

T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İLKÖĞRETİM ANABİLİM DALI
(YARATICI DRAMA PROGRAMI)

HİZMET İÇİ EĞİTİMDE YARATICI DRAMA YÖNTEMİNİN
ETKİLİLİĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Erkut Bil

Ankara
Haziran 2012

T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İLKÖĞRETİM ANABİLİM DALI
(YARATICI DRAMA PROGRAMI)

HİZMET İÇİ EĞİTİMDE YARATICI DRAMA YÖNTEMİNİN
ETKİLİLİĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

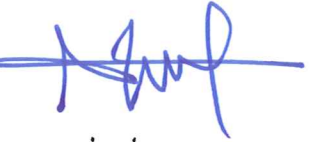
Erkut Bil

Danışman: Doç. Dr. Erten Gökçe

Ankara
Haziran 2012

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Bu çalışma jürimiz tarafından İlköğretim Anabilim Dalı'nda YÜKSEK LİSANS
TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan
Doç. Dr. Erten Gökse 

Üye
Doç. Dr. H. Ömer Adıgözü 

Üye
Yrd. Doç. Dr. Buno Aslan 

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

...../...../20..

Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

Araştırmada, hizmet içi eğitimde yaratıcı drama yönteminin çalışan üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu kapsamda oluşturulan kontrol ve deney gruplarına klasik yöntem ve yaratıcı drama yöntemleriyle iki farklı eğitim yöntemi uygulanmıştır. Aynı zamanda her iki grubun eğitimleri sonunda iş tatmininin gelişip gelişmediği test edilmiştir. Alt boyutlar olarak, çalışanların hizmet içi eğitime bakış açıları, iletişim ve beden dili gelişimleri, grup içi uyum, güven, arkadaşlık ve takım bilincinin gelişimi incelenmiştir. Bu tür bir araştırma özellikle gelecekteki bu yönde planlanacak diğer araştırmalara yol gösterici nitelikte olması bakımından önemlidir.

Araştırmanın ilk bölümünde, problem pek çok açıdan yaklaşılarak belirlenmeye çalışılmıştır. Problemin araştırılması kapsamında incelenecek alt problemler belirlenmiştir.

İkinci bölümde, hizmet içi eğitimin tanımı, önemi gibi kavramsal bilgiler yer almıştır. Sektör açısından hizmet içi eğitimin amaçları ve özellikleri, yararları belirtilmiş, hizmet içi eğitimin ilkelerinden ve gerekliliğinden bahsedilmiştir. Uygulanan hizmet içi eğitim türleri açıklanmıştır.

Üçüncü bölümde ise iş tatmini ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. İş tatmininin şirketler açısından önemi, iş tatmini kavramı, çalışan açısından algılanma biçimi, şirketlerin verimliliği arttırmasındaki öneminden bahsedilerek kuramsal yapı ortaya konulmuştur. Çalışan tatminini etkileyen faktörlerin neler olduğu, yaş, eğitim düzeyi, hizmet süresi vb. kişisel özellikler ile iş tatmini arasındaki ilişkiler irdelenmiş ve literatürden örnekler verilmiştir.

Kuramsal bölümün bir diğer ayağı ise yaratıcı dramadır. Bu bölümde ise, yaratıcı drama kavramı, aşamaları, belirgin özellikleri ortaya konulmuştur. Yaratıcı dramanın iletişim, yaratıcılık, beden dili, grup bilinci gibi kavramlarla

ilişkileri irdelenmiştir. Ayrıca yaratıcı dramının hizmet içi eğitim kavramıyla olan ilişkisine değinilmiştir.

Beşinci bölüm, araştırmanın yapısını ve desenini oluşturan yöntem bölümüdür. Bu bölümde istatistiksel bulgular ve yorumlar da yer almaktadır. Kontrol ve deney grupları alt problemlere göre ayrı ayrı analiz edilmiştir. Kişisel bilgilere göre de analizler yer almaktadır.

Altıncı bölüm, verilerin analizine göre ortaya çıkan sonuç ve sonuca dayalı öneriler kısmıdır. Bu kısımda oluşturulan varsayımların neticeleri yer almaktadır.

Dilerim her araştırma gibi bu araştırma da literatüre katkı sağlar. Çalışmamda emeği geçen, herkese teşekkür ederim.

Erkut Bil

ÖZET

HİZMET İÇİ EĞİTİMDE YARATICI DRAMA YÖNTEMİNİN
ETKİLİLİĞİ

Bil, Erkut

Yüksek Lisans İlköğretim Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Erten Gökçe

Haziran 2012, 119 Sayfa

Araştırmanın amacı, yaratıcı drama yöntemiyle oluşturulan bir hizmet içi eğitimin klasik yöntemle oluşturulan eğitime oranla daha etkili olup olmadığını belirlemektir. Bu doğrultuda araştırma 4 alt boyutta incelenmiştir. Araştırma, Dedeman Ankara Oteli'nde çalışan 28 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Deney ve kontrol grubundaki eşit sayıda katılımcıya iletişim ve beden dili konularında eğitimler verilmiştir. Her iki grubun eğitim içerikleri aynı, yöntemleri farklı gerçekleştirilmiştir. Kontrol grubuna 3 saat süren klasik yöntem ile yapılandırılmış iletişim ve beden dili eğitimi, deney grubuna ise 18 saat süren ve 6 oturumdan oluşan yaratıcı drama yöntemiyle yapılandırılmış iletişim ve beden dili eğitimi uygulanmıştır. Her iki gruba uygulama öncesi ve sonrasında iş tatmini ölçeği, araştırmacı tarafından geliştirilen görüş belirleme formları uygulanmıştır. Her iki gruba eğitim sonrasında açık uçlu sorular sorulmuştur ve süreç analiz edilmiştir.

Veriler SPSS programı kullanılarak, t-test, kovaryans analizi ve tek yönlü varyans analizi teknikleri ile analiz edilmiştir. Ayrıca açık uçlu sorularla yapılandırılan bir anket de uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, deney grubunu oluşturan katılımcılarda kontrol grubuna oranla HİE(hizmet içi eğitim) anket formunda ve GİG (grup içi ilişkiler gelişimi) anket formunda anlamlı bir fark elde edilmiştir, İBDG (iletişim ve beden dili gelişimi) anket formunda ve İş tatmini ölçeğinde ise bu fark gözlemlenmemiştir. İBDG anket formunda anlamlı bir fark olmasa da deney grubunda aritmetik bir gelişme az da olsa belirlenmiştir ve açık uçlu sorulara verilen cevaplarda yaratıcı drama eğitiminin

etkili olduğu görölmüştür. Dolayısıyla, yaratıcı drama yönteminin klasik yönleme göre kısa bir süre içinde katılımcılarda hizmet içi eğitime karşı olumlu bir değışiklik yarattığı, grup içi ilişkilerde gelişim sağladığı, iletişim ve beden dili gelişiminde daha etkili olduğu söylenebilir. Çalışanların iş tatmin düzeylerinde ise eğitimler sonunda her iki grupta da bir artış belirlenmemiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet içi eğitim, iş tatmini, yaratıcı drama

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF CREATIVE DRAMA METHOD IN IN-SERVICE TRAINING

Bil, Erkut

Master Degree Primary Education Department

Thesis Advisor: Doç.Dr.Erten Gökçe

June 2012, 119 Pages

The aim of this research is to find out the effectiveness of an in-service training programme with creative drama method and also to compare this with classical method. With this thinking, the research has been analyzed into 4 parts. This research has been done at Ankara Dedeman Hotels with the participation of 28 personnel. Control and experimental groups have been created equally. The subject of the training programmes of each group are communication and body language skills. Both groups have had same training subjects, however the methods were different. Control group have had 3 hours communication and body language training with classical method. Experimental group have had 18 hours communication and body language training with creative drama method. Each group has been applied job satisfaction questionnaire, HİE (in-service training), İBDG (communication and body language development) and GİG (group communication development) questionnaires and some open-ended questionnaires were created by the researcher.

In this research SPSS programme has been used with t-test, covariance and one way variance techniques to analyze the data. According to the statistical results, HİE and GİG questionnaires have been observed significant difference for the experimental group comparing to control group. However, this significant difference is not observed for job satisfaction

questionnaire and İBDG questionnaires. Although İBDG questionnaires are not shown a significant difference for experimental group, the arithmetical increase and open ended questions show that creative drama method has made an effect on participants. It can clearly be stated that in this short period of time, training programme with the creative drama method has positively affected; the attitude of personnel toward in-service training; the improved harmony and trust, team work and relationships between group members; and the improved communication and body language skills. However, job satisfaction levels of employees has not changed after trainings.

Key Words: In-service training, job satisfaction, creative drama

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI	i
ÖNSÖZ	ii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
ÇİZELGELER LİSTESİ	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xv
BÖLÜM	
1.GİRİŞ	1
1.1.Problem	1
1.2.Amaç	7
1.3.Alt Problemler	7
1.4.Önem	9
1.5.Sayıtlılar	9
1.6.Sınırlılıklar	9
1.7.İlgili Araştırmalar	10
1.8.Tanımlar	11
2.HİZMET İÇİ EĞİTİM	13
2.1.Hizmet İçi Eğitim Tanımı	14
2.2.Hizmet İçi Eğitimin Önemi ve Yararları	15
2.3.Eğitim İhtiyaçlarının Belirlenmesi	19
2.4.Hizmet İçi Eğitimin Amaçları	20
2.5.Hizmet İçi Eğitimin Özellikleri	21
2.6.Hizmet İçi Eğitimin İlkeleri	22
2.7.Hizmet İçi Eğitim Türleri	23
2.8.Hizmet İçi Eğitimin Değerlendirilmesi	25
3.İŞ TATMİNİ	26
3.1.İş Tatmini Tanımı	26
3.2.İş Tatmininin Önemi	27
3.3.İş Tatminini Etkileyen Faktörler	29
3.3.1.Bireysel Faktörler	29
3.3.1.1.İş Tatmini ile Yaş Arasındaki İlişki	29
3.3.1.2.İş Tatmini ile Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişki	31
3.3.1.3.İş Tatmini ile Hizmet Süresi Arasındaki İlişki	32
3.3.2.Örgütsel Faktörler	33
3.3.2.1.İşin Kendisi ile İş Tatmini Arasındaki İlişki	33

3.3.2.2.Ücret ile İş Tatmini Arasındaki İlişki	34
3.3.2.3.Yönetim ile İş Tatmini Arasındaki İlişki	34
3.3.2.4.Çalışma Şartları ile İş Tatmini Arasındaki İlişki	35
3.3.2.5.Yükselme(İlerleme) İmkânı ile İş Tatmini Arasındaki İlişki	36
3.3.2.6.Kendini Geliştirme ile İş Tatmini Arasındaki İlişki	37
3.3.2.7.Sorumluluk(Yetki) ile İş Tatmini Arasındaki İlişki	38
3.3.2.8.Çalışma Arkadaşları ile İş Tatmini Arasındaki İlişki	38
3.3.3.İş Tatmininin Sonuçları	39
4.EĞİTİMDE YARATICI DRAMA	40
4.1.Yaratıcı Drama Kavramı	40
4.2.Yaratıcı Drama Çalışmalarında Uygulanan Aşamalar	41
4.2.1.Isınma-Hazırlık Aşaması	41
4.2.2.Canlandırma Aşaması	42
4.2.3.Değerlendirme Aşaması	42
4.3.Yaratıcı Drama Uygulamaları İçin Ön Koşullar	43
4.4.Yaratıcı Dramanın Özellikleri	43
4.5.Yaratıcı Drama ve İletişim	44
4.6.Yaratıcı Drama ve Yaratıcılık	46
4.7.Yaratıcı Drama ve Hareket, Beden Kullanımı, Grup Bilinci	47
4.8.Yaratıcı Drama ve Hizmet İçi Eğitim	48
4.9.Yaratıcı Drama Oturumlarına Etki Eden Bazı Faktörler	49
5.YÖNTEM	52
5.1.Araştırma Modeli	52
5.2.Araştırma Grubu	66
5.3.Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçlarının Geçerlik ve Güvenirliği	53
5.3.1.İş Tatmin Ölçeği Geçerlik ve Güvenirlik Analizi	53
5.3.2.Araştırma İçin Oluşturulan Ölçeklerin Geçerlik Ve Güvenirlik Analizleri	53
5.4.Verilerin Analizi	57
5.5.Bulgular ve Yorumlar	57
5.5.1.Kişisel Bilgilerin Analizi	57
5.5.1.1.Cinsiyete Göre Yapılan Karşılaştırmalar	57
5.5.1.2.Yaşa Göre Yapılan Karşılaştırmalar	58
5.5.1.3.Medeni Duruma Göre Yapılan Karşılaştırmalar	59
5.5.1.4.Eğitim Durumuna Göre Yapılan Karşılaştırmalar	60
5.5.1.5.Turizm Sektöründeki Hizmet Süresine Göre Yapılan Karşılaştırmalar	60
5.5.1.6.İş Yerindeki Çalışma Süresine Göre Yapılan Karşılaştırmalar	61
5.5.1.7.İş Yerindeki Çalışma Statüsüne Göre Yapılan Karşılaştırmalar	62

5.5.1.8.İş Yerinde Çalışılan Bölüme Göre Yapılan Karşılaştırmalar	63
5.5.2.Alt Problemlere İlişkin Bulgular	65
5.5.2.1.Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular	65
5.5.2.2.İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular	66
5.5.2.3.Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular	66
5.5.2.4.Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular	69
5.5.2.5.Beşinci Alt Probleme İlişkin Bulgular	70
5.5.2.6.Altıncı Alt Probleme İlişkin Bulgular	71
5.5.2.7.Yedinci Alt Probleme İlişkin Bulgular	73
5.5.2.8.Sekizinci Alt Probleme İlişkin Bulgular	74
5.5.2.9.Dokuzuncu Alt Probleme İlişkin Bulgular	75
5.5.2.10.Onuncu Alt Probleme İlişkin Bulgular	78
5.5.2.11.Onbirinci Alt Probleme İlişkin Bulgular	79
5.5.2.12.Onikinci Alt Probleme İlişkin Bulgular	79
5.5.3.Açık Uçlu Soruların Bulguları	81
6.SONUÇ VE ÖNERİLER	85
6.1.Sonuç	85
6.2.Öneriler	87
KAYNAKÇA	89
EKLER	99

ÇİZELGELER LİSTESİ

	Sayfa
Çizelge 1. Hizmet içi Eğitimin Kurumsal ve Bireysel Yararları	18
Çizelge 2. İş Tatmin Ölçeğine İlişkin Soru Sayısı ve Güvenirlilik Analizi	53
Çizelge 3. HİE Anketinin Madde Analizi Sonuçları	54
Çizelge 4. İBDG Anketinin Madde Analizi Sonuçları	55
Çizelge 5. GİG Anketinin Madde Analizi Sonuçları	56
Çizelge 6. Araştırmaya Katılan Kişilerin Cinsiyetine Göre HİE, İBDG, GİG Anketlerinden Elde Edilen Puanlara İlişkin Bağımsız t Testi Sonuçları	58
Çizelge 7. Araştırmaya Katılan Kişilerin Yaşa Göre HİE, İBDG, GİG Anketlerinden Elde Edilen Puanlara İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	58
Çizelge 8. Araştırmaya Katılan Kişilerin Medeni Duruma Göre HİE, İBDG, GİG Anketlerinden Elde Edilen Puanlara İlişkin Bağımsız t Testi Sonuçları	59
Çizelge 9. Araştırmaya Katılan Kişilerin Eğitim Durumuna Göre HİE, İBDG, GİG Anketlerinden Aldıkları Puanlara İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	60

Çizelge 10. Araştırmaya Katılan Kişilerin Turizm Sektöründeki Hizmet Süresine Göre HİE, İBDG, GİG Anketlerinden Aldıkları Puanlara İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	61
Çizelge 11. Araştırmaya Katılan Kişilerin İşyerindeki Çalışma Süresine Göre HİE, İBDG, GİG Anketlerinden Aldıkları Puanlara İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	62
Çizelge 12. Araştırmaya Katılan Kişilerin İşyerindeki Çalışma Statüsüne Göre HİE, İBDG, GİG Anketlerinden Aldıkları Puanlara İlişkin Bağımsız t Testi Sonuçları	63
Çizelge 13. Araştırmaya Katılan Kişilerin Çalıştıkları Bölüme Göre HİE, İBDG, GİG Anketlerinden Aldıkları Puanlara İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	64
Çizelge 14. Deney Grubunun HİE Anketinden Aldıkları Ön test-Son test Puanlarına İlişkin t Testi Sonuçları	65
Çizelge 15. Kontrol Grubunun HİE Anketinden Aldıkları Ön Test Son Test Puanlarına İlişkin Bulgular	66
Çizelge 16. Deney ve Kontrol Grubunun HİE Anketi Ön test Ortalamalarına İlişkin t Testi Sonuçları	67
Çizelge 17. Deney ve Kontrol Gruplarının HİE Anketi Son test Puanlarının Betimsel İstatistikleri	67
Çizelge 18. HİE Anketi Toplam Düzeltilmiş Son test Puanlarına Yönelik Kovaryans Analizi	68
Çizelge 19. Deney Grubunun İBDG Anketinden Aldıkları Ön Test-Son Test Puanlarına İlişkin t Testi Sonuçları	69

Çizelge 20. Kontrol Grubunun İBDG Anketinden Aldıkları Ön Test Son Test Puanlarına İlişkin Bulgular	70
Çizelge 21. Deney ve Kontrol Grubu İBDG Anketi Ön test Ortalamalarına İlişkin t Testi Sonuçları	71
Çizelge 22. Deney ve Kontrol Gruplarının İBDG Anketi Son test Puanlarının Betimsel İstatistikleri	72
Çizelge 23. İBDG Anketi Toplam Düzeltilmiş Son test Puanlarına Yönelik Kovaryans Analizi	72
Çizelge 24. Deney Grubunun GİG Anketinden Aldıkları Ön test-Son test Puanlarına İlişkin t testi Sonuçları	73
Çizelge 25. Kontrol Grubunun GİG Anketinden Aldıkları Ön Test Son Test Puanlarına İlişkin Bulgular	74
Çizelge 26. Deney ve Kontrol Grubu GİG Anketi Ön Test Ortalamalarına İlişkin t Testi Sonuçları	75
Çizelge 27. Deney ve Kontrol Gruplarının GİG Anketi Son test Puanlarının Betimsel İstatistikleri	76
Çizelge 28. GİG Anketi Toplam Düzeltilmiş Son test Puanlarına Yönelik Kovaryans Analizi	76
Çizelge 29. Deney Grubunun İş Tatmini Ölçeğinden Aldıkları Ön Test-Son Test Puanlarına İlişkin t Testi Sonuçları	78
Çizelge 30. Kontrol Grubunun İş Tatmini Ölçeğinden Aldıkları Ön Test Son Test Puanlarına İlişkin Bulgular	79

Sayfa

Çizelge 31.Deney ve Kontrol Grubunun İş Tatmini Ölçeği Ön Test Ortalamalarına İlişkin t Testi Sonuçları	80
Çizelge 32.Deney ve Kontrol Grubunun İş Tatmini Ölçeği Son Test Ortalamalarına İlişkin t Testi Sonuçları	81
Çizelge 33. 1 Nolu Açık Uçlu Sorunun Analizi	81
Çizelge 34. 2 Nolu Açık Uçlu Sorunun Analizi	82
Çizelge 35. 3 Nolu Açık Uçlu Sorunun Analizi	82
Çizelge 36. 4 Nolu Açık Uçlu Sorunun Analizi	83
Çizelge 37. 5 Nolu Açık Uçlu Sorunun Analizi	83
Çizelge 38. 6 Nolu Açık Uçlu Sorunun Analizi	84

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1. Hizmet İçi Eğitim Süreci	20
Şekil 2. Örgüt ve İşgören Amaçlarının Uyumlaştırılması	28

BÖLÜM I

GİRİŞ

1.1.PROBLEM

Birey içinde yaşadığı toplumun bir parçası olarak doğar, temel yaşam gereksinimlerini sağlamasını öğrenir, ebeveynleri yardımıyla bazı bilgi ve becerilere sahip olur. Böylece doğduğu andan itibaren bireyin eğitim süreci başlar. Okul öncesi öğretim ile ilk sosyalleşme gerçekleşir. Bu dönemde birey, diğer yaşlılarıyla ilişki kurmaya başlarken, ebeveynlerin çocuk üzerindeki öğretici etkisi azalır ve okuldaki öğretimin etkisi daha çok artar. Çocuk yavaş yavaş okuldaki sistemi algılamaya başlar. Bu sisteme ayak uydurarak büyüyen ve toplumun bir üyesi haline gelen çocuk, kurallara bağımlı, belli çerçevelerin dışına çıkmayan, toplumun istediği türden bir birey haline almaya başlar. Bu eğitim sisteminin bir aracı olan okulun rolü de, toplumun istediği şekilde bireyler yetiştirmektir.

Bireyin öğrenme gereksinimi sadece okulla sınırlı değildir. Öğrenme; yaşam boyu devam eden, hiç bitmeyen bir süreçtir. Yaşam, durağan değildir. Her an yeni bir teknoloji, yeni bir sistem ortaya çıkmaktadır. Bu yeniliğe uyum sağlayabilmek için esnek olmak gerekir. Yıllar boyu ezberci anlayışla eğitilip belli bir kalıba sokulan öğrenciler, bu kalıbın dışına çıkmayı gerektirecek durumlarda gerekli kabiliyete ve esnekliğe sahip olamamaktadırlar. Yaratıcılıktan uzak böyle bir durumda karar verebilen değil, karar uygulayan bireyler olarak rollerini oynamaktadırlar.

Halbuki modern dünyada, düşünen ve akıl yürüten bireylere gereksinim duyulmaktadır. Ezberci bir model ve sınavlar ile gençler bunalıma sürüklenmektedir. Eğitimin amacı olan bilginin işlenmesi, bilimsel bilginin analiz ve sentezinin yapılabilmesi, bu yolla düşünce gücünün artırılması,

beyinsel yaratıcılığın geliştirilmesinden uzaklaşmıştır (Tanilli, 2007:129). Eğitimin gerçek görevi, insanı güçlendirmektir; insan, önce öğrenen ve sonra yapan bir varlık olmadığı için, yaparak, yaratarak, küçük yaştan katkılarda bulunarak eğitilebilir (Tanilli, 2007:76). Okullarda genellikle kuru bilgiler verilir. Laboratuar ortamları pek çok okulda yoktur. Uygulamanın çok az yer aldığı ve öğrenmenin kitaplarla sınırlı kaldığı bir eğitim ortamında öğrencilerden kapasitelerinin üzerinde beklentide bulunmak haksızlıktır.

Öğrencinin aktif olarak katılmadığı, sadece “dinler” gibi yapıp hayaller dünyasında kaybolduğu bir ders ortamında geçen süre hem öğretmen hem de öğrenci açısından zaman kaybıdır. Tek yönlü (öğretmenden öğrenciye) bir sistemde verimlilik, yaratıcılık, yenilikçilik beklemek olanaksızdır. Öğrencinin ezbere sarılması böyle bir sistemin beklenen sonucu olacaktır. Annarella’nın (1992:1) belirttiği gibi, devamlı öğretmenin çevresinde oluşan öğretmen-odaklı (öğretmenin sınıfa arkasını dönüp tahtaya yazı yazdığı), öğrencisine soru sorup yanıt vermesinin beklendiği bir eğitim sistemi bireylerin yaratıcılığının gelişmesine çok az katkı sağlar.

Öğretim sisteminde son zamanlarda olumlu sayılabilecek değişimler görülmektedir. Özellikle yaratıcı drama derslerinin öğretmen yetiştirme programlarına girmesiyle birlikte, yeni nesil öğretmenlerden beklentiler farklılaşmıştır. Daha fazla uygulama yapan, yaratıcı, oynusu süreçlerle konuyu işleyen, yapıcı, yumuşak, insani, eşitlikçi bir eğitimci profili beklentileri doğal olarak ortaya çıkmaktadır.

Öğretmenin rolünün değişmesi gerekmektedir. Yeni eğitim anlayışına göre öğretmen profili, yol gösteren, yönlendiren, bilgili ancak bilgiyi aktarmayan, bilgiye nasıl ulaşılabileceğini gösteren olmalıdır. Bu sebeple de bu amaçla yetiştirilecek eğitimcilere gerek duyulmaktadır.

Okul öncesi ile başlayıp üniversitede devam eden öğrenim yaşamı, iş yaşamına başladığında farklı bir biçimde devam eder. Mezuniyet sonrasında okullarda öğretilenlerle sektörde yaşananlar arasındaki fark öğrenciler tarafından gözlenir. Bunun da nedeni; öğretim sisteminin sektörle olan

ilişkisinin zayıflığıdır. Pek çok mezun iş yaşamında ne yapacağını bilemeden bir süre bocalar. Bu da şirketlerin personel maliyetini artırır. Yeni mezunların verimliliğini, motivasyon düzeylerini, işe adaptasyonlarını sağlamak için şirketler, işin içeriğini gösteren hizmet içi eğitimlere başvururlar.

Hizmet içi eğitimin öncelikli amacı çalışana işin nasıl yapılacağını gösterilmesidir (Gül, 2000). Aytaç (2009), hizmet içi eğitimi “üretim ve hizmette etkinliğin, verimin, kalitenin yükselmesi, ürünün üretimi ve tüketimi sürecinde meydana gelebilecek hataların ve kazaların azaltılması, maliyetlerin düşürülmesi, satış ve hizmet sunumunda nitel ve nicel yönden gelişmenin sağlanması, karların yükseltilmesi, vergi gelirlerinin ve tasarrufların artırılması amacıyla iş gücüne verilen temel meslek ve beceri eğitimi yanında çalışana çalışma yaşamı süresince de bilgi, beceri, davranış ve verim düzeyini yükseltici planlı eğitim etkinlikleri” olarak tanımlamaktadır.

Hizmet içi eğitimlerle, çalışanların iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar bulunmaktadır (Mucuk, 2003; Özer, 2010; Bucak, 2007; Şener, 2009). Son yıllarda iş tatmininin etkenleri üzerine araştırmalar da çoğalmıştır (Sloane ve Ward, 2001). Çalışanları bir iç müşteri olarak görüp onlara önem vermek, böylece onların her türlü gereksinimlerini karşılayarak iş tatmin düzeylerini arttırmak, dolayısıyla da iş veriminin artmasını sağlamak olanaklıdır.

Çalışanların işlerine ilişkin gösterdikleri duygusal tepki **iş tatmini** olarak tanımlanmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005:56). İş tatmini, güdüsel davranış değişikliği sonucunda ortaya çıkan bir sonuçtur. Kuşluvan’a göre (2009:50), motivasyon kişinin davranışlarını etkiler ve harekete geçirir, böylece bir tatmin ortaya çıkar. Bu tatmin de verimliliği artırır. Ayan’ın (2008:22) belirttiği gibi, örgütler insanlarla var olurlar ve işinden tatmin olan bir çalışan hem iş hem de özel yaşamında daha verimli ve olumlu davranış sergiler. Eren (1998:234) iş tatminini çalışanın işi ile ilgili beklenti ve gereksinimlerinin karşılanması ile ortaya çıkan bir tutum olarak tanımlamaktadır.

Çalışan iş tatmininin artmasıyla birlikte işe bağlılık sağlanır, böylece müşteri memnuniyeti ve dolayısıyla karlılık artar. Özellikle hizmet sektöründe iş tatmini ile müşteri memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır (Arnet vd., 2002:88,89). İş tatmini farklı sektörlerde yaşa, kıdeme, medeni duruma, cinsiyete, hizmet süresine göre de değişkenlik gösterir (Bilge, Akman ve Kelecioğlu, 2007; Smith ve Plant, 1982; Sloane ve Ward, 2001; Oshagbemi, 2000; Clark, Oswald ve Warr, 1996; Okpara, Squillace ve Erundu, 2005; Gazioğlu ve Tansel, 2006). Çalışanların işten duydukları doyum, aldıkları hizmet içi eğitimlerin kendi kişisel ve sektör gelişimlerine yansıma oranına da bağlıdır. Eğer aldıkları eğitim, ilgi duydukları bir alanda ise, iş doyumları artacaktır.

Hizmet içi eğitimlerde, eğer çalışan, verilen eğitime ilgi duymuyorsa, eğitim süresini işten kaçış ve dinlenme olarak algılayabilir. Bu durumda verilen eğitimin, o çalışan üstünde bir etkisi görülemez. Oysa eğitim, katılımcının ilgisini uyandıracak biçimde yapılandırılırsa, o zaman katılımcının/çalışanın sürecin içine çekilmesi ve etkililiğin artırılması kolaylaşır. Böyle bir yapılandırma, yaratıcı drama yöntemiyle daha olanaklı olabilir.

Yaratıcı drama, eğitimin hemen pek çok alanında uygulanabilen bir yöntemdir. Uygun bir mekanın olması, yetkin bir lider/eğitmen eşliğinde yürütülmesi, grup oluşturacak sayıda katılımcı bulunması yaratıcı dramanın gerçekleştirilmesi için yeterlidir. Okvuran'ın (1993:60) da belirttiği gibi, "yaratıcı drama hizmet içi eğitimde de kullanılabilir". Çalışanların yaratıcılıklarının ortaya çıkarılması, geliştirilmesi hususunda etkili bir araçtır. Özellikle hızlı değişimlerin yaşandığı iş yaşamında, yaratıcı dramanın hizmet içi eğitimlerde kullanılması çok etkili olabilir ve iş tatminini artırabilir.

Hizmet içi eğitimlerle çalışanların iş tatmininin arttığı bilinmekteyse de yaratıcı drama yöntemi ile ortaya konmuş bir hizmet içi eğitimin etkileri çok fazla incelenmemiştir. Genel olarak hizmet içi eğitimlerde özellikle bazı eğitim başlıklarında katılımcının edilgen kaldığı görülmektedir. Etkili iletişimle ilgili bir hizmet içi eğitimin bilgisayar sunumuyla anlatılması, beden dilini etkili kullanmayı amaçlandıran bir hizmet içi eğitiminin, sadece eğitmenin izlenmesi

ya da bilgisayar sunumuyla ekrandan izlenmesi, yani sürece katılımcıların dahil edilmemesi, grup ruhu oluşturma eğitimlerinin gene aynı biçimde bir konuşmacı etrafında gerçekleşmesi katılımcıların edinecekleri yarar açısından sınırlı olacaktır. Her eğitimin kişiye kazandırmayı hedeflediği bilgi ve beceriler olacaktır ancak bu bilgilerin uygulanabilir ve hatırlanabilir olması gerekmektedir. Herhangi bir yaşantı gerçekleşmeden, uygulamadan uzak, sadece izlemekle bu tür eğitimlerin yararı olmayacaktır. Beyin tekrara odaklanmış bir organdır ve yaparak, yaşayarak öğrenir. Yaratıcı dramının özü olan yaşantı odaklılık, kişilerde davranış değiştirme ve farkındalık kazandırmada önemlidir. Akyol'un (2003:182) da belirttiği gibi bu öğrenilenleri kalıcı kılar, farklı yaşantıları tanıma, olayları yaşayarak öğrenme, farklı rollere girerek olay ve durumları farklı açılardan izleme olanağı sağlar, araştırma isteğinin gelişmesine katkıda bulunur. Yaratıcı drama ile çeşitli durumlar analiz edilir, çıkan sonuçlar değerlendirilir ve gerekiyorsa tekrardan yapılandırılır.

