

ÜNİTE 1=MÜLAKAT (GÖRÜŞME):TANIMI, ÖZELLİKLERİ ve UNSURLARI

**** Mülakat;** bireyi tanıma çalışmalarında en yaygın olarak kullanılan bir tekniktir. Belli bir amaçla yüz yüze gelen iki veya daha fazla kişinin, sözel ve sözel olmayan davranış ve teknikler kullanarak yaptıkları bir etkileşim sürecidir.

Bu yardım sürecinde:

1. İlişki kurma,
2. Problemleri derinliğine araştırma,
3. Danışan kişi ile birlikte çeşitli çözüm yollarını gözden geçirip uygulama vardır.

Mülakat ve Konuşma Arasındaki Farklılıklar

MÜLAKAT:

- *Bir kasıt, planlanmış bir amaç ve hedef vardır.
- *Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçının rolleri açık olarak tanımlanmıştır.
- *Sıklık, zaman, yer ve süre spesifik olarak belirlenmiştir.
- *Konuşma kalıpları formeldir, belli bir şekilde yapılandırılmış ve organize edilmiştir.
- *Taraflar arasında eşit güç ve otorite yoktur.
- *Taraflar kültürel olarak farklı olabilir.

KONUŞMA :

- *Kasıtlı olmayabilir, bir plan ya da amaç içermeyebilir.
- *Roller açık olarak tanımlanmaz.
- *Sıklık, zaman, yer ve süre formüle edilmemiştir.
- *Konuşma kalıpları informal de olabilir.
- *Konuşmacılar/taraflar eşit güç ve otoriteye de sahip olabilir.
- *Konuşmacılar/taraflar kültürel olarak çoğu zaman benzerdir.

Mülakat ve Konuşma Arasındaki Benzerlikler

>> İletişim: Hem mülakatta hem de konuşmada sözlü ve sözsüz iletişim unsurları yer almaktadır.

>> Etkileşim: Birbirini karşılıklı olarak etkileme işine etkileşim denir ve yüz yüzelik esastır.

>> Etkileme: Başkalarının bizim görüşümüzü ya da görüşlerimizi hoşgörüyle kabul etmesidir.

>> Doyum: İyi ve amacına ulaşma bir mülakat taraflara doyum ve memnuniyet sağlar.

Mesleki görüşmeler biçimlerine göre;

1. İlk görüşme
2. Destekleyici görüşme
3. Çalışmayı sonlandırma görüşmesi ve
4. İzleme görüşmesi diye gruplandırılabilirler.

Mülakatın temel amaçları

1. Kişilere önemli kişisel kararlar alma konusunda yardımcı olma,
2. Kişilere sorunları/gereksinimleri konusunda yardımcı olma,
3. Sağlıklı kişisel gelişimi tamamlama konusunda yardımcı olmadır.

MÜLAKATIN AŞAMALARI

Mülakatın aşamaları çeşitli yazarlara göre farklı şekillerde sınıflandırılmaktadır. Bunlar:

**** Yapılanma:** sosyal hizmet uzmanının rolü ve yapabileceği yardımın nitelikleri, müracaatçının mülakat süreci ile ilgili görevlerini ve mesleki uygulama oluşumunun kurallarını içerir.

**** Problemi Ortaya Koyma:** müracaatçı problemini anlatmaya ve probleminin etrafındaki duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışır.

**** Çözüm İçin Gerekenleri Ortaya Koyma:** çözüm için mevcut olan seçeneklerden birini tercih etme ve karar verme süreçleri yaşanır. Burada kararı verecek ve uygulama için sorumluluğu alacak olan müracaatçıdır.

***** Sonuçlandırma:** Alınan kararların uygulamaya konulması ve sonuçların değerlendirilmesi de mesleki uygulamanın bir parçasıdır. Bir diğer yazara göre mülakatın aşamaları 3'e ayrılmaktadır:

* Problemin Aydınlatılması Aşaması:

* Amaçlar Oluşturma Aşaması:

* Harekete Geçme Aşaması:

Özetle mülakat sürecinin aşamaları:

Aşama 1: İlk mülakat

Aşama 2: Müracaatçı tarafından sunulan gereksinim ya da sorunun tanımlanması

Aşama 3: Hedef ve amaç oluşturma, somutlaştırma

Aşama.4: Mesleki görüşmelere (planlı değişim sürecine başlama)

seçenekler oluşturma ve uygulama

Aşama 5: Sonlandırma ve takip

MESLEKİ İLİŞKİ

Sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçı arasında yer alan ilişki kendine özgüdür ve "mesleki ilişki" olarak adlandırılır.

