatik kimselerden öğrenilebilir (Rogers, 1983: 111-114).

Sonuç olarak iyi bir mesleki ilişki için sağlıklı bir iletişim ve empati becerisine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu beceriler de kişinin aile ve çevresi ile kurduğu etkileşimin yanısıra eğitim süreci boyunca elde ettiği bilgi ve becerilerle geliştirilebilecek bir süreci içerir. Bu nedenle sosyal hizmet eğitimi içinde iletişim becerileri ve empati geliştirme becerilerini kazandırıcı bir müfredat ve uygulama programının bulunması gerekmektedir.

Araştırmanın amacı

Bu araştırmanın amacı; Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümünde öğrenim gören sosyal hizmet 1. ve 4. sınıf öğrencilerinin iletişim ve empati beceri düzeylerinin belirlenmesi ve bu düzeylere etki eden faktörlerin ortaya konmasıdır.

Araştırmanın yöntemi

Bu araştırma 2016-2017 öğretim yılının bahar döneminde Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümünde öğrenim gören 1. ve 4. sınıf (190 öğrenci) öğrencileri ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın örneklemini bu öğrencilerden oluşan 182 kişidir.

Nicel bir araştırma olarak tasarlanmış bu çalışmada 3 adet ölçüm aracı kullanılmıştır.

Sosyo-demografik bilgi formu:

Bu formda öğrencilerin, cinsiyet, eğitim gördüğü sınıf, kardeş durumu ve bazı alışkanlıklarına ilişkin bilgileri içerir.

İletişim becerileri envanteri:

Bu envanter (Ersan ve Bacanlı, 1998) tarafından geliştirilmiş olup geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Uygulama aşamasında madde sayısı 57 olan envanter taslağı yeniden uygulanarak madde analizi sonucunda anlamlılık düzeyi .05 ve üzerinde olan maddeler faktörler arası denge de dikkate alınarak 3 faktörden 15'er madde olmak üzere 45 maddelik bir envanter haline getirilmiştir. Bu faktörler maddelerin içerikleri dikkate alınarak, bilişsel, duygusal ve davranışsal olarak adlandırılmıştır. Envanterin güvenilirliğini test etmek için ayrıca bir ay sonra 170 kişilik gruba tekrar uygulanmıştır. Test-tekrar test çalışması ile yapılan güvenilirlik çalışması sonucunda güvenilirlik katsayısı 0.68, test yarılama yöntemi ile yapılan çalışmada güvenilirlik katsayısı 0.64 olarak bulunmuştur. Ölçeğin iç tutarlılığını belirlemek için hesaplanan Cronbach alpha katsayısı ise, 0.72 olarak bulunmuştur.

Envanterin geçerlik çalışması ile ilgili olarak Korkut'un 1996 yılında geliştirmiş olduğu "İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği" kullanılmış ve geçerlik katsayısı .70 bulunmuştur.

Empati beceri ölçeği:

Dökmen' in (Dökmen, 1988) geliştirdiği empati beceri ölçeği ev işlerinden şikayet eden bir ev kadını, miras sorunu nedeniyle amcası ve babası arasında kalmış bir genç, belli bir neden olmaksızın sıkıntı yaşayan bir kız, saçları ile ilgili bir problemi olan genç, doğum gününde annesinin aldığı hediyeyi verirken söylediği söz ile sıkıntı yaşayan bir kız ile ders çalışmayan bir öğrenci ile ilgili 6 farklı durum ve bu durumlara verilebilecek biri durumla ilgisiz olmak üzere 12 farklı tepki bulunmaktadır. Öğrencilerin bu durumları ve bunlara ait tepkilerin her birini okuduktan sonra on iki tepkiden sorun sahibine söylemeyi tercih ettiği dört tepkiyi seçmektedir. Bu tepkilerden konuyla ilgisiz olan bir tepkiyi dahi tercih etmiş olan öğrencinin Empati Beceri Ölçeği (EBÖ) puanı anketi özensiz olarak okuduğu düşüncesi ile analiz dışı bırakılmıştır. Bu tepkilere ilişkin değerlerin toplamı öğrencinin EBÖ'den aldığı puanı göstermekte ve puanların yüksekliği empatik anlayışın yüksekliğine karşılık gelmektedir.

