

Kaya-Kılıç, A. ve Tekin, H.H. (2020). Sosyal hizmet eğitiminde iletişim becerilerini kazandırmaya yönelik uygulamalar: Beceri laboratuvarı. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(4), 1809-1826.

Derleme

*Makale Geliş Tarihi: 23.06.2020
Makale Kabul Tarihi: 26.09.2020*

SOSYAL HİZMET EĞİTİMİNDE İLETİŞİM BECERİLERİNİ KAZANDIRMAYA YÖNELİK UYGULAMALAR: BECERİ LABORATUVARI

Applications for Gaining Communication Skills in Social Work Education: Skills Laboratory

Ayten KAYA KILIÇ*

Hasan Hüseyin TEKİN**

* Dr., Öğr. Üyesi, Akdeniz Üniversitesi, Manavgat Sosyal ve Beşerî Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, aytenkayakilic@akdeniz.edu.tr, ORCID ID: 0000-0001-7884-7111

** Dr. Öğr. Üyesi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, drhhtekin@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-6300-4098

ÖZET

Sosyal hizmet odağında insan ve insanla iletişim olan akademik bir disiplindir. Sosyal hizmet mesleğinde iletişimde yetkinlik, tüm müracaatçı gruplarıyla etkileşimlerde ve tüm faaliyetler için hayati önem taşımaktadır. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları alanlarda yaptıkları mesleki görüşme ve müdahalelerde iletişim becerilerine sahip olmaları ve bu becerileri kullanabilmeleri önemlidir. Profesyonel mesleki kimlik gelişimi, sosyal hizmet eğitiminin temelidir ve mesleğin bilgi, beceri ve değerlerinin öğrencilere kazandırılması bu gelişimin önemli bir bileşenidir. Sosyal hizmet eğitiminde iletişim becerilerinin kazandırılmasında görüşme ve gözlem odası, aynalı oda, oyun odası gibi uygulama ortamlarının oluşturulduğu beceri laboratuvarlarına ihtiyaç vardır. Bu ortamlarda rol oynama, video kaydı, oyunla iletişim, yaratıcı drama, psiko-drama gibi teknikleri içerecek eğitim müfredatlarının oluşturulması önerilmektedir.

Anahtar kelimeler: Sosyal hizmet eğitimi, iletişim, iletişim becerileri, beceri laboratuvarı

ABSTRACT

Social work is an academic discipline focusing on human and human communication. Competence in communication in the social work profession is vital for interactions with all applicant groups and for all activities. For this reason, it is important for social workers to have communication skills and to use these skills in their professional interviews and interventions. Professional identity development is the basis of social work education and gaining students the knowledge, skills and values of the profession is an important components of this

development. Skills laboratories where practice environments such as interview and observation room, mirrored room, game room are created are needed to help students gain communication skills in social work education. It is recommended to create curriculum that will include techniques such as role playing, video recording, communication with the game, creative drama, psycho-drama in these environments.

Key words: Social work education, communication, communication skills, skills laboratory

"Yanlış üslup doğru sözün celladadır."

Sadi Şirazi

GİRİŞ

Sosyal hizmet odağında insan ve insanla iletişim olan akademik bir disiplindir (Nazlıer ve Akoğlu, 2018). İnsanla çalışan tüm disiplinlerde olduğu gibi sosyal hizmet uzmanlarının uygulamaya ilişkin yol gösterici bilgi ve becerileri ile donatılmaları mesleki gelişimi destekleyen ve artıran önemli bir unsurdur (Thompson, 2016; Kırılıoğlu, 2019). Sosyal hizmet, çocuk, yaşlı, yoksul, kadın ve engelliler gibi toplumun savunmasız ve dezavantajlı durumdaki kişilere ve ailelerine hizmet veren bir meslektir. Sosyal hizmete başvuran tüm müracaatçıların seçenekleri hakkında bilgi sahibi olmaları, profesyonel olarak desteklenebilmeleri sosyal hizmet uzmanlarının doğru ve etkin şekilde iletişim kurmalarını gerekli kılmaktadır (Bolger, 2008).

Sosyal hizmet mesleki uygulamaları, ilk olarak sosyal hizmet uzmanı- müracaatçı arasında kurulan olumlu yardım ilişkisi ile başlamaktadır (Sheafor ve Horejsi, 2016: 19). Bu yardım ilişkisinin sağlıklı ve güvenli bir şekilde yürütülebilmesi ve sürecin istenilen şekilde sonlandırılması olumlu iletişim kurulmasını zorunlu kılmaktadır (Artan ve Kumbasar, 2017; Nazlıer ve Akoğlu, 2018). Dolayısıyla, sosyal hizmet uzmanları çalıştıkları alanlarda hizmet verdikleri tüm müracaatçı gruplarına yönelik yaptıkları görüşme ve müdahalelerde iletişim becerilerine ihtiyaç duymaktadırlar (Grant ve Kinman, 2012). Müracaatçılarla yakın ilişki kurmak, kapsamlı değerlendirmeler yapmak, etkili müdahale planları geliştirmek ve uygulamak sosyal hizmet uygulamalarındaki temel beceriler arasında yer almaktadır (Jones, 2015). Payne (2006), sosyal hizmet uygulamasını toplumsal değişim ile bireysel refahın gelişimi arasında karşılıklı bir etkileşim olarak yorumlamaktadır (akt. Peeters, 2012). Trevithick vd. (2004), sosyal hizmet mesleğinde iletişim becerilerinin önemini "İyi iletişim, sosyal hizmette en iyi uygulamanın kalbidir. Sosyal hizmet, iletişim becerilerinin önemini ve bu becerilerin etkili uygulama ile nasıl bağlantılı olduğunu ilk tanıyan mesleklerden olma özelliğine sahiptir." şeklinde ifade etmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sahip olmaları gereken profesyonel yardım ve müdahale becerileri, genel iletişim becerileri üzerine inşa edilmekte ve geliştirilmektedir. Genel iletişim becerilerini kazanılan en önemli yer ise sosyal hizmet lisans ve lisans üstü eğitim programlarıdır. Profesyonel meslek kimliğinin gelişimi sosyal hizmet eğitiminin temelidir ve mesleğin bilgi, beceri ve değerlerinin öğrencilere kazandırılması bu gelişimin önemli bileşenidir. Bu düşünceden hareketle sosyal hizmet eğitiminin amacı; öğrencilerin sosyal hizmetin tüm alanlarında ve birey-grup-toplum her düzeyde yetkin olmalarını sağlayacak mesleki müdahale bilgi ve becerisi ile donatılmalarını sağlamaktır (Bulut, 2003; Moran ve Hughes, 2006).