Etkili iletişim için :

>> Empatik anlayış

>> Gerçekçi ve doğal davranmak

>> Genellemelerden kaçınmak, ön yargılardan uzaklaşmak

>> Bireyin/müracaatçının (müracaatçı sisteminin) bulunduğu yerden başlamak,

>> Karşıdaki kişiye saygı duymak, onların varlığını kabul etmek, önemli ve değerli olduğunu hissettirmek, olduğu gibi benimsemek

>> İyi bir dinleyici olmak, yani etkin ve katılımlı dinleyici olmak

>> Sözsüz iletişim teknikleri etkin ve yerinde kullanmak gerekir.

İletişim, bir bireyin bilgiyi kasten ya da kazara bir başkasına ilettiği bir süreçtir.

İletişim duyuların işleyişine (örn., görme, işitme, vs.) ve beynin bilişsel faaliyetlerine bağlıdır ki bunlar "dikkat" (belirli uyarıcılara odaklanıp diğerlerini göz ardı etme); "algı" (duyularımızca alınan uyarıcıları yorumlamak üzere dikkat, şablon tanıma ve duyusal hafızayı kullanma); "dil" (sözlü ve yazılı sözcük ve sembollerini yorumlama, ifade etme ve hatırlama); "kavramsallaştırma" (bilgi ve fikirleri kategoriler hâlinde örgütleme); "akıl yürütme" (bilgilerden sonuçlar çıkarma) ve "karar" almadır. Bu bilişsel süreçler iç içe geçmiştir ve birbiriyle kesişir.

MESLEKİ İLİŞKİNİN ÖZELLİKLERİ

1. Mesleki ilişki belli bir süre devam eder.

2. Sosyal hizmet uzmanına belli sorumluluklar yükler.

3. Mesleki ilişkinin belli bir amacı vardır.

4. Uygulamada, mesleki ilişki çerçevesinde bazı yetkilerin kullanımı söz konusudur: Bu yetki iki kaynağa dayanır. Bunlardan ilki uzmana mesleğini uygularken belli teknik ve becerileri kullanabilmesi için ona mesleki eğitiminin sağladığı yetkidir. İkincisi ise çalıştığı kurumun ona tanıdığı temsil yetkisi ile kurum hizmet ve olanaklarından başvuru sahiplerini yararlandırma yetkisidir.

5. Mesleki ilişki sorun çözücü, tedavi edicidir.

Mesleki ilişkide var olan temel unsurlar:

1. Başkalarına ilgi gösterme 2. Anlaşma 3. Kabul ve beklenti 4. Empati 5. Otorite ve güç 6. İçtenlik ve açıksözlülüktür.

Sosyal hizmet uzmanının mesleki ilişki sırasında göz önünde tutması gereken bazı ilkeler :

1. Bireysellik ilkesi
2. Duyguların anlamı biçimde iletilmesi ilkesi
3. Kabul etme ilkesidir.

yardım edici özelliği ile sosyal hizmet uzmanına bakacak olursak:

- >> O anda yaşadıklarını doğrudan karşısındaki kimseye ifade edebilme
- >> Bu mesajları çarpıtmadan iletebilme
- >> Başkalarının mesajlarını çarpıtmadan dinleyebilme
- >> Mesajını iletme süreci içinde gerçek güdüsünün farkında olma ve açığa vurma
- >> Başkalarıyla iletişimde spontan ve özgür olma
- >> Başkalarının gereksinimlerine anında tepkide bulunma
- >> “Doğru” zamanı bekleme ve “doğru” tepkide bulunmak için kendine zaman tanıma
- >> Kendisinin “hassas” taraflarını ve içdünyasındaki “şeyler”i genellikle açığa vurma
- >> “Şimdi ve burada”yı yaşama ve bunu iletme
- >> Bağımsızlığını arama
- >> Psikolojik olarak yakın olmaktan hoşlanma
- >> İletişimlerinde somut olma
- >> Başkalarına yardım etmeye istekli olma

Sosyal hizmetin temel amacı

- ** İnsanların sorun çözme ve baş etme kapasitelerini geliştirme
- ** İnsanlara kaynak, hizmet ve şanslar tanıyan sistemler ile insanları bağlantılandırma
- ** Bu sistemlerin etkili ve insancıl çalışmasını geliştirme
- ** Sosyal politikanın geliştirilmesine ve ilerlemesine katkıda bulunmadır.

Bu amaçlardan hareketle sosyal hizmet mülakatlarının temel amaçları:

1. Bazı mülakatlar bilgi toplama amacını taşımaktadır.
2. Bazı mülakatlar da yardım etme amacını taşımaktadır.

Bazı yazarlar ise mülakatları amaçlarına göre 3’e ayırmaktadır.

