

## GİRİŞ

Tüm insanlar toplumun bir parçasıdır ve toplumdaki herkesin farklı sosyal rol ve sorumlulukları vardır. Bununla birlikte insanların birçoğu zaman zaman rol ve sorumluluklarını gerçekleştirirken sosyal bir varlık olarak işlev görmesine engel olan birçok sorun ile karşılaşır. Bireyle sosyal hizmet; kişinin sorunlarını çözmek ve sosyal ilişkilerini geliştirmek için kullanılan en eski ve en gelişmiş sosyal hizmet yöntemlerinden biridir.

Bireylerle sosyal hizmet müdahalesi insanların birey olarak doyurucu ilişkiler kurmasına, hem kendisine hem de topluma yararlı bir yaşam sürmesine ve değişen toplumsal koşullara uyum sağlayabilmesine yardımcı olmayı amaçlar.

Sosyal hizmetin temel müdahale yöntemlerinden biri olan bireylerle sosyal hizmet, bireyin daha tatmin edici insan ilişkileri geliştirmesi amacıyla bireyin gelişimi ve uyumu ile ilgilenmektedir. Bireyin uyumu ve gelişimi, toplumdaki kaynakları etkili bir şekilde kullanmasına bağlıdır. Bazen birey içsel ve dışsal faktörler nedeniyle var olan hizmetlere ulaşmakta başarısız olur. Bu durumda sosyal hizmet uzmanı kişiye yardımcı olmak üzere devreye girer. Bu nedenle bireyle sosyal hizmet, kişinin uyumu ve gelişimi için yardımcı olacak bire bir ilişki kurulmasını gerektirir.

Sosyal hizmette bir yöntem olan bireyle sosyal hizmet, kişinin sorunlarını çözerek toplum içinde daha iyi işlev kazanabilmesine ve kendi kapasitesine erişebilmesine yardımcı olmayı amaçlar. Toplum biriminin temeli bireydir. Eğer bireyler hayatlarından memnunsalar ve uyumsuzlukların en aza indirgenmesi çabaları ile huzurlu bir toplum ortaya çıkar. Toplum bireylerden oluşur.

Her meslek büyümesi ve gelişmesi için test edilmiş bir bilgi gövdesine sahiptir. Bu bilgi gövdesi kolayca anlaşılabilen, iletişime sahip ve kendine ait prensipler, teknikler, yöntemler, süreçler, araçlar ve terminolojiye sahip olmalıdır. Meslek olarak sosyal hizmet kendi terminolojisi, araçları ve yöntemleri olan bilgi gövdesi oluşturmuştur. Sosyal hizmet çerçevesinde bireyle sosyal hizmet, ikili etkileşim gerektiren bir yöntemdir. Bu etkileşim, insan psikolojisi ve içinde çalışılan toplumun kültürel güçleri arasındadır.

İlk olarak bireyle sosyal hizmet çok az alanda ve kurumda kullanılırken sonradan artarak yeni alanlarda kullanılmaya başlamıştır. Bugün birçok ajans, kurum ve organizasyonda kullanılmaktadır. Bireyle sosyal hizmet; hastaneler,

klinikler, mahkemeler, sanayi, ordu kurumları, özel ve kamu aile refahı kurumları, göçmen büroları, kreş ve okullar, evlatlık ajansları, çocuk rehberliği kurumları, hijyen organizasyonları, sağlık kurumları ve diğer birçok alanda kullanılmaktadır.

Her birey sosyal, ekonomik ve fiziksel çevresine değişik tepkiler verir ve her bireyin sorunları diğerinden farklıdır. Bireyle sosyal hizmet uygulaması kapsamında, günlük hayatındaki sorunları ile başa çıkmada zorlanan bireylere yardımcı olmak için insancıl müdahalelerde bulunulur. Sosyal işlevsellik sorunları ile ilgili olarak bireylerle veya ailelerle çalışırken kullanılan “duruma göre davranma yaklaşımı”, sosyal hizmetin dolaysız yaklaşımlarından biridir. Bireyle sosyal hizmet, müracaatçının çevresine uyum sağlayabilmesi için bireyselleştirilmiş hizmet sunan bir sosyal hizmet yöntemidir.

## BİREYLERLE SOSYAL HİZMETİN BİLGİ TEMELİ

Değer ve ilkelerin yanında, bireylerle sosyal hizmetin bilgi temeli bilimsel kavramlar, araçlar ve tekniklerden oluşur. Bireylerle sosyal hizmet alanındaki birçok kavram sosyal ve davranışsal bilimlerden ödünç alınmıştır. Bu kavramların önemli olanlarından bazıları; bireyin yaşam deneyimi üzerinde çevrenin etkisi, temel duygusal ve fiziksel ihtiyaçların önemi, bu ihtiyaçların karşılanmamasından doğan sonuçlar, davranışların amacı ve insan hayatına sosyal ve kültürel faktörlerin etkisidir.

Bireylerle sosyal hizmetin araçları ve teknikleri, pratikteki deneyimler ve davranışsal bilimlerden gelen bilgiden oluşur. Bireylerle sosyal hizmet için görüşme önemli bir araçtır ve görüşme için etkili dinleme en önemli bileşendir. Birçok prosedür, müracaatçı ve uzman arasındaki yüz yüze temas sırasında uygulanır. Duyguların kabulü, empati, duyguların ifade edilmesi için teşvik, onaylama, fikirlerin ve durumların açıklığa kavuşturulması, bilgi ve tavsiye vermek kullanılan tekniklerdendir. Bu iletişim teknikleri belki fazla sıradan görünebilir ama bunlara teknik denmesinin sebebi, uzmanın her birini amaçlı olarak ve bir nedenden ötürü kullanmasıdır. Örneğin; bir teknik olarak empati kurmak, sempati duymaktan farklıdır. Bir kişinin sıkıntısı, gözlem yapan diğerinde herhangi bir düşünsel çaba göstermesine gerek kalmadan sempati duygusu uyandırılabilir. Fakat hayali bir çaba ve kişinin kendi duygularının farkında olması empati kurmak için esastır. Sosyal hizmet uzmanı, yetkin ve profesyonel bir yardım edici olmak için her zaman sempati duygusuna güvenemez. Sempati duygusunun ortaya çıktığı zamanlarda

bile uzman müracaatçısına yardımcı olmak için empati kurmak zorundadır. Empati kurmak ve bunun gibi teknikler, bire bir ilişki kurulmasını sağlar. Duygusal olarak tehdit edici olmayan bir ortamda kurulan olumlu ilişkide müracaatçı, eksikliklerine rağmen kabul gördüğünü hisseder ve bunun sonucunda içsel olarak kendini koruma içgüdüğü azalır. Böyle bir duygusal ortamda müracaatçı kendine, diğerlerine ve durumlara daha tarafsız olarak bakmaya başlar. Tarafli duygulardan arınmış tarafsız bir algı, davranışın değişmesi için ilk adımdır.

Bu iletişim tekniklerinin yanında, çevrenin değiştirilmesi ile ilgili başka prosedürler de vardır. Uzman, müracaatçıya maddi kaynak sağlayarak onun çevresinden gelen zorluklarla baş edebilmesi için çaba harcar. Sosyal hizmet kurumları müracaatçılarına ekonomik yardım yapabilecek kadar kaynaklara sahip değildir ama sosyal hizmet uzmanı, daha geniş bir toplulukla ilgili bilgisi ile genelde kurum dışındaki uygun kaynakların ve hizmetlerin yerini belirleyip müracaatçıyı bunlarla etkileşime sokabilir.

## BİREYLERLE SOSYAL HİZMETİN İLKELERİ

Bireyle sosyal hizmet; sosyal hizmetin bireyin daha tatmin edici insan ilişkileri kurması için gereken değişimler ve gelişimler üzerine odaklanan temel yöntemidir. Ama bu değişim ve gelişim, kişinin içindeki ve dışındaki kaynaklarını etkili kullanabilmesine bağlıdır. Kimi zaman bazı iç ve dış faktörler nedeniyle kişi, var olan kaynaklardan yararlanmayı başaramaz. Bu durumda bireyle sosyal hizmet, farklı maddi ve insani kaynakları kullanarak müracaatçıya yardım eder. Ama psikososyal sorunların çözümünde değişik yöntemler uygulamadan önce, kişiye bireyle sosyal hizmetin teorik çerçevesini açıklamak gerekir. Bireyle sosyal hizmet uygulamasının bazı ilkeleri vardır ve bu ilkeler müracaatçı ile çalışırken yol gösterici olur.

Bireyle sosyal hizmetin ilkeleri, müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı arasında yakın bir ilişki kurulması için uygulanır. Mesleki ilişki, müracaatçının kişiliği ve davranışında değişiklik yaratacak bir iletişim aracıdır. İlişki terimi ilk defa 1939 yılında yayımlanan Virginia Robinson'un "*A Changing Psychology in Social Case Work* - Bireyle Sosyal Hizmette Değişim Psikolojisi" adlı kitabında kullanılmıştır. Bireyle sosyal hizmet uygulamasında ilişki, müracaatçıya çevresi ve kendisi arasında daha iyi bir ilişki kurabilmesi için yardım etme amacıyla sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasındaki dinamik etkileşimli tavır ve duygulardan oluşur.

Bu nedenle ilişki kurmanın amacı müracaatçının psikososyal ihtiyaçlarına ve sorunlarının çözümüne yardımcı olmaktır. Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasındaki ilişki bazı ilkelerin ışığında daha güçlenebilir.

Bu ilkele;, bireyselleştirme, anlamlı ilişki kurma, kabul etme, iletişim, duyguların amaçlı ifade edilmesi, kontrollü duygusal katılım, yargılayıcı olmayan tavır, müracaatçının özerkliği, sosyal hizmet uzmanın öz farkındalığı, sosyal işlevsellik, davranışları düzenleme, sosyal öğrenme ve gizlilik olarak sıralanabilir.

## Bireyselleştirme İlkesi

Bireyselleştirme; bireyi tek bir açıdan değil, birçok açıdan değerlendirmektedir. Her birey diğerlerinden farklı ve kendine özgüdür. Her bireyin sorunları farklıdır ve kendi entelektüel düzeyine bağlıdır. Bu yüzden; yardım etme tekniği entelektüel düzey, sosyo-ekonomik durum, ego gücü, kişinin kapasitesi ve kaynaklarına göre şekillenmelidir. Sonuç olarak iki insan tüm özellikleri ve karakterleri ile birbirinin tam olarak aynısı olamaz. Sorunları aynı olsa bile sorunun nedenleri, sorunun algılanışı ve ego kuvveti her birey için farklıdır. Bu nedenle her müracaatçı ayrı birer varlık olarak ele alınmalı ve sorunlarının kökten çözmek amacıyla ilişki kurmak için tam ve kapsamlı bilgi edinilmelidir.

Bu ilke, her müracaatçının kendine özgü özelliklerinin anlaşılacak tanımlanması ve sosyal hizmetin yöntem ve ilkelerinin müracaatçıların kendine özgü özelliklerine uygun olarak kullanılmasını ifade eder. Sosyal hizmet uzmanları, önyargısız bir şekilde hizmet verirken, insan farklılıklarına ilişkin bilgiyi kullanırken, müracaatçıları daha iyi anlamak için gözlemlerken, dinlerken ve empati kurarken bu ilkeyi kullanırlar.

## Anlamlı İlişki Kurma İlkesi

Bireyle sosyal hizmet uygulamasında ilişki kurmanın amacı müracaatçının davranışını değiştirmek veya uyumsuz durumlarını düzenlemektir. Anlamlı ilişki, müracaatçıya ilgi göstererek kurulur. Kişi, sosyal hizmet uzmanının bir birey olarak samimiyetine ve kendisine saygı ve ilgi duyduğuna ikna olmalıdır. Sosyal hizmet uzmanı da müracaatçının kendi tarafsızlığına güvenmesine ve kendisini değerli bir birey olarak hissetmesine yardım etmelidir.

## Kabul Etme İlkesi

Bu ilke müracaatçıyla “olduğu” gibi ilgilenmeyi ve algılamayı ifade eder. Kabul etme, müracaatçıların güçlü yönlerini ve sınırlılıklarını tanımlamayı ve kullanmayı, uygun olmayan özellikleri, olumlu ve olumsuz duyguları ve yapıcı-yıkıcı tutum ve davranışları içerir.

Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçısını olduğu gibi ve sınırlılıkları ile birlikte kabul etmelidir. Sosyal hizmet uzmanı, kabul etmenin tüm yardımların dönüm noktası olduğuna inanır. Olumlu veya olumsuz olmak üzere iki temel düşünceyi aynı anda kucaklar. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının davranışları kabul edilebilir olmasa bile ona karşı düşmanca ve ayıplayan bir bakış açısı ile bakmalı; kişinin davranışlarını adım adım değiştirmeye çalışmalıdır. Sonuç olarak sosyal hizmet uzmanı, her bir bireyi “değerli ve onurlu” olarak kabul etmelidir. Onu sorun olarak görmemeli ve her zaman kişinin iyi ve kötü duygularını ve düşüncelerini kabul etmelidir.

## İletişim İlkesi

İletişim iki yönlü bir süreçtir. Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçının birbirlerini daha iyi anlayabilmek için aralarında düzgün bir iletişim olmalıdır. Bu iletişim, müracaatçının sorununun tanımlanabilmesi için bir yoldur.

Sosyal hizmet uzmanının temel işlevi, müracaatçının duygularını ifade ederken rahat hissetmesini sağlayacak bir ortam yaratmaktır. Bu da düzgün bir iletişim kurulabilmesine bağlıdır.

## Duyguların Amaçlı İfade Edilmesi İlkesi

Duygu, bireyin mutluluk, kızgınlık, üzgünlük, korku gibi temel hislerini içeren genel bir ifade biçimidir. Bir duygu durumunun yaşanması anlamlı bir süreçtir. Birey, bir duygusunu isimlendirirken onu zihinsel anlamlandırma sürecinden geçirmektedir. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının duygularını özgürce ifade etmesi için fırsat vermelidir çünkü özellikle olumsuz duyguların birikmesi sakıncalıdır. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının hislerini yargılamadan veya onaylamadan amaçlı bir şekilde dinlemelidir. Kişiyi psiko-sosyal sorunları nedeniyle iyi veya kötü olarak tanımlamamak gerekir.

Duyguların amaçlı ifade edilmesi; müracaatçının özellikle olumsuz duygularını özgürce ifade edebilmesi ihtiyacının farkında olunması anlamına gelir. Sosyal

hizmet uzmanı, ifade edilen duyguları teşvik etmeden veya eleştirmeden amaca odaklı olarak dinler. Sosyal hizmet uzmanı, ifadelerin terapötik olduğu durumlarda bazen teşvik edici, bazen de tetikleyici olabilir. Bu ilke, müracaatçının duygularını- özellikle olumsuz duygularını- ifade etme gereksinimi ile ilgilidir. Sosyal hizmet uzmanları bu ilkeyi, müracaatçının rahat edeceği bir çevre oluştururken, yardımcı olma arzusunu ifade ederken, müracaatçıyı duygularını ifade etmesi için cesaretlendirirken ve sonrasında dinlerken ve müracaatçının durumu tam olarak anlaşılmadan önce tavsiye vermekten ya da çözüm önermekten kaçınırken kullanır.

## Kontrollü Duygusal Katılım İlkesi

Birinin duygularını dikkatle dinlemeden onun sorunlarını anlamak ve çözüm bulmak olanaksızdır. Duygular, hassasiyet, anlayış ve tepki olmak üzere üç yoldan gelir. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının duygularını anlamaya çalışır, ama bu sorunlara duygusal olarak dâhil olmaz.

Bu ilke, “müracaatçıların duygularına duyarlı olmayı, duyguların anlamını anlamayı ve onlara amaçlı ve uygun bir tepki vermeyi” ifade eder. Sosyal hizmet uzmanları bu ilkeyi, müracaatçıya amaçsal olarak ve seçici bir tavırla duygu tepkisi verirken, müracaatçıların gereksinimlerini karşılarken kendi tepkilerini anlayabilmek için kendilik bilgisinden yararlanırken kullanırlar.

## Yargılayıcı Olmayan Tavrı İlkesi

Bu ilke, suçlu ya da suçsuz bulmayı veya gereksinim ve sorunların ortaya çıkmasında müracaatçının sorumluluk derecesini dışlayarak sosyal hizmet uygulamasını gerçekleştirme anlamına gelir.

Bireyle sosyal hizmet ilişkisinin kalitesi, yargılayıcı olmayan tavır ile belli olur. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçıyı sorunları için suçlamaz ya da acıları için müracaatçıya herhangi bir sorumluluk yüklemes.

Sosyal hizmet uzmanı, sadece tavırları, standartları ya da müracaatçının eylemlerini değerlendirir. Sosyal hizmet uzmanı, bir kişinin suçlu veya suçsuz olduğuna karar vermek yetkisine sahip değildir.

## Müracaatçının Özerkliği İlkesi

Bu ilke, sosyal hizmet uygulaması sürecinde müracaatçıların tercihlerini yaparken ve karar verirken özgür olmaları gereksinimini ve hakkını tanımlar. Sosyal

hizmet uzmanları, bu ilkeyi müracaatçıların sorun ve gereksinimlerini açıkça görmesine yardım ederken, uygun toplumsal kaynakları müracaatçıya sunarken ve müracaatçı ile birlikte çalışabilecekleri bir çevre yaratırken kullanırlar.

*Müracaatçının özerkliği* bireyin kendi kararını kendi yoluyla vermesi anlamına gelmektedir. Karar vermesi için müracaatçıya fırsat vermek ve kendisi için neyin iyi, neyin kötü olduğunu anlatmaktır. Müracaatçının özerkliği, müracaatçının kendi karar ve seçimlerinde özgür ve haklı olmasının farkında olmaktır. Ama bu hak, müracaatçının olumlu ve yapıcı yöndeki kararlarının kapasitesi ile sınırlıdır.

### Sosyal Hizmet Uzmanının Öz Farkındalığı İlkesi

Sosyal hizmet uzmanının öz farkındalığı; sosyal hizmet uzmanının, müracaatçının sorunları ile ilgilenirken kendi güçlerinin ve sınırlılıklarının farkında olmasıdır. Eğer sosyal hizmet uzmanı müracaatçının sorunlarının kendi kapasitesini aştığını hissederse vakayı uygun mercilere havale etmelidir.

### Sosyal İşlevsellik İlkesi

Sosyal işlevsellik, sosyal hizmetin özgün faaliyet alanını anlamayı ve sosyal hizmeti diğer yardım mesleklerinden ayırt etmeyi sağlayan bir anahtar kavramdır. Sosyal işlevsellik, bir kişinin temel gereksinimlerini karşılaması için gerekli görevleri ve aktiviteleri yerine getirebilmesi ve toplumun belirli bir alt kültürü tarafından yerine getirilmesi beklenen önemli sosyal rollerini gerçekleştirebilmesi becerisidir.

Sosyal işlevsellik kavramı, bireyin sosyal ve ekonomik çevresi içinde onun kapasite ve eylemleri, istem, beklenti, kaynak ve fırsatları arasında bireyi toplumla bütünleştirme ya da elverişli bir konuma getirme gibi eylemlere odaklanır. Sosyal işlevsellik, bireyin özellikle çevresi ile olan ilişkisinde sosyal rollerinin ve ilişkilerinin işlevselliğidir. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının rollerini ve bu rolleri gerçekleştirme kapasitesini değerlendirmeye çalışmalıdır.

### Davranışları Ayarlama İlkesi

İnsan, sürekli devam eden hayatın içinde deneyim araçları olarak bedene, akla ve zekâya sahiptir. Bu üç araç her insanda ayırt edici özellikleri ile bulunurlar. Bundan dolayı insanlar benzersiz kişiliklere sahiptirler. Bu üç aracı doğru algı ve düşünce yapısında akort etmek ya da ayarlamak ihtiyacı vardır. Sosyal hizmet uzmanı işte bunu yapar.

### Sosyal Öğrenme İlkesi

Sosyal öğrenme, kaçınılmaz olarak sorun çözme sürecine dâhil olan değişimin ön koşuludur. Sosyal öğrenme; (1) fark etme ve odaklanma, dikkat etme ve ilgilenme, (2) sorunu organize etme ve değerlendirme ve gelecek eylemler için plan yapma, (3) yeni bilgilere ihtiyaç duyma ve araştırma, (4) yeni bir deneyim için müracaatçıya fırsatlar sağlama aşamalarını içerir.

### Gizlilik İlkesi

Bu ilke, müracaatçının mesleki ilişkide kendisiyle ilgili açıkladığı gizli bilgilerin korunması hakkına dayanır. Sosyal hizmet uzmanları, gizliliğin sınırlarını ve mesleki ve yasal zorunluluklarda uzman ve müracaatçının haklarını açıklamalıdır.

Ahlaki bakımdan göz önüne alınacak noktaların en önemlilerinden biri müracaatçının mahremiyetinin korunmasıdır. Müracaatçının özel konuları hiçbir zaman dedikodu, genel veya özel konuşmaların konusu olmamalıdır. Bir kişinin mahrem şeylerini bireyle sosyal hizmet müdahalesi kapsamında konuşabileceğinin zımnen bilinmesi gizlilik konusunda etik bir zorunluluk yaratır.

Gizlilik, müracaatçıyla ilgili sadece mesleki ilişkide ortaya çıkan gizli bilgilerin saklanmasıdır. Mesleki ilişkide müracaatçının sorunları kendisine ve bir başkasına zarar vermesi hariç gizli tutulmalıdır.

Bu ilkeler, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla girecekleri etkileşimdeki veya eylem sistemindeki rol ve sorumluluklarını tanımlar ve mesleki yardım ilişkisine rehberlik etmesi için kullanılır. Diğer iki kişili eylem sistemlerinde de uygulanabilir olan bu ilkeler, müracaatçıların gereksinimlerini karşılar ve sorunlarını çözerken uygun ortamı sağlamaya yardımcı olur (Johnson 1998).

Sosyal hizmet uzmanı, bireylerle sosyal hizmet uygulamaları kapsamında sosyal gerçekliğe inanmalıdır. Her birey özel olduğu için herkes kendine özgü değişik sorunlara sahiptir. Sorunlar her zaman vardır ve bir sorun asla ayıp değildir. Hiçbir sosyal hizmet uzmanı, bireyin fiziksel, ruhsal ve duygusal olarak izole edilmesine inanmaz. Bu nedenle, kişinin sosyal çevresine uyum sağlaması için yardımcı olacak koşulları yarattırsak her sorun çözülebilir.

Müracaatçının kişiliğine saygı duyulması gerekir. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçı ile amaçlı bir ilişki kurmalıdır. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçıların gelişme ve değişimle yeteneklerinin olduğuna inanmalıdır. Sosyal hizmet uzmanı,

müracaatçısına duygusal yaklaşmamalıdır. Müracaatçı ile kendini fazla özdeşleştirmemelidir. Sosyal hizmet uzmanı, bireylerin farklılığını ve müracaatçının ön yargılarını kabul ve takdir etmelidir. Yardım etme sürecinde, müracaatçının sosyal hizmet uzmanı kadar aktif olup olmadığı gözlemlenmelidir. Çünkü müracaatçının tedaviye katılımı gereklidir. Kişi kendi kendine yardım edebilmelidir.

Sosyal hizmet uzmanı; aile, toplum ve kurumun ilgisini de değerlendirmelidir. Bu nedenle toplumdaki kaynakları uygun hâle getirerek müracaatçıyı ailesine ve topluma uyumlu hâle getirmelidir. Aileyi temel nokta olarak görmelidir. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçıyı ortak sorumlulukların paylaşıldığı aile ve toplumun bir parçası olarak görmelidir.

Sonuç olarak sosyal hizmet uzmanı, müracaatçıyla uyum yakalayabilmek için müracaatçısına karşı samimi ve sempatik olmalıdır. Onun hislerine ve sorunlarına hassasça yaklaşmalıdır.

## BİREYLERLE SOSYAL HİZMETİN TEMEL VARSAYIMLARI

Bireyle sosyal hizmetin yaptığı iş, bireyin sorunlarını kendi çabası ile çözmesine yardımcı olmaktır. Sosyal hizmet uzmanının işi yeterli yardım ve rehberlik sağlamaktır.

Hamilton, bireyle sosyal hizmetin temel varsayımlarını;

- birey ve toplum birbirine bağımlı ve birbirini tamamlayıcıdır,
- toplumdaki değişik faktörler birey davranışı ve tutumlarını etkiler,
- bazı sorunlar psikolojik ve bazıları ise kişiler arasındır,
- bireyle sosyal hizmet sürecinde bilinçli ve kontrollü ilişkiler kurulması amaca hizmet eder,
- bireylerle sosyal hizmet,
- kişinin enerjisini ve kapasitesini olumlu yöne yönlendirmesine yardım ederek sorunlarının çözülmesini sağlar,
- bireyle sosyal hizmet herkese ilerlemek için eşit hak verir ve
- her ihtiyaç sahibi ve engelli insan için yardım sağlar, şeklinde sıralamaktadır.

Bireyle sosyal hizmetin nihai amacı birey ve içinde yaşadığı toplum arasında uyumlu bir ilişki kurmasını sağlamaktır. Grace Mathew'e göre bireyle sosyal hizmetin temel yapısını oluşturan bazı varsayımlar vardır. Bu varsayımlar kolektif düşünce ve geleneklerden ortaya çıkmıştır.

Felsefi varsayımlar şunlardır:

- ✓ Her insan onuru ve değeri olan kişiler olarak değerlendirilmelidir.
- ✓ İnsanlar birbirine bağımlıdır ve bu durum sosyal gruplar içindeki etkileşimlerinde görülür.
- ✓ İnsan gelişimi ve ilerlemesi için ortak olan insan ihtiyaçları vardır. Ortak ihtiyaçların olması bireylerin biricikliğini yadsımaz. Tüm bireyler bazı özellikler açısından benzerdir ama her birey belirli özellikleri açısından tam olarak birbirinin aynı değildir.
- ✓ Her birey kendi içinde büyüme ve başarılı olma potansiyeli taşır ve bu potansiyelin farkına varmak her bireyin hakkıdır. Yani insanlar değişme kapasitesine sahiptir.
- ✓ Toplum, kendi potansiyellerini fark etmelerini sağlayacak araçlara sahip olmayan insanlara yardım etmekle yükümlüdür.

Bireylerle sosyal hizmet, bazı değerler veya felsefi çıkarımlardan oluşan kavramsal bir çerçeveye sahiptir. En temel değer, tüm insanların değerli ve onurlu olması ilkesidir. İkinci olarak ise maddi ve manevi iyilik hâlini sağlayarak insanın iyileştirilmesi hedefine kendini adamaktır. Bir diğeri ise insanların en yüksek potansiyellerinin gelişimi ile ilgilidir. Her birey önemli olarak değerlendirildiği için kişinin kendi hayatına yönelik kararlara katılımı doğal bir ihtiyaçtır. Bu değerler, insanlığın var olmasından bu yana gelişen felsefi düşüncenin sonucudur ve kanıtlanıp denenebilir olan bilimsel teorilerden farklıdır. Fakat bu değerlere olan inanç, etkili bir uygulama için ön gereksinimdir. Bu felsefi varsayımlardan ve bireyselleştirilmiş fikirlerden çıkan bir diğer bağılıklar seti vardır. Bunlar; kabul etme, yargılayıcı olmayan tavır, gizlilik ve kontrollü duygusal katılımdır. Bu kavramlar yukarıda bahsedilen değerlerden gelişmiş olsa da, sonrasında bireylerle sosyal hizmet ilkeleri olan sosyal hizmetlerdeki deneyimlerden gelişmiştir.

Birbiriyle yakından bağlantılı değerler ve prensipler insan davranışının değişebileceğini ortaya koyar. İnsanlık tarihi boyunca, felsefeciler, din adamları ve öğretmenler insan davranışını açıklama ve değiştirme çabası içinde olmuşlardır. Bir

bakıma başarılı olmuşlardır. Bununla birlikte davranışsal bilimlerle insan davranışının kolayca değiştirilebileceğini düşünmek çok uygun bir yaklaşım olmaz.

## İNSAN DAVRANIŞLARININ NEDENLERİ

Sosyal hizmet kurum ve kuruluşlarına yardım almak için gönüllü veya gönülsüz gelen bireylerde stres, sosyal işlevsellik sorunlarından kaynaklanmaktadır. Burada önemli olan nokta; bu bireylerin büyük bir kategori üyesi değil, kendine özgü kişiler olmalarıdır. Bireylerle sosyal hizmet sosyal hizmet alanı içinde bireylere mesleki olarak en yüksek değeri veren daldır.

Yaşarken karşılaştıkları sorunlarla başa çıkabilmek için sosyal hizmetlerden yardım talep eden bu kişiler aslında kendi baş etme yöntemleri işe yaramadığı için bunu yapmaktadırlar. Bireylerin kendilerine ait baş etme yöntemlerinin neden bazı sorunlar için etkisiz kaldığının birçok nedeni vardır. Genel olarak bu nedenler 5 kategoriye ayrılabilir.

1. *Maddi Kaynakların Yokluğu:* Sosyal hizmet kurum ve kuruluşları; maddi yardım ihtiyacı olan kişilere ekonomik yardım yapma konusunda sonsuz kaynaklarına sahip değildir. Ama paranın olmayışı bireyin bazı sorunlarla başa çıkabilmesinin önünde bir engelse kurumun durumu ve politikasına bağlı olarak sosyal hizmet uzmanının çalışmaları ile bu ekonomik ihtiyaç karşılanabilir. Örneğin; devlet hastanesindeki hem fakir hem hasta olan ampüte bir birey, takma uzuvlar satın alabilmek için hastanenin sosyal servisinden para yardımı alabilir.



Ödev

- Huzurevinde kalan ve ailelerin yanında yaşayan yaşlıların davranışlarını gözleyiniz .
- Yaşlıların davranışları arasındaki farklar ve benzerliklere ilişkin bir değerlendirme raporu hazırlayınız.

2. *Durumlar ve İlişkilerin Yanlış Anlaşılması ve Uygun Bilgilerin Yokluğu:* Durumlar hakkındaki yanlış bilgiler, insanların bazı sorunlarla etkili bir şekilde başa çıkabilmelerini engeller. Çoğu insan, hastalığın iyileşmesini sağlayacak sağlık tedbirlerini, hastalık hakkındaki batıl inançlar yüzünden almazlar. Örneğin; baba çocuğunun epileptik krizlerinin içine şeytan girmesinden kaynaklandığına

inaniyorsa eğer çocuğunun durumunu daha da kötüleştirecek tedaviler deneyebilir. Bazen bunların nedeni cahilliktir, bazen de eylemi geciktiren kaynakların olmayışıdır. Bu çarpık algıların düzeltilmesi ve gerekli bilgilerin sağlanması gerekmektedir.

3. *Hastalık veya Sağlıkla İlgili Engeller:* Fiziksel ve ruhsal rahatsızlıklar, sağlıklı ilgili engeller gibi çeşitli durumlar insanları sorunlar karşısında yardıma muhtaç hâle getirir. Örneğin; ailede baba hasta ise anne fazladan sorumluluk altına girmek ve dışarıdan yardım almasını gerektirecek sorunlarla tek başına yüzleşmek zorunda kalır. Hasta ve ailesi, hastalık ile ilgili yardım kabul etmeyi düşünmeli ve şu an ve gelecek hakkında gerçekçi planlar yapmalıdır.

4. *Stresli Durumlardan Kaynaklanan Duygusal Endişe:* Bazı durumlarda, kişinin mantıklı davranmasını engelleyen güçlü duygular ortaya çıkabilir. Örneğin; çocuğunun suça karıştığını öğrenen bir baba o kadar fazla üzgün hissedebilir ki çocuğunu evden atıp onunla tüm bağlarını kesebilir. Bu gibi durumlarda duygusal olarak bir yoğunluk yaşayan bireyin hislerini anlatabileceği birine ihtiyacı vardır. Hislerin kelimelere dökülmesi, mantıksız davranışların önüne geçer ve tarafsız düşünmesi için kişinin zihnini boşaltır.

5. *Kişilik Özellikleri ve Yetersizlikler:* Bir kişinin kişiliğindeki bozukluklar, sadece sorunlu durumlar oluşturmaz aynı zamanda kişinin hayatla ilgili sorunları da çözmesini engeller. Eğer küçük bir kız, annesi tarafından kendisini terk eden babasının kötü bir adam olduğu inancı ile yetiştirilirse büyüdüğü zaman kendi eşi ile sıkıntılar yaşacaktır. Bu yanlış inanç kızın kişiliğine çocukluğu boyunca o kadar derinden işlemiş olur ki, çocuk erişkinliğe eriştiğinde bile bunun farkına varmayabilir. Kişilik üzerinde derin etkiler bırakabilecek ve insan davranışlarını etkileyen bu gibi birçok sorun ve sağlıksız inançlar vardır. Burada çözüm, kişinin içgörü kazanmasına, otomatik olarak tepki vermek yerine bilinçli ve uygun davranmayı öğrenmesine yardım etmektir.

## BİREYLERLE SOSYAL HİZMET TANIMLARI

Bireylerle sosyal hizmetin çeşitli tanımları yapılagelmiştir. Bireyin psiko-sosyal uyumu ile toplumun iyiliğinin birbiri ile uyumlu hâle getirilmesi; başka ifadeyle birey ve sosyal çevresi arasındaki uyum için bireyden bireye yapılan planlı değişim sürecidir. Toplum ve bireyin karşılıklı olarak birbirine bağlı olduğu gerçeği bireyle sosyal hizmet tanımlarının büyük bir bölümünde gözlenir. Bireyin değişme ve

gelişmesi için planlı ve programlı hizmetler bütünü olarak tanımlayabileceğimiz bireyle sosyal hizmete ilişkin tanımlardan bazıları aşağıda yer almaktadır.

Mary Richmond (1915) : Bireylerle sosyal hizmet, hem kişinin hem de toplumun iyi halinin aynı anda sağlanması için iş birliği yaparak değişik insanlarla ve insanlar için yapılan bir sanat olarak tanımlanabilir.

Mary Richmond (1917): Bireylerle sosyal hizmet, erkek, kadın ve çocukların sosyal ilişkilerinin iyileştirilmesi için çalışan bir sanattır.

Mary Richmond (1922): Bireylerle sosyal hizmet, insan ve çevresi arasında, bireysel ve bilinçli olarak kişilik gelişmesi için ayarlamalar yapan süreçlerdir.

Jarret (1919): Bireylerle sosyal hizmet, sosyal bir bozukluğu olan bireyin çevresindeki tüm durumlarla en iyi ilişki kurmasını sağlamaktır.

Taft (1920): Bireylerle sosyal hizmet, bireyin kişiliğini, davranışlarını ve sosyal ilişkilerini anlama ve daha iyi kişisel ve sosyal uyumu üzerinde çalışma çabası içinde sosyal tedavi uygulamaktır.

Watson (1922): Bireylerle sosyal hizmet, bireyin çevresine daha iyi uyum sağlayabilmesi amacıyla bozulmuş kişiliğinin düzenlenmesi ve çözülmesi sanatıdır.

Queen (1932): Bireylerle sosyal hizmet, bireysel ilişkilerin düzenlenmesi sanatıdır.

Lee (1923): Bireylerle sosyal hizmet, insan davranışlarını değiştirme sanatıdır.

Taylor (1926): Bireylerle sosyal hizmet, bireyleri tüm kişilikleri ile anlamak ve sosyal olarak daha sağlıklı ilişkiler kurmasını sağlamak çabasındaki bir süreçtir.

Raynolds (1935): Bireylerle sosyal hizmet, sosyal ilişkilerinde zorluklara yol açan önemli sorunları için müracaatçı olan kişilere danışmanlık hizmeti verme sürecidir.

Raynolds (1935): Bireylerle sosyal hizmet, bireyin kendisini ailesi, doğal grubu ve toplumuna uyum sağlaması ihtiyacında olan bireye yardım eden bir sosyal hizmet türüdür.

Klein (1938): Bireylerle sosyal hizmet, sosyal hizmetin bir yöntemidir. Müracaatçının kişisel sorunlarına uyum sağlamanın yoludur.

Swift (1939): Bireylerle sosyal hizmet, bireyin hayat içinde karşılaştığı sorunlarının çözümü için kişisel kapasitesini kullanmak ve geliştirmek konusunda bireye yardımcı olan bir sanattır.

DeSchweinitz (1939): Bireylerle sosyal hizmet, sosyal kurumların temsilcileri olarak bireylerin ihtiyaçlarına politikalar çerçevesinde hizmet, finansal destek verme ya da kişisel danışma sağlayan süreçler demektir.

Strode (1948): Bireylerle sosyal hizmet, sosyal vaka çalışması, sosyal kaynaklar ve alandan gelen tecrübe ile bireyin en olası ve iyi sosyal uyumunun sağlanmasına yardım eden bir süreçtir.

Towle (1947): Bireylerle sosyal hizmet, karşılanmamış ihtiyaçlar alanında en uygun sosyal hizmeti sağlayan bir yöntemdir.

Bowers (1949): Bireylerle sosyal hizmet, insan ilişkileri bilimleri bilgisi ve insan ilişkileri becerilerini bireyin kapasitesini kullanması için; toplumdaki kaynakların müracaatçı ve çevresi arasındaki en iyi uyumun sağlanması için çalışan bir sanattır.

Hollis (1954): Bireylerle sosyal hizmet, kendi çabaları ile etkili olarak çözemedikleri sorunların çözümü için bireylere yardım eden sosyal hizmet uzmanları tarafından kullanılan bir yöntemdir.

Gordon Hamilton (1956): Bireylerle sosyal hizmet (hem bir çalışma alanı hem bir yöntem), bireyin kişiliğini geliştirmesi için bilinçli olarak kişi ve çevresi arasındaki uyumun sağlanması süreçlerini kapsar.

Perlman (1957): Bireylerle sosyal hizmet, sosyal işlevsellikle ilgili sorunlarıyla kişinin daha etkili baş edebilmesi için yardımcı olan insan refahı kurumları tarafından kullanılan bir süreçtir.

Safra: Bireylerle sosyal hizmet, bireylere yardımcı olmak için, kendi çabaları ile etkili olarak baş edemediği sorunların sosyal uyumunun sağlanması için kullanılan bir yöntemdir.

Bireylerle sosyal hizmet tanımlarını incelediğimizde bir bölümünün yöntemi bir sanat olarak, bazılarının süreç, diğerlerinin tedavi biçimi, disiplin ya da yöntem şeklinde nitelediğini görüyoruz. Bireylerle sosyal hizmetin 1930'dan önceki tanımlarında vurgulanan özelliği, yönteminin bir sanat olduğu şeklindedir. Daha sonrakilerde yer alan yöntem ve süreç sözlükleri aynı anlamda kullanılmıştır. Yöntem sözcüğü, bir şeyi mantıklı ve işlevsel biçimde yapma yolunu veya düzenini, meslek elemanının neyi, nasıl, ne zaman yapacağını, belli bir durumdaki rol ve

sorumluluklarını ifade etmektedir. Süreç sözcüğüne gelince, belli bir yönetime göre bir dizi işlevi, ileriye dönük aktiviteleri ve planlı uygulamayı ifade eder. Buna göre yöntem ve süreç birbirlerini tamamlayan öğelerdir. Bu tanımlarda bireylerle sosyal hizmet yöntemi, birey ile sosyal hizmet uzmanını bir araya getiren ve sorun çözme sürecini birlikte yürütmelerini sağlayan bir program ve hizmetler bileşimi olarak ele alınmıştır. Tedavi biçimindeki tanım ise sağlık hizmetlerindeki uygulamalarda tıp mesleği ve tıbbi terimlerin etkisi altında kalınarak yapılmış, bireylerle sosyal hizmetin amacı tıbbi tedavide olduğu gibi bireyin sağlıklı ilişkilerini iyileştirmek, sağlıklı düzeye getirmek şeklinde ortaya konmuştur.

## BİREYLERLE SOSYAL HİZMETİN AMAÇLARI VE DOĞASI

Bireylerle sosyal hizmet müdahalesinin sosyal yıkımı engellemek, müracaatçıyı güçlendirmek, sosyal işlevselliği sağlamak, olumlu teşvik sağlamak, gelişme ve büyüme için fırsatlar yaratmak, psikolojik zararları telafi etmek, kendi kendini yönetme kapasitesini artırmak ve sosyal katılımı artırmak gibi amaçları bulunmaktadır.

Sıralanan amaçlara ilave olarak bireylerle sosyal hizmet bireyin toplumla iyi bir uyum yakalaması, bireyin içsel sorunlarının bulunması, anlaşılması ve çözülmesi, bireyin ego gücünün artırılması, sorunların önlenmesi ve içsel kaynakların geliştirilmesi gibi amaçları da bulunmaktadır.

Bireylerle sosyal hizmet yönteminin amacı, yalnızca birey ve ailesinin çevreye uyumlarındaki sıkıntıları gidermek üzere mesleki yardımlarda bulunmak, onları, ihtiyaç duydukları hizmetlerden yararlandırmakla sınırlı değildir. Uygulama sonunda gerçekleşmesi beklenen hedef toplumun gelişmesi ve refah düzeyinin yükselmesidir. Bireyin sosyal ilişkileri düzeldiğinde daha sağlıklı bir kişilik yapısına kavuşması, benzer sorunlarla karşılaştığında bunları kendi çabası ve deneyimi ile çözebilecek düzeye gelmesi beklenir. İnsanlar arası ilişkiler, yani birey-çevre etkileşimi kişilik gelişiminin vazgeçilmez öğeleridir. Aile ve sosyal çevre olmadan gelişme, öğrenme, tecrübe kazanma ve olgunlaşma mümkün değildir. Birey ile çevresi arasındaki etkileşim yaşam boyu devam eder ve her ikisi için karşılıklı yarar sağlar. O halde bireylerle sosyal hizmet yöntemi ile bireyin sahip olduğu, yapısında mevcut olan tüm yetenekler ve özellikler ortaya çıkarılmalı, kendisine, yakınlarına ve başkalarına yararlı olacak şekilde kullanması sağlanmalıdır.

Bireylerle sosyal hizmetin doğası ve özelliklerini dikkate aldığımız zaman bireylerle sosyal hizmetin paylaşılan ve duygusal olarak ortaya çıkan durumlardan doğan bir ilişki olduğu görülür. Bu ilişki kabul, beklenti, destek ve dürtü kavramlarını içeren ilişkidir. Bu ilişki sürecinde müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı birbirine bağlıdır ve bireylerle sosyal hizmet ilişkisi birkaç terapötik değer içerebilir. Bireylerle sosyal hizmetin durumu iyileştirilme, toplumla daha fazla uyum, kapasite inşası, dışarıdan yardım gerektiren ihtiyaçları göz önünde bulundurmaya dönük doğası bulunmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanının da ilişkiye yönelik tepkileri vardır ve ilişki yönetiminde mesleki bilgi, beceri ve değerleri vardır.

## BİREYLERLE SOSYAL HİZMETİN BİLEŞENLERİ

Bireylerle sosyal hizmetin bileşenleri birey, sorun, kurum, sorun çözme süreci, sosyal hizmet uzmanı- müracaatçı ilişkisi olarak sıralanabilir.

### Birey

Birey denilince aklımıza ilk olarak kendine özgü nitelikleri yitirmeden bölünemeyen tek varlık, fert gelmektedir. Birey, toplumları oluşturan ve düşünsel, duygusal, istençsel nitelikleri toplum içinde belirlenen insanların her biridir.

Bireyin davranışları tatmin duymak, öfkeden kaçınmak veya son vermek, dengeyi korumak örneklerinde olduğu gibi amaçlı ve anlamlıdır. Bireyin davranışının kendi iyilik hâli için etkili olup olmadığı, kişilik yapısının işlevsel olmasına bağlıdır. Bireyin sahip olduğu kişiliğin yapısı ve işlevi, birbiri ile sürekli etkileşim içinde olan fiziksel, psikolojik ve kişinin deneyim ettiği sosyal çevrenin kalıtsal ve meşru ürünüdür.

Yaşamın herhangi bir evresinde olan insan; sadece çevresinin ve beslenmesinin değil aynı zamanda şu anı ve geleceğinden oluşan bir üründür. Bireyin varlığı ve dönüşümü; içinde yaşadığı toplumun kendisine dayattığı sosyal rol beklentisi tarafından belirlenir ve yargılanır. Sosyal hizmet kurum ve kuruluşlarına müracaatçı sıfatıyla gelen her birey stres altındadır.

İnsan davranışını ve bireysel farklılıkları anlamak konusunda Grace Mathew aşağıdaki önerilerde bulunmuştur:



1. Bireyin davranışları çevresi ve deneyimleri tarafından şekillenir. Davranışlar; tepki vermeye, duygulara ve hislere işaret eder. Şartlar ve etkileşimler kişinin çevresini oluşturur.
2. İnsani gelişim ve büyüme için bazı temel ihtiyaçların karşılanması gerekir. (Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi)
3. Duygusal ihtiyaçlar gerçektir ve mantıksal düşünme yoluyla karşılanamazlar.
4. Davranış amaçlıdır ve insanın fiziksel ve duygusal ihtiyaçlarına bir cevaptır.
5. Bir diğer kişinin davranışı, onun kendi duygusal ve mantıksal yapısının anlaşılması ile anlamlandırılır.

### Sorun

Sorun, uyum sağlayıcı bir işlevsellik için bir tepki gerektiren ancak birey ya da bireylerin karşılaştığı bir ya da daha fazla engel nedeniyle etkili bir tepkinin hali hazırda olmadığı herhangi bir yaşam durumu veya görevi olarak tanımlanmaktadır.

Bireyin yaşamında karşılaştığı sorunlar zincir reaksiyona (neden>etki>neden) neden olur. Bireyin karşılaştığı herhangi bir sorun, hem objektif hem sübjektif öneme, yoğunluğa ve duygusal yoğunluğa sahiptir. Sorunun içsel ve dışsal özellikleri bir arada var olabilir ama biri diğerine sebep oluyor olabilir. Kişinin kuruma getirdiği sorun ne olursa olsun, müracaatçı olmanın getirdiği karmaşa ile birlikte gelir.

Sorunlar aşağıdaki gibi sınıflara ayrılabilir:

1. Hastalık veya engele dayalı sorunlar
2. Maddi kaynakların yetersizliğinden kaynaklanan sorunlar
3. Okulla ilgili sorunlar
4. Kurumsallaşmadan kaynaklanan sorunlar
5. Davranış sorunları
6. Evlilikteki uyumsuzluktan kaynaklanan sorunlar
7. İzleme hizmeti gerektiren sorunlar
8. İnsanların rehabilite edilmesi ihtiyacından kaynaklanan sorunlar

9. Kumar, fuhuş, alkol ve madde bağımlılığı ve evlilik dışı anelik gibi sosyal sorunlar.

Hayat çözülmeyi bekleyen bir yığın sorun yumağından oluşmaktadır. Gerçekten de insanlar, günlük yaşamda hemen hemen her gün önemli önemsiz, çözümlü çözümsüz, basit ya da karmaşık birçok sosyal içerikli sorun durumlarıyla karşılaşmaktadırlar. Bunlar cüzdânını kaybetme, eve geç kalma, yakınlar ya da iş arkadaşlarıyla tartışma, mutsuz süren bir evlilik, gelecekle ilgili kaygılar, sabah ne giyeceğine karar verememe, işini kaybetme, sinirlerine hâkim olamama gibi farklı nitelikteki sorunlar olabilmektedir.



Ödev

- Bireylerle sosyal hizmetin bileşenlerini temel alarak tıbbi sosyal hizmet alanına ilişkin bir değerlendirme raporu hazırlayınız.

Bireylerle sosyal hizmet açısından sorunlar, kişinin sosyal işlevselliğini etkileyen ve sosyal işlevselliğinden etkilenen sorunlardır. Müracaatçının sorunlarının çok yönlü ve dinamik olması nedeniyle sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı, çalışmak için bir parçasını seçmelidir. Sorunun seçilmesi, (1) sorunun müracaatçının sorunu olup olmadığına, (2) Sosyal hizmet uzmanının sağladığı liderliğin profesyonel bilgi ve karara dayanıp dayanmadığı ve (3) kurumun işlevlerine bağlıdır.

### Kurum

Sosyal hizmet kurum temelli bir meslektir. Kurum, sosyal hizmet uzmanı – müracaatçı ilişkisinin dolaysız çevresidir. İlişki, genellikle “kurum” olarak tanımlanan bir büro ya da binada gerçekleşir. Sosyal hizmet uzmanları, bir personel olarak örgüt sisteminin bir parçası olduğu için çalıştığı kuruma karşı sorumludur. Sosyal hizmet uzmanları tarafından verilen hizmetin biçim ve içeriği, kurumun yetki ve sorumluluk alanı içerisinde olmak zorundadır. Kurum, içerisinde gerçekleştirilen yöntem ve işlevler sosyal hizmet uzmanı – müracaatçı etkileşiminin doğasını büyük ölçüde etkiler. Kurum aynı zamanda hem sosyal hizmet uzmanlarına hem de müracaatçılara çeşitli kaynaklar sağlar. Sosyal hizmet uzmanları çalışmak ve müracaatçılara hizmet verebilmek için kurumu ve işlevlerini anlamak zorundadır.

Kurumlar, kurumsallaşmış stratejiler yoluyla önceden belirlenmiş amaçlara ulaşmak için insanların, araçların ve kaynakların biçimsel olarak yapılandırılmış düzenlemesidir. Sosyal hizmet kurum ve kuruluşları, toplumun veya toplumun bir parçasının isteği üzerine kurulmuş, sosyal refah sağlayan bir olgudur. Her bir sosyal kurum, baş etmesi için kurulduğu belirli alanlar için programlar geliştirir. Bu programlar; para, personelin bilgi ve yetkinliği, ilgi, uygun kaynaklar ve toplumun desteğine göre şekillenir. Sosyal kurum, sorumluluklarını organize eden, politikalarını oluşturan, hiyerarşi prosedürlerini uygulayan bir yapıya sahiptir. Açık roller ve sorumlulukların oluşturulması, iş birliği politikaları, işe yararlığını anlamak da yapıyla ilgilidir. Sosyal kurum, yaşayan ve uyum gösteren bir canlı organizma gibidir ve bu nedenle yaşayan organizmalar gibi değişebilir. Statik ve katı değildir. Personelin her bir üyesi, kurumunun işlevi hakkında konuşur ve ona göre hareket eder ve sosyal hizmet uzmanı, kurumun bireyselleştirilmiş yardım çözme hizmetini temsil eder. Sosyal hizmet uzmanı, bağımsız bir uygulayıcı değildir. Sosyal hizmet uzmanı, kurumu adına konuşur ve kurum için çalışır. Psikolojik olarak kurumun amaçları ve politikaları ile özdeşleşir.

Sosyal hizmet uzmanı, kurumunun temsilcisi olmasından önce mesleğinin temsilcisidir. Sosyal hizmet mesleğinin uygulamalarına rehberlik eden felsefeler kendini adanmış olmalıdır. Kurumlar; özel, fon alan ve kamu kurumları olmak üzere çeşitlenir. Birincil (sivil toplum örgütleri) ve ikincil kurumlar (hastane, okul gibi) vardır. Çocuk refahı, aile refahı, eğitim ve uzmanlık alanlarına dayalı olarak sınıflanırlar. Verilen desteğin çeşidine, mesleki otorite, hizmet edilen müracaatçı çeşidine göre de farklılaşır.

### Süreç

Bireyle sosyal hizmetin temel bölümleri şu şekildedir: Araştırma, ön değerlendirme, müdahale, ilişkiyi sonlandırma ve değerlendirme. Bu süreçler bir iplik hâlinde ve çalışma devam ettikçe iç içe dokunurlar. Mantıksal olarak biz sosyal hizmet uzmanları bu süreçleri yukarıda belirtilen sırada kullanırız. Aslında bu süreçler bir dizi hâlinde işlenmez. Hamilton'ın belirttiği gibi bu süreçler iç içe dokunurlar yani bir süreç diğerine paraleldir. Ayrıca Hamilton'a göre başlangıçta belirsiz veya geçici bir tanı hatta tedavi yöntemi belirleriz. Fakat aklımız çıkarımlar yapmaya devam eder ve biz de müracaatçıyı daha iyi anlayabilmek için hazırlık çalışmaları yaparız. Müdahale veya tedavi ilişkisi kurulan ilk andan itibaren başlar. Skidmore'a göre, müracaatçı için sorunun daha açık hâle getirilmesi ve sonunda bu anlayış doğrultusunda hayatında bir takım değişimlere yol açtığı için hazırlık yapma

süreci de tedavinin bir parçasıdır. Değerlendirmemiz sorunlar üzerine değil kişiler üzerine olduğu için sorunun doğasını anlamaya çalışırken aynı zamanda nasıl bir insanın bu soruna sahip olduğunu da anlamaya çalışıyoruz. Yani insanı anlamak sürekli bir süreçtir. Bu süreçler birbiriyle örtüşebilir ya da aynı anda gerçekleşebilir. Fakat hepsi için ayrı bir zaman ayırmak gereklidir. Bu süreçler iç içe dokunmuş olsa da düzgün bir sırayla izlenmeleri vakanın odak noktasının kaybedilmemesine ve konudan uzaklaşmamasına yardımcı olur.

Bireylerle sosyal hizmet sürecini anlamak için mutlaka sorun çözme yardımını anlamak gerekir. Kişinin sorun çözme çabalarının önünü tıkayan engeller ilk olarak ortaya konmalıdır. Bu engeller:

1. Kişinin ihtiyacı olan somut araçların ve kaynakların ulaşılabilir olmaması
2. Cahillik ve yanlış anlaşılardan kaynaklanan sorunlar hakkındaki bilgiler
3. Kişinin fiziksel ve duygusal enerjisinin tükenmesi
4. Bazı sorunlar kişinin güçlü duygularından kaynaklanır. Bazı duygular o kadar güçlüdür ki kişinin kendi mantığının ve bilincinin sınırını aşar.
5. Sorun belki de kişinin kendi içindedir. Kişi; kronik olarak, uzun süreler boyunca kişinin düşüncelerini ve eylemlerini etkileyen duyguların etkisinde kalmış veya bu duygulara maruz kalmış olabilir.
6. Kişi; düşünme ve planlama ile ilgili düzenli alışkanlıklar geliştirmemiş olabilir.

Bireylerle sosyal hizmet sürecinin amacı, kişinin bir veya birden çok sorunu ile kendi kendine baş etmesine yardımcı olmak ile alakalıdır. Bunu yaparak kişinin hayatına devam ederken sağlam adımlar atmasını sağlayan

- a) terapötik ilişki,
- b) sistematik ve esnek yol bulunması,
- c) fırsatlar ve yardımlar olmak üzere üç araç kullanılır.

Deneme yanılma yöntemine odaklanan tüm başarılı sorun çözme süreçleri üç temel uygulamayı içerir. Ciddi baskılar sıklıkla bu sırayı bozar ama zorlukların ortadan kaldırılması için bilinçli herhangi bir çaba şu üç model eylemi içermelidir:

Bireyle sosyal hizmet süreçleri olan araştırma, ön değerlendirme, müdahale, sonlandırma ve genel değerlendirme iç içe geçmiş bir iplik örgü olarak değerlendirilmiştir.

Araştırma evresinde, sosyal hizmet uzmanı yapıcı ve faydacı olarak ilk bağlantıyı kurar. Sıcaklık ve saygı göstermek müracaatçı-sosyal hizmet uzmanı ilişkisini olumlu etkiler. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının ihtiyaçlarını ve duygularını anlayarak yetkinliğini ve kaynak bilgisini göstermiş olur. Bu evrede kullanılan araçlar; görüşme, kayıtlar, belgeler ve tamamlayıcı bağlantılardır.

Psikososyal sorunun anlaşılması olan değerlendirme evresi, döngüsel bir yapıya sahiptir. Vaka devam ettikçe daha fazla bilgi eklenir veya çıkarılır. Değerlendirme; nedenlere ulaşmak, nedensel ilişkiler kurmak ve müracaatçının güçlü ve zayıf yönlerini gözden geçirmek aşamalarını içerir.

Müdahale bilgisi sorulara odaklanır: Bu durumu değiştirmek için ne yapılabilir? Bu evre, müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanının beraber karar verdikleri hedefler ile başlar. Temel amaç, müracaatçının stresini ve müracaatçının durumdaki işlevsizliği azaltmaktır. Ayrıca müdahale bilgisi, müracaatçıda istenen değişimlerin yaratılabilmesi için gerekli bilgiyi de içerir. Müdahale bir takım prensipler çerçevesinde gerçekleşir. Müdahale üç çeşit olabilir: Direkt müdahale, çevresel değişim ve pratik hizmetlerin yönetimi.

Sonlandırma, sürecin sonuna işaret eder. Bu noktada, müracaatçı geriye baktığında başardığı şeyleri görür. Ayrıca sosyal hizmet uzmanının artık müracaatçının baş etme kapasitesine güvendiğine işaret eder.

Genel değerlendirme, sonuçların ne olduğunu anlamanın bir yöntemidir. Bireylerle sosyal hizmet uygulamaları zaman zaman değerlendirilmelidir. Sosyal hizmet uzmanlar, yaptıkları iş ve sosyal yetkinlerinden sorumlu olmalıdır.

Son olarak ise gerçekler, sonuçların ölçülebilmesi için bir araya toplanıp organize edilmelidir. Ayrıca sorunların çözülmesi veya azaltılması için ihtiyacı olan kişi için kullanılabilir olan fırsatların ya da maddi kaynakların var olması gerekir. Kişinin ihtiyacı olan kaynak çeşitleri; para, tıbbi bakım, ana sınıfı, burs, bakım evleri, boş zaman aktiviteleri kurumları vb gibidir.

## SOSYAL HİZMET UZMANI- MÜRACAATÇI İLİŞKİSİ

Bireylerle sosyal hizmetin bir diğer bileşeni sosyal hizmet uzmanı- müracaatçı ilişkisiyle ilgilidir. Bireyin yaşamını yakından incelediğimizde çeşitli insanlar arası ilişkileri içerdiğini görürüz. Ana-baba-çocuk ilişkisi, karı-koca ilişkisi, arkadaşlık, komşuluk, akrabalık ilişkileri, amir-memur ilişkisi, öğretmen-öğrenci ilişkisi vb. buna örnektir. Bu ilişkilerin bazıları bireyi memnun eden, mutlu kılan, yapıcı ilişkilerdir. Bir kısmı ise üzücü, rahatsız edici, olumsuz türdendir. İnsanların bir arada yaşayabilmesi, aile ve toplumun var olabilmesi için, bireylerin birbirleriyle konuşmalarına, fikir alışverişinde bulunmalarına, bazı konuları aralarında tartışıp görüş birliğine varmalarına ve iş birliği yapmalarına gerek vardır. Bireylerle sosyal hizmet uygulamalarında insanlar arasındaki olumsuz ilişkiler üzerinde odaklaşılır. Sosyal hizmet uzmanı ile başvuran arasında gerçekleşen ilişki kendine özgüdür ve “mesleki ilişki” olarak adlandırılır.

Bireyin davranışlarıyla diğer insanları etkilediğini biliyoruz. Bu etkileme taraflar arasındaki ilişkinin niteliğine göre değişir. İyi bir ilişkide etkileme yapıcı olacaktır. Sosyal hizmet uzmanı ile yardım talebinde bulunan birey ve aile arasında kurulan mesleki ilişki farklı yapıdadır. Sosyal ilişki olarak nitelendirilen arkadaşlık, komşuluk ilişkilerine benzemez.

Mesleki ilişki süreci sosyal hizmet uzmanı ile başvuran arasında yer aldığına göre konuya iki taraf açısından bakmak doğru olur. Mesleki çalışma sırasında, ilk kez karşı karşıya gelen sosyal hizmet uzmanı ile başvuranın birbirlerine karşı tutum ve davranışları ilişkilerini etkileyecektir. Eğitim düzeyi yaş ve cinsiyetle ilgili farklılıklar taraflardan birinin diğerine yakınlık duymasına veya endişelenip ondan uzaklaşmasına yol açabilecek etkenlerdir.

Mesleki görüşme sırasında bireyin gerçekle bağdaşmayan, gereksiz ağlama, gülme, sürekli yere bakma, kızma vb. gibi davranışlar göstermesi mümkündür. Genel olarak bunların temelinde bireyin, çocukluk yıllarındaki yakın sevgi objelerine karşı geliştirdiği duygular vardır. Birey, bilinçaltına bastırmış olduğu bu duyguların farkına varmadan, yakınlarıyla özdeştiirdiği uzmana yöneltir. Aynı şekilde, bugün yakın ilişkide bulunduğu kişilerle ilgili duygularını da sosyal hizmet uzmanına da yansıtabilir. Bu tepkilere “aktarım” adı verilmektedir. Aktarım “Bireyin yaşantısında daha önceden karşılaştığı objelere (genellikle insanlara) karşı oluşturduğu savunma, tavır, duygu veya tepkilerinin bilinçsiz olarak şu anda karşılaştığı bir başka objeye yönlendirmesidir.” Bilinçsiz tavırlar ve ilgili duygular

geçmişteki ilişkilerini bugünkü ilişkilerine genellikle mantıksız bir şekilde aktarırlar. Örneğin; kişi, tavır olarak eski eşine benzettiği birine güvenmez ya da çocukluk arkadaşına benzettiği birine aşırı güvenir. Aktarım olumlu ya da olumsuz olabilir. Açıklığa kavuşturma, yorumlama ve görüşme ile açıklığa kavuşturulabilirler.