Nitelikli sosyal hizmet eğitimi için teori ve pratiğe dayalı derslerin, öğrencilerin farklı müracaatçı gruplarıyla iletişim kurma becerisini geliştirmeye imkân sağlaması gerekmektedir (O'Connor vd., 2009). Sosyal hizmet eğitiminde öncelikle öğrencilerin iletişimin doğasını kavramaları sağlanmalı ve görüşmede bilgi veren kişinin (sosyal hizmet uzmanı) alıcının (müracaatçı) bilgi durumunu değiştirmeyi amaçladığını anlamaları gerekmektedir (Bolger, 2008). Sosyal hizmet eğitimlerinde sözlü ve sözsüz iletişim becerilerinin uygulamalı eğitim ile öğrencilere kazandırılması önemlidir (Dinham, 2006). İletişim becerilerinin kazandırmaya yönelik sunulacak uygulamalı eğitim olanakları öğrencileri bir taraftan lisans eğitimin son yılında yapacakları alan uygulaması (staj) derslerine diğer taraftan mezun olduktan sonra yürütecekleri mesleki çalışmalara hazırlanması açısından önemlidir.

Munro (2011) sosyal hizmet uzmanlarının 'doğrudan çalışma' tekniklerini gittikçe daha az kullandıklarını ve temel iletişim becerilerine dayalı görevlerde başka meslek mensuplarından destek talep ederek kendi becerilerindeki güveni kaybettiklerini ileri sürmektedir. Bu nedenle, sosyal hizmet öğrencilerinin mezun olduktan sonra yürütecekleri mesleki çalışmalarda kullanacakları iletişim becerilerini öğrenciyken kazanmaları ve pekiştirmeleri önemlidir (Bolger, 2008). Burgess (2004), sosyal hizmet bölüm müfredatlarının oluşturulmasında yenilikçi eğitim uygulamalarının hazırlanması gerektiğine dikkat çekmektedir. Dolayısıyla sosyal hizmet lisans ve lisansüstü eğitim sürecinde öğrencilere iletişim becerileri kazandıracak yenilikçi uygulama tekniklerinin kullanılması ve mezun olmadan bu becerilerle donatılmaları mesleğin sahadaki işlevselliği açısından önemlidir.

Konu ile ilgili yapılan literatür incelemesinde, sosyal hizmet mesleğinde ve eğitiminde iletişim becerilerine yönelik hazırlanan çalışmaların sınırlı düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda hazırlanan çalışmanın amacı, sosyal hizmet eğitiminde

iletişim becerilerinin öğrencilere kazandırılmasında beceri laboratuvarlarının önemine ve kullanılacak bazı tekniklere ilişkin bilgi vermektir.

Sosyal Hizmet Mesleğinde İletişim Becerileri

İletişim, sözlü ve sözsüz sembollerin değişimi yoluyla düşünce, duygu, tutum ve fikirlerin paylaşılmasıdır (Kadushin ve Kadushin, 1997). Bir diğer tanım “İletişim; bir bilginin, düşüncenin, duygunun, tutum ve kanının bir araç vasıtasıyla bir bireyden bireye, bireyden gruba, gruptan bireye, gruptan gruba, toplumdaki gruba ve toplumdaki topluma karşılıklı aktarılma sürecidir” (Güney, 2017: 222). Bu tanımlarda da görüldüğü üzere iletişim, toplumsal yaşam içinde yer alan tüm bireylerin diğer kişi ve gruplarla ilişki kurmasını sağlayan temel bir araçtır.

İletişim sayesinde insanlar birbirlerine duygu ve düşüncelerini aktarabilmekte, örgütsel ve toplumsal hayatın sürekliliği sağlanabilmektedir (Güney, 2017). İnsana hizmet veren bir meslek olması nedeniyle iletişim sosyal hizmet uygulamaları için bir ön koşuldur ve sözlü, sözsüz, yazılı iyi iletişim becerileri en iyi uygulamaların temelini oluşturmaktadır (Bolger, 2008). Sosyal hizmet mesleki faaliyetleri açısından iletişim becerileri etkili sosyal hizmet uygulamalarının merkezinde yer almakta ve iletişimde yetkinlik, tüm müracaatçı gruplarıyla etkileşimlerde ve tüm faaliyetler için hayati önem taşımaktadır. (Richards vd., 2005). Müracaatçıların kendilerini ifade edebilmeleri, sorunları ve ihtiyaçlarını açıklayabilmeleri, anlaşıldıklarını ve önemsendiklerini hissedebilmelerini ve desteklenebileceklerine olan inancı sağlayan en önemli unsur sosyal hizmet uzmanının doğru ve etkili iletişim kurmasına bağlıdır. Doğru iletişim, sosyal hizmet uzmanlarının etkileşim yoluyla olumlu sonuç alma olasılığını artırmakta, müracaatçıları daha etkili bir ilişki kurmaya teşvik etmelerine yardımcı olmaktadır (Bolger, 2008).

Sosyal hizmet mesleğinde en yaygın beceri bireyle görüşme becerisidir (Dinham 2006: 841). Görüşme, sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçı arasında kurulan mesleki ilişki ve karşılıklı etkileşim sürecidir (Sheafor ve Horejsi, 2016: 161). Görüşmede, sosyal hizmet uzmanlarının dinleme, sorgulama (açık uçlu sorular sorma), sözsüz iletişim ve empati gibi birçok beceriye sahip olmaları gerekmektedir (Bolger, 2008). Bireyle görüşme üç önemli unsur içerir. İlki müracaatçıyı karşılamadır. Karşılama, sosyal hizmet uzmanının sözlü ve sözsüz beceriyi çok kısa sürede karşı tarafa aktarmasıdır. Sosyal hizmet uzmanı tarafından yapılan samimi bir karşılama müracaatçının kendini ifade edebileceği, sorunlarını konuşabileceği doğru meslek elemanının karşısında olduğu hissini yaratmakta ve mesleki çalışmanın devam edip

etmeyeceğini de belirlemektedir. İkincisi, müracaatçının sosyal hizmet uzmanına başvuru amacını ortaya koyan bilgi alma sürecidir. Bu süreçte sorulan soruların amaca uygun olması bir taraftan başvurunun doğru ifade edilmesini diğer taraftan başvuru konusundan uzaklaşmamasına olanak sağlamaktadır. Sonuncusu, sosyal hizmet uzmanının müracaatçıya ihtiyaç duyduğu bilgiyi verme sürecidir. Diğer iki süreçte olduğu gibi bu aşamada da sosyal hizmet uzmanının müracaatçıya hizmetler ve kaynaklar hakkında doğru bilgileri vermesi, durumuyla ilgili net sınırlar çizmesi önemlidir (Sheafor ve Horejsi, 2017: 28-29). Gibbons ve Gray (2002), iyi sosyal hizmet uygulamalarının özgünlük, sıcaklık ve şefkat gibi kişilerarası becerileri kapsamaması gerektiğini vurgulamışlardır. Dolayısıyla iletişim becerileri çok çeşitli becerileri kapsamaktadır (Richard vd., 2005).

Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla iletişim sürecinde kurdukları güven ilişkisi, empatik yaklaşım, koşulsuz olumlu bakış, içtenlik, objektiflik gibi unsurları dikkate almalıdırlar (Sheafor ve Horejsi, 2016: 161-163). Bunların yanı sıra selamlaşma, ses tonu, göz teması, kişisel alan, vücudun konumu, yüz ifadeleri, dokunuş, el-kol hareketleri, giyim ve görünüş gibi unsurların da iletişim sürecindeki önemli unsurlardır (Yeşilkayalı, 2016). Bu denli karmaşık, zorlayıcı ve duygusal yüklü etkileşimlerde yer alan sosyal hizmet uzmanlarının gerekli becerileri sahip olmaları önemlidir.

Sözlü iletişim: Diğer kişi ya da kişilerle yapılan yüz yüze etkileşimdir. Bu etkileşim, kullanılan cümleleri, soruları, ifade edilenleri ve vurguları içermektedir (Thompson, 2016). Sosyal hizmet uzmanlarının sözlü iletişimde; açık, basit ve anlaşılır bir dil kullanmaları, çok hızlı, uzun ve karmaşık konuşulmaması ve konuşulanların karşı taraf için anlaşılıp anlaşılmadığına dikkat edilmesi gerekmektedir (Sheafor ve Horejsi, 2016:164). Tüm bunların yanında sözlü iletişimde görüşülen kişinin özellikleri (eğitim düzeyi, statüsü vs.) düşünce ve inançlarına dikkate alınarak iletişim kurulmalıdır.

Sözsüz iletişim: Sözlü iletişimi destekleyen ve anlamlandıran jest, mimik, beden dili gibi unsurları barındıran iletişim türü sözsüz iletişimdir (Thompson ve Ergin, 1994). Herhangi bir sosyal iletişim sürecinde iletişimi anlamlı kılan unsurların %60'nın sözsüz iletişim unsurları olduğu bilinmektedir (Burgoon ve Bauce, 2003: 179). Yani sözlü iletişim ne ilettiğinizle ilgiliyken sözsüz iletişim ise nasıl ilettiğimizle ilgilidir. Thompson (2016: 127), sözsüz iletişimin duygusal durum ve ruh halinin bir göstergesi olduğunu ve sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla yaptıkları çalışmalarda kullandıkları kelimeler kadar sözsüz iletişimi de başarılı bir şekilde yapmaları gerektiğini

belirtmektedir. Sözsüz iletişimde pozitif ilişkiye katkı sağlayabilecek gülümseme, oturuş biçimi, empatik mimikler, dinlediğini belli etme gibi yaklaşım biçimleri diyalog sırasında sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı üzerinde olumlu bir etkiye neden olur ve güvene dayalı bir ilişki oluşmasını sağlar (Riggall, 2012: 19; Price, 2015: 23). Tüm bunların yanında yüz ifadelerinde ve el kol hareketlerinde abartıya kaçılmaması, karşı tarafa dinlendiği ve önemsendiğini belirtir şekilde olması gerekmektedir (Sheafor ve Horejsi, 2016: 168).

Beden oryantasyonu sosyal hizmet müdahale sürecinde sosyal hizmet uzmanlarının dikkat etmesi gereken bir diğer husustur. Vücut hareketleri ve duruşu, kinezik iletişim sürecinin seyrini ve işlevini kullanım şekline göre olumlu ya da olumsuz etkileyebilecek unsurlardır (Lackie, 1977). Bu nedenle sosyal hizmet uzmanının vücudunun ve yüzünün müracaatçıya dönük olması, göz temasının kurulması eşit, otoriter olmayan, anlamlı bir ilişkinin geliştirilmesini teşvik etmekte (Trevithick, 2011: 338) ve terapötik iletişimin sağlanmasında önemli rol oynamaktadır (Elliott ve Freire, 2007).

İletişim sürecinde bedeninin etkisini ortaya koyan önemli bir iletişim yasası proksemidir. Uzamsal iletişim olarak da bilinen proksemi iletişim sürecindeki etkileşim mesafesidir. Proksemik yasaya göre etkileşim mesafesi mahrem alan (50 cm), kişisel alan (20-150 cm), sosyal alan (150-350 cm) ve genel alan (350 cm +) olarak dörde ayrılır (Türkgeldi, 2016: 98). Sosyal hizmet uzmanları çok farklı gruplarla farklı alanlarda ve düzeylerde mesleki çalışmalar yürütürler. Bu çalışmaların hepsinin kendine özgü iletişim kalıpları vardır. Klinik bir görüşmedeki proksemi ile bir eğitim sırasında ya da çocuklarla çalışmada proksemi yasaları birbirinden farklıdır. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçının öfkelenip saldırmamasına ya da kendini değersiz hissedip uzaklaşmasına neden olacak mesafelerdeki iletişimden kaçınmaları ve müracaatçı ile duruma göre iletişim etkileşim mesafesini ayarlamaları önemlidir.

Sosyal hizmet uzmanları için önemli olan diğer bir iletişim unsuru da meta iletişimdir. Deyimsel ifadeler, dil oyunları, sözcüklere eşlik eden sözsüz imgeler, el hareketleri, seslendirme, ses tonu değişimleri, sesin genişliği, tonlama gibi meta iletişim mesajları sosyal hizmet uzmanlarına mesajları nasıl yorumlayacağına dair bilgi verir. Meta iletişim yalnızca kelimelere değil konuşanın bu kelimelere yüklediği anlama odaklanır ve müracaatçılar ile olan iletişimimizi nasıl yorumlayacağımızı öğretir. (Kadushin ve Kadushin, 1997: 33). Sosyal hizmet uzmanlarının görüşme esnasında verilen mesajı doğru anlaması, iletilen mesaj altında yatabilecek ana mesajları sorunun doğru bir

şekilde tespit edilerek doğru ve uygun müdahale planının hazırlanması açısından önemlidir.

Telefonla iletişim: Telefonla iletişim sosyal hizmet uzmanları tarafından sıklıkla yapılan bir iletişim çeşididir. Sosyal hizmet uzmanları, acil servise getirilen bir vakanın yakınlarına ulaşabilmek, cezaevinde kalan bir hükümlünün ailesinden haber alamadığı durumlarda aileyle iletişime geçmek, kurum bakımına alınan çocuğun annesine çocuğun durumu hakkında bilgi vermek, klinikte yatan hastanın ihtiyaçları konusunda yakınlarına bilgi vermek, hasta hakları ve çalışan hakları birimlerinde hastalar ve hasta yakınları ile görüşmek, müracaatçılar için ilgili diğer kurum ve kuruluşlarla iletişim kurmak gibi birçok alanda çeşitli müracaatçıların sorunlarını çözümlenmede ya da ihtiyaçlarını karşılamada sıklıkla telefonla iletişim kurmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki hayatlarında önemli bir yere sahip olan telefonla iletişim de sosyal hizmet müdahale sürecinde kullanılan önemli iletişim türlerinden biridir.