Analiz: Araştırmanın veri analizinde tanımlayıcı bulgular için sayı ve yüzde dağılımları, ortalama, standart sapma, en küçük ve en büyük değerler sunulmuştur. Verilerin çözümlenmesinde student t testi ve pearson korelasyon analizi uygulanmıştır. Çözümlemede spss 21.0 istatistik paketi kullanılmıştır.

BULGULAR

Araştırmaya katılanların temel sosyo-demografik özellikleri Tablo 1'de ve bazı alışkanlıklara ilişkin bulgular Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Bulgular Sosyodemografik Özellikleri (n=182)

Özellikler	Sayı	%
Cinsiyet		
Kadın	111	62,0
Erkek	68	38,0
Toplam	179	100,0
Sınıf		
1. sınıf	93	51,1
4. Sınıf	89	48,9
Toplam	182	100,0
Kardeşi Olma Durumu		
Var	175	96,2
Yok	6	3,3
Toplam	181	100,0

Tablo 2. Bazı Alışkanlıklara İlişkin (n=182)

Alışkanlık	Sayı	%
Kitap Okuma		
Haftada en az 1 kitap	21	11,6
Ayda 1-2 kitap	104	57,5
Yılda 1-2 kitap	34	23,8
Kitap Okumam	13	7,2
Toplam	181	100,0
İnternet Kullanım Sıklığı		
Hergün	169	93,3
Haftada 1-2 gün	5	2,7
Haftada 3-5 gün	6	3,3
Ayda 1-2 gün	1	0,5
Toplam	181	100,0

Araştırmaya katılan öğrencilerin % 62'sini kadın öğrenciler oluşturmaktadır. Sınıf dağılımına bakıldığında ise 1. sınıf ve 4. sınıf arasında çok az bir fark olduğu ve 1. sınıf öğrencilerinin daha fazla olduğu görülmüştür. Bu öğrencilerin kardeşlerinin olup olmama durumu değerlendirildiğinde % 96,2 ile çok büyük çoğunluğun hayatta en az bir kardeşinin olduğu öğrenilmiştir. Sadece öğrencilerin % 3,3'ü tek çocuktur.

Öğrencilerin iletişim ve empati becerilerine etki edeceği düşünülen kitap okuma ve internet kullanma sıklığına ilişkin bulgulara bakıldığında haftada en az 1 kitap okuyan öğrencilerin oranı % 11,6 iken öğrencilerin yarısından fazlasının ayda 1-2 kitap okuduğu görülmüştür. İnternet kullanım sıklığına bakıldığında ise öğrencilerin çok büyük çoğunluğu % 93,3 ile günlük olarak internet kullanmaktadırlar.

Araştırmaya katılan öğrencilerin iletişim becerileri envanterin aldıkları puan ortalamaları Tablo 3’de gösterilmektedir.

Tablo 3: İletişim Becerileri Puanı

İletişim Becerileri Envanteri Alt Boyutları	n	Ortalama±stand.sapma	Minimum	Maksimum
Zihinsel İB	182	54,8±5,3	42	68
Duygusal İB	182	54,0±6,9	35	69
Davranışsal İB	182	57,2±6,2	42	72
Toplam İB	182	167,0±16,2	124	204

Öğrencilerin zihinsel iletişim becerileri ortalama puanı 54,75, duygusal iletişim becerileri ortalama puanı 53,95, davranışsal iletişim becerileri ortalama puanı 57,16 ve toplam iletişim becerileri puanı 167,0 olarak bulunmuştur. İletişim becerileri puanı ve cinsiyet arasındaki ilişki Tablo 4’de gösterilmektedir.