Sosyal hizmet uzmanı da aynı şekilde bilinçsizce aktarım yapma eğilimindedir. Buna karşı aktarım denir. Sosyal hizmet uzmanının işi duygularının farkında olmak ve onları kontrol etmektir. Aktarım olumlu (Ebeveynler dostça ve yardımcı olarak gösterilir ve müracaatçı yardım etme, arkadaşlık, rehberlik, duygusal destek ve ilgi transfer edecektir) ya da olumsuz (Ebeveynler ilgisiz gösterilir ve müracaatçı dostane olmayan, şüpheli ve güvensiz duygulara sahip olur) olabilir.

Sosyal hizmet uzmanının aktarımı anlamak ( müracaatçının davranışlarını ve bilinçsiz ihtiyaçlarını anlamak), kullanmak (geçmiş ve şuan ki deneyimleri ve ilişkileri bütünleştirmek) ve yorumlamak (müracaatçının bilinçsiz savunmalarının dikkatli analizi) olarak üç önemli sorumluluğu vardır.

## BİREYLERLE SOSYAL HİZMET, PSİKOTERAPİ VE PSİKOLOJİK DANIŞMA

Ana çizgileri ile bireysel düzeydeki ruhsal bir sorunun, ruhsal yollarla tedavi edilmesi, ortadan kaldırılmasına psikoterapi (psychotherapy) denmektedir. Birey veya hasta ile kurulacak yapıcı bir ilişki içinde psikolojik sorunun belirlenmesini, psikolojik bilgi ve özel tekniklerin kullanılmasını gerektirir. Genelde terapistin hastaya karşı tutumu aralarındaki ilişkinin niteliğine göre duyguları bastırıcı (suppressive), destekleyici (supportive), derinliğine araştırmacı (explorative) olabilir. Dinleme, eşduyum (empati) yapma, ilgi gösterme, yansız olma, esnek olma gibi teknikler sıklıkla kullanılanlar arasındadır. Psikoterapi uzun süreli bir tedavi biçimi olup birkaç aydan bir-iki yıla kadar sürebilmektedir.

Psikolojik danışma, bir başka tanıma göre de bireyin kendisini tanımaya, davranışlarını fark etmesi yönünde cesaretlenmesine ve duygusal baskıdan kurtulmasına, destek vererek başkalarıyla olan ilişkilerini, bazı tutum ve alışkanlıklarını kavrayıp değiştirmesine yardımcı olma tekniğidir. İnsanların sorunlarına karşı samimi ilgi duyan ve çözümlenmesi için yardımcı olmaya istekli kimseler bu konuda eğitim görüp yeterli deneyim kazanmak suretiyle danışmanlık yapabilirler. Bu bakımdan psikolojik danışma insanlara yardım amaçlayan

mesleklerin kullanabileceği bir etkinlik olarak kabul edilmektedir. Danışmanlık yapacak kişinin içtenlik, açık sözlülük, başkalarını sevmeye ve saymaya, empati yapma gibi özellikleri olmalıdır. Yardım ettiği kişiyi kontrol altına almaksızın bilgi ve becerilerini ustalıkla kullanabilmesi bu niteliklere bağlıdır. Kliniklerde çalışan psikolog ve sosyal hizmet uzmanları tarafından uygulanabileceği gibi bilgi verme, öneride bulunma, yol gösterme şeklinde, psikolojik sorunlar dışında meslek seçimi, eğitsel, hukuksal ve ekonomik sorunların çözümü gibi geniş bir alanda kullanılması söz konusudur.

## Bireyle sosyal hizmet ve psikolojik danışma arasındaki benzerlikler

1. *İkisi de aynı hedeflere sahiptir:* İkisi de sorunları olan bireylere yardım etmeye çalışır. Sorunları psikososyal olarak çözerler ve bu şekilde bireyler şu andaki ve gelecekte oluşabilecek sorunları ile başa çıkacak duruma gelirler.
2. *İkisi de aynı müracaatçı çeşidi ile çalışır:* Müracaatçı, sosyal ve duygusal yaşamı içinde yardım ihtiyacı duyan kişiye denir.
3. *İkisi de benzer sorunlar ile uğraşır:* Müracaatçının sosyal işlevselliğine engel olan içsel sorunlara hitap etmeye çalışırlar.
4. *İkisinin de faydalı olması kurulan ilişkiye bağlıdır:* Müracaatçıya yardım sunulmasının aracı ilişkidir.
5. *İkisi de müracaatçının değerine ve onuruna inanır.*
6. *İkisi de ortak ilkelere sahiptir:* İkisi de müracaatçıları olduğu gibi kabul eder ve kendilerini ifade etmeleri için fırsat yaratır. İkisi de müracaatçının kendi kaderini tayin etme hakkı olduğuna inanır.

## Bireyle sosyal hizmet ve psikolojik danışma arasındaki farklılıklar

1. Psikolojik danışmada yardım, müracaatçıya sosyal servisler yoluyla sunulmaz ama sosyal hizmette yönetsel hizmetler (somut hizmetler) , sorun çözme planının temelidir.
2. Psikolojik danışmada bir kurum kesin olarak gerekli değildir ama sosyal hizmet her zaman kurum ortamında yapılır.

3. Psikolojik danışmada çoğu zaman sadece bir çeşit sorun ile ilgilenilir ama sosyal hizmette müracaatçı bir bütün olarak algılanıp çalışılır.
4. Psikolojik danışmada odak nokta sorundur, kişi değildir. Ama sosyal hizmetlerde odak noktası temelde müracaatçıdır ve ne çeşit hizmetlerin sunulduğudur.
5. Psikolojik danışmada danışman, danışmanlık uygulamasında bağımsızdır ama sosyal hizmette hizmetler kurum yoluyla verilir.

### Bireylerle sosyal hizmet ve psikoterapi arasındaki benzerlikler

1. İki de duygusal sorunları olan ve acı dolu durumlarda bulunan bireylere yardım eder.
2. İki de yöntem olarak görüşmeyi kullanır.
3. İki de müracaatçı rahatlatmak ve duygularını ifade edebilmesini sağlamak için çalışır.
4. İki de müracaatçıya karşı bireysellik, sıcaklık ve saygı ilkelerine sahiptir.
5. İki de müracaatçının kendi kaderini tayin etme hakkına inanır.
6. İki de müracaatçının davranışları ve tavırlarını etkileyen bilinçsiz ve duygusal süreçlerin rolünün farkındadır.
7. İki de müracaatçının o andaki anksiyetesini önlemek için duygusal destek sağlar.
8. İki de aktarıma önem verir.

### Bireylerle sosyal hizmet yöntemi:

1. Bireyi saygı görmeye layık, toplum içinde insan onuruna yaraşır biçimde yaşaması gereken bir varlık olarak kabul eder,
2. Sorunun çözümlenebilmesi için gerektiğinde birey ve aileyi kendi olanakları yanında toplumsal kaynaklardan yararlanılma sorumluluğu taşır,
3. Birey ve sosyal çevre arasındaki sorunların çözümü için karşılıklı ilişkilerin geliştirilmesini amaçlar ve interaksyonlar üzerinde odaklaşır,

4. Sorunlara yol açan bilinçaltı nedenlerin varlığını kabul etmekle birlikte tedavide bilinç düzeyindeki ve daha çok bugüne ait hususlar üzerinde durur,
5. Bireyi ve içinde bulunduğu sosyal çevreyi birbirini tamamlayan bir bütün olarak kavrar,
6. Sorun çözmedeki amaç, birey ve aile birlikte toplumsal huzur ve refahın gerçekleştirilmesidir.

Ele aldığı sorunların çözümünde uygun hizmet ve kaynakları kullanma işlevi ve ideal amaç olarak sonuçta gerçekleştirmek istediği toplumsal refahı sağlama hedefi, bireylerle sosyal hizmet yöntemini psikoterapi ve psikolojik danışmadan ayırt eden başlıca özelliklerdir.

Sosyal hizmetin ilk önce gelişen yöntemi olarak bireylerle sosyal hizmet, başlangıçta muhtaç birey ve ailelerin maddi sorunlarını karşılamak üzere yapılan yardımlar şeklinde uygulanmış, toplumsal değişimin getirdiği yeni sorunlar ve ihtiyaçlar doğrultusunda etkinlik alanı giderek genişlemiştir. Böylece günümüzde, değişik sosyo-ekonomik düzeydeki ve yaştaki insanlara yardım etmeyi amaçlayan bir konuma gelmiştir. Yöntemin gelişmesinde, sosyal refah programlarının yanı sıra çocuk mahkemelerinin kurulması ile tıp ve psikiyatri kuruluşlarındaki sosyal hizmet uygulamalarının da katkısı olmuştur. Psiko-sosyal nitelikli sorunların tanımlanması, değerlendirilmesi ve uygun sorun çözme yollarının belirlenerek uygulanması konusunda çeşitli bilim dallarından aktarılan yeni bilgiler, yöntemin değişik alanlarında fonksiyonel olmasını sağlamıştır.



## Özet

- Bireylerle sosyal hizmet müdahalesi insanların birey olarak doyurucu ilişkiler kurmasına, hem kendisine hem de topluma yararlı bir yaşam sürmesine ve değişen toplumsal koşullara uyum sağlayabilmesine yardımcı olmayı amaçlar.
- Bireyin uyumu ve gelişimi, toplumdaki kaynakları etkili bir şekilde kullanmasına bağlıdır. Bazen birey içsel ve dışsal faktörler nedeniyle var olan hizmetlere ulaşmakta başarısız olur. Bu durumda sosyal hizmet uzmanı kişiye yardımcı olmak üzere devreye girer. Bu nedenle bireyle sosyal hizmet, kişinin uyumu ve gelişimi için yardımcı olacak bire bir ilişki kurulmasını gerektirir.
- İlk olarak bireyle sosyal hizmet çok az alanda ve kurumda kullanılırken sonradan artarak yeni alanlarda kullanılmaya başlamıştır. Bugün birçok ajans, kurum ve organizasyonda kullanılmaktadır. Bireyle sosyal hizmet; hastaneler, klinikler, mahkemeler, sanayi, ordu kurumları, özel ve kamu aile refahı kurumları, göçmen büroları, kreş ve okullar, sağlık kurumları ve diğer bir çok alanda kullanılmaktadır.
- Bireyle sosyal hizmetin ilkeleri, müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı arasında yakın bir ilişki kurulması için uygulanır. Bu ilkeler, bireyselleştirme, anlamlı ilişki kurma, kabul etme, iletişim, duyguların amaçlı ifade edilmesi, kontrollü duygusal katılım, yargılayıcı olmayan tavır, müracaatçının özerkliği, sosyal hizmet uzmanın öz farkındalığı, sosyal işlevsellik, davranışları düzenleme, sosyal öğrenme ve gizlilik olarak sıralanabilir.
- Hamilton bireyle sosyal hizmetin temel varsayımlarını; a) birey ve toplum birbirine bağımlı ve birbirini tamamlayıcıdır, b) toplumdaki değişik faktörler birey davranışı ve tutumlarını etkiler, c) bazı sorunlar psikolojik ve bazıları ise kişiler arasındır, ç) bireyle sosyal hizmet sürecinde bilinçli ve kontrollü ilişkiler kurulması amaca hizmet eder, d) bireylerle sosyal hizmet, e) kişinin enerjisini ve kapasitesini olumlu yöne yönlendirmesine yardım ederek sorunlarının çözülmesini sağlar, f) bireyle sosyal hizmet herkese ilerlemek için eşit hak verir ve g) her ihtiyaç sahibi ve engelli insan için yardım sağlar, olarak sıralamaktadır.
- Bireylerle sosyal hizmet müdahalesinin sosyal yıkımı engellemek, müracaatçıyı güçlendirmek, sosyal işlevselliği sağlamak, olumlu teşvik sağlamak, gelişme ve büyüme için fırsatlar yaratmak, psikolojik zararları telafi etmek, kendi kendini yönetme kapasitesini artırmak ve sosyal katılımı artırmak gibi amaçları bulunmaktadır
- . Bireylerle sosyal hizmetin bileşenleri birey, sorun, kurum, sorun çözme süreci, sosyal hizmet uzmanı- müracaatçı ilişkisi olarak sıralanabilir.
- Bireysel düzeydeki ruhsal bir sorunun, ruhsal yollarla tedavi edilmesi, ortadan kaldırılmasına psikoterapi (psychotherapy) denmektedir. Psikoterapi uzun süreli bir tedavi biçimi olup birkaç aydan bir-iki yıla kadar sürebilmektedir.
- Psikolojik danışma ise bireyin kendisini tanımaya, davranışlarını fark etmesi yönünde cesaretlenmesine ve duygusal baskıdan kurtulmasına, destek vererek başkalarıyla olan ilişkilerini, bazı tutum ve alışkanlıklarını kavrayıp değiştirmesine yardımcı olma tekniğidir.



Değerlendirme sorularını sistemde ilgili ünite başlığı altında yer alan “bölüm sonu testi” bölümünde etkileşimli olarak cevaplayabilirsiniz.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Kişinin sorunlarını çözerek toplum içinde daha iyi işlev kazanabilmesine ve kendi kapasitesine erişebilmesine yardımcı olmayı amaçlayan sosyal hizmet müdahalesi aşağıdakilerden hangisidir?
  - a) Gruplarla sosyal hizmet
  - b) Bireylerle sosyal hizmet
  - c) Ailelerle sosyal hizmet
  - d) Toplumla sosyal hizmet
  - e) Örgütle sosyal hizmet
2. Aşağıdakilerden hangisi bireyle sosyal hizmetin ilkelerinden biri değildir?
  - a) Bireyselleştirme
  - b) Duyguların Amaçlı İfade Edilmesi
  - c) Müracaatçının Özerkliği
  - d) Sosyal İşlevsellik
  - e) Yargılayıcı Tavır
3. Aşağıdakilerden hangisi bireyle sosyal hizmetin temel varsayımlarından değildir?
  - a) birey ve toplum birbirine bağımlı ve birbirini tamamlayıcıdır
  - b) toplumdaki değişik faktörler birey davranışı ve tutumlarını etkiler
  - c) bazı sorunlar psikolojik ve bazıları ise kişiler arasındır
  - d) bireyin yaşadığı sorunlarda gerçek suçlunun bulunmasına katkı sağlar
  - e) bireylerle sosyal hizmet herkese ilerlemek için eşit hak verir
4. Bireyle sosyal hizmet uygulaması sonunda gerçekleşmesi beklenen hedef..... ve..... dir.
 

Yukarıda boş bırakılan yere sırasıyla aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

  - a) Bireyin yüksek yararı-bireyin mutluluğu
  - b) Bireyin sorunlarının çözümü- kaynakların en iyi kullanımı
  - c) Toplumun gelişmesi-refah düzeyinin yükselmesi
  - d) Refah düzeyinin yükselmesi- kaynakların en iyi kullanımı
  - e) Bireyin sorunlarının çözümü-bireyin yüksek yararı

5. Aşağıdakilerden hangisi bireylerle sosyal hizmetin bileşenlerinden birisidir?
- Kurum
  - Müracaatçının Güçleri
  - Uzmanın Yaşadığı Zorluklar
  - Bireyin Yüksek Yararı
  - Müracaatçının Özerkliği
6. Uyum sağlayıcı, bir işlevsellik için bir tepki gerektiren ancak birey ya da bireylerin karşılaştığı bir ya da daha fazla engel nedeniyle etkili bir tepkinin hali hazırda olmadığı herhangi bir yaşam durumu veya görevi olarak tanımlanan durum aşağıdakilerden hangisidir?
- Yaşam standardı
  - Uzmanın müdahalesi
  - Uzman müracaatçı ilişkisi
  - Aile desteği
  - Sorun
7. Aşağıdakilerden hangisi bireyin sorun çözmesini engelleyen durumlardan biri değildir?
- Kişinin ihtiyacı olan somut araçların ve kaynakların ulaşılabilir olmaması
  - Ailenin bireyi gereğinden fazla desteklemesi
  - Cahillik ve yanlış anlaşılardan kaynaklanan sorunlar hakkındaki bilgiler
  - Kişinin fiziksel ve duygusal enerjisinin tükenmesi
  - Bazı sorunlar kişinin güçlü duygularından kaynaklanır. Bazı duygular o kadar güçlüdür ki kişinin kendi mantığının ve bilincinin sınırını aşar.

8. Bireyin yaşantısında daha önceden karşılaştığı objelere (genellikle insanlara) karşı oluşturduğu savunma, tavır, duygu veya tepkilerinin bilinçsiz olarak şu anda karşılaştığı bir başka objeye yönlendirmesine ne ad verilir?
- Sorun
  - Yansıtma
  - Aktarma
  - İletime
  - Gönderme
9. Bireysel düzeydeki ruhsal bir sorunun, ruhsal yollarla tedavi edilmesi, ortadan kaldırılmasına aşağıdakilerden ne ad verilir?
- Sosyal Hizmet
  - Gerçeklik Terapisi
  - Psikoloji
  - Psikopatoloji
  - Psikoterapi
10. Aşağıdakilerden hangisi bireysel sosyal hizmet ve psikolojik danışmanın özelliklerinden değildir?
- İkisi de aynı hedeflere sahiptir. İkisi de sorunları olan bireylere yardım etmeye çalışır. Sorunları psikososyal olarak çözerler ve bu şekilde bireyler şimdiki ve gelecekte oluşabilecek sorunları ile başa çıkacak duruma gelirler.
  - İkisi de aynı müracaatçı çeşidi ile çalışır. Müracaatçı, sosyal ve duygusal yaşamı içinde yardım ihtiyacı duyan kişiye denir.
  - İkisi de benzer sorunlar ile uğraşır. Müracaatçının sosyal işlevselliğine engel olan içsel sorunlara hitap etmeye çalışırlar.
  - İkisinin de faydalı olması kurulan ilişkiye bağlıdır. Müracaatçıya yardım sunulmasının aracı ilişkidir.
  - Hem psikolojik danışmanlık hem de psikolojik danışmanlıktaki görüşmeler bir kurum ortamında gerçekleştirilir.

**Cevap Anahtarı:** 1-B, 2-E, 3-D, 4-C, 5-A, 6-E, 7-B, 8-C, 9-E, 10-E

## BİREYLERLE SOSYAL HİZMET

Prof. Dr. Veli DUYAN

## ÜNİTE

# 2

### İÇİNDEKİLER

- Bireylerle Sosyal Hizmet Müdahalesinin Tarihi Gelişimi
- Birinci Dünya Savaşının Etkisi
- Freudyen Teorinin Katkıları
- Ekonomik Kriz ve Sonrası
- İkinci Dünya Savaşının Etkisi
- Yakın Zamanlardaki Eğilimler
- Türkiye’de Bireyle Sosyal Hizmetin Gelişimi
- Sosyal Hizmet Çerçevesinde Bireyle Sosyal Hizmetin Önemi



### HEDEFLER

- Bu üniteyi çalıştıktan sonra;
- Bireylerle sosyal hizmet müdahalesinin tarihi gelişimini öğrenebilecek,
- Birinci Dünya Savaşı'nın etkisini kavrayabilecek,
- Freudyen teorinin katkılarını anlayabilecek,
- Ekonomik kriz ve sonrası ile ikinci dünya savaşının etkisini anlayabilecek,
- Yakın zamanlardaki eğilimleri anlayabilecek,
- Türkiye’de bireyle sosyal hizmetin gelişimini öğrenebilecek,
- Sosyal hizmet çerçevesinde bireyle sosyal hizmetin önemini kavrayabileceksiniz.

### GİRİŞ

Bireylerle sosyal hizmetin gelişiminde 1800’lü yılların son çeyreğinde meydana gelen gelişmelerin tarihsel önemi bulunmaktadır. Bu dönemin dikkati çeken özelliği büyük sanayi kentlerindeki yoksulluk, işsizlik, hastalık ve işçi kitleleri arasındaki ekonomik ve ruhsal sorunların giderek yaygınlaşmasıdır. Bu tür sorunların çözümü için hayırseverlik derneklerinin çabaları göze çarpmaktadır. Özellikle bu derneklerin üyelerinin bu tür insanlara yardım etme süreci yoksullara yapılan yardımların yardımcı ve yapıcı olmaktan çok uzak olduğuna, yasaların ve yasa yapıcıların yoksulluk içindeki insanların yaşamını ve çektiği acıyı anlamakta başarısızlık gösterdiğine inanmışlardır. Ayrıca bu derneklerin üyeleri hayırsever derneklerinin yaptıkları yardımlar arasında bilgi ve iş birliği eksikliğinin olduğunu görmüşler ve bundan dolayı da yapılan yardımlarda bazen tekrarların bazen de karışıklığın ortaya çıktığını fark etmişlerdir.

Yoksullara yapılan resmi yardımların verimli olmadığı, bunun yerine yoksul bir işçiye tam yardımın yapılabilmesi için onun ve ailesinin sosyal rehabilitasyona tabi tutulmasının gerektiği düşüncesi savunulmaya başlanmıştır. Bu düşünceyle hayırseverlik dernekleri üyeleri yoksulların evlerini ziyaret ederek, onlara para ve ilgi bakımından yardımda bulunuyordu. Her bir olguda yoksul bireyin durumu soruşturuluyordu. Yoksul birey içinde bu durumun değiştirilmesi için hem birey hem de aile üyeleriyle birlikte yapılan çalışmalar bireylerle sosyal hizmetin çekirdiğini oluşturması bakımından önemlidir.

Modern sosyal hizmet, temelde bireylerle sosyal hizmet, gruplarla sosyal hizmet ve toplumla sosyal hizmet olmak üzere üç yardım yöntemini kullanır. Bireylerle sosyal hizmet uygulaması sosyal kişisel çalışma, vaka çalışması olarak da tanımlanmakta, aynı anlamı ifade etmekte ve zaman zaman birbirlerinin yerine kullanılmaktadır.

Bireylerle sosyal hizmet müdahalesi bilimsel olarak Mary Richmond’un 1917 yılında yayınlamış olduğu “Sosyal Teşhis” kitabına dayanmaktadır ve temelde bireylere yardım etmenin bir yöntemidir. Genel olarak bireylerle sosyal hizmet müdahalesinin odağı fiziksel, ruhsal olarak gereksinimi olan ya da toplumsal açıdan engeli bulunan kişilerdir. Toplumsal açıdan engelli olarak kabul edilen kişilerden bazıları işsizler, evsizler, parçalanmış ailelerin üyeleri, alkolikler, madde bağımlılıkları ve istismara uğrayan ya da sorunlu çocuklar olarak sıralanabilir.



## BİREYLERLE SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİNİN TARİHİ GELİŞİMİ

Antik çağlardan beri her toplumdaki bireyler sorunlarını çözmek için başkalarından yardım almışlardır. Bilindiği üzere tüm dinler yoksul ve yardıma muhtaç insanlara yardım edilmesini teşvik eder. Fakat yardım olgusu 19. yüzyılın sonlarında ve 20. yüzyılın başlarında profesyonel hâle gelmiştir. Batı'daki bireyle sosyal hizmetin gerçek başlangıç tarihini belirlemek olanaksız olsa da bazı önemli dönüm noktaları aşağıda verilmiştir.

### İlk Evreler

Yoksulların Durumunu Geliştirme Topluluğu (A.I.C.P), Amerika'da 1843 yılında kurulmuş ve daha eskiden kullanılan yaklaşımların aksine yoksulluğa daha bireysel olarak yaklaşmıştır. AICP'nin amaçları evleri ziyaret etmek, danışmanlık yapmak, iş bulmaları için yardım etmek, öz saygı ve öz güven aşmak, ekonomik alışkanlıkları öğretmek ve isteklerine uygun rahatlatmaya ihtiyaç duyduklarında bunu sağlamaktır. İlk profesyonel sosyal hizmet okulu 1898 yılında kurulan New York Okulu'dur. Bu okulun kuruluşu, sosyal hizmetin o zamanlarda yeterince geniş bir bilgi ve beceri gövdesine sahip olduğunu gösterir. Karmaşık hâle gelen modern sorunların artık geleneksel yöntemlerle çözülememesinden dolayı daha eğitimli profesyonellere ihtiyaç artmıştır.

### Hayırseverlik Organizasyonu Topluluğu ve Dost Ziyaretçiler

Amerika'daki en eski organize olmuş girişim 1877 yılında kurulan Amerikan Hayırseverlik Organizasyonu Topluluğu'dur. Dost ziyaretçiler kavramı ilk olarak bu topluluk tarafından gönüllüleri tanımlamak için kullanılmıştır. Topluluğun amaçlarından biri yardıma muhtaç ve yoksul olan insanlara yardım etmenin etkili yolunu bulmaktır. Bu nedenle hizmetlerini bireyselleştirmişlerdir. Topluluk gönüllülerden oluşan "dost ziyaretçiler" (friendly visitors) olarak adlandırılan kişilerle çalışmaktaydı.

Hayırseverlik Organizasyonu Topluluğu'nun temel planı şunları içeriyordu: İhtiyacın belirlenmesi için müracaatçıları değerlendirmek, merkezi kayıt ve belgeleme, destek verme. Bu topluluk, yoksul insanlara yardım etmek amacıyla olan İngiltere vatandaşları tarafından kurulmuştur. Bu insanlar yoksullara ve

muhtaç durumda olanlara yardım etmek için fonlara sahipti. Dost ziyaretçiler, yoksul ailelerin ihtiyaç durumlarını belirlemek, yardım, destek ve rehberlik sağlamak amacıyla ev ziyaretlerine giden gönüllülerdi. Ziyaretlerini hayırseverlik çerçevesinde gerçekleştirirler ve hiçbir maddi karşılık beklememekteydiler. Muhtaç olan bireyler ve aileler hakkında bilgi toplar ve ihtiyaçlarını değerlendirdikten sonra onlara yardım ederlerdi.

Yoksul evleri ziyaret eden binlerce gönüllü vardı ve o evlere anlayış, sempati, cesaret ve genel iyi niyet götürürlerdi. Dost ziyaretçilerin amacı eğitimi ve kişisel etki yaratarak karakter geliştirmeye çalışıyorlardı. Yaşayan bir örnek ve model olmak ziyaretçilerin kullandığı iki yöntemdi ve ziyaretçiler, zor durumda kalmış aileleri ve kişileri olumlu yönde etkilemekteydiler. Fakat bu ilişkide neredeyse hiç karşılaştırılmalı bilinç veya faktör analizleri yoktu. Dost ziyaretçilerinin çabaları sayesinde büyük ihtimalle hayırseverlik bilimsel bir hâle evrildi ve bireyle sosyal hizmetin temelleri atıldı. Ziyaretçiler tüm yoksul insanların sorunlarının aynı olmadığını ve bu nedenle hepsine aynı şekilde yardım edilemeyeceğinin farkına vardılar.

Dost ziyaretçiler kavramına zamanla "ücretli personel" eklendi. Ücret alan bir personel, görevlerini yaparken sistemli yöntemler kullandılar. İhtiyaç sahibi insanlar ve aileler hakkında bilgi topladılar ve ihtiyaçlarını değerlendirdikten sonra onlara yardım ettiler. Bu personel aynı zamanda kişisel bilgi ve yapılan yardımın çeşidi ile ilgili kayıtlar tuttular. Dost ziyaretçiler ve ücretli personelin kolektif deneyimi, insan davranışının anlaşılmasını kolaylaştırıldı. Sosyal hizmet okullarının gelişimi ile beraber dost ziyaretçiler; araştırma yapma yöntemleri, teşhis ve tedavi hakkında deneyimli sosyal hizmet uzmanlarından eğitim ve yönergeler aldılar.



Ödev

•Bireyle sosyal hizmetin tarihsel gelişimi ile toplumsal olaylar arasındaki ilişkiyi ortaya koyan bir değerlendirme raporu hazırlayınız.

Dost ziyaretçilerin ailelerle olan ilişkileri müracaatçının durumundaki bozukluğun kendi sosyal davranışındaki tasavvurundan ötürü meydana geldiği düşüncesine dayanmaktaydı. İlk bireyle sosyal hizmet uygulamasının bu şekildeki anlamı, dost ziyaretçilerin müracaatçılarla ilişkileri arttıkça, yanlış bir düşünceye

saplanılmış olduğunu da ortaya çıkıyordu. Çünkü kişilerin bulundukları çöküntü durumunun, genel olarak kendi karakter bozukluklarından ileri gelmeyip onların içinde yaşadıkları sosyal kurallardan ötürü meydana geldiği anlaşıldı. Bu gibi sosyal kurullar, müracaatçının veya aile üyelerinin hastalığı, fazla çocuk, kalabalık ve sağlık kurallarına uymayan çalışma koşulları ile az kazanç, ailenin borçları, yetersiz ve kötü beslenme, yetersiz eğitim gibi alanlarda kendini gösteriyordu. Bireylerin üstünde, çevrenin yaptığı etkinin bu şekilde kabul edilişi, yüzyılın başlangıcında antropoloji, sosyoloji ve ekonomi bilimlerinde kabul edilmiş olan çevre gereklilik okulunun etkisi ile elde edilen bilimsel sonuçlara dayanmaktaydı.

1908 yılında Clifford Beers'in akıl sağlığı ile ilgili olarak yayını sosyal hizmetin sadece ekonomik ve sosyal değil, aynı zamanda müracaatçıların psikolojik ve duygusal sorunlarına da yönelmesine neden olmuştur. Modern sanayi toplumu sosyal Darwinizm kuramına bir eğilim yapmakta ve böylece toplumun kurallarına uymayan üyelerinin doğal bir işlem ile ayıklanmasının gerektiğini ve böyle bir ayıklanmaya engel olunursa toplumun sağlam kurallarına zarar verileceğine inanmaktadır. Bununla beraber dinsel inançlar ile insan severlik kavramları, insanın ilahi bir varlık olduğunu kabul ederek, toplumdaki kişilerin refahı için toplumun sorumluluğunu savundular. İlk bireyle sosyal hizmet eğitimi 1914-1917 yıllarını içeren dönemde verilmiştir. Bu dönemde bireyle sosyal hizmet daha çok tiptaki modele dayanıyordu. Bir süre bireyle sosyal hizmet, sadece hasta kişilere odaklandı ve öncelik hastalığın tedavi edilmesi oldu.

“Birey ile sosyal hizmet” terimi ilk olarak Amerika'daki bir konferansta “Social casework” olarak kullanıldı. İlk profesyonel bireyle sosyal hizmet eğitim programı bir yaz okulu eğitimi ile yapılmıştır. Bu eğitimin etkisi daha zengin bir eğitime ihtiyaç duyulduğunu ortaya çıkarmış ve böylece kurumsallaşan sosyal hizmet okulları ortaya çıkmıştır. Bu okullar düzenli bir eğitim programı uygulamaya başladıkları zaman profesyonel olarak kabul edildiler. Bu dönemde teoride bireyle sosyal hizmet birey ile birlikte yapıp birey için uygulanmalıdır dense de gerçekte sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı yakından ve en iyi tanıyan, tarafsız bir değerlendirmeci olarak hangi yöntemin başarı sağlayacağını en iyi bilen kişidir. I. Dünya Savaşı'ndan önceki devrede büyük bir önem kazanan diğer bir etmen de sosyal hizmet uzmanının rolü ile ilgilidir. Bu devrede sosyal hizmet kurumları, sayıları gittikçe artan, ya özel kurslarda ya da yeni kurulmuş sosyal hizmet okullarında yetişen sosyal hizmet uzmanları ile eğitim görmemiş gönüllüleri tercih etmeye başlamıştır. Böylece yardım kuruluşlarında en önemli sorumlulukları sosyal yardımcı olarak tanımlanan sosyal hizmet uzmanları almışlardır. Sosyal hizmet

uzmanları bu kuruluşlarda müracaatçılarla tanışma görüşmesi yapma ve bu görüşme sırasında elde edilen veriler ile sosyal teşhis, müracaatçı ve ailesine uygulanacak olan tedavi veya rehabilitasyon programı hazırlama görevlerini yerine getirmekteydi. Bu dönemde Mary Richmond ve Francis McLearn binlerce insana hizmet sundular. Aile hizmetlerindeki bireyle sosyal hizmet topluluğu bu öncü hareketin sonunda ortaya çıkmıştır. Bireyle sosyal hizmet alanındaki ilk kitap olan “Sosyal Teşhis” 1917 yılında Russell Sage Foundation'ın Yardım Teşkilatı Kısmı Müdürü Mary E. Richmond tarafından yayınlandı.

1917 yılında yayımlanan Mary Richmond'ın Sosyal Teşhis kitabı, bu alandaki ilk kitap olarak değerlendirilir. Kitap, müracaatçıların sorunlarının değerlendirilmesi ve başa çıkılmasına sistematik yollar getiren bir metodoloji sunar. Ayrıca kitap, bireyselleştirme ilkesi ve müracaatçının kendi kaderini tayin etme ilkesini anlatmaktadır. Bireylerle sosyal hizmet alanındaki ilk eğitim yaz kursu olarak ortaya çıkmıştır. Sonrasında daha yoğun eğitim ihtiyacı artmış ve kurumlara bağlı sosyal hizmet okulları açılmıştır. Bu okullar toplumda belli bir yer edindikten sonra üniversitelerin otoritesi altında profesyonel okullar olarak kabul edilmişlerdir.

Mary Richmond'un sözleri ile “Sosyal teşhis, müracaatçının durumu ve kişiliği ile ilgili olabilecek en kesin tanımlamayı yapmaya çalışmaktır.” Mary Richmond, müracaatçılara yardım etmenin metodolojisi üstünde çalışmıştır. Teşhis etmenin özetini “tanımlanmış zorluklar”, “olağan faktörler” ve “değerler ve sorumluluklar” olmak üzere üç başlığa ayırmıştır.

Richmond gözlemlenen ve çıkarım yapılabilen gerçeklerin her zaman bilimsel olarak güvenilir olamayacağını farkındaydı. Richmond şu sorulara cevap bulmaya çalışmıştı. “Teşhisi koyan kimdir? Kararın temelinde ne vardır? Bu temellerin dayandığı gerçekler ve uzmanın hükmü ne kadar güvenilirirdir?” Richmond teşhis etmenin; sosyal hizmet uzmanının, müracaatçının sosyal durumu ve kişiliği hakkında karara varabilmesi için birçok adımdan oluşan bir süreç olduğunu belirtmektedir. Bu süreç;

1. Müracaatçı ile görüşme,
2. Ailesi ve yakınları ile bağlantı kurma,
3. İş birliği için kullanılacak iç ve dış kaynakların araştırılması ve
4. Toplanan bilgilerin yorumlanması, olmak üzere dört aşamada gerçekleşmektedir.

## Müracaatçı ile Görüşme

Richmond'a göre müracaatçının kişiliğini öğrenmek ve hayatını daha yakından anlamak temel adımdır ve bu da ancak müracaatçı ile ailesi, doktoru, sağlık geçmişi, okulları, geçmişteki ve şimdiki işverenleri, yaşadığı yer ve mahallesini hakkında görüşme yapmakla gerçekleşir. Görüşmeyi yapan kişinin amacı daha fazla bilgi alabilmek için diğer kaynaklar hakkında bilgi toplamaktır. Richmond ayrıca sosyal hizmet uzmanının görüşmedeki amaçlarını şu şekilde sıralamıştır:

- Müracaatçıyı adil ve sabırlı bir şekilde dinlemek
- Ortak bir anlayış oluşturmak
- Diğer bilgi kaynakları hakkındaki ipuçlarını güvenle saklamak
- Kendine yardım ve kendine güven geliştirme sürecini yavaş yavaş başlatmak



Mary Ellen Richmond (1861-1928) kimdir?

- Mary Richmond, ilk kapsamlı doğrudan sosyal hizmet uygulamasını formüle etmiş olan olağanüstü bir uygulamacı, öğretmen ve teorisyendir. Belleville, Illinois'da doğan Richmond, Baltimore Hayır Kurumuna 28 yaşındayken yardımcı haznedar olarak katılmıştır. 1891 yılında üzerine almış olduğu idari sorumluluklar nedeniyle genel sekreterliğe atanmıştır. Atandığı idari görevler dışında, gönüllü ziyaretçi olarak da görev üstlenmiştir.
- Hizmet verilemeyen vakaların çokluğu konusunda endişeli olan Richmond, 1897 yılında Ulusal Hayır ve Islah Konferansı'ndaki tarihi konuşmasında, sosyal hizmet uzmanlarının yetiştirildiği okulların kurulması çağrısında bulunmuştur. 1899 yılında, Yoksullara Dostça Ziyaretler (Friendly Visiting Among the Poor) adı altında ilk kapsamlı uygulama önerilerini yayımlamıştır.
- 1900 yılında Richmond, Philadelphia Hayır Düzenleme Cemiyeti'nin (Philadelphia Society for Organizing Charity) genel sekreteri olmuştur. Dönemi boyunca gönüllü çabaların ve çalışmaların değerini öne çıkarmıştır. Bunların yanında Richmond, terk edilmiş eşlere yönelik kanun çıkartılması için mücadele etmiş, Pennsylvania Çocuk İşçiliği Komitesini (Pennsylvania Child Labor Committee), Hayır İşleri Derneği'ni (Public Charities Association), Çocuk Mahkemesi'ni ve Konut Derneği'ni (Housing Association) kurmuştur.
- 1905-1909 yılları arasında, Richmond hayır cemiyetleriyle bağlantılı biçimde ulusal çapta Hayır Düzenleme Cemiyetleri için eğitim malzemeleri geliştirmiştir. Daha sonra Russell Sage Vakfı'nın New York'taki Hayır Düzenleme Bölümünün yöneticisi olmuştur. Aynı zamanda New York Filantropi Okulu'nda eğitim vermiş ve araştırma yapmıştır.
- 1910 yılından 1922'ye kadar, tüm ülkeye yayılan hayır düzenleme cemiyetlerinde çalışan sekreterlerin katıldığı yaz okullarını geliştirip başkanlığını üstlenmiştir. Richmond'un en bilinen kitabı Sosyal Teşhis (Social Diagnosis), vermiş olduğu dersleri ile tarih, hukuk, mantık, tıbbi sosyal hizmet, psikoloji ve psikiyatri alanlarındaki kapsamlı okumalarına dayanır. Sosyal hizmetin profesyonelleşmesinin delili olarak geniş çevrelerce kabul edilen bu eser, müracaatçıların sorunlarını tespit etmeye yönelik ilk kuramsal ve metodolojik formülasyondur. 1922'de Richmond sosyal vaka çalışmasını "kişiliğin gelişmesini sağlayan ve insanların çevreleriyle olan ilişkilerini belirli şekilde değiştiren ve bunun bireyler bazında tek tek yapılmasını sağlayan süreçler" olarak tanımlamıştır.
- Richmond'un diğer eserleri arasında Modern Kentte Komşuluk-1907 (The Good Neighbor in the Modern City-1907) ve Sosyal Vaka Çalışması Nedir? Giriş Niteliğinde Bir Açıklama-1922 (What is Social Casework? An Introductory Description-1922) bulunmaktadır.
- <http://www.naswfoundation.org/pioneers/r/richmond.html>

## Ailesi ve Yakınları ile Bağlantı Kurma

Aile ile kurulan kritik bağlantının, Richmond sadece müracaatçının kişiliği ve teşhisi hakkında değerlendirmeye yardım etmediğini aynı zamanda müracaatçının ailenin diğer üyeleri ile kurduğu ilişkinin geliştirilmesinde de önemli olduğunu görmüştür. Richmond, dikkatin ailenin bütünlüğüne ve aile üyelerinin ilgi, eğlence, sosyal gelişim, çocukların hırsları ve yetenekleri, akrabalar ile etkileşim ve farklı roller hakkındaki kapasitesine yönltilmesi gerektiğini hissetmiştir.

## İş birliği için Kullanılacak İç ve Dış Kaynakların Araştırılması

Teşhis koyarken kullanılan dış bilgi kaynakları; eski ve yeni komşular, akrabalar, arkadaşlar, eski ve yeni işverenler, okul ve kamu kayıtları gibi kaynaklardır. İç kaynaklar ise kişinin kendi iradesi, güveni, özgüveni ve tutumları ve benzeridir. Richmond, uzmanlara öncelikle dış kaynaklardan bilgi almalarını ve ardından müracaatçının kişiliği ve geçmişindeki önemli faktörler olan bu kaynaklara yönelmesi gerektiğini tavsiye etmiştir.

## Toplanan Bilgilerin Yorumlanması

Yukarıda belirtilen kaynaklardan alınan bilgiler, teşhis etmek için ham maddeleri oluşturur. Yorumlama elde edilen kanıtların dikkatli bir şekilde değerlendirilmesi ve önemli karşılaştırmaların yapılması ile gerçekleşir. Sosyal kanıtlar Richmond tarafından şu şekilde tanımlanmıştır: " Kişiden ve ailesinden alınan tüm geçmiş bilgilerin ışığında müracaatçının sosyal zorlukları ve bu zorlukların çözümüne dair özellikleri gösteren tüm gerçekler". Ayrıca Richmond, müracaatçının kendi hayatı hakkındaki umutları, planları ve davranışlarının diğer bütün kaynaklardan daha önemli olduğunu fark etmiştir.

Richmond, bireyle sosyal hizmet müdahale sürecini analiz etmek için ilk özel çabayı gösteren kişidir. Bu, bireyle sosyal hizmet müdahalesindeki ilk gerçek profesyonel yaklaşımdır. Richmond'un bugün modern bireyle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının saygısını kazanmasının birkaç nedeni vardır. Bugün modern bireyle sosyal hizmet felsefesinde önemli bir yeri olan "özerklik" kavramı, Richmond'un yaklaşımı içinde bulunmaktaydı.

Richmond'un ilgisi iki kavram üzerinedir. Bir elinde sosyal, diğer elinde psikolojik kavram bulunuyordu. Richmond, insanın içindeki güçler ve dışındaki güçlerin kişinin davranışını ve toplumdaki özelliğini etkilediği sonucuna varmıştır.

Richmond bu iki kavramı birleştirmeyi amaçlıyordu ve bu nedenle “sociatry” denilen yeni bir profesyonel alan olması gerektiğini düşünüyordu.

Mary Richmond ile bireyle sosyal hizmetin uygulayıcıları, yardıma ihtiyacı olan bireye herhangi bir yardımda bulunmadan önce onun yaşamını, çevresini inceleyip ilgili bilginin sağlanması gerektiğini ileri sürmüşlerdir. Sosyal teşhis yolu ile elde ettikleri bilgiyi analiz edip müracaatçının sosyal ve bireysel güçlüklerinin başlıca nedenlerini belirlemeye çalışmışlardı. Bu incelemeden sonra müracaatçının kişiliği göz önünde tutularak, çevresine karşı olan tepkileri ve genel davranışının anlamını açıklamaktaydılar. Böylece tedavi daha önce yapılan araştırma ve sosyal teşhise dayanmaktaydı. Bu incelemeler sadece iç çevrede kalmayıp, dış çevrede de yapılıyor ve bireyle sosyal hizmet müdahalesinin başlangıç aşamasında çalışma yeri ile şartları da göz önünde bulunduruluyordu. Bireyle sosyal hizmet uygulaması psikoloji ve psikiyatri biliminde meydana gelen gelişmelerden etkileniyordu. Ayrıca sosyal bilimlerdeki gelişmelerin de etkisi dikkate değerdir.

### Birinci Dünya Savaşı’nın Etkisi

Birinci Dünya Savaşı öncesinde temel odak, sorunları olan bireyleri etkileyen sosyal faktörlerdi. Bu sorunların nedenleri, çevrede ve insanların içinde yaşadıkları daha geniş sosyoekonomik baskıların olduğu sosyal alandıydı. Bireylerle sosyal hizmetin temeli insan davranışıydı.

Birinci Dünya Savaşı sırasında başlatılan, erkekleri orduya katılan ailelere maddi yardım programı, toplumun tüm kesimlerinin bireylerle sosyal hizmet uygulamasından yararlanmasına imkân vermiştir. Böylece sosyal hizmet uzmanları da ilk kez ordudaki nöro-psikiyatri kliniklerine atanmışlardır. Psikiyatrik sosyal hizmetin temeli bu sayede atılmış ve yardım programlarına başvuran ailelerin birçoğunda psikolojik ya da psikiyatrik sorunların olduğu farkedilmiştir. 1918’de kurulan eğitim merkezinde, psikiyatri alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarına insan davranışları, davranış bozuklukları, klinik psikiyatri, psiko-patoloji, ruh sağlığı ve suçluluk psikolojisi gibi dersler verilmiştir. Eğitim programında tartışılan psikolojik ve psikiyatrik kavramlar, bu bilgilerin uygulamada insan davranışlarıyla insan ilişkilerini anlama açısından önemini ortaya çıkarmıştır. Psikolojik ve psikiyatrik teorilerin bireylerle sosyal hizmet uygulamalarında giderek daha sık kullanılmaya başlaması bunun sonucudur.

Söz konusu gelişmenin aşağıdaki yönleriyle bireylerle sosyal hizmet yönteminin sağlık alanında kabul edilmesini kolaylaştırdığını söyleyebiliriz:

1. Hasta ve ailesinin tedavi masraflarını karşılayabilecek maddi güce sahip olup olmadıklarının belirlenmesi,
2. Hekimin hasta için ayıracağı zamanı kısaltarak toplumdaki sağlık hizmetlerinden daha fazla kişinin yararlanmasının sağlanması,
3. Hastalığın tekrarlanmasını ve iş gücü kaybını en aza indirerek hastane yatağının gereğinden fazla işgal edilmesinin önlenmesi,
4. Hekimin, hastayı fiziksel, ruhsal ve sosyal özellikleriyle bir bütün olarak tanıyıp tedavi etmesine olanak vermesi.

Bu aşamada yöntemin ulaştığı noktayı gözden geçirmek istersek, verilen bilgilerden de anlaşılacağı gibi önceleri yoksulluğa çare bulmak amacıyla başlatılan maddi yardım faaliyetinin bir süre sonra, birey ve ailenin sorunlarının sadece ekonomik yetersizlik olmadığını, kaldı ki yoksulluğun temelde var olan başka sorunların ortaya çıkmasına araç olabildiğini, bireyin kişilik yapısının, yakınları ve çevresindeki diğer insanlarla ilişkilerinden olumlu ya da olumsuz etkilenebildiğini göstermiştir.

Birinci Dünya Savaşı’nın etkisi sosyal hizmetlerin popüler hâle gelmesini ve sosyal hizmete aşına olmayan kişilerin bu alana aşına olmalarına neden olmuştur. Tıbbi ve psikiyatrik sosyal hizmet uzmanları özellikle savaşta çok gerekli olmuştur. Çoğu kadın ve erkek ilk defa sosyal hizmetin ne demek olduğunu öğrenmeye başlamıştır. Birinci Dünya Savaşı, bireyle sosyal hizmet üzerinde büyük bir etki yaratmıştır. Freud ve arkadaşlarının çalışmaları, bireylerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yöntemlerini etkilemiştir. Klinik çocuk rehberliği hareketi ve tedavisi, akıl hastalıklarının ve suçluluğun önlenmesi, bu yaklaşımın psikolojik yönelimini güçlendirmiştir.

1920’lerde bireyle sosyal hizmet müdahalesi yapan sosyal hizmet uzmanları, müracaatçı ve sorunlarını anlamak için Psikanalitik Yaklaşım’ı benimsemişlerdir. Sosyal hizmet uzmanları, Psikanalitik Teori’yi ve psikolojinin kavramlarını bireyle sosyal hizmet müdahalesi için yararlı görmüşlerdir. Bu Psikanalitik Teori Freud tarafından oluşturulmuş ayrıca Freud’un psikoloji de bireyle sosyal hizmet üzerinde büyük etkiler bırakmıştır. Bu sosyal hizmetin psikiyatrik gelişme dönemi idi. Bireyle sosyal hizmetin odak noktası müracaatçının içindeki ruhsal güçlerdi. Profesyoneller ayrıca hapisaneler, okullar ve vb. gibi alanlara yönelmeye başladılar. Zamanla bu yaklaşım, 1920’ler ve 1930’ların sosyoekonomik olaylarından ve sosyal teoride yaşanan gelişmeler ile bir takım değişikliklere uğradı.

Bireylerin şuan ve burada ya da bir olaylar zinciri içinde yaşadıkları gerçeğine odaklanan bir yaklaşım hâline geldi. Bir olaylar zincirinde yaşamak “birey ve diğer insanlar arasındaki etkileşimin sürekli olması” demektir. Etkileşim prensibi, bireyle sosyal hizmet alanına dinamik bir kavram olan yardım etme süreci olma özelliğini kazandırdı. Şöyle ki 1920’lerde ortaya çıkan Fruedyen psikoloji, bireylerle sosyal hizmet üzerinde çok büyük etki yapmıştır. Müracaatçıların sorunlarının anlaşılmasında faydalı olduğu düşünen uzmanlar, insan davranışını açıklayan yeni psikanalitik bilgiyi hevesle öğrenmişlerdir. Gelişme dönemleri boyunca, sosyal hizmet uzmanları bireyin içindeki ruhsal güçlere odaklanmışlardır.

1930’ların ekonomik kriz döneminde, sosyal hizmet uzmanları müracaatçılar için bir stres kaynağı olan ekonomik faktörleri değerlendirmişlerdir. Ayrıca ekonomik sıkıntıların, duygusal sıkıntılara ve yıkımlara yol açabileceğini fark etmişlerdir. Krizin en önemli sonuçlarından biri, hükümete bağlı kamu yardım programlarının ortaya çıkması olmuştur. Bunun sonucunda, müracaatçıların kişiler arası sorunlarına daha çok zaman ayrılabilmiştir. Çünkü uzmanların üstündeki ekonomik yardım yapma sorumluluğu kalkmıştır. 1920’lerin sonlarına doğru müracaatçının sorun çözme sürecine katılımı bireyle sosyal hizmet için temel prensipti. Bu noktada bireyle sosyal hizmet müdahalesi yapan sosyal hizmet uzmanları müracaatçılara kendi hayatları hakkındaki kararlarda daha çok sorumluluk verilmesi gerektiğini fark ettiler. 1930 yılında psikanalitik gelişmeler çok önemli hâle geldi ve sosyal hizmet uzmanları bireyle sosyal hizmet müdahalesini gerçekleştirirken yeni yöntemleri kabul ettiler. Birkaç ortak özellik ve farklılıkları olan yeni düşünce okulları zamanla ortaya çıktı. Bu okullar Sigmund Freud ve Otto Rank’ın teorileri üzerine kuruldu.

## FREUDYEN TEORİNİN KATKILARI

Daha önce bahsedildiği gibi Birinci Dünya Savaşı sırasında psikiyatrinin gücü artmıştır. Psikiyatrinin gelişiminden önce Bireyle sosyal hizmet bir sanat olarak uygulanıyordu. Bireyle sosyal hizmet, bireyin gereksinim duyduğu sosyal hizmetleri araştırıyor, teşhis koyuyor ve yönetiyordu. Freudyen teoriden etkilendikten sonra, bireyle sosyal hizmet müdahalesi yapan sosyal hizmet uzmanları bireysel terapi vermeye de başladılar. Duygular, hisler, tavırlar, bastırılmış anlaşmazlıklar ve bilinçdışı olan çatışma, bireyle sosyal hizmet müdahalesinin ayrılmaz bir parçası olmuştur. Batı’daki sosyal hizmetin müfredatı giderek psikiyatriyi içermeye başlamıştır.

## Freudyen Teorinin Etkisi

Bugün olduğu gibi geçmişte de sadece psikoanalist olanlar değil birçok sosyal hizmet uzmanı, insan davranışını anlamak için freudyen teoriyi kullanmışlardır. 1918 yılında ilk psikanalitik odaklı sosyal hizmet okulu Smith Koleji Sosyal Hizmet Okulu kurulmuştur. Bu okul öğrencilerine Sigmund Freud’un fikirleri ve bu fikirlerin özellikle savaş deneyimleri yüzünden travma yaşayan Birinci Dünya Savaşı gazileri üzerinde nasıl uygulanacağı konularında eğitim veriyordu. Bireyle sosyal hizmet müdahalesinin birçok alanında Freud’un etkisi görülebilir. Ama en büyük etkisi uzman ve müracaatçı arasındaki ilişkide görülür. Eskiden müracaatçı, sosyal hizmet uzmanının öneri ve görüşlerini kabul etmesi için ikna edilir, hatta zorlanırdı. Ama şu an bu, müracaatçı dinlenerek ve kendisine saygı gösterilerek gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır.

Gayriresmî olarak çok az psikoanalist, sosyal hizmet uzmanlarına eğitim ve denetim sağlamıştır. 1948 yılında ise sosyal hizmet uzmanları ilk defa ikisi de New York’ta bulunan Psikanaliz için Ulusal Psikoloji Topluluğu ve Akıl Sağlığı Lisansüstü Merkezi gibi psikanalitik enstitülere kabul edilmişlerdir. Eskiden sosyal hizmet uzmanlarını kabul etmeyen Amerikan Psikanalitik Topluluğu gibi organizasyonlar sınırlarını kaldırarak sosyal hizmet uzmanlarını kabul etmeye başlamışlardır.

Freud’un üç öğrencisi; Alfred Adler, Carl Jung ve Otto Rank daha sonra kendi düşünce okullarını kurmuşlardır. Adler, Viyana’daki ilk çocuk rehberliği kliniğinin kurulmasında etkili olmuştur. Adler “bireysel psikoloji” sistemini tanıtan kişiydi. Jung, analitik psikoloji alanında çalışmış ve terapist ile terapötik faktör arasındaki ilişkiye odaklanmıştır. Otto Rank, terapist olarak çalışmış ve psikoanalizin kültürel ve teknik yönlerine dair yazılar yazmış ve psikoterapötik felsefe üzerinde durmuştur.

Sonuç olarak, Birinci Dünya Savaşı ve sonrasında sosyal hizmet uzmanlarının ilgileri çevre faktörlerinden daha ileri giderek psikiyatri, psikoloji ve biyolojinin hazırlamış olduğu ortamda insan davranışının psikolojik boyutlarını incelemeye yöneldi. Sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik alanda bu kadar ısrarla durmalarının en önemli nedeni Amerikan Kızılhaç’ının ev hizmetleri bölümünün kurulması ile ilgilidir. Bu bölümde çalışan sosyal hizmet uzmanları asker ailelerine yardım etmekte idiler. Bu aileler hayırseverlik dernekleri ile yoksullara yardım kuruluşlarının müracaatçılarından çok farklı idiler. Bu farklılık ailelerin erkekleri dış ülkelerde savaşmış olmaları ile ilgilidir. Bu durum özellikle psikiyatrik sosyal hizmetin gelişimine katkı vermiştir.

## EKONOMİK KRİZ VE SONRASI

ABD’nde 1930’lu yıllarda gündeme gelen mali kriz nedeniyle bireylerle sosyal hizmetin bu kez de psiko-sosyal nitelik kazanmaya başlamıştır. Freud’un izleyicilerinden olan Rank’ın geliştirdiği irade (will) teorisinin uygulamada kullanılmaya başlaması bu döneme rastlar. Aslında bu teoriler arasında çok büyük fark olduğu da söylenemez. Hatta her ikisinin ortak yönlerini, ortak kavram ve prensiplerini belirleme yönünde bazı çalışmalar olmuştur. İrade teorisi sayesinde bireyin mesleki yardım isteme ve yardımı kullanma davranışının sosyal hizmet kurumundan etkilendiğini meslek elemanları fark etmişlerdir. Böylelikle bireylerle sosyal hizmet yönteminin sosyal faktörlere ağırlık veren yönü yeniden önem kazanmıştır. Ekonomik yetersizliklerin birey ve ailenin yaşamında yol açtığı sıkıntılar, ani olarak karşılaşılan sosyal ve ekonomik sorunlara gösterilen tepkiler, bu durumlara daha farklı yaklaşılması gereğine açıklık getirmiştir. Sosyal yardım kurumları yeni programlarla insanların maddi ihtiyaçlarını cevaplamaya çalışırken, kliniklerde görevli sosyal hizmet uzmanları da bireyler arasındaki ilişki sorunlarını ele almışlardır. Bu uygulamalar meslek elemanlarının bilgi ve becerilerinin zenginleşmesini sağlamıştır. Para yardımı bireyin kendini geliştirmesi ve sorunlarını çözebilecek gücü kazanması için önemli bir araç kabul edilmiştir.

Bu dönem yaşam şekillerindeki ani değişimler ile ekonomik krizin yaşandığı dönemdir. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçısı için strese neden olan ekonomik faktörleri düşünmek zorundaydı. Ekonomik gerginliğin duygusal yıkıma neden olabileceği fark edildi. Büyük farklılaşmanın ekonomik ve sosyal ihtiyaçları, sosyal hizmet için sosyolojik ve gerçekçi değerlendirmeleri yeniden odak noktası hâline getirmiştir. Bu dönemde acil destek hareketi, iş gelişimi yönetimi, kamu çalışması yönetimi ve sivil iletişim gibi birçok program ortaya çıkmıştır. Bu nedenle krizin en önemli çıktısı, kamu yardımı programlarının ortaya çıkması olmuştur. Bu durum gönüllüleri, ekonomik yardım yapma görevlerinden kurtarmıştır. Bireyle sosyal hizmet müdahalesini gerçekleştiren sosyal hizmet uzmanı, müracaatçıların kişiler arası sorunlarına daha çok zaman ayırabilmeye başlamışlardır. 1940’lı yıllar dünya savaşı ile geçmiştir. Bir önceki on yılda ortaya çıkan sosyal hizmet yaklaşımları, teori ve pratikteki değişimler ile yeniden şekillenmiştir.

## İkinci Dünya Savaşı’nın Etkisi

Bireyle sosyal hizmet, İkinci Dünya Savaşı’ndaki olaylardan oldukça fazla etkillenmiştir. Savaş sırasında ekonomik krizler nedeniyle müracaatçıların kişisel sorunlarında artışa neden oldu. Duygusal sorunlar da arttı. Bu ihtiyaçları karşılamak ve sorunları çözmek için aile hizmetleri başlatıldı. Bireylerle sosyal hizmetin psiko-sosyal niteliğe kavuştuğu 1940-1950 döneminin belli başlı özellikleri şunlardır:

- Bireylerle sosyal hizmet uygulamalarına davranış bilimleri ve sosyal bilimlerden yoğun bilgi aktarımı olmuştur.
- Psikanalitik teorisinin uygulamalar için geçerli olup olmadığı tartışılmaya başlanmıştır (Zira bu teori, sorunların sosyal nedenlerini açıklamak için yeterli değildi).
- Bireylerle sosyal hizmet yöntemi ile ilgili ampirik çalışmalara bu dönemde başlanmış, uygulamadan elde edilen sonuçlar değerlendirilmiştir.
- Sosyal hizmet eğitiminde, meslek elemanlarının bireylerle sosyal hizmet, gruplarla sosyal hizmet ve toplumla sosyal hizmet yöntemlerini uygulayabilecek şekilde eğitilmelerini öngören geneli eğitim modeli benimsenmiştir.

1940’lı yıllar boyunca uzmanlar, stres zamanlarındaki değişik baş edebilme ve uyum kapasitelerine göre yapılmış gözlemlere dayalı ego psikoloji formüllerine maruz kalmışlardı. İnsan davranışı üzerine yeni çalışmalar, hayatın stresine karşı insan kişiliğinin sağlıklı uyum sağlayabildiği yeni olasılıkları ortaya çıkardı. Takip eden 20 yıllık süreçte bazı bireylerle sosyal hizmet teorisyenleri, sosyolojideki sosyal rol, sosyal sistem, sosyal sınıf gibi kavramları bireylerle sosyal hizmet durumlarındaki uygulanabilirliklerine göre incelemiştir. Sonuçlar, odak noktasının bireyin kendisinden, bireyin sosyal alan içinde önemli diğer kişilerle olan sürekli ilişkilerine kaymasına neden olmuştur.

1950’lerde sosyal hizmette özel uygulamalar başladı. Profesyonel ajanlar, bireyle sosyal hizmet alanında gelişmeye başladı. Artık bireyle sosyal hizmet, bireylerin sorunlarını çözerek dolaylı yoldan toplum ve toplum sorunları ile ilgilenmeye başladı. Sosyal hizmet için yerleşme, gelişme ve dönüşüm dönemi idi. 1960’larda ise araştırmanın önemi, umut vadeden bir gelişme gösterdi. Geçmişteki çevre ve kişiliğe verilen önem, yerini bu iki kavramın birbirleri ile bağlantılı olduğu düşüncesine bırakmıştır. Bu dönemde sosyal eylemin odak noktası toplumda

değişim yaratmak olmuştur. Bireyle sosyal hizmet müdahalesinde yeni yöntem ve ilkeler kabul edilmiştir.

## YAKIN ZAMANLARDAKİ EĞİLİMLER

Yakın zamanlardaki eğilimlerden biri, bireyle hizmetin daha yeni ve deneysel sosyal hizmet alanlarına yönelmesidir. Birey çalışmacıları, artık insan refahına yaptığı katkının daha çok farkındadır. Bireyle sosyal hizmet, meslek olarak artık daha popülerdir. Bir diğer eğilim ise araştırmının öneminin artmasıdır. Ayrıca kişilik ve çevrenin birbirine bağlantılı olduğu düşüncesi de kabul görmeye başlamıştır.