Yazılı iletişim: Yazılı iletişim ustalık gerektiren bir beceridir (Thompson, 2016). Sözlü iletişime göre daha değiştirilebilir düzeltilebilir bir beceri olsa da sosyal hizmet uzmanları tarafından başka kurumlara ya da kişilere gönderdikleri belgelerin uygun iletişim kalıpları kullanılarak yazılması, ifade edilmek istenenlerin doğru bir şekilde karşı tarafa aktarılmasına özen gösterilmesi, ne istendiğinin açık bir şekilde yazılması önem taşımaktadır. Sosyal hizmet uzmanları tarafından görev aldıkları kurumdan diğer kurum ve kişilere yazılan üst yazılarda; giriş cümlesinde belgenin hangi kurumdan hangi amaçla yazıldığı belirtilmeli, gelişme bölümünde yazışma yapılan kurumdan neyin talep edildiği ayrıntılı olarak açıklanmalı, sonuç cümlesinde talep edilen işlemin nasıl yerine getirileceği belirtilerek yazılmalıdır. Sosyal hizmet uzmanları için sosyal inceleme raporu en önemli yazılı mesleki araçlardan biridir (Hasgöl, 2017). Bu önemli mesleki araca yönelik beceri kazandırmak amacıyla bazı üniversitelerin lisans müfredatlarında rapor yazma ve resmi yazışma dersleri yer almaktadır.

Sosyal Hizmet Eğitiminde İletişim Becerilerinin Kazandırılması

Sosyal hizmet eğitiminin amaçlarından biri öğrencilerin iletişim becerilerini geliştirmelerine yardımcı olmak (Moss vd., 2007) ve farklı müracaatçılarla çalışabilmelerini sağlamaktır (Ayling 2012: 765). Bu amaç doğrultusunda sosyal hizmet bölümündeki öğretim üyelerinin, öğrencilere iletişim becerilerini kazandırmaya yönelik çeşitli teknikleri kullanmaları gereklidir (Moran ve Hughes 2006). Öğrencilerin

ustalaşması beklenen genel becerilerin başında farklı müracaatçılarla etkili ve doğru iletişim kurabilmek gelmektedir (Fortune vd., 2007: 34). İletişim becerileri içinde etkili ve doğru iletişim sözlü ve sözsüz iletişim, empati, dinleme, güven ortamı oluşturma, müracaatçının bulunduğu yerden başlama gibi çok çeşitli beceriler yer almaktadır (Richards vd., 2005: 418).

Sosyal hizmet eğitiminde beceri kazanımına önem verilerek arzulanan becerilerin geliştirilmesi konusunda öğrencilerin aktif olacakları uygulamalar gerçekleştirilmelidir. İngiltere'de ve Avrupa'da birçok üniversitede sosyal hizmet eğitim programlarında iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik çeşitli teknikler uygulanmaktadır (Richards vd., 2005: 410). Kullanılan başlıca teknikler rol oynama, video kaydı, psikodrama, oyunla iletişim gibi tekniklerle temel kişilerarası becerilerin geliştirilmesine odaklanılmakta ve deneyimsel öğrenme sağlanmaktadır (Trevithick vd., 2004: 20). Bu eğitimler bilgiyi edinme ve etkili düşünme becerileri ile kişiler arası iletişim becerileri ve kendine güveni geliştiren eğitimlerdir (Jhonson vd., 1998).

Beceri Laboratuvarı

Sosyal hizmet eğitiminde, öğrencilerin kavramsal bilgiyi alan deneyimleriyle birleştirmelerini sağlayacak öğretim modellerini ve tekniklerini geliştirmek önemlidir. Bu doğrultuda sosyal hizmet bölümlerinde kullanılan becerileri laboratuvarları; öğrencilerin sosyal hizmet uygulama becerileri ile donatılmalarına, kendileriyle ilişkili değerlendirme yapabilmelerine ve öğrendiklerini pekiştirmelerine yardımcı olmaktadır (Wong, 2001).

Mesleki öğrenme ve gelişim, gözlemsel ve deneyimsel öğrenmeyi içermektedir (O'Connor vd., 2009). Dolayısıyla sosyal hizmet eğitimi hem gözlemsel hem de deneyimsel öğrenmeyi gerçekleştirmeyi sağlayacak programların kullanılmasını zorunlu kılmaktadır. Bu doğrultuda Amerika'da ve Avrupa'da sosyal hizmet lisans ve lisansüstü düzeyde uygulanan beceri laboratuvarları 20.yüzyılın son döneminden bu yana kullanılmaktadır. Richards vd. (2005) Amerika'da sosyal hizmet programlarının etkili ve aktarılabılır yollarla iletişim becerileri eğitimi geliştirmek amacıyla beceri laboratuvarları kurmaları için ek ödenek aktarıldığını belirtmektedir.

Öğrencilerin 'nasıl yapılacağını öğrenebilmeleri' beceri laboratuvarı çalışmalarının ve genel olarak iletişim becerileri eğitiminin temel varsayımlarından biridir (Moss vd., 2007). İletişim becerilerinin öğretiminde kullanılan beceri laboratuvarları öğrencilere becerilerini güvenli bir ortamda uygulama deneyimi sunmaktadır. Öğrenciler beceri

laboratuvarlarında sosyal hizmet uygulama becerilerini sınamakta ve eğitmenleri tarafından yapılan geri bildirim ile becerilerini şekillendirmektedirler (Allain vd., 2006).

Beceri laboratuvarlarında öğrenciler müracaatçılar veya sosyal hizmet uzmanları arasında geçebilecek belirli senaryolar üzerinden rol oynama gibi tekniklerle eğitmenler eşliğinde uygulama yapmakta ve sosyal hizmet mesleği açısından en iyi nasıl tepki verebileceği üzerinden düşünmeye ve davranmaya teşvik edilmektedir. Bu uygulamalar öğrencilerin uygulama becerilerinin geliştirilmesine fırsat sağlamaktadır (Moss vd., 2007). Beceri laboratuvarlarında sadece rol oynama değil aynı zamanda video kaydı yoluyla da sık sık geri bildirim olanağı sağlayan senaryolaştırılmış uygulama fırsatları sunulmaktadır (Trevithick vd., 2004: 26). Senaryolaştırılmış uygulama fırsatları öğrencileri lisans eğitiminin son yılında yapacakları alan uygulama (staj) derslerine hazırlaması açısından da önemlidir. Öğrencilerin lisans eğitiminin ilk üç yılında aldıkları teorik bilginin uygulamaya nasıl dönüşeceğini görmelerine fırsat tanımakta ve aynı zamanda teorik eğitimle pratik eğitim arasında köprü görevi gören önemli bir amaca hizmet etmektedir.