Tablo 4: İletişim Becerileri Ve Cinsiyet Arasındaki İlişki

İletişim Becerileri Envanteri Alt Boyutları	Cinsiyet	n	Ortalama	Standart Sapma	t değeri	p değeri
Zihinsel İB	Kadın	111	55,81	5,17	3,138	0,002
	Erkek	68	53,30	5,25		
Duygusal İB	Kadın	111	54,76	6,80	1,670	0,097
	Erkek	68	53,00	6,94		
Davranışsal İB	Kadın	111	59,16	6,10	2,728	0,007
	Erkek	68	56,58	6,22		
Toplam İB	Kadın	111	170,33	15,52	2,837	0,005
	Erkek	68	163,43	16,19		

Cinsiyet ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi değerlendirmek için yapılan t testi analizine göre genel iletişim becerileri, zihinsel iletişim becerileri ve duygusal iletişim becerileri ile cinsiyet arasında anlamlı düzeyde bir ilişki bulunurken ($p < 0.01$), duygusal iletişim becerisi ve cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır ($p > 0.05$). İletişim becerileri puanı ve devam edilen sınıf arasındaki ilişki Tablo 5’de gösterilmektedir.

Tablo 5: Devam Edilen Sınıf Ve İletişim Becerisi Arasındaki İlişki

İletişim Becerileri Envanteri Alt Boyutları	Sınıf	n	Ortalama	Standart Sapma	t değeri	p değeri
Zihinsel İB	1. sınıf	93	55,14	5,40	1,012	0,313
	4. sınıf	89	54,34	5,30		
Duygusal İB	1. sınıf	93	54,61	6,72	1,314	0,191
	4. sınıf	89	53,26	7,13		
Davranışsal İB	1. sınıf	93	58,03	5,91	-0,101	0,920
	4. sınıf	89	58,12	6,66		
Toplam İB	1. sınıf	93	168,31	15,5	0,797	0,427
	4. sınıf	89	166,39	16,93		

İletişim becerileri ve iletişim becerileri alt boyutları ile devam edilen sınıf arasında yapılan t testi analizine göre anlamlı bir sonuç bulunmamaktadır. İletişim becerileri puanı ve kardeşi olma durumu arasındaki ilişki Tablo 6'da gösterilmektedir.

Tablo 6: Kardeş Olma Durumu

İletişim Becerileri Envanteri Alt Boyutları	Kardeş	n	Ortalama	Standart Sapma	t değeri	p değeri
Zihinsel İB	Var	175	54,62	5,33	-2,144	0,033
	Yok	6	59,34	3,93		
Duygusal İB	Var	175	53,79	6,95	-2,052	0,042
	Yok	6	59,66	4,32		
Davranışsal İB	Var	175	58,02	6,23	-1,548	0,123
	Yok	6	62,00	4,24		
Toplam İB	Var	175	167,02	16,11	-2,205	0,029
	Yok	6	181,64	9,78		

Öğrencilerin kardeşi olma durumu ile iletişim becerileri karşılaştırıldığında kardeşi olmayanların zihinsel, davranışsal ve genel iletişim becerileri kardeşi olanlardan daha yüksek bulunmuş olup ($p < 0.05$) t testi sonucuna göre anlamlı sonuç bulunmaktadır. İletişim becerileri puanı ve kitap okuma alışkanlığı arasındaki ilişki Tablo 7'de gösterilmektedir.

Tablo 7: Kitap Okuma Alışkanlığı ve İletişim Becerileri İlişkisi

İletişim Becerileri Envanteri Alt Boyutları	Kitap Okuma	n	Ortalama	Standart Sapma	t değeri	p değeri
Zihinsel İB	Haftada-Ayda 1 kitap	125	55,57	5,15	3,036	0,003
	Yılda 1 kitap-Okumam	56	53,02	5,38		
Duygusal İB	Haftada-Ayda 1 kitap	125	54,57	6,62	1,770	0,078
	Yılda 1 kitap-Okumam	56	52,60	7,56		
Davranışsal İB	Haftada-Ayda 1 kitap	125	59,20	6,07	3,572	0,000
	Yılda 1 kitap-Okumam	56	55,72	6,01		
Toplam İB	Haftada-Ayda 1 kitap	125	169,95	15,44	3,166	0,002
	Yılda 1 kitap-Okumam	56	161,90	16,61		

Öğrencilerin kitap okuma alışkanlığı ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi bakıldığında kitap okuma davranışının iletişim becerilerini olumlu etkilediği görülmektedir. Kitap okuma sıklığı ile davranışsal iletişim becerileri arasında $p < 0.001$ düzeyinde ve kitap okuma ve zihinsel iletişim becerisi ve genel iletişim becerisi puanı arasında 0.005 düzeyinde anlamlı ilişki bulunmaktadır. İletişim becerileri puanı ve internet kullanım sıklığı arasındaki ilişki Tablo 8'de gösterilmektedir.