## TÜRKİYE’DE BİREYLE SOSYAL HİZMETİN GELİŞİMİ

Her ülkede olduğu gibi Türkiye’de de kendi ellerinde olmayan sebeplerle, kendisini ve geçindirmekle yükümlü olduğu kişileri, mahallî şartlar çerçevesinde, asgari ölçülerde dahi geçindiremeyen kişiler ve aileler olabilmektedir.

Geçmişte, bu durumdaki kişilere dinsel ve insancıl eğilimlerle bağlantılı olarak ve gönüllülük anlayışı içinde hizmet götürülmeye çalışılmıştır. Ancak, gelişme çabasını hızla sürdüren Türkiye’nin gerçekleştirdiği sanayileşme hareketleri ve bu anlayışın doğurduğu şehirleşme süreci, geleneksel sosyal dayanışma metotlarını yetersiz bırakmıştır.

“Sosyal hizmetler, kişi ve ailelerin kendi bünye ve çevre şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözülmesine yardımcı olunmasını ve hayat standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünü”dür.

Türkiye’deki sosyal hizmet uygulamalarının geçmişteki durumunu çok genel bir çerçeve içinde hatırlamakta fayda vardır.

Osmanlı İmparatorluğu döneminde sosyal yardımlarla ilgili en önemli teşkilatlar, vakıflar olmuştur. Vakıfların bilhassa “Avarız” ve “Müessesatı Hayriye” adlarını taşıyanları, muhtaç kişilere yönelik sosyal yardımları organize edici bir karaktere sahip olmuştur.

11 Haziran 1868 tarihinde “Mecruhin ve Mardayı Askeriyeye İmdat ve Muavenet Cemiyeti” adıyla bugünkü Kızılay kurulmuştur. 1868 yılında, Tuna Valisi Mithat Paşa tarafından çocuklar için ıslahhaneler açtırılmıştır. 1872 yılında, Darüşşafaka, çocuklara yönelik sosyal hizmetleri yürütmek üzere faaliyet göstermeye başlamıştır. 1895 yılında “Dilencililiğin Yasaklanmasına Dair Tüzük” kabul edilmiş ve 1896 yılında da Darülaceze açılmıştır. 1915 yılında Darüleytamlar kurulmuş ve Trablusgarp ve Balkan Savaşlarında şehit olanların çocuklarının korunması amacıyla yönelik hizmetler yürütülmeye başlanmıştır. 2 Mayıs 1920 tarihinde, Ankara’da Millî Mücadele’yi organize etmek üzere 23 Nisan 1920’de kurulmuş olan Büyük Millet Meclisi tarafından kabul edilen bir Kanun (Büyük Millet Meclisi İcra Vekillerinin Sureti İntihabına Dair Kanun) ile icra vekilleri içinde Sıhhiye ve Muaveneti İctimaiye Vekili’nin (Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanı’nın) da bulunması kararlaştırılmıştır. (Anadolu’da bulunan darüleytamlar- öksüz yurtları/yetim evleri-) bu Bakanlığa bağlı olarak çalışmışlardır. 15 Haziran 1921 tarihinde, Büyük Millet Meclisi Sosyal Yardım Komisyonu oluşturulmuştur. 30 Haziran 1921’de, Ankara’da, Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu (Himayei Etfal Cemiyeti) kurulmuştur. (Bu Kurum-Dernek-, 2828 sayılı Kanun ile 1983 yılında yeni bir düzenlemeye tâbi tutulmuştur). 5 Aralık 1922 tarihinde, Darüleytamların, “Büyük Millet Meclisi Sosyal Yardım Komisyonu” tarafından denetlenmesini de hükme bağlayan “Darüleytamlar Yönetmeliği” yürürlüğe girmiştir. 1926 yılında kabul edilen Medeni Kanun ile çocuklara yönelik sosyal hizmet uygulamalarını etkileyecek düzenlemeler yapılmıştır. Medeni Kanunun bu konulardaki hükümleri 1965 tarihli “Türk Medeni Kanununun Velayet, Vesayet ve Miras Hükümlerinin Uygulanmasına Dair Tüzük” ile açıklığa kavuşturulmuştur.” 1928 yılında Yardım Sevenler Derneği faaliyet göstermeye başlamıştır. 1930 yılında 1580 sayılı Belediyeler Kanunu kabul edilmiş ve belediyelere sosyal hizmetlerle ilgili çeşitli görevler verilmiştir. 1930 yılında kabul edilen 1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu ile sosyal yardımlarla ilgili çeşitli konular düzenlenmiştir. 1936 yılında 3017 sayılı Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı Kuruluş Kanunu kabul edilmiştir. (Bu Kanun, daha sonra, 13.12.1983 tarihli ve 181 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile yürürlükten kaldırılmıştır.) 1941 yılında 4109 sayılı Asker Ailelerinden Muhtaç Olanlara Yardım Hakkında Kanun ile askerlik hizmetinde bulunanların muhtaç ailelerine yapılacak sosyal yardımlarla ilgili hususlar düzenlenmiştir. 1949 yılında 5387 sayılı Korunmaya Muhtaç Çocuklar Hakkında Kanun kabul edilmiştir. 1957 yılında 5387 sayılı Kanunu yürürlükten kaldıracak şekilde, 6972 sayılı Korumaya Muhtaç Çocuklar Hakkında Kanun kabul edilerek yürürlüğe girmiştir. (Bu Kanun da,

1983 yılında, 2828 sayılı Kanun ile yürürlükten kaldırılmıştır). 15.5.1959 tarihinde 7269 sayılı Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirlerle Yapılacak Yardımlara Dair Kanun kabul edilmiş ve afetler sırasında yapılacak sosyal yardımlar düzenlenmiştir.

12.6.1959 tarihinde 7355 sayılı Sosyal Hizmetler Enstitüsü Kurulmasına Dair Kanun kabul edilmiştir. Sosyal Hizmetler Enstitüsü, “sosyal hizmet okulları açılarak profesyonel meslek elemanı yetiştirmenin gerekliliği ilkesinden yola çıkılarak kurulmuştur. Nitekim, kurulması öngörülen Sosyal Hizmetler Akademisi de 1961 yılında eğitim-öğretim faaliyetlerine başlamış ve 1965 yılından itibaren sosyal hizmet uzmanlarının, sosyal hizmetler alanlarında faaliyet göstermesi imkânlar dahiline girmiştir. (7355 sayılı Kanunun Sosyal Hizmetler Akademisine ilişkin hükümleri 41 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Hakkında Kanun Hükümünde Kararname ile bütünü ise 2828 sayılı Kanun ile yürürlükten kaldırılmıştır).

1963 yılında 225 sayılı Kanun ile Sağlık Yardım Bakanlığı merkez teşkilatı bünyesinde Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü kurulmuştur. Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü’nün 1963 yılından 2828 sayılı Kanun ile yürürlükten kaldırıldığı 1983 yılına kadar geçen süre içindeki faaliyetlerinin niteliği, 24 Mayıs 1983 tarihinde kurulan Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu’na “nüve” teşkil etmesi sonucunu doğurmuş ve elde edilmiş olan bilgi birikimi de 2828 sayılı Kanun’un modern esaslarda ve usullerde düzenlenmesine imkân tanımıştır.

1.7.1976 tarihli ve 2022 sayılı Kanun ile bir kısım yaşlı ve özürlü vatandaşlara parasal sosyal yardımlar sağlanabilmesi mümkün olmuştur. (Bu Kanun, Maliye ve Gümrük Bakanlığı Emekli Sandığı Yaşlılar Sosyal Güvenlik Dairesi Başkanlığı eliyle uygulanmaktadır). 20.6.1977 tarihinde 2090 sayılı “Tabii Afetlerden Zarar Gören Çiftçilere Yapılacak Yardımlar Hakkında Kanun” kabul edilmiştir. 7.11.1979 tarihinde 2253 sayılı Çocuk Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yargılama Usulleri Hakkında Kanun kabul edilmiştir. 3.11.1980 tarihinde 2330 sayılı “Görevleri Nedeniyle Yaralanan Yahut Ölen Bazı Kamu Görevlilerine Nakdi Tazminat ve Aylık Bağlanması Hakkında Kanun kabul edilmiştir. 23.4.1981 tarihli ve 2453 sayılı ve 18.12.1981 tarihli ve 2556 sayılı Kanunlar ile de benzer amaçlı düzenlemeler yapılmıştır.

1982 yılında kabul edilen yeni Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, sosyal hizmetleri ayrıntılı hükümlerle ele almış bulunmaktadır. Anayasa’nın 60’ıncı maddesinde; “Herkes sosyal güvenlik hakkına sahiptir. Devlet, bu güvenliği sağlayacak gerekli tedbirleri alır ve teşkilatı kurar” ifadesine yer verilerek sosyal güvenlik (dolayısıyla

sosyal yardım mahiyetindeki karşılıksız sosyal hizmetlerden de faydalanma) hakkının “genelliği”, “kanunlarla kişilerin elinden alınamayacağı” ve “Devlete ait bir görev olduğu” hususları açıklığa kavuşturulmuştur. 1982 Anayasası’nda, 1961 Anayasası’nda olduğu gibi, sosyal güvenliğin sosyal sigortalardan ve sosyal yardımlardan oluştuğu yönünde bir ifade bulunmamakla birlikte; 61’inci maddede yer alan hükümler; ilgili mevzuat ve doktrindeki görüşlerin ışığında; sosyal yardım mahiyetindeki sosyal hizmetlerin ayrıntılı olarak düzenlendiğini ve anayasal bir hak olarak tespit edildiğini belirtmek mümkündür. 61’inci maddede, “harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri”, “malül ve gaziler”, “sakatlar ve yaşlılar” ve “korunmaya muhtaç çocuklar” özel şekilde korunması gereken kişiler olarak tespit edilmiş bulunmaktadır. Anayasa, “sosyal güvenlik” kavramı ve kapsamı içinde gerek parasal sosyal yardımlara gerek sosyal bakım, yetiştirme ve rehabilitasyon uygulaması şekillerinde sunulan nesnel sosyal yardımlara yer vermekte; ve bu, uygulamada, daha çok “sosyal hizmet” kavramı ve teşkilatları bünyesinde yer alan sosyal hizmetlerin yürütülmesi için gerekli hukuki zemini yaratmaktadır.

24.5.1983 tarihinde 2828 sayılı Kanunun kabul edilmesi ve katma bütçeli ve tüzel kişilikli bir kamu kuruluşu statüsünü taşıyan Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu’nun kurulması ile, sosyal hizmetler alanında, Sosyal Hizmetler Enstitüsü’nün kurulmasından sonraki ikinci büyük gelişme kaydedilmiştir.

1. SHÇEK Kanunu ile, sosyal güvenlik sistemine, ilk kez sosyal yardım mahiyetindeki sosyal güvenlik hizmetlerini doğrudan yürütmek üzere kurulmuş bir kamu teşkilatı dahil edilmiştir. Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu’nu, 2828 sayılı Kanunla getirilen hukuki düzenlemeler çerçevesinde, esas itibarıyla ekonomik güçlükleri olan kişilere yönelik “sosyal yardım” fonksiyonu açısından bir “sosyal güvenlik” ve sadece sosyal güçlükleri olan kişilere yönelik “sosyal refah” fonksiyonu açısından ise bir “sosyal hizmet” teşkilatı olarak ikili karakter taşıyan, kendine özgü bir kuruluş olarak kabul edilebilir.

Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu, Türk sosyal güvenlik sistemi açısından eksikliği duyulan temel bazı sosyal yardım hizmetlerini; ve önceden, dağınık belirli bir standarttan yoksun ve koordinesiz olarak yürütülen bir kısım sosyal refah hizmetlerini, bünyesinde birleştirmiş ve bütünleştirmiş olmaktadır. Bu özelliği açısından da, “sosyal yardım” yöntemine dayalı sosyal güvenlik hizmetlerinin aynı teşkilat içinde sosyal refah hizmetleriyle desteklenmesinin başarılı bir örneğini oluşturmuştur. “Sosyal sigorta” esasına dayalı sosyal güvenlik kuruluşlarının da iştirakçilerinin ihtiyaçlarını; huzurevi, kreş, çocuk kulübü gibi sosyal



yardım ve/veya sosyal refah karakterli sosyal hizmet kuruluşlarıyla destekleme eğilimi içinde olmaları, söz konusu düzenlemenin uygunluğuna işaret etmektedir.

2. Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu, sosyal sigorta programlarından faydalanma imkânını bulamayan muhtaç kişilere, parasal sosyal gelirler yanında mal ve hizmet türündeki nesnel gelirler sağlamak yönünde de fonksiyoneldir. Aynı ve nakdi yardımlar, kaynakların yeterliliği ile sınırlanmıştır. Hizmet türünde sosyal gelir sağlayıcı sosyal yardım programları ise, talebin, arzdan fazla olması halinde; muhtaçlık derecesi, başvuru veya tespit sırasının esas alınmasına dayalı bir sınırlamaya tâbi tutulmuştur.
3. Kurum, sosyal yardım kavramının ve kapsamının asli hedef grupları olan ekonomik yönden yoksunluk çeken ve geçimini insan haysiyetiyle bağdaştırmayacak şekilde, asgari ölçüler içinde dahi karşılayamayan kişiler yanında; ihtiyaçları yoksulluktan veya geçinememekten çok, yalnız kalmış olmak, duygusal problemlere sahip olmak, uyumsuzluk içinde bulunmak, bakıma ihtiyaç duymak ve sosyal yoksunluk içine düşmek gibi sebeplerle sosyal refah karakterli hizmetlere ihtiyaç duyan ve muhtaçlıkları daha çok sosyal özellik gösteren kişileri de kapsamaktadır.
4. Kurum, katma bütçeli mali yapısı ve buna dayalı kendisine ait özel gelir kaynakları ile sosyal yardımların finansmanında, Devlet bütçesi yanında toplum kaynaklarını da kullanması sebebiyle, kendine özgü bir karakter taşımaktadır.
5. Kurum, “doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucunda, bedensel, zihinsel, ruhsal sosyal ve duygusal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmeleri nedeniyle normal yaşamın gereklerine uyamama durumunda olup korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve desteğe” ihtiyaç duyan engellilere; “sosyal ve ekonomik yoksunluk içinde bulunmaları sebebiyle korunmaya, bakıma ve yardıma ihtiyaç duyan yaşlılara ve kendi bünye ve çevre şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklar sebebiyle; korunmaya, bakıma ve yardıma ihtiyaç duyan ailelere”, hem sosyal yardım hem de sosyal refah esaslarına dayalı parasal veya nesnel türdeki hizmetleri ve sosyal hizmet mesleğinin bilgisine ve insanlarla çalışma ihtisasına dayalı destekleme, rehberlik, yönlendirme faaliyetlerini sağlamak imkânına sahiptir. Buna karşılık, korunmaya muhtaç çocuklar, sadece sosyal yardım karakterli para, mal ve hizmet türündeki imkânlardan ve sosyal hizmet mesleğinin rehberliğinden ve

desteklemelerinden faydalandırılmaktadır. Esasen, aile ortamını kaybetmiş çocuklar için, sosyal güvenlik açısından başka bir finansman kaynağı ve yöntemi kullanılması da, kural olarak mümkün değildir. Çocuk hizmetleri alanının bir istinası, gündüzlü bakım hizmetleridir. Bu hizmetler, ücret karşılığı sunulmaları ve esas olarak ücret gelirleriyle geçinen annelere ve babalara yönelik olmaları itibarıyla, sosyal refah karakterli bir özellik göstermektedir. Ancak, gündüzlü bakım kuruluşlarından ekonomik muhtaçlıkları sebebiyle “ücretsiz” olarak faydalanan ailelerin çocukları, hukuken olmasa da 2828 sayılı Kanunun ruhu açısından ve sosyolojik bakımdan “korunmaya muhtaç” kabul edilebilecekleri için sosyal yardım kavramı ve kapsamı içinde düşünölmeleri mümkündür.

6. Kurum, “kişi ve ailelerin sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözümlenmesine yardımcı olunması ve hayat standartlarının yükseltilmesi olarak ifade edilen ve sosyal refah karakteri taşıyan gündüzlü çocuk bakımı ve yaşlıların huzurlu bir ortamda hayatlarını sürdürmelerini temin edici ve ailevi uyumsuzlukların giderilmesi yönündeki hizmetleri yürütmekle birlikte, bu hizmetler açısından tek sorumlu durumunda değildir. Kamu kuruluşları ile gönüllü ve özel kuruluşlar da bu yönde icraatta bulunmaya yetkilidir. Kurum’un bu alanlardaki esas fonksiyonu, ihtiyacın bütününi karşılamaktan çok, örnek olmak, standart tespit etmek, açılış izni vermek, rehberlik etmek ve denetlemelerde bulunmakla sınırlıdır.

## SOSYAL HİZMETLER ENSTİTÜSÜ VE SOSYAL HİZMETLER AKADEMİSİ

Sosyal hizmetlerin modern anlamda ele alınabilmesi ve bilimsel bir mahiyet kazandırılarak ehil personel eliyle yürütölmeye başlanması, ancak 1959 yılında SSYB’na bağlı Sosyal Hizmetler Enstitüsü’nün kurulmasından sonra mümkün olabilmektedir. Sosyal Hizmetler Enstitüsü’nün kuruluşunu, sosyal hizmetler alanında dönüm noktası olarak kabul etmek mümkündür.

Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı tarafından hazırlanan ve 29.4.1955 tarihinde, Bakanlar Kurulu’nca Türkiye Büyük Millet Meclisi’ne sevk edilen Sosyal Hizmetler Enstitüsü Kurulması’na Dair Kanun Tasarısı’na ait gerekçede; 1930 tarihli ve 1593 sayılı Umumi Hıfzısıhha Kanunu ve 1936 tarihli ve 3017 sayılı Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı Kuruluş Kanunu (Sihhat ve İctimai Muavenet Vekaleti Teşkilat ve

Memurin Kanunu) ile; Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı'na sosyal yardım hizmetlerini yürütmek görevi verildiği halde, Türkiye'nin sosyal yardım zihniyetinin, 1920 yılından bu yana sadece parasız hastane bakımı ve tedavi tesisleri kurulması yönünde geliştiğine dikkat çekilmektedir.

Sosyal Hizmetler Enstitüsü Kurulmasına Dair Kanun Tasarısına ait gerekçe: “Sadaka ve hayrat esasına dayanan sosyal yardım sisteminin kuvvetten düştüğü ve “assistance publique” şeklinde bir devlet yardımı da bulunmadığı için, yoksulluğun meydana çıktığı ve sosyal hayat bakımından sarsıntılara yol açıldığına” da işaret edilmektedir. Kanun tasarısında, bu konuda başarılı uygulamaları olan ülkelerden örnekler verilmekte ve “cemiyetin maddi ve manevi nimetlerinden bir kısmını, bunları kendi gücüyle elde edecek durumda bulunmayan kimselere; devlet, teşekkül, hayır cemiyetleri ve eşhas tarafından temin etmek; aynı zamanda yoksul, muhtaç insanları kendileri için en uygun işlerde çalışabilir hâle getirmek ve fertlerdeki sosyal intibaksızları izale etmek” anlamına gelen sosyal hizmetler alanındaki gelişmeler kaydedilmektedir. Ancak, sadece yardım etmeye değil, insanı sosyal hayatın verimli bir ferdi hâline getirerek cemiyete faydalı kılmayı esas tutan sosyal hizmetlerin yürütülmesinin, “gerekli şekilde yetişmemiş kimselerce yapılamayacağı” da vurgulanmakta ve bu konuda ileri ülkelerdeki gibi, “sosyal hizmet okulları açılarak” profesyonel meslek elemanı yetiştirilmesinin şart olduğu belirtilmektedir.

## SOSYAL HİZMETLER GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

1963 yılında, 225 sayılı Kanun ile; Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı merkez teşkilatı bünyesinde, “her türlü sosyal yardım ve sosyal güvenlik hizmetlerini düzenlemek, korunmaya muhtaç çocuklarla sakatların ve ihtiyarların bakım, yetiştirme ve rehabilitasyonu ve çalışma gücünden yoksun fakir kimselerin sosyal güvenliğini sağlamak ve Sosyal Hizmetler Enstitüsü'nün idari ve bilimsel işlerini koalamak ve denetimini yapmak” görevleri verilen Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü kurulmuştur.

Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü, 1963 yılından, 2828 sayılı Kanunla kaldırıldığı 1983 yılına kadar geçen süre içinde, “her türlü sosyal yardım ve sosyal güvenlik hizmetlerini düzenlemek” ve “çalışma gücünden yoksun fakir kimselerin sosyal güvenliğini sağlamak” ile ilgili görevlerini, son derece dolaylı şekilde; “korunmaya muhtaç çocukların bakımı ve yetiştirilmesi” ile ilgili görevlerini,

6972 sayılı Kanunla esas yetkili ve sorumlu birim olarak tespit edilmiş Korunmaya Muhtaç Çocukları Koruma Birlikleri'ne finansman ve personel yönünden destek olacak şekilde; “yaşlıların bakımı ve sakatların rehabilitasyonu” ve “Sosyal Hizmetler Enstitüsü” ile ilgili görevlerini ise doğrudan yürütecek şekilde faaliyet sahası bulabilmiştir. Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü'nün 20 yıllık icraat süresi, sosyal yardım hizmetleri başta olmak üzere, çeşitli sosyal hizmetler alanlarındaki eksikliklerin ve aksaklıkların belirlendiği, kalifiye sosyal hizmet personelinin yetiştirildiği, bilgi birikiminin yaratıldığı ve yaygın olmasa da örnek nitelikte başarılı kuruluşların tesis edilebildiği bir dönem olmuştur.

## SOSYAL HİZMET ÇERÇEVESİNDE BİREYLE SOSYAL HİZMETİN ÖNEMİ

Sosyal hizmette bir yöntem olarak bireyle sosyal hizmet, kişinin sorunlarını çözerek toplum içinde daha iyi işlev kazanabilmesine ve kendi kapasitesine erişebilmesine yardımcı olmayı amaçlar. Toplum biriminin temeli bireydir. Eğer bireyler hayatlarından memnunsun ve uyumsuzlukların en aza indirgenmesi çabaları ile huzurlu bir toplum ortaya çıkar. Her meslek büyümesi ve gelişmesi için test edilmiş bir bilgi gövdesine sahiptir. Bu bilgi gövdesi kolayca anlaşılabilen, iletişime sahip ve kendine ait prensipler, teknikler, yöntemler, süreçler, araçlar ve terminolojiye sahip olmalıdır. Meslek olarak sosyal hizmet kendi terminolojisi, araçları ve yöntemleri olan bilgi gövdesi oluşturmuştur. Sosyal hizmet çerçevesinde bireyle sosyal hizmet, ikili etkileşim gerektiren bir yöntemdir. Bu etkileşim, insan psikolojisi ve içinde çalışılan toplumun kültürel güçleri arasındadır.

İlk olarak bireyle sosyal hizmet çok az alanda ve kurumda kullanılırken sonradan artarak yeni alanlarda kullanılmaya başlamıştır. Bugün birçok kuruluş, kurum ve organizasyonda kullanılmaktadır. Bireyle sosyal hizmet; hastaneler, klinikler, mahkemeler, sanayi, ordu kurumları, özel ve kamu aile refahı kurumları, göçmen büroları, kreş ve okullar, evlatlık ajansları, çocuk rehberliği kurumları, hijyen organizasyonları, sağlık kurumları ve diğer bir çok alanda kullanılmaktadır.



## Özet

- Bireylerle sosyal hizmetin gelişiminde 1800'lü yılların son çeyreğinde meydana gelen gelişmelerin tarihsel önemi bulunmaktadır. Bu dönemin dikkati çeken özelliği büyük sanayi kentlerindeki yoksulluk, işsizlik, hastalık ve işçi kitleleri arasındaki ekonomik ruhsal sorunların giderek yaygınlaşmasıdır. yoksullukların önlenmesi için hayırsever dernekler kurulmuştur. bu dernekler yoksul insanlara yardım etmekteydiler. fakat bir süre sonra yapılan yardımların yeterli olmadığı ve işçiye yardım etmek için ailesine ve ona sosyal rehabilitasyona tabi tutulması gerektiği görüşü benimsenmeye başlandı. Bu görüş bireyle sosyal hizmetin temelini oluşturmaktadır.
- Modern sosyal hizmet, temelde bireylerle sosyal hizmet, gruplarla sosyal hizmet ve toplumla sosyal hizmet olmak üzere üç yardım yöntemini kullanır. Bireylerle sosyal hizmet uygulaması sosyal kişisel çalışma, vaka çalışması olarak da tanımlanmakta, aynı anlamı ifade etmekte ve zaman zaman birbirlerinin yerine kullanılmaktadır.
- Bilindiği üzere tüm dinler yoksul ve yardıma muhtaç insanlara yardım edilmesini teşvik eder. Fakat yardım olgusu 19. yüzyılın sonlarında ve 20. yüzyılın başlarında profesyonel hale gelmiştir. İlk Evrelede ,Yoksulların Durumunu Geliştirme Topluluğu (A.I.C.P) Amerika'da 1843 yılında kurulmuştur ve daha eskiden kullanılan yaklaşımların aksine yoksulluğa daha bireysel olarak yaklaşmıştır.
- “Birey ile sosyal hizmet” terimi ilk olarak Amerika'daki bir konferansta “Social casework” olarak kullanıldı. İlk profesyonel bireyle sosyal hizmet eğitim programı bir yaz okulu eğitimi ile yapılmıştır. Bu eğitimin etkisi daha zengin bir eğitime ihtiyaç duyulduğunu ortaya çıkarmıştır ve kurumsallaşan sosyal hizmet okulları ortaya çıkmıştır. Bu okullar düzenli bir eğitim programı uygulamaya başladıkları zaman profesyonel olarak kabul edildiler. Bu dönemde teoride bireyle sosyal hizmet birey ile birlikte yapıp birey için uygulanmalıdır dense de gerçekte sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı yakından ve en iyi tanıyan, tarafsız bir değerlendirmeci olarak hangi yöntemin başarı sağlayacağını en iyi bilen kişidir.
- 1917 yılında yayımlanan, Mary Richmond'ın Sosyal Teşhis kitabı bireyle sosyal hizmet alandaki ilk kitap olarak değerlendirilir. Kitap; müracaatçıların sorunlarının değerlendirilmesi ve başa çıkılmasına sistematik yollar getiren bir metodoloji sunar.
- Richmond teşhis etmenin; sosyal hizmet uzmanının, müracaatçısının sosyal durumu ve kişiliği hakkında karar verabilmesi için birçok adımdan oluşan bir süreç olduğunu belirtmektedir. Bu süreç; 1) Müracaatçı ile görüşme, 2) Ailesi ve yakınları ile bağlantı kurma, 3) İş birliği için kullanılacak iç ve dış kaynakların araştırılması ve 4) Toplanan bilgilerin yorumlanması, olmak üzere dört aşamada gerçekleşmektedir.
- Birinci Dünya Savaşı sırasında psikiyatrinin gücü artmıştır. Psikiyatrinin gelişiminden önce Bireyle sosyal hizmet bir sanat olarak uygulanıyordu. Bireyle sosyal hizmet, bireyin gereksinim duyduğu sosyal hizmetleri araştırıyor, teşhis koyuyor ve yönetiyordu. Freudyen teoriden etkilendikten sonra, bireyle sosyal hizmet müdahalesi yapan sosyal hizmet uzmanları bireysel terapi vermeye de başladı. Duygular, hisler, tavırlar, bastırılmış anlaşmazlıklar ve bilinç dışı ile olan çatışma, bireyle sosyal hizmet müdahalesinin ayrılmaz bir parçası olmuştur.
- Bireyle sosyal hizmet, İkinci Dünya Savaşı'ndaki olaylardan oldukça fazla etkilenmiştir. Savaş sırasında ekonomik krizler nedeniyle müracaatçıların kişisel sorunlarında artışa neden oldu. Duygusal sorunlar da arttı. Bu ihtiyaçları karşılamak ve sorunları çözmek için aile hizmetleri başlatıldı.
- Sosyal hizmetlerin modern anlamda ele alınabilmesi ve bilimsel bir mahiyet kazandırılarak ehil personel eliyle yürütülmeye bağlanması, Türkiye'de ancak 1959 yılında SSBYB'na bağlı Sosyal Hizmetler Enstitüsü'nün kurulmasından sonra mümkün olabilmektedir. Sosyal Hizmetler Enstitüsü'nün kuruluşunu, sosyal hizmetler alanında dönüm noktası olarak kabul etmek mümkündür.

Değerlendirme sorularını  
sistemde ilgili ünite  
başlığı altında yer alan  
“bölüm sonu testi”  
bölümünde etkileşimli  
olarak  
cevaplayabilirsiniz.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Bireyle sosyal hizmetin ortaya çıktığı zaman dilimi aşağıdakilerden hangisidir?
  - a) 1500'lü yılların son çeyreği
  - b) 1800'lü yılların ortası
  - c) 1600'ü yılların başı
  - d) 1700'lü yıllar
  - e) 1800'ün son çeyreği
2. Bireyle sosyal hizmetin ortaya çıkmasında etkili olan unsur veya unsurlar aşağıdakilerden hangisidir?
  - a) İşsizlik, yoksulluk
  - b) Hastalıklar, salgınlar
  - c) Engellilik
  - d) Savaşlar
  - e) Kadına yönelik şiddet
3. Bireyle sosyal hizmetin kurucusu aşağıdakilerden hangisidir?
  - a) Clifford Beers
  - b) Carl Jung
  - c) Sigmund Freud
  - d) Mary Richmond
  - e) Alfred Adler
4. Önceki yaklaşımların aksine yoksulluğa daha bireysel olarak yaklaşan kurum aşağıdakilerden hangisidir?
  - a) Yoksullara Yardım Fonu
  - b) Yoksulların Durumunu Geliştirme Topluluğu
  - c) Yoksul bireylere Destek Kurumu
  - d) Yoksulların Durumunu İyileştirme Topluluğu
  - e) Yoksullara Destek Fonu

5. "Sosyal hizmetin sadece ekonomik ve sosyal değil, aynı zamanda müracaatçıların psikolojik ve duygusal sorunlarına da yönelmesine neden olmuştur" görüşünü savunan bilim adamı aşağıdakilerden hangisidir?
- Mary Richmond
  - William Glasser
  - Clifford Beers
  - Jean Piaget
  - Lowrence Kohlberg
6. Bireyle sosyal hizmet alanında ilk kabul edilen kitap aşağıdakilerden hangisidir?
- Sosyal Teşhis
  - Sosyal Hizmet Müdahalesi
  - Kuram ve Yaklaşımlar
  - Sosyal Kişisel Çalışma
  - Türlerin Kökeni
7. Aşağıdakilerden hangisi müracaatçının sosyal durumu ve kişiliği hakkında karar varabilmesi için oluşan süreçlerden değildir?
- Müracaatçı ile görüşme
  - Ailesi ve yakınları ile bağlantı kurma
  - İş birliği için kullanılacak iç ve dış kaynakların araştırılması
  - Toplanan bilgilerin yorumlanması
  - Müracaatçıyı anlamak
8. Türkiye'deki sosyal hizmetin modern olarak kullanılması aşağıdakilerden hangisinden sonra gerçekleşmiştir?
1. Dünya Savaşı sonrası
  - Sosyal Hizmetler Enstitüsünün kuruluşunu
  - Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nun kurulması ile birlikte
  - Cumhuriyet'in kurulmasından sonra
  - Darülfünun'un kaldırılmasından sonra

9. Psikiyatrik sosyal hizmetin temeli aşağıdaki savaşlardan hangisi esnasında atılmıştır?
- Yüzyıl Savaşları
  - Birinci Dünya Savaşı
  - İkinci Dünya Savaşı
  - Kurtuluş Savaşı
  - 93 Harbi
10. Her türlü sosyal yardım ve sosyal güvenlik hizmetlerini düzenlemek, korunmaya muhtaç çocuklarla sakatların ve ihtiyarların bakım, yetiştirme ve rehabilitasyonu ve çalışma gücünden yoksun fakir kimselerin sosyal güvenliğini sağlamak ve Sosyal Hizmetler Enstitüsünün idari ve bilimsel işlerini kovalama ve denetimini yapan kurum ve kuruluş tarihi aşağıdakilerden hangisidir?
- Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı-1986
  - Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü-1963
  - Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü-1945
  - Sosyal İşler Genel Müdürlüğü-1964
  - Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü-1963

**Cevap Anahtarı:** 1-E, 2-A, 3-D, 4-B, 5-C, 6-A, 7-E, 8-B, 9-B, 10-E

## GİRİŞ

Yaşamımızı gözden geçirdiğimiz zaman geçmişte ya da hâlihazırda kendi başımıza çözemediğimiz kişisel sorunlarımızın olduğunu görebiliriz. Bu sorunların çözümünde bazen diğer aile üyelerimiz, akrabalarımız, arkadaşlarımız ve yakınlarımız yardımcı olabilir. Kimi zaman da duygusal sorunlarımızı ele alabilmek, kriz anlarımızda kaynaklara ulaşabilmek, evlilik ya da aile sorunlarını çözebilmek, iş ya da okul sorunlarını halledebilmek, tıbbi sorunlarla baş edebilmek için daha becerili ve yetkin müdahalelere gereksinim duyabiliriz. Yetkin ve becerili bir yardım etme işi bireylerle sosyal hizmet olarak adlandırılabilir.

Müdahale sürecini sorunu ve ilgili müracaatçı sistemini tanıma ve tanımlama, veri toplama, durum saptama ve hareket planını yapma, müdahaleyi yerine getirme, değerlendirme ve sonuçlandırma aşamaları biçiminde düşünebiliriz. Sosyal hizmet uzmanlarının her büyüklükteki sistemi hedefleyen eklektik bilgi temeline sahip olması gerektiğini vurgulamaktadır. Böylesi bir temel, sosyal hizmetin kendine özgü doğasını yansıtır. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların güçlerinin değerlendirilmesini vurgulayan yedi basamaklı planlı değişim sürecini kullanır. Bu basamaklar tanışma, bağlantı kurma, ön değerlendirme, planlama, uygulama, son değerlendirme, bağlantıyı kesme, sonlandırma ve izlemedir. Bununla birlikte bu basamakların etkili bir şekilde yerine getirilebilmesi için sosyal hizmet uzmanlarının hazırlık yapmasına gereksinimi bulunmaktadır. Bu nedenle, planlı değişim sürecinin basamakları açıklanmadan önce hazırlık yapma ile ilgili bilgi verilecektir.

Yaşamı boyunca bireyin karşısına çıkan sorunlar, onun aile içindeki ve toplumdaki konumunu etkilemekte, diğer bir deyişle sosyal statüsüne ilişkin rollerini ve üzerine düşen sorumlulukları yerine getirmesini sınırlamakta, hatta bazı durumlarda engelleyebilmektedir. İşsizlik, alkolizm, eşler arası anlaşmazlık gibi durumlar, aile üyeleri arasındaki iletişim biçimini ve etkileşimleri bozarak gerginlik ve huzursuzluk kaynağı olur. Bireylerle sosyal hizmetin amacı, birbirleriyle ve yaşadıkları çevredeki kurumlarla ilişkilerinde sıkıntıları olan bireylerin sorunlarını çözerek sosyal işlevlerini, yani kendilerinden beklenen görev ve sorumluluklarını, gereken biçimde yerine getirmelerini sağlamaktır. Buradaki temel düşünce, insanların toplumsal rol ve sorumluluklarını sosyal çevre ile anlaşmazlığa düşmeden yerine getirebildikleri, duygu ve davranışlarını kontrol edebildikleri ölçüde, toplum yaşamına uyum yapabilecekleri hususudur. Bu uyum insanların çevreleriyle kurdukları ilişkinin niteliğiyle yakından bağlantılıdır.

Hazırlık yapma insanların bir işe başlamadan önce kendi istedikleri amaçlara ulaşabilmek, yaptıkları işlerde başarıya ulaşabilmek için büyük önem taşımaktadır. Hazırlık, bir işe başlamadan önce yapılacak iş doğrultusunda belirlenen plan ve düzenlemelerdir. Bir işi başarabilmek, amaca ulaşabilmek ve müracaatçımızın karşılaştığı sorunları çözebilmek için etkili bir hazırlık yapılması kaçınılmazdır. Etkili bir hazırlanmada var olan sorun doğrultusunda çeşitli kaynaklardan yararlanmak ya da konu, sorun ya da durum ile ilgili olarak daha önce yapılan çalışmalardan yararlanmak etkili bir hazırlık yapmada sosyal hizmet uzmanına yardımcı olabilecektir.

Sosyal hizmet uzmanları, çeşitli müracaatçılarla karşı karşıya gelir. Madde bağımlısı bir genç, şiddete maruz kalan felçli yaşlı bir kadın, üvey ebeveyni tarafından tecavüze uğrayan ve hamile kalan bir ergen, engelli bir çocuk, sokakta çalışan ya da yaşayan bir çocuk, evsiz bir yaşlı, cinsel yönelimi farklı bir kişi, üzerine kuma getirilen ve boşanmak durumunda kalan bir kadın, yaşlı ve hasta annesine bakmak için evlenmeyen bir genç kız, erken yaşta evlenen ve intihar girişiminde bulunan bir kadın, kuruluştan kaçan zihinsel engelli bir genç, evden kaçan ancak fuhuş sektörüne bulaşan bir ergen, cinsel dürtülerini engelleyemeyen bir zihinsel engelli genç, göçmen ya da sığınmacı bir kişi, her iki ayağı ampute olmuş yetişkin, işten çıkarılmış ve çaresizlik içinde ne yapacağını bilemeyen üç çocuk babası bu müracaatçılardan bazılarıdır. Sosyal hizmet uzmanları kapsamı oldukça geniş müracaatçılar için kendini bedensel, bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olarak hazırlamalıdır.

Hazırlanmak, yapılacak iş için gerekli unsurları bir araya getirmek, düzenlemek ve müdahalelerde bulunmaktır. Hazırlanmak kişinin hem kendi bünyesinde fiziksel ve ruhsal olarak hem de çevresel ortamda gerekli düzenleme ve değişimlerin yapılmasını gerektirir. Yapmak istenen şey için gerekenler, gerekli olanların nasıl ve ne şekilde olacağı bir süre düşünülmeli ve karara bağlanmalıdır. Bunların kararının verilmesiyle birlikte tamamlanan düzenlemeler, yapılacak iş için hazır olmak anlamına gelir. Nasıl ki bir doktor hastasını ameliyat etmeden önce hastasını ve kendisini ameliyata hazır hâle getirip başarılı bir ameliyat gerçekleştirmek istiyorsa, sosyal hizmet uzmanı da bireyin sorununu çözmek için en etkili sosyal hizmet müdahalesi konusunda hazırlık yapmalıdır.

## HAZIRLIK YAPMADA YETKİNLİK: İLİŞKİ KURMA BECERİLERİ

Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara etkili sosyal hizmet müdahalesi yapabilmesi için ilişki kurma becerilerini bilmeleri gereklidir. İlişki kurma becerilerine ilişkin kısa bilgiler aşağıda verilmiştir.

1. Empati- ‘başkalarının ayakta durabilen yürüyebilme’ becerisi, kişinin durumunu anlamak ve uygun bir yolla cevaplamak.
2. Saygı- bireyin biricikliğine inanıp inançlarını uyumlayabilme becerisine ve bireyin problemlerle başa çıkabilecek potansiyeli olduğuna inanmak
3. Sıcaklık- diğer bireyin insani yönlerine kibarca, yargılamadan cevap vermek
4. Somutluk- duygular, deneyimler ve davranışları doğru şekilde etiketlemek
5. İçtenlik- başkalarıyla dürüstçe ve otantik bir şekilde ilgilenmek – statüleri insanoğlu olarak değerli olduğundan böyle bir içtenliği hak ettikleri algılandır.
6. Kendini açma- sosyal hizmet uzmanının düşüncelerini, davranışlarını ve ilgili deneyimlerini müracaatçının algılayabilmesi için çalışmacının kendini uygun kullanımı
7. Yüzleştirme- düşünce ve hareketler arasındaki çelişkileri ilişkiye zarar vermeden gösterebilme becerisi (örneğin, müracaatçıdaki korku ve utanç çalışmacıya kızgınlık olarak yansıyabilir veya müracaatçının endişesinde artış olabilir)
8. Anlık olmak- müracaatçı ve çalışmacıda bulunan ‘şimdi ve burada’ etkileşim düzeyine cevap verebilme becerisi

*Hazırlık Yapmada Yetkinlik: İlişki Kurma Becerileri Takip Çizelgesi*

İlişki Kurma Becerileri	Evet	Hayır
Empati		
Saygı		
Sıcaklık		
Somutluk		
İçtenlik		
Kendini açma		
Yüzleştirme		
Anlık olmak		

Sosyal hizmet uzmanlarının etkili ve verimli bir sosyal hizmet müdahalesi gerçekleştirebilmesi için empati, saygı, sıcaklık, somutluk, içtenlik, kendini açma, yüzleştirme ve anlık olma becerilerini uygulamak için yetkin olması gerekir. Bu konularda yetkin değilse müdahale aşamasına geçmeden önce hazırlık yapması ve bu konuda yetkinlik kazanmak için eğitim alması gereklidir.

## HAZIRLIK YAPMADA YETKİNLİK: BİLİŞSEL BECERİLER

Bilişsel beceriler, etkileşimden elde edilen sadece gerçek bilgileri değil ayrıca daha az ortada olan bilgileri analiz etmek için kullanılan mental fonksiyonlardır. Bunlar, göz kontağı, vücut dili, duygusal ve davranışsal hareketler ile kendimizin ve müracaatçının görüşme sırasında gerçekleşen duyguları gözlemlemektir. Bundan dolayı, bizler görüşmeyi ‘deneyimlemekteyiz’, zihnimizin analitik bir kısmı başka önemli bir bilgi kaynağından ‘ne olduğunu’ not etmektedir.

Genelci yaklaşımdaki bilişsel beceriler problem-çözme modelinde tanımlanmıştır. Bununla birlikte, bireyle sosyal hizmet müdahalesinin gerçekleştigi süreçte, çoğu ‘bireyin durumu’ problemlerinin karmaşık olması sebebiyle, nadiren böylesine detaylı bir analiz yapma lüksümüz vardır. Daha çok, ilerlediğimiz süreçte problemleri, durumları, faktörleri ve duyguları not alırız ve süreç içerisinde ve sonrasında aklımızla bu verileri anlamlandırmak için sıralarız. Sorun çözme modelini soyut olarak kullanmamıza rağmen, pratiğe dökmemiz için bölümlere ayırmalıyız. Sosyal hizmet uzmanının sahip olması gereken bilişsel beceriler aşağıda yer almaktadır:

1. *Bir bireyi/problemi/durumu (sosyal durumu) toplumdaki ortak özellikler açısından incelemek.* Sürecin neresinde olursanız olun, kızgınlık, depresyon, korku gibi ortaya çıkabilen belirli insan tepkilerini ve ortak özellikleri göstermek için onları belirleyebilme becerisidir.
2. *İlişkinin sözel ve sözel olmayan içeriğini yorumlayabilmek.* Gözlemlemek ve bunları bilgi için yorumlamak, arkadaşla profesyonel bir sosyal çalışmacı olma arasındaki farktır. Analizin, hem müracaatçının hem de çalışmacının tepkilerini ve çalışmacının aklından geçen sadece ‘o böyle hissediyor...’u değil ‘bu söze/duyguya/davranışa benim tepkim...’ iç diyalogunu içerdiğinin farkında olmalıyız.
3. *İyi olmayı engelleyen bireysel ve sosyal engelleri belirlemek.* Herhangi bir hareket planı oluştururken, zaman, para, yasallık ve diğerleri hareketimizi engelleyebilir. Motive olamamak veya motive olunmuşsa harekete

geçememek gibi içsel engeller hedef yönünü belirsizleştirir ve hareketi engeller. Duyguların belirsizliği; aşk-nefret ilişkisindeki veya mutluluk için kişisel bir hedeften dolayı suçluluğun takip etmesi, bir örnektir. Korku hareketi engelleyen başka bir duygudur ve birçok başkalarını da bulabilirsiniz.

4. *Problemi bölümlere ayırmak.* Tüm bir endişe setini oluşturmak, müracaatçının neyin tümünden umutsuz bir karışık vaka olarak görüldüğünü netleştirmesinde yardımcı olabilir. Endişeleri farklı alanlarda bölerek onlar üzerinde farklı zamanlarda çalışmak sıklıkla tam ifade edilemeyen problemlere eşlik eden endişenin kendiliğinden akmasıyla rahatlar ve müracaatçıya hangi görevlerin öncelikle tamamlanabileceğiyle ilgili yön verir.
5. *Müracaatçının asıl endişelerini açık ifadelerle açıklamak.* Çoğunlukla bunalıcı bir problem korkular, endişeler ve 'bilmiyorum neden'lerin yer aldığı bir karışımla sonuçlanmıştır. Ortak parçaları almak, onları açıklamak ve ne algıladığınızı yeniden yorumlayarak, müracaatçının değerlendirmenizi onaylaması veya inkâr etmesi önemli bir bilişsel beceridir.



### ÖDEV

- Bireyle sosyal hizmet müdahalesi kapsamında problemleri sosyal durumu belirleyin.
- Müracaatçımız olan bireyin temel duygusal problemi ne olabilir?
- Bu kişi/problem/durum diğer bireylerle hangi bakımlardan ortaktır?
- Problemi olan kişinin belirgin duygularını neler olabilir?
- Bu sorun karşısında sizin duygularınız neler olabilir?
- Sorunun ele alınması bağlamında bu duygular ne kadar önemlidir?
- Harekete geçmeyle ilgili hangi sosyal engelleri algıladınız?
- Hangi kişisel engelleri fark ettiniz?
- Problemin bağlantısal konularını görmek için bölümlere ayırın: problemi çözmeden önce hangi duygusal problemlerle ilgilenilmelidir?
- Tüm problemi bir dizi küçük problemlere bölün. Daha büyük problemleri çözmek için hangi temel endişelerin üzerinde çalışılmalıdır?

Sosyal hizmet uzmanı için hazırlık süreci ve hazır olma durumunun temel amacı müracaatçılara en etkili hizmeti verebilmektir. Hazırlık süreci sosyal hizmet uzmanı için soruna ilişkin farkındalık kazanma sürecidir. Sorunun varlığına müracaatçıyı da hazırlamak gerekir. Sorunun ne olduğunu iyice kavrayan ve bunu kabul eden müracaatçı sosyal hizmet müdahalesinden daha iyi faydalanabilir. Hazırlık sürecinde sosyal hizmet uzmanı, sosyal hizmet müdahalesi için ilk olarak kendi kendisini hazırlamalıdır. Ayrıca ortamı ve müracaatçıyı da hazırlamalıdır. Sosyal hizmet uzmanının kendisini hazırlaması uygun ortam, süreç ve müracaatçıyı hazırlamasının dışında psikolojik olarak hazırlanmasını da içerir. Kendisinin düşünme süreci, yapılacak işlerdeki püf noktaları ve mesleki literatür konusunda da kendisini hazırlamalıdır. Müracaatçının hazır olması için onun sosyal hizmet müdahalesine istekli olması çok önemlidir. İyi bir hazırlık süreci ile bu durum müracaatçıya kazandırılabilir. Müracaatçı istekli olmadığı takdirde sosyal hizmet uzmanının yaptığı müdahaleler başarısız olacak ve hizmet kesintiye uğrayacaktır.

Bireyle sosyal hizmet müdahalesinin gerçekleştirileceği yer hazırlanırken sosyal hizmet uzmanı, görüşme zamanını ve yerini belirlemeye etki edecek faktörleri göz önünde bulundurmalıdır. Müracaatçının mesai saati dışındaki zamanlar ya da uygun olduğu zamanlar ön planda tutulmalıdır. Müracaatçının durumuna göre görüşme yapılacak yerin ortamı düzenlenmelidir. Mesela bebeğini bırakmadan gelen bir kadın müracaatçı için bebeğiyle ilgilenen birilerinin olması oldukça faydalı olacaktır. Ayrıca rahat bir bekleme odası, görüşme yapılacak ortamın uygun bir şekilde döşenmiş olması, hazırlık sürecinde uygun görüşme ortamı için yapılması gereken işlerdir. Görüşme sosyal hizmet uzmanının çalışma odasında gerçekleşecekse sosyal hizmet uzmanı, bu ortamı birlikte çalışmaya uygun şekilde düzenlemelidir. Ortamın rahat ve dikkat dağıtıcı nesnelerden uzak olması gerekir. Ayrıca masa ve sandalyelerin düzenlenmesi müracaatçının kendisini rahat hissettirecek şekilde olmalıdır. Görüşmeyi kesintiye uğratabilecek telefon çalması, gürültülü ortam, kapının vurulması gibi durumlara önceden müdahale edilmiş olması gerekmektedir. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının kılık kıyafetleri ve tavırları da müracaatçıyı rahatsız etmeyecek şekilde olmalıdır. Görüşme sırasında ses kaydı ya da not alma gibi kayıtlar yapılacaksa sosyal hizmet etikleri çerçevesinde olmalı ve bunun için önceden müracaatçıdan izin alınmalı, gizlilik konusunda yeterli ve gerekli bilgilendirme yapılmalıdır. Müracaatçıya, kendisinin verdiği bilgilerin mesleki amaçların dışında kullanılmayacağı, kendisi istediği zaman bu kayıtlara ulaşabileceği önceden bildirilmelidir.

Görüşme için planlanan zaman dilimi de çok kısa ya da çok uzun olmamalıdır. Sosyal hizmet uzmanı, uzun bir zaman dilimini kapsayan görüşmelerle müracaatçının vaktini fazla almamalı ve onu sıkıkmamalıdır. Fakat görüşmenin yarıda

kesilmesine neden olacak ya da telaşla görüşmeyi bitirmeye çalışacak şekilde de olmamalıdır. Başarılı bir mülakat için görüşmek için ayarlanan zaman dilimi oldukça önemli bir unsurdur.

Sosyal hizmet uzmanı hazırlık için görüşmeden önce görüşme içeriğini ve planını da düşünmelidir. Görüşmenin içeriği düzenlenirken sosyal hizmet uzmanı sosyal hizmet literatürünü, etik ve ahlaki ilkeleri, sosyal hizmet yöntem ve tekniklerini aklından geçirmeli, ayrıca hizmetin amacını, hedefini bilmeli, bu görüşme için bir amaç ve hedef belirleyip tanımlamalıdır. Neler yapılacağına dair yol haritası çıkarmalı ve kendisine basamaklar oluşturmalıdır. Neyin ne şekilde yapılacağını müracaatçının istek ve arzularını göz önünde tutarak onun yüksek yararı için planlamalıdır. Sosyal hizmet uzmanının müracaatçılar için en uygun yaklaşımı kullanması oldukça önemlidir.

Sosyal hizmet uzmanı her türlü sorun karşısında iş birliğine girebileceği, onlardan destek sağlayabileceği ve oralara yönlendirme yapabileceği bütün kurum ve kuruluşların müracaatçı grubu hakkında amaç ve hizmetleri hakkında gerekli bilgilere sahip olmalıdır. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçının sorununa göre nasıl üstesinden gelineceği konusunda çalışır ve çözüm için gerekli olan işlemleri belirlemektedir. Sorunların çözümü her zaman sadece görüşmeler yaparak çözülmekte ve sorun çözümü için gerekli kurum kuruluşlarla iş birliği hâlinde olunmalıdır. Örneğin şiddete maruz kalan bir kadının tedavisi için ya da engelli bir çocuğun eğitime başlaması için sosyal hizmet uzmanlarının gerekli kuruluşlara yönlendirmesi ile olanak sağlanmaktadır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanları kurum ve kuruluşların yanı sıra diğer meslek elemanları ile de ilişki ve iş birliği hâlinde olmalıdır. Örneğin tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan bir sosyal hizmet uzmanı hastanedeki doktor, hemşire, psikolog ve diğer tüm meslek elemanlarıyla iş birliği hâlinde olup gerekli yerlerde onların da desteğine başvuracaktır.

Hazırlanma ve hazırlık süreci sosyal hizmet uzmanları için görüşmelerin başarılı geçmesi adına oldukça önemli bir süreçtir. Sosyal hizmet uzmanları gerekli hazırlıkları yaptıktan sonra sosyal hizmet uygulamasına başlayabilirler. Uygulama aşamasının başarılı bir şekilde geçmesi için hazırlık süreci iyi düşünüldüğü gerçekleştirilmeli ve gerekli değişimler sağlanıp müdahalelerde bulunulmalıdır. Planlı değişim süreci aşamalarının her birinin başarılı olması bir önceki aşamanın başarısına bağlıdır ve hazırlık süreci ilk aşama olduğu için tüm planı etkileyebilmektedir.

Bireylerle sosyal hizmet uygulamasında sosyal hizmet uzmanı, muktadir kılıcı, aracı, savunucu, eğitim gibi rolleri üstlenir. Bir sosyal hizmet uzmanının temel beceri ve rolü danışmanlık yapmakla ilgilidir. Danışmanlık yapma ve ilişki kurma

becerileri sosyal hizmet uzmanları tarafından sahip olunması gereken en önemli beceriler arasındadır.

Sosyal hizmet uzmanları, bireylerle sosyal hizmet uygulamasını gerçekleştirirken bütüncül yaklaşımı benimserler. Bu yaklaşımla herhangi bir sorun çoklu müdahale düzeylerinden analiz edilebilir ve çözülebilir. Sosyal hizmet uygulaması sorunları ve konuları ele alırken sadece bireyleri değil, aynı zamanda grupları, örgütleri ve temel sosyal politikaları da göz önünde bulundurulur. Bir başka ifadeyle değişim hedefi olarak mikro, mezo ve makro sistemler ile ilgilenir. Mikro sistemler bireyler ve mezo sistemler küçük gruplardır. Aileler yakın ilişkileri içeren doğası nedeniyle mikro ve mezo sistemlerin arasında bir yere düşmektedir. Son olarak makro sistemler, örgütler ve toplumu içeren büyük sistemlerdir. Herhangi bir sorun, potansiyel olarak, herhangi bir büyüklükteki sistemi kapsayacak şekilde oldukça kapsamlı bir bakış açısıyla çözümlenebilir.

Sosyal hizmet uzmanları bireylerle sosyal hizmet uygulamasını gerçekleştirirken sistem yaklaşımını göz önünde bulundurulur. Birey sistemdir, ancak duruma bağlı olarak diğer sosyal sistemlerin alt sistemi de olabilir. İnsanlar siyasal sistemlerin, kültürel sistemlerin, toplumsal sistemlerin, aile sistemlerinin, arkadaşlık sistemlerinin, komşuluk sistemlerinin, iş (çalışma) sistemlerinin, ekonomik sistemlerin, dinsel sistemlerin vb. parçasıdır. İnsanlar birey olarak biyolojik sistemler, inanç sistemleri, duygusal sistemler, güdüsel sistemler, karar verme ve sorun çözme sistemleri ile birlikte diğer sistemlerden oluşur.

Geçen yüzyılın başından itibaren bilimsel niteliğe kavuşan bireylerle sosyal hizmet yöntemi, önceleri yoksul ve muhtaç insanlara yardım etme amacıyla kullanılmış, toplumsal değişimin gündeme getirdiği yeni sorunlar ve gereksinimler karşısında uygulama çerçevesi giderek genişlemiştir. Bireylerle sosyal hizmet günümüzde, resmî, özel ve gönüllü kuruluşlarda, sosyal yardım, aile refahı, çocuk refahı, yaşlı refahı, sağlık, eğitim, ıslah, endüstri vb. alanlarda her yaş ve sosyo-ekonomik düzeydeki kişilere ve ailelere uygulanan işlevsel bir yöntem niteliğine kavuşmuş bulunmaktadır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanları, insanlara, kişisel ilişkilerden memnun olmama, kaynak eksikliği, ayrımcılık gibi kapsamı geniş sorunlarla baş etmeleri için, bireylerle sosyal hizmet uygulaması aracılığıyla yardımcı olmaya çalışır.

Sosyal hizmet uzmanları, ister kamuya ya da özel şahıslara ait kurum ve kuruluşlarda isterse kendilerine ait kurum ve kuruluşlarda çalışıyor olsun zamanlarının çoğunu bireylerle etkileşim içinde geçirmektedirler. Mesleki uygulamalarının büyük bir bölümünü de bireylerle sosyal hizmet müdahalesi



biçiminde gerçekleştirmektedirler. Bireylerle sosyal hizmet, insanlara kişisel ve sosyal sorunlarını çözmek için bire bir temelde yardım etmeyi amaçlamaktadır.

Bireylerle sosyal hizmet müdahalesi evden kaçan gençleri bilinçlendirme, işsiz insanlara eğitim ve istihdam sağlamak için yardım etme, intihar davranışını sergilemiş bir kişiye danışmanlık, kimsesiz bir çocuğu devlet korumasına alma, ona koruyucu aile ya da evlat edinme hizmeti verme, istismara uğramış bir çocuk ve ailesine koruyucu hizmetler sağlama, hastanede yatarak tedavi görmesi gerekmeyen felçli bir hasa için bakımevi bulma, cinsel işlev bozukluğu olan bireylere danışmanlık, alkolik bireylere içme sorunu olduğunu kabul etmesine yardım etme, terminal dönemdeki hastalara danışmanlık verme, gözetim ve denetim tedbiri altındaki bireylere gözetim yapma, tek ebeveyn olan anne ya da babalara destek hizmetleri sağlama, AIDS hastalığı ile yaşayan bireyler için gereksinim duyulan hizmetleri organize etme ve eş güdüm sağlama gibi çeşitli hizmetleri kapsamaktadır.

Yukarıdaki örneklerden de anlaşılacağı üzere bireylerle sosyal hizmet müdahalesi esas olarak bir sorun çözme işlemidir. Bu uygulama gelişimsel bir süreç izler. Müracaatçı-sosyal hizmet uzmanı, varlığı onaylanmış, kabul edilmiş ve üstlenilmiş bir sorun üzerinde çalışır. Bu sorunu değerlendirir, analiz eder ve amaçları belirler. Amaca ulaşmak için motivasyon durumunu ve çeşitli çözümleri göz önüne alır. Çözüm odaklı aktiviteler gerçekleştirir ve elde edilen sonuçları değerlendirir. Tüm süreci ve ilgili etmenleri inceler ve amacın gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğini ve başarıma düzeyini göz önünde bulundurur. Bununla birlikte sosyal hizmet yazınında, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıların karşılaştığı sorunların çözümü konusunda izleyeceği aşamaların ne olduğu ile ilişkili çeşitli önerilere rastlanmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanları ilk toplantıyı planlarken görüşmenin zamanını ve yerini belirlemeye etki edebilecek faktörleri göz önünde bulundurmalıdır. Bazı müracaatçılar için çalışma saatlerinde iş yerlerinden ayrılmadıklarından hafta sonu ya da akşam saatlerinde görüşmelerin yapılması gerekebilir. Müracaatçılarla yapılacak görüşmeler sosyal hizmet uzmanlarının ofisinde, müracaatçıların evinde, hastanede, hapishanede, toplum merkezinde veya her ikisi için de uygun bir yerde gerçekleştirilebilir. Görüşmenin rahat, gizliliği koruyan, rahatsızlık verici unsurlardan uzak ve müracaatçıların özel gereksinimlerinin (tekerlekli sandalye için yer ve tercüman gibi) karşılandığı bir ortamı sağlamak sosyal hizmet uzmanlarının sorumluluğudur. Sosyal hizmet uzmanlarının uygun kıyafet giymesi, görüşme zamanına uyması gereklidir.

Sosyal hizmet uzmanlarının yardım ilişkisini etkileyebilecek kuruma dair unsurlara da duyarlı olması beklenir. Sosyal hizmet uzmanlarına yardımcı olan bir sekreter varsa müracaatçılar telefon açtığı anda saygılı ve yardımcı olması, kurumun müracaatçılar için uygun zamana randevu vermesi, rahat bir bekleme odasının olması, gereksinim olması durumunda çocukla ilgilenen birilerinin bulunması, ofis ya da grup toplantısı odasının uygun bir şekilde döşenmesi dikkat edilmesi gereken kurum merkezli unsurlar arasındadır. Kurum ortamı, izlenilecek basamaklar üzerinde belirleyici bir etkiye sahiptir.