Beceri laboratuvarlarında öğrencilere sağlanan bir diğer eğitim desteği yazma becerilerinin geliştirilmesidir. Alter ve Adkins (2001), yaptıkları çalışmada, Denver Üniversitesi'nden mezun olan sosyal hizmet bölüm öğrencilerinin yazma becerilerinde eksiklikler olduğunu belirlediğini, profesyonel sosyal hizmet uygulamaları için yazma becerilerinin gerekli olduğunu ve bu doğrultuda 1998 yılında okulda pilot bir programa başladığını, ve program kapsamında öğrencilerin yazma becerilerinin değerlendirilmesi ve beceri laboratuvarında yıl boyunca öğrencilere eğitmenler tarafından yazma becerilerini kazandıracak eğitimlerin sunulması kararlaştırıldığı belirtilmektedir.

Rol Oynama

Uzun yıllar boyunca, sosyal hizmet akademisyenleri öğrencilere pratik deneyim fırsatları sunmak için rol oynama aracılığı ile simülasyon yöntemini kullanmışlardır (Hargreaves ve Hadlow, 1997). Rol oynama sosyal hizmet eğitiminin 20. yüzyıl son çeyreğinden bu yana uygulanan önemli bir tekniktir (Urbang, 1999). Rol oynama tekniğinin sosyal hizmet eğitimine katkısı “gerçeklik testi” ve “risk almanın” güvenli bir sınıf ortamında keşfedilebilmesi ve öğrencilerin meydan okuyabilecekleri bir öğrenme ortamı yaratmasıdır (Moss, 2000). Rol oynama tekniğinin kullanıldığı derslerde öğretim üyesi tarafından uygulama becerilerinin kullanılması, etkili öğrenme ve etkili uygulamanın gerçekleşebileceği bir ortam oluşturmaktadır (Knight, 2001). Büyük grup

rol oynama uygulamasında temel ilke, öğrenme grubundaki her bir öğrencinin alıştırmada bir rol oynamasıdır (Moss, 2000).

Rol oynama, oyunla iletişim, psikodrama ve grup uygulamalarında oldukça sık kullanılan tekniklerden biridir. Rol oynama sürecinde çeşitli uygulama ortamları (müracaatçının evi, sosyal hizmet birimi, hastane vb.) ve müracaatçı gruplarını (çocuk, aile, yaşlı, ruhsal hastalar vb.) kapsayan senaryolar yer alabilmektedir. Rol oynama tekniği sayesinde öğrenciler çeşitli sorumluluklar üstlenerek tüm iletişim becerilerini uygulamalı olarak kazanabilmekte (Bolger, 2008) ve gerçek yaşam durumlarına karşı hazırlıklı olmayı öğrenebilmektedirler (Okvuran, 1994). Rol oynama empatik düşünme ve davranmanın gelişimine katkı sağlamaktadır, bu nedenle sosyal hizmet eğitim içerikleri kurgulanırken terapötik iletişim ve empati konusunda kuramsal bilgilerin verildiği derslerin yanı sıra rol oynama tekniğinin kullanılması yararlı olmaktadır (Tuncay ve İl, 2009: 44). Hargreaves ve Hadlow, (1997) rol oynamanın başarılı bir şekilde kullanılması deneyimsel öğrenmeye elverişli bir ortamın oluşturulması için eğitmenin 'rol modeli olarak kendini bilinçli olarak kullandığı' bir yöntem olarak belirtmektedir.

Moss (2000), sosyal hizmet eğitiminde kullanılan rol oynama tekniğine ilişkin birtakım sıkıntıların yaşandığını ve bu sıkıntıların ortadan kaldırılmasında; öğrencilerin uygulamaya tam olarak girmelerine yardımcı olmak için belirlenen senaryonun doğru, gerçekçi ve iç tutarlılığının olması gerektiğini, rol oyunundaki karakterlerin öğrencilerin ve eğitimcilerin etkileşimlerini şekillendirecek düzeyde yapılması gerektiğini belirtmektedir. Rol oynama tekniklerinin kullanılacağı derslerin mutlaka rol oynamayı içeren psikodrama, yaratıcı drama, grup oturumları gibi eğitimleri almış sosyal hizmet akademisyenleri tarafından verilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde kullanılacak teknikler sosyal hizmet bağlamından kopacağı için öğrencilere bir beceri kazandıramayacaktır (Gökçearslan Çifci ve Altiona, 2012).

Video Kaydı

Video teknolojisi, tıp, psikoterapi, eğitim ve sosyal hizmet alanlarında profesyonellerin eğitiminde en yaygın kullanılan bir tekniktir (Bolger, 2008). Beceri laboratuvarında kullanılan video kaydı tekniği ile öğrenciler klinik uygulamalara dönük becerileri deneyimleyebilmektedirler. Rol oynamayı video ile kayıt altına alma öğrencilerin tekrar eden şekilde bantlanmış karşılaşmayı izlemelerine ve müracaatçı ile etkileşime girdikleri durumlarını gözlemlene şansını yakalayabilmektedirler (Urdang, 1999).

İletişim becerilerinin öğretilmesi için bir araç olarak video, uzun yıllar boyunca sosyal hizmet bölümlerinde başarılı bir şekilde kullanılmakta ve öğrenmeyi uygulamak için kendilerini gözlemlemenin etkisini ve bunun faydalarını sık sık vurgulayan öğrencilerin biçimlendirici değerlendirmesine katkıda bulunmaktadır (Cartney, 2006). Video kaydının deneysel yönü, öğrencilerin gerçekten kendilerini görmelerini ve duymalarını, daha sonra nasıl hissettiklerini öğrenmelerini sağlamaktadır. Bu durum, beceri laboratuvarlarında uygulanan video çekimlerinde müracaatçılar yerine öğrencilerin rol alması olası yasal riskler ile klinik karmaşıklıkların önüne geçmektedir (Urdang, 1999: 146).

Öğrenciler beceri laboratuvarlarında rol oynama senaryolarının videoya kaydedilmesi sayesinde kendilerini, sınıf arkadaşlarının ve eğitmenlerinin değerlendirmeleri yoluyla iletişim becerilerine ilişkin sözlü geri bildirim almaktadırlar. Mülakat yapan öğrencilerin görüşmelerinin kaydedilmesi ve tekrar izlenmesi öğrencilerin güçlü öğrenme deneyimleri oluşturmasını sağlamaktadır (Cartney, 2006).