Çalışanların gelişimindeki başarı onların davranış ve güdülenmelerindeki değişimden geçer. Şirket eğitimlerinde yaratıcı drama yönteminin kullanılmasıyla bu değişim sağlanabilir. Artık sanat içerikli eğitim programları, iletişim becerilerinin geliştirilmesinde, karmaşık iş hayatı meselelerinin masaya yatırılmasında, ortaya çıkmasında zorluk yaşanan hassas durumların irdelenmesinde kullanılmaktadır (Beckwith, 2003).

Birçok şirket yurtdışında aktörlerle anlaşıp çalışanlarına eğitim vermektedirler. Bazıları duygusal zeka becerilerine odaklanarak rol oynama tekniğini geniş bir biçimde kullanmaktadır. Çoğunlukla drama bir olayın yanlısının kurgulanıp daha sonra doğrusunun sergilendiği birkaç durumdan öteye gidememektedir. Amaç daha iyi bir davranış değişikliği yaratarak güdülenmeyi de değiştirmektir. Bu arada da çıktıların didaktik ya da öğretici yaklaşımı en aza indirmesi gerekir (Beckwith, 2003). Günümüzde pek çok örgüt geleneksel yaklaşım yerine yenileri tecrübe edinmeyi istemektedir. Bu yüzden örgütler sanat dünyası ile daha yakın ilişkiler kurarak drama yönteminin doğaçlama tekniğini kullanmaktadırlar (Monks, Barker ve Mhnachain., 2001).

Yaratıcı dramanın bünyesindeki pek çok teknik kullanılarak bir hizmet içi eğitim programı yapılandırılabilir. Özellikle şirket bünyesinde yaşamsal öneme sahip iletişim ve etkileşim kavramları, yaratıcı dramanın tekniklerinden yararlanılarak çalışanlara oyunsu süreçlerle sunulabilir. Bu süreçte çalışanlar hem de çok kısa bir süre zarfında birbirlerini tanımaya başlayacaklardır. İletişimin bir parçası olan dokunma, koku alma, hissetme duyularını içselleştireceklerdir. Oluşturulacak bir iletişim ve beden dili eğitimiyle yaratıcı drama teknikleri kullanılarak kolaylıkla ve etkili bir biçimde çok kısa bir süre içinde takım olmanın önemi, sorumluluğu, bireylerin takım içindeki rolü gösterilebilir.

Şirketler, özellikle hizmet, satış, reklamcılık, eğitim, müşteri temsilciliği, halkla ilişkiler sektöründe bulunanlar, çalışanlarına bedenlerini daha etkili kullanmalarını sağlayacak eğitimler sunmaktadırlar. Bu eğitimler genelde katılımcıların çok az etkili olarak bulundukları eğitimlerdir. Eğer şirket çalışanları fazla sayıda ise, bir defada, büyük bir konferans salonunda, bir saatlik gösteri niteliğinde eğitim verilerek, bütün bir çalışan grubunun bedenlerini etkin kullanması beklenir. Bunun sebebi, eğitimin maliyetini düşürmek ve çalışanlarına eğitim sunan bir şirket imajı yaratmaktır. Oysa, ortada çok açık bir durum söz konusudur. Bir saatlik bu süreçte, bedenini etkili kullanmasını öğrenmemiş çalışan kitlesi, boşuna giden eğitimci ücreti, eğer salon şirkete ait değilse salon kirası, ikramlar, bir saatlik mesai havaya uçmuştur. Halbuki yaratıcı drama ile yapılandırılacak böyle bir eğitimde tüm çalışanların etkin olarak katıldıkları, verim aldıkları bir süreç yaşanacak ve harcanan paralara, maliyete değecektir.

Bütün bunlara paralel olarak gene aynı şekilde, çalışanların birbirine uyumu ve güvenini sağlayacak yaratıcı drama yöntemi ile hizmet içi eğitimleri sunulabilir. Özellikle çalışan rekabeti, aralarında güven sorunu oluşturmaktadır. Bu tür eğitimlerde empati kavramının ortaya konulması ile süreç sonunda çalışanların birbirlerine daha düşünceli davranacakları beklenebilir, bilgi paylaşımı artabilir.

Alanyazına bakıldığında yetişkinleri hedef alan ve yaratıcı drama ile gerçekleştirilen tezlerin çok az olduğu görülür. Hizmet içi eğitimde yaratıcı dramının kullanıldığını gösteren az da olsa çalışma bulunmaktadır (Üstündağ, 2008; Kıvrak ve Koral, 2004; Levent, 1999). Okvuran (1993) tarafından hazırlanan çalışmada, yaratıcı dramının kullanılabileceği alanlar içinde hizmet içi eğitim belirtilmiş ve çalışanlara “kuru bilgiler” sunulması yerine oyunsu süreçlerle bir eğitim verilebileceği öngörülmüş ve tavsiye edilmiştir.

Araştırmanın problemi kapsamında; yaratıcı drama yöntemi (aktif-katılımcı odaklı) ve klasik yöntem (pasif-eğitimci odaklı) ile yapılandırılmış iki farklı eğitim grubunun çalışanlar üzerinde birbirlerine oranla farklılık yaratıp yaratmadığı bu araştırmanın temel problemini oluşturmaktadır.

1.2.AMAÇ

Bu araştırmanın amacı, Ankara Dedeman Oteli personeline verilen iletişim ve beden dili içerikli eğitimler sonunda, kontrol (klasik-öğretmen merkezli) ve deney grubu (yaratıcı drama-öğrenci merkezli) çalışanları arasında bir farklılık oluşup oluşmadığının belirlenmesidir. Ayrıca bu eğitimler sonunda çalışan iş tatmini üzerinde herhangi bir değişikliğin de test edilmesi amaçlanmaktadır. Böylelikle, yaratıcı drama yöntemiyle gerçekleştirilen süreç odaklı bir eğitimin birkaç boyutta etkililiğinin test edilmesi arzulanmaktadır.

1.3.ALT PROBLEMLER

Buradan yola çıkarak, aşağıdaki alt problemlere yanıtlar aranmaktadır.

1.Yaratıcı drama yöntemi ile gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda deney grubunun hizmet içi eğitime bakış açısında ne gibi değişimler gerçekleşmiştir?

2.Klasik yöntemle gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda kontrol grubunun hizmet içi eğitime bakış açısında ne gibi değişimler gerçekleşmiştir?

3.Yaratıcı drama yöntemi ve klasik yöntemle gerçekleştirilen iletişim ve beden dili eğitimleri sonunda kontrol ve deney grupları arasında hizmet içi eğitime bakış açısında anlamlı bir farklılık var mıdır?

4.Yaratıcı drama yöntemi ile gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda deney grubunda iletişim ve beden dili gelişimi ne yönde gerçekleşmiştir?

5.Klasik yöntemle gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda kontrol grubunda iletişim ve beden dili gelişimi ne yönde gerçekleşmiştir?

6. Yaratıcı drama yöntemi ve klasik yöntemle gerçekleştirilen iletişim ve beden dili eğitimleri sonunda kontrol ve deney grupları arasında iletişim ve beden dili gelişiminde anlamlı bir farklılık var mıdır?

7. Yaratıcı drama yöntemi ile gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda deney grubunda grup içi uyum, güven, arkadaşlık ve takım bilinci ne yönde gelişmiştir?

8.Klasik yöntemle gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda kontrol grubunda grup içi uyum, güven, arkadaşlık ve takım bilinci ne yönde gelişmiştir?

9. Yaratıcı drama yöntemi ve klasik yöntemle gerçekleştirilen iletişim ve beden dili eğitimleri sonunda kontrol ve deney grupları arasında grup içi uyum, güven, arkadaşlık ve takım bilinci gelişiminde anlamlı bir farklılık var mıdır?

10.Yaratıcı drama yöntemi ile gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda deney grubunda iş tatmin düzeylerinde ne gibi bir değişim gerçekleşmiştir?

11.Klasik yöntemle gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda kontrol grubunda iş tatmin düzeylerinde ne gibi bir değişim gerçekleşmiştir?

12. Yaratıcı drama yöntemi ve klasik yöntemle gerçekleştirilen iletişim ve beden dili eğitimleri sonunda kontrol ve deney grupları arasında iş tatmini düzeyinde anlamlı bir farklılık var mıdır?

1.4.ÖNEM

Yaratıcı dramanın özellikle ülkemizde çok yeni olması ve çoğunlukla tiyatro ile karıştırılması nedeniyle, sektörün yaratıcı dramaya olan uzaklığı normal düzeyde algılanabilir. Bu yöntemin etkililiğinin kanıtlanmamış olması, işverenlerin de bu yöneme başvurma cesaretini göstermemesine sebep olmaktadır. Böyle bir bilimsel çalışmayla, yaratıcı dramanın çalışanlar üzerindeki etkileri olumlu çıkıyorsa, sektördeki bilinirliği ve inanırlığı artmaya başlayacaktır ve böylece yaratıcı drama, hizmet içi eğitimlerde yerini alma yolunda ilerleme kaydedecektir.

Ayrıca, eğitim bilimleri ve işletme bilimi arasında da bir işbirliğinin gerçekleştirilmesi sağlanabilecek, disiplinler arası çalışmalar için bir yol açılabilir. Böylece de yaratıcı dramanın bir bilim olarak yolu farklı pencerelere de açılacak, araştırma alanları genişleyecektir.

1.5.SAYILTILAR

Bu çalışmada Dedeman Otelde çalışan ve araştırmaya katılan kişilerin uygulanan ölçekleri samimi ve objektif biçimde cevapladıkları düşünülmektedir.

1.6.SINIRLILIKLAR

Araştırma, Ankara'daki Dedeman Oteli çalışanları ile sınırlandırılmıştır. 28 katılımcının kontrol ve deney grubunu oluşturdukları eğitimlerde, 14 katılımcı 3 saat süren ve eğitimci odaklı gerçekleşen, iletişim ve beden dili eğitimine tabi

tutulmuştur. Deney grubunu oluşturan diğer 14 katılımcı ise 18 saat süren yaratıcı drama yöntemiyle (katılımcı odaklı) gerçekleşen, iletişim ve beden dili ağırlıklı bir eğitim sürecine tabi tutulmuşlardır.

1.7.İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Dünya'daki çalışmalara bakıldığında, yaratıcı dramanın çalışan eğitimi üzerinde etkinliğini ve kullanımını gösteren araştırmalar mevcuttur. Daha çok rol-play (rol oynama) ve tiyatro olarak uygulanan bu çalışmalar, çalışanların satış kapasitelerini ve becerilerini arttırmaya yöneliktir (Williams ve Anderson, 2005; Baron ve Harris, 2001; Beckwith, 2003; Gardner ve Avolio, 1998; Goodwin, 1996)

Ülkemizde yaratıcı drama ile ilgili araştırmalara bakıldığında, son yıllarda yaratıcı dramanın biraz daha yetişkin boyutunda incelendiği, özellikle iletişim kavramına yönelik çalışmalar yapıldığı gözlemlenmektedir.

Üstündağ'ın (2008) emniyet teşkilatı mensuplarıyla yaptığı çalışmalarda, özellikle iletişim ve beden dili ağırlıklı yaratıcı drama uygulamaları görülmektedir. Canlandırmalar, doğaçlamalar, rol oynamalarla sürdürülen bir yaratıcı drama dersi sonrasında, öğrencilerin kendilerini "ferahlamış, rahat, güvenli, değerli, enerjik, mutlu duyumsamaları" drama örtük programının etkilerine örnek olarak verilebilir. Bu durum polis eğitimi söz konusu olduğunda, bir yandan meslek etiğine ilişkin değerlerin içselleştirilmesi ve bir yandan da duyuşsal paylaşımda bulunma konusunda bireye cesaret vermesi açısından önemlidir. Emniyet teşkilatı mensuplarının hizmet içi eğitiminde değişik başlıklarla sürdürülen etkinliklerin, yaratıcı drama ve örtük programla doğrudan ilişkili olduğu düşünülmektedir. Fotoğraf yorumlamadan öğrenme biçimlerini tanımaya, insan ilişkilerinin dayandığı ilkeleri canlandırmalar içinde duyumsamadan, sözsüz çalışmaların birey üzerindeki etkilerini kavramaya, beden dilini anlamaya çalışmaktan sözel dil becerilerini etkili kullanmaya kadar yapılan tüm çalışmalar emniyet mensupları üzerinde

önemli etkiler bırakmıştır ki daha sonra birbirini izleyen pek çok hizmet içi eğitimler gerçekleştirilmiştir.

Okvuran'ın (1993) makalesinde, yaratıcı dramanın hizmet içi eğitimde de kullanılabileceğini, böylelikle de bürokrasinin çarkları ve bu çarklara sıkı sıkıya bağlı insanların kendilerini değiştirebileceğini belirtmiştir. Akın'ın (1999) çalışmasında ise emniyet mensuplarının uygulamalı olmayan bir eğitim yöntemiyle yetiştirilmesinin imkansız olduğu ve yaratıcı dramanın gerekliliği belirtilmiştir. Aynı şekilde Kıvrak ve Koral (2004) da yaratıcı dramanın kişiye kazandırdıklarını sıraladıktan sonra, emniyet mensuplarının eğitiminde gerekli ve vazgeçilmez olduğunu vurgulamışlardır.

Orta'nın (2009) yaptığı bir yüksek lisans tez çalışmasında, 9 denek ile yapılan iletişim temelli yaratıcı drama çalışması gerçekleştirilmiştir. 2 saat süreyle ve bir defaya mahsus yapılmış, denek sayısının da uygunluğunun tartışmaya açık olduğu, yaratıcı dramanın çıktısının hiçbir biçimde net olarak gözlemlenemeyeceği bu çok kısıtlı çalışmada, yetişkinleri baz alan ve iletişim, beden dili gibi bir içeriği hedefleyen bir çalışma yapılması açısından dikkat çekici olarak nitelendirilebilir.

Kökalan (2010:68), doktora tezinde özellikle yaratıcı drama çalışmalarının yetişkin boyutundaki eksikliğine dikkat çekmiş, yönetici konumundaki çalışanlar üstünde yapılan çalışmaların hem çok az olduğunu hem de çok dar olduğunu ifade etmiştir. 20 öğrenci üzerinde yaptığı çalışmada beşeri ilişkilerin yaratıcı drama ile gelişip gelişmediği incelenmiştir. Ancak gene de çalışma grubunun öğrenci olduğunun altının çizilmesi önemlidir.

1.8.TANIMLAR

Hizmet içi Eğitim: Hizmet içi eğitim, kişilerin hizmetteki verim ve etkinliklerinin artırılmasını, gelişmeye yol açan bilgi, beceri ve tutumların zenginleştirilmesini amaç edinen ve kurumların genel çalışma düzenini sürekli olarak etkileyen eğitimidir (TDK, 1974).

İş Tatmini: iş tatminini, kişinin arzu ettiği, hak ettiğini düşündüğü, beklediği ile elde ettiği arasında yapılan bir karşılaştırma sonucu gösterdiği pozitif duygusal tepkidir (Oshagbemi, 1999).

Eğitimde Yaratıcı Drama: Yaratıcı drama; bir grupla veya grup üyelerinin yaşantılarından yola çıkarak, bir amacın, düşüncenin, doğaçlama, rol oynama vd. tekniklerden yararlanılarak canlandırılmasıdır (Adıgüzel, 2010:56)

BÖLÜM II

HİZMET İÇİ EĞİTİM

Eğitim, bireyin davranışında kendi yaşantısı yolu ile, ve kasıtlı olarak istendik değişme meydana getirme sürecidir (Ertürk, 1974, s.12). İnsanın içinde yaşadığı bireysel, organizasyonel ve sosyal alanları bütünleştiren, kişinin mevcut performansı ile arzulanan performansı arasındaki farkı kapatmasını sağlayan faaliyetlerdir (Barutçugil, 2002, s.18). İnsanlar bu sistemli süreçte bilgi ve beceriler kazanmayı amaç edinirler (Bingöl, 2010:291). Bu süreçte bireyler, kişisel olarak kalitelerini geliştirdikleri gibi, bu kazandıkları becerilerle işlerini daha iyi yaparlar (Bucak, 2011: 20). Ancak okulda bireye kazandırılan bilgi ve beceriler yeterli değildir çünkü ihtiyaçlar sürekli değişmektedir. İhtiyaçlar değiştikçe mal ve hizmetlerde de değişimler yaşanmakta, bu mal ve hizmet sunumlarının tarzları artık çok daha hızlı bir şekilde değişmektedir. Meslek öğretimini amaçlayan kurumlar, sektörde gerçekleşen bu hızlı değişime ayak uyduramamaktadırlar.

Tüketicinin bu detaycı ve doyumsuz isteklerine yanıt verebilmek için yeni bilgiler ve uygulamalara ihtiyaç duyulmaktadır. Her tüketicinin aynı zamanda bir çalışan ve üretici olduğu düşünülürse, iç müşteri diye adlandırılan çalışanların da istekleri ve beklentileri değişmektedir. Başarı sadece çok çalışmakla, fiziki güçle ölçülmemektedir. Artık daha fazla bilgiye sahip olan ve bu bilgiyi en pratik biçimde kullanan kişiler meslek hayatlarında yükselmektedir. Değişime ayak uydurmanın en iyi yolu eğitimidir. Yeni bilgilerin temini, bir anlamda mesleki bilgilerin güncellenmesi, çalışanların psikolojik olarak desteklenmesi, hizmet içi eğitimlerle gerçekleştirilmektedir. Dünya öyle hızlı bir değişimin etkisindedir ki, anlık değişimler söz konusu olmaktadır. Anlık değişimlere anlık tepkiler verilmektedir.

İnsan kaynaklarının kalitesi her geçen gün bu değişimle birlikte daha da önemli olmaktadır. Günümüzde sadece mesleki uzmanlıkları dışında kendi

duygu ve yeteneklerini tanıyabilen, duygu ve yeteneklerini bilerek yeniliklere açık olabilen, kendine ve işine ait hedeflere istekle ve başarıyla yönelebilen işgücüne şiddetle ihtiyaç vardır. Ayrıca çevresindeki çalışanların duygu ve gereksinimlerini ve problemlerini ciddiye alarak iletişim kurabilen, ekip çalışması, uzlaşma ve ikna etme gibi yetenekleri olabilen işgücü çalışma ortamları için gereklidir. Bu nedenle hizmet içi eğitimin sürekli olması ve çalışanların sistemli bir şekilde bu eğitimleri alarak kişisel gelişimlerini sağlamaları zorunluluk haline gelmiştir (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009:1).

Çalışanlar zamanlarının büyük bir bölümünü iş yerinde geçirmektedirler. Özellikle gelişmekte olan ülkelerde çalışma saatleri gelişmiş ülkelere oranla daha fazladır. Bu nedenle de çalışanlar, iş yerinde huzurlu ve rahat bir ortam aramaktadırlar.

2.1.HİZMET İÇİ EĞİTİM TANIMI

Hizmet içi eğitim, kişinin işletmeye girişinden itibaren, işin gerektirdiği performans düzeyine ulaşabilmesi için gereken beceri ve yeteneklerin kazandırılması sürecidir. Çağımızdaki hızlı değişimle birlikte mal ve hizmet üreten işletmeler yenilikleri izlemek ve ayak uydurmak zorunda kalmaktadırlar. Eğitim kurumlarında gereken eğitim alınmış olsa bile, bu hızlı değişim karşısında mesleki eğitimde alınmış bilgiler yetersiz olmakta ve devamlı değişmektedir. Bu nedenle işletmeler yenilikleri izlemek ve eğitim sürecini devam ettirmek zorundadırlar (Bucak, 2011:10).

Sabuncuoğlu (2011:124) eğitimi bir değişim süreci olarak tanımlamaktadır. Bu değişim, bireylerin bilgi, düşünce, yetenek ve davranışlarında görülen gelişimlerdir. Bireylerin ya da onların oluşturduğu grupların işletmede yüklendikleri ya da ileride yüklenecekleri görevleri daha etkili ve başarılı yapabilmeleri için, onların mesleki bilgi ufuklarını genişleten, düşünce, rasyonel karar alma, davranış ve tutum, alışkanlık ve anlayışlarında olumlu gelişmeler yapmayı amaçlayan bilgi, görgü ve becerileri arttıran eğitsel eylemlerin tümüdür.

İş yerinde çalışan personele eğitim olanağı sağlamak ve bunu sürekli kılmak bir işletme için yapılacak akıllı yatırımlardan bir tanesidir. İyi yapılandırılmış bir eğitim programı, çalışanların zayıf alışkanlıklarından kurtulmalarına olanak sağlarken, değişen müşteri istekleri ile başa çıkmalarında onlara taktik ve beceri sağlar (www.bluevolt.com). Ancak şunu da göz ardı etmemek gerekir ki, her ne kadar eğitimler organizasyonlara yararlı olabilse de uygulamadaki engeller çıktıların düşmesine etki edebilir. Eğitime yatırım zekice bir karar olarak gözüксе de verimliliğin artmasına yol açmayabilir (Eerde, Simon, Talbot, 2008:63). Bunun sebeplerinden bir tanesi çalışan profilinin iyi analiz edilmemesi ve ihtiyaçlarının iyi belirlenememesi olabilir. Amaca hizmet etmeyecek, çalışanların eksikliklerini gidermeye yönelik gerçekleştirilmeyecek bir eğitim sadece bir zaman ve maliyet kaybı olacağı gibi, çalışanların motivasyonlarını da düşürebilir. Hizmet içi eğitimin başarılı ve verimli olması, beklentileri etkin bir şekilde karşılaması için uygun planlamanın önemi oldukça büyüktür.

2.2.HİZMET İÇİ EĞİTİMİN ÖNEMİ VE YARARLARI

Organizasyonların ayakta kalmaları zamana ayak uydurmalarıyla, müşterilerinin istek ve beklentilerine yanıt verebilmeleriyle doğrudan ilişkilidir. Teknolojinin ve beklentilerin hızlı değiştiği bu zamanda, bu değişimi izlemek, hatta değişimin ötesinde geleceği tahmin edebilmek ancak eğitimle ve bu eğitimin sağladığı vizyon ile mümkündür. Osma'nın (2007:8) da belirttiği gibi, işletmelerin ve çalışanların gelişimi ve esnek yapıda olmaları beklenir. Sadece işini yapan değil, sorunları hızlı bir şekilde analiz edip çözebilen, grup içinde başarılı çalışabilen ve değişikliğe hızlı uyum sağlayabilen çalışanlara gereksinim duyulmaktadır. Bu standartlara ulaşmak için hizmet içi eğitimlerin önemi fazladır.

Hizmet içi eğitimler, teknolojinin hızlı gelişmesiyle birlikte, bu teknolojiyi yakalamak amacıyla, özellikle bilgisayar odaklı eğitimlerde şart olmuştur. Programların devamlı değişmesi, gelişmesi, yeni sürümlerinin ortaya çıkması nedeniyle çalışanlar belli zamanlarda bu eğitimleri almalıdırlar. Bunun yanında

mesleki bilgilerin gözden geçirilmesi, geliştirilmesi için de hizmet içi eğitimler gereklidir.

Günümüz rekabetçi çalışma ortamında bilginin altın değerinde olması nedeniyle, kariyer basamaklarında bir adım önde olmak isteyen çalışanlar için hizmet içi eğitimler bir araç olmaktadır. Yılmaz (2004; Akt Özer, 2010:38), hizmet içi eğitimlere gerek duyulma sebeplerini şu şekilde sıralamıştır:

- Teknolojideki değişim
- Çalışma yöntemlerindeki değişim
- Pazarlama yöntemindeki değişim
- Üretimin düşmesi
- Hata oranının artması ve kalitenin düşmesi
- Üretim maliyetlerinin artması
- Müşteri ve tüketici şikayetlerindeki artış
- Çalışan iş tatmini düşüklüğü ve işe devamsızlıkta artış yaşanması
- İş kazalarında ve işten ayrılmalarda artış
- Çalışanlar arası ilişkilerin bozulması
- Çalışanların terfisi ya da görev değişikliği

Yapılan bir araştırmaya göre, hizmet içi eğitimin sağladığı yararlar olarak çalışanların farkındalığının arttığı, kendilerine daha fazla güven duydukları, ve motivasyonlarının yükseldiği gözlenmiştir (Atay, Gider, Karadere, Şenyüz, 2009). Hizmet içi eğitimler sayesinde çalışanlar hem mesleki olarak yeni bilgiler edinirler hem de işten farklı bir ortamda bir araya gelerek sosyalleşme şansı bulurlar. Eğitimler aracılığıyla çalışanlar kurumu tanır, yöneticilerle kurum arasında bağ kurulur, çalışanlar birbirlerini tanıyarak etkileşimde bulunurlar, ortak iş geliştirme süreçleri sağlanır. Aynı zamanda hizmet içi eğitimleri kurum çalışanlarının iletişimi için bir araç niteliği taşır ve düzenli olarak eğitim yapılan kurumlarda, yönetimle çalışanların bir araya gelme durumuna kurumsallık kazandırması açısından da değerlendirilmelidir (Gürel, 2009).

Çalışanların hem mesleki hem de kişisel olarak dengeli bir biçimde kendilerini geliştirecekleri eğitimler, çalışanların kuruma bakış açısını olumlu yönden etkileyecektir. Sadece mesleki gelişimlerini sağlamak amacıyla eğitim programları sunmak, çalışanların kendilerini birer para makinesi olarak görmesine yol açacaktır. Bu yüzden eğitimlerin dengeli planlanması çalışanlarda kuruma olan güveni de artırabilir. Barutçugil'e (2004:298-9) göre, hizmet içi eğitimler öğrenme zamanını kısaltır ve maliyeti düşürür. Deneme-yanılma yoluyla öğrenmenin sebep olacağı zaman ve maliyet kaybının önüne geçer. Çalışan neyi nasıl yapacağını bilir. Yeni başlayanların işe uyumunu kolaylaştırır. Ekip çalışmasını kolaylaştırır ve çalışanlar arasındaki iletişimi güçlendirir. İşgücü devri azalır. Daha iyi hizmet ya da ürün ortaya konulmasını sağlayarak müşteri memnuniyeti ve bağlılığını artırır.

Yüksek moral, olumlu bir çalışma ortamının oluşmasını sağlayarak motivasyonu arttıracaktır. Çalışma arkadaşları arasında iletişim ve koordinasyonun güçlenmesi büro faaliyetlerindeki kaliteyi artırarak işlerin zamanında ve hatasız ortaya çıkmasına neden olacaktır. Çalışan personel arasındaki pozitif iletişimin işletmeye katkısı büyüktür (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009:6).

Eğitimin bu büyük önemini fark etmeye başlayan işletmeler bünyelerinde eğitim bölümleri kurmaya, var olan eğitim bölümlerini geliştirmeye ya da ihtiyaca bağlı olarak özel eğitim programları tasarlayan eğitim şirketlerinden yardım almaya başlamışlardır (Bucak, 2011:29).

Hizmet içi eğitimin başlıca yararları kurumsal ve bireysel olarak aşağıdaki çizelgede gösterilmiştir:

Çizelge 1: Hizmet içi Eğitimin Kurumsal ve Bireysel Yararları

Kurumsal Yararlar	Bireysel Yararlar
Üretilen mal veya hizmetin kalitesi artar.	Bireyin işinde güven duygusu gelişir, artar.
Üretimde verimlilik artışı sağlanır.	Bireyin morali yükselir, huzurlu çalışma sağlanır.
Kusurlu üretim ve dolayısıyla zayıt azalır.	Hizmet içinde kurumda yükselme olasılığı artar.
Kurumun kendisini yenilemesi kolaylaşır.	Bireyin işinde memnuniyetsizliği azalır.
İş metotlarının geliştirilmesi kolay olur.	İşyerinde insan ilişkilerinde gelişme olur.
Yenilik ve geliştirmelere kolaylıkla uyulur.	İş arkadaşları arasında iletişim daha kolaylaşır.
İş güvenliği sağlanır, iş kazaları azalır.	Başka işleri de yapabilir, yeterlik kazanılır.
Amortisman, bakım ve onarım giderleri azalır.	Geleceğe daha güven ve ümitle bakılır.
Kurum hizmet ettiği toplumda saygınlık kazanır.	Kurum içinde ve dışında saygınlık kazanılır.
Kurumda iletişim ve ilişkilerin sağlanması kolaylaşır.	Öğrenme yolu ile bireysel doyum sağlanır.
Üst kademe veya alanlara personel hazırlanır.	İşinde sinama-yanılma süresi kısalmır.
Personel arası anlaşmazlıklar ve disiplin sorunları azalır.	İş arkadaşları arasında uyuşmazlıklar azalır.
Personelin işinden ve başkalarından şikayeti eksilir.	Birey işinde isteklenir ve güdülenir.
Personel devamlılığı ve hareketliliğinde azalma olur.	Rahat ve emin iş yapma olanağı sağlanır.
Kontrol ve nezaret işlem ve yükü hafifler.	İş kazalarının nedenlerini bilir, kendisini koruyabilir.

Kaynak: Taymaz, H.(1981). Hizmet içi Eğitim. Ankara Üniversitesi Eğitim

Fakültesi Yayınları No 94, s.15

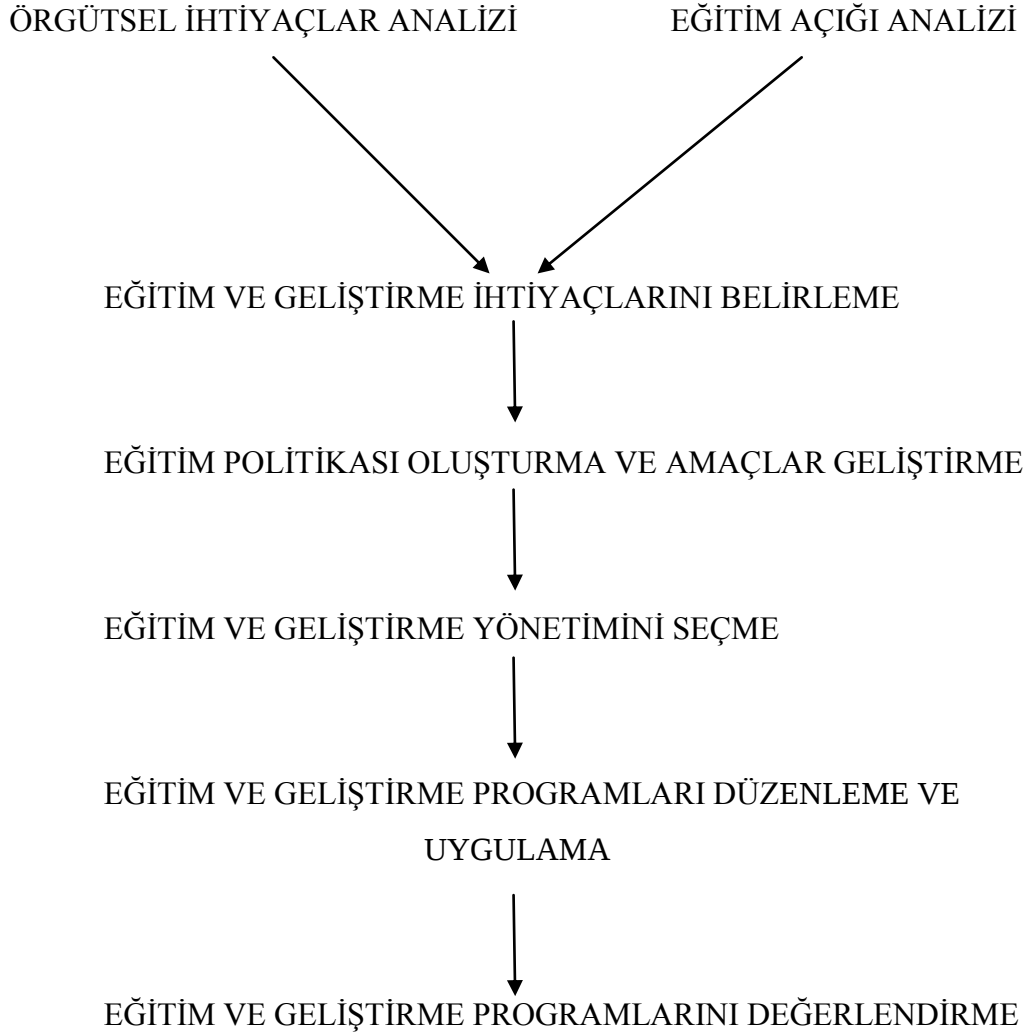
2.3.EĞİTİM İHTİYAÇLARININ BELİRLENMESİ

Eğitimin planlanması için öncelikle eğitim ihtiyacının analizi yapılmalıdır. Bu analizden sonra eğitim programları hazırlanır, amaçlar belirlenir, kimlerin eğitileceği, eğitimi kimin vereceği, hangi konularda eğitim verileceği, eğitimin nerde ve ne zaman verileceği belirlenir, uygun eğitim yönteminin seçilmesi ve eğitim programının değerlendirilmesi ile eğitim sonuçlandırılır (Bucak, 2007:44). Sırf eğitim gereklidir düşüncesiyle hareket ederek işe yaramayacak eğitimler ile zaman ve para harcanmamalıdır. Eğitim ihtiyaçlarının neler olduğunun planlı bir şekilde ortaya konması gerekir (Bingöl, 2010: 299).