### Hazırlık Örneği

- Yeni eğitim - öğretim yılının başlamasıyla birlikte bireylerle sosyal hizmet uygulaması açısından dönem içi ders uygulamamız da başladı. Benim uygulama yaptığım kuruluş ... Özel Eğitim ve Rehabilitasyon merkezi.
- Müracaatçılarla görüşme yapabilmek için öncelikle "Nasıl bir müracaatçı ya da müracaatçı grubuyla karşılaşacağımız" hakkında bilgi sahibi olmamız gerekiyor. Bu nedenle öncelikle uygulama yapacağım kuruluş , kuruluşun hizmet verdiği kişi ya da gruplar hakkında bilgi toplamam gerektiğini düşündüm. Sonrasında ise uygulama yapacağım kuruluşu önceden ziyaret ederek, nasıl bir kuruluşla karşılaşacağım konusunda gözlem yaptım, kuruluş müdürüyle tanıştım.
- Uygulama yapacağım kuruluşun özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi olması "Engellilerle Sosyal Hizmet" alanına odaklanmam gerekiyordu. Dolayısıyla, karşılaşacağım müracaatçılara daha yakından tanıyabilmem, onlarla empati kurabilmem için öncelikle bu kuruluşun hizmet alan engelli gruplarını öğrendim. daha sonra bu gruplardaki engel çeşitleri (zihinsel engellilik, serebral palsi, otizm vb.) hakkında bilgiler edindim. Ayrıca, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinde çalışan sosyal hizmet uzmanının görevlerinin neler olduğu ve müracaatçılarla hangi aşamada karşılaştıkları araştırmalar yaptım, bilgi sahibi oldum.
- Edindiğim tüm bu bilgiler ve ön hazırlıklar, grup çalışmalarına katıldığım engellilere ilişkin gözlemimin nasıl olması gerektiğini öğrenmem açısından oldukça önemliydi. Kuruluşa gelmeden önce yaptığım tüm hazırlıklar farkındalık kazanmam ve müracaatçılara nasıl davranmam gerektiği konusunda bana fikir vermesi açısından oldukça yararlı oldu.
- Kuruluşa gelmeden önce yaptığım tüm bu hazırlıkların dışında gözden kaçırdığım, oldukça önemli bir konu vardı. Kuruluştaki karşılaştığım engellilerden birinin annesiyle görüşürken onu anlamaya çalıştım. Engelli çocuğa sahip olmanın ne demek olduğu, annenin psiko-sosyal durumunun nasıl olabileceği hakkında pek bir bilgim yoktu. Engelli çocuğa sahip ailelerin neler hissedebileceği, onlara nasıl yaklaşılması gerektiği konusunda araştırma yapmamam, müracaatçılarla görüşmek için yaptığım hazırlığın eksik yanını oluştuyordu. G.Ç.

*Hazırlık Yapma Takip Çizelgesi*

	Evet	Hayır
Uygun yer seçildi mi?		
Zaman planlaması yapıldı mı?		
Görüşme için bilgi verildi mi?		
Toplanacak bilgi belirlendi mi?		
Görüşme oturumunun basamakları saptandı mı?		
Görüşme stratejisi belirlendi mi?		
Görüşme için uygun atmosfer hazırlandı mı?		

Yukarıda tanımlanan süreç, müracaatçı bakış açısıyla da kavramlaştırılabilir. Bireylerle sosyal hizmet uygulamasının başarılı olabilmesi için müracaatçının “kendi kendine konuşma” adının verilebileceği süreci yaşaması ve belli bir düşünce ve inanç düzeyine ulaşması gerekmektedir. Bu düzey müracaatçı için bir hazırlık dönemidir. Hazırlık dönemine, soruna ilişkin farkındalık kazanma dönemi adı da verilebilir. Bu aşamada müracaatçıların kendi kendilerine “Benim sorunun var ve bu sorunu çözmek için bir şeyler yapmam gerekir” demesi gerekir. Sorunları olduğunu kabul etmeyen insanlar, değişim için gerekli çabayı göstermek için motive olmaz. Bazı sosyal hizmet alanlarında (örneğin alkol sorunu olan kişilerle çalışma) insanların bir soruna sahip olduklarını kabul etmeleri bazen çok zordur. Özellikle, gönülsüz müracaatçıların sorunlarının olduğunu inkâr etme eğilimindedir. Gönülsüz müracaatçılar yardım alması için zorlanan müracaatçılardır. Sosyal hizmet uzmanları koruyucu ve önleyici hizmetler, ıslah kurumları, bazı okul sorunları, akıl sağlığı hizmetleri, bakım evleri ve hastaneler gibi çok farklı ortamlarda gönülsüz müracaatçılarla karşı karşıya gelebilir.

## İSTEKSİZ GÖNÜLSÜZ MÜRACAATÇILAR İÇİN HAZIRLIKLIL OLMA

Bireylerle sosyal hizmet uygulamasında ilk görüşme her zaman planlanmış bir şekilde yapılamayabilir. Bazen sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarla yeterince hazırlık yapmadan karşılaşabilirler. Bununla birlikte yardım ilişkisinin oluşturulmasında kritik bir öneme sahip olduğundan, sosyal hizmet uzmanları ilk karşılaşma için mümkün olduğu ölçüde hazırlık yapmalıdır. Müracaatçıların başarısız, şüpheli, cesareti kırılmış, profesyonel ilişkiye girmeye isteksiz olabileceği düşünülerek yapılacak hazırlık, sosyal hizmet uzmanlarına yardımcı olacaktır. Eğer müracaatçı isteksizse, kızgınsa ya da kırgınsa, bu hazırlık daha da önem

kazanmaktadır. Bu nedenle, özellikle deneyimsiz sosyal hizmet uzmanlarının isteksiz, ulaşılması zor, rol yapan ya da tehlikeli müracaatçılarla ilk karşılaşmada ortaya çıkabilecek durumlara hazırlanmak için, bu gibi müracaatçılarla çalışma konusundaki kaynakları gözden geçirmeleri gereklidir.

Sosyal hizmet uzmanlarının gönülsüz müracaatçılarla karşılaşması oldukça sık rastlanan bir durumdur. Bu tür müracaatçılara alkol ve madde bağımlılığı sorunu olanlar, valilik ya da karakolla sosyal hizmet müdahalesine yönlendirilenler örnek olarak verilebilir. Böyle durumlara sosyal hizmet uzmanı kendisini hazırlamalı, bu duruma saygı göstermeli, müracaatçıyı anlamaya çalışmalı, müracaatçının neden isteksiz olduğunu hem kendisine hem de ona anlatmasını sağlayıp olumsuz duygularını düzeltmeye çalışmalıdır. Ayrıca sorun olmadığını fakat ortada görülür bir sorun olduğunu bilen sosyal hizmet uzmanı, bu tür müracaatçılarla çalışırken inkârın üstünde durmalı ve bunun nedenini öğrenmelidir. Sorun olduğuna dair verileri toplayıp bunu müracaatçıya sosyal hizmetin etik kuralları çerçevesinde sunmalıdır. Eğer müracaatçı hala sorunu olduğunu inkâr ediyor ve sosyal hizmet müdahalesini reddediyorsa bu durumda sosyal hizmet uzmanı buna saygı duymalı ve ne zaman isterse görüşme yapabileceklerini kendisine söylemelidir. Müracaatçının hazırlık sürecinde oluşmuş olması gereken durum ‘benim sorunun var ve bu sorunu çözmek için bir şeyler yapmam gerekir’ demesi ve bunu kendi kendine kabul ettirmesidir.

İsteksiz müracaatçılar genellikle hizmete gereksinim duyduklarını görmez, yardım alabileceklerine inanmaz ve sosyal hizmet uzmanıyla ilişkilerini geliştirmede zorluklar yaşar. Böyle bir durumda sosyal hizmet uzmanlarının çalışma ilişkisinin nedenini veya değişmemenin olası sonuçlarını açıklayarak müracaatçıdaki direncin üstesinden gelebilir. Müracaatçının ilgileri ve istekleri üzerine odaklanan yargılayıcı olmayan bir yaklaşım, isteksiz bir müracaatçıya eşsiz bir yardım deneyimi sağlayabilir ve yardım etmek için direnci azaltabilir. Müracaatçı veya müracaatçının sorumluluğunda olan bir kişi tehlikedeysse, sosyal hizmet uzmanlarının bu müracaatçıyı yardım ilişkisine çekme sorumluluğu vardır. Bunu yaparken, sosyal hizmet uzmanları mümkün olduğunca müracaatçıların referans çerçevesiyle ilişkiye girmeli ve müracaatçıların iletişim kalıplarını kullanmalıdır. Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçılara sorunların kaynağını ve sorun çözülmezse bunun sonuçlarının neler olabileceğini anlatmalıdırlar. Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların saldırgan veya tamamen durgun olması ile açıkça ilgilenmeli ve onların güçlü yönlerini desteklemelidir. Dirençli müracaatçılarla çalışırken, sosyal hizmet uzmanları sahip oldukları otoriteyi dikkate almalı ve sahip olduğu otoriteyi dikkatli şekilde kullanmalıdır. Dirençli müracaatçı genellikle hizmetin doğasını

yanlış anlar. Dirençli bir müracaatçıyla çalışırken, sosyal hizmet uzmanları direncin kaynağını belirlemeli ve eğer mümkünse ortadan kaldırmaya çalışmalıdır.

İsteksiz/gönülsüz müracaatçı ile karşılaşan sosyal hizmet uzmanlarının öncelikle müracaatçının gerçekten isteksiz/gönülsüz olduğunu kabul etmesi, kendisini müracaatçının yerine koyması, müracaatçının olumsuz duygularını ifade etmesine yardımcı olması ve bunları tanımlaması, otoritesinin ve müracaatçı üzerindeki etkisinin sınırlarını tanıması, müracaatçının istekleri konusunda ne yapabileceğini açıkça kavuşturması, umut aşılması ve destek vermesi, müracaatçının sosyal hizmet uzmanına ve müdahaleye güvenmesi için zaman tanıması ve müracaatçının sosyal hizmet uzmanıyla iş birliğine girme ya da girmeme konusundaki nihai kararın kendisinde olduğu gerçeğini kabul etmesi gereklidir.

Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıların sorunun varlığını kabul etmesini sağlayacak bir yol bulması gerekir. Sorunun varlığını inkâr eden insanlarda istendik değişikliklerin gerçekleştirilmesi mümkün değildir. Kişi sorunu inkâr ediyorsa, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıların neden sorun olmadığına inandığı konusuna odaklanması, inkâr üzerinde durması ve sorunun varlığını belgelemek için kanıt toplaması gereklidir. Ardından müracaatçılar bu kanıtla uygun bir tarzda yüzleştirilmelidir. Bu yüzleştirmeden sonra, müracaatçılar sorunun varlığını hâlâ inkâr ediyorsa, sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların soruna sahip çıkmadığı gerçeğini kabul etmelidir. Böyle bir durumda sosyal hizmet uzmanlarının yapıcı yönde uygulayabileceği çok az şey vardır. Böyle bir durumda, müracaatçıya ileride konuşmak isterse ona zaman ayırabileceği söylenebilir. Bazen bir sorunu olduğunu kabul eden bir kişi, onu başkalarından yardım almadan çözmeyi isteyebilir. Bir sorunu olduğunu kabul eden bir kişinin, bunu bir başkasıyla birlikte ele alıp almama hakkı vardır. Eğer kişi bunu kendi başına çözmeye karar verirse, sosyal hizmet uzmanları bu karara saygı duymalı; ancak “ileride bu konuda konuşmak isterseniz, kapı size her zaman açık olacaktır” gibi bir şey söyleyerek gelecekte ulaşılabilir olduğunu belirtmelidir.

Hazırlık yapma aşamasında sosyal hizmet uzmanlarının meslektaşlarıyla iş birliği yapması gerekebilir. Meslektaşların her biri işle ilgili özel alanlarda uzmanlığa sahip olabilir veya duruma ilişkin bir başkasının bakış açısı yararlı olabilir. Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçılara yardım etmek için gereksinim duyduğu bazı bilgilere sahip olan ya da müracaatçının sorunlarını çözmeye ve gereksinimlerini karşılama çabasına destek olacak veya kaynak sağlayacak diğer önemli kişilerle de etkileşimde bulunması gereklidir. İlk görüşme için olası müracaatçı hakkında her türlü ulaşılabilir bilgiyi toplamak ve gözden geçirmek, sosyal hizmet uzmanlarına

yardımcı olacaktır. Sosyal hizmet uzmanlarının görüşmeden önce müracaatçı hakkındaki kayıtları okuması sosyal hizmet uzmanlarının düşünce sisteminde stereotipler ve geçersiz varsayımlar da oluşturabilir. Ancak kayıtlar açık bir zihin ve iyi bir gözle okunursa bu durum, müracaatçılarla ilk buluşma için iyi bir hazırlık anlamına gelebilir.

## HAZIRLIK YAPMA AŞAMASINDA YAPILMASI GEREKEN DÜZENLEMELER

Herhangi bir görüşmeye hazırlanırken sosyal hizmet uzmanlarının görüşmenin gerçekleştirileceği ortamı düzenlemesi, görüşmenin içeriğini planlaması ve kendini hazırlaması gerekir. Bu görevlerin her biri müracaatçıyla görüşmeden önce başarılmalıdır. Görüşme, sosyal hizmet uzmanlarının çalışma ortamında gerçekleştirilecekse sosyal hizmet uzmanları bu ortamı birlikte çalışmayı destekleyecek şekilde düzenlemelidir. Masa ve sandalyelerin yeri, düzenlenebilir. Görüşme ortamının rahat olması ve bu ortamda dikkati dağıtan nesnelerin bulunmaması gereklidir. Telefon çalması, kapının vurulması gibi görüşme sürecini kesintiye uğratabilecek durumlar önlenmeye çalışılmalıdır. Görüşmede not alma veya teyp kullanma planlanıyorsa, müracaatçıların bilgisi dâhilinde ve dikkati dağıtmayacak şekilde gerekli düzenlemeler yapılmalıdır. Görüşme sırasında konuşmaların başkaları tarafından duyulmayacağı bir ortam yaratılmaya çalışılmalıdır. Görüşmenin zamanına dikkat edilmelidir. Öyle ki ne sosyal hizmet uzmanı ne de müracaatçı, zaman telaşına düşmemelidir. Ayrıca mülakat çok uzun sürmemelidir. Sosyal hizmet uzmanları, giysilerinin müracaatçı üzerindeki etkisini düşünmelidir. Eğer görüşme iş yeri dışında yapılacaksa, sosyal hizmet uzmanları, müracaatçı için en uygun zamanı ve en az kesintinin olacağı yeri seçmelidir. Örneğin, bir anneyle evde yapılacak bir görüşme için en iyi zaman, çocukların okulda olduğu zamandır. Görüşmenin içeriğini planlarken, sosyal hizmet uzmanları hizmetin amacını ve hedefini aklında tutmalı ve bu görüşme için hedefi tanımlamalıdır. Başarılması gereken görevler hakkında düşünülmelidir. Gereksinim duyulan her bilgi elde edilmelidir. Sosyal hizmet uzmanları, varsa önceki görüşmenin notlarını gözden geçirmelidir. Görüşmenin yapısı ve sorulacak sorular planlanmalıdır. Bu planlama, görüşmeyi şekillendirmek ve görüşmeye odaklanmak için yapılır. Ancak, sosyal hizmet uzmanları esnek olmalı, eğer müracaatçının beklenmeyen gereksinimleri varsa değişiklikler yapmalıdır. Bunu yaparken, sosyal hizmet uzmanları, görüşmede müracaatçıların gereksinimlerini ve duygularını tahmin etmeye ve bu duygu ve gereksinimlere karşı kendi kişisel tepkilerini saptamaya çalışmalıdır. Sosyal hizmet uzmanları etkili iletişimi kesintiye uğratabilen, kendi duygu ve tutumlarının

farkında olmalıdır. Bu farkındalık, bu duygu ve tutumların görüşme üzerindeki etkisini en aza indirecektir. Sosyal hizmet uzmanlarının görüşme için hazır olması, müracaatçılara ve birlikte çalışmaya önem verdiği anlamına gelir. Sosyal hizmet uzmanlarının görüşme için hazır olması, etkili iletişime altyapı sağlar.



### Ödev

- Gönülsüz müracaatçıların nasıl gönüllü ve istekli hale getirilebileceğine ilişkin bir değerlendirme raporu hazırlayınız.

Sosyal hizmet uzmanları gerekli hazırlıkları yaptıktan sonra bireylerle sosyal hizmet uygulamasına başlayabilir ve planlı değişim sürecini izleyebilir. Planlı değişim süreci, sosyal hizmet uygulamasının temellerine dayanmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının bu süreci başarılı bir şekilde gerçekleştirebilmesi için bilgi, beceri ve değer temeline sahip olmalıdır. Bireylerle sosyal hizmet uygulaması planlı değişimi ve aşamalı bir süreci ifade etmektedir. Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanlarının bir sonraki aşamayı başarılı bir şekilde gerçekleştirebilmesi, büyük ölçüde önceki aşamaları başarılı bir şekilde tamamlamasına bağlıdır.



### Özet

- Hazırlık, bir işe başlamadan önce yapılacak iş doğrultusunda belirlenen plan ve düzenlemelerdir. Hazırlanmak, yapılacak iş için gerekli unsurları bir araya getirmek, düzenlemek ve müdahalelerde bulunmaktır. Hazırlanmak kişinin hem kendi bünyesinde fiziksel ve ruhsal olarak hem de çevresel ortamda gerekli düzenleme ve değişimlerin yapılmasını gerektirir.
- Bir işi başarabilmek, amaca ulaşabilmek ve müracaatçının karşılaştığı sorunları çözebilmek için etkili bir hazırlığın yapılması kaçınılmazdır. Etkili bir hazırlanmada var olan sorun doğrultusunda çeşitli kaynaklardan yararlanmak ya da konu, sorun ya da durum ile ilgili olarak daha önce yapılan çalışmalardan yararlanmak etkili bir hazırlık yapmada sosyal hizmet uzmanına yardımcı olabilecektir.
- Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara etkili sosyal hizmet müdahalesi yapabilmesi için ilişki kurma becerilerini bilmesi gereklidir. İlişki kurma becerileri ise 'empati, saygı, sıcaklık, somutluk, içtenlik, kendini açma, yüzleştirme, anlık olma' şeklindedir.
- Bilişsel beceriler, etkileşimden elde edilen sadece gerçek bilgileri değil ayrıca daha az ortada olan bilgileri analiz etmek için kullanılan mental fonksiyonlardır. Sosyal hizmet uzmanının sahip olması gereken bilişsel beceriler; 'bir bireyi/ problemi/ durumu toplumdaki ortak özellikler açısından incelemek, ilişkinin sözel ve sözel olmayan içeriğini yorumlayabilmek, iyi olmayı engelleyen bireysel ve sosyal engelleri belirlemek, problemleri bölümlere ayırmak, müracaatçının asıl endişelerini açık ifadelerle açıklamak' şeklindedir.
- Sosyal hizmet uzmanı için hazırlık süreci ve hazır olma durumunun temel amacı müracaatçılara en etkili hizmeti verebilmektir. Hazırlık süreci sosyal hizmet uzmanı için soruna ilişkin farkındalık kazanma sürecidir. Sorunun varlığına müracaatçıyı da hazırlamak gerekir. Sorunun ne olduğunu iyice kavrayan ve bunu kabul eden müracaatçı sosyal hizmet müdahalesinden daha iyi faydalanabilir.
- Hazırlık sürecinde sosyal hizmet uzmanı sosyal hizmet müdahalesi için ilk olarak kendi kendini hazırlamalıdır. Ayrıca ortamı ve müracaatçıyı da hazırlamalıdır. Sosyal hizmet uzmanının kendisini hazırlaması uygun ortam, süreç ve müracaatçıyı hazırlamasının dışında psikolojik olarak hazırlanmasını da içerir. Kendisinin düşünme süreci, yapılacak işlerdeki püf noktaları ve mesleki literatür konusunda da kendisini hazırlamalıdır.
- Müracaatçının hazır olması için onun sosyal hizmet müdahalesine istekli olması çok önemlidir. İyi bir hazırlık süreci ile bu durum müracaatçıya kazandırılabilir. Müracaatçı istekli olmadığı takdirde sosyal hizmet uzmanının yaptığı müdahaleler başarısız olacak ve hizmet kesintiye uğrayacaktır.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

Değerlendirme sorularını sistemde ilgili ünite başlığı altında yer alan “bölüm sonu testi” bölümünde etkileşimli olarak cevaplayabilirsiniz.

- Aşağıda açıklamalarıyla birlikte verilen ilişki kurma biçimlerinden hangisine ilişkin verilen bilgi yanlıştır?
  - Empati becerisi: kişinin durumunu anlamak ve uygun bir yolla cevaplamak.
  - Somutluk: duygular, deneyimler ve davranışları doğru şekilde etiketlemek
  - Kendini açma: sosyal hizmet uzmanının düşüncelerini, davranışlarını ve ilgili deneyimlerini müracaatçının algılayabilmesi için çalışmacının kendini uygun kullanımı
  - İçtenlik: bireyin biricikliğine inanıp inançlarını uyumlayabilme becerisine ve bireyin hayattaki problemlerle başa çıkabilecek potansiyeli olduğuna inanmak
  - Anlık olmak: müracaatçı ve çalışmacıda bulunan ‘şimdi ve burada’ etkileşim düzeyine cevap verebilme becerisi
- Sosyal hizmet uzmanlarının “düşünce ve hareketler arasındaki çelişkileri ilişkiye zarar vermeden gösterebilme becerisi” aşağıdaki kavramlardan hangisiyle açıklanabilir?
  - Kendini açma
  - Yüzleştirme
  - Sıcaklık
  - Empati
  - İçtenlik
- Aşağıdakilerden hangisi sosyal hizmet uzmanlarının hazırlık yapmada kullandıkları bilişsel becerilerden değildir?
  - İlişkinin sözel ve sözel olmayan içeriğini yorumlayabilmek
  - İyi olmayı engelleyen bireysel ve sosyal engelleri belirlemek
  - Problemleri bölümlere ayırmak
  - Bir problemi toplumdaki ortak özellikler açısından incelemek
  - Müracaatçının asıl endişelerinin üzerini örtebilmek

- Aşağıdakilerden hangisi ‘bireylerle sosyal hizmet uygulamasında gönülsüz/isteksiz müracaatçılarla çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yapması gerekenler’den biri değildir?
  - Müracaatçının isteksiz olduğunu görmezden gelmek
  - Kendini müracaatçının yerine koymak
  - Müracaatçının olumsuz duygularını ifade etmesine yardımcı olmak
  - Umut aşılacak
  - Müracaatçının sosyal hizmet uzmanına güvenmesi için zaman tanımak
- I. Müracaatçıların neden sorun olmadığına inandığı konusuna odaklanmak  
II. İnkâr üzerinde durmak  
III. Sorunun varlığını belgelemek için kanıt toplamak  
Yukarıda verilenlerden hangisi ya da hangileri sorunun inkâr eden müracaatçılar karşısında sosyal hizmet uzmanının yapması gerekenlerdendir?
  - Yalnız III
  - I-II
  - I-III
  - Yalnız II
  - I-II-III
- I. Sosyal hizmet uzmanının kendisini hazırlaması  
II. Mesleki literatürü gözden geçirmesi  
III. Uygun ortamı hazırlamak  
Yukarıda verilenlerden hangisi ya da hangileri hazırlık sürecinde sosyal hizmet uzmanlarının yapması gerekenlerdendir?
  - Yalnız III
  - I-II-III
  - I-III
  - I-II
  - Yalnız II

7. Aşağıdakilerden hangisi ‘hazırlık sürecinde uygun görüşme ortamı’ için yapılması gereken işlerden biri değildir?
- a) Rahat bir bekleme odası
  - b) Görüşme yapılacak ortamın uygun bir şekilde döşenmiş olması
  - c) Müracaatçının izni olmaksızın odaya ses kayıt cihazı yerleştirmek
  - d) Görüşme yapılacak yerde dikkat dağıtıcı nesneler bulundurmamak
  - e) Masa ve sandalyelerin düzenlenmesi
8. Aşağıdakilerden hangisi sosyal hizmet uzmanının görüşmenin içeriğini düzenlerken dikkat etmesi gereken hususlardan biri değildir?
- a) Sosyal hizmet literatürünü gözden geçirmek
  - b) Sosyal hizmet etik ve ahlak ilkelerini göz önünde bulundurmak
  - c) Sosyal hizmet yöntem ve tekniklerini gözden geçirmek
  - d) Hizmetin amacını ve hedefini ikinci planda tutmak
  - e) Neler yapılacağına dair bir yol haritası çıkarmak
9. Müracaatçıların kendi kendilerine “benim sorunun var ve bu sorunu çözmek için bir şeyler yapmam gerekir” diyerek soruna ilişkin farkındalık kazandıkları aşama aşağıdakilerden hangisidir?
- a) Ön değerlendirme
  - b) Hazırlık
  - c) Planlama
  - d) Sonlandırma
  - e) Uygulama

10. I. Uygun yer seçimi  
II. Zaman planlaması yapmak  
III. Görüşme için müracaatçıya bilgi vermek  
IV. Görüşme oturumunun basamaklarını saptamak
- Yukarıdakilerden hangisi ya da hangileri hazırlık yapma sürecinde sosyal hizmet uzmanının yapması gerekenlerdendir?
- a) I-II
  - b) I-III
  - c) Yalnız I
  - d) I-II-III-IV
  - e) I-II-IV

**Cevap Anahtarı:** 1-D, 2-B, 3-E, 4-A, 5-E, 6-B, 7-C, 8-D, 9-B, 10-D

## GİRİŞ

Tanışma/bağlantı kurma bir uygulayıcı olarak sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini soruna yönlendirdiği ve sorunla ilgili kişilerle iletişim ve ilişki kurduğu bir zaman dilimidir. İster mikro, ister mezo, isterse makro düzeyde değişiklik gerçekleştirmek için, müracaatçılarla veya hedef sistemlerle ilişki kurmak ve uyumlu ilişkiler geliştirmek gerekir. Tanışma/bağlantı kurma basamağının başarılı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için sosyal hizmet uzmanları kapsamı oldukça geniş olan mikro düzeyde sosyal hizmet uygulaması yapma becerilerine sahip olmalıdır.

Yardım etme sürecinde, başkalarıyla bağlantı kurarken, sözlü ve sözlü olmayan iletişimin her ikisine gereksinim duyulur. Sözlü olmayan iletişim; jestleri, yüz ifadelerini, beden duruşunu, ses tonunu kapsar. Tanışma/bağlantı kurma, birçok ilave boyutu içermektedir. Sıcaklık (bir başka kişinin rahatlık ve iyilik duygusunu geliştirmek suretiyle bir kişinin diğerinin olumlu duygularını güçlendirme), empati (sadece müracaatçının duygularını anlamak değil, aynı zamanda anlayışınızı ona iletmektir), doğallık, nezaket, kendiliğindenlik (spontan, açık ve içten paylaşım) ve içtenlik, tanışmayı/bağlantı kurmayı kolaylaştırır. Benzer şekilde, sosyal hizmet uzmanlarının kendini nasıl tanıttığı, ilk görüşme mekânını nasıl düzenlediği de tanışma/bağlantı kurma sürecini etkiler. Sosyal hizmet uzmanlarının diğer tanışma/bağlantı kurma becerileri müracaatçının ilk anksiyetesini gidermek, amacını ve rolünü müracaatçılara anlatmaktır.

## ETKİLİ YARDIM İLİŞKİSİ

Etkili bir yardım ilişkisinin odağında insana özen vardır. Müracaatçılar sosyal hizmet uzmanının bilgili olmasını beklerler. Ancak özen gösteren sosyal hizmet uzmanının ne kadar bildiğine dikkat etmezler. Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasındaki olumlu bir ilişki gereklidir. Ancak müracaatçıda değişimin meydana gelmesi için yeterli değildir. Uygun teknik ve işlemlerin uygulanması da gereklidir. Olumlu bir ilişki olmaksızın değişim olası değildir. Olumlu bir ilişki ile değişimi desteklemek üzere tasarlanan teknik ve işlemler büyük olasılıkla amaçlanan etkiyi uyandıracaktır.

Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı etkileşime girer girmez bir tür ilişki kurulmuş olacaktır. İlişki, uzmanın davranışı ve müracaatçının bu davranışı algılaması ve yorumlamasına bağlı olarak, olumlu ya da olumsuz olabilir. En iyi

ihtimalle çoğu müracaatçının yardımsever olarak bulduğu bir kişi olmak için ve olumlu bir ilişkinin ortaya çıkma şansını artıran şeyleri yapmak için çabalayabilir.

Spesifik bir yardım ilişkisinin doğası ve kapsamı, sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçının buluşma nedenleri, müdahale ya da değişim çabasının amacı, örgütün program ve prosedürleri ve sosyal hizmet uzmanının seçtiği uygulama çerçevesi gibi unsurlarla şekillendirilecektir. Yardım ilişkisi her zaman hoş bir deneyim değildir ve çatışmadan bağımsız değildir. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı ihtiyaç hissedilen değişimi gerçekleştirmesi için destekler ve ona meydan okur. Ancak bunu gerçekleştirmek asla kolay değildir ve müracaatçı için belli dereceye kadar stresli bir iştir.

Kapsamlı araştırmalar yardımcı bir ilişkinin ana koşullarını ya da anahtar niteliklerini saptamış bulunmaktadır. Bunlar empati, olumlu bakış, kişisel sıcaklık ve samimiyettir. *Empati* uzmanın bir müracaatçının duygu ve özel tecrübelerini doğru bir biçimde algılama ve müracaatçı için ne anlama geldiklerini kavrama kapasitesini göstermektedir. Empati bazen müracaatçının gözlüklerini takmak, duygularını hissetmek ve olan biteni onun gözleriyle görmek olarak tanımlanmaktadır. Hakiki anlamda empatik olan bir sosyal hizmet uzmanı müracaatçının tecrübelerinin anlamını kavramaya muktedir olmalıdır. Empati öncelikli olarak müracaatçıya pür dikkat kesilerek ve sözsüz ipuçlarına hassas yanıtlar vererek iletilir. Başka sözcüklerle anlatma ve iyice düşünme gibi aktif dinleme teknikleri uzmanın empatisini göstermesi için kritik önem taşımaktadır.

Esasen olumlu bir bakışa sahip olmak, görünüm, davranış, yaşam koşulları ya da müracaatçı olma nedenlerine bakılmaksızın tüm müracaatçıların değerli olduklarına inanmak ve onlara saygıyla muamele etmek anlamına gelmektedir. Olumlu bakış, diğer insanların davranışlarının doğru ya da yanlış olduğu konusunda yargılayıcı olma eğilimine karşı çıkmak için gereklidir. Yargılayıcı bir tutum takınmak etkili yardımın önündeki başlıca engeldir. Müracaatçı sosyal hizmet uzmanı tarafından yargılandığını hisseder hissetmez savunmaya geçme ya da profesyonel yardım ilişkisinden geri çekilme eğilimi gösterecektir. Bir sosyal hizmet uzmanı, müracaatçı başkalarını incittiğinde veya uzmanın en derinde sahip olduğu değerleri ya da ahlaki ilkeleri ihlal ettiğinde büyük olasılıkla yargılayıcı olabilecektir.

Sosyal hizmet uzmanlarının yardımcıları olarak etkililiği müracaatçılarla çalışmalarında yargılayıcı olmayan tutumları sürdürmeye çalışarak geliştirilebilir. Müracaatçıya yararlı olmak ve arzu edilen değişimin meydana gelmesini kolaylaştırmak için uzman, müracaatçının güdü ve eylemlerine ilişkin ahlaki yargıları ortadan kaldırmak için istekli ve buna muktedir olmalıdır ve müracaatçının

düşünce ve davranışlarını göz yummak veya bunları eleştirmekten sakınmalıdır. Eğer müracaatçının olumsuz veya yıkıcı davranışları onun hali hazırdaki kaygılarıyla ilgiliyse sosyal hizmet uzmanı bu davranışları nesnel bir yolla ele almaya ve bunların müracaatçı ve diğer insanları nasıl etkilediğini tarif etmeye muktedir olmalıdır. Bu, sosyal hizmet uzmanının müracaatçının yıkıcı davranışlarını kabul etmesi ya da onaylamasını gerektirmez. Bilakis müracaatçıya daima özünde değerli ve olumlu değişim kapasitesine sahip bir birey olarak muamele edilmelidir.

Sosyal hizmet uzmanının müracaatçılara kendilerini güvendedehissedecekleri ve kabul edici olarak yaklaştığında “sıcaklık” oluşur. Sıcaklık gibi bir nitelik olmaksızın sosyal hizmet uzmanının sözleri boşluktaki bir yankı gibi olacak ve samimiyezsiz olacak, sağaltıcı bir etkisi olmayacaktır. Sıcaklık çoğu kere sözsüz bir iletişimdir ve bir tebessüm, yumuşak ve sakinleştirici bir ses, rahat ancak ilgili bir postür, uygun göz teması ve kabul ve açıklığı ileten jestlerle ifade edilir.

Samimiyet kişinin kendisi olması, gerçek olması ve “kalpten konuşması” anlamlarına gelir. Samimi sosyal hizmet uzmanları savunmaya geçmezler ve spontandırlar ve söyledikleri yaptıklarıyla uyum halindedir. Gösterişten ıraktırlar. Kendi düşünce ve duygularına dair dışı vurdukları doğru ve gerçektir. Başkalarına karşı dürüsttüler, ancak diğer insanların ihtiyaç ve duygularına karşı hassas olmaları tamamıyla dürüst olmaya çalıştıkları anlamına gelmez. Müracaatçının davranışına ilişkin olumsuz bir duyguya kapılırlarsa profesyonel ilişkiye zarar vermesin veya müracaatçıyı yaralamasın diye öz-disiplin uygularlar.

Sosyal hizmet alanında yeni olanlar bazen müracaatçılarla ilişkilerinde eşzamanlı olarak hem profesyonel rollerini takınıp hem de gerçekten samimi olamayacaklarından endişe ederler. Profesyonel olmanın “rol yapmak” ya da profesyonel bir kişinin idealize edilmiş imajını taklit etmekle bir ilgisi yoktur. Gerçek bir profesyonel bilgili, öz-disiplinli, sorumlu, ahlaki ve hepsinden öte etkilidir. Bu nitelikler ve samimi olmak arasında hiçbir ihtilaf yoktur.

Sosyal hizmet uzmanın empati, olumlu bakış, kişisel sıcaklık ve samimiyet göstermesine ek olarak belirli diğer koşullar etkili bir yardım ilişkisi için önemli sayılmıştır: somutluk (kişinin düşünce ve fikirlerini sarıh ve spesifik bir biçimde aktarabilmesi), yeterlik (profesyonel vazife ve faaliyetleri yerine getirmede yeterlilik) ve nesnellik (önyargısız olmak ve farklı görüş açılarını takdir edebilmek).

Müracaatçının perspektifinden, ideal bir sosyal hizmet uzmanı “sıcak, kabul edici, anlayışlı, ilgili, doğal, samimi, yeterli, nesnel ve kendini müracaatçıyla paylaşabilen” kişidir. Etkili sosyal hizmet uzmanı müracaatçısına derinden ilgilidir, kişiseldir, özenle ilgi gösterir. Etkili sosyal hizmet uzmanları gerçek insanlardır,

kendi deneyimlerinden korkmazlar, bilakis sırtlarını bu deneyimlerine dayamışlardır, kim olduklarını bilir ve her müracaatçıya neyseler onu sunarlar. Etkili sosyal hizmet uzmanları kendilerinin ya da müracaatçılarının duygularından çekinmezler, bu duyguları hissetmek ya da ifade etmekten geri durmazlar. Duygularını ifade ettiklerinde bunu diğerleri için yapıcı olacak bir biçimde yaparlar. Etkili sosyal hizmet uzmanları hem güvenilirlerdir hem de birinin diğerlerinin sorunlarıyla yakından ilgilenebileceğini görece kadar yeterlidirler. Bununla birlikte, uygun tercihler için gerekli nesnelliği yitirmezler ve müracaatçıların işini kolaylaştıracak prosedürleri kullanırlar.

Başarılı bir yardımın bir diğer unsuru değişim sürecinde sosyal hizmet uzmanının getirdiği yapıdır. Yapılandırma sözcüğü ilişki kurmayı güçlendirmek üzere çeşitli kişiler arası ayarlamaların yapılmasını (örn., uzman-müracaatçı eşleşmesi) ve sembollerin kullanımını (örn., uzman kıyafeti ve ofis ortamı) gösterir. Örneğin, bir müracaatçı büyük olasılıkla saygı duyduğu ve cazip bulduğu bir kişiden etkilenecektir. İnsanlar genellikle kendilerinininkiyle benzer inanç, arka plan ve yaşam tarzına sahip olan kişilerce cezbedilirler ve onların yanındakendilerini rahat hissederler. Şu halde, müracaatçı için cazibesini artırmak ve onun rahatsızlığını gidermek isteyen bir sosyal hizmet uzmanı benzerlikleri aramalı ve müracaatçıya bunlardan bahsetmelidir. Örneğin uzman, müracaatçısıyla aynı yaşlarda çocukları olduğunu veya hepsinin de bir çiftlikte büyüdüğünü keşfedebilir. Ancak şunu kaydetmek gerekir ki, bazı araştırmalara göre, yaş, ırk, cinsiyet, medeni durum, ebeveynlik durumu ve sosyo-ekonomik statüleri ile müracaatçı-uzman eşleşmesinin müdahale sonuçları üzerinde ya hiçbir etkisi yoktur ya da pek az bir etkisi vardır.

Müracaatçı ile sosyal hizmet uzmanı arasındaki belli farkların yardım ilişkisi üzerinde önemli bir etkisi olup olmadığı mevzuu büyük oranda müracaatçının beklenti ve algılarının bir işlevi olmaktadır. Sosyal hizmet uzmanından ırk, sosyal cinsiyet veya sosyo-ekonomik statü bakımından farklı olan bir müracaatçı muhtemelen şu üç kaygıya kapılacaktır:

1. Yardım edici iyi niyetli biri mi? Yani, bu kişi benim en yüksek çıkarlarımı yürekte arzuluyor mu? Benim gibi insanlardan hoşlanmıyor mu? Müracaatçının bu soruya yanıtı onun daha başlangıçta yardımcı kişiye ne kadar güveneceğini belirler.
2. Uzmanın benim sorunlarımı çözebilecek profesyonel uzmanlığı veya becerileri var mı? Yani, bu kişi yeteri derecede becerikli ya da eğitilmiş mi? Bu sorunun yanıtı müracaatçının uzmana güvenini de etkileyecektir.



Bununla birlikte, ana mesele uzmanın yeterliliği veya yardımcı olabilme kapasitesidir.

3. Uzman benim sosyal gerçekliğim veya dünya görüşüme dair yeterli anlayışa sahip mi? Yani, bu kişi benim gibi insanlara yeteri derecede aşina mı? Bu kişi benim yaşam tecrübelerimi anlayacak mı? Bu sorunun yanıtı uzmanın güvenilir olarak görülme ve öğüt ve önerilerin geçerli ve anlamlı olarak kabul görme derecesini belirleyecektir.

Müracaatçının bu soruları yanıtlama biçimi onun sosyal hizmet uzmanının verdiği hizmetleri kullanıp kullanmadığını ve nasıl kullandığını belirleyecektir. Kişinin bekleme odası ve ofisi de müracaatçılar üzerinde olumlu ya da olumsuz etki yapabilir. Örneğin, eğer müracaatçı sosyal hizmet uzmanıyla mahremiyet ve rahattan yoksun bir mekânda konuşmak zorundaysa uzmana saygı büyük oranda azalacaktır. Ofis ve toplantı odalarını müracaatçılar için mümkün olduğunca rahat kılmak önemlidir.

Uzmanlık – ya da en azından görünürde uzmanlık – yardım sürecinin ilk aşamalarında olumlu bir etki yapabilir. Sertifikalar, duvardaki diplomalar, geniş bir ofis, dile hâkimiyet ve profesyonel giyim tarzı gibi şeyler müracaatçının sosyal hizmet uzmanına duyduğu saygıyı artırabilir ve müracaatçının daha açık olması sonucunu doğurabilir. Açıkça, bu tür unsurların önemine dair uyanık olunmalıdır. Ancak sosyal hizmet uzmanı şunu hatırla tutmalıdır ki müracaatçılar tüm insanlar gibi kimin etkisini kabul edip kimin etkisini reddettiklerine dair temkinli kararlar alırlar.

Birçok müracaatçı yardım sürecinin ilk zamanlarında endişeli ve kararsızdır. Müracaatçıların yaşadığı endişe ve kararsızlığa; saygı görme, yardım alabilme, ilgilenilme, sıradan biri olarak davranılmama, dinlenilme, uygun bir zaman diliminde ve uygun bir ücretle sorunun çözülebileceği gibi konulardaki belirsizlik neden olmaktadır.

*Araştırma evresinde müracaatçı sorunun ortaya koyar. Bu evre uzmanın sürece temel olarak katılımı ile başlar. Bu aşamada sosyal hizmet uzmanının temel işlevi, müracaatçının katılım ve etkileşim süreçlerine katılımını kolaylaştırmaktır. Bu aşama oldukça önemlidir çünkü bu aşamada müracaatçı tedavi alıp almamaya karar verir. Hizmeti kabul veya reddetmek müracaatçının kararıdır. Seçimi sosyal hizmet uzmanı değil, müracaatçı yapar. Bu nedenle ilk bağlantı kurma aşaması müracaatçının hizmeti almaya devam etmesine yardımcı olacak şekilde yapıcı ve faydalı olmalıdır.*

*Müracaatçının neye karar vereceği büyük oranda sosyal hizmet uzmanının tavırlarına bağlıdır. Bu bağlam için sosyal hizmet uzmanı, sosyal hizmetin temel değerlerinin rehberliğine başvurur. Müracaatçıya saygı ve değer göstermek sosyal hizmet uzmanının bireylerle çalışırken göstermesi gereken en önemli tavrıdır. Müracaatçı hangi saygınlık düzeyinde olursa olsun sosyal hizmet uzmanı kişiye değer vermemelidir. Müracaatçı kurumların ve kuralların altında olsa bile bir birey olarak değer kazanmalıdır. Bu değeri müracaatçısına hissettirirken sosyal hizmet uzmanı, müracaatçıdaki sorun çözme, değer verme ve öz-olumlama kapasitelerini artırır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının karar verme ve ifade etmedeki duygu karmaşalarını topluma uygun şekilde ifade edebilmesi için yardım ederken kendi yetenek ve bilgisi kullanır. Bu şekilde müracaatçı sosyal iyileşme ve kişisel gelişme gösterir.*

*Sosyal hizmet uzmanının yapması gereken ilk şey, sadece kelimeleri değil anlamlarını düşünerek ve neyin söylenip neyin söylenmemiş olduğuna dikkat ederek müracaatçının kendi sorununu nasıl tanımladığını dinlemektir. Mary Richmond “Sosyal Teşhis” kitabında ilk görüşme ile ilgili şunları yazmıştır: İlk görüşme, tam ve sabırlı bir dinleme ile müracaatçının hayata nasıl baktığını anlamak için bir fırsattır. Sınırlı bir zaman içinde olsa bile müracaatçı sosyal hizmet uzmanının kendisini tam anlamıyla anlayabilmek için zaman ayırmasını, sosyal hizmet uzmanının kendisini değerli bulduğu şeklinde yorumlar. Sosyal hizmet uzmanının doğal, girişken ve rahat olması bir ahenk oluşturur. Uzman, müracaatçı ile arasında kişi ve kişinin sorunu hakkında bilgi akışı sağlayan bir duygusal köprü oluşturmak için belli adımlar atar. Bu köprü aynı zamanda sosyal hizmet uzmanının yorumları ve rehberliğinin de müracaatçıya iletilmesini sağlar.*

*İletişimin çoğunluğu sözel ve yarı sözel olan ifadeler ile gerçekleşir; kafa sallama, gülümseme ve ilgili duruş gibi. Sosyal hizmet uzmanı genellikle müracaatçıya empatik dinleme sunarak onun endişesini azaltmaya ve kendisine yardım edileceği bir ortamda bulunduğunu hissettirmeye çalışır. “Bugün iyi görünüyorsun”, “Bunun ne kadar zor olduğunu anlıyorum”, “Bu şekilde hissetmen çok normal” gibi ifadeler buna örnek olarak verilebilir.*

*Bu aşamada önemli olan iki faktör vardır: Müracaatçının sosyal hizmet uzmanının yetkinliğine ve iyi niyetine olan güveni. Müracaatçının uzmanı nasıl gördüğü, sosyal hizmet uzmanının gerçekten kişiye yardım etme ilgisine bağlıdır. Sosyal hizmet uzmanının müracaatçıyı karşılama biçimi, ses tonu, yüz ifadeleri, duruşu, sözel ifadeleri ve iletişimin içeriği müracaatçının uzmanı nasıl gördüğüne katkıda bulunur. Uzman, müracaatçının ihtiyaçlarını ve hislerini anlaması, bilgi*

*kaynakları ve müracaatçının iletişim kurmasına yardımcı olan yetenekleri ile yetkinliğini gösterir. Etkileşim içindeyken odak noktası “şu an ve burada” kavramı ve sorun olmalıdır. Sorun sosyal hizmet uzmanının gördüğü olmayabilir ama o an için müracaatçının o sorunu nasıl deneyim ettiği gibi olabilir. Kurulan bu ikili ilişki, yardım etmenin temel aracıdır. Perlman bu ilişkiyi “İlgili, saygılı, tutkulu ve metanetli bir tavır” olarak tanımlar ve ekler “ kelimelerden daha etkili olan ve müracaatçıyı sorunlarını anlatmaya başlaması için teşvik eden sempatik tavırların bir göstergesidir.”*

## BİREYDEN BİREYE EYLEM SİSTEMİNİN OLUŞTURULMASI

Çalışmada bir eylem sistemi oluşturulur çünkü yapılması gereken işler ve görevler bir kişiden daha fazlasını gerektirir. Uzman meslektaşlarıyla işbirliği yapar çünkü meslektaşların her biri işle ilgili özel alanlarda uzmanlığa sahip olabilir veya duruma ilişkin bir başkasının bakış açısı yararlı olabilir. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçıya yardım etmek için ihtiyaç duyduğu bazı bilgilere sahip olan veya müracaatçının problemlerini çözme veya ihtiyaçlarını karşılama çabasına destek olacak veya kaynak sağlayacak diğer önemli kişilerle de etkileşimde bulunur.

Sosyal hizmet uzmanı müracaatçı etkileşiminde, yardım sürecinde sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçının her ikisinin de çabası gereklidir. Sosyal hizmet uzmanı yardım etmek için etkileşim sürecine mesleki bilgi tabanını ve mesleki değer ve becerileri beraberinde getirir. Sosyal hizmet uzmanı ayrıca, yardım durumunun ve kendi kapasitesinin ihtiyaçlarını karşılamada kullanmak üzere bütünüyle kendini de etkileşim sürecine katar. Sosyal hizmet uzmanı, durumu anlamak, ihtiyaçlarını tanımlamak, sorunlara odaklanmak ve müdahaleleri geliştirmek için becerilerini de bu sürece katar. Müracaatçı, ihtiyaçlarını veya sorunlarını, duruma ilişkin algılamasını, bu algılamayı etkileyen yaşam deneyimlerini de bu sürece katar. Müracaatçı ayrıca, sorun üzerindeki çalışma için veya kendini veya durumu değiştirmek için motivasyon gücünü de beraberinde getirir. Yapılacak çalışmada sosyal hizmet uzmanının ve müracaatçının rolleri, her birinin bu etkileşime ne getirdiğiyle ortaya çıkar. Bu etkileşim sürecinde müracaatçılar:

1. Bir tür veya kategoriden çok bir birey olarak ilgilenilmek
2. Duygularını hem olumlu hem de olumsuz olarak ifade etmek
3. İfade edilen duyguların ve bu duygulara verilen tepkinin sempatik olması

4. Değerli bir kişi, doğuştan onurlu bir kişi olarak kabul edilmek
5. İçinde bulunduğu güçlük için ne yargılanmak ne de suçlanmak
6. Kendi hayatına ilişkin kararlarda ve tercihlerde kendi seçimini yapmak ve
7. Kendisi hakkındaki bilgilerde olabildiğince gizli olunmasını sağlamak gereksinimindedir.

Sonraki görüşmelerde ne olacağını belirlediği için eylem sisteminin düzenlenmesinde ilk karşılaşma çok önemlidir. Etkileşimin doğası, inceliği ve kalitesi bu noktada şekillenmeye başlar. Müracaatçı, sosyal hizmet uzmanının ihtiyaç duyulan yardımı sağlayıp sağlayamayacağı, güvenilir olup olmadığı ve durum içindeki müracaatçıyı anlama kapasitesine sahip olup olmadığına ilişkin bir karar verecektir. İster kişinin kendi ihtiyacı veya sorunu için veya bir başkasıyla ilgili olarak kuruma gelmesiyle olsun isterse sosyal hizmet uzmanının bir ihtiyacı veya sorunu olan birine yardım etmek için kişiye ulaşmasıyla olsun, ilk iletişim, birey yardım için kuruma geldiğinde gerçekleşir. İlk görüşme için hazırlıklarda, olası müracaatçı hakkında ne bilindiğini belirlemek için her türlü ulaşılabilir bilgiyi toplamak ve gözden geçirmek uzmana yardımcı olacaktır. Sosyal hizmet uzmanları, yeni uzmanın müracaatçıyla buluşmadan önce, önceki kayıtları okuyup okumaması hakkında farklı görüşlere sahiptir. Kayıtlar, yeni uzmanın düşünce sisteminde stereotipler ve geçersiz varsayımlar oluşturabilir. Ancak kayıtlar eğer açık bir zihin ve gözle okunursa müracaatçıyla ilk buluşma için iyi bir hazırlık olabilir.

Sosyal hizmet uzmanının, müracaatçı hakkında ve durum hakkında desteklenmeyen önyargılar geliştirmemek için dikkate ihtiyacı vardır. Desteklenmemiş önyargılar eylem sisteminin oluşumunu tehlikeye atabilir. Durum içinde müracaatçının öncelikli anlaşılmasına dayalı olarak sosyal hizmet uzmanı, müracaatçıyı rahat hissettirmek için ilk görüşmeyi yapılandırabilir. Bu yapılandırma görüşmenin zamanı, yeri gibi çevresel faktörleri de içerecektir. Örneğin müracaatçı kuruma geldiğinde ve uzmanla karşılaştığında uzmanın selamlaşmasının doğası, masaların yeri -müracaatçı ve uzman arasında engeller olmaması için- sıcaklığın uygunluğu ve görüşmenin gizliliği gibi. Görüşme zamanının seçimi de müracaatçı için önemlidir.

İletişim sırasında uzman, müracaatçıyı olabildiğince rahat ettirmek için çabalayacaktır. Burada kültürel faktörler de göz önüne alınmalıdır. Eğer müracaatçı işe başlamadan önce küçük bir konuşmanın yapıldığı bir kültürden geliyorsa, uzman işe küçük bir konuşma ile başlamalıdır. Öte yandan eğer müracaatçı etkileşimin amacı konusunda endişeliyse ve sözcüklerin önemli olmadığı bir

kültürden geliyorsa uzman beraber ne yapacaklarını hızlıca açıklamalıdır. Diğer bir deyişle, ilk görüşmeyi uzmanın bakış açısından değil, müracaatçının bakış açısından yapılandırmak önemlidir.

Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıya, müdahale sürecinde ne olacağını mümkün olduğunca göstermelidir. Sosyal hizmet uzman bunu:

1. Müracaatçının ne söylediğine dikkat ederek ve müracaatçının duygularını alarak,
2. Müracaatçıya yardım etmek için gerçek bir isteğe sahip olduğunu ve nasıl yardım edeceğini bildiğini müracaatçıya göstererek,
3. Müracaatçıya onun duruma ve soruna ilişkin algısını paylaşmak için aktif olarak sorarak,
4. Müracaatçının sahip olabileceği “açığa çıkmamış” sorularını cevaplamaya çalışarak,
5. Kurumun hizmet sunma şeklini ve yardım için kullanılacak prosedürleri açıklayarak ve
6. Müracaatçının “ne olduğuna” ilişkin duygularına ulaşmaya çalışarak yapar.

Diğer bir deyişle sosyal hizmet uzmanı müracaatçının ihtiyaçlarını karşılamada, sorun çözme aktivitesinde kendisine yardımcı olması için olabildiğince hazır olmasını sağlamalıdır. Ek olarak, müracaatçının benlik saygısının geliştirilmesi ve desteklenmesi için uğraş vermelidir. Bu, müracaatçının çözüme katkıda bulunma kapasitesine sahip olduğunun farkına varmasını sağlayabilir. Hiçbir koşulda sosyal hizmet uzmanı, hizmetin sonuçları hakkında gerçekçi olmayan güvenceler vermemelidir.

*Uyum oluşturma diyebileceğimiz bu süreçte müracaatçı, uzmandan yardım almak için kuruma gelir. Eşit olmayan güç ve pozisyonda olan iki kişi arasında ilişki gelişir. Müracaatçıyı stresli bir durumla olan kişi olarak kabul edilmesi gerekir. Ayrıca müracaatçının kişiliğine saygı duyulması ve çözüm için yardım edilmesi zorunludur.*

*Tanışma/Bağlantı kurma sürecinde “Birey; sorunun hangi aşamasında, kim aracılığı ile ve ne sebeplerle kuruma gelmiştir? Ne istediği ve bu istediğin sorunla olan bağlantısı ve müracaatçıya göre sorunun nedenleri nelerdir? İsteği direkt olarak sorunu/ihtiyaçları ile ilgili midir? Aile, iş v.b gibi sosyal işlevselliklere uyumu nasıldır? Fiziksel ve ruhsal sağlık durumu nasıldır? İlk görüşmedeki görünüşü (kıyafetleri vb gibi) nasıldır? Kişisel ve sosyal kaynakları (maddi ve finansal durumu)*

*nelerdir? Duygularının yoğunluğu ve uygunluğu nasıldır? Sıklıkla kullandığı savunma mekanizmaları nelerdir? Motivasyon seviyesi, sorunlarından ne kadar çabuk kurtulmak istiyor? Ailenin, statüsünün, değerlerinin, aile içindeki ilişki kalıpları ve benzerlerinin özellikleri nelerdir? Sosyal hizmet uzmanına, yardım istediği kuruma ve sosyal hizmet uzmanının cinsiyetine yönelik olan tepkileri nelerdir?” sorularına yanıt bulunması gerekir.*

Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıya beraber çalışmalarını göstermeye çalışırken, aynı zamanda bilgi toplar, müracaatçının işlevlerini ve müracaatçı tarafından hissedilen ihtiyaçları anlar ve müracaatçının durum hakkında düşünmesini sağlar ve belki de ona yeni bir perspektiften bakar. Sosyal hizmet uzmanı bir güven ortamı geliştirmek için de çalışır. Müracaatçı sosyal hizmet uzmanına güvenene kadar ilişki zayıf olacaktır ve etkileşim müracaatçının sosyal hizmet uzmanının güvenilirliği hakkındaki düşünceleri tarafından etkilenecektir. Müracaatçı, uzmanın deneyimi, anlayışı ve ilgisi konusunda yeterli bilgiye sahip oldukça, endişeleri genellikle azalır ve ilişki güçlenir, güven duygusu gelişir.

Görüşme sürecinde bu konulara dikkat edilmelidir. Müracaatçıların değişim sürecine dâhil edilmesi, yardımın başarılı olmasına katkı veren kritik bir etmendir. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıları tehdit edici olmayan ve rahatlatıcı bir şekilde karşılamalı, uygun bir dille konuşmalı, müracaatçılara içtenliğini, yardım etme isteğini ve ilgisini göstermelidir. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların içinde bulunduğu duruma ya da sorununa duyarlı olmalı, müracaatçılar tarafından verilen bilgilerin gizliliği ile ilgili olarak yasal ve ahlaki yükümlülüklerini açıklamalıdır. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların isteğini açıklamasına ve tanımlamasına yardımcı olmalıdır. Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların kurumdan ve sosyal hizmet uzmanlarından beklentisini öğrenmeli, müracaatçıların sosyal hizmet uzmanları, kurum ve kurumun hizmetleri hakkındaki korkularını ya da yanlış anlamalarını belirlemelidir. Sosyal hizmet uzmanları ayrıca, hizmetin verilmesine etki edebilecek konuları açıklamalı ve müracaatçıların hizmetleri alma ile ilgili olası kararsızlığını dikkate almalıdır.

## ETKİLİ MESLEKİ İLİŞKİ KURMANIN ÖNÜNDEKİ ENGELLER

Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarla etkili bir ilişki kurmanın önündeki engelleri de göz önünde bulundurmalıdır. Müracaatçılarla etkili iletişim kurmanın önündeki engeller altı başlıkta ele alınabilir.

- ✓ İlk engel, farklı yaşam deneyimleri ve farklı kültürel geçmişleri olan kişilerle ilişki kurma ile ilgilidir.
- ✓ İkinci engel, müracaatçının korkuları ile ilgilidir. Müracaatçı, güçsüzleşmekten, kişisizleştirilmekten, yargılanmaktan veya kendine uygun olmayan hedeflere yönlendirilmekten korkabilir. Bu korkular, kızgınlık duygusuna ya da müracaatçının kendinden veya uzmandan uzaklaşmasına neden olabilir. Korkular, müracaatçının sahip olduğu önyargılardan ve gerçekçi olmayan beklentilerden de kaynaklanabilir.
- ✓ Üçüncü engel, sosyal hizmet uzmanlarının genellikle bürokratik bir örgütte görevli olmasından kaynaklanır. Kuralların ve düzenlemelerin karmaşıklığı ve örgütün müracaatçıları bireyselleştirmemesi gereksinim duyulan hizmetin sağlanması sırasında sıklıkla görülür. Sosyal hizmet uzmanları güçsüz olduğunu ve kurum tarafından kendisine değer verilmediğini hissedebilir. Bu durum müracaatçılara uygun hizmet vermesine de engel olabilir.
- ✓ Dördüncü engel, müracaatçılar ve sosyal hizmet uzmanlarının kültürlerinin farklı olmasıyla ilişkili olan yetersiz iletişimdir. Zayıf iletişim yüzünden, müracaatçılar müdahale sürecinde kendisinden ne beklendiğini anlamayabilir. Müracaatçılar, sosyal hizmet uzmanlarının yardım etme çabalarını anlama kapasitesine sahip olmayabilir veya sosyal hizmet uzmanlarını yetersiz olarak görebilir.
- ✓ Beşinci engel, sosyal hizmet uzmanlarının amaçlarıyla ilişkilidir. Eğer sosyal hizmet uzmanları kendileri ve müracaatçılarıyla ilgili gerçekçi olmayan beklentilere sahipse müracaatçılar bunu hissedebilir ve görevlerini yerine getirmekten kaçınabilir. Sosyal hizmet uzmanları bazen her şeyi birden yapmak ister. Bu da gerçekçi olmayan beklentilerin ortaya çıkmasına neden olur.
- ✓ Son engel, sosyal hizmet uzmanlarının durumu açıklamak için tercih ettiği kuram ve varsayımlarla ilgilidir. Örneğin, varsayımlar müracaatçıyı hasta olarak etiketliyorsa, sosyal hizmet uzmanları müracaatçılardan çalışma talep etmekte kararsız olabilir ve bu ilişki de daha çok bağımlılığa yol açabilir.

Bireylerle sosyal hizmet uygulamasında tanışma/bağlantı kurma hem bir süreç hem de bir çıktıdır. Yardım etme becerilerinin etkili, verimli ve dengeli olarak kullanımını gerektirir. Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçının amaçlarına ulaşması

için büyük önem taşımaktadır. Sosyal hizmet uzmanının etkili ve kalıcı bir bağlantı kurabilmesi için bir dizi özelliğe sahip olması gerekir.

## TANIŞMA/BAĞLANTI KURMADA BAKIŞ AÇISI VE DAVRANIŞ

Yardım ilişkisinin kurulması ilk basamakla başlar ve bireylerle sosyal hizmet uygulaması sürecinin tüm basamaklarına yayılır. Bireylerle sosyal hizmet uygulamasının etkili olabilmesi için müracaatçının “Sanırım bu uzman bana yardımcı olabilir” demesi gerekir. Tersine müracaatçı “Bu uzman bana yardımcı olamaz. Kafa ütleyici birine gereksinimim yok, bu uzmana güvenmiyorum” diyorsa, olumlu bir ilişki kurulmadıkça, sosyal hizmet müdahalesi başarısızlıkla sonuçlanacaktır. Bireylerle sosyal hizmet müdahalesinin tüm aşamalarında ve özellikle ilk toplantılarda, sosyal hizmet uzmanı, müracaatçı ile ne tür bir ilişki kurulduğunun farkında olmalı ve buna dikkat etmelidir. Yapıcı ve olumlu bir mesleki ilişki için sosyal hizmet uzmanlarının öncelikle müracaatçının bir birey olarak kabul edildiği, güçlüklerini tüm yönleriyle anlatabilmek için kendini güvende hissettiği, tehdit edici olmayan ve rahat bir atmosfer yaratmak için çaba harcaması gereklidir. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarla kibirli olmayan, ancak bilgili, anlayışlı, yardım edebilecek ve bunun için çaba harcayabilecek bir kişi olarak ilişki kurmalıdır. Müracaatçılar sorunları hakkında açılmaya başladığı zaman, sosyal hizmet uzmanları onlara gülmemel, çok edici tepkiler vermemelidir. Duygusal patlamalar, çok incelikle olsa bile, bu durum müracaatçılarda sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini ve güçlüklerini anlayamayabileceği fikrini doğurur ve genellikle sosyal hizmet uzmanlarıyla paylaşımı sonlandırır. Bütün bunlara rağmen, sosyal hizmet uzmanlarının sakin kalması her zaman kolay değildir. Ancak genel olarak, yargılayıcı ve ahlakçı olmamak, müracaatçıların değerlerine saygı duymak ve kendi değerlerini satmaya çalışmamak gereklidir. Sosyal hizmet uzmanları için uygun olan değerler, başka bir ortamdaki bir kişi için en iyisi olmayabilir. Yapıcı ilişki kurulabilmesi için sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları eşit olarak görmesi gereklidir. Bazen işe yeni başlayan sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların kendiyile sınırlarını paylaştığı için kendini çok önemli görebilir ve bu durum alt-üst ilişkisi ile sonuçlanabilir. Sonuçta, alt olarak muamele edildiğini hisseden müracaatçılar kişisel meselelerini daha az açığa vurur. Yapıcı bir ilişkide bir diğer önemli konu, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla ortak dil kullanmasıdır. Ortak dil kullanımı, müracaatçı ile aynı sözcükleri ve aksanı kullanmak anlamına gelmez. Müracaatçılar, sosyal hizmet uzmanlarının sözcükleri

ve aksanı yapay bir şekilde kullandığını hissederse, bu durum ciddi şekilde savunmaya neden olabilir. Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçının anlayabileceği ve saldırgan olmayan sözcükleri kullanması uygun olacaktır. Sosyal hizmet uzmanlarının ses tonu, müracaatçıları empatik olarak anladığını ve duygularına önem verdiğini gösterecek tarzda olmalıdır. Müracaatçıların söylediklerinin gizliliğini sağlamak, yapıcı ilişkide büyük bir önem taşır. İnsanların yasakları ve sırları bir başkasıyla paylaşmak için sayısız ve reddedilemeyecek gerekçeleri vardır. Bununla birlikte, müracaatçı gizliliğin ihlal edildiğini anladığında, çalışma ilişkisi çok kısa sürede bozulur. Eğer sosyal hizmet uzmanları bir akrabasına veya arkadaşına hizmet veriyorsa, bir tehlike vardır. Çünkü sosyal hizmet uzmanları duygusal olarak dâhildir ve bir yakınlık tartışmaya girmek, sosyal hizmet uzmanlarını alt-üst edebilir. Böyle bir durumun ortaya çıkmasını engellemek için mümkün olan en uygun biçimde tartışmayı kesmek gerekir. Belki ortam ve sınırlar sakınleştikten sonra, konu tekrar gündeme alınabilir ya da kişiyi bir başkasına havale etmek en uygun yol olabilir. Birçok profesyonel, sürece duygusal olarak dâhil olduklarını fark etmeleri nedeniyle arkadaşlarına veya akrabalarına hizmet vermeyi reddetmektedir. Duygusal katılım sakın kalmayı, müracaatçılara sorunları ve çözüm seçeneklerini bulmalarına yardım etmek için gerekli olan ayrılmış bakış açısını engeller.