Urdang (1999: 145) beceri laboratuvarında video teknolojisinin kullanımının eğitimsel olarak çeşitli katkılar sunduğunu şu maddelerle belirtmektedir:

- Görüşme sürecinde öğrenci ve eğitmen arasında diyalog kurmak;
- Öğrencilerin ilişki sorunlarıyla başa çıkmalarını öğretmek;
- Öğrenmede “karşılıklı keşifi” yaşamak;
- Öğrencilerin kendi güçlü yönlerini ve güçlüklerini gözlemlemek;
- Sözsüz iletişimi gözlemlemek.

Ülkemizdeki üniversitelerin beceri laboratuvarlarında üretilmiş video içeriklerinden bazıları şunlardır: Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü beceri laboratuvarı video kaydı¹, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü beceri laboratuvarı video kaydı², Erzincan Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü sosyal müdahalesi uygulama dersi video kaydı³.

Oyunla İletişim (Oyun Temelli Uygulama)

İletişim sürecinin yalnızca sözel unsurlardan ibaret olmadığını ve sözsüz iletişimin etkili bir iletişim türü olduğu bilinmektedir. Çoğu zaman sözle anlatılamayan duygular beden dili ve davranışlarla anlatılabilir. Oyun da buna benzer şekilde aktarılacak

¹ https://www.youtube.com/watch?v=2A6_IJydOnw

² <https://www.youtube.com/watch?v=VVZK8eyl218>

³ <https://www.youtube.com/watch?v=k-ogv9yoWuo>

istenilen duyguların sözsüz olarak aktarılması ve bu aktarımın sağlanacağı bir ilişkinin kurulması için kullanılabilecek bir araçtır. Oyun, milyonlarca hanenin gündelik parçasıdır ve klinisyenler onun iyileştirici etkisini keşfederek terapötik bir araç olarak kullanılmaktadır (Reardon, 2015). Sosyal hizmet uzmanları okullarda ve kreşlerde, hastanelerde, korunmaya muhtaç çocuk birimlerinde, çocuk şube müdürlüklerinde, danışmanlık merkezlerinde, özel kliniklerde vb. birçok alanda çocuk ve ergen müracaatçılarla görüşme yapmaktadırlar. Sosyal hizmette çocuk ve ergenlerle görüşme yapmak yetişkin bireylerle görüşme yapmaya göre daha hassasiyet ve özen gösterilmesini gerektiren özel bir alandır. Dolayısıyla sosyal hizmet eğitiminde öğrencilere çocuk ve ergen gruplara müdahale sürecinde iletişim, görüşme ve uygulama becerisini kazandırmak önemlidir. Oyununun; iletişim, duygu düzenleme, ilişki geliştirme, ahlaki yargı, stresle başa çıkma, egoyu güçlendirme, yaşama hazırlık ve kendini gerçekleştirme gibi sekiz ana terapötik gücü vardır (Nash ve Schafer, 2013:4). Sheafor ve Horejsi (2016: 525) çocukla iletişim becerisini kazandırmada oyun tekniğinin kullanılmasının gerekli olduğunu belirtmektedir. Clare ve Mevik (2008: 31) çocuk refahı politikası ve uygulamasında yer alan sosyal hizmet uzmanlarının uygun şekilde donatılmaları ve yeterli düzeyde beceriye sahip olmaları gerektiğini belirtmektedirler.

Oyun çocuğun kendini ifade etme biçimidir ve çocuklar oyun sürecinde kendi dünyalarında neler olduğuna dair mesaj verirler, içinde buldukları dünyanın etkilerini aktarırlar (Ayling 2012: 766). Bu nedenle, Boyd Webb (2017: 201), sosyal hizmet uzmanlarının çocuklarla yaptıkları çalışmalarda oyun terapisi tekniklerini kullanmaları gerektiğini belirtmektedir. Dolayısıyla çocuklarla iletişim becerilerinin kazanılması yönünde sosyal hizmet eğitim müfredatlarına oyun araç sallı öğrenme yöntemlerinin eklenmesi ileride sosyal hizmet uzmanlarının bu beceriyi kullanmalarına katkı sağlaması açısından önemlidir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

İletişim insanlar arasındaki ilişkide köprü niteliğindedir. Müracaatçı ile kurulacak pozitif ilişki müracaatçıların müdahale sürecinde gerçek benliklerini açmalarına yardımcı olmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları toplumun incelemiş kesimini oluşturan ve büyük çoğunluğu travmatik yaşam deneyimlerine sahip dezavantajlı bireylerle çalışırlar, bu nedenle müracaatçı ile olan iletişim süreci daha hassas ve özeldir.

Sosyal hizmet uzmanlarının iletişim sürecinde sözlü ve sözsüz iletişim unsurlarının tamamına özen göstermesi müracaatçının incinmemesi, örselenmemesi ve

müdahale sürecine etkili bir şekilde dahil olabilmesi için oldukça önemlidir. Müracaatçı ile uzman arasında kurulması beklenen pozitif ilişkinin inşasında kimi zaman uzmanın salt çabası yetersiz kalabilmektedir. Forrester vd., (2008) sosyal hizmet uzmanlarının sıklıkla üstlenmek zorunda oldukları karmaşık ve zor görüşmelerde müracaatçılarla ve aileleriyle iletişim kurmada ve sürdürmede zorluk yaşadıklarını belirtmektedirler. Bu gibi durumlarda sosyal hizmet uzmanlarının iletişim becerilerini sergilemeleri ve pozitif ilişkinin kurulması için oyunla iletişim, yaratıcı drama, psikodrama gibi teknikleri kullanmaları gerekmektedir. Söz konusu beklentileri karşılamak için sosyal hizmet uzmanlarının lisans eğitimi başta olmak üzere lisans üstü eğitimlerde de iletişim becerilerini kazandıracak uygulama ortamlarında, video kaydı, aynalı oda, grup odası, görüşme ve gözlem odası gibi öğrenme teknikleri ile eğitim almaları gerekmektedir.

İngiltere'de ve Avrupa'da birçok üniversitede sosyal hizmet eğitim programlarında iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik kurulan beceri laboratuvarlarında çeşitli teknikler uygulanmaktadır (Richards vd., 2005: 410). Hong Kong Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü, 1998 yılından itibaren beceri laboratuvarında temel sosyal hizmet mesleki beceri eğitimleri verilmektedir (Wong, 2001). Günümüzde Amerika ve Avrupa'da çeşitli üniversitelerin sosyal hizmet lisans ve lisans üstü eğitimlerinde özellikli bir eğitim olanağı olarak beceri laboratuvarlarının olduğu vurgulanmaktadır. Bunlar arasında; Londra Kingston üniversitesi⁴ Walden Üniversitesi⁵ Toronto üniversitesi⁶, Northeastern Illinois üniversitesi⁷ Wisconsin-Madison üniversitesi⁸ sayılabilir.