Tablo 8: İnternet Kullanım Sıklığı ve İletişim Becerileri

İletişim Becerileri Envanteri Alt Boyutları	İnternet kullanım sıklığı	n	Ortalama	Standart Sapma	T değeri	P değeri
Zihinsel İB	Hergün	169	54,92	5,17	0,921	0,375
	Haftada birkaç gün ya da daha az	12	52,94	7,32		
Duygusal İB	Hergün	169	54,12	6,79	1,049	0,295
	Haftada birkaç gün ya da daha az	12	51,94	9,08		
Davranışsal İB	Hergün	169	58,28	6,14	1,469	0,136
	Haftada birkaç gün ya da daha az	12	55,48	7,82		
Toplam İB	Hergün	169	167,89	15,74	1,034	0,176
	Haftada birkaç gün ya da daha az	12	161,32	21,59		

İnternet kullanım sıklığı ve iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin Empati beceri Ölçeğinden almış oldukları puan ortalamaları Tablo 9'da gösterilmektedir.

Tablo 9: Empati Beceri Ölçeği Puanları

EBÖ	n	Minimum	Maksimum	Ortalama
	91	110	205	159,35

Öğrencilerin EBÖ'den aldığı ortalama puan 159,3519 olup en yüksek puan 205, en düşük puan da 110'dur. Empati becerisini puanı ve bazı değişkenlerin karşılaştırılmasına ilişkin bulgular ise Tablo 10'da gösterilmektedir.

Tablo 10: Empati Becerisi ve Etkileyen Faktörler

Cinsiyet	n	Ortalama	Standart Sapma	T değeri	P değeri
Kadın	56	164,53	24,79	2,947	0,004
Erkek	54	149,58	20,65		
1. sınıf	45	157,13	26,65	-,850	0,397
4. sınıf	46	161,52	22,44		
Kardeş var	86	159,97	24,48	1,006	0,317
Kardeş yok	5	148,60	26,51		
Haftada-Ayda 1 kitap	62	160,79	24,37	0,815	0,417
Yılda 1 kitap-Okumam	29	156,27	156,27		
Hergün	88	158,4432	24,17	-1,939	0,056
Haftada birkaç gün ya da daha az	3	186	25,51		

Empati becerisini hangi faktörlerin etkilediğini bulmak için yapılan t testi sonuçlarına göre sadece cinsiyet ile empati becerisi arasında $p<0.005$ düzeyinde anlamlı ilişki bulunmuş olup, devam edilen sınıf, kardeş varlığı, kitap okuma ve internete girme sıklığı ile empati becerisi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Öğrencilerin iletişim ve empati becerileri arasındaki ilişki Tablo 11'de gösterilmiştir.

Tablo 11. İletişim Becerisi İle Empati Becerisi Arasındaki Birliktelik

Değişken	n	EBÖ
		r
Zihinsel İletişim becerisi	91	0,248*
Duygusal İletişim becerisi	91	0,208*
Davranışsal İletişim becerisi	91	0,188
İletişim becerisi	91	0,246*

* $p<0.05$

Empati becerisi ve iletişim becerisi ve alt boyutları arasındaki birlikteliği değerlendirmek için ölçek puanlarının korelasyonları incelenmiştir. Bu korelasyon analizine göre iletişim becerisi toplam puanı, zihinsel iletişim beceri puanı ve duygusal iletişim beceri puanı arasında $p<0.05$ anlamlı fakat düşük düzeyde bir birliktelik (sırasıyla; $r: 0,246$ $r: 0,248$, $r: 0,246$) bulunmuştur. Buna göre iletişim becerisinin gelişmesinin empati becerisinin gelişiminde katkı sağladığı ifade edilebilir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada sosyal hizmet bölümünde öğrenim gören öğrencilerin iletişim ve empati becerilerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Yapılan araştırmada öncelikle