İhtiyaçlar eksikliklerden doğar. Çalışanların eksik yönlerinin belirlenmesi, kendilerini geliştirmelerinin gerekli olduğu alanlar, örgütün ihtiyaçları tespit edilir. Bu tespit sürecinde çalışanların fikirlerinin de alınması çok önemlidir. Personele danışmadan, dayatma yoluyla sunulan eğitimler sadece para ve zaman kaybıdır. Eğitimde gönüllülük esastır ve çalışanların istekleri göz önünde bulundurulduğunda oluşacak gönüllülük, hem eğitimi alacak çalışanlar için verimli ve yararlı, hem de zaman ve para harcayacak örgütler için anlamlı bir süreç doğuracaktır. Çalışanların istekleri göz ardı edilmemelidir. Örgüt ile çalışanlar, eğitim ihtiyaçlarını ortak belirlemeli ve her iki tarafın istekleri uygulanmalıdır. Zaman zaman çalışanlar işle hiç ilgisi olmayan eğitimler talep edebilirler. Bu durumda, örgütün belirlediği eğitimler yanında, çalışanların bu istekleri de göz önünde bulundurulmalı ve eğitim takvimine mümkünse konmalıdır. Böylece çalışan, kendisini mutlu hissedecek, istekleri önemsenen ve dikkate alınan bir çalışan olarak tatmini artacaktır.

Eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesinden sonra eğitim politikaları ve amaçlar belirlenir. Amaca uygun eğitimlerin düzenlenmesi, eğitimcinin seçimi, bütçenin oluşturulması gerekir. Bir eğitimin örgüte ve çalışanlara yararlı olabilmesi için ölçülebilirliği önemlidir. Eğitim sonunda ne gibi değişiklikler görüldüğü istatistiki açıdan kanıtlanmalıdır. Ayrıca eğitim sonlarında çalışanların da eğitimi ve eğitimciyi değerlendirme şansı olmalıdır. Böylece eğitimin çalışanlar üzerindeki etkisi, eğitimcinin yetkin olup olmadığı gibi hususlar ortaya çıkmalıdır. Bir sonraki planlama sürecinde yol gösterici olması

açısından önemlidir. Aşağıdaki şekil, bir eğitim planının sürecini göstermektedir (Bingöl, 2010:299).



Şekil 1: Hizmet içi Eğitim Süreci

2.4.HİZMET İÇİ EĞİTİMİN AMAÇLARI

İşletmeler tarafından yürütülen eğitim uğraşlarından beklenen amaçlar genel olarak ekonomik ve sosyal insancıl amaçlar olarak incelenebilir. Ekonomik amaçlar olarak eğitimin rolü; üretim artışını sağlamak, maliyetleri düşürmek, kaliteyi artırmak, standardizasyonu sağlamak, zamandan tasarruf etmek, fire ve ıskartaları azaltmak, iş kazalarını önlemek, makinelerin rasyonel

kullanımını sağlamak, işe devamsızlık ve personel devir hızını düşürmek, daha az personelle çalışmak, bakım giderlerini azaltmak, iş metotlarını geliştirmek, fazla mesaide azalma sağlamak, hataları, denetim maliyetlerini ve harcanan malzemeleri azaltmak (Sabuncuoğlu, 2011: 128-129), yeni bir görevle karşılaşan personelin göreve hızla ayak uydurabilmesini sağlamak, bilim ve teknolojiye yeni gelişmeleri göstererek çalışanı alanında yenilemek olarak sıralanabilir (Ataklı, 1992:68).

Hizmet içi eğitimler ile verimliliği yükseltmek, çalışanları motive etmek, personelin dikey ilerlemesini sağlayabilmek, işten ve çalışma ortamından kaynaklanan şikayetlerin en aza indirilmesini sağlamak, çalışma ortamına dinamizm sağlamak, yöneticilerin denetim ve görev yüklerini en aza indirmek amaçlanmaktadır (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009:2).

Yeni başlayan çalışanlara oryantasyon programı uygulanması, eğitim programlarının mümkün olduğunca küçük gruplarla uygulanması, katılımcıların istekleri göz önüne alınarak eğitim programları oluşturulması, hizmet içi eğitim sonrası değerlendirme yapılması ile hizmet içi eğitimler amacına ulaşabilir (Atay vd., 2009:92). Bu amaçların önceden net bir biçimde belirlenmesi gerekir. Aksi taktirde bu amaçlara ulaşmak mümkün değildir.

2.5.HİZMET İÇİ EĞİTİMİN ÖZELLİKLERİ

Hizmet içi eğitimin genel özellikleri aşağıdaki gibidir (Taymaz, 1981:14):

1. Hizmet içi eğitimin amaçları, kurumun amaç ve politikasına uygun olarak seçilir.
2. Hizmet içi eğitime gereksinme duyulduğu zaman planlanır ve hazırlanan eğitim programı uygulanır.
3. Hizmet içi eğitim genellikle kısa zamanda tamamlanacak şekilde programlanır.
4. Hizmet içi eğitim özellikle bireylere beceri kazandırılması gerektiğinden kurumda ve işbaşında yapılır.

5. Hizmet içi eğitime katılan personel yetişkin insandır. Yetişkin eğitiminin özellikleri dikkate alınır.
6. Hizmet içi eğitim, personele işinde başarılı olmasını sağlaması amacına yönelik olduğundan meslek eğitimi niteliği taşır.
7. Hizmet içi eğitime katılan yetişkinlerin yaşları, öğrenim alan ve seviyeleri farklılık gösterir.
8. Hizmet içi eğitiminde öğretim genellikle uygulamalı olarak yapılır.
9. Hizmet içi eğitiminde yetiştirilecek bireylerin nitelikleri göz önünde tutularak küçük homojen gruplar oluşturulur.
10. Hizmet içi eğitimi programını değerlendirilmesinde eğitilen personelin görüşlerinden yararlanılır.
11. Hizmet içi eğitim öğrenmeyi rastlantısal olmaktan kurtarıp sistemli hale getirir.

2.6.HİZMET İÇİ EĞİTİMİN İLKELERİ

Hizmet içi eğitimi zorunlu kılan nedenlerin başında, çalışanların bilgi ve becerilerini artırabilmeleri, teknolojik gelişmeleri yakından takip edebilmeleri, mesleklerinde kariyer yapabilmeleri, mesleki alanda gelişebilmeleri gelmektedir. Bu nedenle hizmet süresince eğitim sürekli olmalıdır. İşletmenin ve çalışan personelin yenilikleri takip etmesi hatta öncü olması gerekmektedir. Küreselleşen ekonomilerde rekabet ortamında işletmelerin ayakta kalabilmesi için gerekli değişimleri yapmaları şarttır (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009:2;8).

Bireysel ve grupsal çıkarlardan çok örgütsel çıkarlar benimsenmelidir (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009:8). Eğitimlerin tüm çalışanları kapsayacak şekilde planlanması gerekir. Aksi taktirde eğitim görmeyen personel kendisini dışlanmış hissedecektir. Karacaoğlu'nun (2001) da değindiği gibi eğitimde fırsat eşitliği ilkesine dikkat etmek ve uygulamak gerekmektedir.

Hizmet içi eğitimler çalışanlar tarafından gerekli görülmelidir. Bu sayede öğrenme kolaylaşacaktır ve güdülenme artacaktır. Eğitim sonunda bir üst

ünvana yükselme imkanı gören çalışan, eğitimlere istekli gelecektir (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009:8).

Özellikle hizmet içi eğitimleri teşvik etmek için belli bazı güdülenmeyi artırıcı yöntemlere başvurulmalıdır. Hizmet içi eğitimi sadece derse gir ve çık olarak gören çalışanlar, bu süreci zevkli bulmayacaklardır. Ancak, süreçte sunulacak coffee-break (çay-kahve ve kuru pasta), süreç sonunda verilecek sertifika, örgüt internet sitesinde çıkarılacak bir haber gibi uygulamalar hizmet içi eğitimleri teşvik edecek ve çalışanların istekle katılmalarını sağlayacaktır. Ayrıca, bu eğitimlerin mesai saatleri içerisinde uygulanmaları bu isteği körükleyecektir.

Hizmet içi eğitimlerde sorumluluk yöneticilerdedir. İhtiyaçlar belirlenirken, yöneticiler mutlaka çalışanları da bu sürece dahil etmeli ve onların istek ve beklentilerine de cevap vermelidirler (Karacaoğlu, 2001). Bu sayede katılım daha fazla olur ve eğitimler verimli geçer (Özer, 2010:36).

Eğitimler belirlenirken çalışanların profili iyi analiz edilmelidir. Psikolojik ve sosyal etkileri çalışana zarar vermeyecek biçimde belirlenmelidir. Her eğitim her personel için uygun olmayabilir.

Hizmet içi eğitimlerin öncelikleri amaca uygun olarak tespit edilmelidir. Programın başarısı ve değerlendirilmesi mutlaka yapılmalıdır. Eğitim ortamı çağdaş eğitim gereklerine göre düzenlenmelidir. İşletme içi ya da dışı birimlerle işbirliği yapılmalıdır (Karacaoğlu,2001).

2.7.HİZMET İÇİ EĞİTİM TÜRLERİ

Hizmet içi eğitimleri, çalışanın ihtiyacına, konumuna göre çeşitlilik gösterir.

Oryantasyon Eğitimi: İşe yeni başlayanların işe, işin gerektirdiği yetki ve sorumluluklara, iş arkadaşlarına, iş yeri iklim ve kültürüne alışmalarını

sağlayan kısa süreli bir eğitimidir. Böylelikle yeni personel kısa sürede kendine güven duymaya başlar, hata yapma oranı düşer, iş yerine karşı olumlu bir tutum gelişir ve örgüte bağlılık artar. Böylelikle kısa sürede verimlilik ve kalite artacak, çalışan devir hızı azalacaktır (Yalçın ve İri, 2003:96).

Temel Eğitim: Mesleğe yeni başlayan kişilere kurumla ilgili bilgi vermek, beraber çalışacağı iş arkadaşlarını tanıtmak, kurumun işleyişini ve politikalarını öğretmek, çalışacağı alandaki yetki ve sorumluluklarını belirtmek amacıyla verilen eğitimidir ve staj eğitimi olarak da adlandırılabilir. Bu süre boyunca kişinin eksiklikleri giderilmeye çalışılır (Akgül, 2008:20).

Geliştirme Eğitimi: Özellikle teknolojideki gelişmelerin takibi, mesleki açıdan yaşanan yenilikler, stratejik değişiklikler, kurum politikalarının farklılaşması gibi sebepler nedeniyle personelin yeniliklere uyumu amacıyla bu tür eğitimler verilir.

Rotasyon Eğitimi: Personelin kurumda farklı bölümlerde görev yapması ve böylece ihtiyaç halinde esnek bir manevra kabiliyeti amaçlanır. Rotasyon eğitimi sayesinde, beklenmedik zamanlarda ayrılan personelin yerinin en kısa sürede kurum içinden doldurulması amaçlanır.

Ayrıca rotasyon eğitimiyle çalışanların bir süre sonra rutin hale gelen işlerinden farklı işler yapmaları, böylece motivasyonlarının da yükselmesi sağlanır.

Yükseltme Eğitimi: Bu eğitim türü kurumda üst kademelere hazırlanacak personel için düzenlenir. Bu tür hizmet içi eğitimde, kurumda çalışan personelin belirli bir süreye ilişkin değerlendirilmesi sonunda, öngörülen mevki için başarı sağlaması, bir üst görevin gerektirdiği yetenekleri taşıması gerekmektedir. Bu tür programlara personelin yetiştirildiği alan düzeyini tanımlayan ilk, orta, üst kademe yöneticileri, şefler veya müdürler eğitimi gibi isimler verilebilir (Akgül, 2008:20).

Özel Alan Eğitimleri: Bu eğitimler meslek dışı eğitimlerdir. Özellikle çalışanların kişisel gelişimini hedef alan, farklı yönlerde bilgi ve beceri sağlamalarını hedefleyen kurs niteliğinde eğitimlerdir. İngilizce dil eğitimi, ilk yardım, bilgisayar gibi eğitimler özel eğitimlere örnek olarak sıralanabilir.

Yaratıcı drama eğitimleri bütün bu sınıflara girebilir. Eğer kişisel gelişimi hedef alan türde ise özel alan eğitimi olarak sınıflandırılabilir, stratejik bir yeniliği ya da herhangi bir mesleki yeniliğin uyumu ise geliştirme eğitimi olarak da adlandırılabilir. Burada önemli olan yaratıcı dramayı sınıflandırmak değil, bir araç olarak kullanmaktır. Bu tez araştırmasında kişisel gelişim hedeflendiği için özel alan eğitimleri olarak nitelendirmek mümkündür.

2.8.HİZMET İÇİ EĞİTİMİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Yöneticiler ve özellikle işveren, eğitimlerin çalışanlar üzerinde ne gibi yararlar sağladığını, etkilerini görmek isterler. Hatta bunu sayısal olarak ölçmek isterler. Böylece eğitime yaptıkları yatırımın ne kadar doğru bir karar olduğunu, kuruma katkısını, üretime yansıyor yansımadığını bilirler. Ancak her eğitim ölçülebilir değildir. Bazı eğitimler sonuç odaklı olmayabilir. Süreç odaklı eğitimler ise, özellikle çıktıları hemen görmek isteyen sabırsız ve vizyon sahibi olmayan yöneticiler için genellikle uygulanabilir değildirler.

Eğitimlerin ölçülebilirliği için her eğitim için uygun anketler özellikle eğitmen tarafından geliştirilmelidir. Eğitimlerin sonunda katılımcılara eğitim ve eğitmenle ilgili değerlendirme anketleri uygulanmalıdır. Böylece verimsiz geçen bir eğitim için bir daha zaman ve para harcanmamış olur.

BÖLÜM III

İŞ TATMİNİ

İş tatminini tanımlamadan önce motivasyon kavramı üzerinde durmak daha doğru olur çünkü motivasyon iş tatmininin oluşmasında en önemli etkidir. Ryan ve Deci'ye (2000) göre, motive olmak demek, bir şeyi yapabilmek için harekete geçebilmek demektir. Bir kişi hareket etme, eyleme geçmek için bir ilham duymuyorsa bu kişinin isteksizliğini, eyleme geçmek için eylemde bulunuyorsa, kişinin istekliliğini gösterir.

Bu bağlamda, iş tatmininin, içten gelen bir istek sonucunda kişinin istek duyup bir eyleme geçmesi ve bu eylem sonunda kendini mutlu hissetmesi olarak tanımlayabiliriz. Yani, iş tatmini için öncelikle kişinin içinde bir ilham sonucu istek oluşmalıdır. Bu istek eyleme dönüşmelidir ve eylemin sonucuna göre kişi tatmin olup olmayacağına karar verecektir. Neticede tatmin, bir istek (dürtü-motivasyon) sonucu ortaya konulan eylem ya da eylemlerin sonunda ortaya çıkan duygu durumudur.

3.1.İŞ TATMİNİ TANIMI

İş tatmini, bireylerin işlerini nasıl değerlendirdiklerini gösterir (Ernett vd, 2002). Locke'ye (1976) göre ise iş tatmini, kişinin işini ya da iş tecrübesini değerlendirmesi sonucunda ortaya çıkan memnuniyet verici ya da olumlu duygusal durumdur. Porter ve arkadaşları (Porter, Lawler ve Hackman, 1975) ise iş tatminini kişinin işe karşı hissettiği duygular olarak tanımlarken, kişinin alması gereken sonuç ile aldığı sonuç arasındaki fark olarak ifade ederler. Schermerhorn ve arkadaşları (Schermerhorn, Hunt ve Osborn, 1994) farklı bir yaklaşımla iş tatminini, çalışanların görevlerine olan duygusal tepkileri ve bu olumlu ya da olumsuz tepkilerinin derecesi olarak tanımlamışlardır.

Oshagbemi (1999), iş tatminini, kişinin arzu ettiği, hak ettiğini düşündüğü, beklediği ile elde ettiği arasında yapılan bir karşılaştırma sonucu gösterdiği pozitif duygusal tepki olarak tanımlamıştır. İş tatmini için farklı pek çok tanım bulunmaktadır. Bunun sebebi ise tatmini etkileyen pek çok faktörün olmasıdır.

3.2.İŞ TATMİNİNİN ÖNEMİ

Tatmin ya da doyum olarak da adlandırılan bu kavram, çalışanların kendilerini iyi hissetmeleri ya da hissetmemeleriyle ilgilidir. Pek çok tatmin faktörü vardır. Bu kişiden kişiye farklılık gösterir. Kimi insan para ile mutlu olurken, kimi başardıklarıyla mutlu olur. Beklentilerin çeşitliliğinden yola çıkan Kotler (1991), özellikle çalışanlar için de bir pazarlama stratejisi oluşturulmasını, bu pazarın dilimlere ayrılmasını önerir. Müşterilerin beklentileri nasıl farklılık gösteriyorsa, çalışanların da beklentileri farklılık gösterebilmektedir. Bu yüzden, her pazar diliminin profiline göre stratejiler üretilir. Böylece iç müşteri olarak adlandırılan çalışanların tatmin olmaları hedeflenmektedir.

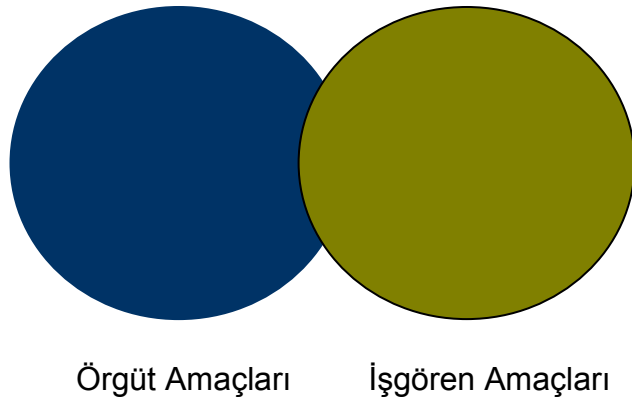
Çalışanlara yönelik pazarlama stratejileri geliştirilmesi, çalışanların memnuniyetinde önemli bir rol oynar (Tansuhaj vd., 1991; Rafiq ve Pervaiz, 2000; Conduit ve Mavondo, 2001). Araştırmalar göstermektedir ki, iç müşteri davranışları, müşterilerin tatmininde rol oynamaktadır (Rucci vd, 1998). Müşterilerin mutlu olmaları ve memnuniyetlerinin artması için önce çalışanların mutlu edilmeleri sağlanmalıdır (Kotler, 1991; Pitt, 1998). Spinelli ve Canavos'un (2000) araştırmasına göre, çalışanların memnuniyeti ile müşteri memnuniyeti arasında pozitif bir ilişki vardır.

Özellikle hizmet sektöründe, müşteri ile birebir ilişki içinde olan çalışanlar, devamlı güler yüzlü ve mutlu görünmek zorundadırlar. Bu durum, eğer kişi rol yapmak zorunda kalıyorsa, belli bir yere kadar devam eder. Ancak, çalışanlarına değer veren, onların tatmin olmalarını sağlayan işletmelerde hem işler yolunda gidecektir, hem de müşterilerin yüzü gülecektir.

Yaptıkları işi kendi işleriymiş gibi hevesle icra eden çalışanlar, bir süre sonra müşterilerin mutluluğuyla mutlu olabilen ve bu dürtüyle işlerini yapan kişiler haline geleceklerdir.

İş doyumu çalışan açısından, çevresi ile uyumlu olma, güven kazanma, iş birliğine yönelme, böylelikle amaç birliği ile örgüt amaçları doğrultusunda çaba harcama, çalışmaya istekli ve verimli olmaya neden olur iken, örgütsel açıdan, güç birliği sisteminin gelişmesine, dolaylı olarak da üretime katılan faktörlerin verimliliğini arttırmada etken olabilmektedir (Duygulu ve Eroğlu, 2006:4).

Şekilde de görüldüğü üzere, örgüt ile çalışanların amaçlarının ters düşmesi, uyumsuzluk yaratacaktır (Pekel, 2001:82).



Şekil 2: Örgüt ve İşgören Amaçlarının Uyumlaştırılması

Bu uyumsuzluk çalışanlarda iş tatminsizliği yaratacaktır. İş tatminin kurumlar ve işletmeler için önemli bir öge olmasının nedenleri arasında, iş yavaşlatma, düşük verimlilik, başarısızlık, ilişkilerde bozulma ve disiplin sorunlarının maddi olarak kuruma yansımalarıdır. (Ünsar vd, 2006:132).

3.3.İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İş doyumunu ile ilgili araştırma yapan kişiler, araştırmalarında üzerinde birleştikleri; çalışanların iş doyumuna etki eden etkenlerin, “tam anlamıyla budur” diye bir fikir öne sürülmesinin yanlış olacağıdır. Örgütsel anlamda insanların doyum ya da doyumsuzluk elde etmeleri pek çok faktöre bağlıdır ve örgütteki insan gücünün etkili kullanıp kullanılmadığının bir göstergesi olabilir. Bu etkenler içerisinde özellikle araştırmacıların üzerinde durduğu ve en çok dikkati çeken etkenler olarak fiziki olanaklar, yönetim biçimi, çalışma ve sosyal olanaklar, gelişme ve yükselme olanakları, ücret ve iş arkadaşlarıyla ilgili şartların durumudur. Fakat işletmenin hizmet verdiği alana göre bu etkenler çoğalabilir (Uçkun, Pelit ve Emir, 2004). İş tatminini etkileyen etkenler pek çok araştırmada bireysel ve örgütsel olarak ikiye ayrılır.

3.3.1.BİREYSEL FAKTÖRLER

3.3.1.1.İŞ TATMİNİ İLE YAŞ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Literatüre bakıldığında genel iş tatmini ile yaş değişkeni arasında belli bir ilişki olduğu görülür. Kimi araştırmalar yaş ile tatmin arasında doğrusal bir ilişki gözlemlerken, kimi araştırmalar eğrisel bir ilişki belirtir. Bu yüzden genel iş tatmini ile yaş arasındaki ilişki geniş bir ilişki içerisinde (Oshagbemi, 2003). Yapılan bazı araştırmalar, genel iş tatmini ile yaş arasında “U” şeklinde (Yaş arttıkça iş tatmini azalmaya başlıyor, daha sonra tekrar iş tatmini artmaya başlıyor) bir ilişki gözlemlemiştir (Gazioğlu ve Tansel, 2006:1165; Clark vd, 1996; Oshagbemi, 2000). Diğer yandan Baş (2002) ve Toker (2007) yaş ile tatmin arasında olumlu bir ilişki gözlemlemiştir.

İş hayatına yeni atılan ve yaşları 20 lerdeki gençlerde iş tatmininin yüksek olduğu gözlenmektedir. Bunun başlıca sebepleri;

1. İşin zorluğu ve iş hayatı ile ilgili bir bilgilerinin olmaması, dolayısıyla yüksek beklenti içinde bulunmaları,
2. İşsizlik oranlarının farkında olmaları ve iş buldukları için mutluluk duymaları,
3. İş öğrendikçe ve bir şeyleri yapmaya başladıkça başarma ve öğrenme duygusunun kişide yarattığı tatmindir.

Yaş 30 lara doğru ilerlediğinde tatmin düzeyi düşmeye başlar çünkü kişi gerçekleri görmeye başlar. Yüksek beklentilerin karşılanamaması kişinin tatminsizlik yaşamasına neden olur. İş rutin hale gelir ve kariyer imkanı umduğu gibi çıkmaz. Kişinin başarıları umduğu gibi takdir görmez. Bütün bu sebepler yüzünden orta yaşlara gelindiğinde tatmin en düşük seviyeye iner. Yaş biraz daha ilerleyince bu sefer tatminin de artmaya başladığı gözlemlenmektedir. Bunun sebepleri şunlar olabilir (Clark vd, 1996:57).

1. Arzulanan özellikteki işlere doğru geçiş yaparlar.
2. İşe yükledikleri değer özeldir ve bu işin karakterini daha çekici kılar.
3. Yaş ilerledikçe işten beklenti azalır. Gençlik yıllarında konan yüksek beklenti çitası, gerçekçi olmadığı için kişide hayal kırıklığı yaşatır. Dolayısıyla kişi beklentilerini azalttığı zaman tatmin düzeyi artmaya başlar.
4. Geçmiş nesillerde tüm çalışanların işlerinden tatmin olabileceği düşünülebilir.
5. Yaşlılar gençlere oranla iş gücünde sayıca daha az yer alır. Dolayısıyla yaşlıların gençlere oranla temsil edilebilirliği daha azdır.

Ssesanga ve Garrett'in (2005:49) Uganda'da öğretim görevlileri üstüne yaptıkları bir araştırmada, gençlerin yaşlılara göre dışsal faktörlerden daha fazla tatmin oldukları, yaş ilerledikçe tatmin düzeyinin içsel faktörlerde arttığı gözlenmiştir. Gençlerin hayatlarını kurmaları için para gerekmektedir. Yaş ilerleyip düzen kurulunca kişi için para daha az önem kazanırken, kendini geliştirme, yükselme, huzurlu ve başarılı bir iş ortamında çalışma arzusu artmaktadır. Bununla paralel bir bulgu da Bilge, Akman ve Kelecioğlu'nun (2007) Türkiye'de yaptıkları bir çalışmada gözlenmektedir

Maslow'un ihtiyaçlar teorisine göre kişi öncelikle yaşamını idare ettirecek ihtiyaçlara sahip olmalıdır. Bu ihtiyaçlar karşılandıktan sonra kişi kendi içine dönerek, kendini geliştirici, yükseltici, toplumda yer edinmeye yönelik faaliyetlere önem vermeye başlar. Bu da yaş ile doğru orantılıdır. Genç yaştaki insanların bu yüzden dışsal faktörlere önem vermeleri mantıklıdır. Yaşın artmasıyla da içsel faktörler önem kazanmaya başlayacaktır. Ancak burada dikkat edilmesi gereken bir husus, kültürel ve ekonomik faktörlerin önem teşkil etmesi ve her toplum için bu söylenenin geçerli olamayacağının kabul edilmesi gerektiğidir. Burada yaş arttıa kişilerin parasal sorunlarını çözdükleri varsayılmaktadır. Ancak gelişmemiş ülkelerde durum böyle olmayacaktır. Gelişmemiş ülkelerde çalışanlar çoğu zaman dışsal faktörlerden daha fazla tatmin olmaktadır çünkü aldıkları maaş ancak yaşamlarını idare ettirebilmeye yetmektedir.

3.3.1.2.İş TATMİNİ İLE EğİTİM DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİşKİ

Eğitim düzeyi artan çalışanların yaşamdan beklentileri de farklılaşmaya başlar. Eğitimi bir yatırım olarak gördüklerinden, bu yatırımın karşılığını bir şekilde almak isteyeceklerdir. Kendilerini mevkilerindeki diğer çalışanlarla karşılaştırıp bir sonuca varacaklardır. Ancak her ne kadar eğitimin önemi vurgulansa da, maalesef günümüz Türkiye şartlarında, mezuniyet derecesi, ihtisas yapıp yapmadığı pek çok işveren tarafından ilgi çekici bulunmamaktadır. İşverenlerin amacı, işi yapan, fazla yenilikçi ve yaratıcı olmayan kişileri bulmaktır. Belli bir standart sistemiyle işlerin yürümediği Türkiye şartlarında, bir de personel seçiminde eş dost hatırının oynadığı rol düşünülürse, herkes her işi yapabilir hale gelmiştir. Bu durumda eğitim seviyesi arttıa kişinin beklentilerini karşılayamayacağı için doyumunda düşüş yaratacaktır.

Ancak ideal şartlarda tabi ki Eroğluer'in (2008) de belirttiği gibi, eğitim seviyesinin artmasıyla kişilerin hedeflerine ulaşmaları kolaylaşacağından tatmin de artacaktır.

Meslek seçimi de iş tatmininde önemlidir. Yapmak istediği mesleğe sahip olan çalışanların mesleğini istemeden, zorunluluktan dolayı yapan çalışanlara göre işlerine yaptıkları katkı ve beklentilerinin karşılanma oranı daha yüksek olacağından, tatmin düzeyleri de yüksek olabilecektir (Eroğlu, 2008).

Barlı, Kurt ve Çabuk'un (2005) orman sektörü çalışanları üstünde yaptıkları bir araştırma göstermektedir ki, kendi seçtiği ve istediği meslekte çalışanların işlerinden duydukları tatmin yüksek olmaktadır. Ayrıca eğer çalışma koşulları kötü ise, eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.

3.3.1.3. İŞ TATMİNİ İLE HİZMET SÜRESİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Çalışanların hizmet süresi arttıkça işlerinden duydukları tatminin de arttığına dair bulgulara rastlanılmaktadır (Oshagbemi, 2000b; Leung vd, 2000). Uzun süre aynı iş yerinde çalışan personel kendisini iş yerine daha bağlı hissetmeye başlamaktadır, aynı zamanda da iş güvencesi arttığı için huzur duymaktadır. İş yerinde geçen süre arttıkça özellikle dışsal tatminden içsel tatmine doğru bir yöneliş söz konusu olmaya başlar. Genel olarak da çalışanların işlerinden duydukları tatmin, çalıştıkları süre arttıkça paralel olarak artmaktadır. Ssesanga ve Garrett'in (2005:51) çalışmalarındaki bulgulara göre, özellikle yeni işe başlayanların dışsal tatminsizlikleri daha az iken, hizmet süresi artmaya başlayınca içsel tatminin arttığı gözlenmiştir.