Türkiye'de 1960'lı yıllarda ilk olarak Hacettepe Üniversitesi bünyesinde başlayan sosyal hizmet lisans eğitimi 2020 yılı itibari ile 34 devlet üniversitesinde ve 18 vakıf üniversitesinde olmak üzere toplam 52 üniversitenin çeşitli fakültelerinde verilmektedir. Lisans programlarında hem ders içerikleri hem de akademik personelin alan eğitimi açısından ciddi farklılıklar görülmektedir. Türkiye'de sosyal hizmet eğitiminin nitelik düzeyi verilen eğitimlerin sosyal hizmet meslek anlayışına ve ilkelerine ne kadar uygun olduğu birçok çalışma tarafından tartışılmaktadır (Alptekin ve ark. 2012; Alptekin, Topuz ve Zengin, 2014; Alptekin, 2016). Ülkemizde de son yıllarda bazı üniversitelerde (Selçuk Üniversitesi, Necmettin Erbakan Üniversitesi,

⁴ <https://www.kingston.ac.uk/postgraduate/courses/social-work-msw/>

⁵ <https://www.waldenu.edu/online-masters-programs/master-of-social-work>

⁶ <https://socialwork.utoronto.ca/programs/courses/>

⁷ <http://catalog.neiu.edu/courses/swk/>

⁸ <https://socwork.wisc.edu/programs/practice-skills-lab/>

Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi) aynalı oda, grup odası, gözlem odası, görüşme odası gibi uygulamaya dönük beceri laboratuvarları kurulmaktadır. Ancak üniversite ve bölüm sayılarına bakıldığında oldukça yetersiz kaldığı söylenebilir.

Moss (2000), sosyal hizmet bölüm öğretim üyelerinin, öğrencilere iletişim becerilerini kazandırma sürecinde çeşitli zorluklar yaşadıklarını belirtmektedir. Tüm zorluklara karşın sosyal hizmet eğitmenlerinin öğrencilere iletişim becerilerini kazandırmada etkin teknikleri gözden geçirmeleri ve nasıl öğretileceği üzerine düşünmeleri gerekmektedir (Richards vd., 2005: 419). Bolger (2008), beceri ve bilgi alanındaki kazanımların doğası gereği sürekli ve gelişimsel olması gerektiğini ve bu nedenle eğitmenlerin mevcut programlar dahilinde etkili öğretim yöntemlerini uygulamaları gerektiğini belirtmektedir. Richards vd. (2005), iletişim becerileri eğitiminde uygulama ortamlarına ve farklı müracaatçılarla çalışmada hangi faktörlerin önemli olduğunun bilinmesi gerektiğini, iletişim becerileri öğretiminin farklı sosyal hizmet müdahalesi biçimleriyle daha yakından ilişkili bir şekilde uygulamalı olarak öğretilmesi gerektiğini belirtmektedir.

Thompson (2016: 125), sosyal hizmet mesleğinde beceri gelişimi konusunda “becerilerin sahip olunan ya da olunmayan bir şey olmadığını, zamanla geliştirilebilecek ve beslenebilecek” bir niteliği olduğunu belirtmektedir. Dolayısıyla sosyal hizmet öğrencilerinin bireysel farklılıklarına rağmen derslerin doğru tekniklerle verilmesi öğrencilerde belli düzeyde becerileri kazanmalarına neden olacak önemli bir unsurdur. Uygulama ortamları katılımcı bireyleri hem mesleki hem de bilişsel yönden geliştirmekte, uygulamaya dair deneyimleri içselleştirerek mesleki becerileri kazanmalarına katkı sağlamaktadır. Tüm bu nedenlerden ötürü, pozitif mesleki ilişki kurmayı sağlayacak iletişim temelli becerilerin kazandırılabilmesi için sosyal hizmet eğitim bölümlerinde uygulama laboratuvarlarının kurulması gerekmekte ve aynı zamanda sosyal hizmet mesleki becerilerini farklı ve uygun teknikler öğretebilecek sosyal hizmet kökenli öğretim üyelerinin yerleştirilmesi önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Allain, L., Brown, H. C., Danso, C., Dillon, J., Finnegan, P., Gadhoke, S., Shamash, M., F., ve Whittaker, F. (2006). User and carer involvement in social work education: A University case study: Manipulation or citizen control?. *Social Work Education*, 25 (4), 403-413.

- Alptekin, K., Zengin, O., ve Topuz, S. (2012). Sosyal hizmet eğitiminde savrulma, *Sosyal Hizmet Sempozyumu "Farklılıkları Anlamak"*, Konya.
- Alptekin, K., Topuz, S. ve Zengin, O. (2014). Türkiye'de sosyal hizmet eğitiminde mevcut durum: tespitler, analizler ve öneriler. (İçinde) E. Atamtürk ve E. Yaman (yayına hazırlayanlar). Sosyal hizmet sempozyumu 2013: Türkiye'de çocuğun refahı ve korunması: kapsayıcı bir yaklaşım arayışı (ss.353-366). Sempozyum Bildirileri (elektronik basım). Kocaeli.
- Alptekin, K. (2016). *Başlangıçtan bugüne ve yarına Türkiye'de sosyal hizmet eğitimi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Alter, C., ve Adkins C. (2001). Improving the writing skills of social work students, *Journal of Social Work Education*, 37 (3), 493-505.
- Artan, T., ve Kumbasar, B. (2017). Sosyal hizmet mesleğinde etkili iletişim. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 1 (2), 51-63.
- Ayling, P. (2012). Learning through playing in higher education: promoting play as a skill for social work students, *Social Work Education*, 31 (6), 764-777.
- Bolger J. (2008). Video feedback and its impact on the development of communication skills within social work education. Robert Gordon University. Master Thesis.
- Boyd Webb, N. (2017). *Çocuklarla sosyal hizmet uygulaması*. Ercüment Erbay (Çev. Ed.), I. Baskı, Ankara: Nika Yayınevi., 194-222.
- Bulut, I. (2003). A generalist approach in social work education in Turkey. *Social Work and Society*. 1(1), 128-137.
- Burgess H. (2004) Redesigning the curriculum for social work education: complexity, conformity, chaos, creativity, collaboration?, *Social Work Education*, 23 (2), 163-183.
- Cartney, P. (2006). Using video interviewing in the assessment of social work communication skills. *British Journal of Social Work*, 36, 827-844.
- Clare B., ve Mevik K. (2008). 'Inclusive education' teaching social work students to work with children. *Journal of Social Work*, 8 (1), 28-44.
- Dinham, A. (2006) A Review of practice of teaching and learning of communication skills in social work education in England, *Social Work Education*, 25 (8), 838-850.
- Elliott, R. ve Friere, B. (2007). Classical person-centered and experiential perspectives on Rogers (1957), *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 44 (3), 285-288.
- Forrester, V., Kershaw, D., Moss, S., H., ve Hughes L. (2008). Communication skills in child protection: How do social workers talk to parents? *Child and Family Social Work*, 13, 41-51.