öğrencilerin cinsiyetlerine ilişkin bulgulara bakıldığında % 62 ile kadın öğrencilerin çoğunlukta olduğu görülmüştür. Ülkemizde hemşirelik, anaokulu öğretmenliği, çocuk gelişimi ve sosyal hizmet gibi içinde bakımı, çocuk eğitimini ve hizmeti içeren hizmetler daha çok kadınların yapabileceği meslekler olarak değerlendirildiği için kadın öğrencilerin daha ağırlıklı olarak bu bölümü seçtiklerini söylemek mümkün olabilir.. Benzer şekilde Yüksek Öğrenim Kurumu (YÖK, 2016) verileri baz alınarak On Dokuz Mayıs Üniversitesi, Sakarya Üniversitesi, Hacettepe Üniversitesi, Selçuk Üniversitesi gibi üniversitelerde sosyal hizmet bölümünü tercih eden öğrencilerin cinsiyetlerine bakıldığında kadın öğrencilerin daha çok olduğu görülmüştür. Örneğin Sakarya Üniversitesi'nde kadın öğrencilerin oranı % 66,1, On Dokuz Mayıs Üniversitesinde ise % 76,9'dur. Araştırmamızda cinsiyet iletişim becerileri için önemli bir değişken olarak karşımıza çıkmakta olup toplam iletişim becerileri puanı ile zihinsel ve davranışsal iletişim becerileri puanları arasında ($p<0,01$) düzeyinde anlamlı ilişki bulunmuştur. Aynı durum empati becerisinde de ortaya çıkmakta olup yapılan t testi analizine göre cinsiyet ve empati becerisi arasında ($p<0.005$) düzeyinde anlamlı ilişki bulunmuştur. Kadın öğrencilerin erkeklere oranla daha iyi iletişim ve empati kurmalarının çeşitli nedenleri sayılabilir. Dökmen (Dökmen, 2017) kadınların empati düzeylerinin yüksek olmasını aile ortamında erkeğin statüsünün yüksek olması, onları erkeğin davranışlarına göre kendilerini ayarlamaya sevk etmiştir. Erkeğin davranışlarına bakıp bir sonraki davranışlarını tahmin eden kadın, giderek onun yüz ifadeleri ve vücut diline duyarlı hale gelmiştir. Bunun doğal sonucu olarak kadınların empatik eğilimleri gelişirken, erkekler bu konuda herhangi bir gelişim kaydedememiştir. Bu bulgulara benzer şekilde Hasgül'ün (Hasgül, 2013) sosyal hizmet öğrencileri ile yaptığı çalışmada da kadın öğrencilerin empati eğilimleri erkek öğrencilere göre daha yüksek bulunmuştur. Buna benzer verilere farklı bölümlerde öğrenim gören üniversite öğrencileri ile yapılan çalışmalarda da rastlanmaktadır (Sinanoğlu ve Köksal, 2000; Çetinkaya ve Alparslan, 2011; Yiğitbaş ve Diğ. 2013).

Araştırmaya katılan 1. sınıf ve 4. sınıf öğrencilerinin sayıları birbirine oldukça yakın olup iletişim ve empati becerileri ile 1. sınıf ve 4. sınıf öğrencisi olma durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamış olmakla birlikte 1. sınıf öğrencilerinin empati beceri ortalama puanları 157,13 iken 4 sınıf öğrencilerinin ortalama empati beceri puanı 161, 52'dir. Bu da bize iletişim becerisini geliştirmek için üniversite yıllarını beklemenin oldukça geç olduğunu iletişim becerisinin bir karakter özellik olarak oluştuğu için bu becerinin gelişmesi için çok erken yaşlarda iletişim becerisi geliştirici bir eğitim sistemine ihtiyaç olduğunu göstermektedir. Empati becerisi ise öğrenilebilir bir beceridir. Örneğin Erkan ve Duyan' ın (Erkan ve Duyan, 2000) sosyal hizmet öğrencileri ile yaptıkları çalışmada Sosyal Hizmette Mülakat dersi öncesi öğrencilerin empati beceri puanları 152,47 olarak bulunurken, dersi aldıktan sonra bu puan ortalamasının 187,69' a yükseldiği görülmüştür. Yine benzer şekilde Psikolojik Danışma ve Rehberlik ve Psikoloji öğrencileri ile yapılan bir çalışmada 1. ve 4. sınıf öğrencilerinin empatik beceri puanları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir (Yıldırım, 1992).