Bazı çalışmalarda, genel tatmin ile hizmet süresi arasında "U" şeklinde bir ilişki gözlenmiştir (Hizmet süresi arttıkça tatmin seviyesi düşer, daha sonra tekrar artmaya başlar.) (Ronen, 1978; Tanova ve Nadiri, 2007). Yaş ile hizmet süresini ilişkilendirecek olursak, yaş ile tatmin arasındaki benzer ilişkinin hizmet süresinde de görülmesi mantıklıdır. Yeni işe başlayan kişi, yeni umutlar ve hedeflerle işe başladığından beklentileri yüksek olacaktır. Bu beklentiler, kişinin gerçeklerle karşılaşması sonucu ve beklentilerinin karşılanmadığı yargısına varmasıyla tatminsizlik doğacağından, aşağı çekilecektir ve

dolayısıyla bir süre sonra küçük beklentiler (“daha mantıklı ve gerçekçi” olarak da söylenebilir), örgütte geçen sürenin verdiği rahatlık ve huzur, örgüte olan bağlılığın artması, ücretin zamanla artması, hak edilen tatil süresinin artması vb. koşulların etkisiyle tatmin artmaya başlayacaktır.

Bunlardan başka, kişilik yapısı, aile içi münasebetler, sosyal ilişkiler, zeka, ait olunan ırk, iş yerindeki doyum ile ilişkilidir.

3.3.2.ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER

Özellikle Herzberg, Mausner ve Snyderman’ın (1959) çift faktör teorisine göre, çalışanları tatmin edebilmek için, öncelikle onların tatminsiz, yani mutsuz olmalarına neden olan hijyen faktörü olarak da adlandırılan dışsal faktörlerin tam olarak doyurulması gerekmektedir. Bu hijyen faktörler, ücret, gözetim, kişisel ilişkiler, çalışma şartları, şirket politikaları, statü, iş güvencesi, kişisel yaşam ve yönetimdir. Bu faktörler, eksik olduğu zaman çalışanın mutsuz olmasına yol açan faktörlerdir. Ancak tam olduğu zaman ise tatmin yaratmazlar. Hijyen faktörlerin eksiksiz olmasından sonra tatmin yaratacak olan faktörler, içsel faktörler olan işin kendisi, başarı, gelişim, fark edilme, sorumluluk ve büyümedir

3.3.2.1. İŞİN KENDİSİ İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

İşin niteliği, içsel faktörlerden bir tanesidir ve dışsal faktörler eksik ise içsel faktörler kişinin tatmin olmasını sağlamayacaklardır. İşin içeriği, zorluğu ya da kolaylığı, rutin ya da değişken olması, kişide tatmin düzeyini etkileyecektir. İşin niteliği ile kişinin beklentilerindeki uyum, bu düzeyi belirleyecektir.

Çalışanların işinde potansiyelini kullanıp kullanamaması, işinde yetki ve sorumluluk verilip verilmemesi, sahip olduğu bilgi ve yeteneklere uygun görev verilip verilmemesi, işin kişisel gelişimine olan katkısı, işi sevmesi veya

sevmemesi, işin maddi ve moral beklentilere cevap verebilme durumu, işte yaratıcılığını kullanabilme durumu, çalışanın yaptığı işin işletmeye ve ülkeye olan katkılarını görebilmesi, vs. işin niteliğini ve çalışanın tatmin düzeyini etkilemektedir (İnce, 2007:235).

İşin çekiciliğini sağlamak için, çalışanlar arasında rekabet yaratmak önemlidir. Ayrıca, çalışanların yaptıkları işe inanmaları gerekmektedir. İmandıkları ve toplumun yararına hizmet edecek işler, çalışanlarda işe karşı motivasyon oluşturacak ve bütün bunlar tatmin sağlayabilecektir. Yapılan işin kişinin toplum gözünde kazandıracağı statü ve itibar da, kişinin işine karşı bakış açısını olumlu yönde etkileyecektir (İnce, 2007:222).

3.3.2.2.ÜCRET İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Bazı araştırmalarda ücret, tatmin aracı olarak önemli bir yer tutmaktaysa da, Herzberg'in teorisine göre ücret bir tatmin aracı değildir. Aksine tatminsizlik yaratan bir araçtır. Kişi yetersiz ücret alıyorsa, bu durum kişinin tatminsiz olmasına yol açmaktadır (Herzberg vd, 1959). Pek çok araştırma göstermektedir ki, çalışanların tatmin olmalarında yer alan faktörlere bakıldığında, ücret listenin başlarında yer almamaktadır ancak tatmin olmamalarında ilk sıralarda yer almaktadır. Kısaca ücret hayatı idame ettirmek için en önemli gereksinimlerden bir tanesidir. Bununla paralel olarak, Maslow'un teorisine göre, en başta en temel ihtiyaçların karşılanması gerekmektedir ve bu da parayla mümkündür. Bunlar gerçekleştikten sonra paranın önemi giderek azalmaya başlamaktadır ve insanlar kendilerini tatmin etmek için farklı araçlar aramaktadırlar.

3.3.2.3.YÖNETİM İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Artık günümüzde hiyerarşik düzen, dikeyden ziyade yatay bir hal almıştır. Özellikle özel sektörde durum bu şekildedir. Çalışanların yönetimle olan ilişkileri iş tatminini etkileyen bir unsurdur. Bu yüzden çalışanların emir

komuta zincirinden ziyade, kararlara katılmaları, hedefleri ortak belirlemeleri teşvik edilmektedir.

Bu sayede çalışanların saygı ve tanınma ihtiyacı kararlara katılım ile karşılanabilir. Özellikle personelin işlerin planlanmasına yardımcı olması, konferanslara, komite çalışmalarına katılması, işin kendisi ile ilgili yönetsel kararlara katılması, onu işine daha bağılı duruma getirecek ve daha yüksek motivasyon düzeyine ulaştıracaktır (Kesici, 2006:29).

3.3.2.4.ÇALIŞMA ŞARTLARI İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Çalışma ortamının hijyenikliği, aydınlatma ve ısınma durumu, fiziksel yeterliliği, çalışma saatleri, kullanılan ekipmanın yeterliliği, gibi durumlar çalışanlar üzerinde oldukça etkilidir. Bu koşulların yeterliliği çalışanlar üzerinde bir tatmin yaratmayacaktır ancak yetersizliği bir tatminsizliğe sebep olacaktır. Herzberg'in teorisine göre dışsal bir faktör olan çalışma şartları, çalışanların doyumlarının artması için uygun bir zemin hazırlar. Vila ve Garcia-Mora (2005:413), çalışanların iş yeri ortamını algılama biçimleri olarak, sağlık ve güvenlik sorunlarıyla iş yerindeki stres derecesini de göstermektedirler.

Batı ülkelerinde içsel motivasyon araçlarının dışsal motivasyon araçlarına göre Doğu ülkelerine oranla daha etkili oldukları görülmektedir. Çalışanlar, işin içeriğine, kişisel gelişime, başarıma isteğine, çalışma koşullarından daha fazla önem vermektedirler çünkü gelişmiş ülkelerde çalışma ortamı bir sorun olarak görülmemektedir. Çalışanlarına değer veren şirketlerin oranı batılı ülkelerde daha fazladır ve çalışma şartlarının iyileştirilmesini ilke edinmişlerdir. Dolayısıyla çalışma şartlarının bir motivasyon etkisi bu ülkelerde düşüktür.

Gerekli hijyen koşullarının sağlanmaması, yeterli araç gerecin olmaması vb. etkenler, çalışanların iş yapma hevesini düşürecek ve mutsuz olmalarına neden olacaktır. Ancak Özdemir'in (2006:30) de belirttiği gibi, örgütte, ücretinin düşük olduğu, terfi imkânının bulunmadığı, çalışmalarının

dikkate alınmadığı, iş arkadaşları ile arasının iyi olmadığı bir ortamda, çalışana fiziksel koşulları iyi bir çalışma ortamı sunulduğunda, bunu pek de fazla önemsemeyecek ve dolayısıyla ne daha fazla tatmin duyacak ne de tatminsizliği artacaktır.

3.3.2.5.YÜKSELME (İLERLEME) İMKANI İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Yükselme, kariyer basamağında bir üst sıraya çıkma anlamını taşımaktadır. Çalıştığı örgütte ilerlemek istemeyen çalışan neredeyse yoktur. Kişinin işinde yükselmesi sonucu daha fazla sorumluluk, daha fazla ücret beraberinde gelecektir.

Yükselmenin anlamı çalışandan çalışana değişmektedir. Yükselme bir çalışan için psikolojik gelişme anlamına gelirken, başkalarına göre daha çok para kazanma, daha yüksek konum elde etme, yarışmayı kazanma anlamına gelebilir. Her çalışanın yükselmeye bakış açısı değişik olunca, yükselmenin bunlarda yaratacağı doyum da farklı olacaktır (Başaran, 1991: 203).

Çalışanların işe karşı tutumunu olumlu hale getiren geleneksel faktörlerin başında terfi olanağı ve ödüllendirme gelmektedir. Çalışanın arzu ettiği bir üst göreve terfi olanağının olması ve zamanında bu olanaktan yararlanabilmesi onun iş tatminini arttırmaktadır. Örgüt kültürü güçlü olan örgütlerde, terfi ve ödüllendirme sistemi daha adil ve rasyoneldir. Terfi ve ödüllendirme kıstasları tüm çalışanlar için eşit uygulanır. Yüksek performans gösteren çalışan, iş başarımı sonucunda terfi ve/veya ödüllendirmede rasyonel davranılacağına inandığı takdirde çalışma sürecinde de tatmin düzeyi yüksek olur (Özdemir, 2006:24).

Çalışanlar yaptıklarının karşılığını iki şekilde alırlar, maddi ve manevi. Her iki yöntem de birbirinden oldukça farklıdır. Kimi insan parasal olarak bir karşılık beklerken, kimisi de kendisine başarılı olduğunun söylenmesini bekler. Dolayısıyla çalışanların ne istediklerini bilmek önemlidir. Başarı ile yapılan ve

bitirilen bir işin kişiyi takdir ederek bildirilmesi ve tüm organizasyonun bundan haberdar edilmesi(farklı örgütsel iletişim yollarıyla), ilgili çalışanın işindeki doyumunu artıracaktır. Ancak her zaman sadece takdir etmek değil, zaman zaman da parasal ya da gerektiğinde bir üst pozisyona atamak gibi eylemlerin de yapılması gerekir aksi taktirde kuru bir takdir bir zaman sonra işlevini yitirmeye başlar.

3.3.2.6.KENDİNİ GELİŞTİRME İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Çalışanlar gerek mesleki gerekse kişisel anlamda kendilerini sürekli olarak geliştirme isteği taşır. Bunun temel nedeni ise kariyerlerinde ilerleyebilmektir. Başka deyişle işletmenin çalışana sunduğu eğitim ya da kendini geliştirme imkânları iş tatminin önemli bir unsuru olan ilerleme için bir araçtır (Akat,1994; Akt: Türker, 2007:24).

Bir kurumda sadece söyleneni yapmak, bir süre sonra rutin hale gelebilmekte ve bu da çalışan üstünde kendini daha az değerli görmesine neden olmaktadır. Oysa çalışanların yaptıkları işlerde, kendilerini mesleki ve kişisel olarak geliştirebilme imkanı tanınması son derece yararlı olacaktır. Sadece verilen görevi yerine getirmek yerine, yaratıcılığını, araştırmacılığını da ortaya koyarak yeni bilgiler öğrenmek, çalışanın kendine güvenini ve işe olan tatminini artıracaktır.

Çalışanların daha yaratıcı ve üretken olmaları, inisiyatif alabilen tarzda çalışabilecek yapıya kavuşabilmeleri için sürekli hizmet içi eğitimler verilmelidir. Bu eğitimler sadece mesleki eğitimler olmamalıdır. Kişisel gelişime katkı yapacak, çalışanların gerçek benlerini tanımayı yarayacak eğitimler verilmeli, kendilerine olan güven duygularının geliştirilmesi hedeflenmelidir. Böylece çalışanlar bir önceki zaman dilimine göre kendilerini daha geliştirmiş bireyler olarak göreceklelerinden, hem tatmin düzeyleri artacak, hem de örgüte bağlılıkları gelişecektir.

3.3.2.7.SORUMLULUK (YETKİ) İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Yönetim yeteneklerini geliştirmek ve yönetim kaynaklarını en iyi şekilde kullanmak yetki devrinde önemli bir yer tutar. Yetki devri, kıt yönetsel kaynakların en iyi şekilde kullanılmasını sağlar (İnce, 2007:213).

Yetki devri, alt kademe yöneticilere, gerek kendi gözlerinde gerekse astların gözlerinde meşruiyet sağlar. Yöneticiler, karar alma yetkisine ve üstlerinin desteğine sahip değilse, astlarını yönetme ve kontrol etme yetenekleri önemli ölçüde kısıtlanır. Yetki devri alt kademe yöneticilerin öz güvenini ve yetkinliğini artırır (İnce, 2007:213). Dolayısıyla öz güveni artan ve daha fazla sorumluluk sahibi olan çalışanın da işine karşı duyduğu mutluluk artacaktır.

3.3.2.8.ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Birlikte görev yapılan diğer çalışanların zeka ve yetenekleri, iş görme anlayışları ve işlerine olan bağlılıkları iş ortamının genel atmosferini etkiler. İş yapmaktan sürekli kaçan, işini çeşitli şekillerde bir başkasına yaptırmaya çalışan veya işini savsaklayan çalışanların bir örgütte yer alması çalışma ortamının ahenginin bozulmasına neden olacaktır. Bu tür olumsuz davranışların sürekli yaşandığı örgütlerde diğer çalışanların da işe karşı tutumları değişebilecektir (Eroğlu, 2008:20).

Özellikle otel işletmelerinde yapılan çalışmalar genellikle ekip uygulaması olduğundan, çalışanların birbirleriyle olan ilişkileri ve uyumları çalışan tatmini açısından önemli bir faktördür. Çalışanların bir birleriyle saygı, sevgi ve güvene dayalı dostça bir ilişki içerisinde olmaları yaptıkları işe de yansıtacak, işletmede ben yerine biz düşüncesi egemen olacaktır. Bunun neticesinde çalışanlar arasında yardımlaşma, bilgi paylaşımı artacaktır. Bu da işletmede aile ortamı meydana getirecektir. Bütün bunlar çalışan tatminini artıracaktır (İnce, 2007: 237).

Cana yakın, işbirliğine yatkın iş arkadaşları veya takım üyeleri çalışanların iş tatminini olumlu etkilemektedir. İş grubu, özellikle de birbirine bağlı bir iş grubu, çalışana, destek, rahatlık, tavsiye ve yardım kaynağı sağlamaktadır. İyi bir iş grubu veya etkili bir takım, işi daha eğlenceli hale getirmekle birlikte tek başına iş tatmini için yeterli kaynağı sağlayamamaktadır. Ancak kişinin iş arkadaşlarına karşı geliştirdiği memnuniyetsizlik iş tatminini olumsuz etkilemektedir (Şengül, 2008:45).

Çalışanın işine, örgütüne ve diğer çalışanlara karşı sergiledikleri tutum ve davranışların toplamı iş yerindeki örgüt iklimini belirleyici rol oynar. Örgüt ikliminin olumlu olması çalışanların moral ve motivasyonları üzerinde olumlu etki yaratır. Yaratılan bu olumlu etki tüm çalışanların davranışlarında kendisini gösterir ve çalışanların iş tatminleri üzerinde olumlu etkiler yaratabilir (Eroğlu, 2008:20).

Çalışanların iş tatminini etkileyen faktörler genel olarak bunlardır ancak karmaşık insan yapısı detaylara verdiği önem sayesinde pek çok çevresel faktörden etkilenmektedir. Dolayısıyla farklı kaynaklar, pek çok faktörden bahsetmiştir. Sosyo kültürel çevre, zeka ve yetenek, kararlara katılım (Eroğlu, 2008), örgüt büyüklüğü, denetim biçimi, iş güvenliği, sendikal ilişkiler, moral (Atay, 2007), rekabet, özel yaşama saygı, adaletli disiplin sistemi, etkin iletişim (İnce, 2007), işletmenin imajı, yeni bir iş bulabilme imkanı, sosyal imkanlar (Alkış, 2008) gibi faktörler de çalışanların iş doyumlarını etkileyen faktörlerdir.

3.3.3.İŞ TATMİNİNİN SONUÇLARI

İş tatmini faktörlerinin çalışan üzerinde olumsuz etkisi sonucunda işe devamsızlık, işten ayrılma, iş yavaşlatma, iş kazaları, verimin düşmesi, yaşam tatmininin azalması, zihinsel ve fiziksel sağlığın bozulması, stres, yabancılaşma gibi durumlar ortaya çıkabilmektedir (Şişman, 2007; Alkış, 2008).

BÖLÜM IV

EĞİTİMDE YARATICI DRAMA

4.1.YARATICI DRAMA KAVRAMI

Yaratıcı drama; bir gruba veya grup üyelerinin yaşantılarından yola çıkarak, bir amacın, düşüncenin, doğaçlama, rol oynama vd. tekniklerden yararlanılarak canlandırılmasıdır (Adıgüzel, 2010:56). Tanımdan da anlaşılabilirce üzere, yaratıcı drama yönteminin uygulanabilmesi için bir gruba gereksinim vardır. Bu grubun geçmiş yaşantılarından yola çıkılarak etkinlikler oluşturulur. Ancak burada önemli bir vurgu yapılmalıdır. Geçmiş yaşantılar derken, grup üyelerinin özel hayatlarından kesitler değil, genel bir ortak yaşamdan bahsedilmektedir. Ortak kültürdeki yaşantılar baz alınarak, bu tecrübeler yaratıcı drama etkinliklerinde çıkış noktası olarak kullanılır. Bundan başka, bir amaç, düşünce, konu olmalıdır. Bu her ne ise oturumlar (dersler) bunun üzerine yapılandırılır.

Yaratıcı dramada en belirgin özellik belli bir metinden yola çıkmayışındadır. San'ın da belirttiği üzere, yaratıcı drama, önceden yazılı bir metin olmadan, katılımcıların kendi yaratıcı buluşları, özgün düşünceleri, anıları ve bilgilerine dayalı olarak oluşturdukları eylem durumları ve doğaçlamalardır (San, 1999). Tiyatro ile yaratıcı drama arasındaki en büyük farklardan bir tanesi budur. Tiyatroda belli bir metin defalarca çalışılır ve ezberlenir ancak yaratıcı dramada kendiliğindenlik hakimdir. Belli durumlar tek bir defada o anda gerçekleştirilir.

Sağlam'a (2003:5) göre eğitimde oyun ve tiyatronun yeni bir bakışla değerlendirilmesi sürecine işaret eden dramatik eğitim (yaratıcı drama), eğitimdeki tüm yaratıcı, dramatik yaklaşımları kapsayan genel bir terimdir. Dramatik eğitim özünde dramatik olan, eğitsel amaçlar yolunda öğrencilerin

zihinleri ve duygularına odaklanan bir süreçtir. Bu süreçte oyun ve tiyatronun çeşitli biçimleri yer alır; hayali düşüncenin, empati, özdeşleşme ve kişileştirme yoluyla eyleme dönme sürecine hizmet edebilecek her tür oyun, rol oynama, doğaçlama ve benzeri yaratıcı etkinlikler yer alır. Dolayısıyla drama tüm bu etkinlikleri kapsayan bir kavramdır. Eğitsel bağlamda drama bir liderin rehberliğinde, bir grup tarafından yaratıcı bir biçimde geliştirilen, dramatik bir süreci içeren bir oyun anlamında kullanılır.

Bu süreçte fikirde de üretken olabilen, yaratıcı kararlar verebilen, değişiklikten korkmayan, dilini iyi kullanan, eleştirel ve yargılayıcı olabilen, dogmalara körü körüne bağlı kalmayan, tartışabilen gençler yetiştirmek hedeflenmektedir (San, 1991:563). Dramatik tecrübenin katılımcı odaklı yapılandırıldığı bu süreçte, ki buna yaratıcı drama süreci adı verilir, her katılımcı etkinliklerde aktif olarak varlık gösterir. Böylece katılımcılar duygusal kontrol gerektiren yaratıcı etkinliklerde hep birlikte rol oynarlar, farklı rolleri gözlemlene imkanı bulurlar (Freeman vd, 2003:131).

Yaratıcı drama çalışmalarında hedeflenen konuyu, düşüncüyü, fikri açığı çıkartmak ve katılımcılar üstünde öğretici ya da farkına vardırıcı bir etki yaratmak için, bu süreç belli aşamalarda yapılandırılır.

4.2.YARATICI DRAMA ÇALIŞMALARINDA UYGULANAN AŞAMALAR

4.2.1.ISINMA-HAZIRLIK AŞAMASI

Isınma-hazırlık aşamasında genel olarak grubu konuya, amaca, düşünceye hazırlayıcı oyunlar, etkinlikler uygulanır. Adıgüzel (1994:526), bu aşamada katılımcıların beş duyuyu kullandıklarını, gözlem yetilerinin geliştiğini, bedensel ve dokunsal alıştırmaların yapıldığını, tanışmanın ve etkileşimin gerçekleştiğini, güven ve uyum özelliklerinin katılımcılarda oluştuğunu belirtir. Yaratıcılık bu aşamada oldukça önemlidir.

4.2.2.CANLANDIRMA AŞAMASI

Canlandırma; bir konunun süreç içinde biçimlenip ortaya çıktığı, belirlendiği, biçimlendirildiği tüm oluşum çalışmalarının yapıldığı aşamadır. Saptanan temayı işlemede oluşturulan dramatik anları çözmek için gerekli olan stratejilerin (tekniklerin) kullanımı daha çok bu aşamada gerçekleştirilir (Adıgüzel, 2006: 26). Canlandırma aşaması grup üyelerinin konuyu algıladığı ve öğrenmenin olduğu aşamadır. “–Mış gibi” yaparak belli bir konuda uzman rolüne girilerek durumsal öğrenme gerçekleştirilmektedir (Andersen, 2004:282).

4.2.3.DEĞERLENDİRME AŞAMASI

Yaratıcı drama çalışmalarının nasıl değerlendirileceğine ilişkin bir yanıt vermek oldukça zordur. Liderin/eğitmenin katılımcıların kendilerini değerlendirebilmelerine olanak sağlamalı ve de katılımcılardan olası ilerlemeyi ortaya çıkaracak bir değerlendirme yöntemi izlemelidir. Ancak ortada bir gerçek vardır ki bu da drama çalışmalarında sonuçtan çok sürecin önemli olduğudur. Dramanın aşamalarından geçen katılımcıların çeşitli davranış biçimleri, nasıl düşündükleri, yaşadığı anlar gözden geçirip, içsel irdelemeler yapabilmeleri ve kendi yaşamlarında bilinçli ve isteyerek yeni düzenlemeler oluşturabilmeleri değerlendirmenin önemli bir boyutunu oluşturur (Adıgüzel, 1994: 530).

Lider/eğitmen, hedeflenen kazanımlara ulaşp ulaşılmadığını farklı tekniklerle grup üyelerinden elde eder. Değerlendirme aşamasında grup üyeleriyle tartışma şeklinde süreç değerlendirilebilir, mektup yazma tekniğiyle hissettikleri, öğrendikleri yazdırılabilir, gazete haberi oluşturulabilir vb. yollarla süreçle ilgili geri bildirim edinilebilir.

4.3.YARATICI DRAMA UYGULAMALARI İÇİN ÖN KOŞULLAR

Öncelikle yaratıcı drama grubu, kendi isteğiyle katılmış gönüllülerden oluşmalıdır. Bu gerçekten de çok önemli bir koşuldur. İsteksiz, hevessiz bir katılımcının vereceği enerji tüm grubu olumsuz etkileyecektir. Bununla paralel olarak, San, drama etkinliğine katılacakların grup içi çalışmaya hazırlıklı ve istekli olmaları gerektiğini savunur. Kendilerini rahat ve güvenli hissetmeleri gerekmektedir, yeni ve değişik şeyler keşfetmeye zihinsel olarak hazır hissetmeleri önemlidir (San, 1996:149).

Yaratıcı drama etkinliklerini yürütecek eğitmenin ise en az düzeyde tiyatro ve oyunculuk eğitimi almış olması gerekir. İletişime açık, istekli ve hazır olması çok önemlidir. Oyunculuk eğitimi, pedagoji eğitimi ve psikoloji eğitimi almış olması gerekir (San, 1996:149). Pek az eğitmen sınıflarında yaratıcı drama etkinlikleri uygulamada kendilerini rahat hissetmektedir. Bunda en büyük etken çoğunluğunun bu konuda belli bir eğitimi bulunmamasıdır (Wright, 2001:205).

Eğitimin sağlıklı yürütülebilmesi için mekan seçimi çok önemlidir. Mekanın büyüklüğü, temizliği, tehlike arz edecek çıkıntıların olmaması önemli bir yer tutar. Pek çok hizmet içi eğitiminde, özellikle M.E.B. okullarında mekanların yetersizliği drama eğitimlerinin etkililiğini azaltmaktadır.

4.4.YARATICI DRAMANIN ÖZELLİKLERİ

Yaratıcı dramanın özelliklerini madde madde yazmakta yarar vardır. (Adıgüzel, 2010:66-79):

- Drama etkinlikleri grup etkinlikleri biçiminde yürütülür.
- Katılımda gönüllülük esastır.
- Drama liderinin yönlendirmesi ile birlikte birey, konu ya da konuları grup etkileşimi yoluyla birlikte yaşar, deneyimler ve öğrenir.
- Aktif katılım söz konusudur.

- Katılımcıların tecrübelerine dayalıdır ve katılımcıları merkeze alır
- Canlandırma odaklıdır. Bu odaklanma daha çok –mış gibi yapmaya, kurguya, kendiliğindenliğe, daha çok doğaçlamaya ve rol almaya dayalıdır.
 - “Şimdi ve burada” olgusu ile gerçekleşir.
 - Sonuç değil süreç odaklı bir çalışmadır.
 - Alanına hakim bir lider tarafından yürütülür.
 - Engelliler dahil isteyen herkesle yürütülür.
 - Eğitim ve tiyatrodan yararlanan disiplinler arası bir alandır.
 - Tiyatrodan sürekli beslenir.
 - Alanın gerektirdiği özelliklere sahip belli bir mekanda yapılır.
 - Oyunların tüm genel özelliklerinden yararlanılır.
 - Oyunculuk becerisine sahip olmak gerekli değildir.
 - Yaratıcı drama sadece ısınma ve iletişim-etkileşim demek değildir. Mutlaka canlandırma süreçleri ve bu süreçlerin dramatik kurguya sahip olması gerekir.
 - Yöntem ve ders gibi farklı kullanım biçimleri veya boyutları söz konusudur.
 - Yaratıcı drama birbirine sistematik bir biçimde bağlı olan belirli aşamalara göre yürütülür.
 - İyileştirme, tedavi amaçlı çalışmalar gerçekleştirilmez.

4.5.YARATICI DRAMA VE İLETİŞİM

İletişim, çeşitli duygu, düşünce ve bilgilerin kişiden kişiye ya da gruptan gruba aktarılmasıdır. Yaratıcı drama sürecinde iletişim grupla birlikte ve belli bir uyumla gerçekleştirilir. İletişimin başlangıç aşaması olan bireylerin birbirlerinin farkına varması ilkesi burada da geçerlidir. Temel tanışma etkinlikleriyle iletişimin de temelleri oluşturulur.

Yaratıcı dramada tüm katılımcılar iletişim kurma becerilerini kazanır ve geliştirir. İletişim, dramanın hem amaçlarına ulaşmada bir araç hem de kapsamında, amaçlarında, yöntemlerinde, boyutlarında yer alan bir kavramdır ve yaratıcı drama sürecindeki katılımcılar için oldukça önemlidir. Yaratıcı drama çalışmalarında bireyin çeşitli amaçlar için kendisiyle, karşısındakiyle ve grupla iletişime girmesi gerekir. Aynı zamanda iletişim, drama sürecinde katılımcılara kazandırılması gereken önemli bir beceridir (Adıgüzel, 2010:29).

Arslan ve arkadaşlarının, öğrencilerin iletişim becerilerinin geliştirilmesi yönünde yaptıkları bir araştırmada, deney grubuna yaratıcı drama yöntemiyle 8 haftalık bir süreç uygulanmıştır. Bu süreç sonunda yaratıcı drama ile bütünleştirilmiş iletişim becerileri eğitimi uygulanan üniversite öğrenci grubunda iletişim becerilerinin geliştiği görülmüştür (Arslan vd, 2010).

Kara ve Çam'ın öğretmen adayları üstünde yaptıkları bir araştırmada, yaratıcı drama ile yapılandırılmış bir süreç ile klasik(öğretmen merkezli) yapılandırılmış bir süreç karşılaştırıldığında, yaratıcı drama sürecinin katılımcılar üzerinde daha etkili olduğu ortaya çıkmıştır. Deney grubundaki öğrencilerin sosyal becerilerinde, kontrol grubuna oranla daha fazla gelişim gözlenmiştir. Drama yönteminin, gelişim ve öğrenme dersinde öğrencilerin grupla bir işi yapma ve yürütme becerileri, ilişkiyi başlatma ve sürdürme becerileri ile kendini kontrol etme becerileri üzerinde etkili olduğu ortaya çıkmıştır (Kara ve Çam, 2007:152).

Sözel iletişim becerilerinin geliştirilmesinin incelendiği bir başka araştırmada ise, yaratıcı drama etkinliklerinden faydalanılarak işlenen Türkçe (ana dili öğretimi) dersleriyle geleneksel yöntemle işlenen Türkçe derslerine katılan kontrol grubu arasında, deney grubu lehine anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu anlamlı fark, deney grubuna uygulanan yöntemin beceri kazandırmaya yönelik önemli bir işleve sahip olmasıyla açıklanabilir. Kontrol grubunda yapılan çalışmalar, öğretmen merkezli, çok defa düz anlatım yöntemiyle gerçekleştirilen ve ders kitabına bağlı kalan bir sistem oluşturduğu için, sözlü ifade becerisi geliştirmede destekleyici değil “sınırlayıcı” rol oynamıştır. Sesletim becerilerinin ve anlatım becerilerinin geliştirilmesinde,

yaratıcı drama etkinliklerinden faydalanılarak işlenen Türkçe (ana dili öğretimi) dersleriyle geleneksel yöntemle işlenen Türkçe derslerine katılan kontrol grubu arasında, deney grubu lehine anlamlı bir fark vardır (Ulaş ve Topal, 2006:258).

4.6.YARATICI DRAMA VE YARATICILIK

Yaratıcılık, yaratmaktan, var etmekten gelir ve zaten var olan bir şey tekrar var edilemez. San'ın (1985:101) da belirttiği gibi “daha önce kurulmamış ilişkilerin kurulması, yeni fikir ve ürünler ortaya koymak yaratmak” demektir. Yaratıcılık, özgün olanı bulmayı gerektirir. Özellikle sanatta yaratıcılık, klişelerden uzaklaşmak, uçlarda, sınırlarda gezmek anlamını taşır.

Yaratıcı drama çalışmalarında amaç katılımcıları klişelerden uzaklaştırmak, yeni düşüncelere yönlendirmek, her zamankinden vazgeçirmektir. Özellikle rutin iş hayatı, normal bir gün seyri, insanları makineleştirmeye yetmektedir. Hayatın koşuşturması, hayal etmeye bile fırsat tanımamaktadır. Hayal dünyasının olmadığı bir yerde klişeler yerleşir. Estetik giderek zayıflar. Oysa, yaratıcı drama çalışmaları kişinin hayal dünyasına girmesini ve kendi dünyasında var olmasını sağlar.