Yardım etme sürecinin bu basamağında, sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların bilinmeyeine ilişkin korkularına ve insanların değişmeye olan dirençlerine karşı duyarlı olmalıdır. Müracaatçılar genelde bir yardım ilişkisine, değişimin yaratabileceği yüke değip değmeyeceğine ilişkin gerilimleri yaşayarak başlar. Müracaatçıların katı inanışları varsa, düşünme süreçlerinde ve davranışlarında esneklik yoksa ya da diğer insanlarla olan ilişkilerini değiştirmekten korkuyorsa, küçük bir değişiklik bile onlarda rahatsızlık ya da korku yaratabilir. Sosyal hizmet uzmanlarının rolü, müracaatçıların ileri işlevsellikle sonuçlanacak yeni düşünme, inanma yollarını denemesine ve çeşitli seçeneklerden yararlı olana karar vermesine yardımcı olmaktır. Aynı zamanda, sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların düşüncelerinin, kararlarının ve davranışlarının savunmacı olabileceğini bilmelidir. Destekleyici bir yardım ilişkisi çerçevesinde, önceki çözüm modeller gözden geçirilmeli ve müracaatçı sorunlu çözüm yollarının yerini alacak yapıcı değişiklikler gerçekleştirilecekse müdahale edilmelidir.

Müdahaleye başlamadan önce müracaatçıların motivasyon durumu da dikkate alınmalıdır. Sosyal hizmet uygulamasının etkili olabilmesi için müracaatçıların “durumumu değiştirmek istiyorum ve bunu yapabilmek için gerekli çabayı harcamaya hazırım” demesi gerekir. Bir müracaatçı değişmek için motive

olmadıkça, yapıcı değişimler meydana gelmez. Bu nedenle, sosyal hizmet uzmanlarının teşvik edici bir kişi olması gerekir. Teşvik edici bir kişi; müracaatçıyı tümüyle kabul eder, suçlayıcı olmayan tutum takınır, empati duyar, içten ve sıcak ilgi duyar, müracaatçının önemli ve değerli bir kişi olduğuna inanır, müracaatçının gelişme ve değişme kapasitesine güvenir, müracaatçıların ilgisi, fikirleri ve risk alıcı eylemlerine samimiyetle yaklaşır, yargılayıcı olmayan tarzda dinler, müracaatçıdaki gelişmeyi fark eder ve bunu ifade eder. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıları motive etmenin zaman alıcı olduğunu bilir, müracaatçıların başarısızlıkla dolu geçmişini anlar, bu eğilimi değiştirmek için zaman harcar ve bu bireyi mümkün olduğu ölçüde anlamaya çalışır. Müracaatçıların yaşamda bir amaç bulma becerisine içten bir şekilde inanır, herhangi bir yargılamada bulunmaksızın müracaatçının risk almasına izin verir, yaptığı olumlu girişimleri pekiştirir. Müracaatçıların kendini aşağılayıcı ifadelerinin sonuçlarını görmesine yardımcı olur. Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıları motive etmenin garantisi olmadığını da bilir. Bununla birlikte, sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların kendine özgürlüğünü, becerilerini ve güçlü yönlerini keşfetmesine yardımcı olur. Bu sayede müracaatçıların kendilerinin özel ve değerli olduğunu fark etmeye başlar. Bu işlem risk almayı ve değişmeyi teşvik eden kendilik değerinin ve güçlü yönlerinin gelişmesine yardımcı olur. Son olarak, sosyal hizmet uzmanları bir ilişkide aşırı bağımlılığın olumsuz sonuçlarına farkındalık geliştirmek zorundadır.

## TANIŞMA/BAĞLANTI KURMA AŞAMASINDA DEĞERLENDİRME

Tanışma/bağlantı kurma aşamasında sosyal hizmet uzmanları, hizmetin verilir verilmeyeceğini değerlendirmelidir. Sosyal hizmet uzmanları, hızlı bir şekilde kurumun ölçütleriyle müracaatçıların istek ya da gereksinimleri arasında bir uyumun olup olmadığına karar vermelidir. Eğer varsa, bir sonraki karar, sosyal hizmet uzmanlarının bu müracaatçıya hizmet vermeye devam edip etmeyeceği ya da başka bir sosyal hizmet uzmanına yönlendirip yönlendirmeyeceği ile ilgilidir. Bu karar, kurumdaki iş bölümüne ve sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıların sorununa ilişkin yeterliliğine bağlıdır. Eğer sosyal hizmet uzmanları müracaatçıya hizmet vermeye karar verirse müracaatçıların gereksinimlerinin aciliyetini değerlendirmesi, en acil soruna yönelmesi, yardım etme sürecinde müracaatçıların ve sosyal hizmet uzmanlarının üstlenmesi gereken sorumlulukları açıklaması, sorun ve durumu değerlendirmek için müracaatçıların bilgi vermesi (bazı durumlarda çok özel bilgi) gerektiğini açıklaması, müracaatçıların verdiği bilgilerin gizliliğini

sağlaması, gerekebilecek görüşme sayısının en alt ve mümkünse en üst sayısı hakkında anlamaya varması, hizmet alabilmek için gereken ücreti ve yapılması gereken işlemleri açıklaması (hizmetin verilmesi için gereken onay bir sağlık kurumunda alınması gerekiyorsa, pratik işlemler hakkındaki kısıtlamaların öğrenilmesi ve onay alınma sürecine başlanması) ve görüşmelerin zaman, yer ve sıklığı konusunda anlamaya varması gereklidir (Sheafor ve Horejsi 2003). Özetle, bu dönem boyunca müracaatçıların sorunları, gereksinimleri ya da konuları üzerinde beraber çalışılıp çalışılmayacağı değerlendirilir. Diğer bazı gereksinim ve sorunlar üzerinde çalışmanın gerekip gerekmediği, müracaatçıların gereksinim duyduğu hizmetlerin bir başka kaynak tarafından daha iyi verilip verilemeyeceği, müracaatçıların farklı hizmetleri kullanmayı isteyip istemediğine karar verilir.

## TELEFON YOLUYLA TANIŞMA/BAĞLANTI KURMA

Sosyal hizmet uzmanları ile müracaatçı arasındaki ilk görüşme bazen telefon yolu ile olur. Bu dönemde, müracaatçıların bazıları ürkektir, kafası karışıktır ve kendilerinden ne beklediği konusunda belirsizlik yaşar. Bazılarının da kurumun kendileri için yapabileceği ya da yapacakları hakkında çarpıtılmış düşünceleri vardır. Bu yüzden, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıların çekincelerini azaltmak amacıyla telefondaki zamanı iyi kullanması, en azından müracaatçıların kurumdan ne istediği hakkında genel bir bilgi edinmesi ve mümkünse ilk yüz yüze görüşmeyi ayarlaması gereklidir. Sosyal hizmet uzmanlarının telefon görüşmesinde müracaatçının sözle olmayan davranışını okuyamayacağını aklında tutması gereklidir. Sosyal hizmet uzmanlarının, arayanın söylediklerine cevap verirken şaşkınlığı ya da korkusu her zaman bilinemez, bu nedenle söylenenler anlaşılır ve basit tutulmalıdır. Eğer gönüllü bir müracaatçıyla konuşuluyorsa, kuruma yapılacak yönlendirmenin uygunluğunu değerlendirebilmek için müracaatçının beklentisi, isteği ya da konusu bilinmelidir. Bununla birlikte, telefonda ayrıntılı bilgi almaktan kaçınılmalıdır, çünkü bilgiler yüz yüze görüşmede daha iyi alınır. Ayrıca kurum, kurumun hizmetleri ve hizmetlerden yararlanmak için gereken işlemlerden aşırı bir şekilde bahsedilerek müracaatçı bunalıtılmamalıdır. Karışık ve ayrıntılı konulardaki açıklamalar yüz yüze görüşmeye bırakılmalıdır. Konuşulan kişi isteksiz biriye müracaatçının görüşmeye gelmesi için yapılan açıklamalar ve cesaretlendirmeler gerekmedikçe, genel olarak telefon görüşmesini ilk yüz yüze görüşmeyi ayarlamak için gerçekleştirmek daha uygun olacaktır.

## İSTEKSİZ/GÖNÜLSÜZ MÜRACAATÇILARLA TANIŞMA/BAĞLANTI KURMA

Bir insanın isteği dışında bir şey yapmaya zorlanması, kişi tarafından özgürlüğünün tehdit altında olduğu biçiminde algılandığı için kızgınlık, karşı çıkma, pasif direnç gösterme gibi olumsuz tepkilerde bulunması büyük bir olasılıktır. Dolayısıyla meslek elemanı bu gibi tepkileri azaltmaya çalışmalıdır. Böyle bir durumda, sosyal hizmet uzmanı öncelikle müracaatçıya kullanabileceği seçenekleri göstermeli ve müracaatçının rahat davranması konusunda yardımcı olmalıdır. Ayrıca müracaatçıların korku ve endişelerini azaltmak amacıyla bazı davranışlarının bir süre devam etmesini tolere etmek, müracaatçıların davranışlarının tümüyle değişmesi yerine, bazılarının değişmesi üzerinde durmak ve koşullar izin verdiği ölçüde, müracaatçıları kendisiyle ilgili kararları vermeye teşvik etmek durumundadır.

İsteksiz müracaatçılar bir sosyal hizmet uzmanıyla görüşme konusunda genelde olumsuz duygulara sahiptir. Bu gibi olumsuzlukların belirlenmesinde ve yönlendirilmesinde yüz yüze görüşmeler daha uygun ve kolaydır. İlk ofis ziyareti ayarlanırken, müracaatçının sosyal hizmet uzmanının adını ve ofisinin yerini öğrenmesi gereklidir. Bazılarının kuruma ulaşmak için kullanması gereken toplu taşıma araçları konusunda yardıma gereksinimi olabilir. Bazı durumlarda buluşmanın yerini ve zamanını bildiren bir mektup gönderilmelidir. Son olarak, müracaatçıların ilişkileri ve rolleri (örneğin çocuk, eş, ebeveyn gibi) hakkında bilgili olunması ve sosyal hizmet yardımı almanın aile üyeleri üzerinde nasıl bir etki bırakacağının değerlendirilmesi gereklidir. Aileden biriyle görüşüldüğünde, ailenin geri kalanının bu yardım talebini bilip bilmediğinin sorulması gereklidir. Eğer bu görüşme gizli tutulmak isteniyorsa, nedeni sorulmalıdır. Görüşme yerinin müracaatçı için fiziksel tehlike içerip içermediğine de karar verilmelidir. Müracaatçının korunması için gizliliğin gerekli olduğu durumlar dışında, yardım sürecinin en azından ilk aşamalarında diğerlerinin (örneğin eşi) katılımı için kişi cesaretlendirilmelidir. Sorunun değerlendirilmesinde herkesin sorunu algılayışları ya da neyin yardımcı olabileceği konusundaki görüşleri alınmalıdır. Müracaatçılara, ne gibi değişikliklerin mümkün olabileceği hakkındaki görüşlerini ifade etmelerinin daha doğru olacağı ve bu sayede müdahalenin daha etkili sonuçlanabileceği açıklanmalıdır. Aile üyelerinin ya da önemli kişilerin yardımları olmadan, bazı kurum hizmetlerinin ya da müdahalelerinin nasıl işlevsiz kaldığı anlaşılmalı ve anlatılmalıdır. Eğer diğerleri görüşmeye katılabilecekse, böyle bir görüşmenin ayarlanması gereklidir. Eğer müracaatçı diğerlerinin katılmasını istememeye devam

enderse, onun tercihinə saygı duyulmalı ve görüşme yalnız onunla gerçekleştirilmelidir. Yardım sürecinin sonraki aşamalarında görüşmelere müracaatçının önemli olan yakınlarının katılması yeniden denenmelidir.

Bireylerle sosyal hizmet uygulamasında tanışma/bağlantı kurma basamağı planlı değişim sürecinin ilk basamağıdır ve bu basamakta sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasında mesleki ilişkinin kurulması üzerinde odaklaşılır. Bireylerle sosyal hizmet uygulamasında müracaatçılarla kurulacak mesleki çalışma ilişkisi daha önce de belirtildiği gibi bireyselleştirme, duyguların amaçlı olarak ifade edilmesi, denetimli duygusal tepki verme, kabul etme, yargılayıcı olmayan tutuma sahip olma, müracaatçının kendi kararını kendisinin vermesi ve gizlilik ilkeleri doğrultusunda yürütülmelidir.

Başarılı bir sosyal hizmet uygulaması için bu ilişki çok önemlidir. Bu aşamada müracaatçılar ile mesleki ilişkinin temeli atılır ve müracaatçılarla ortaklık ilişkisi bu aşamada inşa edilir. Müracaatçı ile sosyal hizmet uzmanının kurduğu bu ilişkinin belli bir amacı vardır. Müracaatçıların gereksinimlerini karşılamaya dönüktür; sosyal hizmetin bilgi, beceri ve değer temeline uygun olarak yürütülür; sıcaklık, ilgi, nezaket ve empati temeline dayanır. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı ile yüz yüze gelmeden gerekli hazırlıkları yapması, etkili ve verimli bir sosyal hizmet uygulaması için temel oluşturmaktadır. İyi bir çalışma ilişkisinin oluşturulması bakımından ilk görüşmeyi başarıyla yönetmek önemlidir. Müracaatçıyla ilk görüşmede biraz gergin olmak oldukça yaygın bir durumdur. Müracaatçıların da benzer bir durumda olduğu açıktır. İlk görüşmede sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı olmak üzere, her iki taraf da birbirini tartar ve ilk izlenimler oluşur. Sonraki adımlarda ilk izlenimlerin güçlü bir etkisi vardır. İlk yüzyüze görüşme oturumuna başlamadan önce, müracaatçıların ne düşünebileceği ve hissedebileceğine hazırlıklı olunmalıdır. Otoriter bir figür olarak algılayabileceği bir yabancıyla ilk görüşmede, sosyal hizmet uzmanları müracaatçının korkularını, ikircikliğini, karmaşasını ya da kızgınlığını anladığını gösteren bir tarzda tepki verebilecek bir şekilde hazırlanmalıdır.

## TANIŞMA/BAĞLANTI KURMA AŞAMASINDA FİZİKSEL DÜZENLEMELER

İyi bir iletişimin gerçekleşmesine yardımcı olacak fiziksel düzenlemeler yapılmalıdır. Örneğin iki kişili bir görüşmede sandalyeler, görüşmecilerin birbirini görmesine olanak verecek şekilde düzenlenmelidir. Aile görüşmesinde ise

sandalyeler dairesel bir şekilde konulmalıdır. Oda sıcaklığının rahatlatıcı olması sağlanmalıdır. Beden dilinin, nasıl giyiniildiğinin, duruşun, yüz ifadelerinin ve mimiklerin kişiye mesaj gönderdiğinin farkında olunmalıdır. Saygı, ilgi ve uzmanlık gibi mesajlar gönderilmelidir. Eğer görüşme müracaatçı tarafından talep edilmişse, bir giriş ya da kısa bir konuşma yapılabilir. Ancak ardından müracaatçıyı kuruma getiren sorunlara bir an önce geçilmelidir. Eğer görüşmeyi sosyal hizmet uzmanı başlatıyorsa, kim olduğunu, kimi temsil ettiğini ve niçin onunla konuşma gereksinimi duyduğunu açıklayarak görüşmeye başlamalıdır. Uygulanacak gizlilik kuralları ve müracaatçının söylediklerinin mutlak gizlilik halinde tutulamayacağı konularında bilgilendirme yapılmalıdır. Eğer müracaatçıyla kısıtlı bir zaman içinde beraber olunacaksa bu durum görüşmenin başında açıklanmalıdır. Böylece önceliği olan konulara yeterli önem verilebilir. Müracaatçıların kendilerini ilgilendiren konuları nasıl anlattığına ve betimlediğine büyük bir ciddiyetle yaklaşılmalıdır. Bununla birlikte, birçok müracaatçının hikâyesinin tamamını ya da gerçek sorununu açığa çıkarmadan önce sosyal hizmet uzmanlarının yeterliliğini ve güvenilirliğini test edeceğinin farkında olunmalıdır. Dolayısıyla müracaatçıların ne konuşmak istediğiyle ve neye önem verdiğiyle başlamak uygun olacaktır. Görüşmenin bu basamağında müracaatçıların sorunlarının nedenine ya da doğasına yönelik bir çözüme birden ulaşmaya çalışılmamalıdır. Varsayımlar ve algılayışlar denetlenmeli, müracaatçıların söylediklerine karşı inanmamazlık ya da şaşkınlık tepkileri verilmemelidir. İlk görüşme sırasında sosyal hizmet uzmanları aceleci olmamalıdır. Müracaatçıların konuşmaya başlamadan önceki duraksamalarına ve çekimserliğine saygılı olunmalıdır. Görüşlerini ve düşüncelerini olgunlaştırması ve ne söylemek istediğine karar vermesi için gerekli süre verilmelidir. Kullanılan dilin ve sözcüklerin müracaatçıların anlayabileceği şekilde ayarlanması gereklidir. Aynı zamanda sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının söylediklerini anlamıyorsa açıklamasını ya da örneklemesini istemelidir. Belirli bir bilgi istenmedikçe açık uçlu soruların sorulması yararlı olacaktır. Müracaatçıyı yalan söylemeye zorlayabilmesi ya da çalışma ilişkisinin gelişmesini engelleyebilmesi nedeniyle, müracaatçının yanıt vermeye yanaşmayacağına inanılan soruların sorulmaması uygun olacaktır. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçının hizmetlerle ilgili olarak sorduğu sorunun yanıtını bilmiyorsa bunu uygun bir dille ifade etmeli ve yanıt bulmaya çalışacağını belirtmelidir. Sosyal hizmet uzmanları tutamayacağı sözler de vermemelidir. Görüşme sürecinde not tutmak gerekli ve önemlidir. Not tutma, müracaatçıya ilgi gösterme ve önemli ayrıntıları anımsama konularında yardımcı olabilir. Bununla birlikte, not tutmak rahatsız da edebilir. Sosyal hizmet uzmanı not tutarken müracaatçının rahatsız olduğunu farkedirse ona tuttuğu notları göstermesi ve notların neden tutulması gerektiğini açıklamalıdır.

Müracaatçı hala rahatsız oluyor ve karşı çıkıyorsa not tutulmamalıdır. Eğer kurum formu dolduruluyorsa konuşurken takip edebilmesi için ona bir kopyayı vermek yardımcı olacaktır. Son olarak, ilk görüşmede gerekliyse gelecek buluşmanın planlanması, sosyal hizmet uzmanının ismini ve telefon numarasını vermesi, aynı zamanda müracaatçının adını, adresini ve telefon numarasını alması gereklidir.

## EV ZİYARETLERİ İLE TANIŞMA/BAĞLANTI KURMA

Müracaatçı ile yüz yüze gelme, bazı durumlarda, ev ziyaretleri sırasında gerçekleşebilir. Böyle bir durumda, sosyal hizmet uzmanlarının işyerinde müracaatçılara gösterdiği davranışların niteliği, görüşme yerinin müracaatçının evi olması nedeniyle farklılaşır. Sosyal hizmet uzmanlarının böyle bir durumda, oturmak için müracaatçıdan izin istemesi, evdeki aile resimleri gibi eşyalardan olumlu ifadelerle söz etmesi uygun olacaktır. Evde gizlilik ve mahremiyet konusu bazen sorun olabilir. Bu duruma sosyal hizmet uzmanının kendisini hazırlaması gereklidir. Bazen televizyonun sesi çok yüksek olabilir, uygun bir dille sesin kısılması istenebilir. Sosyal hizmet uzmanlarının evdeki görünüme dikkat etmeli ve bunun değerlendirme sürecinin bir parçası olduğunu aklında tutmalıdır.

Sosyal hizmet uzmanları önemli fiziksel ve duygusal yetersizlikleri olan birçok müracaatçıyla karşılaşmaktadır. Bu tür müracaatçılarla yapılacak görüşmelerde görüşme yerinin ve genel yapısının özel gereksinimlerini karşılayacak tarzda hazırlanması gereklidir. Sonuç olarak, müracaatçı ile ilk yüz yüze gelme sürecinde sosyal hizmet uzmanlarının yerine getirmesi gereken aktiviteler genel olarak tüm müracaatçılar için uygun olmakla birlikte, ilk görüşmenin müracaatçıların farklılaşan özelliklerine uygun olarak da düzenlenmesi gerekebilir. Sosyal hizmet uzmanı bu aşamayı tamamladıktan sonra ön değerlendirme basamağına geçebilir.



## Özet

- Tanışma/bağlantı kurma, birçok ilave boyutu içermektedir. Sıcaklık (bir başka kişinin rahatlık ve iyilik duygusunu geliştirmek suretiyle bir kişinin diğerinin olumlu duygularını güçlendirme), empati (sadece müracaatçının duygularını anlamak değil, aynı zamanda anlayışınızı ona iletme), doğruluk, nezaket, kendiliğindenlik (spontan, açık ve içten paylaşım) ve içtenlik, tanışmayı/bağlantı kurmayı kolaylaştırır. Benzer şekilde, sosyal hizmet uzmanlarının kendini nasıl tanıttığı, ilk görüşme mekânını nasıl düzenlediği de tanışma/bağlantı kurma sürecini etkiler. Sosyal hizmet uzmanlarının diğer tanışma/bağlantı kurma becerileri müracaatçının ilk anksiyetesini gidermek, amacını ve rolünü müracaatçılara anlatmaktır.
- Planlı değişme süreci; tanışma/ bağlantı kurma, ön değerlendirme, planlama, uygulama, son değerlendirme, sonlandırma ve izleme aşamalarından oluşmaktadır.
- Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla etkili iletişim kurmalarının önündeki engeller şu şekildedir; farklı yaşam deneyimleri olan kişilerle ilişki kurma, müracaatçıların korkuları, kuralların ve düzenlemelerin karmaşıklığı, müracaatçılarla sosyal hizmet uzmanlarının kültürlerinin farklı olması, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılardan gerçekçi olmayan beklentileri, sosyal hizmet uzmanlarının durumu açıklamak için tercih ettiği kuram ve varsayımlarıdır.
- Tanışma/bağlantı kurma basamağında sosyal hizmet uzmanının kendini ve diğerlerini düzenlemesi, odaklanmış bir şekilde dinleyebilmesi, rol ve amaçları açıkça kavuşturabilmesi, saygı duyması, müracaatçının sorularını açık ve doğru bir şekilde yanıtlayabilmesi, dürüst olması, sağlam karakterli ve güvenilir olması, müracaatçının güçlü yönlerini belirleyebilmesi ve bunları destekleyebilmesi, müracaatçının bakış açısını anlayabilmesi, müracaatçının çeşitliliğine duyarlı olması ve buna uygun müdahale yapabilmesi, müracaatçının amaçlarıyla kurumun amaçları arasındaki bağlantıyı kurabilmesi, müracaatçının başarısı için çaba harcaması, çıktı-sonuç yönelimli uygulama yapabilmesi, düzenli olarak geribildirim verebilmesi, yüzleştirme yapabilmesi, işinin gereklerini yerine getirmesi ve otoritesini koruyucu, önleyici ve tedavi edici bir şekilde kullanabilmesi gerekir.
- Tanışma/bağlantı kurma aşamasında sosyal hizmet uzmanları, hizmetin verilip verilmeyeceğini değerlendirmelidir. Sosyal hizmet uzmanları, hızlı bir şekilde kurumun ölçütleriyle müracaatçıların istek ya da gereksinimleri arasında bir uyum olup olmadığına karar vermelidir.
- Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıların çekincelerini azaltmak amacıyla telefondaki zamanı iyi kullanması, en azından müracaatçıların kurumdan ne istediği hakkında genel bir bilgi edinmesi ve mümkünse ilk yüz yüze görüşmeyi ayarlaması gereklidir.
- Tanışma aşamasının alt aşamaları; müracaatçıyı karşılama, etkili katılım/ eşlik etme/yardım becerileri, kurumun hizmetlerini ve müracaatçının beklentilerini konuşma, kurumun ve sosyal hizmet uzmanının hizmetlerini önerme, müracaatçıyı yardım ilişkisine yöneltme, gerekli kayıtları tutma şeklindedir.



## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. I. Empati  
II. Olumlu bakış  
III. Kişisel sıcaklık  
IV. Samimiyet  
Yukarıda verilenlerden hangisi ya da hangileri “bir yardım ilişkisinin anahtar nitelikleri” arasındadır?  
a) Yalnız I  
b) I- II  
c) I-III  
d) I-II-III  
e) I-II-III-IV
2. “Görünüm, davranış, yaşam koşulları ya da müracaatçı olma nedenlerine bakılmaksızın tüm müracaatçıların değerli olduklarına inanmak ve onlara saygıyla muamele etmek” anlamına gelen yardım ilişkisinin anahtar niteliklerinden olan kavram aşağıdakilerden hangisidir?  
a) Empati  
b) Saygı  
c) Olumlu bakış  
d) Kişisel sıcaklık  
e) Samimiyet
3. Aşağıdakilerden hangisi “Planlı değişme sürecinin aşamalarından” biri değildir?  
a) Farklılıklara duyarlılık  
b) Planlama  
c) Uygulama  
d) Sonlandırma  
e) İzleme

4. Aşağıdakilerden hangisi sosyal hizmet uzmanlarının görüşme sürecinde dikkat etmesi gereken kriterlerden biri değildir?  
a) Müracaatçıların değişim sürecine dahil edilmesi  
b) Uygun bir dille konuşma  
c) Gizlilik ilkesi  
d) Müracaatçının beklentilerinin bilinmesi  
e) Müracaatçının çevresinden ayrı değerlendirilmesi
5. Aşağıdakilerden hangisi ‘müracaatçılarla etkili iletişim kurmanın önündeki engellerden biri’ değildir?  
a) Farklı yaşam deneyimleri  
b) Müracaatçının korkuları  
c) Müracaatçılar ve sosyal hizmet uzmanlarının kültürlerinin benzerliği  
d) Kuralların ve düzenlemelerin karmaşıklığı  
e) Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarıyla ilgili gerçekçi olmayan beklentilere sahip olması
6. Aşağıdakilerden hangisi sosyal hizmet uzmanlarının ‘tanışma/bağlantı kurma basamağında’ yapması gerekenlerden biri değildir?  
a) Rol ve amaçları açığa kavuşturması  
b) Müracaatçının çeşitliliğine duyarlı olması  
c) Müracaatçının amaçlarıyla kurumun amaçları arasındaki bağlantıyı kurabilmesi  
d) Otoriteyi kötüye kullanmak  
e) Müracaatçının başarısı için çaba harcaması

Değerlendirme sorularını sistemde ilgili ünite başlığı altında yer alan “bölüm sonu testi” bölümünde etkileşimli olarak cevaplayabilirsiniz.

7. I. Müracaatçıların gereksinimlerini karşılamaya dönüktür  
 II. Sosyal hizmetin bilgi, beceri ve değer temeline uygun olarak yürütülür  
 III. Sıcaklık, ilgi, nezaket ve empati temeline dayanır  
 Yukarıda verilenlerden hangisi ya da hangileri 'müracaatçı ile sosyal hizmet uzmanının kurduğu ilişkinin amaçları' arasındadır?  
 a) Yalnız I  
 b) I-II  
 c) I-III  
 d) I-II-III  
 e) Yalnız III
8. Aşağıdakilerden hangisi 'isteksiz/ gönülsüz müracaatçılarla çalışırken sosyal hizmet uzmanının yapması gerekenlerden biri değildir?  
 a) Müracaatçıların korku ve endişelerini azaltmak  
 b) Müracaatçıyı rahat davranması konusunda teşvik etmek  
 c) Paylaşmak istemediği konularda konuşması için müracaatçıyı teşvik etmek  
 d) Müracaatçıların güçlü yönlerine odaklanmak  
 e) Müracaatçıları kendileriyle ilgili kararları vermeye teşvik etmek
9. I. Ayrıntılı bilgi almak  
 II. Müracaatçının ne istediği konusunda genel bilgi edinmek  
 III. Müracaatçılara cevap verirken açık ve anlaşılır olmak  
 Yukarıda verilenlerden hangisi ya da hangileri "sosyal hizmet uzmanının telefon yoluyla bağlantı kurma" aşamasında yapması gerekenlerdendir?  
 a) I-II  
 b) I-II-III  
 c) Yalnız I  
 d) I-III  
 e) II-III

10. I. Müracaatçıların görüşlerini açıklamalarına izin vermelidirler.  
 II. Aceleci olmalıdırlar.  
 III. Müracaatçıların çekimserliklerine saygı duymalıdırlar.  
 Yukarıda verilenlerden hangisi ya da hangileri 'ilk görüşme sırasında sosyal hizmet uzmanının yapması gerekenler'dendir?  
 a) I-III  
 b) Yalnız I  
 c) I-II-III  
 d) I-II  
 e) Yalnız III

**Cevap Anahtarı:** 1-E, 2-C, 3-A, 4-E, 5-C, 6-D, 7-D, 8-C, 9-E, 10-A

## GİRİŞ

Ön değerlendirme, bir kişinin veya durumun anlaşılması ya da bir sorunun çözülmesi ya da en aza indirilmesi için doğasını, nedenini, gelişimini ve yönünü belirleme sürecidir. Ön değerlendirme bireyselleştirilmiş yardım müdahalesi için temel oluşturmak amacıyla sorunların, insanların, durumların ve bunların birbirleriyle karşılıklı ilişkilerinin, farklılaşmış, bireyselleştirilmiş ve doğru bir şekilde belirlenmesi ve değerlendirilmesi anlamına gelmektedir. Ön değerlendirme belirli bir soruna veya meseleye etki eden değişkenlerin mikro, mezo ve makro açılardan incelenmesi ve belirlenmesidir. İlk olarak, ön değerlendirme bir sorunun çözümü için neler yapılabileceği hakkında karar vermeye yardımcı olacak ilgili bilgilerin toplanmasına işaret etmektedir. İkinci olarak, ön değerlendirme herhangi bir uygulama düzeyinde hazırlık yapmayı içermektedir. Ön değerlendirmenin, Şekil 13'te görüldüğü üzere, müracaatçının belirlenmesi; durum içinde müracaatçının mikro, mezo, makro ve farklılık perspektifinden değerlendirilmesi; müracaatçının sorunları ve gereksinimleri hakkında bilgi toplanması ve müracaatçının güçlü yönlerinin vurgulanması olmak üzere kendi içinde dört alt basamağı bulunmaktadır.

Ön değerlendirme sürecine başlamak için müracaatçı sistemi açık bir şekilde tanımlanmalıdır. Müracaatçının belirlenmesi ön değerlendirme sürecinde sosyal hizmet uzmanının yerine getirmesi gereken en önemli görevdir. Müracaatçının doğru bir şekilde belirlenebilmesi için “Sosyal hizmet müdahalesinden nihai yardımı alacak kişi kimdir?” sorusunun yanıtı verilmelidir. Dolayısıyla, bu aşamada sosyal hizmet uzmanı müracaatçının kim olduğuna ve kime yardım edilmesi gerektiğine karar vermemelidir. Müracaatçı sistemi belirlendikten sonra, sosyal hizmet müdahalesi için temel oluşturmak amacıyla ön değerlendirme yapılmalıdır.

Bireylerle sosyal hizmet uygulaması, sosyal hizmet uzmanlarının sahip olduğu bilgi ve bu bilgiye dayalı olarak edindiği kanaati temel almaktadır. Ön değerlendirme bir sorunun çok boyutlu olarak anlaşılması üzerine odaklanmaktadır. Ön değerlendirmede müracaatçı ve çevresindeki önemli kişiler hakkında bilgi toplanmalıdır. Gereksinim duyulan bilgi ön değerlendirmenin mikro, mezo ve makro düzeylerine ilave olarak insan farklılığı unsurlarının dikkate alınmasını içeren dört ana kategoriye kapsamaktadır. Her bir kategoride sorunlar tanımlanmalı ve güçler belirlenmelidir. Sosyal hizmet uzmanları, ilk olarak mikro düzeyi keşfetmelidir. Müracaatçılarla birlikte, birey olarak önemli sorunları,

sorunlara ne tür etmenlerin katkıda bulunduğu, müracaatçıların sahip olduğu güçler, neleri iyi bir şekilde yapabildiği ve yaşamlarının hangi boyutlarını önemli olarak gördükleri konularına açıklık getirilmelidir.

Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların ailesini de tanımalıdır. Müracaatçıların yakın çevresinde herhangi bir akrabasının olma durumu, ona yardımcı olabilecek çocuklarının varlığı ve akrabaları ile ilişkileri bu kapsamda değerlendirilmelidir. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların durumunun mezo boyutunu da dikkate almalıdır. Bu bağlamda, müracaatçıların arkadaşları ve onların desteği gibi konular ortaya konmalıdır. Sosyal hizmet uzmanları, üçüncü olarak, durumun makro boyutunu inceler. Belirlenen sorunların çözümü için müracaatçılara yardımcı olabilecek ne tür kaynakların var olduğu önemlidir. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların içinde bulunduğu bir dördüncü boyut olan ırk, etnik köken, yaş, coğrafya, din, değerler, kültür, yönelim, fiziksel ve ruhsal sağlık ve farklılaşan diğer yanlara işaret eden farklılıkla ilgili olarak herhangi bir önemli bir ilişkisinin olup olmadığını dikkate almak zorundadır.

Mesleki literatürde birey, çift, aileden yöntem uygulamasıyla elde edilen gelişmeler, sorunun çözümüne en az ve en çok yardımcı olan etkenler, sosyal hizmet uzmanının çalışmayı yürütme biçimi, katkıları vb. konularda görüşünün alınmasına değerlendirme adı verilmektedir. Değerlendirme herhangi bir konuyu olumlu, olumsuz tüm yönleriyle ele alma, gözden geçirme, inceleme, tartışma ve anlamlandırma sürecidir. Değerlendirme kendi bilgi, beceri, görüş, tutum, yargı, kişilik, düşünce ve değerlerine göre herhangi bir konuya anlam yükleme ve değer biçme yoludur. Değerlendirme beraberinde birçok unsuru içeren belli amaca yönelik bir süreçtir. Değerlendirme belirli bir sistematığa bağlı olarak, belirli yönlerin ve etkenlerin sınıflandırılmasıyla her birinin tek tek derinlemesine incelenmesi ve araştırılması sonucu elde edilen veri ve görüşlerdir. Değerlendirme karmaşıktır, bir sonuç ve veri elde etme aracıdır. Değerlendirme sürecinin karmaşıklığı, onun birçok unsuru bünyesinde barındırmasından, geçirilen bu süreçten sonra üzerinde durulan konuya dair yargı ve görüşe sahip olunması gerekliliğinden kaynaklanmaktadır. Eğer üzerinde durulan konuyla ilgili yönler belirli bir sistematığa oturtulmadan değerlendirme yapılırsa bu değerlendirme karmaşıklığı birlikte içinden çıkılmaz bir süreç hâline gelir.

Değerlendirme yapmada çok yönlülük çok önemlidir. Değerlendirme hangi konuyla ilgili olursa olsun, çok geniş bir bakış açısı gerektirir. Ele alınan konu, problem, durum her neyse genel bir perspektife bağlı olmalı, yani her yönüyle

incelenmelidir. Problem, durum, konu ve koşulun artışı, eksisi, sınırlılıkları, etkilenen ve etkiye açık yönleri, onu etkileyen faktörler yetersizlikleri, eksiklikleri, yararları, zararları, başlangıçları, gelişmeleri, bileşenleri ve sonuçları ele alınmalıdır. Değerlendirme, yani bu yönlerin ele alınması karşılaştırılmalı olarak tartışılmalıdır. Bu durum yapılan değerlendirmenin tarafsızlığını ve nesnellliğini artırır. İki veya daha fazla unsurun karşılaştırarak tartışılması o değerlendirme sonucu elde edilecek görüşün güvenilirliğini ve doğruluğunu artırır.

Değerlendirmenin süreç olarak nitelendirilmesinin nedeni, başlangıcının, gelişiminin ve sonucunun olmasıdır. Çünkü değerlendirme sonucunda ele alınan konu, durum ve sorunla ilgili yargı, görüş ve saptama elde edilir. Değerlendirme elde bulunan bilgilerin süzgeçten geçirilerek, gerekli olmayan ve yanlış alanların elenmesiyle elde edilen sonuçtur. Üzerinde durulan konu, durum ve soruna ilişkin değerlendirmeler insanların birikimlerinden bağımsız değildir. Bu birikim bireyin kişisel özellikle, değer yargıları, gelenekleri, âdetleri, alışkanlıkları, ailesel yaşantısı, ilgi alanları, bilgi ve beceri temelidir. Bunlar bireyin yaşam felsefesini ve bakış açısını oluşturur. Ayrıca bireyin deneyimleri de bu açıdan ele alındığında çok önemlidir.

Değerlendirme yapma öznel bir bakış açısı içerebilir. Çünkü bireylerin bir konu durum veya sorunu değerlendirdiği ve ele alış biçimi birbirinden farklıdır. Yani değerlendirme bireyden bireye farklılık gösterir. Belki ele alınan konu aynı olabilir ama ortaya çıkan değerlendirme ve değerlendirme sonucu varılan yargı, edinilen görüş farklıdır. Çünkü her birey birbirinden farklıdır. Her bireyin yaşamı, tecrübeleri, gelenekleri, yetenekleri ve becerileri birbirinden farklıdır. Bu da onların yorumlama ve nitelendirme yöntemlerini, biçimlerini değiştirir.

Değerlendirme süreci konu, durum ve probleme göre değişiklik gösterir. Çünkü her konu, durum ve problem temelinde farklı unsurları içerebilir ve her birini değerlendirebilmek için farklı bilgi, beceri çeşidi ve kaynağı gerekli olabilir. Mesleki anlamda özellikle birey ve aile için değerlendirme genellikle iki şekilde yapılır. Birincisi yöntem uygulamasından alınan sonuçları değerlendirmek, ikincisi değerlendirme konusunda araştırma yapmaktır. Her iki şekildeki değerlendirme birbirinden farklı olmakla beraber birbiriyle bağlantılıdır. İlk gruba giren değerlendirmeler yapılmadıkça ikinci tür değerlendirme yapılamaz. Aynı şekilde değerlendirme araştırmasından elde edilen bulgular birinci gruba giren değerlendirmenin gelişmesine yardım eder. Belirli kişi ya da aile ile yapılan araştırma sınırlıdır. Bireyle sosyal hizmet müdahalesinin o bireye nasıl uygulandığı

konusunda bilgi sahibi olmaya yarar. Böyle bir değerlendirme müdahalesinin daha iyi gerçekleştirilmesine yardımcı olur, uygulamaya ışık tutar, ancak başka bireye uygulandığında her zaman sağlıklı sonuç alınacağını garanti etmez. Uygulamaya ışık tutacak kuramsal bilgiye ulaşmak için ikinci gruba giren değerlendirmelere gereksinim vardır. Değerlendirme sosyal hizmet uygulamasında temel olan bir unsurdur. Sorunlar yapılan değerlendirmeye göre çözülür.

Değerlendirme sürekli bir süreçtir. Yani sonu belli olmayan bir süreçtir. Bireyle sosyal hizmet müdahalesini gerçekleştirirken değerlendirme süreci içinde her an yeni durumlar meydana gelebilir, yeni konular ortaya çıkabilir. Bu da değerlendirme sürecine yeni bilgiler katar ve değerlendirme süreci de sürekliliğini sağlar. Oluşan yeni bilgiler asla göz ardı edilmemeli çünkü müdahalenin devamlılığını sağlamaya, planlama, uygulama aşamalarını gerçekleştirmeye yardımcı olur. Bu durum genel itibarıyla bir avantajdır. Yeni bilgilere ulaşmayı kolaylaştırır ve uygun çözümler bulmayı, doğru bir sonuca varmayı sağlar. Bunun yanı sıra dezavantajları da vardır. Çünkü bu durum ne zaman biteceği belli olmayan bir sürecin içinde olma ile ilgilidir. Eklenecek her yeni bilgi sürecin gidişatını değiştirebilir. Değerlendirme uzun sürebilir, bu uzun süreç içinde odak noktasından uzaklaşılabilir ve başarılı sonuçlar elde edilemeyebilir. Değerlendirmenin bir başlangıcı vardır. Ama son kısmının ne zaman geleceği belli değildir, yani açık uçludur. Ayrıca zaman açısından da tasarrufu engelleyebilir.

Değerlendirme karşılıklıdır yani müracaatçı değerlendirme sürecine katılabilir veya katılamayabilir, katılmasının ve katılmamasının ayrı ayrı avantajları ve dezavantajları vardır. Eğer müracaatçıyı değerlendirme sürecine katmazsak zamandan tasarruf sağlayabiliriz. Ama bu da sorunun çözümü amacıyla daha iyi bilgi edinebilmeye, incelemeye engel olabilir ve bireyle sosyal hizmet sürecini zora sokabilir. Eğer birey değerlendirme sürecine katılır ve kendi seçim yaparsa sorumluluk kendisine yüklenir ve sosyal hizmet uzmanı bu sorumluluktan kurtulur. Değerlendirmede hareketlilik vardır, yani izlenebilecek, yapılması gereken aşamalar vardır ve bunun sonucunda bir sentez elde edilir. Değerlendirme keşfetmeye olanak sağlar. Müracaatçıların bilgilerini tanıma ve planlamaya yönelmez.

Değerlendirme iki uçludur. Hem müracaatçı açısından hem de sosyal hizmet uzmanı açısından, iki boyuta ait süreçtir. Müracaatçı bu iki uçlu süreçte dâhil olur. Değerlendirme anlayış sağlar, yani bilişsel fark etmeyi, bilmeyi sağlar. Bu da bizi eyleme götürür. Değerlendirme sorunu belirlemeye olanak sağlar,

değerlendirmenin temel amacı da budur. Değerlendirme güçlü ve eksik yönleri vurgular. Yani artıları ve eksiklikleri görmeyi sağlar, bunun sonucunda bir yargıya varılır. Böylece değerlendirme süreci bireyselleştirmeyi sağlar. Ayrıca değerlendirme sınırlıdır ve bilgi, beceri ve değer temelimizle çok bileşenli olarak yargıya ulaştırır.

Her bir bireyi, çifti, aileyi, küçük grupları, organizasyonları, kurum ve kuruluşları ve toplumu farklı bir şekilde ele alınarak değerlendirilebilir. Tüm bu birimler ortak unsurları içermekle birlikte farklı unsurları da içerir. Her biri birbirinden farklıdır. Bu birimlerin kapsamı ve genişliği birbirinden farklı olmakla birlikte birbirine bağlıdır. Her birinin kendi kapsamı ve bilgi alanı vardır ama basamak basamak birbirinin içeriğini oluştururlar. Bu birimlerden en geniş olanı toplumdur. Toplumu meydana getiren bireyler, çiftler, aileler, küçük gruplar, kurum ve kuruluşlardır. Bu yüzden toplum bireyin, çiftlerin, ailelerin, küçük grupların, kurum ve kuruluşların sahip olduğu çeşitliliği barındırır. Bireyleri, çiftleri, aileleri, küçük grupları, kurum ve kuruluşları değerlendirebilmek için ilk önce bu önemli durumu belirlemek gerekir. Her birimi oluşturan etmenleri geniş bir bakış açısıyla çok yönlü olarak değerlendirebiliriz. Örneğin bir bireyi oluşturan onun kişiliği, yaşamı, deneyimleri, ilgileri, değer yargıları, yetenekleri, bilgisi, becerisi ve bakış açılarıdır. Her birimin bireyde olduğu gibi temel unsurları vardır. İşte değerlendirme yaparken o birimin içeriğini oluşturan tüm unsurları ele almak gerekir. Bu unsurları da belirli bir sistematik ve sıralama içinde yapmak zorunludur. Her birim için farklı açılardan bilgilere sahip olmak gerekir. Hangi birim ele alınacaksa, değerlendirilecekse, gerekli bilgilerin toplanması gerekir. Her birimde ele alınan konu, durum, sorun farklı olabilir. Bu nedenle önceden sahip olunmayan, yetkin olunmayan bir alanla karşılaşılabilirdiğimizden yeni bilgi edinme ve toplama sürecini geçirmek ve ardından değerlendirme yapmak gerekir.

Yaptığımız değerlendirmeler kendi ilgi alanlarımızdan bağımsız değildir. Çalışma birimi olarak seçtiğimiz ve daha ilgili olduğumuz bir birim olabilir. Bireyle ilgili olarak daha fazla bilgi sahibi olmak, onu daha kolay değerlendirmemize yardımcı olur. Yapılan değerlendirmeler hangi birimle ilgili olursa olsun sosyal hizmet uzmanının yaşayışına, kişiliğine, değer yargılarına, olaylara bakış açısına, bilgi, beceri, yetenek ve deneyimlerine bağlıdır. Bireyi, ailesini, arkadaş çevresini, yaşantısını, akraba çevresini, kişiliğini, yeteneklerini, bilgisini, becerisini, baş etme mekanizmalarını, değer yargılarını, geleneklerini, fiziksel özelliklerini, psiko-sosyal durumlarını, gelişimini, kültürel yapılarını, ekonomik durumlarını, ilgilerini ele alarak değerlendirebiliriz. Bunun yanı sıra bireyi değerlendirme sürecine katılacak

mı, katılmayacak mı, kimlerle görüşülecek, kimler bu sürece dâhil edilecek gibi birçok sorunun yanıtlanması gerekir. Bireyleri değerlendirebilmek için değerlendirmenin özelliklerini, temel ilkelerini eksiksiz bilmek gerekir.

Değerlendirme yapabilmek için mikro, mezo ve makro düzeylerde becerilere sahip olmak gerekir. Bunlardan ilki bireyselleştirmedir. Bu ilkenin temelini her bir sistem kendi özel koşulu içinde yapılır ve içinde bulunan özel koşulun anlaşılması gerekir. Bir diğer ilke katılımdır. Sosyal hizmet müdahalesinin tüm aşamalarında katılım olmalıdır. Diğer ilke insan gelişimidir ve insan gelişimini bilmek gerekir. Bireyin davranışlarının hangi amaca yönelik olduğunu belirlemeliyiz ve bireyin davranışlarının altında yatan nedenleri belirlemeliyiz. Son ilke sistemik etkileşimlerdir, yani sistemin içinde hangi ağ içinde yer aldığını belirlememiz gerekir. Sistemin içinde olduğu çevreyi ve diğer sistemlerle ilişkilerini bilmemiz ve anlamamız gerekir. Bunun yanı sıra bireyin güçlü yönlerini vurgulamalıyız ve kaynakları belirlemeliyiz. Aslında birey, aile, grup ve toplum sistemleri değerlendirmenin kapsamını oluşturur.

Bir birey olarak müracaatçı, değerlendirmede en önemli bilgi kaynağıdır. Değerlendirme bireyden alınan elde edilen bilgi olmaksızın yapılamaz. Müracaatçıyı değerlendirme sürecine katmamak eksik veya yetersiz hatta yanlış değerlendirmeleri de beraberinde getirebilir. Müracaatçıyı değerlendirme sürecine katıp katmama kararı çok iyi verilmelidir. Çünkü müdahalenin veya problemi çözmenin yönünü, sürekliliğini ve başarısını değiştirebilir. Müracaatçıyı değerlendirme sürecine katıp katmamak müracaatçı tipine göre de değişiklik gösterebilir. Bazen müracaatçıyı değerlendirme sürecine katmak zorunlu hâle gelebilir veya sorun çözme aşamasını daha nesnel hâle getirir. Eğer müracaatçıyı bu sürece katarsak daha iyi sonuçlar elde edebiliriz. Örneğin müracaatçımız küçük bir çocuk olabilir. Bu tip bir müracaatçıyla çalışmaya başladığımızda, öncelikle çocukla ilgili bilgi toplanır. Bu bilgiler müracaatçının küçük bir çocuk olduğu göz önünde bulundurulursa kendini ifade edebildiği kadar, ailesi getirdiyse ailesinden veya getiren kişi veya kurumdan bilgi toplanır ve çocuğun durumuna ilişkin değerlendirme yapılır. Saldırıya uğramış bir kadın değerlendirme sürecinde nesnel olmayabilir, üzgündür, hassastır ve öfkeli. Dolayısıyla değerlendirme yapılırken müracaatçımızın durumu her zaman göz önünde bulundurulmalıdır. Değerlendirme sürecinde bireyin görüşleri ve değerlendirmeleri alınmalı, onun aktif rol alması mümkün olduğu ölçüde sağlanmalıdır.

Bireyin değerlendirme sürecine katılıp katılmamasının avantajları ve dezavantajları bulunmaktadır. Müracaatçıyı değerlendirme sürecine katmazsak zamandan tasarruf edebiliriz. Çünkü değerlendirme sürekli ve zaman alıcıdır. Bazen zaten uzun olabilecek bir sürecin daha da uzamasına neden olabilir. Bunun yanı sıra sosyal hizmet uzmanı, bazı durumlarda acil karar vermek zorunda kalabilir. Bu durumun aciliyetine ve önemine bağlı olabilir. Karar vermek için zaman yoktur ve hemen karar verilir. Böyle bir durumda müracaatçı değerlendirme sürecine katılmayabilir. Hatta sosyal hizmet uzmanının değerlendirme süreci de çok kısa sürebilir. Eğer sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı değerlendirme sürecine katmazsa sorumluluk çok büyük ölçüde, hatta tamamen sosyal hizmet uzmanına ait olur. Ama sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı değerlendirme sürecine katarsa müracaatçının içinde bulunulan durumun ve sorunun aşılması için düşünülen çözüm önerilerinin sonuçlarını bilme, üstlenme ve sahiplenme şansı olur ve müracaatçı kendi geleceği ile ilgili söz sahibi olur. Müracaatçı geçirilen süreçlerin tümünü anlar ve özümser. Bunun yanı sıra verilen karardan müracaatçının sorumluluk düzeyi artar. Müracaatçıyı değerlendirme sürecine katarsak zaman uzar ve bu uzun süre içinde odaktan uzaklaşılabilir veya değerlendirme sürecini etkileyebilecek hatta sonlandırabilecek durumlar ortaya çıkabilir. Örneğin müracaatçımız engelli bir birey olabilir. Engelli bireyi değerlendirme sürecine katmak çok zor olabilir. Çoğu zaman bu tip müracaatçılar değerlendirme sürecine katılmaz. Çünkü onlar kendilerini ifade etmekte büyük zorluk çekerler ya da ifade edemeyebilirler. Onların adına yakınlarıyla beraber değerlendirme süreci devam ettirilir. Veya onların adına sosyal hizmet uzmanı karar verir ve sorumluluğu üstlenir. Müracaatçının değerlendirme sürecine katılmasıyla hem müracaatçı hem de sosyal hizmet uzmanı açısından durum veya sorun daha çabuk, daha doğru ve nesnel anlaşılabilir. Böylece müracaatçı da çözüme dair öneriler geliştirebilir ve bu süreç daha işlevsel hâle gelebilir. Müracaatçı üstüne düşen görevleri algılar, onları yapmak için plan oluşturabilir ve bu da sorunun çözümüne aktif olarak katılım olasılığını artırır.

Her bir müracaatçı için değerlendirme yapmada belirli bilgilere sahip olunmalıdır. Birey açısından gerekli bilgiler, bireyin kişisel bilgileri, adı, adresi, doğum tarihi, doğum yeri, medeni durumu, ailevi bilgileri, anne, babanın, çocukların, kardeşlerinin adları, doğum tarihleri, ölüm tarihleri, ikamet yeri olarak sıralanabilir. Ayrıca bireyin eğitim durumu, çalışma durumu, hangi işte çalıştığı, aile içi iletişimi, farklılıkları, fiziksel ve ruhsal durumu, kültürel yapısı, arkadaşlık ilişkileri, komşuluk ilişkileri, akraba çevresiyle ilişkileri göz önünde

bulundurulmalıdır. Müracaatçının kuruma neden başvurduğu, problemin ne olduğu, probleme bakış açısı, nasıl başvurduğu, yaşadığı çevre ve yaşadığı çevrenin özellikleri, psiko-sosyal durumu, ekonomik durumu, bireyin gelişimi, gereksinimleri, gereksinimlerini ne ölçüde karşıladığı, yaşadığı çevredeki kaynaklar ve kurumlar, bunlardan yararlanma derecesi de dikkate alınmalıdır.

Bireyin güçlü yönleri, baş etme mekanizmaları, ilgileri, yetenekleri, becerileri, motivasyonu, değişim kapasitesi, probleme çözüm arayıp aramadığı, zaafıları, güçsüz yönlerine de dikkat edilmelidir. Örneğin müracaatçımız kocası engelli olan iki çocuklu bir kadın ise çocuklarının durumları, psiko-sosyal gelişimi, babalarının ne zamandan beri engelli olduğu, ne zamandan beri ekonomik sıkıntı çektikleri, annenin durumu, çalışıp çalışmadığı gibi değerlendirmeye yardımcı olacak tüm bilgiler elde edilir. Komşularıyla, akrabalarıyla görüşme, ev ziyareti yapma, sosyal güvencelerinin ve desteklerinin olup olmadığı hakkında bilgi toplanır. Aile üyelerinin ayrı ayrı kişisel bilgileri (isim, soy isim, yaş, doğum ve ölüm tarihleri) evliliğin tarihi, ailenin kültürel yapısı, konuşulan dil, aile içindeki iletişim, karı-koca arasındaki iletişim, ebeveynlerin çocuklarla iletişimi, ailenin yapısı, ailedeki bağlılık belirlenir. Ailenin çevresi, yaşam koşulları, sosyo-ekonomik durumları, arkadaş çevreleri, akraba çevreleri ve onlarla ilişkileri, iletişim kalıpları, karar alma kalıpları, rol performansları, geleneklere uyum, çalışma durumları, işleri, ailenin gelişimi, tarihsel yapısı, gereksinimleri, başvuru nedenleri ve nasıl başvurduğu, güçlü yanları, ilgileri, sınırlılıkları, kaynakları, beklentileri ve çözüm yolları belirlenir.

Sosyal hizmet uzmanı değerlendirme sürecinde esnek olmalıdır. Genel anlamda esneklik hoşgörülü olma, toleranslı olma ve sabit bir yöne saplanıp kalmama gibi anlamlara gelmektedir. Değerlendirmenin birçok unsuru içerdiğini ortaya koyduğumuzda ve ele alınan soruna, duruma ya da konuya göre çeşitli yönleri incelendiği için esneklik büyük önem taşımaktadır. Esneklik bir bakıma çok yönlülük anlamına da gelmektedir. Bilindiği üzere bireylerle sosyal hizmet müdahalesine gereksinim duyan müracaatçılar çok çeşitli ve farklılık arz edebilir. Bunun yanı sıra her birinin sorunu da farklı olabilir. Bazı müracaatçılarımız hassas durumlara, sorunlara sahip olabilir. Örneğin müracaatçı yaşlı olabilir, hasta olduğunu yeni öğrenmiş olabilir, sevdiği birini yeni kaybetmiş olabilir. Bu durumda onların bu özel durumları göz önünde bulundurulmalı ve ona göre davranılmalıdır. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçıdan müracaatçıya, sorundan soruna uygun değerlendirmeleri yapabilmeli ve durumlar arasındaki farklılıkları gözetmelidir. Sosyal hizmet uzmanı değerlendirme sürecinin dinamiklerini kontrol edebilmelidir. Bunu sağlamak çok önemlidir; çünkü değerlendirme sürecini önemli ölçüde

etkileyecektir. Değerlendirme sürecinin sürekliliği, değerlendirmenin karşılıklı bilgi aktarımının devam etmesi anlamına da gelmektedir. Bu karşılıklılık sorun çözme sürecini kolaylaştırır ve sonuca ulaşmayı büyük ölçüde hızlandırır. Değerlendirmenin kesinlik taşıması, değerlendirme sürecindeki bilgilerin eksikliği ile de ilgilidir.

Değerlendirme sürecinde karar verme ve hükme varma konusu değerlendirme sürecinin önemli bir diğer parçasıdır. Değerlendirme sonucunda belli bir hükme ya da karara varılır. Karar verebilmek ve hükümde bulunabilmek için ondan önceki aşamaları çok iyi ve yeterli bir şekilde yapmak gerekir. Aslında verilen karar geçirilen sürecin sonunda elde edilen üründür. Karar verme bir konu, durum ya da sorun hakkında artılarını ve eksilerini dikkate alma ile ilgilidir. Değerlendirme sürecinde karar verme ve hükümde bulunma becerisini kazanabilmek için deneyim ve birikim gereklidir. Daha önce de belirtildiği gibi değerlendirmenin esaslarını bilmek gerekir. Çünkü doğru başlayan bir değerlendirme sürecinin sonunda doğru kararlar ve hükümler verilebilir. Gerekli olan deneyim ve birikimi mesleki anlamda ele alırsak mesleki bilgi ve beceri temeli karşımıza çıkar. Doğru karar verme ve hükümde bulunma, bunu denemeye çalışma, uygulama ve uygulamadan sonra ortaya çıkabilecek doğru veya yanlışları gözlemlene, incelemeyi kapsamaktadır. Eğer ortaya yanlış sonuçlar çıktıysa değerlendirme sonunda bunlardan ders almak ve tekrar aynı yanlışla düşmemek önemlidir. Sorun, durum ya da konular hakkında sürekli bilgi yenileme, okuma ve araştırma da bu becerilerin geliştirilmesine katkıda bulunur. Bunun yanı sıra hangi konu, sorun ve durum üzerinde duruyorsak bu konuda daha yetkin ve bilgili kişilerden fikir edinme, danışma ve destek almak da gerekli olabilir. Daha önceden yapılmış ve doğru sonuçlara ulaşılmış değerlendirmeler incelenebilir, örnek alınabilir. Günlük hayatta güncel konulara ve sorunlara da ilgili olmak yarar sağlayabilir.

Değerlendirme sürecinde gereksinimleri belirlemek büyük önem taşımaktadır. Bize yardım için başvuran bireyler oldukça çeşitlilik gösterebilir ve buna bağlı olarak da her birinin gereksinimi birbirinden farklı olacaktır. Bireylerin gereksinimlerini tanımlayabilmek için gerekli birikim sosyal hizmetin bilgi, beceri ve değer temeli ile ilgilidir. Sosyal hizmet uzmanının bireyin gereksinimini tanımlayabilmesi için gereksinimin ne olduğunu bilmesi gerekir. Gereksinim bir kişi ya da sosyal sistemin içinde bulunulan ortamda, uygun beklentiler çerçevesinde işlev görebilmesi için duyulan gerekliliklerdir. Gereksinimi tanımlarken bireyin bulunduğu yerden başlama ilkesi uygulanmalıdır. Bireyle çalışırken gereksinimi belirleme aşamasında gereksinimler “hissedilen ve belirlenen gereksinimler” olarak

ele alınır. Hissedilen gereksinim, birey tarafından ortaya konulan ve karşılanmasını istediği gereksinimdir. Belirlenen gereksinim ise sosyal hizmet uzmanı tarafından saptanan ve gerçekten karşılanması gereken gereksinimdir. Hissedilen gereksinim her zaman gerçek gereksinim olmayabilir.