1. Bilgi toplama 2. Teşhis koyma ve 3. Tedavi etme mülakatlarıdır.

Mesleki görüşmelerde gerçekleşmesi beklenen amaçlar, (1) yakın, (2) orta vadeli ve (3) uzak amaçlar üç başlık altında ifade edilebilir.

1. Yakın vadeli amaçlarla, her mülakatın sonunda ulaşılmaya çalışılan sonuçlardır. Mülakatın temel amacının o mülakat sonunda ulaşılmasıdır.

- >> Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasında güvene dayanan açık bir ilişkinin kurulması,
- >> Müracaatçının rahatlaması, şikâyet konularının kaybolması,
- >> Müracaatçının problemi ifadelendirmesi,
- >> Müracaatçının problem konusunda içgörü kazanması gibi amaçlar yakın vadeli amaçlar olarak sayılabilir.

2. Orta vadeli amaçlara mülakat seansları sonunda ulaşılmaya çalışılır.

- >> Problemin çözümü
- >> Müracaatçının kendi gücünü ve olanaklarını daha iyi tanıması, geliştirmesi
- >> Karar verme becerisi kazanması
- >> Kendisiyle ilgili alternatifler yaratabilmesi ve bunlar arasından seçim yapabilmesi orta vadede kazanılması gereken amaçlardandır.

3. Uzun vadeli amaçlar, insanlığın genel olarak ulaşması arzulanan amaçlardır. Bunlar:

- >> Kişisel bütünlüğün sağlanması

>> Varoluşunu sürdürme

>> Kendini oluşturma ve kendini gerçekleştirir.

MESLEKİ İLİŞKİNİN GELİŞMESİNE ENGEL OLAN DURUMLAR

Damgalama: “Olumsuzluk içeren bazı ifadelerle karşıdaki kişinin bazı davranışlarını tanımlamaya çalışma, o kişinin bize olan güven duygusunu olumsuz etkiler.

Emir Verme: “Yapmalısın, etmelisin” gibi emirlerdir. Bu ifadeler karşımızdaki kişinin duygu, ihtiyaç ve problemlerinin önemsiz olduğunu anlatır.

Soru Sorma: Nerede geziyordun? gibi. Karşımızdaki kişide güvensizlik ve şüphe uyandırır.

Suçlama: “Hep problem çıkarıyorsunuz!” ifadesi karşıdaki kişinin benlik saygısının aşınmasına neden olur ve karşı eleştiriye sebep olur.

Alay Etme: “Bu soruya böyle bir cevabı Einstein bile veremezdi.” gibi cümleleri kullanmadır.

Onaylama: Bir davranışı değerinden fazla takdir etme ve abartma, güven duygusunun zedelenmesine yol açar. Kişi bu takdiri hak etmediğini bilir.

Reddetme: Bir davranışı değerinden eksik takdir etme veya reddetme, danışanın danışmana olan inancının kaybolmasına yol açar.

İsimle Çağırma: Kişiyi gerçek isimi yerine başka bir isimle çağırmadır.

Çözüm Odaklı Mülakat :Çözüm odaklı mülakat iki uygulama faaliyetine göre şekillenir.

***İlki müracaatçının referans çerçevesi içerisinde müracaatçı ile birlikte gerçekleştirilen iyi yapılandırılmış amaçların geliştirilmesi faaliyeti,

***İkincisi ise yine müracaatçı ile birlikte geliştirilen istisnai gelişimlerdir.

1)İyi Yapılandırılmış Amaçlar :özellikleri;

a) Müracaatçıya göre amaçlar önemlidir. Amaçlar, müracaatçı tarafından ve müracaatçının dilinden belirlenirse iyi yapılandırılmış olur. Ancak bu prensip, müracaatçının güçleri ve baş etme kapasitesinin kendisine ya da başkalarına zarar verme durumu olduğu düşünülürse bu ilke gözardı edilir.

b) Amaçlar daha küçüktür. Küçük amaçlara ulaşmak büyüklere ulaşmaktan daha kolaydır. Örneğin, “iş başvuru” formunu doldurmak “işe girmekten” daha kolaydır.

c) Amaçlar somut, belirli ve davranışsaldır. Önemli ölçüde belirlenmiş amaçlar, sürecin nasıl ilerlediğini anlamada sosyal hizmet uzmanına ve müracaatçıya yardım eder. Bu çerçevede, “bir arkadaşla haftada iki kere yemeğe çıkmak”, “ diğ erleri ile daha sık bir araya gelmeye” tercih edilir.