Bu hayal dünyasında bir silginin ütü, bir kalemin de çivi olarak tasvir edilmesi beklenir. Özellikle ilk çalışmalarda oynanan isim oyunlarında isim ile bir nesne eşleştirmesinde yetişkinlerin zorlandıkları gözlemlenir. Bunun en büyük nedenlerinden bir tanesi hayatın rutin ve monoton geçmesidir. Öğrencilerle yapılan çalışmalarda ise bu durum biraz daha farklıdır. Öğrencilerin isim ile nesne eşleştirmesinde daha başarılı oldukları gözlenir. Devamlı okuyan, farklı uğraşlarla uğraşan, iş hayatının aynılığından uzak yaşayan bireyler de yaratıcılığın daha fazla olması normaldir.

Yaratıcılıkta özgünlük, olağanüstülük, kuraldışılık ve değişik olma gibi özellikler bulunur. Yaratıcılık doğuştan gelen bir yetidir ve insana özgüdür. Bireyde bulunan yaratıcı yön çeşitli nedenlerle yok edilmiş, geriletilmiş olsa

bile yaratıcı drama programlarındaki yaşam deneyimleri ve özel programlarla yeniden kazanılabilir. Bu eğitimden geçen bireyler yaratıcı yönlerini sözlü ya da sözsüz ifade edebilirler, beden dili gelişebilir, yazılı ifade biçimi ya da sözlü aktarım gücü gelişebilir. Yaratıcı dramada yaratıcılık süreç gerektirir (Adıgüzel, 2010:26).

4.7.YARATICI DRAMA VE HAREKET, BEDEN KULLANIMI, GRUP BİLİNCİ

Yaratıcı drama daha çok hareketli çalışmalara dayalıdır. Bu çalışmalar özellikle ısınma aşamasında gerçekleştirilir. Katılımcıların liderle etkileşimi ve çalışma ortamına uyumu, bu aşamada sağlanır ve içinde harekete dayalı çalışmaların bunda katkısı önemlidir. Sadece fiziksel hareket değil, bilişsel ve duyuşsal çalışmalarda tüm duyuların harekete geçtiği çalışmalar gerçekleştirilir. Harekete dayalı etkinliklerde kişinin bedensel, bilişsel, duyuşsal alanlarda beceri kazanması söz konusudur. Harekete dayalı oyunlarda kişinin imgelem gücü gelişir, iletişim kurma becerisi artar. Grup dinamiğinin oluşmasında da etkilidir. Hep birlikte yapılan oyunlarda güven ve uyum gelişir, grupla birlikte hareket etme ve böylece grup üyelerinin birbirlerine güvenmeleri sağlanır. Bunun sonucu olarak işbirliği de artar. Bedensel alıştırmaların geneli grup etkinliklerine ve dolayısıyla birlikte işbirliğine dayalı olarak gerçekleştirilir. Harekete dayalı çalışmaların empati becerisi geliştirme açısından da yararları söz konusudur. Hareket grubun içinde olma ve bir gruba ait olma duygusunu artırır (Adıgüzel, 2010:42).

Drama çalışmalarında katılımcıların bedenlerini daha aktif kullandıkları, kendilerini bedenleriyle ifade etmede rahat oldukları gözlenir. Bir süre sonra kendine güven duygusunda da artış görülür. Katılımcıların birbirlerine uyumu grupça yapılan beden hareketleriyle sağlanır.

Bireyin gruptaki uyumunu ve sosyal gelişimini hedefleyen yaratıcı drama çalışmaları katılımcıları demokratik bir ortamda grupça hareket etmeye teşvik eder. Grupça alınan kararlarda, kişinin kendi fikrinin hep beraber kabul edildiği anda değer kazanabileceği anlayışını kazandırır. Böylelikle savunulan

fikir ne kadar güzel olursa olsun iyi ifade edilmedikçe kabul göremeyebilir. Bireysel farklılıkları kabul etmek, kendi fikrini empoze etmekten kaçınmak, drama çalışmalarında katılımcıların farkına vardıkları durumlardan bir tanesidir. Fikrin etkin olarak savunulması ve tam bir işbirliği ile grupça kabul edilmesi önemlidir. Böylelikle grup uyumu, takım ruhu yaratıcı drama çalışmalarında sağlanabilir.

4.8. YARATICI DRAMA VE HİZMET İÇİ EĞİTİM

Yaratıcı dramanın hizmet içi eğitimlerde uygulandığı bilinmektedir. Çağdaş Drama Derneği'nin Milli Eğitim Bakanlığı ile oluşturdukları protokol gereğince, öğretmenlere ÇDD bünyesindeki liderler tarafından hizmet içi eğitimler verilmektedir. Ayrıca emniyet mensuplarının eğitimi ve hizmet içi eğitimlerinde de yaratıcı drama yöntemi uygulanmaktadır. Okvuran (1993:60) yaratıcı drama ile bilgilerin oyunla verilebileceğini vurgulamaktadır.

Üstündağ (2008:147), emniyet teşkilatı mensuplarının hizmet içi eğitiminde yaratıcı dramanın ne kadar önemli ve etkili olduğunu vurgulamaktadır. Özellikle empati kavramının gelişmesi, üniformayı giyen polislerin kendilerini yurттаşıa hizmet eden kişiler olarak görebilmeleri açısından yaratıcı drama çok önemlidir. İstihbarat Akademisi branş kurslarında, yaratıcı dramayla sürdürülen çalışmaların da emniyet mensupları açısından benzer etkiler yarattığı gözlenmiştir. Etkinliklerin başlangıcında, emniyet görevlilerinin birbirleriyle ve öğretim elemanı ile tanışıp kaynaşmasını sağlamak ve etkili iletişim kurma yollarını aramak için oyunlardan yararlanılmıştır. Oyunlar, emniyet görevlilerinin bir süre sonra öğrenme ortamında geçirecekleri yeni yaşantılara ilişkin güdülenmelerini kolaylaştırmıştır.

Ancak hizmet içi uygulamalarında yaratıcı drama henüz yeterli ve yaygın değildir. Bunda ki en büyük sebep ise, bu alanın yetkin olmayan kişilerce fark edilip bundan çıkar sağlamak istemeleri olabilir. Yeni bir eğitim modeli olarak görülen ve belli bir eğitim süreci gerektiren bu alanda üç beş

günlük kurs görüp kendini yaratıcı drama lideri/eğitmeni olarak ilan eden kişilerin varlığı bilinmektedir. Bu yüzden bu probleme çözüm devletten gelebilir. MEB onaylı olmayan kursların varlığının engellenmesi, belli eğitimlerin ancak MEB onaylı belgelere sahip kurum ve eğitmenlerce yapılması şart koşulmalıdır.

Yaratıcı dramının hizmet içi eğitimlerde uygulanabilmesi için bazı koşulların oluşturulması önemlidir. Yeterli koşulların oluşturulmaması durumunda sürecin etkililiği de değişebilir. Eğitimin etkili gerçekleştirilmesi için gerekli faktörler aşağıda açıklanmıştır.

4.9.YARATICI DRAMA OTURUMLARINA ETKİ EDEN BAZI FAKTÖRLER

Mekan süreçte en önemli faktördür denebilir. Mekanın temiz ve yeterli büyüklükte olması gerekir. Özellikle tehlike oluşturacak girinti ve çıkıntıların olmaması önemlidir. Mekan, katılımcıların kendilerini rahat hissedebilecekleri bir ögedir. Mekanı içine sindiren katılımcıların süreçte daha verimli oldukları gözlenmiştir.

Kıyafet de katılımcıların süreçte kendilerini rahat hissetmelerinde rol oynayan bir diğer faktördür. Rahat kıyafetlerin rahat hareket etmede, eğilip kalkmada, ısınma aşamasındaki hareketlerin etkililiğinde büyük rol oynamaktadır. Süreç içinde takım elbiseyle oturumlara katılan kişilerle eşofman ile katılan kişiler arasındaki fark verim açısından rahatlıkla görülmektedir.

Eğitim verilecek grubun profilinin çok iyi analiz edilmesi gerekmektedir. Sektörel farklılık bir drama planının tamamen değişmesini gerektirebilir. Zaten her gruba, grubun özelliklerini göz önünde bulunduracak özgün bir ders planı hazırlamak şarttır. Otelcilik gibi rutin işlerin yapıldığı, departmanlar arası çok büyük profil farkının gözlemlendiği bir sektör için çok iyi analiz edilmiş bir plan gereklidir.

Eğitim grubunun cinsiyeti göz önüne alınmalıdır. Kadın katılımcı ağırlıklı drama çalışmalarında yaratıcı drama çalışmalarının daha verimli olduğu görülmektedir. Yaratıcı dramanın bir yöntem olarak kullanıldığı, özellikle öğretmen adaylarının, kişisel olarak gelişmek isteyen kursiyerlerin katıldığı kurslarda kadın kursiyerlerin çoğunlukta olduğu görülür. Öğretmenlerle gerçekleştirilen hizmet içi eğitimlerde de aynı durum geçerlidir. Dolayısıyla erkek egemen bir yaratıcı drama hizmet içi eğitiminde cinsiyet faktörünün göz önüne alınması gerekir. Erkeklerin kadınlara oranla daha gerçekçi davranma yapısı, hayal dünyasına girmede gösterdikleri direnç muhakkak ki süreçte etkili olacaktır.

Sektörün yapısı da çok önemlidir. Özellikle çoğunluğu ayakta çalışmayı sürdüren, yoğun çalışma saatlerine maruz kalan çalışanların yaratıcı drama çalışmalarını kabullenmelerini sağlamak ve uygun bir çalışma planı hazırlamak gerekir. Otelcilik mesleğinde çalışanların neredeyse yarısından çoğu ayakta operasyon halindedir.

Katılımcıların eğitim durumu da çalışmaları etkileyen bir diğer faktördür. Genel olarak eğitim seviyesi arttıkça yaratıcılığın da artacağı düşünülebilir. Ancak yapılan iş ile yaratıcılığın ilişkisi de bulunmaktadır. Otelcilik sektörü göz önüne alındığında yaratıcılığın pek de geçerli olmadığı, aynı operasyonel işlerin gerçekleştiği bir gerçektir.

Kültürel farklılıklar da bir yaratıcı drama oturumunun seyrini etkileyebilir. Gelenek ve göreneklerine bağlı, daha tutucu bir yaşam biçimine sahip katılımcı odaklı eğitimlerde dokunsal etkinliklerin çok fazla verimli geçmesi beklenemez. Ancak yaratıcı dramanın amacı kişilerde süreç sonunda davranış değişikliği gerçekleştirmek olduğu için önemli olan süreç sonundaki değişimdir. Dolayısıyla bu tarz bir gruba uygun etkinlik seçmekte yarar vardır.

Zaman, yaratıcı drama çalışmalarında son derece önemli ve konsantrasyonu etkileyen bir faktördür. Katılımcıların zamanında çalışmalara başlaması gerekir. Süreç başladıktan sonra derse katılımlar, arada derslikten çıkıp girmeler, cep telefonunun çalması gibi hususlar, diğerlerinin ve liderin

konsantrasyonunu düşürür ve sürecin aksamasına sebep olur. Dolayısıyla liderin mümkünse süreç başladıktan sonra katılımcı kabul etmeme yönünde grubu bilgilendirmesi gerekir.

Süreci etkileyen bir başka faktör ise grubun çalışmalara olan yaklaşımıdır. Oyun odaklı gerçekleşen, katılımcıların süreç içinde eğlenmelerine de imkan tanıyan bu yöntem, ciddiyetten sapmaya doğru gidebilir. Böyle bir durumun engellenebilmesi için liderin/eğitmenin tatlı sert bir tutum sergilemesi, kursiyerleri baştan bu konuda uyarması gerekir. Her oyunun, etkinliğin bir amacının olduğunun katılımcılara açıklanması gerekir. Tabii ki süreç içinde katılımcıların eğlenmesi de, zevk alması da istenen bir durumdur ancak belli bir dengenin sağlanması etkinliklerin amacına ulaşmasında ve sürecin verimli geçmesinde çok önemlidir.

BÖLÜM V

YÖNTEM

5.1.ARAŞTIRMA MODELİ

Araştırma nitel ve nicel karma veri toplama yöntemlerinden oluşmaktadır. Araştırma kapsamında kontrol ve deney grupları oluşturulmuştur. Her iki grupta toplam 28 çalışan yer almıştır ve gruplar eşit olarak dağıtılmıştır. Nicel veri toplama yönteminde ön test-son test kontrol gruplu deneysel desen kullanılmıştır. Kontrol grubuna klasik yöntem (öğretmen merkezli) ile toplam 3 saat süren iletişim ve beden dili eğitimleri verilmiştir. Bu eğitimde bilgisayar ve projektör yardımıyla sunum tekniği uygulanmıştır. Deney grubuna ise toplam 18 saat süren yaratıcı drama yöntemi ile yapılandırılmış iletişim ve beden dili içerikli eğitim verilmiştir ve yaratıcı dramada kullanılan teknikler yer almıştır. Eğitim öncesinde ve sonrasında her iki gruba ön test ve son test uygulanmıştır. Ön test ve son test kapsamında Bakan ve Büyükbeşe (2004) tarafından geliştirilen iş tatmin ölçeği, araştırmacı tarafından geliştirilen 3 farklı anket yer almıştır. Son test kapsamında her iki gruba açık uçlu sorular sorulmuştur.

Nitel veri toplama yönteminde ise katılımcılara eğitimler sonunda açık uçlu soruların yer aldığı görüşme formu uygulanmıştır. Bu soruların analizinde içerik analizi kullanılmıştır. Cevaplar neticesinde katılımcıların düşünceleri araştırmacı tarafından değerlendirilmiştir.

5.2.ARAŞTIRMA GRUBU

Araştırmanın çalışma grubunu Ankara Dedeman Otelinde çalışan 28 kişi oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan kişiler eşit sayıda olmak üzere rastgele deney ve kontrol grubuna ayrılmıştır.

5.3.ARAŞTIRMADA KULLANILAN VERİ TOPLAMA ARAÇLARININ GEÇERLİK VE GÜVENİRLİĞİ

5.3.1.İŞ TATMİN ÖLÇEĞİ GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK ANALİZİ

Bakan ve Büyükbeşe'nin (2004) geliştirdiği ölçeğin güvenirliliği Cronbach Alfa değerleriyle araştırılmıştır. Ölçeğin güvenirlik değerleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Çizelge 2: İş Tatmin Ölçeğine İlişkin Soru Sayısı ve Güvenirlik Analizi

Değişkenler	Soru Sayısı	Alfa Değeri
İletişim	3	0.79
İşin Niteliğinden Tatmin	7	0.81
Kurum İmajından Tatmin	2	0.77
Yöneticiden Tatmin	7	0.94
Yönetmelik Yaklaşımından Tatmin	5	0.87
Çalışma Arkadaşından Tatmin	4	0.81
Ücretten Tatmin	3	0.81

5.3.2.ARAŞTIRMA İÇİN OLUŞTURULAN ANKETLERİN GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK ANALİZLERİ

Araştırmacı tarafından alan yazından yararlanılarak araştırmanın yapısına ve ihtiyacına göre yaratıcı drama eğitiminin etkililiğini ölçmek amacıyla 3 anket hazırlanmıştır. Bu anketler; çalışanların hizmet içi eğitime bakış açısındaki değişimini, iletişim ve beden dili gelişimlerini, grup içi ilişkilerindeki gelişimi ölçmeye yöneliktir. Belirlenen amaçlar doğrultusunda kazanımlar oluşturulmuş ve her bir kazanıma yönelik olarak birden fazla madde (en az üç madde) yazılmıştır. Araştırmada kullanılan anketler 5'li Likert tipinde hazırlanmış olup, pilot uygulama öncesinde HİE (Hizmet içi Eğitim)

anketinde 11madde, İBDG (İletişim ve Beden Dili Gelişimi) anketinde 12 madde ve GİG (Grup içi İlişkiler Gelişimi) anketinde ise 20 madde yer almıştır. Araştırmacı tarafından geliştirilen anketlerin pilot uygulama öncesinde kapsam geçerliği için öncelikle uzman görüşüne başvurulmuştur. Bunun için konu alanı uzmanları ile ölçme ve değerlendirme uzmanlarından araştırmacı tarafından hazırlanan anketler hakkında görüş alınmıştır. Uzmanların yazılı olarak verdikleri görüşler doğrultusunda, anketler üzerinde gerekli düzeltmeler yapılarak son şekilleri verilmiştir. Geliştirilen üç farklı anketin pilot uygulaması, uygulama yapılan grup dışında benzer özellikler gösteren başka bir gruba uygulanarak maddelerin anlaşılır olup olmadığı incelenmiştir. Pilot uygulama sonucunda uygulanan anketlerin Cronbach Alfa güvenirlik katsayıları sırasıyla 0.75, 0.72 ve 0.85 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlara göre anketlerin güvenirliğinin yüksek düzeyde olduğu söylenebilir. Cronbach Alfa değeri 1'e ne kadar yakınsa güvenirlik değerinin de o kadar yüksek olduğu ifade edilir. Bu işlemten sonra madde analizleri yapılmıştır. Bu amaçla öncelikle araştırmada kullanılan üç ankette yer alan maddelerin katılımcıları hizmet içi eğitime bakış açıları, eğitim sürecinde iletişim ve beden dili gelişimleri, grup içi dayanışma, takım ruhu oluşturma, arkadaşlık, güven ve uyum geliştirme bakımından ne derece ayırt ettiğini incelemek amacıyla her madde için düzeltilmiş madde-toplam korelasyonları (corrected item-total correlation) hesaplanmış ve sonuçlar Çizelge 3, 4 ve 5'te verilmiştir.

Çizelge 3.HİE Anketinin Madde Analizi Sonuçları

Maddeler	Düzeltilmiş madde-toplam korelasyonu
1	0.46
2	0.47
4	0.48
14	0.52
15	0.52
23	0.43
32	0.47
33	0.56
15c	0.29
15b	0.23
15a	0.28

Çizelge 3 incelendiğinde, düzeltilmiş madde-toplam korelasyonlarının 15a, 15b ve 15c maddeleri dışında genel olarak 0,43 ile 0,56 arasında değiştiği görülmektedir. Madde-toplam korelasyonu (corrected item total correlation) değerleri dikkate alınarak maddelerin geçerliklerine bakılmıştır. Buna göre düzeltilmiş madde toplam korelasyonu değerleri 0,30'un üzerinde olan maddeler ankete alınmış ve bunun sonucu olarak 15a, 15b ve 15c maddeleri çıkarılmıştır. Bu doğrultuda, yukarıda ifade edilen maddeler dışındaki maddelerin madde geçerliklerinin yüksek olduğu söylenebilir. Elde edilen bu sonuç, maddelerin ölçülen özellik açısından bireyleri iyi derecede ayırt ettiğinin ve maddelerinin birbirleri ile tutarlı olduğunun kanıtı olarak görülebilir.

Çizelge 4. İBDG Anketinin Madde Analizi Sonuçları

Maddeler	Düzeltilmiş madde-toplam korelasyonu
5	0.37
6	0.49
10	0.31
12	0.32
18	0.47
20	0.45
21	0.45
25	0.39
29	0.31
34	0.35
3a	0.14
10c	0.17

Çizelge 4 incelendiğinde, düzeltilmiş madde-toplam korelasyonlarının 3a ve 10c maddeleri dışında genel olarak 0,31 ile 0,49 arasında değiştiği görülmektedir. Elde edilen bu sonuç, 3a ve 10c dışında maddelerin ölçülen özellik açısından bireyleri iyi derecede ayırt ettiğinin ve maddelerin birbirleri ile tutarlı olduğunun kanıtı olarak görülebilir. Bu doğrultuda 3a ve 10c maddeleri anketten çıkarılmış ve nihai ankete alınmamıştır.

Çizelge 5. GİG Anketinin Madde Analizi Sonuçları

Maddeler	Düzeltilmiş madde-toplam korelasyonu	Maddeler	Düzeltilmiş madde-toplam korelasyonu
3	0.39	26	0.50
7	0.40	27	0.72
8	0.60	28	0.62
11	0.63	30	0.44
13	0.39	31	0.51
16	0.37	35	0.36
17	0.70	1a	0.14
19	0.45	1b	0.22
22	0.51	1c	0.11
24	0.43	7c	0.21

Çizelge 5 incelendiğinde, düzeltilmiş madde-toplam korelasyonlarının 1a, 1b, 1c ve 7c maddeleri dışında genel olarak 0,36 ile 0,72 arasında değiştiği görülmektedir. Elde edilen bu sonuç, yukarıda ifade edilen maddeler dışındaki maddelerin ölçülen özellik açısından bireyleri iyi derecede ayırt ettiğinin ve maddelerin birbirleri ile tutarlı olduğunun kanıtı olarak görülebilir. Bu doğrultuda 1a, 1b, 1c ve 7c maddeleri ankette çıkarılmış ve nihai ankete alınmamıştır.

Bunlara ek olarak, araştırmada kullanılan her bir anket için maddelerin geçerlikleri (ayırt ediciliklerini) incelemek için toplam puanlara göre belirlenmiş %27'lik alt ve üst grupların madde puanlarındaki farklara ilişkin t değerleri incelenmiştir. Alt-üst gruplara dayalı madde analizi sonucunda t değeri yüksek ve 0.05 düzeyinde anlamlı olan maddeler alınmıştır.

Yapılan analiz sonucunda toplam puanlara göre belirlenmiş %27'lik alt ve üst grupların madde puanlarındaki farklara ilişkin t değerlerinin HİE anketi için 15a, 15b ve 15c maddeleri dışında 0.05 düzeyinde anlamlı olduğu görülürken, bu testle elde edilen ve anlamlı olduğu tespit edilen t değerleri ise 2.26 ile 5.41 arasında değişmektedir. İBDG anketi için t değerlerinin 3a ve 10c maddeleri dışında 0.05 düzeyinde anlamlı olduğu ve anlamlı olduğu görülen t değerlerinin 2.51 ile 4.53 arasında değiştiği belirlenmiştir. GİG anketi

için ise, t değerlerinin 1a, 1b, 1c ve 7c maddeleri dışında anlamlı olduğu ve t değerlerinin de 2.65 ile 4.03 arasında değiştiği görülmüştür. Her üç anket için elde edilen alt ve üst gruplar arasındaki t testi sonuçlarının ifade edilen maddeler dışında 0.05 düzeyinde anlamlı sonuç vermesi anketin iç tutarlılığının bir kanıtıdır ve maddelerin güvenilirliklerinin yüksek ve aynı davranışı ölçmeye yönelik olduğunu gösterir. Dolayısıyla bu bulgular, madde toplam korelasyonları ile elde edilen bulguları desteklemektedir.

5.4.VERİLERİN ANALİZİ

Araştırmada deney ve kontrol gruplarında ön test-son test puanlarına dayalı olarak yapılan karşılaştırmalar için grupların iş tatmini, HİE, İBDG, GİG anketlerinden aldıkları puanlar normal dağılım gösterdiği ve varyanslar homojen olduğu için parametrik testlerden olan bağımlı ve bağımsız gruplar için t testi ve kovaryans analizi (ANCOVA) teknikleri kullanılmıştır. Bununla birlikte araştırmada ele alınan değişkenlere (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, turizm sektöründeki hizmet süresi, işyerindeki hizmet süresi, işyerindeki çalışma statüsü, çalıştığı bölüm) göre gruplar arasında fark olup olmağına ise HİE, İBDG, GİG anketlerinden aldıkları puanlar normal dağılım gösterdiği ve varyanslar homojen olduğu için parametrik testlerden olan bağımsız gruplar için t testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) teknikleri kullanılmıştır.

5.5.BULGULAR VE YORUMLAR

5.5.1.KİŞİSEL BİLGİLERİN ANALİZİ

5.5.1.1.CİNSİYETE GÖRE YAPILAN KARŞILAŞTIRMALAR

Cinsiyete göre HİE, İBDG, GİG anketlerinden elde edilen puanlara ilişkin “bağımsız gruplar için t testi” sonuçları Çizelge 6’da verilmiştir.

Çizelge 6. Araştırmaya Katılan Kişilerin Cinsiyetine Göre HİE, İBDG, GİG Anketlerinden Elde Edilen Puanlara İlişkin Bağımsız t Testi Sonuçları

Son test	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	Ss	T	P
HİE anketi	Kadın	8	31.87	6.75	0.10	0.92
	Erkek	20	32.10	5.11		
İBDG anketi	Kadın	8	49.12	13.92	0.14	0.89
	Erkek	20	49.85	11.29		
GİG anketi	Kadın	8	51.25	19.61	0.29	0.77
	Erkek	20	53.10	13.11		

Çizelge 6 incelendiğinde, araştırmaya katılan kişilerin HİE, İBDG, GİG anketlerinden aldıkları puanların cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği görülmektedir. ($t_{(26)} = 0.10, p>0.05$; $t_{(26)} = 0.14, p>0.05$; $t_{(26)} = 0.29, p>0.05$).

5.5.1.2.YAŞA GÖRE YAPILAN KARŞILAŞTIRMALAR

Yaşa göre HİE, İBDG, GİG anketlerinden alınan puanlara ilişkin “tek yönlü varyans analizi (ANOVA)” sonuçları Çizelge 7’de verilmiştir.

Çizelge 7. Araştırmaya Katılan Kişilerin Yaşa Göre HİE, İBDG, GİG Anketlerinden Elde Edilen Puanlara İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Son test	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P
HİE anketi	Gruplararası	60.86	5	12.17	0.35	0.87
	Gruplarıçi	754.10	22	34.28		
	Toplam	814.96	27			
İBDG anketi	Gruplararası	1282.31	5	256.46	2.26	0.08
	Gruplarıçi	2498.12	22	113.55		
	Toplam	3780.43	27			
GİG anketi	Gruplararası	157.28	5	31.46	0.12	0.98
	Gruplarıçi	5819.58	22	264.53		
	Toplam	5976.86	27			

Çizelge 7 incelendiğinde, araştırmaya katılan kişilerin yaşa göre sırasıyla HİE, İBDG, GİG anketlerinden aldıkları puanlar arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir ($F_{5-22}=0.35$, $p>0.05$; $F_{5-22}=2.26$, $p>0.05$; $F_{5-22}=0.12$, $p>0.05$)

5.5.1.3.MEDENİ DURUMA GÖRE YAPILAN KARŞILAŞTIRMALAR

Medeni duruma göre HİE, İBDG, GİG anketlerinden elde edilen puanlara ilişkin “bağımsız gruplar için t testi” sonuçları Çizelge 8’de verilmiştir.

Çizelge 8. Araştırmaya Katılan Kişilerin Medeni Duruma Göre HİE, İBDG, GİG Anketlerinden Elde Edilen Puanlara İlişkin Bağımsız t Testi Sonuçları

Son test	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	Ss	T	P
HİE anketi	Evli	10	31.70	5.68	0.24	0.81
	Bekar	18	32.22	5.55		
İBDG anketi	Evli	10	53.20	12.44	1.19	0.24
	Bekar	18	47.67	11.35		
GİG anketi	Evli	10	50.50	15.42	0.54	0.59
	Bekar	18	53.72	14.89		

Çizelge 8 incelendiğinde, araştırmaya katılan kişilerin HİE, İBDG, GİG anketlerinden aldıkları puanların medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermediği görülmektedir. ($t_{(26)} = 0.24$, $p>0.05$; $t_{(26)} = 1.19$, $p>0.05$; $t_{(26)} = 0.54$, $p>0.05$).

5.5.1.4.EĞİTİM DURUMUNA GÖRE YAPILAN KARŞILAŞTIRMALAR

Eğitim durumuna göre Sosyal Beceri Ölçeği alt boyutlarına ve toplam puanına ilişkin “tek yönlü varyans analizi (ANOVA)” sonuçları Çizelge 9’da verilmiştir.

Çizelge 9. Araştırmaya Katılan Kişilerin Eğitim Durumuna Göre HİE, İBDG, GİG Anketlerinden Aldıkları Puanlara İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Son test	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P
HİE anketi	Gruplararası Gruplarıçi Toplam	74.60 740.37 814.96	3 24 27	24.86 30.85	0.81	0.50
İBDG anketi	Gruplararası Gruplarıçi Toplam	316.24 3464.19 3780.43	3 24 27	105.41 144.34	0.73	0.54
GİG anketi	Gruplararası Gruplarıçi Toplam	107.49 5869.37 5976.86	3 24 27	35.83 244.56	0.15	0.93

Çizelge 9 incelendiğinde, araştırmaya katılan kişilerin eğitim durumlarına göre HİE, İBDG, GİG anketlerinden aldıkları puanlar arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir ($F_{(3-24)}=0.35$, $p>0.05$; $F_{(3-24)}=2.26$, $p>0.05$; $F_{(3-24)}=0.12$, $p>0.05$).

5.5.1.5.TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ HİZMET SÜRESİNE GÖRE YAPILAN KARŞILAŞTIRMALAR

Turizm sektöründeki hizmet süresine göre HİE, İBDG, GİG anketlerinden aldıkları puanlara ilişkin “tek yönlü varyans analizi (ANOVA)” sonuçları Çizelge 10’da verilmiştir.

Çizelge 10. Araştırmaya Katılan Kişilerin Turizm Sektöründeki Hizmet Süresine Göre HİE, İBDG, GİG Anketlerinden Aldıkları Puanlara İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Son test	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalama sı	F	P
HİE anketi	Gruplararası Gruplarıçi Toplam	87.54 727.43 814.96	4 23 27	21.88 31.63	0.69	0.60
İBDG anketi	Gruplararası Gruplarıçi Toplam	635.51 3144.91 3780.43	4 23 27	158.88 136.73	1.16	0.35
GİG anketi	Gruplararası Gruplarıçi Toplam	673.75 5303.10 5976.86	4 23 27	168.44 230.57	0.73	0.58

Çizelge 10 incelendiğinde, araştırmaya katılan kişilerin turizm sektöründeki hizmet süresine göre HİE, İBDG, GİG anketlerinden aldıkları puanlara arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir ($F_{(4-23)}=0.69$, $p>0.05$; $F_{(4-23)}=1.16$, $p>0.05$; $F_{(4-23)}=0.73$, $p>0.05$).

5.5.1.6.İŞYERİNDEKİ ÇALIŞMA SÜRESİNE GÖRE YAPILAN KARŞILAŞTIRMALAR

İşyerindeki çalışma süresine göre HİE, İBDG, GİG anketlerinden aldıkları puanlara ilişkin “tek yönlü varyans analizi (ANOVA)” sonuçları Çizelge 11’de verilmiştir.

Çizelge 11. Araştırmaya Katılan Kişilerin İşyerindeki Çalışma Süresine Göre HİE, İBDG, GİG Anketlerinden Aldıkları Puanlara İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Son test	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	P
HİE anketi	Gruplararası Gruplarıçi Toplam	203.13 611.84 814.96	4 23 27	50.78 26.60	1.91	0.14
İBDG anketi	Gruplararası Gruplarıçi Toplam	924.20 2856.23 3780.43	4 23 27	231.05 124.18	1.86	0.15
GİG anketi	Gruplararası Gruplarıçi Toplam	600.49 5376.36 5976.86	4 23 27	150.12 233.75	0.64	0.64

Çizelge 11 incelendiğinde, araştırmaya katılan kişilerin işyerindeki çalışma süresine göre sırasıyla HİE, İBDG, GİG anketlerinden aldıkları puanlar arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir ($F_{(4-23)}=0.14$, $p>0.05$; $F_{(4-23)}=0.15$, $p>0.05$; $F_{(4-23)}=0.64$, $p>0.05$).

5.5.1.7.İŞYERİNDEKİ ÇALIŞMA STATÜSÜNE GÖRE YAPILAN KARŞILAŞTIRMALAR

İşyerindeki çalışma statüsüne göre HİE, İBDG, GİG anketlerinden alınan puanlara ilişkin sonuçları “bağımsız gruplar için t testi” Çizelge 12’de verilmiştir.