Değerlendirme sürecinde gereksinim ve ilgi arasındaki fark da ortaya konulmalı ve bilinmelidir. İlgi, bir şeyin doğru olmadığına dair duyulan histir. İlgi, bazen gereksinime göre daha özel olabilir. Gereksinimle ilgi arasında aciliyet farkı da olabilir. Çünkü ilgi, hissedilen bir şeydir. Gereksinim ise karşılanması gerektirir. Gereksinimde bir aciliyet söz konusudur. Sosyal hizmet uzmanı bir gereksinime yanıt verirken birey odağında mı olacağına yoksa karşılanmayan insan gereksinimlerinin nedeni olan toplumsal sorunlar odağında mı olacağına karar vermesi gereklidir. Bize başvuran müracaatçıların hepsi birbirinden farklıdır ve farklılığa özen göstermek gerekir. İnsan gereksinimlerini belirleyebilmek ve anlayabilmek için temelde üç tür bilgiye gereksinim vardır. Bunlardan insan gelişimi, “bireysel farklılıklar” ve “sosyal sistem kuramı”dır. Bunlar bireylerin gereksinimlerini tanımlayabilmede ve saptayabilmede çok önemlidir. İnsan gelişimi fiziksel, bilişsel, sosyal, duygusal ve tinsel açılardan ele alınabilir. Ayrıca bireyin gereksinimlerinin karşılanmasının önündeki engellerin bilinmesi de gerekir.

Değerlendirme yapabilmek için birçok değerlendirme aracı vardır. Değerlendirme sonucunda doğru verileri elde etmek için doğru değerlendirme aracını seçmek gerekmektedir. Bir değerlendirme aracını seçmeden önce ele aldığımız sorunu, durumu ya da konuyu çok iyi tanımlamamız gerekir; çünkü her değerlendirme aracı her durum için kullanılamaz. Değerlendirme aracı karşı karşıya kalınan sorun, durum veya konuyla ilgili olmak zorundadır.

İnsanların yaşadığı sorunlar çok çeşitli ve çok yönlüdür. Bu sorunlar çeşitli faktörlerden etkilenir. Bunların bir kısmı bireyin kendisinden, bir kısmı da dış etkenlerden etkilenir. Dış etkenler insanlar ve çevrelerindeki kurum, kuruluş ve çeşitli organizasyonlar olabilir. Sorunun belirlenmesi için kişinin ve içinde yaşadığı sosyal sistemin yapısını ve özelliklerini çok iyi bilmemiz gerekir. Bir bireyin sorunu ya da günlük hayatta karşılaştığımız bir sorunu formüle ederken önce o sorunu etkileyebilecek yönleri ve etmenleri ortaya koymaya çalışmak gerekir. Çünkü insanların sorunlarının ortaya çıkmasında birçok etmenin katkısı bulunmaktadır. Bir sorunu ele alırken tek bir yöne saplanıp kalmak doğru olmaz. Bir sorunu ortaya koymaya çalışırken bireyin biyolojik yapısını, fiziksel durumunu, aile yaşamını, arkadaş çevresini, akraba çevresini, komşuluk ilişkilerini, ekonomik durumunu,

kültürel yapısını, yaşamının gelişimini, davranışsal özelliklerini belirlemek, bunun yanı sıra yaşadığı çevreyi tanımak gerekir.

Değerlendirme sürecinde sosyal desteğin belirlenmesi çok önemlidir. Sosyal destek bireylere, gruplara, toplumsal bağlar kurmaya yardımcı olur. Sosyal destek insanın kendisiyle ilgilenildiğine, değer verildiğine ve o toplumun bir üyesi olarak kabul edildiğini inanmasını sağlar. Sosyal destek bir bireyin ailesi, arkadaş çevresi, akrabaları, komşuları, iş arkadaşları ve çevresi ile etkileşimde olduğu kurumlar ve kuruluşlardır. Sosyal desteğin varlığı ya da yokluğu yapacağımız değerlendirmenin vazgeçilmez unsurlarından biridir.

## MÜRACAATÇIYI ANLAMA

Ön değerlendirmede müracaatçıyı anlamamızı sağlayan temel olarak üç temel aktivite “gerçeklerin aslını öğrenme”, “anlamalarını düşünme” ve “yardım yöntemlerine karar verme” olarak üzere sıralanabilir.

Oxford sözlüğüne göre “gerçek olacağı kesinlikle bilinen veya doğru olan şey, bir deneyim bilgisidir”. Gerçekler, bir gerçek veya gerçekler tarihi olarak sunulabileceği gibi soyut veya somut da olabilir. Genellikle soyut olanlarla beraber tüm bu gerçek çeşitleri bireyle sosyal hizmet için önemlidir. Bir sonraki değinmemiz gereken konu; yardım etmek için hangi gerçeklere ihtiyacımız olduğudur. Müracaatçının hisleri ve duyguları, görüşme sırasında iletişim ile ortaya çıkan gerçekler, sorun hakkında önemli ipuçları sağlar. Ayrıca müracaatçının sorunu nasıl algıladığını ve geçmişte sorunu çözmek için ne gibi denemeler yaptığını anlamaya da yardımcı olur. Müracaatçı, ailesinden soyutlanamaz. Ailenin araştırılması, aile üyeleri arasında ve özellikle müracaatçı ile aile arasındaki ilişki ve etkileşim kalıplarının anlaşılması için belirgin iç görü sağlar.

Müracaatçının ailesini değerlendiren sosyal hizmet uzmanı, “ailenin ilk zamanlarını özellikle şekillendiren etkiler”, “ailenin sorunu ve müracaatçıyı nasıl ilişkilendirdiği”, “ailenin uzman müdahalesine olan tepkisi” olmak üzere üç nokta üzerinde odaklanabilir. Bu gibi bilgiler değerlendirme amaçları ve tedavinin hedefleri için oldukça yararlıdır.

Uzmanın müracaatçısına etkili bir şekilde yardım etmesi için gereken bilgilerin miktarı oldukça değişkendir. Bazı vakalarda detaylı ve uzun araştırmalar gerekli

olabilirken diğer vakalar için bu gereksiz olabilir. Bireyle sosyal hizmet becerisi, her bir müracaatçı için neye ihtiyaç duyulduğunu belirleyebilmektir.

Örnek verecek olursak; bBir çocuk bakım uzmanı, eğer muhtemel olarak uzun süreli kurum bakımına alınacak bir çocuk için planlama yaparken çocuğun evdeki geçmişi ve şimdiye kadar yaşadığı deneyimler hakkında oldukça detaylı bir araştırma ve bilgiye ihtiyaç duyar. Bu nedenle uzman, hangi bilginin sorun ile ilgili olduğunu ve hangilerinin gereksiz olduğunu ayırt edebilecek beceride olmalıdır.

## ÖNDEĞERLENDİRMEDE KULLANILAN ARAÇLAR VE TEKNİKLER

Müracaatçı ile ve olaya karışmış bireylerle yapılan görüşmeler; motive edebilir, öğretebilir ve bilgi sağlayabilir ve müracaatçının kendisini rahatsız eden bir takım gerçekleri ortaya çıkarmasına yardımcı olabilir. Bir kişinin davranışlarının gözlemlenmesinin en iyi yolu budur. Kayıtlar ve belgeler de ayrıca özel bir yere sahiptir. Kolateral (tamamlayıcı) bağlantılar da ayrıca faydalıdır. Bu bağlantılar; müracaatçı ve onun ailesi dışındaki okul, hastane, işveren ve akrabalar olabilir.

Değerlendirme, müracaatçı tarafından uzmana getirilen psikososyal sorunun anlaşılmasıdır. Değerlendirme, “tam anlamıyla bilmek”, fark etmek veya tam anlamıyla anlamak anlamlarına gelir ve “sorunun ne olduğu” sorusuna cevap vermeye çalışır. Hamilton’ın dediği gibi “değerlendirme; müracaatçının şuan ki ihtiyacını gerçekçi, düşünceli, samimi ve ‘bilimsel’ olarak anlama girişimidir.” Değerlendirme; müracaatçının sorun hakkında uzmana daha iyi bir bakış açısı sağlaması ile sorunun daha ayrıntılı incelenmesi ile başlar. Vaka ilerledikçe ve daha fazla bilgi eklendikçe ilk izlenimler oluşur, değişir ya da reddedilir. Değerlendirmenin döngüsel bir özelliği vardır. Uygulama sırasında değerlendirme asla bitmez. Skidmore ve Thackeray’ın belirttiği gibi; değerlendirme akışkan ve dinamiktir, sürekli değişir. Araştırma evresinde başlayıp sonlandırma evresine kadar devam eder.

Belirsiz çıkartımlar yapmak ilk görüşme ile başlar ve vaka boyunca gözlemlene devam eder. Tüm gereken yetenek, ne arayacağını, neyi göz ardı edeceğini ve bulunan bilgilerin ışığında nasıl bir değerlendirme yapacağını bilmektir. Keşfetme aşamasında uzman, müracaatçı ile beraber hareket ederse, gerçeklerin anlamı daha açık hâle gelir. Alakalı/doğru sorular sorulursa eğer müracaatçının şuan ki



durumu hakkında konuşup konuşmadığı, hayat deneyimi, aracıyı kullanma amacı, uzmandan ev veya yardımcı ziyaret ve ailenin diğer üyelerinden biriyle görüşme yapılması talebinde olup olmadığı hakkında müracaatçı gerekli bilgileri ortaya çıkarır. Bu durumda uzman sorun ve soruna sahip kişi hakkında bir anlayış geliştirmiş olur.

Bu evrede uzmanın görevlerinden biri bir takım nedenlere ulaşmaktır. Bu da sorun hakkında daha detaylı bir tanımlama anlamına gelmektedir. Örneğin, müracaatçı eşi ile anlaşamadığını ifade ediyorsa eğer uzmanın bunun daha geniş olarak tanımlanması gereken “aile içi geçimsizlik” olarak not eder. Fakat bir vakanın tam anlamıyla ve kesin tanımlanması pek mümkün değildir. Değerlendirme zaman zaman tekrar gözden geçirilmelidir.

Uzmanın bir diğer görevi ise nedensellik ilişkisi kurmaktır. Neden bilgisinin kullanımı soruların cevaplanmasına dayanır. Neden bahsedilen durumlar ortaya çıkmıştır? Bu nedenle uzman, bu gibi bir bilgiyi müracaatçının nasıl ve neden bu şekilde geliştiğini anlamak için kullanır. Örneğin, bir çocuk okuldan kaçıp eve dönememektedir çünkü kardeşini kıskanmaktadır veya çocuk agresiftir çünkü geçmişte annesi tarafından reddedilmiştir. Bir parçanın diğer bir parçayı nasıl etkilediğini görmek için bu noktada müracaatçı ve diğer kişiler arasındaki karşılıklı etkileşimi incelemekteyiz. Başka bir deyişle, belirli bir durumun nedenlerini incelemekteyiz.

Geçmiş hakkında bilgi aramayız çünkü geçmişin kişinin bugünü içinde yapılmış olduğunu düşünürüz. Geçmişteki uyum sağlama başarısızlıkları genelde kişinin bugününe taşınır ve müracaatçının işlevselliğinde görünür ve hatta görüşmenin içinde bile fark edilebilir.

Uzman sürekli olarak müracaatçının güçlerini ve sınırlarını gözden geçirir ve müracaatçının durum ile nasıl başa çıktığını değerlendirir. Bu nedenle değerlendirme; müracaatçının güçlerini, kapasitelerini, sınırlarını, motivasyonunu ve fırsatlarını analiz etmek demektir. Sonunda değerlendirmeden çıkan net sonuç ile uzman müdahalenin planlamasını yapar.

Uzmanın görevi esasında bilgili olan bir kişinin rolüdür. Yardımcı rolündeki uzman, hayattaki olaylar ve insan davranışı hakkındaki bilgilerini uygular. Freud’un kişilik teorisinin tam olarak anlaşılması gerekli olabilir. İd, ego ve süper ego arasındaki etkileşimin de dâhil olduğu bireyin savunma mekanizmalarının işleyişi anlamak için müracaatçının baş edebilme kapasitesi ve kendi sorununa nasıl

katkıda bulunduğu temel göstergeler olarak alınır. Kişilik ya da toplumla ilgili olan herhangi bir insan davranışını anlamaya odaklanmış bilgi gövdeleri önemlidir. İşte bu nedenle derslerimizin konusu olarak insan davranışı, birey ve toplum dinamiklerini öğreniyoruz.

Kişinin kendi davranışlarına şekil vermesini, diğerlerinin nasıl davranacağına dair beklentilerini oluşturması, diğer kişilerin eylemlerinin yorumlanması, akabinde bu eylemlere kendi tepkisi ve diğer insanları kişinin davranışına tepkisi konularını etkilediği için ayrıca rol beklentilerinin doğası ve dinamiğini öğreniyoruz.

Değerlendirme, bireylerin kategorilere ayrılması veya sorunların etiketlenmesi ile sonuçlanmaz. Değerlendirme, çoğu zaman eğitim, iş, gelir veya fiziksel hastalıklar, (çocuk-ebeveyn uyumsuzluğu ya da öğrenme sorunu gibi) sosyal işlevsellikteki yetersizlikler ile temsil edilen sosyoekonomik sınıflara göre uzmanın psikososyal sınıflandırmalar yapması için işini kolaylaştırır. Sınıflandırmalar, hayat koşullarının dinamik ve değişen yönlü olması nedeniyle esnek tutulmalıdır. Sorular, yorumlar ve birçok söz olmanın ifade ile uzman, müdahale gerektirme ihtimali olan sorunun ayrıntılandırılması için müracaatçı ile iletişim kurar. Müracaatçı ve uzman arasında ortak bir anlaşma olmalı ve sürdürülmelidir. Hedefler müracaatçının ihtiyaçları ve ulaşılabilir olan hizmetlere göre belirlenmelidir.

Sosyal hizmet uzmanları ön değerlendirme yapabilmek için bilgi toplamalıdır, elde edilen bilgiler sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıların karşılaştığı sorunların çözümü için ne yapacağına karar vermeleri için temel oluşturmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıları hakkındaki bilgileri ilk olarak kuruma başvuru sürecinde doldurulan kayıt formlarından elde edebilir. Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları hakkındaki diğer üç bilgi kaynağı; görüşme sürecinde müracaatçının sorulara verdiği yanıtlar, müracaatçının sözlü olmayan davranışları, müracaatçının başkalarıyla kurduğu iletişim ve etkileşimlerin gözlemlenmesi olarak sıralanabilir. Aile üyeleri, arkadaşları ve diğerleri gibi dış kaynaklardan elde edilecek bilgiler ile müracaatçıya uygulanan testler ve sosyal hizmet uzmanının müracaatçıyla kurduğu etkileşim de sosyal hizmet uzmanının diğer bilgi kaynağıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları değerlendirmesine yardımcı olabilecek ana hat aşağıda verilmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının çok önemli bir görevi, bireyin sınırlarının ötesine bakmak ve müracaatçının çevresinde etkili olabilecek diğer faktörleri incelemektir. Herhangi bir bireysel vakada, “mikro”, “mezzo” ve “makro” boyuta vurgu yapılabilir. Sosyal hizmet uzmanlarının ele aldıkları sorunların çoğunun çözümü

kolayca bulunmamaktadır. Bu nedenle, her bir boyut gözden geçirilmeli ve her birinin soruna olası katkısı dikkate alınmalıdır.

İnsanlar sosyal hizmet uzmanına gelirler çünkü bir hedefe ulaşma ihtiyacındadırlar. Ön değerlendirme aşamasında sosyal hizmet uzmanının görevi bireyi ve içinde bulunulan durumu değerlendirmek, ‘bireyi çevresi içinde’ ve bireyin ‘mevcut’ problemi, güçlü yönleri ve kaynakları açısından bir ön değerlendirme yapmaktır.

Herhangi bir problemlili durumun karmaşıklığı, herşey devam ederken onu dikkatlice incelememizi zorlaştırır; etkileşim fiziksel, duygusal, bağlantısal ve sosyal faktörlerle tamamlanır. Sıklıkla problemleri, durumları ve ilgili faktörleri süreç sırasında ve sonrasında sıraya dizip üzerinden gittiğimizde farkedebiliriz. Ne soracağımızı, bireyle sosyal hizmet uygulamasını nasıl bir ortamda gerçekleştireceğimizi düşünürken insanlar arası bir etkileşime rehberlik etmekteyizdir.

Sosyal hizmet uzmanının problem belirleme becerileri değerlendirmenin ön plandaki yeridir. Aşağıdaki alıştırmalar sosyal değerlendirmenin temel ilkelerine bakmaktadır: İçerik (müracaatçının ne olduğunu anlatması), süreç (mevcut problem yanında görüşmede neler olduğu) ve değerlendirmenin kendisinin nasıl yapılacağıdır.

Ön değerlendirme; müracaatçının kişiliği ve sosyal durumuna uygun olarak varılmaya çalışılan en kesin tanımlamadır. Uzman ve müracaatçıyı yardım ilişkisi içinde bir araya getirmiş olan sorunun nedenlerini aramaktır. Bu yüzden ön değerlendirme; müracaatçının zorlanmasına neden olan psikolojik veya kişiliğe bağlı ya da sosyal/çevresel faktörler ile ilgilenir.

## ÖN DEĞERLENDİRMENİN SINIFLANDIRILMASI

### Dinamik Ön Değerlendirme

Dinamik ön değerlendirme, müracaatçının şu an ki sorunlarını ve iç dünyasında, sosyal çevresinde ve kendisi ile sosyal çevresi arasında etki gösteren güçlerin anlaşılmasını sağlar. Bu gibi bir ön değerlendirme zamanla değişebilir çünkü bireylerle sosyal hizmetin başlangıç aşamasında ortaya çıkar. Müracaatçının şuan ki sorununu şuan nasıl deneyim ettiğini düzgün bir şekilde değerlendirilir. Soruna sebep olan psikolojik, biyolojik, sosyal ve çevresel faktörlerin rolü öğrenilir.

Yaşam öyküsü derinlemesine incelenmez. Uzman ve müracaatçı uygun, düzenleyici bir eylem ve tedavi içine girer. Yaşanan gelişmeler tedavinin amaçlarının değişmesine yol açabilir.

### Klinik Ön Değerlendirme

Klinik ön değerlendirme, müracaatçıyı sorununun/hastalığının özelliklerine göre sınıflandırma çabasıdır. Müracaatçının kişiliğindeki uyumsuzlukları ve yanlış işlevleri tanımlar. Sadece kişilik bozukluğunun, sosyal bozukluklar yarattığı durumlarda kullanılabilir. Kişi, hastalığının özelliğine göre (şizofren, sosyopat, tifo vb gibi) tanımlanır. Tıbbi uygulamalarda kullanılır. Sosyal hizmet uygulamalarında en az kullanılır. Daha çok tıp ve psikiyatri alanında kullanılır.

### Etiyolojik Ön Değerlendirme

Bu ön değerlendirme türü, müracaatçının sorununun hayatı içindeki geçmişi ile açıklanmasıyla ilgilenir. Müracaatçının tepkileri sorun ile uyumlu olmadığı zaman, geçmişte olanlar ve onların değerleri müracaatçının katı itirazlarının anlaşılmasına yardım eder ve daha uygun bir tedavi planı yapılabilir. Sunulan zorlukların nedenleri ve gelişimini açıklamaya çalışır. Kişisel geçmiş alınır. Sınırlılıklar göz önüne alınmaz.

### Psikososyal İnceleme

Psikososyal inceleme müracaatçının bugünü, ilgili geçmişi ve olası gelecekteki stresli durumlara ve yaşam koşullarına uyum sağlayabilmesinin ilk değerlendirmesidir.”

Perlman, bireylerle sosyal hizmet çalışmaları için aşağıdaki içerikleri sıralamıştır:

1. Sunulan sorunun özellikleri
2. Sorunun önemi
3. Sorunun nedenleri, başlangıcı ve hızlandırıcıları
4. Sorunu çözmek için gösterilen çabalar
5. Çözümün veya kurumdan beklenen sonuçların özellikleri

6. Kurumun kendi özellikleri ve müracaatçının sorununa yönelik kullanacağı sorun çözme yollarının özellikleri

Psiko-sosyal inceleme araçları; görüşme rehberi ve planı, hayat tablosu, aile etkileşiminin video kaydı, görüşme sırasında ses kaydı, görüşmeler, kontrol listesi ve envanter ile doğrudan gözlem olarak sıralanabilir.

## GÖRÜŞME PLANININ FORMATI

1. Sorunun tarihçesi
2. Kişisel geçmiş,
3. Aile geçmişi,
4. Sorunlu alanlar,
5. Tedavi planı

Ön değerlendirme, tedavinin odak noktasının belirlenmesine, daha fazla bilginin toplanmasına ve sorunu çözmek için en iyi eylem yöntemine karar verilmesine yardım eder. Ön değerlendirme; müracaatçının kişiliğine ve sosyal durumuna uygun olan en kesin tanımlamaya ulaşma çabasıdır. Ön değerlendirme; müracaatçının zorlanmasına neden olan psikolojik veya kişiliğe bağlı ya da sosyal/çevresel faktörler ile ilgilenir. Ön değerlendirme; müracaatçının, sorunlarının, yaşam koşullarının ve önemli ilişkilerinin sürekli değişim göstermesi nedeniyle akışkan bir yapıya sahiptir.

### Ön değerlendirmenin içeriği

1. Sunulan sorunun özellikleri ve müracaatçının bu sorun ile ilişkisinde bekledi hedefler
2. Soruna sahip ve sorunla ilgili yardım veya ihtiyaç duyan kişinin özellikleri
3. Kurumun amacı ve özellikleri, sunabileceği ve imkân yaratabileceği yardımlar

### Ön değerlendirme Süreci

- ✓ Alakasız bilgilerden alakalı olanları ayırma
- ✓ Gerçekleri bir düzene koymak ve bunları ilgili hale getirmek

- ✓ Faktörlerin birbirine uyması için yollar aramak

Sonuçta ortaya çıkan anlamı bir bütün olarak ortaya koymak

### Ön değerlendirme Aşamaları

1. Uzman, sorunlu davranışlar üzerine odaklanmaya başlar. Müracaatçının hem işlevsel hem de işlevsel olmayan davranışları incelenir. Müracaatçının güçleri ve çevresi değerlendirilir.
2. Uzman, hedef davranışları belirler. Karmaşık davranışları açık ve belirgin parçalara ayırır
3. Temel bilgiler, sorunlu davranışları kontrol ettiği görülen olayları belirlemek için toplanır.
4. Tedavideki en önemli sorunun tahmin edilebilmesi için toplanan bilgiler bir araya getirilir ve tedavi için amaçlar belirlenmeye başlanır.
5. Tedavi için önceliklerin belirlenmesi, ön değerlendirmenin son basamağıdır.

## TANI EKOLÜNE GÖRE ÖN DEĞERLENDİRME İLKELERİ

Bireyle sosyal hizmet alanında yardım olgusu, her bireyin ve bu bireylerin sorunlarının anlaşılması üzerine kurulmuştur. Bu anlayış esastır çünkü bu farklılaştırma için gerçekçi temeller sunar ve müracaatçının sosyal durumu, kişisel memnuniyeti ve değişimi için gereken gelişmeye temel hazırlar.

Ön değerlendirme, aşağıdaki prensiplere dayanmaktadır:

1. Ön değerlendirme süreci; müracaatçı ve durumunun ve karşılaştığı zorluğun detaylı ve doğru özelliklerini anlamak amacıyla hangi yardım türünün gerektiği konusundaki çabalardan oluşur.
2. Ön değerlendirme süreci; uzmanın müracaatçıyı etkileyen sosyal ve psikososyal faktörlerin etkileşimi hakkındaki bilgisine dayanır.
3. Müracaatçıyı etkileyen iç ve dış faktörlerin etkileşimi hakkındaki bilgi, ön değerlendirme süreci için yardımcı ve terapötiktir.
4. Bireyin sahip olduğu her sorun, çoklu faktörler teorisi ışığında anlaşılmalı ve çalışılmalıdır.

5. Başlangıç aşamasında müracaatçının üstündeki stres ve baskıların azaltılması sosyal hizmet uzmanının ön değerlendirmeyi doğru yapmasına yardımcı olur.
6. Kişiliğin ve motivasyonların ilk değerlendirilmesi ve bunların müracaatçının sorunlarının gelişimindeki önemi, bu sorunların çözülmesi için yapılacak planın temellerini oluşturur.
7. Müracaatçının sorununun çözümü için müracaatçının şuan ki çalışma kapasitesi ve davranışlarının altındaki güdüler hakkında bilgi sahibi olmak çok önemlidir.
8. Müracaatçının kişiliğindeki psikodinamik ve patolojik semptomların anlaşılması, ne çeşit bir yardım sunulabileceği konusunda kesin bir temel oluşturur.

## İŞLEVSEL EKOLE GÖRE ÖN DEĞERLENDİRME

Bireylerle sosyal hizmet alanında işlevsel yaklaşım uygulaması, Pennsylvania Üniversitesi'ndeki fakülte üyeleri tarafından geliştirilmiştir. Bu yaklaşım, Otto Rank'ın kişilik teorisi üzerine kurulmuştur. İşlevsel ekole göre, bireyle sosyal hizmet, insanlara sosyal araçlar tarafından sağlanan özel servisler ile yardım etme yöntemidir. Bu yardımı kullanma deneyimi de insanların psikolojik olarak yapıcı olmalarına neden olur. Bu nedenle işlevsel ekolün birbirinden ayrılmaz iki temel özelliği vardır: Bir kişiye yapılacak yardım, var olan hizmetin içinde doğal olarak bulunmaktadır. Müracaatçılar ve onların bu servisleri kullanma yolları farklı olsa da, araçların verdikleri hizmetin çeşidi ve amacı aynıdır. İki hizmeti kullanan insanların sorunlarının aynı olması göz önüne alınmaksızın, bu araçların sağladıkları hizmetlerin kullanımdan doğan psikolojik deneyim kişiler için her zaman farklı olacaktır.

İşlevsel ekole göre ön değerlendirme, belirli bir hizmet ihtiyacı ile alakalıdır ve hizmet sağlanırken gelişebilen bir kavramdır. Bu ekolde, müracaatçının durumunun tamamen anlaşılması önemli değildir. İşlevsel ön değerlendirme ekolü, insanların kategorilere ayıramayacağını ve belirli bir hizmet için yapılan planın potansiyel büyüme ve gelişmeyi kötü etkileyebileceğine inanır. Ön değerlendirme sürecinde her müracaatçı kendi hakkındaki tanıyı kendi koymalıdır. Ön değerlendirme; kişinin kendisi için ne tür bir yardım aradığı konusunda karar verirken özgür olduğu bir

insan ilişkisi kurma sürecidir. Müracaatçı, değişimin büyüme ve gelişmesinin devamlı olabilmesi için her şeyin merkezindedir.

## ÖN DEĞERLENDİRME İÇİN ANA HAT (BİRİNCİ BÖLÜM)



### I. Kişi

- A. Kurumun gereksinim duyduğu tanımlayıcı bilgi: İsim, adres, doğum tarihi ve yeri medeni durum, kim tarafından niçin havale edildiği.
- B.Aile:
  - 1.Anne-baba: İsim, doğum-ölüm tarihi, ikametgâhı
  - 2.Kardeşler: İsim, doğum-ölüm tarihi, ikametgâhı
  - 3.Çocuklar: İsim, doğum-ölüm tarihi, ikametgâhı
  - 4.Ailedeki kaynaklar ve ailenin beklentileri
- C.Eğitim ve Çalışma Deneyimi/Yaşamı:
  - 1.Tamamladığı en son okul, uzmanlık dalı, eğitime ilişkin tutumları, müracaatçı için eğitim sisteminin kaynakları ve beklentileri
  - 2.Çalışma deneyimi, yaptığı işler, tarihleri, ayrılma nedenleri, çalışmaya ilişkin tutumları, müracaatçı için çalışma sisteminin kaynak ve beklentileri
- D.Farklılıklar:
  - 1.Engelleyici faktörler: Fiziksel/ruhsal hikâyesi, şu anki işlevselliği
  - 2.Kültürel ve etnik tanımlama, bunun müracaatçı için önemi
  - 3.Diğer faktörler: Dinsel bağları- faktörler gibi ayırıcı özellikler
  - 4.Müracaatçının ayırıcı özellikleri ile ilgili kaynaklar ve beklentileri
- E.Çevresel Faktörler:
  - 1.Aile dışındaki önemli ilişkiler- Müracaatçı için kaynaklar ve beklentiler
  - 2.Önemli komşuluk ve toplumsal faktörler

## ÖN DEĞERLENDİRME İÇİN ANA HAT (İKİNCİ BÖLÜM)

## II. İLGI, GEREKSİNİM ve SORUN

- A. Hizmet için başvuru nedeni
- B. Konu, gereksinim veya sorunun tarihçesi, başlangıcı, sorun çözme ve başatma çabalarının biçimi ve sonuçları, konu, gereksinim veya soruna katkı sağladığı düşünülen kaynaklar
- C. Yaşamsal rolleri sürdürme kapasitesi
- D. Müracaatçının genel gereksinimleri
- 1. İnsan gelişimine bağlı gereksinimler
  - a. Fiziksel, bilişsel ve psikososyal gelişim aşaması
  - b. Önceki aşamaları tamamlamada yeterlilik
  - c. Şu anki daha önceki aşamalarındaki eksiklikleri telafi için gerekli gelişimsel aşama gereksinimleri
- 2. Farklılaşan faktörlere dayalı gereksinimler
  - a. İnsanların bu farklılığının ortak insan ve gelişimsel gereksinimlerini karşılamasına etki eden önemli sosyal faktör ve tutumlar
  - b. Ne tür kültürel grup faktörleri (Ne tür baskın toplumsal faktör ve tutumlar farklılaşan insanların ortak insan ve gelişimsel gereksinimlerini karşılamasına nasıl etki etmektedir)
  - c. Farklılaşan grup içinde müracaatçının bireyselleştirilmesi. Bu müracaatçının farklılığa yönelik tutumları nedir, bununla ilgili baş etme yolları, uyum tarzı nedir, baskın toplumsal beklentilerle başatması veya uyumu nasıldır?
  - d. Farklılığa bağlı olarak müracaatçının işlevsellik durumu ve toplumsal beklentiler arasında uyumsuzluk var mıdır?
  - e. Baskın toplumsal tutumlar nedeniyle ortak insan gereksinimleri. İnsan gelişimi ile ilgili kültürel faktörler nedeniyle farklılığa baskın toplumsal beklentiler ve çarpıklıklara yönelik tutumlara ilişkin bireysel farklılıklar nedeniyle bireyin işlevsellik biçimi ve farklılığa ilişkin toplumsal beklentiler arasındaki uyumsuzluk nedeniyle bu bireyin gerçek gereksinimler nelerdir?
- 3. Çevresel beklentilere bağlı gereksinimler
  - a. Müracaatçının ailesine, arkadaşlarına, işine, örgüt ve topluma ilişkin sorumlulukları
  - b. Diğer çevresel beklentiler. Bu beklentilere ilişkin müracaatçının tutumları
  - c. Bu sorumluluklar ve beklentiler nedeniyle müracaatçının gereksinimleri
- 4. Hizmet talebine ilişkin gereksinimleri
  - a. Hizmet talebine dayalı müracaatçının genel gereksinimleri nedir?
  - b. Talebe dayalı müracaatçının spesifik gereksinimleri nedir?
  - c. Bu gereksinimlerin karşılanmasını engelleyen faktörler nedir?

## ÖN DEĞERLENDİRME İÇİN ANA HAT (ÜÇÜNCÜ BÖLÜM)

## III. GÜÇLÜ VE ZAYIF YÖNLER

- A. Müracaatçının hizmetten beklentileri nedir?
- B. Hizmetle ilgili müracaatçının düşüncesi, ilgisi, planı nedir?
- C. Hizmet kullanımı ve değişim için müracaatçının motivasyonu nedir?
- D. Müracaatçının baş etme ve değişim kapasitesi, engelleyici faktörler, bireyin değişim için içsel kaynakları nedir?
- E. Müracaatçının güçlü yönleri nedir?
- F. Baş etme ve değişim için destekleyici ve engelleyici çevresel sorumluluklar nelerdir?
- G. Müracaatçının değişim motivasyonunu, kapasitesini veya fırsatları etkileyen başka faktörler var mıdır?
- H. Stres faktörünün yapısı nedir?
- I. Müracaatçının beklentileri gerçekçi midir?
- J. Belli bir durumda gereksinimlerin karşılanması veya sorunlarla ilgili olarak müracaatçının güçlü ve güçsüz yönleri nelerdir?

Sosyal hizmet uzmanlarının yaptıkları değerlendirme sosyal inceleme başlığı altında da ele alınabilir. Sosyal inceleme, müracaatçıların şu anki ve geçmişteki durumunun derinlemesine betimlenmesi ve değerlendirilmesi ile ilgilidir. Sosyal inceleme raporu genellikle müracaatçıların dosyalarına konur. Sosyal inceleme raporu bir kişinin aile ve sosyo-ekonomik geçmişini ve ilgili gelişim deneyimlerini betimleyen bir belgedir. Tipik olarak bu rapor, sosyal hizmet uzmanları tarafından hazırlanır. Müracaatçılar ve ailesiyle yapılan mülakatı, kayıtları ve müracaatçı ile ilgili olarak hazırlanmış diğer raporların incelenmesi, diğer profesyoneller ve kuruluşlarla yapılan konsültasyon ve müracaatçı ve çevresinin doğrudan gözlenmesini temel alır. Sosyal inceleme, genel olarak önce hazırlanır ve sosyal hizmet değerlendirmesini biçimlendirir ve hizmet planlaması için bir temel oluşturur.

Sosyal hizmet uzmanları tarafından hazırlanan sosyal inceleme raporlarını hekimler, hukukçular ve öğretmenler gibi diğer meslek elemanları da işleriyle ilgili kararları verebilmek için kullanır. Birçok sosyal inceleme raporu anlatı tarzında ve kronolojik olarak hazırlanır.



### Ödev

- Ön değerlendirme için ana hatları temel alarak huzurevi hizmetinden yararlanmak isteyen bir müracaatçıya ilişkin bir değerlendirme raporu hazırlayınız.

Sosyal inceleme raporunda; 1. Sorun, 2. Sorunun belirtileri, 3. Sorunun tarihi (tekrarlayan durumlar ya da yinelenen psikolojik olaylar, 4. Şu anki durum (aile, iş, ekonomik durum ve ilgili çevresel, sosyal ve sağlık etmenleri), 5. Aile geçmişi (ebeveynler, büyük ebeveynler ve diğer akrabalar ve onlarla ilgili sağlık ve ruhsal etmenler), 6. Eğitim ve çalışma geçmişi, 7. Müracaatçının amaçları (müracaatçının aile üyelerinin amaçları dâhil), 8. Sosyal hizmet uzmanının değerlendirmesi ve 9. Sosyal hizmet uzmanının önerileri (sosyal hizmetin tedavi planı dâhil) olmak üzere dokuz başlık altında toplanan bilgiler yer alır. Sosyal hizmet uzmanları, sosyal inceleme raporuna ayrıca sorun, amaç ya da kurumun işleyişi ile ilgili diğer belgeleri ekleyebilir.



### Ödev

- Hastaneye başvuran bir müracaatçıya ilişkin bir sosyal inceleme raporu hazırlayınız.

Sosyal hizmet uzmanları, sorun alanını derinlemesine keşfetmeden önce çözüm önerme yanlısına düşmemelidir. Sorunları derinlemesine keşfetmek için sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçıların, birlikte, sorunun şiddetini, sorunun ne zamandan beri var olduğunu, nedenlerini, sorun hakkında müracaatçıların ne hissettiklerini, müracaatçıların sorunla başedebilmek için sahip olduğu fiziksel ve ruhsal kapasitesini ve güçlerini incelemesi gerekir. Sorun alanı belirlendiği zaman genellikle bir dizi alt sorun saptanabilir. Çok sayıda sorunun olduğu durumlarda, hangi sorunun ilk olarak ele alınacağına karar verebilmek için, müracaatçılara hangi sorunun daha fazla baskı ve sıkıntı yarattığını sormak gerekir. Eğer bu sorun çözülebilir bir sorunsu, alt sorunları derinlemesine keşfetmek ve bir çözüm yolu bulabilmek için müracaatçı ile birlikte bir strateji geliştirilmelidir. Bir alt sorunu çözmede başarılı olma, müracaatçıların sosyal hizmet uzmanlarına güvenini artırır ve bu yolda ilişkinin daha ileriye gitmesine yardımcı olur. Bu süreçte, sosyal hizmet uzmanları müracaatçıya ve içinde bulunduğu duruma sempati yerine empati duymalı, kendi değerlendirmesine ve sezgisine güvenmelidir. Sosyal hizmet uzmanlarının sahip olduğu en önemli araç kendisidir. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçının ne hissettiklerini ve onun bakış açısıyla dünyayı nasıl gördüğünü ya da algıladığını, amaçlarını, güçlüklerini, baskılarını ve değerlerini anlamaya çalışır. Sosyal hizmet uzmanlarının kendisini müracaatçısının yerine yüzde yüz koyması mümkün değildir; ancak müracaatçının baskılarını, sorunlarını ve bakış açısını kavrayabilmesi için yüzde yetmiş-seksen oranında yerine koyması genellikle yeterli sayılır.

Sosyal hizmet uygulamasının temelini oluşturan tema, olası çözümler öneren bütüncül bir düzenlemenin yapılması ile ilgilidir. Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların toplumsal çevreleriyle, hem mezzo hem de makro düzeyde, nasıl bütünleştiği konusu üzerinde odaklaşır. Bu bütünleşmeye çeşitli sorunlar olumsuz etki etmektedir. Müracaatçıların karşılaştığı sorunlar; 1) kişilerarası çatışmalar, 2) sosyal ilişkilerden memnun olmama, 3) resmi kurumlara yaşanan sorunlar, 4) rol performansı ile ilgili güçlükler, 5) toplumsal geçiş sorunları, 6) ruhsal ve davranışsal sorunlar, 7) kaynak yetersizliği, 8) karar vermede güçlükler yaşama, 9) kültürel çatışmalar ve 10) sorunları önceliklerine göre sıralayamama olmak üzere, on başlık altında ele alınabilir.

Yukarıda sıralanan on başlığın yanı sıra, müracaatçılarla yapılan görüşme sonucunda elde edilen bilgi, sosyal hizmet uzmanlarının keşfedilmesi gerekli ilave alanları belirlemesine, ne söylemesi gerektiğini ve olası çözümlerin ne olabileceğini saptamasına yardımcı olacaktır. Müracaatçıların önemli bir sorun alanına temas

edildiği zaman, sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların durumuna sözel olmayan şekilde ilgi göstermek, görüşme sürecini durdurmak ya da yavaşlatmak, mola ya da ara vermek, tarafsız bir şekilde konuyu irdelemek, müracaatçının söylediklerini özetlemek ve duygularını yansıtmak suretiyle ileri iletişimi desteklemelidir. Sosyal hizmet uzmanlarının toplumsal olarak kabul edilmeyen konulara yaklaşımı incelikli ve duyarlı bir şekilde olmalıdır. İncelik ve duyarlılık, yetkin bir sosyal hizmet uzmanının temel bir özelliğidir. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçının sahip olduğu bir sınırlılığa işaret ederken, onun sahip olduğu olumlu özelliği vurgulaması, ifade etmesi ve komplimanda bulunması iletişimin olumlu yönde gelişmesine katkıda bulunacaktır. Sorunun kavramlaştırılması sürecinde sosyal hizmet uzmanlarının sözel olmayan ipuçlarına dikkat etmesi gereklidir. Yetkin bir sosyal hizmet uzmanı hassas bir konuyu ele alırken, müracaatçının kaygılı hâle gelip gelmediğine, ses tonundaki değişmeye, huzursuzluğuna, oturma biçimine, yüz ve çevre kaslarının sertleşmesine, esnemesine, katılaşmasına, yüzünün kızarmasına ya da terlemesine dikkat eder. Son olarak, sorunun kavramsallaştırılması için müracaatçıların söyledikleri etkili ve katılımcı bir şekilde dinlenilmelidir. Ayrıca sosyal hizmet uzmanları söylenenleri sadece kendi gözüyle değil, aynı zamanda müracaatçı gözüyle de değerlendirmelidir.

Müracaatçıların karşılaştığı sorun ve müracaatçının içinde bulunduğu durum mikro, mezo, makro ve farklılık boyutlarından değerlendirildikten ve gereksinim belirlendikten sonra, sorunun çözümü ve gereksinimin karşılanması için planlamanın nasıl yapılabileceği konusuna geçilebilir.



## Özet

- Ön değerlendirme, bir kişinin veya durumun anlaşılması ya da bir sorunun çözülmesi ya da en aza indirilmesi için doğasını, nedenini, gelişimini ve yönünü belirleme sürecidir.
- Ön değerlendirmenin, müracaatçının belirlenmesi; durum içinde müracaatçının mikro, mezo, makro ve farklılık perspektifinden değerlendirilmesi; müracaatçının sorunları ve gereksinimleri hakkında bilgi toplanması ve müracaatçının güçlü yönlerinin vurgulanması olmak üzere kendi içinde dört alt basamağı bulunmaktadır.
- Değerlendirme herhangi bir konuyu olumlu, olumsuz tüm yönleriyle ele alma, gözden geçirme, inceleme, tartışma ve anlamlandırma sürecidir.
- Değerlendirme yapabilmek için mikro, mezo ve makro düzeylerde becerilere sahip olmak gerekir. Bunlardan ilki bireyselleştirmedir. Bu ilkenin temelini her bir sistem kendi özel koşulu içinde yapılır ve içinde bulunulan özel koşulun anlaşılması gerekir. Bir diğer ilke katılımdır. Sosyal hizmet müdahalesinin tüm aşamalarında katılım olmalıdır. Diğer ilke insan gelişimidir ve insan gelişimini bilmek gerekir. Bireyin davranışlarının hangi amaca yönelik olduğunu belirlemeliyiz ve bireyin davranışlarının altında yatan nedenleri belirlemeliyiz. Son ilke sistemik etkileşimlerdir, yani sistemin içinde hangi ağ içinde yer aldığını belirlememiz gerekir.
- Bireyin güçlü yönleri, baş etme mekanizmaları, ilgileri, yetenekleri, becerileri, motivasyonu, değişim kapasitesi, probleme çözüm arayıp aramadığı, zaafı, güçsüz yönlerine de dikkat edilmelidir.
- Sosyal hizmet uzmanı değerlendirme sürecinde esnek olmalıdır.
- Ön değerlendirmede müracaatçıyı anlamamızı sağlayan temel olarak üç aktivite gerçeklerin aslını öğrenme, anlamlarını düşünme ve yardım yöntemlerine karar verme olmak üzere sıralanabilir.
- Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılar hakkındaki diğer üç bilgi kaynağı; görüşme sürecinde müracaatçının sorulara verdiği yanıtlar, müracaatçının sözlü olmayan davranışları, müracaatçının başkalarıyla kurduğu iletişim ve etkileşimlerin gözlemlenmesi olarak sıralanabilir. Aile üyeleri, arkadaşları ve diğerleri gibi dış kaynaklardan elde edilecek bilgiler ile müracaatçıya uygulanan testler ve sosyal hizmet uzmanının müracaatçıyla kurduğu etkileşim de sosyal hizmet uzmanının diğer bilgi kaynağıdır.
- Dinamik ön değerlendirme müracaatçının şu an ki sorunlarını ve iç dünyasında, sosyal çevresinde ve kendisi ile sosyal çevresi arasında etki gösteren güçlerin anlaşılmasını sağlar.
- Klinik ön değerlendirme, müracaatçıyı sorununun/hastalığının özelliklerine göre sınıflandırma çabasıdır. Müracaatçının kişiliğindeki uyumsuzlukları ve yanlış işlevleri tanımlar.
- Etiyolojik ön değerlendirme müracaatçının sorununun hayatı içindeki geçmişi ile açıklanmasıyla ilgilidir.
- Psikososyal inceleme müracaatçının bugünü, ilgili geçmişi ve olası gelecekteki stresli durumlara ve yaşam koşullarına uyum sağlayabilmesinin ilk değerlendirmesidir.
- Sosyal hizmet uzmanlarının yaptıkları değerlendirme sosyal inceleme başlığı altında da ele alınabilir. Barker (1999)'a göre, sosyal inceleme, müracaatçıların şu anki ve geçmişteki durumunun derinlemesine betimlenmesi ve değerlendirilmesi ile ilgilidir. Sosyal inceleme raporu genellikle müracaatçıların dosyalarına konur. Sosyal inceleme raporu bir kişinin aile ve sosyo-ekonomik geçmişini ve ilgili gelişim deneyimlerini betimleyen bir belgedir.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. I. Sorunun nedenlerini belirleme  
II. Sorunun çözümünde kullanılan profesyonel çabaları değerlendirme  
III. Sorunun gelişimini ve yönünü belirleme  
Yukarıdakilerden hangisi veya hangileri ön değerlendirme aşamasında yapılanlar arasında yer almaktadır?  
a) Yalnız I  
b) Yalnız II  
c) I ve II  
d) I ve III  
e) II ve III
2. Aşağıdakilerden hangisi ön değerlendirmenin temel basamakları arasında yer almaz?  
a) Müracaatçıdaki değişimlerin belirlenmesi  
b) Müracaatçının belirlenmesi  
c) Müracaatçının sorunları ve gereksinimleri hakkında bilgi toplanması  
d) Müracaatçının mikro, mezo, makro ve farklılık perspektifinden değerlendirilmesi  
e) Müracaatçının güçlü yönlerinin vurgulanması
3. I. Değerlendirme süreklidir.  
II. Sorunlar yapılan değerlendirmeye göre çözülür.  
III. Değerlendirmenin son kısmının ne zaman yapılacağı belirsizdir.  
Yukarıdakilerden hangisi veya hangileri değerlendirme için doğrudur?  
a) Yalnız I  
b) Yalnız II  
c) II ve III  
d) I ve II  
e) I, II ve III

4. Aşağıdakilerden hangisi değerlendirme yapabilmek için gerekli olan mesleki beceriler arasında yer almaz?  
a) Bireyselleştirme  
b) Katılım  
c) İnsan gelişimi  
d) Ayırıştırma  
e) Sistematik etkileşimler
5. Bireye yönelik sosyal hizmet değerlendirmesi yaparken aşağıdakilerden hangisini öncelikli olarak dikkate alma zorunluluğu yoktur?  
a) Bireyin baş etme mekanizmaları  
b) Bireyin probleme çözüm arayıp aramadığı  
c) Bireyin çocukluk yaşantıları  
d) Bireyin değişim kapasitesi  
e) Bireyin yetenekleri
6. Aşağıdakilerden hangisi sosyal hizmet uzmanının değerlendirme sürecinde esnek olması ile kastedileni doğru olarak açıklamaktadır?  
a) Müracaatçıya karşı hoşgörülü olunması  
b) Müracaatçının hatalarına sağduyu ile yaklaşılması  
c) Müracaatçının sorunu için çok boyutlu düşünülmesi  
d) Müracaatçıya özel durumunun farkında olarak davranılması  
e) Müracaatçıya yakın davranılması

Değerlendirme sorularını sistemde ilgili ünite başlığı altında yer alan “bölüm sonu testi” bölümünde etkileşimli olarak cevaplayabilirsiniz.



7. I. Gerçeklerin aslını öğrenme  
II. Gerçeklerin anlamlarını düşünme  
III. Yardım yöntemlerine karar verme  
Yukarıdakilerden hangisi veya hangileri ön değerlendirmede müracaatçıyı anlamaya ilişkin aktiviteler arasında yer almaktadır?
- a) Yalnız I  
b) Yalnız II  
c) I ve II  
d) I ve III  
e) I, II ve III
8. Aşağıdakilerden hangisi ön değerlendirmede kullanılan bilgi kaynakları arasında yer almaz?
- a) Müracaatçının sorulara verdiği yanıtlar  
b) Müracaatçının sözlü olmayan davranışları  
c) Müracaatçının başkalarıyla kurduğu iletişimlerin gözlenmesi  
d) Müracaatçı hakkındaki genel toplumsal görüşler  
e) Müracaatçıya uygulanan testler
9. Klinik ön değerlendirme için aşağıdakilerden hangisi doğrudur?
- a) Soruna sebep olan psikolojik, biyolojik, sosyal ve çevresel faktörlerin rolü öğrenilir.  
b) Müracaatçının kişiliğindeki uyumsuzlukları ve yanlış işlevleri tanımlar.  
c) Müracaatçının sorunu hayatı içindeki geçmişi ile açıklanır.  
d) Müracaatçının kendisi ile sosyal çevresi arasında etki gösteren güçlerin anlaşılmasını sağlar.  
e) Müracaatçının uygun davranışlar geliştirmesini sağlar.

10. Aşağıdakilerden hangisi ön değerlendirme sürecinin ilk aşamasıdır?
- a) Uzman, hedef davranışları belirler, karmaşık davranışları açık ve belirgin parçalara ayırır.  
b) Uzman, sorunlu davranışlar üzerine odaklanmaya başlar. müracaatçının hem işlevsel hem de işlevsel olmayan davranışları incelenir.  
c) Temel bilgiler, sorunlu davranışları kontrol ettiği görülen olayları belirlemek için toplanır.  
d) Tedavi için önceliklerin belirlenir.  
e) Tedavideki en önemli sorunun tahmin edilebilmesi için toplanan bilgiler bir araya getirilir ve tedavi için amaçlar belirlenmeye başlanır.

**Cevap Anahtarı:** 1-D,2-A, 3-E, 4-D, 5-C, 6-D, 7-E, 8-D, 9-B, 10-B

## GİRİŞ

Genelci müdahale modelinde üçüncü basamak yapılacak olanların planlanması ile ilgilidir. Planlama, sorun çözme sürecinde ön değerlendirme aşamasından sonra gelir. Değerlendirme müdahale için bir yapı oluşturur ve planlama da neyin yapılması gerektiğini belirler. Planlama yapmanın müracaatçıyla çalışma, sorunları önceliklerine göre sıralama, sorunları gereksinimler biçiminde tanımlama, her bir gereksinim için müdahale düzeyini değerlendirme, temel amaçları oluşturma, hedefleri belirleme ve sözleşme hazırlama olmak üzere yedi alt basamağı bulunmaktadır.

Planlama, değerlendirme ve değişime odaklanmış aktiviteler arasında bir köprüdür. Planlama sık sık değerlendirme sürecinin bir parçası olarak görülür. Planlama nedenleri değerlendirme sürecinde önemli olmakla birlikte bu bölümdeki vurgu olası planlama kaynaklarının değerlendirilmesi üzerindedir. Planlama ve değerlendirmenin ikisi de başka etkenleri hak eden toplam sürecin önemli yönleridir. Planlama değerlendirmeye dayanır ve değerlendirmenin sonucudur. Planlama problem çözme sürecinin bir parçasıdır ve aslında araştırma amaçları dışındaki genelci sosyal hizmet sürecinden ayrı tutulamaz. Planlama ölçülü, akılcı alternatiflere dayanır ve böylece bir olasılıklar alanı hakkında hükümler ister.

Beşerî koşulların doğallığı ve sosyal koşulların karmaşıklığı nedeniyle bir planın sonucunu kesin olarak tahmin etmek gerçekten imkânsızdır. Fakat, iyi geliştirilmiş bir planın - süreç gelişirken, değişikliklere uyum sağlamış olan- bir sürece dayandırılmamış olan eyleme göre arzu edilen sonuca ulaşma şansı daha fazladır. Planlama muhtemel sonuçların tahmin edilmesini sağlar.

Planlama sosyal faaliyetlerle ilgili olduğu zaman insanların potansiyel zenginliklerini ve motivasyon kapasitelerini artırmak için aktivitelerin düzenlenmesini kapsamaktadır. Hatta planlama insanların sosyal faaliyetlerindeki problem ve ihtiyaçlarına cevap vermek için çevrenin kapasitesini arttırmak amacıyla düzenlenmelidir.

Stratejik düşünme, planın bilişsel kaynağıdır. Bu raslantısal değil, seçilmiş olan birbirine uygun parçalara sahip bir gelişmekte olan planın tamamlanma sürecini ifade eder. Bu süreç alternatifleri dikkate alır, onların faydasını değerlendirir ve her birinin sonucunu tahmin eder. Plan, son amaçları olduğu kadar ortadaki amaçları da belirleyerek hem süreci hem de sonuçları göz önüne alır. Problem çözme süreci aracılığıyla, birkaç planın sentezi olan bir plan geliştirilir.

## MÜRACAATÇI İLE ÇALIŞMA

Planlama sürecinin ilk alt basamağı müracaatçı ile çalışmaktır. Müracaatçıyla çalışma onun için çalışmak anlamına gelmez; onunla birlikte çalışmak, birlikte hareket etmek anlamına gelir. Müracaatçıların sorunun tanımlanmasına ve hangi sorunlar üzerinde çalışılacağına belirlenmesine dâhil edilmelidir. Ayrıca, planlama sürecinde müracaatçının güçlerinden yararlanılmalıdır. Müracaatçıların güçlü yanları özel ilgiler ve aktiviteler, aile ve arkadaşlara sahip olma, eğitim ve iş geçmişi, sorun çözme ve karar verme becerileri, inançlar ve değerler, kişisel nitelikler ve özellikler, fiziksel ve maddi kaynaklar, profesyonel hizmetler, tutumlar ve bakış açıları, duygusal ve zihinsel sağlık, destek sistemleri ile diğer güçlü yönlerin karışımı olarak sıralanabilir.

Değerlendirme süreci durum içinde bireyi anlama yeteneğini geliştirir ve potansiyel kaynakları tanımlar. Planlama süreci değerlendirme içeriğini arzulanmış sonuçları tanımlayan bir amaç ifadesine çevirir. Planlama aynı zamanda odak sistemi ya da ilgi birimi ile kullanılacak stratejileri, rolleri, görevleri içeren amaca ulaşma araçlarının tanımlanması ile de ilgilidir. Planlama görevlerin sırasını düzenler, bir zaman çerçevesi belirler ve maliyeti hesaplar.

Planlama bir beceridir. Genelci sosyal hizmet sürecinin bu aşamasının özelleştirilmesi ilk bakışta basit ve açık gibi görünür, fakat durum böyle değildir. Sürecin işlemesi karmaşık bir kararı gerektirmektedir. Bu kararlar olası aracı stratejiler ve insan sisteminin işleyişi hakkındaki bilginin geniş bir kütlesi tarafından bilgilendirilir. Ek olarak sosyal hizmet, müracaatçı ve toplum değerleri dikkate alınmalıdır. Benzer koşullarda çalışanların deneyimleri de kararları etkiler. Planlama, problem tanımlamadan çözüm aramaya taşınır, harekete bir amaç getirir. İnsanlar ve sosyal sistem arasındaki geçişli hareketlerdeki aracılık planlamanın içeriğidir. Son amaç değiştirilmiş plandır. Plan; mantıksal ilişkisi olan, belirlenmiş ve birbiriyle ilişkili parçalardan oluşur. Her eylem için bir neden belirlenmiştir. Planlama sürecinde müracaatçıları ya da müracaatçıyı içeren en sık kullanılan yöntem sözleşmedir. Sözleşme, amaçlar üzerinde mutabakatı ve çalışmada başarıyı hedefleyen hem sosyal hizmet uzmanı hem de müracaatçının sorumluluğunu belirler.

Plan, plandaki eylem ve her bileşen için bir neden belirler. Sorumluluk, sosyal hizmet uygulamasında çok önemlidir. Ne olduğunu ve neden olduğunu tespit eden iyi geliştirilmiş bir plan, müracaatçılar, kurumlar ve kamu desteğinin hesaplanabilirliği için doyuruculuğun ortalarında bir sorumluluktur.

Bir planın gelişiminde müracaatçı merkezli bir perspektifi ve süreci korumak ve sürdürmek önemlidir. Bu, sürecin dışındaki müracaatçıları ayırt ederken kolay olan bir evredir. Şimdiye kadar sosyal hizmet uzman bilgi için müracaatçıya şiddetle güvenmiştir. Bir planın gelişimi, değişime doğru bir hareketin olması için yeterli bilginin ortaya çıkmış olduğunu ima eder. Bu sık sık pratikte olan bir şeydir. Bazen bu durum sosyal hizmet uzmanlarının yazılı kaynak çalışmalarını bitirmeleri gerektiği baskısı nedeniyle olur. Diğer bir durumda sosyal hizmet uzmanları süreci değiştirmeye başlamak için istekli olabilirler. Bu onların kendilerini değişim ajanı olarak gördüklerinde üzerine düşmeleri gereken amaçlarındandır. Deneyimsiz sosyal hizmet uzmanı ve öğrenciler, ya kendi beceri ve yeteneklerini göstermeyi ya da gelişmekte olan becerilerini ortaya koymaya çalışarak gelişme sürecinin neden olduğu baskıyla mücadele etmeye çalışırlar. Sosyal hizmet uzmanları yardım etme sürecinde bundan rahatsızlık duyabilirler. Müracaatçılar tamamıyla planlama sürecine katılmadıkları zaman başarısızlık şansı artar. Çünkü onlar daha güçlü olma fırsatından yoksun olurlar ve problem çözme becerilerinin gelişmesinden de yoksun kalırlar. Ek olarak kendi kararını verme hakları zayıflar.

Planlar müracaatçıyla birlikte yapılmalıdır ya da bitirilmenden önce müracaatçı tarafından tekrar gözden geçirilmelidir. Elbette ki plan müracaatçının onayı olmadan, müracaatçıyla ortak bir karar verilmeden yapılmamalıdır. Müracaatçının fikri alınmadan oluşturulan bir plan müracaatçıyı sosyal hizmet uzmanının beklentilerinin oluşturulduğu bir manipülasyon sürecine ihtiyaç duyar. Bu, sosyal hizmet değerlerine ve etiğine aykırı bir durumdur. Başka bir deyişle eğer amaçlar müracaatçı tarafından formüle edilmek yerine sosyal hizmet uzmanları tarafından oluşturulursa kısır döngü olmaması için kontrol edilmelidir. Zaman geçtikçe müracaatçılar için amaçları yapan sosyal hizmet uzmanları aynı amacı defalarca kullanırlar ve kişisel plan oluşturmada zorluklarla karşılaşılırlar.

Plan, müracaatçının geçmişine ve içinde bulunduğu duruma duyarlı olmalıdır. Kişisel ve kültürel değerlerin süreçte uygun şekilde bütünleştirilmesine ihtiyaç vardır. Bunu yapmanın en iyi yolu müracaatçının sürece katılımını sağlamaktır. Ayrıca müracaatçının engellerini ve sınırlı olduğu alanları belirleyen ve üstesinden gelmeyi amaçlayan plan, müracaatçı sisteminin gücü ve ortamı üzerine kurulmalıdır. Yoksulluk, cinsiyet, ırk, etnik köken, yaş, özürllülük ya da cinsel tercih nedeniyle ortaya çıkan ayrımcılık ve baskı riskleri özellikle planlama ihtiyacını ortaya çıkarır. Bu onların davranışlarını değiştirme ihtiyaçlarını ortaya çıkarmayı, diğerlerinin farklılıklarını anlamayı güçlendirir. Hem müracaatçıların hem de sosyal hizmet uzmanlarının başkalarıyla iletişim içinde olmaları gerekliliği ileri sürülmektedir. Bu çevredeki değişiklikler için hedefleri tanımlayan bir plan yapmalıdır. Bu grup üyelerine ayrımcılık veya baskı konusunda adaptasyona

yardımcı olmak kabul edilemez. Yetki verme ve savunma yoluyla baskı ve ayrımcılıkla karşı karşıya gelme genelde doğru değişimin yapılması için gereklidir.

## SORUNLARI ÖNCELİKLERİNE GÖRE SIRALAMA

Planlamada ikinci alt basamak sorunları önceliklerine göre sıralamaktır. Tekrar hatırlatmak gerekir ki müracaatçı bu sürecin de bir katılımcısıdır. Bu nedenle, ilk olarak müracaatçının sorunun varlığını fark etmesi ve kabul etmesi önemlidir. Neyin en önemli olduğu konusunda müracaatçının değerlendirmesi ile sosyal hizmet uzmanının değerlendirmesi arasında çok önemli farkların olduğunu gösteren sayısız örnek bulunmaktadır. Örneğin sosyal hizmet uzmanı müracaatçının alkol kullanımına bağlı olarak küçük çocuğunu istismar edeceği konusu üzerinde odaklaşırken, müracaatçı da maddi sorunlarının çözülmesi konusuna öncelik verilmesini isteyebilir. Ayrıca müracaatçının çalışma saatleri çok uzun olabilir, çocuğun bakımı nedeniyle yarı zamanlı bir işe geçebilir, ancak böyle bir durumda ev kirasını ödeme sorunu ortaya çıkabilir, kredi kartları borçları birikebilir, buna karşın çocuğunun bakımına daha fazla zaman ayırabilir. Bu gibi nedenlerle sosyal hizmet uzmanları sorunları çeşitli açılardan incelemelidir. Ardından müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı arasındaki iş birliğine dayalı olarak sorunlar ve meseleler üzerinde odaklaşılmalıdır.