Bu değişkenler dışında kardeşi olma, kitap okuma alışkanlığı ve İnternet kullanım sıklığı ile iletişim ve empati becerileri arasındaki ilişkiler değerlendirilmiş olup bu değişkenlerle empati becerisi arasında yapılan t testi analizine göre anlamlı ilişkiler bulunamazken, kardeş sahibi olma ve kitap okuma alışkanlığı ile iletişim becerisi arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur ($p<0.05$). Yiğitbaş ve arkadaşlarının (Yiğitbaş ve Diğ., 2013) hemşirelik öğrencileri ile yaptığı çalışmada da empati becerisi ile kardeş sayısı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Araştırmamızda kardeşi olmayan öğrencileri iletişim beceri puanları daha yüksektir. Kardeş ilişkisinin önemli bir ilişki olduğu ve kardeş varlığı iletişim becerisini geliştirici bir faktör olarak düşünülebilecek iken bu çalışmada kardeşi olmayan öğrencilerin iletişim beceri

puanlarının yüksek olması ebeveynin ilgisinin başka bir çocuğa bölünmeden direk tek çocuğa yönlendirilmesinin bu beceriye katkı yaptığı şeklinde yorumlanabilir. En az ayda bir-iki kitap okuyan öğrenciler ve yılda 1-2 kitap okuyan ya da hiç okumayan öğrenciler arasında iletişim beceri düzeyleri arasında anlamlı bir fark olması okuma alışkanlığının iletişim becerisine olumlu katkı yaptığını göstermektedir.

İletişim becerisi ve empati becerisi birbirini etkileyen faktörler olup olmadığı araştırmanın ortaya koymaya sonuçlardan biri olmuştur. Bu çerçevede yapılan pearson korelasyon analizine göre zihinsel iletişim becerisi, duygusal iletişim becerisi ve toplam iletişim becerisi ile empati beceri arasında $p < 0.005$ düzeyinde anlamlı birliktelik bulunmuştur. Buna göre iletişim becerisi yüksek olanların empati becerilerinin de daha üst düzeyde olduğu görülmektedir. Bu çerçevede iletişim becerisinin daha çok kişiliğin bir özelliği empatik becerisinin de geliştirilmeye daha açık bir beceri olduğu düşünülürse empatik becerinin geliştirilmesini sağlamak için öğrencilerin iletişim becerilerinin daha üst düzeyde olmasını gerektiği ifade edilebilir.

Bu sonuçlar çerçevesinde şu öneriler geliştirilmiştir:

1. İletişim ve empati becerisi geliştirme konusunda cinsiyet önemli bir değişken olarak karşımıza çıktığı için toplumun bu noktada toplumsal cinsiyet algısını değiştirilmesine yönelik bir dönüşüme ihtiyacı olduğu söylenebilir. Bu dönüşümün sağlanması noktasında öncelikle okul öncesi ve ilköğretim döneminde yani kişilik gelişiminin en yoğun şekilde olduğu dönemlerde okullardaki eğitim sistemi içinde toplumsal cinsiyet anlayışının daha eşitlikçi ve paylaşımcı bir anlayışla ele alınması ve özellikle erkek çocuklarda çevrelerinde insanlara yönelik duyarlılıkların oluşmasını sağlayacak bir anlayışla eğitilmelerini sağlayacak şekilde eğitim sisteminin gözden geçirilmesi gerekmektedir.

2. 1. ve 4. sınıf öğrencileri arasında iletişim ve empati becerileri arasında anlamlı bir farklılığın görülmemesi sosyal hizmet öğrencilerinin bu becerilerini geliştirmeye yönelik teorik derslerinin günlük yaşam ve vaka analizi uygulamalarıyla zenginleştirilmesi gerektiğini ortaya çıkarmaktadır. Derslerde daha fazla durum ve vaka örneklerinin ele alınıp analiz edilmesi öğrencilerin farklı durumlarda olan farklı müracaatçılara yönelik empati becerilerini nasıl kullanmaları gerektiği öğrenmeleri noktasında katkı sağlayacaktır.