Çizelge 12. Araştırmaya Katılan Kişilerin İşyerindeki Çalışma Statüsüne Göre HİE, İBDG, GİG Anketlerinden Aldıkları Puanlara İlişkin Bağımsız t Testi Sonuçları

Son Test	İşyerindeki Çalışma Statüsü	N	$\bar{X}$	Ss	t	p
HİE Anketi	Kadrolu	15	32.67	5.96	0.65	0.52
	Mevsimlik-sözleşmeli	13	31.31	5.04		
İBDG Anketi	Kadrolu	15	49.13	14.03	0.24	0.81
	Mevsimlik-sözleşmeli	13	50.23	9.20		
GİG Anketi	Kadrolu	15	53.47	13.91	0.34	0.74
	Mevsimlik-sözleşmeli	13	51.53	16.43		

Çizelge 12 incelendiğinde, araştırmaya katılan kişilerin HİE, İBDG, GİG anketlerinden aldıkları puanların işyerindeki çalışma statüsüne göre anlamlı farklılık göstermediği görülmektedir. ($t_{(26)} = 0.52$, $p > 0.05$; $t_{(26)} = 0.81$, $p > 0.05$; $t_{(26)} = 0.74$, $p > 0.05$).

5.5.1.8.İŞYERİNDE ÇALIŞILAN BÖLÜME GÖRE YAPILAN KARŞILAŞTIRMALAR

İşyerinde çalışılan bölüme göre HİE, İBDG, GİG anketlerinden aldıkları puanlara ilişkin “tek yönlü varyans analizi (ANOVA)” sonuçları Çizelge 13’te verilmiştir.

Çizelge 13. Araştırmaya Katılan Kişilerin Çalıştıkları Bölüme Göre HİE, İBDG, GİG Anketlerinden Aldıkları Puanlara İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Son test	Varyansın Kaynağı	Kareler toplamı	sd	Kareler ortalaması	F	p	Farkın kaynağı (Scheffe)
HİE Anketi	Gruplararası Gruplarıçi Toplam	215.10 599.87 814.96	5 22 27	43.02 27.27	1.58	0.38	
İBDG Anketi	Gruplararası Gruplarıçi Toplam	1824.03 1956.40 3780.43	5 22 27	364.81 88.93	4.10	0.01*	2-1, 2-3, 2-4, 2-6
GİG Anketi	Gruplararası Gruplarıçi Toplam	389.79 5587.07 5976.86	5 22 27	77.96 253.96	0.31	0.83	

*p<0.05

Çizelge 13 incelendiğinde, araştırmaya katılan kişilerin işyerindeki çalıştıkları bölüme göre HİE, GİG anketlerinden aldıkları puanlar arasında anlamlı farklılık olmadığı görülürken ($F_{(2-22)}=1.58$, $p>0.05$; $F_{(2-22)}=0.31$, $p>0.05$), İBDG anketinden aldıkları puanlar arasında anlamlı farklılık olduğu görülmüştür ($F_{(2-22)}=4.10$, $p<0.05$). İBDG anketinde çıkan farkların hangi gruplarda olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre mutfak ve idari işlerde çalışanların iletişim ve beden dili gelişiminde ön büro, servis, kat hizmetleri ve diğer işlerde çalışanlardan daha iyi olduğu belirlenmiştir.

Sonucun bu şekilde çıkması, mutfakta yapılan işlerin rutin olmamasından ve yaratıcılık gerektirmesinden dolayı olabilir. Deneye katılanların sayısının genel bir hüküm vermek için yeterli olmayışından dolayı, bununla ilgili daha geniş bir araştırmanın yapılması gerekmektedir.

5.5.2.ALT PROBLEMLERE İLİŞKİN BULGULAR

5.5.2.1.BİRİNCİ ALT PROBLEME İLİŞKİN BULGULAR

Problem Tanımı: Yaratıcı drama yöntemi ile gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda deney grubunda hizmet içi eğitime bakış açısında ne gibi değişimler gerçekleşmiştir?

Deney grubundaki öğrencilerin HİE anketinden aldıkları ön test ve son test puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığına “bağımlı gruplar için t testi” ile bakılmış ve sonuçlar Çizelge 14’te verilmiştir.

Çizelge 14. Deney Grubunun HİE Anketinden Aldıkları Ön test-Son test Puanlarına İlişkin t testi Sonuçları

Deney Grubu	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Ön test	14	33.71	5.55	1.06	0.31
Son test	14	35.28	4.71		

Çizelge 14 incelendiğinde, deney grubundaki kişilerin HİE anketinden aldıkları ön test ve son test puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemektedir ($t_{(13)}=0.31$; $p>0,05$).

Verilerin analizi ışığında, yaratıcı drama ile gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda eğitime katılan kişilerde hizmet içi eğitime bakış açılarında aritmetiksel olarak belli bir artış gözlemlenmesine karşın istatistiksel olarak yeterli olmadığı görülmektedir. Ancak bu kadar kısa süreli bir çalışma için aritmetiksel bir artışın gözlemlenmesi sevindiricidir. Daha uzun süreli ve aksaklıkların giderildiği bir eğitim süreci sonunda çalışanların hizmet içi eğitime bakış açılarında daha anlamlı bir fark ortaya çıkacağı söylenebilir.

5.5.2.2.İKİNCİ ALT PROBLEME İLİŞKİN BULGULAR

Problem Tanımı: Klasik yöntemle gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda kontrol grubunda hizmet içi eğitime bakış açısında ne gibi değişimler gerçekleşmiştir?

Kontrol grubundaki kişilerin HİE anketinden aldıkları ön test-son test puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığına “bağımlı gruplar için t testi” ile bakılmış ve sonuçlar Çizelge 15’de verilmiştir.

Çizelge 15. Kontrol Grubunun HİE Anketinden Aldıkları Ön Test Son Test Puanlarına İlişkin Bulgular

Kontrol grubu	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Ön test	14	28.28	5.52	0.34	0.74
Son test	14	28.78	4.21		

Kontrol grubundaki kişilerin HİE anketinden aldıkları ön test ve son test puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemektedir ($t_{(13)}=0.34$; $p<0,05$).

Çizelgedeki sonuca göre, klasik yöntemle gerçekleştirilen bir eğitim sonunda katılımcıların hizmet içi eğitime bakış açısında herhangi bir değişim gözlenmemiştir.

5.5.2.3.ÜÇÜNCÜ ALT PROBLEME İLİŞKİN BULGULAR

Problem Tanımı: Yaratıcı drama yöntemi ve klasik yöntemle gerçekleştirilen iletişim ve beden dili eğitimleri sonunda kontrol ve deney grupları arasında hizmet içi eğitime bakış açısında anlamlı bir farklılık var mıdır?

Deney ve kontrol gruplarındaki kişilerin HİE anketinden aldıkları ön test puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek için “bağımsız gruplar için t testi” yapılmıştır. Deney ve kontrol gruplarının HİE anketinden aldıkları ön test puanlarına ilişkin t testi sonuçları Çizelge 16’da verilmiştir.

Çizelge 16. Deney ve Kontrol Grubunun HİE Anketi Ön Test Ortalamalarına İlişkin t Testi Sonuçları

Ön Test	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Deney grubu	14	33.71	5.55	2.59	0.01*
Kontrol grubu	14	28.28	5.52		

*p<0,05

Çizelge 16’daki veriler incelendiğinde, deney ve kontrol grubundaki kişilerin HİE anketinden aldıkları ön test puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmektedir ($t_{(26)}=2.59$; $p<0,05$). Deney grubunun ortalaması ($\bar{X}=33.71$) kontrol grubunun ortalamasından ($\bar{X}=28.28$) daha yüksek olduğu için toplam test puanlarında çıkan farkın deney grubu lehine olduğu söylenebilir.

Deney ve kontrol grubundaki çalışanların HİE anketinden aldıkları ön test puanları kontrol altına alındığında anlamlı bir fark olup olmadığı “kovaryans analizi (ANCOVA)” ile karşılaştırılmıştır. Deney ve kontrol gruplarına ilişkin veriler Çizelge 17’de sunulmuştur.

Çizelge 17. Deney ve Kontrol Gruplarının HİE Anketi Son test Puanlarının Betimsel İstatistikleri

Grup	N	$\bar{X}$	Ss	Düzeltilmiş ortalama
Deney grubu	14	35.28	4.71	34.41
Kontrol grubu	14	28.78	4.21	29.66

Çizelge 17’de görüldüğü gibi HİE anketi için deney grubunun son test puanlarının aritmetik ortalaması ($\bar{X}=35.28$), kontrol grubundan ($\bar{X}=28.78$) yüksektir. Grupların ön test puanları kontrol altına alındığında, deney grubunun son test düzeltilmiş ortalama puanları ($\bar{X}=34.41$), kontrol grubunun düzeltilmiş ortalamalarından ($\bar{X}=29.66$) daha yüksektir. Grupların son test puanları arasında anlamlı farkın bulunup bulunmadığını ilişkin analiz sonuçlarına Çizelge 18’de yer verilmiştir.

Çizelge 18. HİE Anketi Toplam Düzeltilmiş Son test Puanlarına Yönelik Kovaryans Analizi

Boyutlar	Varyansın kaynağı	Kareler toplamı	Sd	Kareler ortalaması	F	p
Toplam puan	Öntest	83.44	1	83.44	4.79	0.04
	Gruplama ana etkisi	125.18	1	125.18	7.18	0.01*
	Hata	435.77	25	17.43		
	Toplam	29551	28			

*p<0,05

Çizelge 18 incelendiğinde, HİE anketi için ön test toplam puanları kontrol altına alındığında, grupların son test toplam düzeltilmiş ortalama puanları açısından gruplama ana etkisinin anlamlı olduğunu göstermiştir ($F_{1-25}=7.18$; $p<0,05$). Bir başka deyişle, deney ve kontrol grubundaki kişilerin HİE anketi toplam düzeltilmiş son test puanları arasında anlamlı bir farklılık vardır ve bu farkın da deney grubunda yer alan katılımcılar lehine olduğu söylenebilir.

Verilerin istatistiksel sonucuna göre, deney grubunun kontrol grubuna göre hizmet içi eğitim kavramına bakış açısında olumlu yönde gelişim sağlandığı ve istatistiksel olarak da anlamlı bir fark oluştuğu görülmektedir.

5.5.2.4.DÖRDÜNCÜ ALT PROBLEME İLİŞKİN BULGULAR

Problem Tanımı: Yaratıcı drama yöntemi ile gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda deney grubunda iletişim ve beden dili gelişimi ne yönde gerçekleşmiştir?

Deney grubundaki öğrencilerin İBDG anketinden aldıkları ön test ve son test puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığına “bağımlı gruplar için t testi” ile bakılmış ve sonuçlar Çizelge 19’da verilmiştir.

Çizelge 19. Deney Grubunun İBDG Anketinden Aldıkları Ön test-Son test Puanlarına İlişkin t testi Sonuçları

Deney Grubu	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Ön test	14	42.78	5.28	1.28	0.22
Son test	14	44.36	5.23		

Çizelge 19 incelendiğinde, deney grubundaki kişilerin İBDG anketinden aldıkları ön test ve son test puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemektedir ($t_{(13)}=1.28$; $p>0,05$).

Çizelgeden de anlaşılacağı üzere, yaratıcı drama eğitim süreci sonunda kişilerin iletişim ve beden dillerini kullanmalarında aritmetiksel olarak bir artış bulunmaktadır. Her ne kadar istatistiksel bir anlamlılık görülmese de bu artış, bu kadar kısa süreli bir eğitim için sevindiricidir. Daha uzun soluklu bir çalışma neticesinde katılımcıların iletişim ve beden dilleri becerilerinde daha etkili gelişmeler gözlenmesi mümkündür. Üstündağ’ın (2008) emniyet mensuplarıyla gerçekleştirdiği hizmet içi eğitim çalışmalarında yaratıcı dramının katılımcılar üzerinde sağladığı iletişim ve beden dili gelişimleri belirtilmektedir. Aynı zamanda Kıvrak ve Koral (2004) da yaratıcı dramının beden dili ve iletişim yeteneklerini geliştirmedeki etkisinden bahsetmektedirler. Adıgüzel (2010: 28) de yaratıcı dramının her yaştan katılımcı üstünde iletişim becerilerini geliştirici bir gücü olduğunu belirtmektedir. Arslan ve

arkadaşlarının (2010) üniversite öğrencileri üzerinde yaptıkları bir çalışmada, yaratıcı drama ile gerçekleştirilen ve iletişim becerilerinin gelişmesini hedefleyen 8 haftalık çalışmanın sonucunda kontrol grubuna göre deney grubunun (yaratıcı drama yöntemi ile) istatistiksel verilerinde anlamlı farklılık görülmüştür. Bu da yaratıcı drama eğitiminin katılımcıların iletişimi becerilerini geliştirmedeki etkisini göstermektedir.

5.5.2.5.BEŞİNCİ ALT PROBLEME İLİŞKİN BULGULAR

Problem Tanımı: Klasik yöntemle gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda kontrol grubunda iletişim ve beden dili gelişimi ne yönde gerçekleşmiştir?

Kontrol grubundaki kişilerin İBDG anketinden aldıkları ön test-son test puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığına “bağımlı gruplar için t testi” ile bakılmış ve sonuçlar Çizelge 20’de verilmiştir.

Çizelge 20. Kontrol Grubunun İBDG Anketinden Aldıkları Ön Test Son Test Puanlarına İlişkin Bulgular

Kontrol grubu	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Ön test	14	37.43	5.20	1.34	0.20
Son test	14	39.43	5.43		

Kontrol grubundaki kişilerin İBDG anketi alt boyutları ve toplamından aldıkları ön test ve son test puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemektedir ($t_{(13)}=0.20$; $p<0,05$).

Buradan yola çıkılarak, klasik eğitim yöntemiyle gerçekleştirilen bir eğitim sonunda katılımcıların iletişim ve beden dili gelişimlerinde anlamlı bir fark görünmese de aritmetiksel gelişime bakıldığında eğitimin katılımcılar

üzerinde bir etki yarattığı ortadadır. Ancak beden dili ve iletişim gelişimini irdeleyen açık uçlu sorular incelendiğinde, katılımcıların bu yöndeki gelişimlerini henüz bilemediklerini, iş ortamında deneyimleyeceklerini belirtmeleri, bu yöndeki kazanımlarının belirsiz olduğunun bir işaretidir.

5.5.2.6.ALTINCI ALT PROBLEME İLİŞKİN BULGULAR

Problem Tanımı: Yaratıcı drama yöntemi ve klasik yöntemle gerçekleştirilen iletişim ve beden dili eğitimleri sonunda kontrol ve deney grupları arasında iletişim ve beden dili gelişiminde anlamlı bir farklılık var mıdır?

Deney ve kontrol gruplarındaki kişilerin İBDG anketinden aldıkları ön test puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek için “bağımsız gruplar için t testi” yapılmıştır. Deney ve kontrol gruplarının İBDG anketinden aldıkları ön test puanlarına ilişkin t testi sonuçları Çizelge 21’de verilmiştir.

Çizelge 21.Deney ve Kontrol Grubu İBDG Anketi Ön Test Ortalamalarına İlişkin t Testi Sonuçları

Ön Test	n	$\bar{X}$	Ss	T	P
Deney grubu	14	42.78	5.28	2.70	0.01*
Kontrol grubu	14	37.43	5.20		

*p<0,05

Çizelge 21’deki veriler incelendiğinde, deney ve kontrol grubundaki kişilerin İBDG anketinden aldıkları ön test puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmektedir ($t_{(26)}=2.70$; $p<0,05$). Deney grubunun ortalaması ($\bar{X}=42.78$) kontrol grubunun ortalamasından ($\bar{X}=37.43$) daha yüksek olduğu için toplam test puanlarında çıkan farkın deney grubu lehine olduğu söylenebilir.

Deney ve kontrol grubundaki çalışanların İBDG anketinden aldıkları ön test puanları kontrol altına alındığında anlamlı bir fark olup olmadığı “kovaryans analizi (ANCOVA)” ile karşılaştırılmıştır. Deney ve kontrol gruplarına ilişkin veriler Çizelge 22’de sunulmuştur.

Çizelge 22. Deney ve Kontrol Gruplarının İBDG Anketi Son Test Puanlarının Betimsel İstatistikleri

Grup	N	$\bar{X}$	Ss	Düzeltilmiş ortalama
Deney grubu	14	44.36	5.23	43.46
Kontrol grubu	14	42.42	1.83	43.33

Çizelge 22’de görüldüğü gibi, İBDG anketi için deney grubunun son test puanlarının aritmetik ortalaması ($\bar{X}=44.36$), kontrol grubundan ($\bar{X}=42.42$) yüksektir. Grupların ön test puanları kontrol altına alındığında, deney grubunun son test düzeltilmiş ortalama puanları ($\bar{X}=43.46$), kontrol grubunun düzeltilmiş ortalamalarından ($\bar{X}=43.33$) daha yüksektir. Grupların son test puanları arasında anlamlı farkın bulunup bulunmadığını ilişkin analiz sonuçlarına Çizelge 23’te yer verilmiştir.

Çizelge 23. İBDG Anketi Toplam Düzeltilmiş Son Test Puanlarına Yönelik Kovaryans Analizi

Varyansın kaynağı	Kareler toplamı	Sd	Kareler ortalaması	F	P
Öntest	88.15	1	88.15	7.10	0.01
Gruplama ana etkisi	0.10	1	0.10	0.01	0.93
Hata	310.49	25	12.42		
Toplam	531.47	28			

*p<0,05

Çizelge 23 incelendiğinde, İBDG anketi için ön test toplam puanları kontrol altına alındığında, grupların son test toplam düzeltilmiş ortalama

puanları açısından gruplama ana etkisinin anlamlı olmadığını göstermiştir ($F_{1-25} = ; p > 0,05$). Bir başka deyişle, deney ve kontrol grubundaki kişilerin İBDG anketi toplam düzeltilmiş son test puanları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Her ne kadar yaratıcı drama yöntemiyle yapılandırılmış bir eğitim süreci sonrası çalışanların iletişim ve beden dili gelişimi, kontrol grubunu oluşturan klasik yöntemle yapılandırılmış eğitim sonrası çalışanların iletişim ve beden dili gelişimlerinden aritmetik olarak fazla çıksa da istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Öte yandan aritmetik olarak bir artışın görülmesi ve katılımcıların açık uçlu sorulara verdikleri yanıtların incelenmesi sonunda yaratıcı drama yönteminin klasik yöntemle göre daha etkili olduğu söylenebilir.

5.5.2.7.YEDİNCİ ALT PROBLEME İLİŞKİN BULGULAR

Problem Tanımı: Yaratıcı drama yöntemi ile gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda deney grubunda grup içi uyum, güven, arkadaşlık ve takım bilinci ne yönde gelişmiştir?

Deney grubundaki öğrencilerin GİG anketinden aldıkları ön test ve son test puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığına “bağımlı gruplar için t testi” ile bakılmış ve sonuçlar Çizelge 24’te verilmiştir.

Çizelge 24. Deney Grubunun GİG Anketinden Aldıkları Ön Test-Son Test Puanlarına İlişkin t Testi Sonuçları

Deney Grubu	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Ön test	14	64.64	6.66	0.45	0.66
Son test	14	65.71	7.63		

Çizelge 24 incelendiğinde, deney grubundaki kişilerin GİG anketinden aldıkları ön test ve son test puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemektedir ($t_{(13)} = 0.45; p > 0,05$).

Anlamalı bir fark görülmemesine rağmen, aritmetiksel olarak az da olsa bir gelişim gözlenmiştir. Süreç içinde katılımcıların vardiya değişimi nedeniyle eğitime girip çıkmaları, dolayısıyla süreç içinde bölünmelerin olması bunda etkili olduğu düşünülmektedir. Yaratıcı drama kesinti olmadan yürütülmesi gereken bir süreçtir. Konsantrasyon gerektiren etkinlikler sırasında katılımcıların süreci bölecek şekilde derse girip çıkmaları, grupta oluşması hedeflenen uyum faktörünü düşürecektir.

5.5.2.8.SEKİZİNCİ ALT PROBLEME İLİŞKİN BULGULAR

Problem Tanımı: Klasik yöntemle gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda kontrol grubunda grup içi uyum, güven, arkadaşlık ve takım bilinci ne yönde gelişmiştir?

Kontrol grubundaki kişilerin GİG anketinden aldıkları ön test-son test puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığına “bağımlı gruplar için t testi” ile bakılmış ve sonuçlar Çizelge 25’te verilmiştir.

Çizelge 25. Kontrol Grubunun GİG Anketinden Aldıkları Ön Test Son Test Puanlarına İlişkin Bulgular

Kontrol grubu	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Ön test	14	54.07	9.35	0.27	0.79
Son test	14	54.93	14.26		

Kontrol grubundaki kişilerin GİG anketi alt boyutları ve toplamından aldıkları ön test ve son test puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemektedir ($t_{(13)}=0.27$; $p<0,05$).

Aktif katılımın olmadığı, tek yönlü gerçekleştirilen kısa süreli bir eğitimde katılımcılar arasındaki ilişkilerin gelişmesi, güven ve uyum duygularında artış beklenmesi güçtür.

5.5.2.9.DOKUZUNCU ALT PROBLEME İLİŞKİN BULGULAR

Problem Tanımı: Yaratıcı drama yöntemi ve klasik yöntemle gerçekleştirilen iletişim ve beden dili eğitimleri sonunda kontrol ve deney grupları arasında grup içi uyum, güven, arkadaşlık ve takım bilinci gelişiminde anlamlı bir farklılık var mıdır?

Deney ve kontrol gruplarındaki kişilerin GİG anketinden aldıkları ön test puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek için “bağımsız gruplar için t testi” yapılmıştır. Deney ve kontrol gruplarının GİG anketinden aldıkları ön test puanlarına ilişkin t testi sonuçları Çizelge 26’da verilmiştir.

Çizelge 26.Deney ve Kontrol Grubu GİG Anketi Ön Test Ortalamalarına İlişkin t Testi Sonuçları

Ön Test	N	$\bar{X}$	Ss	t	P
Deney grubu	14	64.64	6.66	3.44	0.00*
Kontrol grubu	14	54.07	9.35		

*p<0,05

Çizelge 26’daki veriler incelendiğinde, deney ve kontrol grubundaki kişilerin GİG anketinden aldıkları ön test puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmektedir ($t_{(26)}=3.44$; $p<0,05$). Deney grubunun ortalaması ($\bar{X}=64.64$) kontrol grubunun ortalamasından ($\bar{X}=54.07$) daha yüksek olduğu için toplam test puanlarında çıkan farkın deney grubu lehine olduğu söylenebilir.

Deney ve kontrol grubundaki çalışanların GİG anketinden aldıkları ön test puanları kontrol altına alındığında anlamlı bir fark olup olmadığı “kovaryans analizi (ANCOVA)” ile karşılaştırılmıştır. Deney ve kontrol gruplarına ilişkin veriler Çizelge 27’de sunulmuştur.

Çizelge 27. Deney ve Kontrol Gruplarının GİG Anketi Son Test Puanlarının Betimsel İstatistikleri

Grup	N	$\bar{X}$	Ss	Düzeltilmiş ortalama
Deney grubu	14	65.71	7.63	64.46
Kontrol grubu	14	39.43	5.43	40.69

Çizelge 27’de görüldüğü gibi GİG anketi için deney grubunun son test puanlarının aritmetik ortalaması ($\bar{X}$ =65.71), kontrol grubundan ($\bar{X}$ =39.43) yüksektir. Grupların ön test puanları kontrol altına alındığında, deney grubunun son test düzeltilmiş ortalama puanları ($\bar{X}$ =64.46), kontrol grubunun düzeltilmiş ortalamalarından ($\bar{X}$ =40.69) daha yüksektir. Grupların son test puanları arasında anlamlı farkın bulunup bulunmadığını ilişkin analiz sonuçlarına Çizelge 28’de yer verilmiştir.

Çizelge 28. GİG Anketi Toplam Düzeltilmiş Son Test Puanlarına Yönelik Kovaryans Analizi

Varyansın kaynağı	Kareler toplamı	Sd	Kareler ortalaması	F	P
Öntest	97.18	1	97.18	2.33	0.14
Gruplama ana etkisi	2715.40	1	2715.40	2.33	0.00*
Hata	1043.11	25	41.72	65.08	
Toplam					

*p<0,05

Çizelge 28 incelendiğinde, GİG anketi için ön test toplam puanları kontrol altına alındığında, grupların son test toplam düzeltilmiş ortalama puanları açısından gruplama ana etkisinin anlamlı olduğunu göstermiştir (F_{1-25} =2.33; p<0,05). Bir başka deyişle, deney ve kontrol grubundaki kişilerin GİG anketi toplam düzeltilmiş son test puanları arasında anlamlı bir farklılık vardır ve bu farkın da deney grubunda yer alan katılımcılar lehine olduğu söylenebilir.

Verilerin istatistiksel sonucuna göre, deney grubunun kontrol grubuna göre grup içi uyum ve güven, takım ruhu olma, arkadaşlık ilişkilerinde gelişim gibi kavramlarda olumlu yönde bir ilerleme görülmektedir.

San'ın (1990) da belirttiği üzere, dramanın doğasında etkileşim vardır. Kimine göre drama güven ve kendine saygıyı geliştirir, kimine göre bir grubun üyesi olmanın getirdiği toplumsal gizil gücü vurgular. Adıgüzel (2010:84) de yaratıcı dramanın işbirliğini geliştirdiğini, birlikte çalışma becerisi sağladığını vurgulamaktadır. Kara ve Çam (2007) yaptıkları araştırmada yaratıcı dramanın kişilerde grupta bir işi yapma becerisini geliştirdiğini tespit etmişlerdir. Öte yandan yaratıcı dramanın katılımcılar tarafından algılanmasının belli bir zaman aldığını ve dolayısıyla bir hazırlık döneminin gerektiğini belirtmişlerdir.

İşbirliğinin grup üyeleri arasında oluşması belli bir uyumu sağlamaları anlamına gelmektedir. İşbirliğine dayalı etkinlikleri içinde barındıran yaratıcı drama çalışmalarında katılımcılar uyumlu olmayı, kişisel eylemden çok takım olarak hareket etmeyi ve demokratik ortamda herkesin düşüncesine saygı göstermeyi fark etmeye ve sonrasında bunu belli bir davranış biçimi olarak gerçekleştirmeye başlarlar.

Durmuş (2008) üniversite öğrencileri üzerinde yaptığı araştırmasında, yaratıcı dramanın öğrencilerin utangaçlık düzeyinde düşüş sağladığını tespit etmiştir. Drama sayesinde kişilerin grup ortamında özel sorunlarını bile tepkiyle karşılaşmaksızın özgürce paylaşabildiklerini, kendileri gibi davranma şansı yakaladıklarını vurgulamaktadır.

Utangaçlığı azalan ve kendi gibi davranmaya başlayan kişinin kendine olan güveni artmaya başlayacaktır. Kendine güveni arttıkça da hata yapma oranı düşecektir ve dolayısıyla verimliliği artacaktır.

5.5.2.10.ONUNCU ALT PROBLEME İLİŞKİN BULGULAR

Problem Tanımı: Yaratıcı drama yöntemi ile gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda deney grubunda iş tatmin düzeylerinde ne gibi bir değişim gerçekleşmiştir?

Deney grubundaki kişilerin iş tatmini ölçeği alt boyutu ve toplamından aldıkları ön test ve son test puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığına “bağımlı gruplar için t testi” ile bakılmış ve sonuçlar Çizelge 29’da verilmiştir.

Çizelge 29.Deney Grubunun İş Tatmini Ölçeğinden Aldıkları Ön Test-Son Test Puanlarına İlişkin t Testi Sonuçları

İş tatmini	Deney Grubu	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Çalışma ark. Tatmin	Ön test	14	17.38	2.53	0.46	0.66
	Son test	14	17.69	2.10		
Toplam	Ön test	14	130.15	20.62	0.09	0.93
	Son test	14	129.92	19.30		

Deney grubundaki kişilerin iş tatmini ölçeği çalışma arkadaşlarından tatmin alt boyutundan ve toplamından aldıkları ön test ve son test puanları arasında sırasıyla istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemektedir ($t_{(13)}=0.46$; $p>0,05$, $t_{(13)}=0.09$; $p>0,05$).

Bulgulardan da anlaşılacağı üzere, yaratıcı drama yöntemi ile gerçekleştirilen bir eğitim süreci sonunda çalışanların iş tatmini düzeylerinde bir değişim görülmemektedir. Bu da iş tatmin düzeyini yaratıcı drama eğitiminin değiştirmediği anlamına gelebilir. Coşkuner’in (2004;Akt Arslan vd., 2010) yaptığı araştırmada da çıraklık eğitimi alan işçi çocukların iletişim becerilerini geliştirmek için uygulanan bir programda iş doyumlarının artmadığı gözlenmiştir.

5.5.2.11.ONBİRİNCİ ALT PROBLEME İLİŞKİN BULGULAR

Problem Tanımı: Klasik yöntemle gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda kontrol grubunda iş tatmin düzeylerinde ne gibi bir değişim gerçekleşmiştir?

Kontrol grubundaki kişilerin iş tatmini ölçeği alt boyutlarından ve toplamından aldıkları ön test-son test puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığına “bağımlı gruplar için t testi” ile bakılmış ve sonuçlar Çizelge 30’da verilmiştir.

Çizelge 30. Kontrol Grubunun İş Tatmini Ölçeğinden Aldıkları Ön Test Son Test Puanlarına İlişkin Bulgular

İş tatmini	Deney Grubu	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Çalışma ark. Tatmin	Ön test	14	17.92	1.75	1.72	0.11
	Son test	14	17.46	1.45		
Toplam	Ön test	14	133.15	16.87	1.49	0.16
	Son test	14	131.46	15.87		

Kontrol grubundaki kişilerin iş tatmini ölçeği çalışma arkadaşlarından tatmin alt boyutundan ve toplamından aldıkları ön test ve son test puanları arasında sırasıyla istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemektedir ($t_{(13)}=1.72$; $p>0,05$, $t_{(13)}=1.49$; $p>0,05$).

Bulgulara bakıldığında, klasik yöntemle gerçekleştirilen eğitim sonunda çalışan iş tatmininde bir artışın söz konusu olmadığı görülmektedir.

5.5.2.12.ONİKİNCİ ALT PROBLEME İLİŞKİN BULGULAR

Problem Tanımı: Yaratıcı drama yöntemi ve klasik yöntemle gerçekleştirilen iletişim ve beden dili eğitimleri sonunda kontrol ve deney grupları arasında iş tatmini düzeyinde anlamlı bir farklılık var mıdır?

Deney ve kontrol gruplarındaki kişilerin iş tatmini ölçeğinden aldıkları ön test puanları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek için “bağımsız gruplar için t testi” yapılmıştır. Deney ve kontrol gruplarının iş tatmini ölçeğinden aldıkları ön test puanlarına ilişkin t testi sonuçları sırasıyla Çizelge 31’de verilmiştir.