Ödev

- Sağlık Bakanlığı'na bağlı bir hastanede çalışan sosyal hizmet uzmanı olduğunuzu varsayarak planlama sürecinin alt aşamalarını temel alarak sosyal hizmet birimine başvuran bir müracaatçıya ilişkin bir planlama raporu hazırlayınız.

Sorunlar, açık ve net bir şekilde tanımlanabilir olmalıdır; sorunların açık ve net olarak tanımlanması, sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçının çözüm bulmak amacıyla hareket etmesine olanak sağlayacaktır. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı, sorunla ilgili olarak bir şeylerin yapılması gerektiğine inanmalıdır. Sorunları önceliklerine göre sıralayabilmek için, ilk olarak müracaatçı için önemli olan sorunlar belirlenmelidir. Bu belirleme yapıldıktan sonra her bir sorun

davranışsal terimlerle ifade edilmelidir. Ardından var olan sorunlar müracaatçı için önemine göre sıralanmalıdır. Son olarak, öncelikli olarak ele alınacak sorunla ilgili olarak müracaatçı ile bir anlaşmaya varılmalıdır.

Bir sorunun davranışsal terimlerle ifade edilmesi demek ölçülebilir olması, somut olması ve değişim için bir temel oluşturması anlamına gelmektedir. Sorunların davranışsal terimlerle, yani ölçülebilir, somut ve değişim için temel oluşturacak şekilde tanımlanmasından sonra bir sonraki alt basamağa geçilebilir.

## SORUNLARI GEREKSİNİMLER BİÇİMİNDE TANIMLAMA

Planlama sürecindeki üçüncü alt basamak sorunları gereksinimler biçiminde tanımlama ile ilgilidir. Sorunların gereksinimler biçiminde tanımlanması sosyal hizmet uzmanına ne yapacağı konusunda yol göstericidir. Sorunlar, gereksinimler ve amaçlar birbiriyle ilişkilidir ve biri, diğerini belirlemeye yardımcı olur. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanları, sorunları gereksinimler olarak tanımlamalıdır. Bu yolla, sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı neyin gerçekleştirilmesi gerektiğini, yani amacı belirleyebilir. Müracaatçılar, sosyal hizmet uzmanlarına sorunlarından rahatsızlık duymaları nedeniyle başvurur. Müracaatçılara yardımcı olabilmenin yolu, sorunu çözebilmek için neye gereksinim duyduklarını tanımlamalarını sağlamaktan geçer. Bu planlamadaki görelilik olarak basit basamaktır ve bu basamak duruma nasıl bakılacağını yeniden yapılandırmaya yardımcı olur ve bu sayede çözümler konusunda karar verebilmek kolaylaşır. Sorunlar, zihin karıştırıcıdır ve stres kaynağıdır. Gereksinimler ise; yaşamak, iyilik hali ve doyum almak için fiziksel, ruhsal, ekonomik, kültürel ve sosyal gerekliliklerdir. Bu bağlamda alkol bağımlılığı sorununda gereksinim ayık kalma, çocuk istismarı sorununda gereksinim istismarı durdurma, duygusal denetim ve çocuk bakım tekniklerinin öğretilmesidir. İşsizlik sorununda gereksinim iş bulunması, evsizlik sorununda gereksinim barınacak bir yerin sağlanması, depresyon sorununda gereksinim depresyon tedavisi, sevilen birinin ölümü nedeniyle yaşanan yas sorununda gereksinim yas yönetimi olarak sıralanabilir.

Sorun; varlığından rahatsızlık duyulan fiziksel, bilişsel, duyuşsal ve davranışsal bir şey iken, gereksinim ise; yokluğundan rahatsızlık duyulan fiziksel, bilişsel, duyuşsal ve davranışsal bir şey olarak tanımlanabilir.

## MÜDAHALE DÜZEYLERİNİ BELİRLEME

Planlama sürecinin dördüncü alt basamağında ilk olarak, müracaatçının gereksinimi üzerinde odaklaşılır ve en öncelikli sorunla başlanır. Müracaatçı ile olası çözümler tartışılır. Olası çözümler mikro, mezo ve makro düzeyde değişim üzerinde odaklanmayı gerektirebilir. Bu nedenle önerilen seçenekler; ilk olarak, mikro düzeyde müracaatçının ne yapacağını kapsamalıdır. Örneğin, olası çözümlerden birisi müracaatçının davranışlarını değiştirmesi ile ilgili olabilir. Madde kullanan bir müracaatçı alkol ve madde kullanım tedavisi programına katılabilir. Bir başka taktik, yeni ve daha uygun bir iş bulmasına yardımcı olmak olabilir. Sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçılar, soruna mezo düzeyde yaklaşabilir. Müracaatçılar benzer sorunları yaşayan insanların oluşturduğu destek grubuna katılabilir. Bir diğer değişiklik seçeneği makro düzeyde değişiklikler gerçekleştirme ile ilgilidir. Önerilen her bir olası seçeneğin artıları ve eksileri değerlendirilmelidir. Olası seçeneğin yapılabirlik düzeyi, başarı şansı, ne kadar süre alacağı dikkate alınmalıdır. Olası çözümler belirlenirken mümkün olduğu ölçüde müracaatçının katılımı sağlanmalı ve alternatif eylem planı seçilmelidir. Sosyal hizmet uzmanları müdahale düzeyini değerlendirir ve strateji belirlenirken öncelikle müracaatçıların gereksinimleri üzerinde odaklanmalıdır. Ardından müracaatçının gereksinimi gözden geçirmesi ve gereksinimi karşılamak için alternatif stratejileri belirlemesi, stratejiyi belirlerken müracaatçıların güçlü yönlerini vurgulaması, her bir stratejinin artılarını ve eksilerini göz önünde bulundurması, en verimli ve en etkili stratejiyi seçmesi ve uygulaması gerekir.

Çözüm stratejilerinin keşfedilmesi için sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçılar farklı seçenekleri göz önünde bulundurmalıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıya “Bu sorunu çözmenin yolları hakkında düşündün mü?” sorusunu ya da buna benzer bir soru sorması alternatif çözümleri keşfetmeyi kolaylaştıracaktır. Müracaatçılar genel olarak kişisel bir sorununun olduğunu farkındadır. Müracaatçıların birçoğu, hâlihazırda sorunu çözmek için kimi yollara başvurmuştur. Bu soru, müracaatçıların daha önce denediği, ancak işe yaramayan bazı seçenekleri elemesine yardımcı olur. Bazı seçenekler de yapılacak değerlendirme ve tartışmadan sonra dışarıda bırakılabilir. Bu soru, müracaatçılardan sosyal hizmet uzmanlarının daha önce düşünmediği ve müracaatçılar için çok daha yararlı olabilecek yüksek kalitedeki seçeneklerin gelmesine de neden olabilir. Her bir seçeneğin olası kısıtlılıkları ve olası sonuçları müracaatçı ile birlikte incelleme ve enine boyuna değerlendirilmelidir. Eğer müracaatçılar, işe yarayabilecek bir seçenek bulamamışsa, sosyal hizmet uzmanları bazı seçenekleri gündeme getirmeli ve bu seçeneklerin fırsatları ve kısıtlılıkları da

gözden geçirilmelidir. Her bir müracaatçı ve dolayısıyla sorunu kendine özgüdür. Bir müracaatçıda işe yarayan bir şey, bir başkasında işe yaramayabilir. Sosyal hizmet müdahalesinin başarılı olabilmesi için, müracaatçıların “Farklı eylem seçeneklerimin olduğunu görüyorum ki, durumum hakkında bir şey yapabilirim” demesi gerekir. Bir müracaatçı bazı çözüm stratejilerinin olduğunu farkına varmadıkça sosyal hizmet müdahalesi başarısızlığa uğrayacaktır. Sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçılar olası çözüm stratejilerinin olası etkilerini ve sonuçlarını değerlendirdikten sonra, müracaatçıların “Sanırım bu yaklaşım sorunumu çözmede bana yardımcı olabilir ve ben bunu denemeye istekliyim” sonucuna varması esastır. Müracaatçılar kararsızsa veya belli bir eylem biçimini yapmayı reddediyorsa, yapıcı bir değişim meydana gelmeyecektir. Genel olarak müracaatçıların kendi kararını kendisinin vermesi ve olası seçenekler arasında kendisi için en uygun olanı seçmesi beklenir. Sosyal hizmet uzmanlarının rolü, her bir uygulanabilir seçeneğin muhtemel sonuçlarını açığa çıkarmak ve müracaatçının anlamasına yardımcı olmaktır. Tavsiye vermek ve müracaatçı için seçim yapmak, sosyal hizmet uzmanlarının birincil rolü değildir. Sosyal hizmet uzmanlarının seçim yapması durumunda olası iki sonuç bulunmaktadır: Bunlardan birincisinde, olası sonuç müracaatçı için istenir olmayabilir. Bu durumda müracaatçı tavsiye için muhtemelen sosyal hizmet uzmanlarını suçlayacak ve ilişki ciddi bir şekilde zarar görecektir. Olası sonuçlardan ikincisinde seçim müracaatçı için yararlı olabilir. Bu sonuç istenir bir şeydir; ancak müracaatçıların sosyal hizmet uzmanlarına aşırı bağımlı hâle gelmesi tehlikesini taşır, gelecekteki neredeyse her karar için sosyal hizmet uzmanlarının tavsiyesini isteyebilir ve kendi kararını verme konusunda çekingen olabilir. Güncel uygulamada çoğu eylemin istenen ve istenmeyen sonuçları bulunmaktadır. Tavsiye vermeme ilkesi, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıların göz önünde bulundurmadığı seçenekleri göstermeme anlamına gelmemektedir. Tersine, sosyal hizmet uzmanlarının sorumluluğu olası seçenekleri önermek ve müracaatçılar ile birlikte keşfetmektir. İzlenmesi gereken en iyi kural sosyal hizmet uzmanlarının bir müracaatçının belli bir eylemi gerçekleştirebileceğini gördüğü zaman “Sanırım bunu yapmalısın” gibi bir öneriden ziyade, “..... hakkında düşündün mü?” sorusunu sorması gerekir. Müracaatçıların kendi kararını verme hakkı, seçilen eylemin başkalarına ya da kendilerine ciddi bir zarar verme olasılığı taşıması durumunda uygulanmaz. Örneğin, bir ebeveynin bir çocuğu istismar etmeyi sürdürme olasılığı yüksekse veya bir müracaatçı yaşamını sonlandırma girişiminde bulunuyorsa, sosyal hizmet uzmanlarının müdahale etmesi önerilmektedir. Bununla birlikte, birçok durumda, sosyal hizmet uzmanları bir başka seçeneğin daha iyi olduğuna inansa bile, müracaatçıların kendi seçeneğini seçme hakkına saygı duyar. Müracaatçılar kendisi için iyi olanı bilmek için sosyal

hizmet uzmanlarına göre daha iyi konumdadır. Eğer seçenek istenen sonucu vermezse, müracaatçılar yaptıkları hatadan da bir şey öğrenebilir.

## AMAÇLARI OLUŞTURMA

Planlama basamağında beşinci alt basamak amaçları oluşturmaktır. Amaçlar, sosyal hizmet uzmanına ve müracaatçıya müdahalede izlenecek yolu gösterir. Amaçlar oluşturulurken, gerçekten neyin gerçekleştirilmek istendiği, müracaatçının hangi temel gereksinimlerinin karşılanacağı ile temel ve gerekli nihai sonuçların neler olacağı belirlenmelidir. Amaçlar, sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçıların ne yapacağına ilişkin bir anlayış geliştirmeye katkı sağlar. Ayrıca, yardım sürecinin yönünün ve sürekliliğinin belirlenmesine olanak verir ve gereksiz kayıpları önler. Amaçlar, müdahale yapmayı sağlayacak stratejileri belirlemeye, formüle etmeye ve değerlendirmeye yardımcı olur. Müdahale süreciyle gerçekleştirilen gelişmeyi görmeye ve belirlemeye olanak verir. Amaçlar, müdahale ve yardım sürecinin etkililiğini belirlemek için bir ölçüt sağlar. Amaçların spesifik hâle getirilmesi için hedeflerin belirlenmesi gereklidir. Amaçların her zaman spesifik olması mümkün değildir; ancak amaçlara ne zaman ulaşıldığını ya da ulaşılmadığını belirleyebilmek için açıkça ifade edilmelidir. Çoğu zaman amaçlar temeldir ve kapsamlıdır. Ancak, “yeterli konutu bulmak” veya “gereken tıbbi tedaviyi görmek” gibi veya bunlara benzer amaç ifadeleri onlara ne zaman ulaşıldığı konusunda ipucu vermez. Gereksinimleri karşılamak için nereye gidilmesi gerektiği, planlama sürecine nasıl başlanacağı kritik konulardır. Bu nedenle, amaç ifadeleri, hedefler biçiminde tanımlanmalıdır.

Amaç tümüyle uzun vadedeki sonuçların hepsidir. Planın tümünün karmaşıklığı nedeniyle, bu amaç genelde ara hedef ve amaçların başarılmalarıyla sağlanabilir. Bu amaçlar farklı kişiler ya da sosyal sistemleri içeren durumlarla ilgili olabilir. Amaçlar ve hedefler çeşitli sistemlerle ilgili değerlendirmeden ya da ilgili çeşitli sistemlerin ihtiyaçlarından ve sorunun tanımı ya da sorunun gerçekleştirilmesi ihtiyacından gelişirler. Sosyal işlevselliği artırmak için, amaçlar ve hedefler genellikle sorunun ortadan kaldırılması, ihtiyaçların karşılanması için yeni araçlar ya da yollar geliştirmekle ilgilidir.

Öğrenciler ve yeni sosyal hizmet uzmanları sık sık bu bileşenin geçerli bir formatta uygun amaç ve hedefleri yazmada zorlanırlar. Sosyal hizmet uzmanları ifadelerini sınırlandırmaya eğilimli olurlar veya bireyselliğe ve esnekliğe izin veren görevlerini çitlerle çevirirler. Bunların çoğu müracaatçının kendi iradesine saygı duymak ve umulmadık güçlüklerin görülmesini sağlamak arzusundan gelir. Bununla

birlikte planlama direk ve kesin durumlar ister, o derece ki beklentiler ve sonuçlar açıktır ve süreç doğru biçimde ölçülebilir. Aksi hâlde, kimin neden sorumlu olduğuna dair karışıklık ortaya çıkar ve ölçüm süreci ve sonuçlar imkânsızlaşır. Amaç ifadesi kesin olmasına rağmen, planların değiştirilebilmesi için bir açık kapı olmalıdır. Bir şeylerin yolunda gitmediği açık olduğunda plan değişime ihtiyaç duyar. Bununla birlikte planlamada esnekliğe duyulan ihtiyaç açıksa kesin amaçlar, hedefler ve görevler için belirsizleşmemelidir.

Birçok sosyal hizmet uzmanı çevresi içinde bireyi değerlendirdiğinde ve her şeyi çözmek istedikçe değiştirilen veya geliştirilen şeylerin çeşitliliğini görecektir. Müracaatçılar iyilik hâlleri ile ilgili aldıkları olumsuz mesajlar gibi şeylerde kolayca yenik düşebilirler. Şeyleri daha az karmaşık yapmak, müracaatçının değiştirmeyi arzu ettiği ana alanlara ve değişimin büyük farklılıklar yaratacağı yerlere odaklanmak en iyisidir. Bireylerle sosyal hizmet müdahalesinde genel ana bir hat, amaçların sayısı, süreç boyunca üçten fazla olmamalıdır. Bireyler için karşılaşılan birçok engel veya zorluklar, amaçların çoğu için gerekli olabilir. Bununla birlikte bir müracaatçının verili zamanda iki veya üçten fazla amaç için çalışması olasılığı çok düşüktür. Aileler ve gruplar, üyelerin sayısı ile orantılı olarak üçten daha fazla amaca ihtiyaç duyabilirler. Fakat hiçbir üyeden iki ya da üçten daha fazla amacı takip etmesi istenmemelidir. Baskı altındaki veya sınırlandırılmış çocuklar ve müracaatçılar için ilk olarak ele alınmaya uğraşılacak, bir veya iki amaç en iyisi olabilir.

Amaçlar ayrıca müracaatçı sisteminin güçlü yanları kadar çevrenin güçlü yönleri ile orantılı olarak oluşturulmalıdır. Güçlendirme perspektifi müracaatçı sistemi ve çevrenin kapasitesinin varlığında yapılandırılmış bir plan sağlar. Bu perspektif olmadan bu plan uzmanlaşmamış veya uzmanlaşamayan müracaatçı becerileri veya ulaşılabilir olmayan kaynaklara dayanır. Sonuç, çok şüpheli bir plan olur ve birçok “eğer”li önermelere dayanır. Bu en ufak darbede yıkılacak oyun kartlarından yapılan bir eve benzeyebilir. Ne kadar çok belirsizlik varsa, başarısızlık ihtimali de o kadar çoktur. Buna rağmen güçlendirme üzerine bir yapı başarının garantisi değildir. Bu başarı şansını artırır ve beceri ve kaynak elde etmeyi beklemek yerine daha hızlı hareket için olanaklara sahip müracaatçılar sağlar.

Amaçlar mümkün olduğunca akılcı olmalıdır. Şöyle ki onlara ulaşmak iyi bir şanstır. Beceri hakkında düşünürken düşünce, zaman ve enerji faktörlerine ihtiyaç duyar. Cevap verilmesi gereken soruların bazıları: Belirli amaçlara doğru çalışmak için müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanının yeterli zamana sahip mi? Amaçlara doğru ulaşmak için sahip olunan enerji yeterli mi? İhtiyaç duyulan kaynaklar elde edilebilir mi?

Amaçlar negatif ifadelerden ziyade bir pozitif sonuçlu ifadeleri içermelidir, amaçlar “yapmayacak”dan ziyade “yapacak” şeklinde belirtilmelidir. Amaçlar pozitif olduğu zaman olan probleme odaklanmak yerine istenilen sonuç üzerinde odaklanmaya yardımcı olurlar. Bu değiştirilme ihtiyacına neden olan davranış destekler. Örneğin pozitif bir odaklanma müracaatçıya sorunun çözümüne dair bir umut verir. Kendini tatmin edici tahmin yaratır ki bu başarısızlıktan ziyade başarılı bir sonuç getirir. Müracaatçılar istenen değişikliği meydana getirmek için uygun olan davranış üzerine odaklandıkları zaman başarılı olmaları ve kendi çevrelerinden pozitif destek almaları çok muhtemeldir.

Müracaatçılar sık sık amacın fizibilitesinin gelişiminde çok yardımcı olurlar. Böylece onlar amaçların belirlenmesine dâhil edilirler. Amaçların belirlenmesi sık sık müracaatçıyı amaca ulaşmak için ihtiyaç duyulan çalışmada motive eder. Müracaatçılar küçük amaçlara ulaşıldığını gördükçe kapsamlı amaçlara ulaşmayı elde etmeyi umabilirler. Bu tabi ki diğer problemlerle ilgilenmeleri anlamında müracaatçıya umut verir ve diğer sorunlarla nasıl baş edeceğini öğretir.

Sosyal süreçteki bütün kararlarda olduğu gibi amaçlar ile ilgili olan kararlar değer yargısı tarafından etkilenirler. Amaçların seçimi veya son ifade ne istendiğinin temelidir. İstenen şey bir değer yargısıdır. Sosyal hizmet değerleri, son, süreç ve süreç dâhilindeki amaçlar için bir anlam ifade eder. Çünkü insanlar kendileri hakkında karar verme hakkına sahip görülürler. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların istek ve değerlerine uygun olmayan amaçları kullanmamalıdır. Sosyal hizmet uzmanları, amaç ve hedeflerin oluşturulması sürecinde yaşam tarzı ve kültürel faktörleri dikkate almalıdırlar. Sosyal hizmet uzmanı sürekli, seçilmiş amaçların uygun olup olmadığını değerlendirmelidir. Farklı durumlar değişimin farklılıklarından ve amaçların farklılıklarından bahsederler:

1. *Bir ilişkiyi sürdürmek:* Durum içindeki bireyin değişimi için şansın olmadığı ve kişinin ihtiyacına destek veren önemli birinden yoksun kaldığı durumlarda kullanılır.
2. *Belirli davranışsal değişim:* Bir müracaatçı belirli bir semptom veya davranış biçiminden rahatsız olduğunda ve genellikle aksi hâlde kendi durumundan hoşnut olduğu zaman kullanılır.
3. *İlişki değişimi:* Sorun, bir sorunlu ilişki olduğunda ve bir başka insanın problemin bir parçası olduğunun fark edildiği durumlarda kullanılır.
4. *Çevresel değişim:* Problemin bir parçasının, çevrenin bazı kesimlerinin sorumluluğunun eksikliğinin olduğunun fark edildiği durumlarda ve böyle bir değişim sebebinin olduğu durumlarda kullanılır.

5. *Yönsel değişim*: Değerler çatışıyor veya açık değilse çalışmanın yönetimi veya amaçlar hakkında müracaatçı sistemi açık değilse veya büyük amaçlar aşılması zor ve imkânsız bir tarzda engelleniyorsa kullanılır.

Amaçlar belirlendiği zaman müracaatçıların beklentilerini, müracaatçının çevresindeki kayda değer diğer kişileri ve sosyal hizmet uzmanını düşünmek gerekir. Bu üç beklenti farklı olabilir, çünkü her bir taraf durumu farklı görebilir veya farklı ihtiyaçlar tanımlanmış olabilir. Bu amaçlar arasındaki tutarlılık veya tutarsızlık belirlenmeli ve uzlaşma sağlanmalıdır. Müracaatçının amaçları öncelikli olarak düşünülmeli ve sosyal hizmet uzmanları müracaatçının çevre beklentilerini ve bu beklentileri karşılamamanın sonuçlarını dikkate almalıdır. Kısaca amaçlar problem çözüme ya da görüşmelere ilişkin olmalıdır. Amaçlar ve hedefler sonuçlar cinsinden ifade edilmeli ve ölçülebilir olmalıdır. Yine aynı şekilde amaçlar ve ulaşılabilir olmalı ve müracaatçı isteklerini yansıtacak şekilde geliştirilmelidir.

## HEDEFLERİ BELİRLEME

Hedefleri belirleme planlama basamağının altıncı alt basamağıdır. Hedefler alt amaçlar ya da ana amaca ulaşmaya yardımcı olacak küçük adımlar olarak düşünülebilir. Örneğin, bir uygulayıcı olarak belirleyebileceğiniz bir alt amaç müracaatçınızın tıbbi tedavisi için altı uzmanlaşmış klinik veya hastaneye telefon etmek ve bu yerlerde müracaatçınızın tedavisinin mümkün olup olmadığını öğrenmek – ve bu süreç önümüzdeki perşembe günü tamamlanacaktır - olabilir. Hedefler spesifiktir. Kimin neyi, ne zaman ve nasıl yapacağını içerir. Örneğin Bayan S. önümüzdeki perşembe günü saat 15.30’a kadar sahip olduğu olumlu özelliklerini ve nitelikleri ile ilgili bir sayfalık metin hazırlayacaktır. Hedefin “nasıl” kısmı gerçekleştirilmesi en zor olan tarafıdır. Örneğin, bir bireyin “olumlu tutum kazandığını” tam olarak saptamak oldukça güçtür. Yapılacak saptama da oldukça belirsizdir. Bu nedenle, “Olumsuz bir tutum, ne zaman olumlu bir tutum haline gelir?”, “Bir bireyin tarafsız olduğu bir orta nokta var mıdır?”, “Tarafsız olmak nasıl bir şeydir?”, “Bir tutum biraz olumlu ya da çok olumlu olabilir mi?” “Olumlu ve olumsuz tutum arasındaki fark nedir?” gibi sorular yanıtlanmalıdır. Diğer taraftan, her gün yerine getirilmesi gereken öncelikli beş görevi yerine getirme ve gerçekleştirilen her hedefi yazma şeklinde ifade edilen bir hedef kolayca değerlendirilebilir. Ancak, “Dört görev yerine getirilirse ve geriye kalan artık öncelikli görev değilse, hedef tam anlamıyla karşılanmış olmaz mı?” sorusunun yanıtı verilmelidir.

Hedef; belirli, somut ve ölçülü olmalıdır. Amaç ifadeleri hedeften daha derin ve daha geneldir. Eğer hedefler sık sık tekrarlanma, süreklilik ve zaman çerçevesiyle ilgili olarak belirli beyanlara sahipse o zaman amaç ifadesi daha geniş olabilir. Örneğin; “Okulda pozitif davranış gösterilecek” ifadesi davranışın ne kadar pozitif olacağı veya tamamlama hakkında bir zaman çerçevesine sahip olmaması yüzünden geniştir. Amaçlar için daha belirgin, ölçülebilir ifadeler geliştirirken, bu “kim, ne, nasıl, nerede ve ne zaman” gibi soruları düzenlemekte yardımcı olur. “Kim” değişimin hedefleri ve bir yönde hareket eden kişi veya kişileri ifade eder. Bu kişi veya kişiler hem amaç hem de hedef ifadelerinde ilk olarak görülmelidir. Bir sonraki sözcük istenilen değişim hakkında müphem olmayan, olumlu bir anlam taşıyan, gelecek zamanı ifade eden –ecek, –acak olmalıdır. Sonra hedef ve amaçlar tamamlandıysa veya görüşme için ihtiyaç duyulduysa, durumun ne veya nasıl olduğunun tanımı gelir. Eğer uygunsa, değişim hedefinin kim olduğu gelecektir. “Ne zaman”, zamanı tanımlar. Ne zaman ayrıca karşılıklı amaçların eğer/o zaman ilişkisine gönderimde bulunur.



### Anne-babalar için hedefler listesi

- Bütçe yapmak ve faturaları dikkatle takip etmek.
- Sağlıklı yemekler hazırlamak.
- Ev temizliğine dikkat etmek.
- Günlük bakım,danışma ve yasal hizmetleri bulmak vekullanmak.
- Günlük stresle başa çıkmak ve zaman planlaması yapmak.
- Arkadaşlık kurmak,insanlarla birarada olmak ve bunun rahatlığını hissetmek.
- Çocuk/larına karşı daha fazla ilgi göstermek.
- İş bulmaya yardımcı olacak beceriler öğrenmek.
- Eşle iyi geçinmek ve iyi ilişki kurmak.
- Riskli bir iş yapıldığında pişman olunabileceğini öğrenmek.
- Çocukların kendilerini güvende hissetmelerini sağlayacak bir yol izlemek.
- Daha iyi ve daha güvenli bir yaşam planlamak.
- Çocukları dövmeden,onları incitmeden kontrol ve disiplin sağlamak.
- Sosyal hizmet uzmanı ile konuşmak ve onun sağlayabileceği yardımları kullanır kılmak.
- Sinirli ve gergin olduğu zaman kendini sakinleştirmeyi öğrenmek.
- Yardımcı , ilgili, anlayışlı arkadaşlar ve destek grupları bulmak.
- Çocuklardan ne umacağımı bilmek ve her yaştan normal davranışının ne olduğunu bilmek.
- Daha ıddalı olmak ve düşünce ile duygularımın başkalarının bilinmesinde dolaylı olmamak.
- Alkol ve ilaç kullanmadan uyum sağlamak veyaşamak.
- Anne-baba ve diğer arkadaşlarla nasıl tartışacağını bilmek.
- Acil durumlara ve kendini bunalmış hissedilen durumlara nasıl başedeceğimi öğrenmek.
- Suçluluk,üzüntü,korku,kızgınlık gibi güçlü duygularla başaışıkmayı öğrenmek.

Hedefleri belirlemede performans, koşullar ve standartlara ilişkin dört örnek aşağıda verilmiştir.

## HEDEFLERİ BELİRLEMEDE PERFORMANS, KOŞULLAR VE STANDARTLAR

<p><b>Ölgu 1:</b> E., 83 yaşında, büyük bir yaşlı bakımevinde yaşamaktadır. Artiriti nedeniyle ellerini kullanamamakta ve hastalığı ilerlemektedir. Böyle bir müracaatçı için</p> <p><b>Performans:</b> E. el-göz koordinasyonunu geliştirecek ve sürdürecektir</p> <p><b>Koşullar:</b> Haftada dört kez düzenlenen el işleri aktivitesine katılacak</p> <p><b>Standartlar:</b> Haftada dört kez düzenlenen bu aktivitenin en az üçüne devam edecek</p>	<p><b>Ölgu 2:</b> P., 23 yaşında, isteklerini yerine getirmede zaman iki küçük çocuğunu fiziksel olarak istismar etmiştir. Böyle bir müracaatçı için</p> <p><b>Performans:</b> P. etkili anne-baba becerilerini öğrenecek</p> <p><b>Koşullar:</b> Her Perşembe akşamı düzenlenen Etkili Anne-Baba Eğitimi'ne katılacak</p> <p><b>Standartlar:</b> Düzenlenen altı oturumun tamamına devam edecek</p>
<p><b>Ölgu 3:</b> J., 15 yaşında, ebeveynleri tarafından kontrol edilemez olarak tanımlanmaktadır. İki kez uyuşturucu satmaktan tutuklanmıştır ve gece yarısından sonra eve dönmektedir. Böyle bir müracaatçı için</p> <p><b>Performans:</b> J. eve geceyarısından önce dönecek</p> <p><b>Koşullar:</b> Hafta içinde en geç saat 9'da ve hafta sonlarında 11'de evde olacak</p> <p><b>Standartlar:</b> İki haftanın (14 gün) 13 gününde (% 93) buna uyacak</p>	<p><b>Ölgu 4:</b> I., 21 yaşında, üç çocuğu vardır ve pastanede tam zamanlı olarak çalışmaktadır. I.'nın öz annesi çocuklara bakmaktadır, ancak hastalandığı için çocuklara bakamamaktadır. Böyle bir müracaatçı için</p> <p><b>Performans:</b> I. Çocukların bakımı için gündüz bakım evi olanağı bulacak</p> <p><b>Koşullar:</b> Çocuklara ve bütçesine uygun kuruluşu bulmak için 5 telefon edecek</p> <p><b>Standartlar:</b> Gelecek perşembeye kadar elde ettiği bilgileri haberdar edecek</p>

Kaynak: Kirst-Ashman ve Hull 1999, s. 229.

Tabloda görüldüğü üzere hedefler, davranışları mümkün olduğu ölçüde belirli hale getiren tarzda ifade edilmelidir. Ölçmeye yardımcı olacak şekilde açıkça tanımlanmış davranışları yansıtmalıdır. İyi bir hedef cümlesinin nesnellik, açıklık ve hedefe ulaşıldığını gösterme ölçütlerini karşılaması gereklidir. Dolayısıyla hedefler performans, koşullar ve standartları karşılayacak şekilde hazırlanmalı, yani ölçülebilir olmalıdır. İyi hazırlanmış bir hedef cümlesinin ilk unsuru olan performans, belli bir hedefe ulaşabilmek amacıyla belli bir etkinliği yapması gereken müracaatçı, sosyal hizmet uzmanı veya diğer bireylerle ilgilidir. Örneğin bir çocuğun davranışını değiştirme bağlamında performans unsuru çocuktan ne yapması istendiğini gösterir. “Hangi eylem ya da davranış hedefe ulaşma ile ilgilidir?” sorusunun yanıtı da performansa karşılık gelir. Açık bir hedefin ikinci unsuru, amaca ulaşmak için hangi davranışların, hangi koşullar ya da durumlarda gerçekleşeceğini ifade etme ile ilgilidir. Belli bir aktiviteyi gerçekleştirmek için ne tür malzemelere gereksinim olduğu, belli bir aktivitenin tek başına mı yoksa yardım alarak mı yapılacağı, belli bir zaman diliminin geçerli olup olmadığı koşulları ortaya koymaktadır. Standart, performansın, aktivitenin ya da davranışın ne kadar iyi, ne kadar çabuk ya da hangi sıklıkta yapılacağı ile ilgilidir. Standart, aktivitenin ne kadar iyi yapıldığı, her gün gerçekleştirilip gerçekleştirilmediği, aktivite bir kez yapılmazsa başarısız olunup olunmayacağını ortaya koymaktadır.



Ödev

- Sağlık Bakanlığı'na bağlı bir hastanede çalışan sosyal hizmet uzmanı olduğunuzu varsayarak performans, koşullar ve standartları temel alarak ortopedi kliniğinde yatan müracaatçılara ilişkin bir rapor hazırlayınız.

## SÖZLEŞME HAZIRLAMA

Sözleşme hazırlama, planlama basamağında yer alan son alt basamaktır. Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı ile açık ve gerçekçi bir sözleşme hazırlaması gereklidir. Müracaatçı, müdahale için bir seçeneği seçtiği zaman, amaçların ve yerine getirilmesi gereken görevlerin neler olduğunu, bu görevlerin nasıl



yapılacağını ve her bir görevi kimin yapacağını açık bir şekilde anlamalıdır. Bu anlayış kazandırıldıktan sonra sözleşmenin yazılı hale getirilmesi istenen bir şeydir. Bir sözleşme, karşılıklı olarak görüşülüp kabul edildiği zaman, ortak amacı oluşturmaya yardımcı olur. Karşılıklı anlayış çerçevesinde hazırlanan sözleşme ile müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanlarının uç sorunlarda karşı taraflar olma olasılığı azalır ve mülakatların verimliliği korunabilir. Müracaatçıların ve sosyal hizmet uzmanlarının amaçları ya da hangi görevleri kimin yerine getireceğine ilişkin beklentileri farklı ise sözleşmenin müzakere edilmesi, her iki tarafı farklılıkları tartışmaya ve çözmeye zorlayacaktır.

Sözleşme, müdahale sürecinde nelerin yapılacağını spesifik hâle getirir. Sözleşme, sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçıların karşılıklı anlaşması ile hazırlanır. Sözleşme, amaçları, yöntemleri, zamanı ve karşılıklı yükümlülükleri içerir. Sözleşme, yazılı, sözlü ya da ima edilmiş olabilir. Sözleşme sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçıların amaca yönelik olarak yapacaklarını belirginleştirmek için kullanılır. Sözleşme, müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanları arasındaki anlaşmayı resmileştirir. Sözleşme, aynı zamanda, sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçıların beklentilerini açıklığa kavuşturur. Sözleşmeye oldukça farklı maddeler eklenebilir. Bu maddeler, planın belirli boyutlarını – kim neyi, ne zaman yapacak, ulaşılmak istenen amaçlar, ücretler ya da parasal sorumluluklar, görüşme zamanları, sağlanacak hizmet türü ve müdahale ile ilgili diğer koşullar – kapsar. Planlı değişim sürecinin bir diğer boyutu olarak, sözleşmenin ilgili maddelerini oluştururken müracaatçıların aktif katılımını sağlamak çok önemlidir. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçının sözleşmede kullanılan ifadeleri anladığından emin olmalıdır. Teknik jargon müracaatçıya açık bir şekilde anlatılmalı ve sözcüklerin anlamını müracaatçıların anlaması sağlanmalıdır. Sözleşmeler, esnek anlaşmalardır. Bu tarzıyla “yasal” sözleşmelerden farklılaşır ve yasal sözleşmelere tarafların tümünün harfiyen uyması gerekir. Yasal sözleşmeler kolayca değiştirilemez. Sosyal hizmet uzmanları ile müracaatçıları arasındaki sözleşmeler beklentileri açıklığa kavuşturacak kadar formel, müracaatçıların değişen gereksinim ve koşullarına yanıt verebilecek şekilde enformel olmalıdır.

Plan esnek olmalıdır. Planın süreçleri yürütüldükçe yeni bilgiler veya değerlendirmeler eklenebilir ki bunlar bir planın değişmesiyle sonuçlanabilir. Planın gelişimi büyük bir belirlilik ister. Belirlenmiş plan, müracaatçıların ihtiyaç ve isteklerine doğru yöneltilen ve ölçülebilirliği arttıran hizmetlere yol gösterecektir. Böyle planlar, planın unsurları hakkında kararların olasılığının geniş olmasını sağlar. Bu, metinde anlatıldığı gibi genelci sosyal hizmetin bir işaretidir.

Sonuç olarak müdahale planı geliştirilirken, birkaç farklı plan düşünmek ve her planın analizine dayanan seçimler yapmak ve özel durumlar için bunun uygunluğunu düşünmek tavsiye edilir. Bu, başka bir planın sınırlarını ve güçlüklerini düşünmeyi kapsar. Seçilmiş plan, düşünülmüş planın birçok parçasının bir sentezi olabilir. Müracaatçıların temas kurulduktan, sorun ve gereksinimler belirlendikten, sorun çok yönlü analiz edildikten ve sorun çözme ile ilgili seçeneklerin belirlendikten ve belirlenen seçenekler gözden geçirilip uygun olan seçildikten sonra uygulama basamağına geçilebilir.



## Özet

- Planlama, değerlendirme ve değişime odaklanmış aktiviteler arasında bir köprüdür. Planlama sık sık değerlendirme sürecinin bir parçası olarak görülür. Planlama nedenleri değerlendirme sürecinde önemli olmakla birlikte bu bölümdeki vurgu olası planlama kaynaklarının değerlendirilmesi üzerindedir. Planlama Aşamalarının Alt Aşamaları; Müracaatçıyla çalış, Sorunları önceliklerine göre sırala, Sorunları gereksinimler biçiminde tanımla, Her bir gereksinim için müdahale düzeylerini belirle, Amaçları oluştur, Hedefleri belirle, Sözleşme hazırlamadır.
- Planlama sürecinin ilk alt basamağı müracaatçı ile çalışmaktır. Müracaatçıyla çalışma onun için çalışmak anlamına gelmez, onunla birlikte çalışmak, birlikte hareket etmek anlamına gelir. Müracaatçıların sorunun tanımlanmasına ve hangi sorunlar üzerinde çalışılacağına belirlenmesine dâhil edilmelidir.
- Planlamada ikinci alt basamak sorunları önceliklerine göre sıralamaktır. Tekrar hatırlatmak gerekir ki, müracaatçı bu sürecin de bir katılımcısıdır. Bu nedenle, ilk olarak müracaatçının sorunun varlığını fark etmesi ve kabul etmesi önemlidir. Neyin en önemli olduğu konusunda müracaatçının değerlendirmesi ile sosyal hizmet uzmanının değerlendirmesi arasında çok önemli farkların olduğunu gösteren sayısız örnek bulunmaktadır.
- Planlama sürecindeki üçüncü alt basamak sorunları gereksinimler biçiminde tanımlama ile ilgilidir. Sorunların gereksinimler biçiminde tanımlanması sosyal hizmet uzmanına ne yapacağı konusunda yol göstericidir. Sorunlar, gereksinimler ve amaçlar birbirleriyle ilişkilidir ve biri diğerini belirlemeye yardımcı olur. Bu nedenle, sosyal hizmet uzmanları sorunları gereksinimler olarak tanımlamalıdır. Bu yolla, sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı neyin gerçekleştirilmesi gerektiğini, yani amacı belirleyebilir.
- Planlama sürecinin dördüncü alt basamağında ilk olarak, müracaatçının gereksinimi üzerinde odaklaşılır ve en öncelikli sorunla başlanır. Müracaatçı ile olası çözümler tartışılır. Olası çözümler mikro, mezo ve makro düzeyde değişim üzerinde odaklanmayı gerektirebilir. Bu nedenle önerilen seçenekler; ilk olarak, mikro düzeyde müracaatçının ne yapacağını kapsamlıdır.
- Planlama basamağında beşinci alt basamak amaçları oluşturmaktır. Amaçlar, sosyal hizmet uzmanına ve müracaatçıya müdahalede izlenecek yolu gösterir. Amaçlar oluşturulurken, gerçekten neyin gerçekleştirilmek istendiği, müracaatçının hangi temel gereksinimlerinin karşılanacağı ile temel ve gerekli nihai sonuçların neler olacağı belirlenmelidir. Amaçlar, sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçıların ne yapacağına ilişkin bir anlayış geliştirmeye katkı sağlar.
- Hedefleri belirleme planlama basamağının altıncı alt basamağıdır. Hedefler alt amaçlar ya da ana amaca ulaşmaya yardımcı olacak küçük adımlar olarak düşünülebilir. Örneğin, bir uygulayıcı olarak belirleyebileceğiniz bir alt amaç müracaatçının tıbbi tedavisi için altı uzmanlaşmış klinik veya hastaneye telefon etmek ve bu yerlerde müracaatçının tedavisinin mümkün olup olmadığını öğrenmek – ve bu süreç önümüzdeki Perşembe günü tamamlanacaktır - olabilir.
- Sözleşme hazırlama, planlama basamağında yer alan son alt basamağıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı ile açık ve gerçekçi bir sözleşme hazırlaması gereklidir. Müracaatçı, müdahale için bir seçeneği seçtiği zaman, amaçların ve yerine getirilmesi gereken görevlerin neler olduğunu, bu görevlerin nasıl yapılacağını ve her bir görevi kimin yapacağını açık bir şekilde anlamalıdır. Bu anlayış kazandırıldıktan sonra sözleşmenin yazılı hale getirilmesi istenen bir şeydir.

Değerlendirme sorularını sistemde ilgili ünite başlığı altında yer alan “bölüm sonu testi” bölümünde etkileşimli olarak cevaplayabilirsiniz.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Planlama sürecinin ilk basamağı aşağıdakilerden hangisidir?
  - a) Sorunu belirlemek
  - b) Müracaatçı ile çalışmak
  - c) Yasal düzenlemeleri kontrol etmek
  - d) Müracaatçı için çalışmak
  - e) Sorun için bilgi toplamak
2. Aşağıdakilerden hangisi planlama aşamasının alt aşamalarından biri değildir?
  - a) Müracaatçıyla çalış
  - b) Sorunları önceliklerine göre sırala
  - c) Sorunları gereksinimler biçiminde tanımla
  - d) Amaçları oluştur
  - e) Müracaatçının eksikliklerini belirle
3. Aşağıdakilerden hangisi genelde sosyal hizmet uygulamasının temellerindedir?
  - a) Uzman
  - b) Müracaatçı
  - c) Sorunu belirlemek
  - d) Deneyim
  - e) Beceri
4. Plan yapılmasında aşağıdakilerden hangisi doğrudur?
  - a) Planlar müracaatçıyla birlikte yapılmalıdır ya da bitirilmeden önce müracaatçı tarafından tekrar gözden geçirilmelidir.
  - b) Planlar yapılırken müracaatçı bu sürecin dışında tutulmalıdır.
  - c) Planların müracaatçıyla birlikte yapılması süreci olumsuz etkileyecektir.
  - d) Müracaatçının plan sürecine müdahil olması kendi reçetesini yazmasına sebep olacaktır.
  - e) Uzman, plan yapılırken müracaatçı ile birlikte karar almaktan kaçınmalıdır.

5. Yoksulluk, cinsiyet, ırk, etnik köken, yaş, özürlülük ya da cinsel tercih nedeniyle ortaya çıkan ayrımcılık ve baskı riskleri özellikle .....ortaya çıkarır.
- Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?
- Planlama ihtiyacını
  - Bilgi toplama
  - Verileri değerlendirme
  - Müracaatçının sorunları
  - Müracaatçının ihtiyaçları
6. Amaçlar oluşturulurken, gerçekten neyin ..... istendiği, müracaatçının hangi ..... karşılanacağı ile temel ve gerekli ..... neler olacağı belirlenmelidir.
- Cümlede boş bırakılan yerlere sırasıyla aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?
- gerçekleştirilmek - temel gereksinimlerinin - nihai sonuçların
  - problem yapılmak - maddi gereksinimlerinin – öncül nedenlerin
  - gerçekleştirilmek - temel gereksinimlerinin – öncül nedenlerin
  - gerçekleştirilmek - maddi gereksinimlerinin – nihai sonuçların
  - problem yapılmak - temel gereksinimlerinin - nihai sonuçların
7. Amaçlar için aşağıdakilerden hangisi doğrudur?
- Uzmanlar müracaatçıların müracaatçıların isteklerinin aksine de olsa yararlı gördükleri amaçları kullanmalıdırlar.
  - Uzmanlar müracaatçıların istek ve değerlerinin aksine giden amaçları kullanmamalıdırlar.
  - Uzmanlar müracaatçıların istekleri ile aynı doğrultudaki amaçları kullanmamalıdırlar.
  - Amaçlar kullanılırken, uzmanın doğru gözlemlerine dayanmalı ve müracaatçıdan bağımsız olmalıdır.
  - Müracaatçıların istekleri amaçların kullanımında göz önüne alınmamalıdır.

8. Aşağıdakilerden hangisi Belirli davranışsal değişim için doğrudur?
- Değerler çatışıyorsa veya açık değilse çalışmanın yönetimi veya amaçlar hakkında müracaatçı sistemi açık değilse veya büyük amaçlar aşılması zor ve imkansız bir tarzda engelleniyorsa kullanılır.
  - Durum içindeki bireyin değişimi için şansın olmadığı ve kişinin ihtiyacına destek veren önemli birinden yoksun kaldığı durumlarda kullanılır.
  - Sorun, bir sorunlu ilişki olduğunda ve bir başka insanın problemin bir parçası olduğunun fark edildiği durumlarda kullanılır.
  - Bir müracaatçı belirli bir semptom veya davranış biçiminden rahatsız olduğunda ve genellikle aksi halde kendi durumundan hoşnut olduğu zaman kullanılır.
  - Problemin bir parçasının, çevrenin bazı kesimlerinin sorumluluğunun eksikliğinin olduğunun fark edildiği durumlarda ve böyle bir değişim sebebinin olduğu durumlarda kullanılır.
9. Hedefleri belirleme planlama basamağının .... alt basamağıdır. Hedefler alt amaçlar ya da ana amaca ulaşmaya yardımcı olacak küçük adımlar olarak düşünülebilir.
- Cümlede boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?
- Birinci
  - Üçüncü
  - Dördüncü
  - Beşinci
  - Altıncı
10. Sözleşme Hazırlanması ile ilgili olarak aşağıdakilerden hangisi söylenemez?
- Müdahale sürecinde nelerin yapılacağını spesifik hale getirir.
  - Planlama basamağında yer alan son alt basamaktır.
  - Sözleşmede kullanılan ifadeler müracaatçı tarafından anlaşılacak zorunda değildir.
  - Müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanlarının uç sorunlarda karşı taraflar olma olasılığı azalır ve mülakatların verimliliği korunabilir.
  - Yazılı, sözlü ya da ima edilmiş olabilir.

**Cevap Anahtarı:** 1-B, 2-E, 3-E, 4-A, 5-A, 6-A, 7-B, 8-D, 9-E, 10-C

## GİRİŞ

Müracaatçılar ve sosyal hizmet uzmanları amaçlarını gerçekleştirmek için birlikte hazırladıkları planı yaşama geçirir. Uygulama sürecinde meydana gelen gelişme sürekli olarak izlenmeli ve mikro, mezzo ve makro düzeyde değerlendirilmelidir. Kimi zamanlar yeni konular, durumlar veya koşullar planda değişiklik yapmayı gerektirebilir. Örneğin bir boşanma sonrasında mal paylaşımı ve çocukların ziyareti ile ilgili hakların belirlenmesini içeren bir müdahale planını ele alalım. Çift aniden birlikte yaşamaya karar verebilir. Mal paylaşımı hakları artık geçerli değildir. Bununla birlikte, yeni amaçların – çocukların bakımı için daha etkili davranış yönetimi ve gelecekte evlilik ilişkisinin bozulması olasılığına karşı çocukların korunması gibi – geliştirilmesi gereklidir. Böyle bir durumda planın gözden geçirilmeli, ardından gözden geçirilen yeni plan uygulanmalıdır (Kirst-Ashman ve Hull 1999).

Bireylerle sosyal hizmet uygulaması karşılaşılan sorunların çözümü için yapılan girişimleri ifade eder. Karşılaşılan sorunların çözümü için müracaatçıların sosyal çevresinin geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır. Bireylerle sosyal hizmet uygulaması bağlamında; birey ve ailesinin ilişkilerinin düzene konulması, duygusal yönden destek olunması, olanaklarının artırılması, destek sistemlerinin harekete geçirilmesi, yaşadığı çevrenin değiştirilmesi, çeşitli kuruluşlardaki işlerinin takip edilmesi, kurumlarla ilişkilerinin geliştirilmesi, kurum sisteminin geliştirilmesi, yeni toplumsal kaynaklar yaratılması ve haklarının savunulması yönünde çalışmalar yapılabilir (Turan 2009).

## BİREYLERLE SOSYAL HİZMET EKOLLERİ

Başlangıçta sosyal hizmetin amacı sadece yardım etmekti ama psikoloji ve psikiyatrinin etkisinden sonra kişilik ve davranış tedavisi de tarafsız bireylerle sosyal hizmet alanına girmiştir. Bireyle çalışma alanının çeşitli temel yönelimleri vardır. Tanısal ve işlevsel düşünce ekolleri bireyle çalışma alanında uygulanmaktadır.

### Tanısal Ekol

Tanısal ekol temel olarak Freud'un psikanaliz teorisine dayanmaktadır. Mary Richmond bu düşüncelerin bir ekol olarak düzenlenmesi için şeklini veren kişidir.

Richmond, bireylerle çalışma alanında ilk kitabı (Sosyal Teşhis) 1917 yılında yazmıştır. Bu ekole katkı sağlayan diğer isimler ise şunlardır: Marion Kenworthy (New York Sosyal Hizmet Okulu), Betsey Libbey (Philadelphia Aile Topluluğu), Gordon Hamilton, Bertha Reynolds, Charlotte Towle, Florence Day ve Annette Garrett. Tanısal ekol aşağıdaki bazı temel prensiplere dayanmaktadır.

### Tanı Prensipleri

Bireyle çalışma alanında yardım olgusu, her bireyin ve bu bireylerin sorunlarının anlaşılması üzerine kurulmuştur. Bu anlayış esastır çünkü bu farklılaştırma için gerçekçi temeller sunar ve müracaatçının sosyal durumu, kişisel memnuniyeti ve değişimi için gereken gelişmeye temel hazırlar.

Tanı, aşağıdaki prensiplere dayanmaktadır. Bu prensipler şunlardır:

- 1) Tanı koyma süreci müracaatçı ve durumunun ve karşılaştığı zorluğun detaylı ve doğru özelliklerini anlamak amacıyla hangi yardım türünün gerektiği konusundaki çabalardan oluşur.
- 2) Tanı koyma süreci uzmanın müracaatçıyı etkileyen sosyal ve psikosozal faktörlerin etkileşimi hakkındaki bilgisine dayanır.
- 3) Müracaatçıyı etkileyen iç ve dış faktörlerin etkileşimi hakkındaki bilgi, tanı koyma süreci için yardımcı ve terapötiktir.
- 4) Bireyin sahip olduğu her sorun, çoklu faktörler teorisi ışığında anlaşılmalı çalışılmalıdır.
- 5) Başlangıç aşamasında müracaatçının üstündeki stres ve baskıların azaltılması uzmanın doğru tanı koymasına yardımcı olur.
- 6) Kişiliğin ve motivasyonların ilk değerlendirilmesi ve bunların müracaatçının sorunlarının gelişimindeki önemi, bu sorunların çözülmesi için yapılacak planın temellerini oluşturur.
- 7) Müracaatçının sorununun çözümü için müracaatçının şuan ki çalışma kapasitesi ve davranışlarının altındaki güdüler hakkında bilgi sahibi olmak çok önemlidir.
- 8) Müracaatçının kişiliğindeki psikodinamik ve patolojik semptomların anlaşılması, ne çeşit bir yardım sunulabileceği konusunda kesin bir temel oluşturur.

### Tedavi Prensipleri

Tedavinin temel amacı, müracaatçının endişesini ve kişi-durum sistemindeki işlevsizliği azaltmaktır. Yukarıdaki amaç, kişinin egosu ile uyumlu yeteneklerinin ve kişi-durum sistemindeki işlevselliğin artırılması ile gerçekleşir. Bazı prensiplere dayanmaktadır:

- 1) Görüşme sırasındaki tartışmalar soruna ve çözüm yollarına odaklanmıştır. Çözümün önünde duran davranışsal ve durumsal engellerin anlaşılmasına odaklanmak gereklidir.
- 2) Sosyal ve psikososyal faktörlerin özellikleri ve boyutları her durum için değişiklik gösterir.
- 3) Tedavinin amaçları ve yöntemleri, müracaatçının ihtiyaçları tam olarak anlaşılıp çalışıldıktan sonra planlanmalıdır.
- 4) Tedavi programının başarısı, amaca yönelik kurulan ilişkinin kullanımına bağlıdır.
- 5) Bireyle çalışma alanındaki tedavi yöntemleri; sosyal terapi ve psikoterapidir.

### Yöntemlerin Kullanımı

Yöntemler şunlardır: teşvik etme, duygusal boşalma, rahatlatma, destekleme, öneride bulunma, rehberlik etme, yönlendirme, yeni deneyimler yaşatma, açıklık getirme, yorumlama ve benzeri.

### İlişkinin Kullanımı

İlişki; müracaatçının sorunu ve sorununu kendisi çözmesi için yeni algılama yöntemleri bulmasına yardımcı olan bir tedavi aracıdır.

### İşlevsel Ekol

Bireylerle çalışma alanında işlevsel yaklaşım uygulaması Pennsylvania Üniversitesi'ndeki fakülte üyeleri tarafından geliştirilmiştir. Bu yaklaşım, Otto Rank'ın kişilik teorisi üzerine kurulmuştur. İşlevsel ekole göre bireyle çalışma, insanlara sosyal araçlar tarafından sağlanan özel servisler ile yardım etme yöntemidir. Bu yardımı kullanma deneyimi de insanların psikolojik olarak yapıcı

olmalarına neden olur. Bu nedenle işlevsel ekolün birbirinden ayrılmaz iki temel özelliği vardır:

- 1) Bir kişiye yapılacak yardım, var olan hizmetin içinde doğal olarak bulunmaktadır. Müracaatçılar ve onların bu servisleri kullanma yolları farklı olsa da, araçların verdikleri hizmetin çeşidi ve amacı aynıdır.
- 2) İki hizmeti kullanan insanların sorunlarının aynı olması göz önüne alınmaksızın, bu araçların sağladıkları hizmetlerin kullanımdan doğan psikolojik deneyim kişiler için her zaman farklı olacaktır.

### Tanı

Tanı, belirli bir hizmet ihtiyacı ile alakalıdır ve hizmet sağlanırken gelişebilen bir kavramdır. Bu ekolde, müracaatçının durumunun tamamen anlaşılması önemli değildir. İşlevsel tanı ekolü, insanların kategorilere ayrılamayacağını ve belirli bir hizmet için yapılan planın potansiyel büyüme ve gelişmeyi kötü etkileyebileceğine inanır. Tanı koyma sürecinde her müracaatçı kendi hakkındaki tanıyı kendi koymalıdır. Tanı koyma, kişinin kendisi için ne tür bir yardım aradığı konusunda karar verirken özgür olduğu bir insan ilişkisi kurma sürecidir. Müracaatçı, değişimin büyüme ve gelişmesinin devamlı olabilmesi için her şeyin merkezindedir.

### Tedavi

İşlevsel ekol, tedavi kelimesi yerine yardım etme süreci kavramını tercih etmektedir. Uzman, tedavinin pasif alıcısı olan kişinin tedavi edilmesinden sorumlu değildir. Çünkü bu ekol değişimin temelini müracaatçının kendi içinde olduğuna inanır. Aracı hizmetler ile gerçekleştirilen bireyle çalışma, gelişmiş sosyal işlevsellik için güçleri serbest bırakır.

Tanı koyma süreci, bireyle çalışmada yardımcı olarak işlev görür. Bütün bireyle çalışma süreci üç evreyi kapsar: başlangıç, orta ve bitiş.

Başlangıç evresinde; uzman, müracaatçıyı anlamaya (veya müracaatçının uzmanı anlamasına) engel olan tüm olguları ortadan kaldırarak bir ilişki kurar. Ayrıca uzman, müracaatçının geleceğe dair ihtiyaçlarını, arzularını, motivasyonlarını, ilgilerini ve umutlarını anlamaya çalışır. Müracaatçının sorunlarını ayırır ve onları öncelik sırasına dizer. Müracaatçı aracı kurumdan hizmet almaya başlar. Orta evrede; müracaatçının sorumlulukları artar ve ilişki daha yakın bir hale bilmeye başlar. Son evre ise müracaatçının uzmandan ayrılmasıdır. Bu zor bir

süreçtir. Bazen müracaatçı duygusal olarak uzmana bağlandığı için hizmetin bitirilmesini istemez. Uzman tüm yetkinlikleri ve becerisiyle müracaatçının duygularını incitmeden mutlu bir şekilde ayrılmasını sağlamalıdır. Uzman, müracaatçıya gitmeye hazır olmayı hissedebilmesi için öz farkındalık şansı verir ve böylece müracaatçı korku duymadan aracı kurumdan ayrılır.

### Tanısal ve İşlevsel Ekollerin Arasındaki Farklar

- 1) Tanısal ekol Freud'un geliştirdiği "kişilik" teorisini kullanırken işlevsel ekol Otto Rank'ın geliştirdiği "irade" teorisini kullanır.
- 2) Tanısal Ekol, kişinin birçok gücün etkileşim halinde olduğu bir toplam olduğuna ve sadece birbirleri ile etkileşimli olmadıklarını aynı zamanda isteyerek veya istemeyerek sosyal çevreyi etkilediğine inanmaktadır. Bu faktörlerin arasındaki denge ve güç, kişinin ailesi ve diğer insanlarla olan bireysel deneyimlerinin temel sonucudur. İşlevsel Ekol de kişilik gelişimi sürecinin kişinin içsel ihtiyaçlar ile çevresinin etkileşime girmesinden kaynaklandığını düşünür ama bu etkileşim insanların doğuştan gelen bireysel gelişim ve özerklik iradesi tarafından gerçekleştirildiğine inanır.
- 3) Tanısal Ekol'e göre ego temel ruhsal enerjidir ve onun gücü isteyerek veya istemeyerek kişinin psikososyal çevresi tarafından belirlenir. Ama İşlevsel Ekol'e göre ego (kendilik), içsel ve dışsal deneyimlerin "irade" ile yaratıcı bir şekilde kullanılması sonucunda ortaya çıkar. Ego, iç ve dış güçlerin etkileşiminin bir sonucu değildir.
- 4) Tanısal Ekol'de tedavinin amacı, kişinin ego kapasitesini yükseltmek iken İşlevsel Ekol, kişinin içsel duygu, organizasyon ve eylem kapasitesini serbest bırakmasına yardımcı olmaya çalışır.
- 5) Bireyin terapötik ilişkide rol almasını sağlamak için Tanısal Ekol'e göre müracaatçının ego işlevselliği, kişiliği, motivasyonları, baskılar ve şuan ki duyguları hakkında tam bilgiye sahip olmak gerekir. İşlevsel Ekol ise hem sorun ile hem de bireyle çalışma ilişkisi ile ilgili kişinin sorunlarını çözmesine yardımcı olacak o anki hisleri önemlidir, diğer tüm bilgiler ikincildir.
- 6) Tanısal Ekol, hem psikolojik hem sosyal olarak planlanmış ve amaç odaklı bir yaklaşımı uygular. İşlevsel Ekol ise müracaatçıya kendi değişim sürecini yönlendirmesi için tamamen özgürlük verir. Aracı hizmetler sağlar.

- 7) Tanısal Ekol, müracaatçının kapasitesi ve güçsüzlüklerini değerlendirmek ve kişisel gelişim için yapılacakları düzenlemek konularında sorumluluk kabul eder. İşlevsel Ekol ise kendi kararlarını vermesinin yapıcı etkisi nedeniyle müracaatçının seçim ve hedef belirlemesi yapmasına hak tanır.

Müracaatçıların ve sosyal hizmet uzmanlarının kişisel özellikleri bireylerle sosyal hizmet uygulaması üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Sosyal hizmet uzmanlarının ve müracaatçıların birbirlerinin kültürü konusunda bilgi eksikliği, kalıp düşüncelere neden olabilir. Diğerinden korkma durumu da bilgi ve anlayışın eksik olmasının sonucudur. Hatalı ya da uygun olmayan "iyi" ve "kötü" değerlendirmeleri yapılabilir. Yardım sürecinde gerekli olan güven ve paylaşıma izin vermeyen sosyal uzaklık ortaya çıkabilir. Müracaatçıların geleneksel iletişim kalıpları hakkında eksik bilgiye sahip olması da ilişki üzerinde etkili olmaktadır. Farklı bir kültür hakkındaki sınırlı bilgi sahibi olma da olumsuz tutumlara yol açabilir. Bu tutumlar aynı kültürel ve etnik gruba üye olan bir kişiyle daha önceden olumsuz bir deneyim yaşanması nedeniyle de gelişebilir.

Farklı kültürel grupların üyeleri, farklı olanaklara sahip olabilir. Sosyal hizmet uzmanları, olanaklardaki farklılığı anlayamazsa müracaatçıların önerilen yardımı nasıl kullanacağı konusunda gerçekçi olmayan beklentiler geliştirebilir. Bu gerçek, uygun kaynakların kullanımıyla da ilişkili olabilir. Bazı kaynaklar özel bir kültürel grup için uygun değildir. Örneğin duyguların ifadesine izin vermeyen veya sınırlı sözler ifadeler kullanan bir kültürden gelen bir müracaatçı geleneksel konuşma terapisinde ciddi zorluklar yaşayabilir. Bazı kaynaklar, belirli etnik gruplar için geleneksel olarak yararlıdır ve kullanılabilir. Toplumsal ve kültürel beklentiler arasındaki çatışmaları da dikkate almak gerekir, bu tür çalışmaları yardım durumunda çözmek genellikle zordur. Bazen müracaatçılar bu çatışmaları tanımlamakta zorlanabilirken, sosyal hizmet uzmanları da bunların farkında olmayabilir.