3. Özellikle kitap okuma alışkanlığının iletişim becerisine yapmış olduğu katkı göz önünde bulundurularak öğrencilerin kitap okuma alışkanlıklarını arttırmaya yönelik etkinliklere ağırlık vermek gerektiği düşünülmektedir. Özellikle öğrencilerin empati becerisini geliştirmesine katkı sağlayan derslerde kitap okumanın teşvik edilmesi, bu becerilerin artmasını sağlayacak kitapların seçilmesi ve ödev ve sınıf içi etkinliklerde bu kitapların okunmasının ve analiz edilmesinin teşvik edilmesi hem okuma alışkanlığının geliştirilmesine hem de iletişim ve empati becerilerinin geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Barker, R. L. (1995). *The Social Work Dictionary*. USA: NASW press.
- Bilen, M. (t.y). *Sağlıklı İnsan İlişkileri*. Ankara: Armony.
- Çetinkaya, Ö., & Alparslan, A. M. (2011). Duygusal Zekanın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 363-377.
- Dökmen, Ü. (1987). Empati kurma becerisi ile sosyometrik statü arasındaki ilişki. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi* , 183-207.
- Dökmen, Ü. (1988). Empatinin Yeni Modele Dayanarak Ölçülmesi ve Psikodrama İle Ölçülmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi* , 155-190.
- Dökmen, Ü. (2002). *İletişim Çatışmaları ve Empati* . İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Dökmen, Ü. (2017, Mayıs 19). *Kadınların Empati Becerileri Niçin Gelişmiş*. Mayıs 19, 2017 tarihinde Psikoloji Portalı: <http://www.psikolojiportali.com/kadınların-empatik-becerileri-nicin-gelismis-prof-dr-ustun-dokmen/> adresinden alındı
- Erkan, G., & Duyan, V. (2000). Sosyal Hizmette Mülakat Dersinin Öğrencilerin Empatik Anlayışına Etkisi. *Toplum ve Sosyal Hizmet* , 29-37.
- Ersanlı, K., & Balcı, S. (1998). İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi* , 7-12.
- Hasgül, E. (2013). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Empatinin önemi ve Yardım İlişkisine Etkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi* . Ankara: Ankara Üniversitesi.
- Koprowska, J. (2008). *Communication and Interpersonal Skills In Social Work*. Glasgow: Learning Matters.
- Mutlu, E. (1998). *İletişim Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Oskay, Ü. (1994). *İletişimin ABC'si*. İstanbul: Simavi Yayınları.
- Rogers, C. (1983). Empatik Olmak, Değeri Anlaşılmamış Bir Varoluş Şeklidir. *Ankara üniversitesi Eğitim Bilimleri fakültesi Dergisi* , 103-124.
- Rogers, C. R. (1995). *On Becoming A Person: A Therapist's View of Psychotherapy*. Newyork.
- Satir, V. (2001). *İnsan yaratmak "Aile Terapisinin Başyapıtı"*. İstanbul: Beyaz yayınları.
- Sinanoğlu, F. A., & Köksal, A. (2000). Gençlerin Ben durumları (Ego State) ve Empatik Becerilerin İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* , 11-16.
- Tan, H. (1992). *Psikolojik Yardım İlişkileri*. İstanbul: Milli Eğitim Basımevi.
- Turan, N. (1992). *Sosyal Kişisel Çalışma*. Ankara: MN Ofset.
- Yiğitbaş, Ç., Deveci, S. E., Açık, Y., Ozan, A. T., & Oğuzöncül, A. F. (2013). Sağlık Eğitimi Alan Bir Grup Öğrencinin Empatik Eğilim Becerisi. *SDÜ Sağlık Bilimleri Dergisi* , 7-13.
- Yıldırım, İ. (1992). Psikolojik Danışma ve Rehberlik Programı Öğrencileri İle Psikoloji Programı Öğrencilerinin Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeyleri. *H.Ü. Eğitim Fakültesi Dergisi* , 193-208.
- YÖK. (2016). https://yokatlas.yok.gov.tr/lisans_anasayfa.php. Mayıs 16, 2017 tarihinde www.yok.gov.tr: https://yokatlas.yok.gov.tr/lisans_anasayfa.php adresinden alındı