Çizelge 31. Deney ve Kontrol Grubunun İş Tatmini Ölçeği Ön Test Ortalamalarına İlişkin t Testi Sonuçları

İş tatmini	Ön Test	n	$\bar{X}$	Ss	t	p
Çalışma arkadaşlarından tatmin	Deney grubu	14	17.38	2.53	0.63	0.53
	Kontrol grubu	14	17.92	1.75		
Toplam	Deney grubu	14	130.15	20.62	0.41	0.69
	Kontrol grubu	14	133.15	16.87		

Çizelge 31’deki veriler incelendiğinde, deney ve kontrol grubundaki kişilerin iş tatmini ölçeği çalışma arkadaşlarından tatmin alt boyutundan ve toplamından aldıkları ön test puanları arasında sırasıyla istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemektedir ($t_{(26)}=0.63$; $p>0,05$, $t_{(26)}=0.41$; $p>0,05$).

Deney ve kontrol gruplarındaki kişilerin iş tatmini ölçeğinden aldıkları son test puanları arasında anlamlı bir fark olmadığı için “bağımsız gruplar için t testi” yapılmış ve sonuçlar Çizelge 32’de verilmiştir.

Çizelge 32.Deney ve Kontrol Grubunun İş Tatmini Ölçeği Son Test Ortalamalarına İlişkin t Testi Sonuçları

İş tatmini	Son Test	n	$\bar{X}$	Ss	t	p
Çalışma arkadaşlarından tatmin	Deney grubu	14	17.69	2.10	0.33	0.75
	Kontrol grubu	14	17.46	1.45		
Toplam	Deney grubu	14	129.92	19.31	0.22	0.83
	Kontrol grubu	14	131.46	15.87		

Çizelge 32'deki veriler incelendiğinde, deney ve kontrol grubundaki kişilerin iş tatmini ölçeği çalışma arkadaşlarından tatmin alt boyutundan ve toplamından aldıkları son test puanları arasında sırasıyla istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemektedir ($t_{(26)} = 0.33$; $p > 0,05$, $t_{(26)} = 0.22$; $p > 0,05$).

Verilerin analizinden çıkan sonuca göre, böylesine kısa bir sürede çalışanların iş tatmininde yaratıcı drama yönteminin herhangi bir etkisi görülmemektedir.

5.5.3.AÇIK UÇLU SORULARIN BULGULARI

Açık uçlu sorular her iki gruba eğitim sonunda sorulmuştur. Bu soruların analizi aşağıdaki gibidir.

Soru 1(Bu soru sadece deney grubuna sorulmuştur): Yaratıcı drama yönteminden yararlanılarak gerçekleştirilen bu hizmet içi eğitim ile daha önce aldığınız eğitimler arasında benzerlik ve farklılıklar var mıydı? Hangisinin daha etkili olduğunu düşünüyorsunuz? Örneklerle açıklayınız.

Çizelge 33. 1 Nolu Açık Uçlu Sorunun Analizi

Gruplar/Cevaplar	N	Daha Etkili	Yorum Yok	Etkili Değil
Deney	14	10	3	1

Çizelgeden de anlaşılabacağı üzere deney grubu katılımcılarının çoğu eğitimi etkili bulmuştur.

Soru 2: Bu eğitim sürecinin arkadaşlarınızla olan iletişimine bir katkısı oldu mu? Örneklerle açıklayınız.

Çizelge 34. 2 Nolu Açık Uçlu Sorunun Analizi

Gruplar/Cevaplar	N	Etkili Oldu	Etkili Olmadı	Yorum Yok
Deney	14	10	-	4
Kontrol	14	4	7	3

Çizelgede görüldüğü gibi deney grubu katılımcılarının büyük çoğunluğu eğitimin kişiler arası iletişime katkı sağladığını düşünürken, kontrol grubu katılımcılarının çoğu eğitimin katılımcılar arasında herhangi bir iletişime katkıda bulunmadığını belirtmektedirler.

Soru 3: Bu hizmet içi eğitimde kendinizi kişisel ve işle ilgili geliştirdiğinizi düşünüyor musunuz?

Çizelge 35. 3 Nolu Açık Uçlu Sorunun Analizi

Gruplar/Cevaplar	n	Evet	Hayır	Şu an değil	Yorum yok
Deney	14	8	1	-	3
Kontrol	14	5	-	6	3

Çizelgeye göre, deney grubu katılımcılarının kendilerini kişisel ve işle ilgili geliştirdikleri, kontrol grubu katılımcıları ise eğitimin uygulamalı olmaması nedeniyle kazanımların henüz test edilemediğini ileri sürmüşlerdir.

Soru 4: Bu eğitimin, göz iletişimi ve bedeninizi etkili kullanma bakımından size bir katkısı oldu mu? Açıklayınız

Çizelge 36. 4 Nolu Açık Uçlu Sorunun Analizi

Gruplar/Cevaplar	n	Evet	Hayır	Şu an değil	Yorum Yok
Deney	14	8	1	-	5
Kontrol	14	4	2	6	2

Çizelge açıkça gösteriyor ki, kontrol grubu katılımcıları aldıkları eğitimin yararını henüz tartamayacaklarını, deney grubu katılımcıları ise eğitimi yaparak ve yaşayarak deneyimledikleri için etkili olduğunu ifade etmişlerdir.

Soru 5: Bu eğitim süreci takım ruhu oluşmasına katkı sağladı mı?

Çizelge 37. 5 Nolu Açık Uçlu Sorunun Analizi

Gruplar/Cevaplar	N	Evet	Hayır	Yorum Yok
Deney	14	8	4	2
Kontrol	14	4	6	4

Çizelgeye göre, deney grubundaki katılımcıların eğitim sonunda takım ruhuna sahip oldukları, kontrol grubu katılımcılarının ise böyle bir etkiyi hissetmedikleri ortaya çıkmaktadır.

Soru 6: Bu hizmet içi eğitimini gerekli buldunuz mu? Neden?

Çizelge 38. 6 Nolu Açık Uçlu Sorunun Analizi

Gruplar/Cevaplar	N	Gerekli	Gereksiz	Yorum Yok
Deney	14	7	2	5
Kontrol	14	8	2	4

Her iki grup da eğitimi gerekli bulduklarını ifade etmişlerdir.

Cevaplardan da anlaşılacağı üzere kontrol grubu katılımcıları, uygulamadan yoksun bir eğitimde kazanımların çıktısını o anda ölçememektedirler. Halbuki, deney grubu katılımcıları anında uygulama şansı edindikleri için, eğitimin kendilerine kazandırdıklarını rahatlıkla ifade edebilmektedirler.

Açık uçlu sorularda deney grubu katılımcılarının bedenlerini süreç sonunda daha etkin kullandıklarını ifade etmeleri, grup içi iletişimin arttığını belirtmeleri, sürecin zevkli ve eğitici geçtiğini söylemeleri, eğitimin etkili olduğunun bir göstergesidir. Özellikle deney grubunun soruları kontrol grubuna oranla daha detaycı yanıtlamaları, kendilerini ifade etme istek ve becerileri de sürecin etkin ve başarılı olduğunun bir göstergesidir. Kontrol grubu katılımcıları genellikle soruları kısa yanıtlamışlardır. Yaratıcı drama eğitiminin katılımcılar üzerindeki etkisi açıkça görülmektedir. İletişim ve beden dili gelişimlerini kısa sürede gözlemleyebilmişler, grup üyeleriyle aralarındaki ilişkiyi tartabilmişlerdir. Bunun en büyük nedeni yaşantı odaklı bir eğitim süreci deneyimlemiş olmalarıdır. Kontrol grubu katılımcıları ise iletişim ve beden dili gelişimlerini eğitim sonunda tartamamışlar, bir yaşantı gerçekleştirmeden buna cevap veremeyeceklerini ankette belirtmişlerdir.

BÖLÜM VI

SONUÇ VE ÖNERİLER

6.1.SONUÇ

Araştırma verilerine dayalı olarak elde edilen sonuçlar aşağıdaki verilmiştir.

1.Yaratıcı drama yöntemi ile gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda katılımcıların hizmet içi eğitime bakış açısında olumlu bir değişim belirlenmiştir.

2. Klasik yöntemle gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda katılımcıların hizmet içi eğitime bakış açısında bir değişim yoktur.

3. Yaratıcı drama yöntemi ve klasik yöntemle gerçekleştirilen eğitimler sonunda her iki katılımcı grubun hizmet içi eğitime bakış açısındaki değişim analiz edildiğinde, yaratıcı drama grubunun hizmet içi eğitime bakış açısında olumlu yönde değişim gösterdiği belirlenmiştir.

4. Yaratıcı drama yöntemi ile gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda katılımcıların iletişim ve beden dili gelişimi istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermemiştir ancak aritmetiksel olarak bir gelişim görülmüştür.

5. Klasik yöntemle gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda katılımcıların iletişim ve beden dili gelişimi istatistiksel olarak olumlu yönde çok az bir gelişim göstermiş, açık uçlu sorulara bakıldığında ise belirsiz yanıtlara rastlanmıştır. Katılımcılar, iletişim ve beden dili gelişimlerini şu an bilemediklerini, iş ortamında deneyerek bir sonuca varacaklarını belirtmişlerdir. Buradan yola çıkarak, klasik yöntemle oluşturulan bu eğitimde katılımcıların belli bir farkındalığa varabildikleri ancak uygulaması olmayan bir

eğitim sonunda beceri anlamında herhangi bir yargıya varamadıkları belirlenmiştir.

6. Yaratıcı drama yöntemi ve klasik yöntemle gerçekleştirilen eğitimler sonunda gruplar karşılaştırıldığında, iki grup arasında istatistiksel bir farka rastlanmamıştır. Ancak açık uçlu soruların cevaplarına bakıldığında, deney grubu katılımcılarının iletişim ve beden dili gelişimlerini açık bir biçimde ifade ettikleri ve olumlu ifadeler belirttikleri görülmektedir. Bu da yaratıcı drama yönteminin klasik yöntemle göre daha etkili olduğunun bir sonucudur.

7. Yaratıcı drama yöntemi ile gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda katılımcılarda grup içi uyum, güven, arkadaşlık ve takım bilinci oluşumu aritmetik olarak bir gelişim gösterse de istatistiksel olarak anlamlı bir fark belirlenmemiştir.

8. Klasik yöntemle gerçekleştirilen eğitim süreci sonunda katılımcılarda grup içi uyum, güven, arkadaşlık ve takım bilinci oluşumunda bir gelişim görülmemiştir.

9. Yaratıcı drama yöntemi ve klasik yöntemle gerçekleştirilen eğitimler sonunda her iki grup karşılaştırıldığında yaratıcı dramanın grup içi uyum, güven, arkadaşlık ve takım bilinci oluşumunda daha etkili bir yöntem olduğu görülmektedir.

10. Uygulanan iş tatmini anketine göre, her iki eğitim süreci sonunda da iş tatmin düzeylerinde bir değişim görülmemektedir.

6.2.ÖNERİLER

Öneriler, uygulamaya yönelik ve araştırmaya yönelik öneriler olarak oluşturulmuştur.

Araştırmaya yönelik öneriler:

1. Hizmet içi eğitimde yaratıcı drama yönteminin kullanılması eğitime katılan bireyler üzerinde olumlu bir etki yaratmaktadır. Bu nedenle kamu ve özel sektör kurumlarında eğitim etkinlikleri gerçekleştirilirken yaratıcı drama yöntemi etkin bir biçimde kullanılmalıdır.

2. Farklı kurum ve kuruluşlarda farklı niteliklere sahip bireyler üzerinde bu tür araştırmalar yapılmalıdır.

3. Yaratıcı drama hizmet içi eğitimleri yaygınlaştırılmalıdır. Daha fazla tez ve makale çalışmalarıyla, bu tür araştırmalar çoğalmalı ve dolayısıyla da bu yöntemin tanıtılması sağlanmalıdır.

Uygulamaya yönelik öneriler:

1. Otelcilik sektöründe çalışma şartlarının çok iyi tespit edilip, özgün eğitim programları oluşturulmalıdır. Süreç içinde katılımcıları yoracak ve ayakta gerçekleştirilecek yaratıcı drama etkinliklerinin içeriğe alınmaması tavsiye edilir.

2. Otel personelinin çoğu mesai içinde ayakta iş görür, dolayısıyla eğitimin de ayakta geçmesi etkililiği azaltacaktır. Bu sebeple eğitimlerin mesai içinde yapılması ve böylece katılımcıların motivasyonlarının artırılması eğitimin etkililiği için bir çözüm olabilir.

3. İşin yapısı (vardiya sistemi) gereği eğitimlerin zamanında başlayamadığı, başladıktan sonra katılımların olduğu gözlenmiştir. Bu durumun önüne geçilmesi ve zamanında eğitime başlanması, başladıktan

sonra katılımcı kabul edilmemesi yaratıcı drama lideri/eğitimcisi tarafından sağlanmalıdır. Aksi takdirde eğitimin etkililiği azalabilir.

4. Eğitim esnasında ara verildiğinde katılımcılara coffee-break(kahve ve kuru pasta) sunulması katılımcıların eğitimlere daha istekli katılmaları açısından yararlı olabilir.

5. Eğitimlere katılımcı seçilirken, mutlaka katılımcıların süreç ile ilgili bilgilendirilmeleri ve gönüllülük esasına göre seçilmesi önerilir.

6. Yaratıcı drama eğitim süreci iki haftalık bir süreçte, haftada 3 kere tekrarlanarak gerçekleştirilmiştir. Bunun nedeni, vardiya usulü çalışan ve sık sık vardiyası değişen personeli uzun süreli bir eğitimde bir araya toplamanın güçlüğüdür. Dolayısıyla bir tez çalışmasının gerçekleştirilmesi için böyle bir uygulama kabul edilmiştir. Ancak yaratıcı drama sürecinin daha etkili olması ve personelde daha fazla gönüllülük yaratması için haftada bir kez yapılması tavsiye edilir.

KAYNAKÇA

- Adıgüzel, H.Ö. (1994). Eğitimde Yeni Bir Yöntem ve Disiplin: Yaratıcı Drama. *Çukurova Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Kongresi*. C:2. 522-533.
- Adıgüzel, H.Ö. (2006). Yaratıcı Drama Kavramı, Bileşenleri ve Aşamaları. *Yaratıcı Drama Dergisi, Cilt 1, (1)*, 17-27
- Adıgüzel, H.Ö. (2010). *Eğitimde Yaratıcı Drama*. Natürel Yayıncılık, Ankara
- Alkış, H. (2008). *Frederick Herzberg'in Çift Etmen (Hijyen-Motivasyon) Kuramının İşgören İş Tatminine Etkisi ve Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Akgül, Ö. (2008). *Hizmet İçi Eğitimin İşgücü Verimliliğine Etkisi*. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Akın, S. (1999). Polis'de Farklı Boyut. Eğitimde Tiyatroda Yaratıcı Drama. *Çağdaş Drama Derneği Bülteni, 3-4*, 36-37.
- Andersen, C. (2004). Learning in "As if" Worlds: Cognition in Drama in Education. *Theory into Practice, Cilt 43, (4)*, 281-286.
- Arnett, D, Laverie, D ve Mclane, C. (2002). Using job satisfaction and pride as internal-marketing tools. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Cilt 43, (2)*, 87-96.

- Arslan, E; Erbay, F; Saygın, Y. (2010). Yaratıcı Drama ile Bütünleştirilmiş İletişim Becerileri Eğitiminin Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Bölümü Öğrencilerinin İletişim Becerilerine Etkisinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (23), 1-8.
- Ataklı, A. (1992a). Eğitim ve Mesleki Başarı. *Verimlilik Dergisi*. Milli Prodüktivite Merkezi (MPM) Yayını, *Cilt: 21*, (1), 63-82.
- Atay, O. (2007). *İşletmelerde Doğal Grupların İş Tatmini Üzerindeki Etkileri ve Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Malatya.
- Atay, S; Gider, D; Karadere, G; Şenyüz, P. (2009). Hastanede Çalışan Hemşirelerin Hizmet içi Eğitime Yönelik Görüşleri. *Uluslar arası İnsan Bilimleri Dergisi*, *Cilt 6*, (1).
- Bakan, İ ve Büyükbeşe, T. (2004). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* (7), 1-30.
- Barlı, Ö; Kurt, Ş; Çabuk, Y. (2005). The Effects of Education Level and Working in Self Training Field on Job Satisfaction. *EKEV Akademi Dergisi*, *Yıl 9*, (22)
- Baron, S. ve Harris, R. (2001). Retail Theater: The "Intended Effect" Of The Performance. *Journal of Service Research*, Sayı 4/2
- Barutçugil, İ.(2002). *Eğitimcinin Eğitimi*. Kariyer Yayınları, İstanbul.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. Kariyer Yayınları, İstanbul.
- Baş, T. (2002). Öğretim Üyelerinin İş Tatmin Profillerinin Belirlenmesi. *D.E.Ü.İ.İ.B.F Dergisi*, *Cilt 17*, (2), 19-37.
- Başaran, İ E. (1991). *Örgütsel Davranış*. Gül Yayınevi, Ankara.

- Beckwith, A. (2003). Improving Business Performance – The Potential Of Arts In Training. *Industrial and Commercial Training*. Sayı 35/4 -5
- Bilge, F; Akman, Y; Kelecioğlu, H. (2007). Öğretim Elemanlarının İş Doyumunun İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (32), 32-41
- Bingöl, D. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Beta Yayıncılık, İstanbul
- Bucak, T. (2007). *Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim ve İş Tatmini İlişkisi: İzmir Merkez ve Çeşme'deki Beş Yıldızlı Oteller ile İlgili Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Bucak, T. (2011). *İşletmelerde Hizmet İçi Eğitim*. İlya Yayınevi, İzmir.
- Clark, A; Oswald, A; Warr, P. (1996). Is Job Satisfaction U-Shaped With Age?. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 69, 57-81
- Conduit, J ve Mavondo, F.(2001). How Critical is Internal Customer Orientation To Market Orientation. *Journal of Business Research*, (51), 11-24.
- Duygulu, E ve Eroğlu, K. (2006). Örgüt Kültürünün Çalışanların İş Doyumuna Etkisi: Bir Firma Uygulaması. *D.E.Ü.İ.İ.B.F Dergisi*, Cilt 21, (2), 1-21
- Durmuş, E. (2008). Yaratıcı Drama ile Bütünleştirilmiş Grupla Psikolojik Danışmanın Üniversite Öğrencilerinin Utangaçlık Düzeyine Etkisi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, Cilt 41 (1), 93-114.
- Eerde, W; Simon Tag, K.C; Talbot, G. (2008). The Mediating Role of Training Utility in The Relationship Between Training Needs Assessment and Organizational Effectiveness. *The International Journal of Human Resource Management*, Cilt.19, (1), 63-73.

- Erogluer, K. (2008). *Örgütlerde İletişimin Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisi ve Konuyla İlişkili Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Ertürk, S.(1974). *Eğitimde Program Geliştirme*. Hacettepe Üniversitesi Basımevi, Ankara.
- Fındıkçı, İ. (2009). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Alfa, İstanbul.
- Freeman, G D; Sullivan, K; Fulton, C. R. (2003). Effects of Creative Drama on Self-Concept, Social Skills and Problem Behaviour. *The Journal of Educational Research*. Cilt 96, (3), 131-138.
- Gardner, W.L ve Avolio, B.J. (1998). The Charismatic Relationship: A Dramaturgical Perspective. *Academy of Management Review*. Cilt 23, (1)
- Gazioğlu, Ş ve Tansel, A. (2006). Job Satisfaction in Britain. Individual and Job Related Factors. *Applied Economics*, (38), 1163-71
- Goodwin, C. (1996). Moving The Drama Into The Factory: The Contribution Of Metaphors To Services Research. *European Journal of Marketing*. Cilt 30, (9)
- Gürel, T. (2009). Hizmet İçi Eğitimlerin Kurum İçi İletişim Aracı Olarak Kullanımına Yönelik Bir Öneri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 23, (3).
- Herzberg, F; Mausner, B; Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York, Wiley.
- İnce, C. (2007). *Toplam Kalite Yönetiminin İşgören Tatminine Etkileri Üzerine Nevşehir Yöresindeki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Sivas.

- Kara, Y ve am, F. (2007). Yaratıcı Drama Yönteminin Bazı Sosyal Becerilerin Kazandırılmasına Etkisi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (32), 145-155.
- Karacaoğlu, C. Ö. (2001). Hizmetiçi Eğitimde Verimlilik ve İhtiyaçların Belirlenmesi. *Anahtar Dergisi*, Milli Prodüktivite Merkezi Aylık Yayın Organı, Ekim, Yıl:13, (154), 8
- Kesici, S. (2006). *Bankalarda Motivasyon ve İş Tatmini İlişkisi ve Uygulamadan Bir Örnek*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Kıvrak, A ve Koral, H.Ö. (2004). Polis Eğitiminde Yaratıcı Olma. *Abece Eğitim ve Ekin Dergisi*, (212), 18-21.
- Kotler, P. (1991). *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*. Northwestern University: Prentice hall.
- Kökalan, Ö. (2010). *Drama Eğitiminin Yönetici Adaylarının Beşeri İlişkiler Yeteneği ve Kavramsal Yeteneği Üzerine Etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Leung, T.W.; Siu, O. L.; Spector, P. E. Faculty Stressors, Job Satisfaction, and Psychological Distress Among University Teachers in Hong Kong: The Role of Locus of Control. *International Journal of Stress Management*, (7), 121-138
- Locke, E.A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction, in Dunnette, M.D. (Ed.), *Handbook of Industrial and Organisational Psychology*, Rand McNally, Chicago, IL, 1297-343.
- Okpara, J. O; Squillace, M; Erondur, E. A. (2005). Gender Differences and Job Satisfaction: A Study of University Teachers in the United States. *Women in Management Review, Clit* 20, (3), 177-190

- Okvuran, A. (1993). Yaratıcı Dramanın Kullanılabileceği Alanlar. *Kültür Gençlik Dergisi*. (21-22), 60.
- Orta, A.Z. (2009). *Etkili İletişim Sürecinde Kişilerarası İletişim Becerileri ve Yaratıcı Drama Uygulama Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Kültür Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Oshagbemi, T. (1997). Academics and Their Managers: A Comparative Study in Job Satisfaction. *Personel Review*. Cilt 28, (½), 108-123
- Oshagbemi, T. (2000). How Satisfied Are Academics With Their Primary Tasks of Teaching, Research and Administration and Management. *International Journal of Sustainability in Higher Education*. Cilt 1, (2), 124-136.
- Oshagbemi, T. (2000b). Is The Length of Service Related To The Level of Job Satisfaction. *International Journal of Social Economics*, Cilt 27, (3), 213-236.
- Oshagbemi, T. (2003). Personal Correlates of Job Satisfaction: Empirical Evidence from UK Universities. *International Journal of Social Economics*. Cilt 30, (12). 1210-32
- Osma, H.H. (2007). *Kurumlarda Hizmet içi Eğitimi*. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Özdemir, M. K. (2006). *Turizm Sektöründe İşgörenlerin İş Tatmini Faktörleri İle Dış Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Özer, E. (2010). *Yiyecek İçecek Servisi Bölümü İşgörenlerinin Hizmet İç Eğitimine İş Tatminine Etkisi*. Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar.

- Pekel, H.N.(2001). *İşletmelerde Motivasyon-Verimlilik İlişkisi Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Pitt, L. (1999). Internal Marketing Role In Organizations: A Transaction Cost Perspective. *Journal of Business Research*, (44), 25-31.
- Porter, L.W.; Lawler, E.E; Hackman, J.R. (1975). *Behaviour in Organisations*, McGraw-Hill, New York, NY.
- Rafiq, M. ve Pervaiz, K. (2000). Advances In The Internal Marketing Concept: Definition, Synthesis and Extension. *Journal of Services Marketing*, Cilt 14, (6), 449-462.
- Ronen, S. (1978), Job Satisfaction and the Neglected Variable of Job Seniority. *Human Relations*, Cilt 31, (4), 297-308
- Rucci, A; Kirn, S; Quinn, R. (1998). The Employee-Customer Profit Chain At Sears. *Harvard Business Review*, OcakŞubat: 91
- Ryan, R.M ve Deci, E.L. (2000). Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. *Contemporary Educational Psychology*, (5), 54–67
- Sabuncuoğlu, Z. (2011). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Beta, İstanbul.
- Sağlam, T. (2003). Dramatik Eğitim: Amaç mı Araç mı?. *Tiyatro Araştırmaları Dergisi*, (17), 4-21.
- San, İ. (1985). Sanat ve Yaratıcılık Eğitimi Olarak Tiyatro. Ankara Üniversitesi *Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, Cilt 18, (1), 99-112.

- San, İ. (1990). Eğitimde Yaratıcı Drama. Ankara Üniversitesi *Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, Cilt 23, (2), 573-582.
- San, İ. (1991). Yaratıcı Dramanın Eğitsel Boyutları. 1,*Eğitim Kongresi. İzmir Buca Eğitim Fakültesi*, 558-564.
- San, İ. (1999). Türkiye’de Yaratıcı Drama Çalışmalarının Dünü ve Bugünü. Cumhuriyet ve Çocuk, 2.*Ulusal Çocuk Kültürleri Kongresi*. Yayına Hazırlayan: Bekir Onur. Ankara: Ankara Üniversitesi Çocuk Kültürü Araştırma ve Uygulama Merkezi Yayınları, 267-273.
- Schermerhorn, J. R.; Hunt, J. G.; Osborn, R. N. (1994). *Management*. John Willey and Sons. New York, USA.
- Selimoğlu, E. ve Yılmaz, H.B. (2009). Hizmet İçi Eğitimin Kurum ve Çalışanlar Üzerine Etkisi. (PARADOKS), *Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, (e-dergi), Cilt 5 (1).
- Sloane, P. J ve Ward, M. E. (2001). Cohort Effects and Job Satisfaction of Academics. *Applied Economics Letters*, (8), 787-791
- Smith, D. B ve Plant, W. T. (1982). Sex Differences in the Job Satisfaction of University Professors. *Journal of Applied Psychology*, Cilt 67, (2), 249-251
- Spinelli, M. ve Canavos, G.(2000). Investigating The Relationship Between Employee Satisfaction and Guest Satisfaction. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Cilt 41, (6), 29-33.
- Ssesanga, K ve Garrett, R. M. (2005). Job Satisfaction of University Academics: Perspectives From Uganda. *Higher Education*, (50), 33-56
- Şengül, C. M. (2008). *Örgüt Çalışanlarının Kişilik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.

- Şişman, F. A. (2007). *İşletmelerde Yeniden Yapılanma Süreci ve Bunun Çalışanların İş Tatminine ve Örgüte Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi*(Bir Kamu Kuruluşunda Uygulama). Yayınlanmamış Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tanova, C ve Nadiri, H. (2007). An Empirical Study of Some Demographic and Work Related Variables on Job Satisfaction of Academics in a Turkish University. *Psychol Rep, Cilt 100*, (1), 67-75.
- Tansuhaj, P; Randall, D.; McCullough, J. (1991). Applying The Internal Marketing Concept Within Large Organizations: As Applied To A Credit Union. *Journal of Professional Services Marketing, Cilt 6*, (2), 193-203.
- Taymaz, H. (1981). *Hizmet İçi Eğitim*. Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları, No 94. Ankara.
- Toker, Boran. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Dört ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi, Cilt 8*, (1), 92-107.
- Türk Dil Kurumu Yayınları, *Eğitim Terimleri Sözlüğü*, Ankara, 1974, 86
- Türker, F. (2007). *Denizcilik Sektöründe İş Tatmini ve Örgüte Bağlılığın İş Gücü Devrine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Uçkun, C.G; Pelit, E; Emir, O. (2004). Otel İşgörenlerinin İş Doyumlarının Önemi ve Akçakoca'da Yerleşik Yıldızlı Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerine Bir Uygulama. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 39-59
- Ulaş, A.H. ve Topal, Y. (2006). Eğitici/Yaratıcı Drama Etkinliklerinin İlköğretimde Sözlü İfade Becerilerini Geliştirmeye Etkisi. *EKEV Akademi Dergisi*, Yıl 10, (29), 251-258.

- Ünsar, S; Taştan, İ; Ünsar, S; Dündar İ. (2006). İş Tatmin Düzeyleri ve Etkileyen Etmenler: Sağlık Sektöründe Bir Alan Araştırması. *Verimlilik Dergisi*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, No: 2006/2, 129-142.
- Üstündağ, Tülay.(2008). Polislerin Hizmet içi Eğitimi ve Yaratıcı Drama. *Yaratıcı Drama Dergisi*, Cilt 1, (5), 143-150.
- Vila, L. E ve Garcia-Mora, B. (2005). Education and Determinants of Job Satisfaction. *Education Economics*, Cilt 13, (4), 409-425.
- Wright, L. (2001). Preparing Teachers To Put Drama in the Classroom. *Theory into Practice*, Cilt 24, (3), 206-210.
- Williams, J.A ve Anderson, H.H. (2005). Engaging Customers In Service Creation: A Theater Perspective. *Journal of Service Marketing*, Cilt 19, (1)
- Yalçın, İ. ve İri, R. (2003). Hizmet İçi Eğitim Türkiye’de Beş Yıldızlı Otellerde Uygulanmayı Bekliyor. *Gazi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (1), 91-106.

EKLER

EK 1.KİŞİSEL BİLGİLER ANKET FORMU

ANKET FORMU

Değerli Katılımcı,

Aşağıdaki anket formu bilimsel bir çalışma için düzenlenmiştir. Kişisel bilgilerinizi belirttikten sonra lütfen soruları dikkatlice okuyup yanıtlayınız. İsim yazmayınız. Göstereceğiniz iş birliği için şimdiden teşekkür ederim.