Müracaatçıların ve sosyal hizmet uzmanlarının görüşlerini ve duygularını ifade etmek için kullandıkları farklı mekanizmalar ve farklı iletişim kalıpları da sorun çıkartabilir. Özel bilgi iletişimi için uygun olan durumlar, iletişimin temposu, tabular, güvenilirlik normları, duyguları ve hisleri ifade etme yolları, sessizliğin anlamı, sözle olmayan iletişimin içeriği ve türü ve açıklama tarzı bu sorunlara örnek olarak verilebilir. Kültürler arası durumlarda etkili olarak çalışmak için, sosyal hizmet uzmanları farklı gereksinimleri, kültürler arası iletişimin karmaşıklığını ve

kendi önyargılarına ilişkin anlayışını ve farklılıklara ilişkin hoşgörüsünü, doğru algılaya yeteneğini de geliştirmelidir (Johnson 1998).

## BİREYLERLE SOSYAL HİZMETTE TEDAVİ YÖNTEMLERİ

Sosyal tedavi, müracaatçının sorununa yönelik verilen tüm hizmetler ve eylemlerin toplamıdır. Odak noktası sorunun ivedilikle çözülmesi ve eğer mümkünse bu soruna katkı sağlayan zorlukların değiştirilmesidir.

### Pratik Hizmetlerin Yönetimi

Müracaatçıya toplum tarafından sunulan sosyal kaynaklardan seçim yapması ve kullanması için yardım eder. Para, tıbbi bakım, yasal yardım, iş bulmasına ve eğitim kurumlarına kabul edilmesi için yardım etme, yaşlı evleri, bakım evleri, hobi kurumları vb gibi hizmetler, kişinin günlük hayatındaki sorunlarını çözmesi için yardımcı olabilecek pratik hizmetlerdir.

Pratik hizmetin yönetimi, Hamilton'un ifadesi ile en eski ve en çok bilinen bireylerle çalışmadaki müdahale yöntemidir. Bu yöntemde uzman, müracaatçının kurum tarafından sunulan hizmetler ya da sosyal kaynaklardan bir seçim yapmasına yardım eder. Çoğu zaman müracaatçı ne istediğinin farkındadır ama bunları nasıl ve nerede alacağını bilemez. Müracaatçı, sizin kurumunuzdan veya kendisine daha fazla yararı olacak bir başka kurumdan hizmet alır. Pratik hizmetlere örnek olarak; maddi yardım, yasal destek, tıbbi bakım ve kamp düzenlemeleri verilebilir. Uzman, toplumun kaynaklarını tam anlamıyla bilmeli ve onları seçerek ve ekonomik olarak kullanmalıdır.

### Dolaylı Tedavi (Çevresel Manipülasyon)

Çevresel manipülasyon, kişinin sosyal koşullarını değiştirerek yaşadığı yoğun stres ve baskıdan kurtulmasını amaçlar. Örneğin; ebeveynlere, öğretmenlere, eşlere, arkadaşlara ve akrabalara yönelik tutumların değiştirilmesi, yaşam için gerekli eğitim ve iş imkânlarının sağlanması, grup deneyimi kazandırılması olabilir. Çevresel manipülasyon sadece müracaatçının üzerindeki çevresel baskının kontrolü dışında olduğu durumlarda uzman tarafından uygulanabilir ama uzman tarafından değiştirilebilir.

Hamilton'a göre çevrenin değiştirilmesi, stresin ve baskının azaltılması için içinde bulunulan durumun geliştirilmesi veya düzeltilmesi konusundaki tüm girişimlerdir. Burada üzerinde durulan nokta durumun değiştirilmesidir. Bu yöntem genellikle dolaylı müdahale olarak da anılır. Çünkü odak noktası, fiziksel çevrenin değiştirilmesi veya müracaatçının daha işlevsel olabilmesi için gereken sosyal sistemlerde değişiklik yapılmasıdır. Örneğin; müracaatçı, daha iyi işlev gösterebilmek için rekreasyonel (dinlendirici) bir gruba katılır ya da rekabetçi ortamlardan kaçınmak amacıyla yavaş öğrenenler için stresin azaltılmasına yönelik bir faaliyetin düzenlemesi gibi.

### Direkt Tedavi

Bu yöntem direkt olarak müracaatçı üzerinde uygulanır. Müracaatçının bilgi eksikliği, endişesi ve ego gücü konularında yönlendirilmeye ihtiyacı olduğu durumlarda kullanılır. Direkt tedavi; evlilik, iş, aile, okul vb. konularında danışma, terapötik görüşme (aile ve evlilik terapisi), açıklık getirme, yorumlama, psiko-sosyal destek, kaynak kullanımı ve çevresel değişim konularında yardımcı olacak yorumlamalar ve açıklamalar yoluyla uygulanır.

Tüm bu süreçlerdeki görüşmeler önemlidir ve görüşmeler düzgün bir şekilde yapılmazsa herhangi bir sonuç getirmezler. Bu nedenle uzman, müracaatçıya sunulan yardımların başarılı olmasını istiyorsa sadece görüşme teorisini anlamak yerine aynı zamanda görüşme konusunda gerekli eğitim ve deneyime sahip olmalıdır.

Direkt müdahale yöntemleri, müracaatçının yapıcı kararlar vermesine, duygusal dengesini sürdürmesine ve büyüme ve değişime için istenen tavırları pekiştirmesine yardımcı olacak bir dizi görüşmenin yapılması demektir. Direkt olarak tanımlanmasının sebebi ise yüz yüze etkileşimi içeriyor olmasıdır. Bu etkileşimler; rehberlik, kabul etme, güvence verme gibi destekleyici teknikler, duyguların ifadesini kolaylaştırma, akreditasyon, kendine güven oluşturma ve müracaatçının yanında olmaktır. Rehberlik teknikleri, müracaatçı- uzman iletişiminin başlangıcı olan destekleyici tekniklerini kapsar ve profesyonel ilişki için gereklidir. Fakat Grace Mathew'ın belirttiği gibi bu iki teknik grubu birbirinden ayrı değerlendirilmelidir. Çünkü rehberlik teknikleri her zaman bir veya daha fazla destekleyici teknik ile takip edilse de destekleyici teknikler her zaman rehberlik tekniklerini takip etmez.

Rehberlik etmek, kişinin sorunlarını çözmesi, çatışma ve sorunlarını açıkça anlaması, değişik seçenekleri tartışması ve karar vermesi için mantıklı bir şekilde yardım etme amacındadır. Rehberlik bir noktaya kadar bir eğitim sürecidir ve profesyonel eğitim ve deneyim gerektiren sadece bireylere uygulanan bir olgudur. Bazı önemli rehberlik yöntemleri şunlardır: Yansıtıcı tartışma, tavsiye verme, motivasyon sağlama, açıklık getirme, algıları düzeltme, model olma, ileriye dönük rehberlik, rol yapma, gerçeğe odaklanma, parçalama, yorumlama, evrenselleştirme ve yüzleştirme. (Bu konuda daha fazla bilgi için Grace Mathew'in "Bireylerle Çalışmaya Giriş" isimli kitabına bakınız.)

**Destekleyici teknikler:** Yardım etmenin temel tekniği olan kabul etme, kelimeler yoluyla aktarılır ve genel davranış müracaatçı için görünür olur. Ayrıca uzmanın sıcaklık ve yetkinlik göstermesi ile şekillenen bir olgudur. Müracaatçıya nasıl davranıldığı ve dinlendiği, müracaatçının kabul edilmiş hissetmesinde önemlidir. Müracaatçıyı kabul ettiğinizin bir göstergesi de sempatiden çok empati göstermektir. Sempati; endişe, şefkat ya da acıma duygusu iken empati; bir başkasının yerinde ve ruh hâlinde olabilmek ve hislerini anlayabilmektir. Uzman, kendisini müracaatçıya sempati duymamak konusunda korumalıdır.

Güvence vermek uzman tarafından kullanılan ve müracaatçının (nefret, kıskançlık, dargınlık ve öfke duygusunu ifade ettiği zaman uzmanın şaşırması gibi) duyguları yüzünden yargılanmadığını hissetmesine yardım eder. Uzman, güvence veren ifadeler kullanabilir. "Nasıl hissettiğini anlayabiliyorum." ya da "Bu koşullar altında bu şekilde hissetmen gayet normal." gibi.

Duyguların ifade edilmesinin kolaylaştırılması, müracaatçının duyguları açığa vurmasına yardım eden bir tekniktir. Bastırılmış güçlü duygular düşünme yolunda engeller oluşturabilir. Bu durumlarda uzmanın müracaatçının duygularını ifade etmesine yardım etmesi gerekir. Uzman, teşvikçi veya boru açıcı gibi davranmalıdır.

Akreditasyon ve öz güven oluşturmak, uzmanın müracaatçının güçlü yönlerini göstermesi ve verilen görevleri yapabileceğine dair müracaatçıya itimat etmesi anlamına gelmektedir. Bu müracaatçının öz güven oluşturmaya yardımcı olur.

Müracaatçının yanında olmak, müracaatçı güvenini kaybettiğinde, endişesine yenildiğinde ve karar veremediğinde ya da görevlerini yerine getiremediğinde kullanılan önemli bir tekniktir. Bu gibi durumlarda uzmanın varlığı, müracaatçı için destek görevi görür.



## Ödev

- Ceza ve tutuk evlerinde kalan müracaatçılarla yapılacak bireylerle sosyal hizmette tedavi yöntemlerinin nasıl uygulanabileceğine ilişkin bir değerlendirme raporu hazırlayınız.

Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların karşılaştığı sorunların çözümü için beden hareketleri (jimnastik), kas gevşetme, düşünce yapısını değiştirme, kendine emir verme, model olma, strese karşı bağışıklık kazandırma, empati, yorumlama, gerçeğe yüz yüze getirme, oyun tedavisi, takdir etme, görüşme sonuna doğru kısa ara verme, genelleştirme, seçme imkanı tanıma, kalıplaşmış tutum ve davranışları değiştirme ve hayal kurma tekniklerinden yararlanabilir (Turan 2009).

## BİREYLERLE SOSYAL HİZMET TEORİLERİ

Daha önce anlatılan temel değerler, teknikler ve tekniklerin dışında, müdahaleyi belirleyen ve yardım süreçlerini tanımlayan insan davranışını açıklayan birkaç teorik formül vardır. Davranışsal bilimler, bireylerle sosyal hizmetlerin özellikle nedensel faktörleri konusunda birçok bilgi sağlamıştır. Müdahale stratejileri biraz kısıtlıdır. Bu nedenle sosyal teşhis; tedaviden daha karmaşık hâle gelmiştir. Her bir nedensel faktöre karşılık bir tedavi prosedürü olmadığı için teşhis için aşırı zaman harcamak yararlı olmaz. Ayrıca, daha geniş sorunlar için sorunun nedenleri derinlikli olarak anlaşılmadan yardım sağlanabilir. Bireyle sosyal hizmet alanındaki bazı uzmanlar bu nedenle, geleneksel olarak sorunun gelişimsel özelliklerini analiz etmek yerine şuan sorunun devam etmesine etki eden koşulların değerlendirilmesini önermektedir.

Gerçek anlamındaki gibi teoriler yoktur: Bunlar sadece kavramsal çerçeveler ya da düşünce sistemleridir. Her teorinin örneği; kendi teorisinin tartışması hakkında önermeler sunar. Ama pratikte bu teorilerden birinin diğerinden daha etkili olduğu konusunda kanıt yoktur. Aynı şekilde bu teorilerden hiçbirisi deneysel seviyede başarısız olmamıştır. Belirli teorileri destekleyenlerin bu teoriler arasındaki farklara dikkat çekmesine rağmen çoğu özellikleri ortaktır. Tüm insan davranışlarını açıklayan tek bir kişilik teorisi yoktur. Benzer şekilde, bireylerle sosyal hizmette



birleştirilmiş bir uygulama teorisi yoktur. Bu nedenle, eklektik bir yaklaşımı benimsemek gerekir. Eklektizm, birçok farklı teoriden faydalı olan en iyi bilgilerin toplanması anlamına gelir. Bilgilendirilmiş eklektizm ise kişinin seçtiği teoriden aldığı prensip ve eylem prosedürlerinin derinlikli bilgisi demektir. Birçok teoriden biraz alıp ardından onları belirli bir amaç olmadan kullanmak bilgilendirilmiş eklektizm anlamına gelmez. Bir teoriyi ya da teorik önerileri kullanmak, ne çeşit bir sorun olduğuna, ne çeşit bir müracaatçı için kullanılacağına ve en önemlisi ne kadar etkili olacağına dair değerlendirmelerden sonra gelmelidir. Uzmanın her bir müracaatçıyı değerlendirmesi ve deneysel kanıtların ışığında en uygun prosedürü seçmesi içi mesleki yetkinlik gerekir. Eklektizmin temeli, müracaatçı için uygun olan prosedürü seçmektir. Müracaatçıyı bu prosedüre uygun hâle getirmek değildir. Özellikle belirli bir tutum seçmek mantıksal ve duygusal sürecin sona ermesi demektir ve genelde uzmanın kişilik yapısından etkilenir.

Eklektik yaklaşım uzman üzerinde ağır beklentiler oluşturur ve oldukça fazla bilgi ve pratik yetenek gerektirir. Analiz etmeli ve değerlendirmelidir. Daha önemlisi, yeni prosedürler denemek için kendisinin esnek ve sabırlı olması gerekir. Tüm bunlar, sosyal hizmet uzmanının yaşam boyu öğrenmesi gerektiği anlamına gelir. Yenilenme kursları, seminerler, atölyeler ve bunun gibi diğer programlar sosyal hizmet uzmanları için sürekli eğitim sağlar.

## MÜDAHALE GÖRÜŞMELERİ ARASINDA YAPILMASI GEREKENLER

Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların sorunlarının çözümünü ve gereksinimlerinin karşılanmasını genel olarak tek bir oturumda karşılayamaz. Bu nedenle oturumlar arasında yapılan aktivitelerin değerlendirilmesi gereklidir.

Sosyal hizmet uzmanlarına toplantılar arasındaki aktiviteleri için yardımcı olabilecek rehber aşağıda verilmiştir.

### Toplantılar Arasındaki Aktiviteler için Rehber

Aktivite Türü	İzleme
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gözlem yoluyla bilgi toplama</li> <li>✓ Bireylerle, gruplarla, hizmetlerle ve durumlara temas kurmasını sağlama ya da temasını kesme</li> <li>✓ Olumlu davranışları sürdürme ve yineleme</li> <li>✓ Amaca ulaşma yönünde küçük adımlar atma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Bir aktivite tamamlandığı zaman</b></li> <li>✓ Sonuçlarını ayrıntılı olarak konuş</li> <li>✓ İlgili tüm üyelerden bilgi topla</li> <li>✓ Bakış açılarındaki farklılıkları kabul et</li> <li>✓ Her bir katılımcının görüşlerini dikkate al</li> <li>✓ Aktivite sürecinde müracaatçının ortaya koyduğu güçlere ve becerilere dikkat çek</li> <li>✓ Beklenen ve beklenmeyen sonuçları not et</li> <li>✓ İzleme aktivitesini yapılandır</li> <li>✓ Daha sonraki aktivitenin yapılandırılmasında müracaatçının daha fazla sorumluluk alması için teşvik et</li> <li>✓ <b>Bir aktivite tamamlanmadığı zaman</b></li> <li>✓ Engelleri tartış</li> <li>✓ Bu engellerin ortadan nasıl kaldırılabilirliğini belirle</li> <li>✓ Küçük adımlarla ilerlemeye dikkat et</li> <li>✓ Aynı aktiviteyi yap</li> <li>✓ <b>Müracaatçı aktiviteyi tamamlamayı istemediği zaman</b></li> <li>✓ Direnç kaynağını belirle</li> <li>✓ Müracaatçının motivasyonuna uygun olarak aktiviteyi değiştir</li> <li>✓ Müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanının aynı istikamette hareket etmesini sağlamak için müracaatçının amaçlarını güncelleştir</li> </ul>
<b>Yapılandırma</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Müracaatçının devam etme isteğini belirleme</li> <li>✓ Karşılıklı görüşmeler yoluyla olası aktiviteleri oluşturma</li> <li>✓ Amaca uygunluğu, başarı olasılığı ve müracaatçının yapma motivasyonunu temel olarak yapılacak aktiviteleri belirleme</li> </ul>	
<b>Uygulama</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Deneysel olarak tanımlama</li> <li>✓ Açık, somut ve basit uygulama yapma</li> <li>✓ Tarafların tamamının rollerini tanımlama</li> <li>✓ Sözlüme uyulup uyulmadığını izleme</li> <li>✓ Tam ve doğru anlamayı sağlamak için sözleşmeyi tekrar etme</li> </ul>	

Kaynak: Miley, O'Melia ve Dubois (1998), s.318

Sosyal hizmet uzmanları ile müracaatçıları arasındaki ilişkinin, bireyin kendine güvenini ve benlik saygısını artırarak, yapıcı değişimlere yol açabilmesi gerekir. Bireylerle sosyal hizmet uygulamasının yetersizlikleri telafi edici, bireye yapıcı deneyimler kazandırıcı bir beraberliği ifade eden yönü bulunmaktadır. Bu bakımdan söz konusu ilişkiye zarar verebilecek faktörler üzerinde durulması önem taşımaktadır. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılara saygılı, sevecen, anlayışlı ve içtenlikle yaklaşarak mesleki ilişkinin kurulup sürdürülmesine yardımcı olma

yükümlülüğü taşır. Ancak tanımlanan yaklaşımın her zaman mesleki ilişki için yeterli olmadığını belirtmek gerekir. Çalışmanın başlangıcında kurulan mesleki ilişkinin ileri aşamada ortaya çıkan yeni bir durum nedeniyle bozulma olasılığı vardır. Örneğin müracaatçıların sonradan ortaya çıkabilecek bir kişilik özelliği veya sorunu sosyal hizmet uzmanlarının mesleki ilişkiyi sürdürmede zorlanmasına yol açabilir. Sosyal hizmet uzmanları ilişkide meydana gelen olumsuz değişikliklerin farkına varmazsa çalışmanın yarıda kesilmesi gündeme gelebilecektir. Görüşmeler sırasında müracaatçıların göstereceği duygusal tepkilere duyarsız kalma, bunları önemsememe veya hafife alma başvuranın çalışmadan vazgeçmesine neden olur. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanlarının, bireye ait, onun için önem taşıyan duyguları fark etmemesi; bireyin sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini kınadığını veya küçümsediğini zannetmesi; müracaatçıların sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini tüm dikkatini vererek dinlemediğini düşünmesi; sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılardaki gelişmeleri fark etmemesi; gerçekle yüz yüze getirme tekniğinin zamansız kullanması; daha önce birey tarafından verilen bilgileri hatırlayamaması; görüşme gün ve saatini erteleme; görüşme sırasında huzursuz ya da yorgun görünmesi; müracaatçıların söylediklerini kabul etmemesi, karşı çıkması ya da sürekli akıl vermesi; müracaatçıların ileri sürdüğü sorun çözme planını beğenmemesi; tarafsızlığını koruyamaması; görüşme sırasında sürekli konuşması veya sık sık bireyin sözünü kesmesi ve müracaatçılara kapasitesinin üstünde, yapamayacağı ev ödevleri vermesi ilişkinin sona ermesine yol açabilecek muhtemel davranışlar arasındadır. Yukarıdaki durumların hemen fark edilerek kişiye açıklanması, duygusal gerilimin gereksiz yere artmasını önler (Turan 2009).

Sonuç olarak, bireylerle sosyal hizmet uygulaması müracaatçı için değil, müracaatçı ile birlikte yapılır. Müracaatçı durumu değiştirmek için gerekli görevlerin birçoğunun sorumluluğunu almalıdır. Bu sorumluluğun müracaatçının taşıyabileceği kapasite kadar olmalıdır. Sosyal hizmet uzmanları, uygulama sürecinde müracaatçının kapasitesini aşan görevler için sorumluluk alabilir. Ancak, işleri müracaatçı için yapmak tıpkı tavsiye vermede olduğu gibi bağımlılık ilişkisi yaratma riskini taşımaktadır. Ayrıca görevlerin müracaatçı tarafından başarılı bir şekilde tamamlanması kişisel gelişmeye neden olur ve müracaatçının gelecekte sorumluluk alması için hazırlanmasına yardımcı olur (Zastrow 1999). Bu durumda sosyal hizmet uzmanı bir sonraki basamağa, yani son değerlendirme basamağına geçebilir.

## BİREYLERLE SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİNİN ÖZELLİKLERİ

Şu ana kadar öğrendiklerimizi farklı organizasyonlar tarafından sunulan hizmetler ile belirli durumlarda benzer veya değişik sorunlara sahip müracaatçılara uygulamamız lazım. Etkili bir şekilde uygulama yapabilmek için bireylerle sosyal hizmetin aşağıdaki özelliklerini aklınızda tutmanız da fayda var.

- İlk olarak bireylerle sosyal hizmet alanındaki yardım hizmetinin standartlaşmış olmadığını bilmeliyiz. Bireylerle sosyal hizmet, benzer durumlar için değişik faktörleri değerlendirerek her bir müracaatçıya farklı tepkiler verir.
- Birey, müracaatçı, sosyal çevresi ile sürekli etkileşim içinde bütün (düşünen, hisseden, davranan) olarak kabul edilir.
- Sosyal hizmet uzmanı olarak sadece çalıştığınız kurumu değil, mesleğinizi de temsil edersiniz. Bu nedenle, çalıştığınız kurumun amaçlarını yerine getirmeye çalışırken aynı zamanda mesleki değer sistemi, etik ve ilkeler çerçevesinde bilginizi ve yetkinliğinizi geliştirmelisiniz.
- Bir kurum tarafından sunulan hizmetler sektöründe çalışırken sistemin insanları insanlık dışılaştırdıkları ya da değersizleştirdiği durumlarda değişim ajanı olarak çalışırsınız.
- Her zaman kendi kişiliğinizin farkında olmak ve bunun profesyonel hayatınızı etkilemediğinden emin olmalısınız.
- Bireylerle sosyal hizmet uygulamalarında önemli olan tek şey müracaatçının sorunlarıdır ve bu sorunlar genelde ağır duygusal özellikler gösterirler.
- İnsan sorunları, karmaşık ve çok boyutludur. Hassasiyetle ele alınmaları gerekir.
- Bu nedenle bireylerle sosyal hizmet uygulamaları sıklıkla kurumlar arası iş birliği gerektirir.
- Çoğu zaman profesyonel bir ekibin bir parçası olacaksınız. Bazı alanlarda ise hizmet sunumu için esas profesyonel olabilirsiniz. Bazı alanlarda ise

ikincil rolde olabilirsiniz. Bir sosyal hizmet uzmanı olarak grup içindeki diğer meslek elemanlarıyla iş birliği içinde iletişim kurmalısınız.

- Bireylerle sosyal hizmet; önleme, ilerleme, tedavi, rehabilitasyon, yerleştirme, bilgilendirme, hafifletici bakım ya da sosyal çevre değişimi için uygulanabilir.

## BİREYLERLE SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİNİN BELİRLEYİCİLERİ

Bireylerle sosyal hizmetin uygulama alanları; bireylere ve ailelere yardım edilen çok geniş alanları kapsar. Aşağıdaki bileşenlere göre bu alanlar şu şekilde belirlenebilir:

- Kişi bağlamında:* (Buradaki bağlam; kişinin sosyal çevresini içeren bir anlamda kullanılmıştır) Örneğin; görme bozukluğu olan erkek yetişkin, eşi tarafından terk edilmiş orta yaşta bir kadın veya yuvaya terk edilmiş bir çocuk.
- Yardım gerektiren sorunlar ve durumlar:* Yoksulluk, yaşam şeklinde büyük değişiklikler gerektiren kronik hastalıklar, madde bağımlılığı, rehabilitasyon, ciddi kazalardan sonra yaşanan ciddi travmalar, rol karmaşası, yas, yer değiştirme.
- Yardım sağlayan mekanlar:* Hastane, okul, çocuk bakım kurumları, huzurevleri, ıslah evleri ve sığınma evleri gibi.

İlk iki madde, iki farklı bakış açısına göre daha detaylı incelenebilir:

### ✓ İhtiyaçlar Yaklaşımı

- Ortak İnsan İhtiyaçları:* Yaşamda kalma ihtiyaçlarının yanında, tüm insanlar ilgi, güvenlik, başarı ve ait olma ihtiyaçlarına sahiptir.
- Özel İnsan İhtiyaçları:* Kişi bir engele sahipse, kronik bir hastalığı varsa, sosyal yetenekleri zayıfsa, travmatik deneyimlerle baş edemiyorsa, yeni doğmuş veya yaşlı olduğu durumlarda özel insan ihtiyaçları ortaya çıkar.

- Toplum Kaynaklı İhtiyaçlar:* Toplum içindeki belirli durumlarda ortaya çıkan ihtiyaçlardır. Örneğin; ayrımcı uygulamalar, baskı, yoksunluk veya gelişim projeleri nedeniyle yerlerinden edilmek.

İhtiyaçlar prensibi, sosyal hizmet uzmanının her bir vaka için sorunun boyutunu ve kaynaklarını anlamasına yardım etmesi açısından önemlidir. Müracaatçı ve sosyal çevresi üzerinde karşılanmamış ihtiyaçlarının etkisini görmesine yardımcı olur. Uzman, müracaatçının karşılanmamış ihtiyaçlarını karşılamak yoluyla sorunların çözümü için bir eylem planı hazırlayabilir.

### ✓ Yaşam Süresi Yaklaşımı

Birey yaşam süresi boyunca hayatını değiştiren birçok deneyime sahip olur. Kişi; hayatı boyunca gelişimsel basamakları tırmanır ve her bir basamak ancak o basamağın gerektirdiği görevler başarılı bir şekilde yerine getirilirse sona erer. Çoğu durumlarda insanlar bu basamakları stres olmadan aşabilirler. Ama eğer kişi bu geçiş dönemlerini kolayca atlatabilmezse hayat içinde değişimleri stresli bulur ve bu nedenle yeni taleplere uyum sağlayamaz.



### Örnek

- Beş yaşındaki bir çocuğun, güvenli ve özgür ev ortamından disiplinli ve resmi bir ortam olan anaokuluna başlaması
- Evlenen genç bir kadın, evlilik kurumuna girer, eş ve gelin rollerini alır. Eğer bu geçişe hazır değilse bu yeni durumunun şartları altında ezilir ve depresif olur.
- Kazançlı bir işi olan orta yaşlı bir adam işinden emekli olur. Belli rutinlere sahip yoğun bir hayat stilinden çıkıp ne yapacağını bilemediği boş zaman ile baş başa kalır. Hayatındaki bu değişim ile nasıl başa çıkacağı duygusal sağlığına bağlıdır.

- İnsan hizmetleri organizasyonları:* Bu organizasyonların amacı 'hizmet' etmektir. Bu nedenle; insanların genel iyilik durumunun geliştirilmesi ve sürdürülmesi önemlidir. Bu organizasyonlar; okullar, hastaneler, ıslah evleri, sosyal refah ve gelişme kurumları ve benzeridir.

İnsan hizmetleri organizasyonları; a) hedefler ve amaçlar, b) özel müracaat grupları, c) personel, d) program ve servisler, e) hizmet iletmeye sistemleri, f) maddi kaynaklar ve ağırlar ile şekillenir.

## BİREYLERLE SOSYAL HİZMET UYGULAMALARI ALANLARI

Bireylerle sosyal hizmet alanındaki uygulamaları anlamak için iki bileşene bakmak gerekir. Bunlar; belirli sorunlara ve durumlara sahip müracaatçı grupları ve müracaatçıların bu sorunlar için yardım aldıkları ortamlardır.

*Birey:* Kişinin sosyal çevresi ile olan etkileşimi birçok faktörden oldukça etkilenir. Bu faktörler, farklı müracaatçıların benzer durum/sorunlar için nasıl tepkiler verdiklerine göre şekillenir. Buna göre ise uzmandan beklentileri değişir. Bu faktörlerden bazıları şunlardır:

*Yaş:* Bir çocuğun karşılaştığı sorunlar veya durumlar elbette ki bir yetişkininkinden veya yaşlı insaninkinden farklıdır. Bireyin (ya da belirli bir yaş grubunun), duruma nasıl baktığı, durum hakkında ne istediği ve neyin ele alınması gerektiği yaşa göre değişir.

*Cinsiyet:* Kadınların ve erkeklerin toplum içindeki deneyimleri ve durumları sosyal ve kültürel olarak farklılaşır. Toplumdaki statü (haklar, ayrıcalıklar ve aile-toplum içindeki güç), görev ayrımları, rol beklentileri ve rol karmaşaları kadınları ve erkekleri farklı etkiler. Bu çeşit stereotipleşmiş roller özellikle kadınlar için oldukça ayrımcı olabilir.

*Sınıf:* Bireyin hayattaki hedeflerini ve değişme isteğini gelir durumu belirler. Hayata ve sorunlara bakış açısı; kişilerin ait oldukları ekonomik sınıf tarafından etkilenir. Bu sınıflar şunlardır: a) düşük gelir grubu, b) orta gelir grubu, c) varlıklı grup ve d) yoksulluk sınırının altında olan grup.

*Bölge:* Kırsal, kentsel veya kabilesel alanlara ait olan insanlar belirli tepki kalıpları ve tercihleri gösterirler. Küçük şehirlerde, köylerde veya kentlerde yaşayan insanlar değişik uyarıcılara maruz kalırlar. Bu nedenle; hayattan beklentileri de birbirinden farklı olacaktır. İhtiyaçları ve endişelerini ifade etme yöntemleri de farklı olacaktır.

*Aile:* Aile, üyelerinin birbirine evlilik veya kan yoluyla bağlı olduğu özel bir sosyal gruptur. Ailenin temel işlevi çocuk yetiştirmek ve aile üyelerini büyümesi ile gelişimini sağlamaktır. Aileler sorumluluklarını, çocuklarını toplum içinde sosyalleştirme süreci ile gerçekleştirirler. İşlevlerini yerine getirirken aileler; akrabalar ağı, dini veya ekonomik kurumlar, okullar, çalışma alanları, kentsel otoriteler, refah ve yasal çerçeveler gibi bir çok sosyal sistemle etkileşim

içindedirler. Aile içindeki kendine özgü etkileşim kalıpları ve yabancılar ile ilişkileri zaman içinde gelişir.

Aile, bir üyesinin deneyimlerinin ailenin diğer üyelerini de etkilediği bir sistemdir. Madde bağımlısı bir çocuk, fiziksel veya zihinsel engelli bir çocuk, para kazanan kişinin iş yerinde sorunlar yaşaması, yaşlı anne veya babalar bir bütün olarak ailenin sosyal işlevselliğini etkiler. Bazen aile içindeki bir bireyin sorunlar yaşaması aile içindeki temel kişiler arası iletişimde, etkileşimde ve ilişkilerde bir sorun olduğunu gösterebilir.

Aileler bir yaşam çemberi içinde hareket ederler. Evlilik gerçekleşir ve çocuklar doğar. Çocuklar okula ya da işe giderler. İlk çocuk evlenir (kız çocuk evlenir veya aileye gelin dâhil olur). Evlenmiş erkek çocuk evde kalmaya devam edebilir veya etmez. Ebeveynler yaşlanır ve ölürlər. Erkek çocuk aileyi devam ettirir. Ailenin yapısındaki her değişim ve rol aktarımı stresli durumları ortaya çıkarır. Genelde aileler bu gibi geçişlerle baş etmede başarılı olur. Ama bazı özel durumlarda, ailedeki yetersizlik duygusuna neden olur ve profesyonel yardım arayışına girerler.

Ailenin baş etme kapasitesi üzerinde baskıya neden olan sorunların bazıları; ciddi evlilik uyumsuzluğu, aile içi şiddet, çocuk istismarı, ensest ve işsizliktir.

Ailenin baş etmeye çalıştığı sorunların çeşitlerini ve uzmanın ailelere, bireylere veya gruplara ne çeşit sosyal hizmet uygulayabileceğini anlamak için bu başlıkların temel özelliklerini açıklayalım.

## Hastaneler

Doktorlar, hastanelerde hastaların tıbbi bakımından sorumlu temel meslek elemanlarıdır.

Hastalıkların ve hastaneye yatmanın psiko-sosyal ve kültürel boyutlarını fark etmek ise hastanelerde çalışan eğitimli sosyal hizmet uzmanlarının görevidir.

Bireylerle sosyal hizmet, ayakta tedavi bölümlerinde (OPD- Outpatient department), koğuşlarda ve özel kliniklerde kullanılır. Devlet hastanelerinde doktorların üzerindeki iş yükünün fazla olması genellikle tıbbi personel ve hastalar ile aileler arasında açık bir iletişim olmasını engeller.

Bu gibi bir durumda, sosyal hizmet uzmanlarından aracı, muktedir kılıcı, hizmet kordinatörü, vaka yöneticisi (hastane ve toplum kaynaklarının ailelere ulaşımı) ve mesleki eleman rollerini alması beklenir. Hasta ve ailesi ile çalışmak sosyal hizmet

uzmanının en önemli görevidir. Bu nedenle, bireylerle sosyal hizmet, tıbbi sosyal hizmet uygulamalarının yapıldığı alanlarda temel yöntemidir.

### Ruh Sağlığı Bakımı Sağlayan Kurumlar

Sosyal hizmet uzmanı; psikiyatristler, psikologlar ve terapistlerden oluşan bir mesleki ekibin içinde çalışır. Psikiyatristler, ruh sağlığı bozuk ve ruh sağlığı ile ilgili hastalıkları olan bireylerle ilgilenen temel meslek elemanlarıdır. Hastalar, ayakta tedavi görüyor, günlük bakılıyor veya hastaneye yatırılmış olabilirler. Sosyal hizmet uzmanının temel görevi; hastanın ailesi ve doktorlar arasında bağlantı kurmak, hastalara danışmanlık hizmeti vermek, taburcu olma ve sonrasındaki bakım ile ilgilenmektir. Uzman, ailenin ihtiyacı olan desteği sağlar ve ailenin diğer üyelerinin ruh sağlığı bozuk olan bir kişinin durumunu anlamaları için yardımcı olur.

### Kronik veya Ölümcül Hastalıklar

Diabet, astım veya kalp rahatsızlıkları gibi kronik hastalıkları olan bireyler; hastalıklarının özelliklerini, tedavinin gereklerini ve durumları nedeniyle ortaya çıkacak sınırlılıklarla hayatlarının nasıl değişeceğini anlamak isterler. Aileler de belki de uzun dönemde aile üzerinde etkileri olacak bu hastalık hakkında destek ve rehberliğe ihtiyaç duyarlar. Bazı durumlarda, özellikle düşük ekonomik gruplarda, hastalığın maddi boyutu; akraba ağı veya toplum kaynaklarının tanımlanması ve sağlanmasız aşılacak sorunlara yol açar.

Ölümcül hastalıkları olan bireylerle çalışmanın ilk ikilemi hastayı ve ailesini hastalık hakkında bilgilendirmekle başlar. AIDS veya kanser gibi ölümcül hastalıkları olan hastalar için daha fazla zorluk vardır. Çünkü kendi ölümlerinden sonra ailelerinin durumunun ne olacağı hakkında endişelenirler. Bu noktada sosyal hizmet uzmanının görevleri şunlardır:

- Acıyı ve rahatsızlık hissini azaltmak için yardımcı tedaviler sağlamak,
- Ölüm hakkında konuşmak,
- Ölümünden sonra ailenin durumu tartışılırken hastayı da bu sürece dahil etmek,
- Aile üyelerinin ölüm ve ölmek konularında duygularını ifade etmeleri için fırsat sağlamak,
- Aileye/hastaya duygusal ve maddi destek sağlamak.

AIDS durumunda ise uzman, bu hastalıkla ilişkilendirilmiş utanç duygusu üzerine çalışmalı ve hastalığın diğer aile üyelerine geçmiş olabileceğinin olasılığı üzerinde durmalıdır.

### Okullar

Okullar; sabit kuralları, müfredatları ve iyi kurulmuş eğitim öğretim kalıpları olan resmi eğitim kurumlarıdır. Öğretmenler temel mesleki eleman grubudur ve öğrencilerle maksimum düzeyde zaman geçirirler. Okullar; bir öğretmenli küçük köy veya kabile okulu veya binlerce öğrencisi olan kalabalık okullar olmak üzere çeşitlenirler. Okullar; ilk, orta veya lise düzeyinde eğitim verebilirler. Bazıları devlete bağlı, bazıları özel olabilir.

İlerlemeci ve çocuk odaklı eğitimsel felsefeye rağmen okullar; müfredatları, başarıları değerlendirdikleri resmi sınav yöntemleri ve resmi öğrenci-öğretmen ilişkileri ile tanımlanırlar. Bu bağlamda çocuk genelde temel insani ve eğitimsel ihtiyaçlarını karşılayamaz. Bu durum çocuk için oldukça stresli olabilir. Müfredata aşırı bağımlı kalmak ve disiplin sağlamak üzerine odaklandıkları için öğretmenler öğrencilerinin durumlarını bireysel olarak değerlendiremez ve bu durumda ortaya ‘sorunlu çocuk’ çıkar. Bu nedenle çocuklara yardımcı olmak için bireyselleştirilmiş bireylerle sosyal hizmete ihtiyaç vardır.

Okullar aslında uzmanların önleyici ve eğitici müdahaleler yapmaları için mükemmel bir alandır. Çocuğun okula başlaması ve bitirmesi, aynı zamanda onun olgunlaşma süreci ile aynı anda gerçekleşir. Belli yaş gruplarının streslerini ve beklentilerini tahmin ederek uygun müdahale planları geliştirilip çocukların gereksiz duygusal karmaşalar yaşamasının önüne geçilebilir. Kişilik, yaşam ve sosyal yetenekler gelişimine yardımcı olduğu için bireylerle sosyal hizmet eğitim sistemine yardımcı olan bir süreçtir. Yardımcı bir süreç olmasının yanında bireylerle sosyal hizmet; bir meslek olarak sosyal hizmetin okulların eğitimsel hedeflerinin başarılması için hayatı katkılarda bulunur.

Bireylerle sosyal hizmet, aileler ve öğretmenler arasındaki bağlantıdır. Uzman; aracı, müktedir kılıcı, öğretici, savunucu (okul normalarının ve uygulamalarının çocuk üzerindeki olumsuz etkilerinin altını çizer), okul sistemlerinin ve uygulamalarının iyileştirilmesi için değişim ajanı olma ve çocukların ihtiyaçları ve iyilik durumları hakkında personele danışman olma rollerini üstlenir.

## Yatılı Kurumlar

Bu kurumlar, bireyler doğal ortamlarından alınma ve başka bir ortama yerleştirilme gereği duyulduğu zaman kullanılır. Bireylerle sosyal hizmet uygulamasında karşımıza çıkan kurumlar şu şekildedir:

### Çocuk Evleri

Muhtaç, yetim, kaçtıkları evlerine geri teslim edilemeyecek, şiddet gösteren, hasta ebeveynlere sahip çocuklar genellikle çocuk evlerine yerleştirilirler. Bu evlerin çoğu Çocuk Hukuku Yasaları altında işlev görürler ve bu nedenle geçici bakım sağlarlar. Çocuklar belirli periyotlar ile kabul edilir. Bu kurumlarda kalan çocuklarda bazen ceza almış oldukları duygusu uyanabilir. Çok azına evlet edinme veya koruyucu aile hizmetleri sunulabilir.

Hükûmet veya özel organizasyonlar tarafından yönetilen bu evlerin çocuklara bakım ve koruma sağlaması beklenir. Sosyal hizmet uzmanı burada çok önemli bir meslek elemanıdır. Yaşama koşulları bazen yurt şeklinde, bazen kulüb e şeklinde olabilir. Sosyal hizmet uzmanı, her bir çocuğun kurum içindeki hayata uyum sağlaması ve psiko-sosyal gelişme göstermeleri için çalışır. Çocukların çoğu bu kurumlara gelmeden önce travmatik deneyimler yaşadıkları için hayatlarının durumunu öğrenme ve konuşma ihtiyacı, acıdan kurtulmayı isteme ve ihanet duyguları vardır. Uzman, pastoral bir bakım sunmalıdır. Çocukların eğitim almak için gittikleri okullarla bağlantılarını sağlamalı, çocuğun kurum içinde olumlu ilişkiler geliştirmesine yardım etmeli ve kurumdan çıktıktan sonraki hayata kendini hazırlaması için çalışmalıdır.

### İslah Kurumları

İslah kurumları, gençler için özel okul veya evler; hapishaneler, gözlem evleri, yoksul evleri vb gibidir.

Sosyal hizmet uzmanının buradaki temel görevi, yasalar ile başları derde girmiş bireylere, kendilerini anlama ve diğer insanlara ilişkileri konusunda yardım etmektir. Toplumun kendilerinden ne beklediğini anlamaları gerekir. Temel amaç bu insanların rehabilite olmaları ve evlerine geri döndükleri zaman sosyal olarak yapıcı olan aktivitelere katılabilmelerini sağlamaktır. Uzman, bu kişilerin değerlerini, davranışlarını ve tepki kalıplarını değiştirmeleri için yardımcı olur (böylece toplumsal değerlerle uyumlu hale gelirler). Bu kurumlarda kalan kişiler

genellikle topluma karşı bir düşmanlık duyarlar ve yetersizlik ile aşağılık duyguları içinde olurlar. Sosyal hizmet uzmanı, kişilerin bu düşüncelerini; kişinin çevresini değiştirerek, aileleri ile çalışarak ve destekleyici bir mesleki ilişki kurarak değiştirmeye çalışır. Uzman, bu kurumlarda şartlı tahliye memurları, psikologlar, psikiyatristler, eğitimciler ve mesleki danışmanlar içinde çalışır.

### Yaşlı Evleri

Yaşlılar için evler şehirlerde artmaktadır. Kentsel yaşamın getirdiği stres ve baskılar nedeniyle yetişkin bireyler ebeveynlerini yatılı kurumlara göndermeyi tercih etmektedir. Bu tür kurumlara giden bireyler bakım hizmetleri ve anlayışlı duygusal destek ihtiyacı duyarlar. Bu kurumlarda çalışan uzmanlar, müracaatçıların sevilen kişilerin kaybıyla baş etme, hastalık, enerji eksikliği, yalnızlık, ekonomik özgürlüğün kaybedilmesi ve yaklaşan ölüm kaygısı gibi konularda yardımcı olur. Uzman, müracaatçının kendine saygısını devam ettirmesi için çalışır. Uzman, ailelere de bastırılmış ya da açık suçluluk duygusunun üstesinden gelerek daha samimi bir ilişki kurmaları için yardımcı olur. Uzman, gönüllülerin gelip bu kurumda kalan kişilerle vakit geçirmesini sağlamak gibi motive edici toplum kaynaklarını harekete geçirir.

### Kadınlar İçin Yatılı Kurumlar:

Bireylerle sosyal hizmetin uygulanabileceği kurumlar; geçici evler, sığınma evleri, nari niketalar, dul evleridir. Burada kalan kadınların çoğu yoksul, terk edilmiş veya ihanete uğramış, başka kimsesi olmadan dul kalmış, fuhuş veya kaçırma gibi suçlara itilmiştir. Bu kurumlarda kalan kişiler; kendi hayatlarını devam ettirebilmek için mesleki ve sosyal olarak yetenekler geliştirmesi gereken kişilerdir. Uzman, eğer varsa müracaatçı ve ailesi arasında aracı olmalıdır. Olası bir evlilik durumu varsa, evlilik öncesi danışmanlık sağlanmalıdır.

### Engelli Bireylerle Çalışılan Kurumlar

Engelli bireyler için yatılı ve yatılı olmayan kurumlar bulunmaktadır. Kurumun hedeflerini gerçekleştirirken uzmanın şu görevleri yerine getirmesi gerekir: a) bakım, b) rehabilitasyon (mesleki eğitim, eğitim –kapasiteye bağlı olarak- ve istihdam), c) hükûmet fonlarına ve özel kararlara göre hizmetler sunmak, d) engellilere yöneltilen toplumsal ayrımcılığın azaltılıp ortadan kaldırılması için

savunuculuk yapma ve e) bireyin kendi durumunu ve potansiyelini anlayıp kabul etmesine çalışmak.

Hem duygusal hem eylem odaklı olarak müracaatçıya destek vermek sosyal hizmet uzmanı tarafından yapılabilecek önemli müdahalelerden biridir. Ayrıca uzman, müracaatçının ailesinin bu durum ile baş etmesi, müracaatçının ihtiyaçlarını anlamaları ve evdeyken müracaatçıya nasıl bakılacağına dair yardımcı olur. Uzman bu kurumlarda nadiren toplum kaynakları ile bağlantı kuran aracı rolünü üstlenir.

### Felaket Mağdurları ile Çalışılan Kurumlar

İnsan yapımı veya doğal felaketlerden etkilenen kişilere bireyselleştirilmiş yardım sağlama konusunda artan bir farkındalık vardır. Doğal afet mağdurları; sel, deprem veya kuraklık yaşamışlardır. İnsan yapımı felaketler ise toplu şiddet olayları (isyan), ciddi kazalar ve mega yapım projeleri olabilir.

Felaket mağdurlarının ortak yaşadıkları sorunlar; travma, sevilen yakınların kaybedilmesi, geçim kaynaklarını veya gelirlerini kaybetme, evsizlik, çaresizlik hissi, düşmanlık veya öfke duygusu (intikam hissi), toplum duygusunu kaybetme, umutsuzluk, ölmeyi isteme veya sosyal hizmet uzmanına karşı çok yüksek beklentiler içine girmesidir. Bu ortak sorunların haricinde müracaatçılar yaşadıkları krizin etkisinin üstesinden gelebilmek için bireyselleşmiş bakıma ihtiyaç duyarlar.

Baraj yapımı gibi mega yapım projeleri nedeniyle yerlerinden ayrılmak zorunda kalan insanlar için toplum ve aile hayatı erozyona uğrar, sosyal kontrol mekanizmaları ortadan kalkar, sosyal çerçeve delinir ve yaşam alanının kaybı ile yeni bir çevreye taşınmak sorunlar yaratır.

Bu çeşit insanlarla çalışmak uzman için oldukça zor bir iştir. Çevrelerindeki herkese karşı güvenlerini kaybettikleri için güvenlerini kazanmak zordur. Çoğu zaman güvenlerini kazanmak yaşadıkları travmatik deneyimden kurtulmaları için ilk adım olur. Onları travmatik deneyimden kurtarmanın yanında güvenli bir gelecek için duygusal destek vererek umut aşılanmalıdır. Hem hükümet hem özel kaynakları organize ederek uzman, müracaatçının kaynaklarını artırır. Müracaatçıya umut aşılanmanın bir yolu, ulaşılabilir olan kaynaklar ve hizmetler hakkında bilgi vermektir. Müracaatçılar durumlarını mantıksal olarak değil duygusal olarak algılar. Ama travmadan çıktıkları zaman bu değişir. Bir eylem planı hazırlanması ve uygulanması müracaatçının rehabilite olması ve umutsuzluktan kurtulmasına yardımcı olur.

### Kadınlarla Çalışan Kurumlar

Sosyal hizmet uzmanları; aile danışma merkezlerinde, hükümlü kadın koğuşlarında, yasal yardım merkezlerinde, aile mahkemelerinde ve kadın kaynakları merkezlerinde çalışırlar. Profesyonel müdahalenin amacı, kadınların güçlü, kendine güvenli, özgür olması ve kendi korunması için güvenlik ve yasal uygulamaları kullanabilmesidir.

Artan oranda tecavüz kurbanı vardır. Uzman, aileleri polis, mahkeme, hastane, okul ve rehabilitasyon merkezleri ile bağlantılandırmalıdır. Müracaatçıların travmadan çıkması, kendine güvenini ve saygısını sağlaması için değişik teknikler kullanılır. Bu durumla baş ederken aile de uzmanı anlamalı ve ona destek vermelidir.

Aile içinde ve toplumda kadına uygulanan ayrımcılığa karşı hassasiyet birçok araştırmancının konusunu artan oranda oluşturmaktadır.



## Özet

- Sosyal hizmetin amaçlarından biri de dezavantajlı gruplarla çalışmak ve müracaatçıların ihtiyaç ve gereksinimlerini maksimum düzeyde karşılamaya çalışmaktır. Bu doğrultuda sosyal hizmet uzmanları müracaatçıyla birlikte, çeşitli amaçları gerçekleştirmek üzere bir plan hazırlarlar. Sosyal hizmet uzmanı planlı müdahale sürecinde meydana gelen gelişmeleri çok yönlü bir şekilde değerlendirir.
- Sosyal hizmet uzmanları bireylerle çalışırken tanısıl ve işlevsel düşünce ekollerini uygularlar. Bunlardan tanısıl ekol, Freud'un psikanaliz teorisine dayanır. Tanısıl ekole göre müracaatçının içinde bulunduğu durum ve zorluklar anlaşılmalı çalışarak müracaatçıya nasıl yardım edileceği belirlenir. Bu süreçte müracaatçı ve müracaatçının sorunları bütüncül bir şekilde ele alınmalı ve müracaatçının nasıl bir psikolojik süreçten geçtiği de anlaşılmalı çalışılmalıdır. Bir sonraki süreç olan tedavi sürecinde de müracaatçının endişe ve korkuları giderilerek, işlevselliği artırılmalıdır. Tedavi aşamasında müracaatçının endişelerini azaltmak ve müdahale sürecinde aktif rol almasını sağlamak amacıyla teşvik etme, duygusal boşalma, rahatlatma, destekleme, rehberlik etme, yönlendirme ve açıklık getirme gibi çeşitli yöntemler kullanılabilir. Bireyle çalışma alanında kullanılan işlevsel yaklaşım uygulamasına göre ise, bireyle çalışma, insanlara sosyal araçlar tarafından sağlanan özel servisler ile yardım etme yöntemidir. Bu ekole göre müracaatçının durumunun tam olarak anlaşılması önemli değildir. Her müracaatçı kendisi hakkındaki tanıyı kendisi koymalıdır. Dolayısıyla değişim sürecinin merkezinde müracaatçı vardır.
- Planlı müdahale sürecinde, müracaatçının her türlü gereksinimine yanıt bulabilmek amacıyla çeşitli tedavi yöntemleri kullanılmaktadır. Bu yöntemler arasında pratik hizmetlerin yönetimi, dolaylı tedavi ve direkt tedavi gibi yöntemler yer alır. Bireylerle sosyal hizmette tedavi sürecinde, bazı uzmanlar müracaatçının sorunlarını derinlemesine analiz etmek yerine, şu an müracaatçının sorununun devam etmesine etki eden etmenlerin değerlendirilmesi yoluna gitmektedir. Müracaatçıyla çalışırken uzman, eklettik yaklaşımı benimsemelidir. Eklettik yaklaşım, birçok farklı teoriden faydalı olan en iyi bilgilerin seçilmesi anlamına gelir.
- Planlı müdahale sürecinde müracaatçıyla birlikte gerçekleştirilen birden fazla oturum yapılır. Bu oturumlarda öncelikle müracaatçıdan çeşitli yollarla bilgiler toplanır, müracaatçının var olan sorunları tespit edilmeye çalışılır. Müracaatçının görüşmelere devam etme isteğinin olup olmadığına bakılır. Daha sonra müracaatçıyla birlikte yapılacak olan aktiviteler düzenlenir. Bu süreçte basit uygulamalar yapılır ve roller tanımlanır. Bu aşamalarda müracaatçının güçlerine ve becerilerine dikkat çekilir. Değişim için çeşitli aktiviteler yapıldıktan sonra, müracaatçıyla birlikte süreç değerlendirilir ve süreçteki olumlu ve olumsuz gelişmeler konuşulur. Planlı müdahale sürecinde her bir müracaatçıyı ayrı ayrı değerlendirilir ve bir plan oluşturulur. İhtiyaçlar prensibi doğrultusunda, her bir vaka için sorunun boyutu ve sorunların giderilmesinde gerekli olan kaynaklar belirlenir. Bu süreçte sosyal hizmet uzmanı etik ilkelere sadık kalarak çeşitli görevleri yerine getirir.
- Bireylerle sosyal hizmet alanındaki uygulamaları anlamak için, belirli sorunlara sahip müracaatçı grupları ve müracaatçıların bu sorunların çözümü için yardım aldıkları ortamlara bakmak gerekir.
- Sonuç olarak planlı müdahale sürecinde sosyal hizmet uzmanı her bir müracaatçıyı farklı şekilde ele alarak müracaatçının sorunlarına çözüm bulmak ve gereksinimlerini karşılamak için çeşitli teknikleri kullanır. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı ve müracaatçının sorunlarını bütüncül bir şekilde ele alarak, müracaatçıyla birlikte süreç yön verilir.

Değerlendirme sorularını sistemde ilgili ünite başlığı altında yer alan “bölüm sonu testi” bölümünde etkileşimli olarak cevaplayabilirsiniz.

## DEĞERLENDİRME SORULARI

- I.Tanı koyma süreci, sosyal hizmet uzmanının müracaatçıyı etkileyen sosyal ve psiko-sosyal faktörlerin etkileşimi hakkındaki bilgiye dayanır?
  - II.Tanı koyma süreci, müracaatçıyı ve karşılaştığı zorlukları anlamak amacıyla hangi yardım türünün gerektiği konusundaki çabalardan oluşur
  - III.Tanı koyma süreci, bireyin sahip olduğu sorunların tek bir açıdan analiz edilip değerlendirilmesi sürecidir
  - IV.Tanı koyma süreci,müracaatçının kişiliğindeki psikodinamik ve patolojik semptomların anlaşılması ve buna göre müracaatçıya nasıl bir yardım sunulabileceğinin belirlenmesi sürecidir.
- Yukarıdakilerden hangisi veya hangileri tanısıl ekolün dayandığı temel prensiplerdendir?
- I,II
  - I,II,IV
  - III,IV
  - Yalnız IV
  - I,II,III,IV
- Aşağıdaki tedavi ve tanı prensibiyle ilgili eşleştirmelerden hangisi yanlıştır?
  - a) Tedavi prensibi - Sosyal ve psikososyal faktörlerin özellikleri ve boyutları her durum için değişiklik gösterir.
  - b) Tanı prensibi - Tanı sürecinin amacı ve yöntemleri, müracaatçının ihtiyaçları tam olarak anlaşılıp çalışıldıktan sonra planlanmalıdır.
  - c) Tanı prensibi - Müracaatçının sorununun çözümü için müracaatçının şuan ki çalışma kapasitesi ve davranışlarının altındaki güdüler hakkında bilgi sahibi olmak çok önemlidir.
  - d) Tedavi prensibi - Tedavi programının başarısı, amaca yönelik kurulan ilişkinin kullanımına bağlıdır.
  - e) Tanı prensibi - Başlangıç aşamasında müracaatçının üstündeki stres ve baskıların azaltılması uzmanın doğru tanı koymasına yardımcı olur.



## 3. I.Katarsis

II.Destekleme

III.Rehberlik etme

IV.Teşvik etme

Yukarıdakilerden hangisi veya hangileri sosyal hizmette tedavi sürecinde kullanılan yöntemlerdendir?

- a) I,III,IV
- b) Yalnız II
- c) II,III,IV
- d) III,IV
- e) I,II,III,IV

4. Tanısal ve işlevsel ekol ile ilgili olarak verilen aşağıdaki eşleştirmelerden hangisi yanlıştır?

- a) Tanısal Ekol, hem psikolojik hem sosyal olarak planlanmış ve amaç odaklı bir yaklaşımı uygularken işlevsel ekol ise aracı bir hizmet sağlayarak müracaatçıya tamamen özgürlük verir.
- b) Tanısal Ekolde tedavinin amacı, kişinin ego kapasitesini yükseltmek iken İşlevsel Ekol, kişinin içsel duygu, organizasyon ve eylem kapasitesini serbest bırakmasına yardımcı olmaya çalışır.
- c) Tanısal Ekole göre ego kişinin psikososyal çevresi tarafından belirlenirken işlevsel ekole göre ego (kendilik), içsel ve dışsal deneyimlerin “irade” ile yaratıcı bir şekilde kullanılması sonucunda ortaya çıkar.
- d) Bireyin terapötik ilişkide rol almasını sağlamak için Tanısal Ekole göre kişinin sorunlarını çözmesine yardımcı olacak o anki hisleri önemli iken işlevsel ekol göre müracaatçının ego işlevselliği, motivasyonları ve şuan ki duyguları hakkında bilgiye sahip olmak gerekir.
- e) Tanısal ekol kişilik teorisini kullanırken işlevsel ekol irade teorisini kullanır.

## 5. I. Dolaylı tedavi çevrenin değiştirilmesi, stresin ve baskının azaltılması için içinde bulunulan durumun geliştirilmesi veya düzeltilmesi konusundaki tüm girişimlerdir.

II. Rehberlik, kabul etme, güvence verme, duyguların ifadesini kolaylaştırma, akreditasyon, kendine güven oluşturma direkt müdahale yöntemlerinden destekleyici tekniklerdir.

III. Pratik hizmetlerin yönetimi müracaatçının bilgi eksikliğini giderme, endişesi ve ego gücü gibi konularda yönlendirilmeye ihtiyaç duyduğu durumlarda kullanılır.

IV. Direkt tedavi, müracaatçıya toplum tarafından sunulan kaynaklardan seçim yapması, o kaynakları kullanması ve günlük hayatındaki sorunlarını çözmesi için yardım eden hizmet dalıdır.

Yukarıda verilen “bireylerle sosyal hizmette tedavi yöntemleri” ile ilgili bilgilerden hangisi veya hangileri doğrudur?

- a) I, III
- b) II, III
- c) II, IV
- d) I, II
- e) III, IV

6. Aşağıdakilerden hangisi “bireylerle sosyal hizmet müdahalesinin özelliklerinden” biri değildir?

- a) Bir kurum tarafından sunulan hizmetler sektöründe çalışırken sistemin insanları değersizleştirdiği durumlarda değişim ajanı olarak çalışır
- b) Kurumun amaçlarını yerine getirmeye çalışırken değer sistemi ve etik ilkelerden taviz vermez
- c) Benzer durumlar için her müracaatçıya aynı tepkileri verildiğinden bu alandaki yardım hizmeti standartlaşmıştır.
- d) Bireylerle sosyal hizmet uygulamaları sıklıkla kurumlar arası işbirliği gerektirir.
- e) Bireylerle sosyal hizmet uygulamalarında önemli olan tek şey müracaatçının sorunlarıdır.

7. Aşağıdakilerden hangisi engelli bireylerle çalışan kurumlardaki sosyal hizmet uzmanlarının sorumluluklarından biri değildir?
- Bireyin kendi durumunu ve potansiyelini anlayıp kabul etmesine yardımcı olmak
  - Hükümet fonlarına ve özel kararlara göre hizmetler sunmak
  - Engellilere yöneltilen toplumsal ayrımcılığı müracaatçının kanıksayıp kabul etmesine yardımcı olmak
  - Müracaatçının ailesine, evdeyken müracaatçıya nasıl bakılacağına dair yardımcı olma
  - Müracaatçının ailesinin var olan durum ile baş etmesine yardımcı olmak
8. I. Eklektik yaklaşım, müracaatçıyı seçilen prosüdüre uygun hale getirir.  
II.Eklektik yaklaşım, birçok farklı teoriden faydalı olan en iyi bilgilerin toplanması anlamına gelir.  
III.Eklektik yaklaşım, uzman üzerinde yüksek beklentiler oluşturur ve oldukça fazla bilgi ve pratik yetenek gerektirir.
- Yukarıda “eklektik yaklaşım” ile ilgili verilen bilgilerden hangisi ve hangileri doğrudur?
- I,II
  - II,III
  - Yalnız II
  - I,III
  - Hepsi
9. Aşağıdakilerden hangisi ölümcül hastalıkları olan bireylerle çalışan sosyal hizmet uzmanının görevlerinden biri değildir?
- Acıyı ve rahatsızlık hissini azaltmak için yardımcı tedaviler sağlamak
  - Ölümünden sonra ailenin durumu tartışılırken hastayı da bu sürece dahil etmek
  - Aileye ve hastaya duygusal ve maddi destek sağlamak
  - Ölüm hakkında konuşmaktan kaçınmak
  - Aile üyelerinin ölüm ve ölmek konularında duygularını ifade etmeleri için fırsat sağlamak

10. Aşağıdakilerden hangisi “toplantılar arasındaki aktiviteler için rehber” kapsamında “uygulama” sürecinin bileşenlerinden biri değildir?
- Sözleşmeye uyulup uyulmadığını izleme
  - Tarafların tamamının rollerini tanımlama
  - Tam ve doğru anlamayı sağlamak için sözleşmeyi tekrar etme
  - Açık, somut ve basit uygulamalar yapma
  - Gözlem yoluyla bilgi toplama

**Cevap Anahtarı:** 1-B, 2-B, 3-E, 4-D, 5-D, 6-C, 7-C, 8-B, 9-D, 10-E