- Fortune A.E., Lee M., ve Cavazos A. (2007) Does practice make perfect?, *The Clinical Supervisor*, 26 (1-2), 239-263.
- Gibbons, J., ve Gray, M. (2002) An integrated and experience-based approach to social work education: The Newcastle model, *Social Work Education*, 21 (5), 529-549.
- Gökçearslan Çifci, E., ve Altınova, H.H. (2012). Sosyal hizmet eğitiminde yaratıcı drama yönteminin öğrencilerin empati becerisine etkisi. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(2), 133-149.
- Grant L., ve Kinman G. (2012) Enhancing wellbeing in social work students: building resilience in the next generation, *Social Work Education*, 31 (5), 605-621.
- Güney, S. (2017). *Sosyal psikoloji*. 4. Basım, Ankara: Nobel Yayıncılık, 220-264.
- Jones, S.H. (2015). Benefits and challenges of online education for clinical social work: Three examples. *Clinical Social Work Journal*, 43, 225–235.
- Hargreaves, R., ve Hadlow, J. (1997). Role-play in social work education: Process and framework for a constructive and focused approach, *Social Work Education*, 16 (3), 61-73.
- Kadushin, A., ve Kadushin, G. (1997). *The social work interview*. Columbia University Press.
- Kırılıoğlu, M. (2019). Güçlendirmenin özü “güç”: sosyal hizmet uzmanlarının iş yerindeki güçleri/güçsüzlükleri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(2), 646-662.
- Knight, C. (2001). The skills of teaching social work practice in the generalist/ foundation curriculum, *Journal of Social Work Education*, 37 (3), 507-521,
- Kumbasar, B. (2016). Hasta Odaklı Sağlık Hizmetlerinde İletişim. *Sağlık Bilimleri ve Meslekleri Dergisi*, 3 (1), 85-90.
- Lackie, B. (1977). Nonverbal communication in clinical social work practice. *Clinical Social Work Journal*, 5 (1), 43-52.
- Moran, C.C. ve Hughes L.P. (2006). Coping with stress: social work students and humour, *Social Work Education*, 25 (5), 501-517.
- Moss, B. (2000) The use of large-group role-play techniques in social work education, *Social Work Education*, 19 (5), 471-483.
- Moss, B., Dunkerly M., Price B., Sullivan, W., Reynolds M., ve Yates B. (2007). Skills laboratories and the new social work degree: one small step towards best practice? service users' and carers' perspectives, *Social Work Education*, 26 (7), 708-722.
- Munro, E. (2011). *The munro review of child protection: final report. A child centred system*, HMSO, London.

- Nash, B.J.ve Schafer, E.C. (2013). *Oyun terapisi: Temel kavramlar ve uygulamalar*. İçinde: Oyun terapisinin temelleri, Edt. Schafer, C., Ankara: Nobel yayıncılık.
- Nazlier, E. N., ve Akoğlu, G. (2018). Sosyal hizmet eğitiminde yaratıcı dramının önemi. *Yaratıcı Drama Dergisi*, 13 (2), 251-260.
- O'Connor, L., Cecil, B., ve Boudioni M. (2009) Preparing for practice: an evaluation of an undergraduate social work 'preparation for practice' module, *Social Work Education*, 28 (4), 436-454.
- Okvuran, A., (1994). Çağdaş insanı yaratmada yaratıcı drama eğitiminin önemi ve empatik beceri ve empatik eğilim düzeylerine etkisi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 27(1), 135-194.
- Peeters, J. (2012). Sustainable development: A mission for social work? A normative approach. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*.21 (2), 5-22.
- Price, B. M. (2015). *Characteristics of a helping relationship. your practicum in psychology: A guide for maximizing knowledge and competence*. 2nd ed. Ed: Janet R. Matthews, Eugene Walker.
- Richards, S., Ruch, G., ve Trevithick, P. (2005). Communication skills training for practice: the ethical dilemma for social work education, *Social Work Education*, 24 (4), 409-422.
- Reardon, C. (2015). More than toys: Gamer affirmative Therapy. *JSWT*, 15(3),1-15.
- Sheafor, W.B. ve Horejsi, C.J. (2014). *Sosyal hizmet uygulaması temel teknikler ve ilkeler*. Baran Çiftçi D. (Ed.), 1. Basım, Ankara: Nika Yayıncılık.
- Teater, B. (2015). *Sosyal hizmet kuram ve yöntemleri: Uygulama için bir giriş*. Karatay, A (Çev. Ed.), Ankara: Nika yayıncılık, 139.
- Thompson, J.J., ve Ergin, A. (1994). Sözcüklerle dökülmeyenler: Sınıfta sözsüz iletişim. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 27(2), 529-546.
- Thompson, N. (2016). *Kuram ve uygulamada sosyal hizmeti anlamak*. Cankurtaran, Öntaş, Ö., ve Hatiboğlu Eren, B.H. (Ed.), 3 Basım, Ankara: Dipnot yayınları.
- Tuncay, T.ve İl, S. (2009). Sosyal hizmet uygulamasında empatiyi yeniden düşünmek. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 20 (2).
- Türkgeldi, S. K. (2016). Proksemi kavramı ve yüz bağlamında duygulanımın imgesi olarak yakın planlar. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, (42).
- Trevithick, P., Richards, S., Ruch, G., ve Moss, B. (2004). *Teaching and learning communication skills in social work education*. Social Care Institute for Excellence.
- Trevithick, P. (2011). *Social work skills and knowledge: A practice handbook*. McGraw-Hill Education (UK).

Urdang E. (1999). The video lab, *The Clinical Supervisor*, 18 (2), 143-164.

Wong, D. K. P. (2001). Social work skills laboratory in action: Integrative and reflective learning through students' participation. In D. Kember, S. Candlin, & L. Yan (Eds.), *Further case studies of improving teaching and learning from the Action Learning Project Hong Kong, China: Action Learning Project*. 131-139.

Yeşilkayalı, E. (2016). Sosyal çalışmada maneviyata duyarlı müdahale. *The Journal of Academic Social Science Studies* (53), 227-237.

Zastrow, C. (2014). *Sosyal hizmete giriş*. Baran Çiftçi D. (Ed.), 2. Basım, Ankara: Nika Yayıncılık.