Erkut Bil
Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü
Yaratıcı Drama Yüksek Lisans Programı

A.KİŞİSEL BİLGİLER

- 1.Cinsiyetiniz: ☐ Kadın ☐ Erkek
- 2.Yaşınız : ☐ 16-20 ☐ 21-25 ☐ 26-30 ☐ 31-35
☐ 36-40 ☐ 41-45 ☐ 46-50 ☐ 51 ve üzeri
- 3.Medeni haliniz: ☐ Evli ☐ Bekar
- 4.Eğitim durumunuz: ☐ İlköğretim ☐ Lise ☐ Önlisans-2yıllık
☐ Lisans-4yıllık ☐ Lisansüstü-Master/Doktora
- 5.Turizm sektöründeki hizmet süreniz: YılAy
- 6.Bu işyerindeki hizmet süreniz: YılAy
- 7.İşyerindeki çalışma statünüz: ☐ Kadrolu ☐ Stajyer ☐ Mevsimlik/Sözleşmeli
- 8.Günlük toplam çalışma süreniz: SaatSaat
- 9.Çalıştığınız bölüm: ☐ Önbüro ☐ Mutfak ☐ Servis ☐ Kat hizmetleri
☐ İdari ve destek hizmetler (insan kaynakları, satın alma, teknik servis vb.
☐ Diğer:
- 10.Daha önce yaratıcı drama eğitimi aldınız mı? ☐ Evet ☐ Hayır
- 11.Daha önce herhangi bir iletişim/takım ruhu/beden dili hizmet içi eğitimi aldınız mı? ☐ Evet
☐ Hayır

EK 2. İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ

	ÖRGÜT İÇİ İLETİŞİMDEN TATMİN					
1	Problemlerimi rahatlıkla üst makamlara iletebiliyorum.	1	2	3	4	5
2	Beni ilgilendiren her konuda bilgilendiriliyorum.	1	2	3	4	5
3	İş planlaması gibi beni etkileyen tüm faaliyetlerde fikrim alınır.	1	2	3	4	5
	İŞİN NİTELİĞİNDEN TATMİN					
4	Yaptığım işteki yetki ve sorumluluklarım açık bir şekilde belirlenmiştir.	1	2	3	4	5
5	Bilgi ve yeteneklerime uygun bir iş yapmaktayım	1	2	3	4	5
6	Yaptığım iş kişisel gelişimime katkı sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
7	Sadece kendi işimin gerektirdiği faaliyetlerle uğraşmaktayım.	1	2	3	4	5
8	Sevdiğim bir işi yapmaktayım.	1	2	3	4	5
9	Yaptığım iş beklentilerimi karşılamaktadır.	1	2	3	4	5
10	Yaptığım işte yaratıcılığımı kullanabiliyorum.	1	2	3	4	5
	KURUMUN İMAJINDAN TATMİN					
11	Çalıştığım işletme benim için bir prestij kaynağıdır.	1	2	3	4	5
12	Şirketimin diğer şirketler arasında saygın bir yeri olduğu inancındayım	1	2	3	4	5
	YÖNETİCİDEN TATMİN					
13	Yöneticimin görevini layıkıyla yapabilecek yeterlilikte olduğu inancındayım.	1	2	3	4	5
14	Yöneticimin kendi görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
15	Yöneticimin adil olduğu inancındayım.	1	2	3	4	5
16	Yöneticimin dürüst olduğu inancındayım.	1	2	3	4	5
17	Yöneticimin kurumun ve çalışanların çıkarlarını düşündüğü inancındayım..	1	2	3	4	5
18	Yöneticimin her şartta bana destek olacağından kuşku yok.	1	2	3	4	5
19	Yöneticimin tutum ve davranışları beni mutlu ediyor.	1	2	3	4	5
	YÖNETSEL YAKLAŞIMDAN TATMİN					
20	İşletmemizin kaynaklarından tüm işgörenler eşit bir şekilde yararlanmaktadır.	1	2	3	4	5
21	İşletmemizde yeni düşünce ve davranışlara fırsat verilmektedir.	1	2	3	4	5
22	İşletmemizde işgörenlerin problemleri süratle çözümlenmektedir.	1	2	3	4	5
23	İşletmemizde işgörenlerin işiyle ilgili yaptığı teklifler ve öneriler dikkate alınır.	1	2	3	4	5
24	İşletmemizde yürütülen iş ve faaliyetler genellikle planlandığı şekilde yürütülür.	1	2	3	4	5
	ÇALIŞMA ARKADAŞLARINDAN TATMİN					
25	Çalıştığım bölüm veya birimdeki diğer işgörenlerle ortak çalışmalar yapabilirim.	1	2	3	4	5
26	Herhangi bir problemim olduğunda çalışma arkadaşlarım bana yardımcı olurlar.	1	2	3	4	5
27	Çalışma arkadaşlarımla iyi ilişkiler içerisindeyim.	1	2	3	4	5
28	Çalışma arkadaşlarım konularında uzman kişilerdir.	1	2	3	4	5
	ÜCRETTEN TATMİN					
29	Hak ettiğim maaşı alıyorum.	1	2	3	4	5
30	Maddi problemlerim bulunmamaktadır.	1	2	3	4	5
31	Geçim sıkıntısı çekmiyorum.	1	2	3	4	5

EK 3.HİE (HİZMET İÇİ EĞİTİM) ANKETİ

	İFADELER	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Hizmet içi eğitimleri arkadaşlarımla daha iyi iletişim kurma açısından yararlı buluyorum.					
2	Hizmet içi eğitimler mesleki başarımız açısından gereksizdir.					
4	Hizmet içi eğitimler, iş yerinde daha zevkli çalışmamıza katkıda bulunur.					
14	Hizmet içi eğitimlerini, arkadaşlık bağlarını güçlendirmede yararlı bulmam.					
15	İşime duyduğum memnuniyetin artmasında hizmet içi eğitimlerin etkisi yoktur.					
23	Hizmet içi eğitimlerin çalışma arkadaşlarımızı daha iyi tanımamızı sağladığını düşünüyorum.					
32	Hizmet içi eğitimler işime karşı olumlu yönde bir değişiklik sağlamaz.					
33	Hizmet içi eğitimler mesleki gelişimimize yardımcı olur.					

EK 4.İBDG (İLETİŞİM VE BEDEN DİLİ GELİŞİM) ANKETİ

	İFADELER	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
5	İnsanlarla ilişkilerimde kendimden emin bir tavır sergilediğimi düşünüyorum.					
6	Beden dili insanlarla sağlıklı iletişim kurmak için gereksizdir.					
10	Kendimi özgüveni yerinde birisi olarak tanımlayamam.					
12	Kendimi beden dilimle ifade etmede başarılı buluyorum.					
18	Kendime güvenim tamdır.					
20	Beden dilinin doğru bir şekilde kullanılması iletişimin kalitesini arttırmaz.					
21	Sağlıklı bir iletişimde nelerin yapılmaması gerektiğinin farkındayım.					
25	Sağlıklı bir iletişim için engelleri yok etmeye çalışırım.					
29	İletişim kurmanın en etkili yollarından biri, beden dilini doğru kullanmaktır.					
34	İnsanlarla konuşurken beden dilimi etkili bir şekilde kullanamam.					

EK 5.GİG (GRUPİÇİ İLİŞKİLER GELİŞİM) ANKETİ

	İFADELER	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
3	Bu gruptaki kişilerle iletişimim iyidir.					
7	Bu gruptaki kişilerle takım ruhuna sahip olduğumu düşünmüyorum.					
8	Bu gruptaki kişilerle güçlü arkadaşlık bağlarım yok.					
11	Bu gruptaki kişilerle kendimi iş açısından uyumlu bulmam.					
13	Bu gruptaki kişilerle samimiyim.					
16	Bu gruptaki kişilerle aramda iş açısından uyumlu bir ilişki var.					
17	Bu gruptaki kişiler ihtiyacım olduğunda iş konusunda bana yardımcı olmazlar.					
19	Bu gruptaki kişiler sağlıklı iletişim kurulabilen bireylerden oluşmaz.					
22	Bu gruptaki kişilerle arkadaşlık ilişkim güçlüdür.					
24	Kendimi bu takımın bir üyesi olarak görmüyorum.					

EK 6.AÇIK UÇLU SORULAR

B. Bu hizmet içi eğitime yönelik aşağıdaki soruları lütfen yanıtlayınız.

1	Yaratıcı drama yönteminden yararlanılarak gerçekleştirilen bu hizmet içi eğitim ile daha önce aldığınız eğitimler arasında benzerlik ve farklılıklar var mıydı? Hangisinin daha etkili olduğunu düşünüyorsunuz? Örneklerle açıklayınız.
2	Bu eğitim sürecinin arkadaşlarınızla olan iletişiminize bir katkısı oldu mu? Örneklerle açıklayınız.
3	Bu hizmet içi eğitimde kendinizi kişisel ve işle ilgili geliştirdiğinizi düşünüyor musunuz? Açıklayınız.
4	Bu eğitimin, göz iletişimi ve bedeninizi etkili kullanma bakımından size bir katkısı oldu mu? Açıklayınız.
5	Bu eğitim süreci takım ruhu oluşmasına katkı sağladı mı? (Arkadaşlarınızla işbirliği, yardımlaşma, ortak hedefler vb.) Örneklerle açıklayınız.
6	Bu hizmet içi eğitimini gerekli buldunuz mu? Neden?
7	Bu eğitimin daha etkili olabileceğini düşünüyorsanız sizce ne gibi önlemler alınmalı? Maddeler halinde yazınız.
8	Bu eğitim sürecinde hoşunuza gitmeyen bir durumla karşılaştınız mı? Açıklayınız.

EK 7.YARATICI DRAMA OTURUMLARI

1. Oturum

Tarih: 02.04.2012

Yer: Dedeman Otel Ankara

Lider: Erkut Bil

Grup: Otel çalışanları

Konu: Tanışma

Süre: 180 dk.

Araç ve Gereçler: 2 adet tenis topu

Yöntem ve Teknikler: Yaratıcı Drama-Doğaçlama ve rol oynama

Kazanımlar:

-Katılımcılar birbirlerinin isimlerini öğrenir.

Isınma-Hazırlık (70)

E1: Katılımcılar mekanda farklı hızlarda serbest yürürler.

- Durup birbirlerine bakmaları söylenir
- Herhangi birini seçip takip etmeleri, bunu kendisine belli etmeden yapmaları söylenir
- Gözlerini kapamaları ve şimdi ve burada olduklarını düşünmeleri söylenir
- Mekanı incelemeleri, her bir detayı görmeleri söylenir
- Birinden kaçıyormuş gibi davranmaları istenir (15)

E2: Çemberde ayakta durulur. Tenis topu elden ele geçirilerek isim çalışması yapılır. Daha sonra ikinci bir top eklenir. Önce topu veren ismini söyler, daha sonra topu verenin ismi söylenir. Bir süre sonra çember dağıtılır ve yeni bir çember oluşturulur ve oyun devam eder. (15)

E3: Çemberde ayakta durulur. Çemberden biri ayrılarak ismini söyleyerek başka birine doğru gider ve çemberde yer değiştirirler. (10)

E4: Çemberde ayakta durulur. E2 bu sefer bir hareket ve ses eklenerek yapılır. (10)

E5: Mekanda yürünür. Liderin işaretiyle 3 erli, 5 erli vb. olunur ve en son okunan kitap, en sevdiği yemek, burç, memleket, en sevdiği müzik türü gibi paylaşımlar yapılır. Grup ikiye ayrılır ve herkes en çok gitmek istediği yeri söylerler. Çember olunur ve ortaya çıkan katılımcı ile ilgili herkes hatırladığını söyler. (20)

ARA-20 dakika

Canlandırma (80)

E6: Çemberde durulur. Biri çıkar ve bir hareket yapar. Çemberden bir başkası gelerek “Ahmet ne yapıyorsun?” sorusunu sorar. Hareketi yapan kişi, hareketiyle alakasız başka bir şey söyler ve çemberdeki yerine gider. Çemberde kalan ise bir öncekinin söylediğini canlandırır. Bu böyle herkes yapana kadar devam eder. (14)

E7: İkili olunur. Eşlerden biri “ben sana öyle dememiştim” diyerek canlandırmaya başlar. (15)

E8: İkili olunur. Eşlerden biri “niye böyle ilgisizsin bana?” diyerek canlandırmaya başlar. (20)

E9: 4 erli olunur. Her gruptan biri dışarı çıkar. Dışarı çıkan kişinin ismi hakkında bir öykü oluşturulur. Öykü oluşturulurken o kişinin burcu, sevdiği yemek, memleketi ile ilgili bilgilerden yararlanılır. Daha sonra bu canlandırılır. (30)

Değerlendirme (10)

E10: Çemberde süreç ile ilgili konuşulur. Daha sonra herkes 3 kelime ile süreci değerlendirir.

2. Oturum

Tarih: 04.04.2012

Yer: Dedeman Otel Ankara

Lider: Erkut Bil

Grup: Otel çalışanları

Konu: İletişim

Süre: 180 dk.

Araç ve Gereçler: cd, fotoğraflar.

Yöntem ve Teknikler: Yaratıcı Drama-Doğaçlama ve rol oynama

Kazanımlar:

-Katılımcılar birbirlerini tanır.

-Katılımcılar birbirleriyle sağlıklı iletişim kurmanın yollarını kavrar.

Isınma-Hazırlık (55)

E1: Çemberde sırayla herkes ismini ve isminin baş harfiyle başlayan bir kelime söyler. Bir sonraki kendinden öncekileri de söyleyerek devam eder.

(15)

E2: Mekanda müzik eşliğinde yürünür.

- Farklı hızlarda yürünür.
- Ağır çekimde yürünür.
- Müzik durduğunda göz göze gelip “merhaba” denir.
- İsmi söyleyerek selamlaşılır.
- İşaret parmağı, çene, diz, burun, omuz omuza vb. dokunarak merhabalaşılır.
- Liderin belirlediği sayılarla bir araya gelinir ve birbirlerini itip çekerler.

(15)

E3: Çemberde ortaya bir ebe geçer. Çemberde göz göze gelenler yer değiştirir. (10)

E4: İkili olunur ve sırt sırta verilerek çiftler birbirlerine “çok şaşırdığın, kızdığın, güldüğün, korktuğun bir olayı” anlatırlar. Daha sonra aynı olay yüz yüze dönülerek anlatılır. (15)

ARA-20 DAKİKA

Canlandırma (90)

E5: İkili karşılıklı durarak lisedeki anılarını birbirlerine anlatırlar. Anlatırken bir ara müzik açılır ve birbirlerini duymaları engellenir. (10)

E6: Çemberde elektrik akımı oluşturulur. Herkes el ele tutuşur. Lider sağ ya da soldakinin elini belli bir sayı kadar sıkıp bırakır ve akım dolaşmaya başlar. Tekrar lidere gelen akımda sayı doğru mu yanlış mı gelmiş belirlenir. (10)

E7: Çemberde E6 da el ele tutuşanlar ikili olurlar. Doğaçlama “neden elimi sıkıyorsun?” cümlesiyle başlar. (20)

E8: İkili olunur. Biri müşteri, diğeri kasiyer olur. Kasiyere “birazdan serseri görünümlü biri gelecek ” müşteriye “ iki gündür çok yoğun çalışıyorsun ve kendine bakacak zamanın olmadı. Üstün başın perişan. Yanında sadece kredi kartın var. Ancak şifreni hatırlayamıyorsun.” yönergeleri verilir. (25)

E9: Grup, 5 erli gruplara ayrılır. Her gruba bir fotoğraf verilerek canlandırma yapmaları istenir. (25)

Değerlendirme (15)

E7: Lider çalışmanın amacı hakkında bilgi verir ve düşünceleri paylaşmalarını ister. (15)

3.Oturum

Tarih: 06.04.2012

Yer: Dedeman Otel Ankara

Lider: Erkut Bil

Grup: Otel çalışanları

Konu: İletişimde engeller

Süre: 180 dk.

Araç ve Gereçler: Cd, karton kağıtlar, renkli kalemler

Yöntem ve Teknikler: Yaratıcı Drama-Doğaçlama ve rol oynama, rol kartları

Kazanımlar:

-Katılımcılar iletişimdeki engelleri fark eder.

-Katılımcıların arkadaşlık bağları güçlenir.

Isınma-Hazırlık (60)

E1: Mekanda ısınma çalışması yapılır. Ses açma çalışmaları yapılır. (10)

E2: Mekanda yürünür ve herkes birbirinin gözüne bakar. Müzik durunca farklı şekillerde selamlaşılır: “mahalleden bir arkadaşınızı gördünüz, pek samimi olmadığınız birini gördünüz, ilkokul arkadaşınızı gördünüz, uzun zamandır görmediğiniz ve çok sevdiğiniz bir arkadaşınızı gördünüz, sevmediğiniz birini gördünüz” (10)

E3: 4erli 5 grup oluşturulur. Her grup mekanda bir köşeye geçer ve kol kola girerler. Ortada da bir grup kol kola girmiş bir şekilde ebe olarak kalır. Göz göze gelen köşedeki gruplar bir birleriyle yer değiştirirler. Grup üyeleri birbirlerinin kolundan çıkmamalıdır. Bu arada ortadaki grup kendisine bir köşe bulmaya çalışır. (15)

E4: Grup 3'e ayrılır ve arka arkaya dizilerek 3 tane hat oluşturulur. Gruplara A, B ve C isimleri verilir. A ve B ler birbirlerine dönerek, karşılardakiyle eşleşir ve eşlerine bir cümle aktarmaya çalışır. Ortadaki C grubu, bu aktarımı istediği şekilde engellemeye çalışır. Kaynak, alıcı ve parazit rolleri değişerek oyuna devam edilir. (15)

E5: Katılımcılar üç grup halinde arka arkaya dizilerler. Birbirlerinin ensesini görecektir şekilde yere otururlar. Lider, en arkadaki kişilere bir nesne ismi söyler. Herkes önündekinin sırtına nesnenin resmini çizmeye çalışır. Grubun en önünde bulunan anladığı nesneyi önündeki kağıda çizer. (10)

Canlandırma (85)

E6: İkili olunur. "Eşler aynı anda konuşmaya başlayarak kim kimi susturup karşındakine kendini dinletebilecek" yönergesi verilir. (5)

E6: İkili olunur. İkiliye çeşitli cümleler verilerek doğaçlama yapmaları istenir.

- Saçım nasıl olmuş? (A: Arkadaşının saçları çok kötü görünmektedir ve bu düşüncesini kendisine söyler. B: Saçlarını çok beğenmiştir. Arkadaşının düşüncesini öğrenmek ister.)
- Maaşımı artırabilir misiniz? (A: Uzun süredir başarılı çalışmaktadır ve maaş artışı için çağırılmıştır. B: Başarısının farkındadır ancak maaş artışlarını dondurmıştır.)
- İki aşçı günün özel yemeğini hazırlıyorlar. (A: Yemeğe sos koymak istiyor. Sos önemli bir öğedir. B: Sos kullanmak istemiyor, yemeğin tadını değiştireceğini düşünüyor.)
- Garson ve müşteri. (A: Garson müşterinin her zaman istediği gibi eti çok pişmiş hazırlar. B: Müşteri bu sefer etini çok pişmiş istemez ve garsona kızar.)
- Garson ve müşteri. (A: Garson, yarım saat önce sipariş veren müşteriye servis yapar. Gecikmesinin nedenini yüksek sesle anlatmaya çalışır. B: Müşteri çok kızgındır ve kendisini şikayet etmek ister.) (30)

ARA-20 DAKİKA

E7: İkili olunur. A lar odanın temiz olmadığını anlatan müşteridir. A lar konuşurken, B ler “öksürür, belli bir noktaya gözünü dikip bakar, başka bir şey ile ilgilenir, devamlı sözünü keserek sorular sorar”. Her bir B ye bir tek eylem verilir. Daha sonra A ve B ler rolleri değiştirir ve B ler konuşurken A lar etkili dinleme tekniklerinden “susarak dinleme ve bu esnada; baş onayı, göz teması, onay kelimeleri, ilgili tavır sergileme, ilgili soru sorma” gibi davranış biçimlerini sergilerler. (10)

Ara değerlendirme (5)

E8: Rol kartları verilir. (35)

Değerlendirme (15)

E9: 5 erli gruplar oluşturulur. Her gruba büyük karton kağıtlar ve boyama kalemleri verilir. Süreçle ilgili bir gazete oluşturmaları istenir. Gazeteler bir panoya asılır ve tüm gruplar gazeteleri inceler. (15)

E10: Grup ikiye ayrılır. Bir grup A diğer B olarak adlandırılır. A grubu iyilik meleği, B grubu iyilik görenler grubu olarak belirlenir. A grubundaki herkes B grubundan birini belirler ve bunu kendisine söylemez. Bir sonraki çalışmaya kadar kendisine üç adet iyilik yapar. Bir sonraki çalışmada B ler kendi iyilik meleklerini tahmin etmeye çalışırlar ve yapılan iyilikleri sıralarlar.

4.Oturum

Tarih: 09.04.2012

Yer: Dedeman Otel Ankara

Lider: Erkut Bil

Grup: Otel çalışanları

Konu: Beden dili

Süre: 180 dk.

Araç ve Gereçler: Kağıt ve kalem, cd çalar

Yöntem ve Teknikler: Yaratıcı Drama-Doğaçlama ve rol oynama

Kazanımlar:

-Katılımcılar beden dilinin iletişimdeki önemini kavrar.

-Katılımcılar bedenlerini etkin kullanırlar.

Isınma-Hazırlık (60)

E1: Bir ebe belirlenir. Diğerlerine dokunduğunda, dokunulan katılımcı o şekliyle donar. Ancak ebelenmemiş başka bir katılımcının, ebelenenin bacakları arasından geçmesiyle çözülür ve oyuna devam edebilir. (10)

E2: Katılımcılar mekanda yürürler ve kendilerine verilen metni“elleri abartılı kullanarak, sesi yüksek kullanarak, yüz ifadesini abartarak vb.” okumaları istenir. Grup ikiye bölünür. A lar ve B ler mekanda yürürken statülere göre yürünür. A lar yüksek statü(asil sınıf), B ler düşük statü(köle sınıfı) rolünde yürürler. Daha sonra roller değişir. Bu arada asil olanlar kölelere emir verebilir, alay edebilir, takma ad takabilir. (15)

E3: İkili olurlar. A ve B belirlenir. A lar heykeltıraş olup B leri şekillendirir. Daha sonra tüm A lar heykelleri gezip heykellerin önündeki kağıda heykelin ne anlattığını yazarlar. Daha sonra A lar B olur ve süreç tekrarlanır. Her heykel sahneye gelir ve hakkında yazılanlar okunur. (20)

E4: Mekanda yürünür. Liderin yönergesiyle katılımcılar donarak o duyguyu canlandırırlar. “mutluluk, hüzn, yorgunluk, kıskançlık, hırs, gelecek, umut, zafer, korku, endişe, acı, hayal kırıklığı” E3 de yazılanlardan da yararlanılabilir. (15)

Canlandırma (60)

E5: İkili olunur. İkili karşılıklı dururlar. Birbirlerinin gözlerinin içine bakarak ve sadece bedenleriyle karşıdakine bir şey anlatmaya çalışırlar. (10)

E6: Grup ikiye ayrılır. İlk grupta ikililer oluşturulur. Diğer grupta da ikililer oluşturulur. Her iki grup olabildiğince birbirinden uzaklaşır. Birinci gruptaki ikililer karşılıklı konuşmaya başladıklarında müziğin sesi açılarak diğer grubun onları duyması engellenir. Diğer gruptaki ikililer de kendilerine birinci gruptan bir ikili seçerek onları izlerler. Daha sonra ikinci gruptaki ikililer birinci gruptaki ikililerin ne konuştuklarını ve gözledikleri beden hareketlerini kullanarak doğaçlarlar. Birinci grubun doğaçlama konusu: Kuru temizleyiciye gömleğini getiren müşteri ile temizleyici arasındaki tartışma. A lar gömleğin zaten küçük geldiğini iddia ederken B ler gömleğin temizleyicide küçüldüğünü savunur ve parasını geri ister. (20)

ARA- 20 DAKİKA

E7: Liderin verdiği fotoğraf anları canlandırılır. İkili fotoğraflar için;

- Asker arkadaşları, tavla oynayan yaşlılar, öğretmen öğrencisini sözlü yaparken, çalışan müdüründen maaş zammı isterken, sevgiliye evlenme teklifi ederken.

Dörtlü fotoğraflar için;

- Dört genç sahilde, okey oynayan gençler, kız isteme anı, arkadaşlarını askere yollarken.

Sekizli fotoğraflar için;

- Düğünde damat ve damat tarafı oynarken, düğünde gelin ve gelin tarafı oynarken.

Tüm grup belediye otobüsünde. (7)

E7: Lider tüm katılımcıların otobüste olduklarını, herkesin birbirine bakmasını ister. Bir durağa gelindiğini ve herkesin otobüsten inmesini ve bir yere yetişecekmiş gibi yürümeleri ister. Yetişilecek yer sinemadır ve beş dakika sonra film başlayacaktır. Sinemanın önünde sevgili ile buluşulur. Eş olunur ve herkes sevgilisini kendi istediği filme girmek için ikna etmeye çalışır.(10)

E10: Lider bir mekan ismi söyler(plaj, disko, belediye otobüsü, cennet vb.) Herkes sırayla sahneye giderek donuk imgeyle bu mekanda bir role girer. (10)

Değerlendirme (25)

E9: Süreçle ilgili katılımcılarla çemberde konuşulur. Her katılımcıdan çemberin ortasına çıkarak duygusunu bedeniyle ifade etmesi istenir. (10)

E10: Katılımcılara kağıtlar dağıtılır ve her katılımcının en samimi arkadaşına bugünü anlatan bir mektup yazmaları istenir. (15)

5.Oturum

Tarih: 11.04.2012

Yer: Dedeman Otel Ankara

Lider: Erkut Bil

Grup: Otel çalışanları

Konu: Uyum ve güven

Süre: 180 dk.

Araç ve Gereçler: Şapka, kağıt ve kalemler

Yöntem ve Teknikler: Yaratıcı Drama-Doğaçlama ve rol oynama

Kazanımlar:

- Grup üyeleri kendine güvenir.
- Grup üyeleri birbirlerine güvenir.
- Grup üyelerinin eylemlerinde uyum gözlenir.

Isınma-Hazırlık (60)

E1: Şapkayı takan katılımcı ne yaparsa grup da aynısını yapar. Daha sonra şapka başkasına geçer. (15)

E2: İkili olunur. A ve B belirlenir. A lar, gözleri kapalı olan B leri mekanda yönlendirir. Sağ omza dokununca sağa dön, sol omuz sola dön, enseye dokununca ileri git, enseden elini çekince dur, sırtta dokununca geri git gibi komutlarla idare eder. Daha sonra B ler, gözleri kapalı A ları gezdirir. (6)

E3: Çember olunur. Önce gözler açık, çember uyumlu bir şekilde sağa ya da sola katılımcılar tarafından yönlendirilir. Katılımcılar bellerinden geriye doğru bükülürler. Daha sonra bu işlem gözler kapalı olarak uygulanır. Gözler kapalıyken lider gruba “üç adım öne git, sağa dön, sola dön, beş adım geriye git” gibi yönergeler verir. (5)

E4: Herkese ince uzun kağıtlar verilir ve “iş yerinde güven” denince akla gelen neyse yazmaları istenir. (5)

E5: Çember olunur. Bir katılımcı dışarı çıkartılır. Bir lider seçilir ve dışarıdaki kişi içeriye çağrılarak çemberin içine alınır. Lider kendisini belli etmeden hareketler yapar ve tüm grup aynısını uygular. Çemberin ortasındaki kişi lideri bulmaya çalışır. (10)

E6: 5 erli çemberler oluşturulur. Her bir grup üyesi çemberin içine girerek gözleri kapalı olarak kendisini vücudunu bükmeden çember üyelerinin kontrolüne bırakır. (10)

E7: Grup ikiye ayrılır. Bir grup bacaklarını açarak ve diğerleriyle aralarında mesafe olarak yere yatar ve gözlerini kapatır. Diğer grup yerde yatanların üstüne basmadan mekanda gezinir. (8)

Canlandırma (70)

E8: Tüm katılımcıların liderin yönergelerini canlandırmaları istenir. Örnekler; bir futbol takımında oyuncusunuz ve gol attınız. Takım olarak bunu kutlayın. Spor loto çekilişi yapılıyor, 1-2-3- rakam tuttu, 4-5 veeee 6 da tuttu, zenginsiniz. Başka bir yere tayininiz çıktı bunu arkadaşlarınızla paylaşın. Uzun zamandır çalışmayı istediğiniz bir şirketten haber bekliyorsunuz ve bir mektup aldınız, mektubu okuyorsunuz ve sizi işi kabul etmişler, paylaşın. (5)

E9: İkili olunur. İkililer omuz omuza durarak yürür ve yürürken eşlerden biri “sana güvenmem için bir neden söyle!” diyerek söze başlar. (15)

ARA-20 DAKİKA

E10: İkili olunur. Karşılıklı durulur. Eşlerden biri “bana bunu da mı yapacaktın?” diye söze başlar. (15)

E11: 3 erli gruplara ayrılır. Her gruba farklı durumlar verilir ve bunların canlandırılması istenir.

1.durum: Anne, baba ve çocuk. Çocuk eve söylediği saatten daha geç gelmiştir. 2.durum: Kız, anne ve baba. Ailesine daha önce bahsetmediği erkek arkadaşı ile evleneceğini söyler.

3.durum: Arabayı gizlice alıp kaza yapar.

4.durum: 15 yaşında ve içki içer.

5.durum: Arkadaşının sırrını başkasına söyler. (25)

E12: 4 erli gruplar oluşturulur. E4 de yazılanlardan her gruba ikişer tane verilir. Her grup, daha önce başlarından geçmiş ya da grupça oluşturacakları hayali, “iş yerinde güven” ile ilgili olumsuz bir olayı yazmaları istenir. Yazılan kağıtlar diğer gruplarla değiştirilerek canlandırma yapmaları istenir. (25)

Değerlendirme (15)

E13: Mekanda yürünür. Grup üyelerinden kim durursa tüm grup en kısa zamanda durmaya çalışır. Kim yürürse eş zamanlı yürümeye başlanır. (5)

E14: Süreç hakkında konuşulur. (10)

6.Oturum

Tarih: 13.04.2012

Yer: Dedeman Otelı Ankara

Lider: Erkut Bil

Grup: Otel alışanları

Konu: Takım Ruhu Oluşturma

Süre: 180 dk.

Araç ve Gereçler:

Yöntem ve Teknikler: Yaratıcı Drama-Doğaçlama ve rol oynama

Kazanımlar

-Grup üyeleri bir takım olarak birlikte hareket ederler

Isınma-Hazırlık(85)

E1: Kurt kuzu oyunu oynanır. Çemberde herkes kol kola girer ve çemberin içinde bir kuzu belirlenir. Çemberin dışındaki bir katılımcı kurt olur ve kuzuyu yakalamaya çalışır. (10)

E2: Mekanda yürünür. Liderin söylediğı sayı kadar katılımcı bir araya gelerek birbirlerine sarılır. Sayı giderek artar ve tüm grup sayısına ulaşılır. (10)

E3: Bir fikrim var..... evvvveett. Katılımcılardan herhangi biri “bir fikrim var” der ve tüm grup o kişinin önünde dizlerinin üstünde “eevvvvveett” diye çoşkuyla bağıırır. Daha sonra fikir söylenir ve tüm grup uygular. (20)

E4: Tüm grup konuşmaksızın kendilerine söylenen şekilleri oluşturmaya çalışırlar. “S harfi, M harfi, kare, altıgen, ev, atal, saat 9:40, 20” (20)

E5: İkili olunur. İkililer üç ayaklı yürümeye çalışırlar. Daha sonra iki grup oluşturulur ve üç ayaklı olarak hangi grup bir noktadan diğerk noktaya daha az zamanda ulaşırsa oyunu kazanır. (15)

E6: Tüm grup çember olur ve herkes birbirinin omzuna masaj yapar. (10)

ARA-20 DAKİKA

Canlandırma

E7: Mekanda serbest yürünür. “Kadooo” diye bağırarak kişi kendisini yere atar. Amaç o kişiyi düşmeden tutmaktır. (15)

E8: Bir gönüllü belirlenir. Gönüllü ne tarafa dönerse herkes yüzünü ona doğru bakacak şekilde kendisini hareketlendirir. Gönüllü mimik de ekleyebilir. (10)

E9: Çember olunur. Çemberin ortasına biri gelir ve A harfiyle bir cümle söyler. Çemberdeki biri B harfiyle yanıt verir. Çemberin ortasındaki C harfiyle devam eder. Çemberde B yi söyleyenin yanındaki Ç ile doğaçlamayı devam ettirir. (15)

E10: İki çember olunur. Herhangi biri A harfiyle bir cümle söyler, yanındaki B harfiyle ama bir önceki cümleyle uyumlu devam ettirir. Bir hikaye yaratılmaya çalışılır. İlk başlayan katılımcıdan itibaren çemberde üç defa dolanan hikaye başlangıç noktasına 4. gelişinde sonlandırılmalıdır. Her iki çember ayrı ayrı izlenir. Hikayenin mantığına aykırı olan ya da grubu yavaşlatan katılımcı 3 sn. cezası alır. Hangi çember daha kısa zamanda tamamlarsa o kazanır. (20)

Değerlendirme (15)

E11: Çember olunur. 21 e kadar sayılır. Kim aynı anda iki defa sayarsa başa dönülür.

E11: Tüm süreci değerlendirecek anketler doldurulur. (15)