d) Amaçlar yokluktan ziyade var olana yönelmiştir. Müracaatçılar kendilerine amaçlarını soran sosyal hizmet uzmanına yaşamlarından çıkartmak istedikleri şeyleri sıklıkla söylerler. “Hayal kırıklığına uğramak” tecrübesini hayatları boyunca yaşamak istemeyeceklerini söylemeleri buna örnek bir ifadedir.

e) Müracaatçıların belirledikleri amaçlar “son”lar değil, “başlangıç”lardır.Ancak “başlangıç”larla geliştirdikleri amaçlarının varış noktası güzel sonuçlardır. (örn :iyi bir evlilik yapmak)

f) Amaçlar, müracaatçının yaşam bağlamı içerisinde gerçekçidir. Bu özellik, genellikle önceki amaçlar yönünde otomatik olarak başarılıdır. Bununla birlikte sosyal hizmet uzmanı, amaçlar belirsiz olduğunda, müracaatçıya bu belirli amacın onun hayatında niçin önemli olduğunu onun ile birlikte açıklayabilir.

g) Amaçlar, müracaatçı tarafından “sıkı çalışmayı” gerektiren şeyler olarak algılanır. Amaç, müracaatçının onurunu korur; çünkü eğer müracaatçı amacı başarırsa, başarı dikkate şayandır. Eğer müracaatçı başaramazsa, bunun anlamı sadece yapılacak işlerin hala var olduğudur.

2)İstisnalar,müracaatçının yaşamında oluşabilecek, fakat oluşmamış durumlardır. Örneğin, bir çift “devamlı kavgadan” dolayı sorunlu ilişkiden şikayet ediyor iseler, çözüm odaklı uygulamacı,

çiftlerden birlikte bulundukları fakat kavga etmedikleri ya da en azından daha az yıkıcı kavga ettikleri zamanları tanımlamalarını ister.

Çözüm Odaklı Mülakat Becerileri

Çözüm odaklı mülakatı gerçekleştirirken sosyal hizmet uzmanının sahip olması ve uygulaması beklenen bazı beceriler vardır. Bunlar;

- >> Sosyal hizmet uzmanının sözsüz davranışları
- >> Tekrar ya da netleştirme soruları sormak
- >> Açık uçlu soru sormak
- >> Özetlemek
- >> Tolere etmek ya da sessiz kalabilmek
- >> Müracaatçının sözsüz davranışlarını gözlemleyebilmek
- >> Süreci gözlemlemek
- >> Kompliman yapmak
- >> Müracaatçının kabullerini dikkate almak
- >> Empati
- >> Odağı müracaatçıya çevirmek
- >> Farklılıkları ortaya koyabilecek sorular yoluyla çözüm konuşmasını tasarlayabilmek ve uygulayabilmektir.

Çözüm Odaklı Mülakat Soruları

Mucize Sorusu: Bu soru, müracaatçının ilgisini zorluklardan uzaklaştıracak ve problemin çözüldüğü bir gelecek düşlemesi üzerinde odaklanmak üzere oluşturulmuş bir dizi uydu (satellite) sorusunun başlangıcıdır. Uydu sorularının amacı, müracaatçıya detaylı bir şekilde, mucize olduğunda hayatında nelerin “farklı” olacağını formüle etmesi konusunda yardım etmektir.

İstisna Soruları: İstisna soruları, sosyal hizmet uzmanı tarafından, müracaatçının amaçlarına yönelik olarak şu anki ve geçmişteki başarılarını keşfetmek için kullanılır. Bu başarılar, çözüm üretmede kullanılır.

Ölçme soruları: Ölçme soruları müracaatçının yaşamının karmaşık özelliklerini daha da somutlaştırmamanın akılcıca bir yolu olup hem sosyal hizmet uzmanı hem de müracaatçı için uygundur. Sosyal hizmet uzmanları sıklıkla müracaatçının kendi kendisine 0’dan 10’a kadar numara vermesine dayalı ve müracaatçının belirli bir noktada olduğunu en iyi gösteren formları kullanırlar. Sosyal hizmet uzmanı, genellikle, 10 değerini en pozitif değer olarak alır.

Baş etme Soruları: Şu umutsuzluk hisseden, varlıklarının ne kadar berbat olduğunu ve geleceğe ne kadar olumsuz baktıklarını anlatan müracaatçılarla da karşılaşmaktadır. Zaman zaman bu müracaatçılar, umutsuzluklarını güçlendiren akut krizler yaşarlar, diğer zamanlarda umutsuzluk kendi kendini ifade etmenin ve diğerleri ile ilişkili olmanın biçimi hâline gelir. Bu sorular müracaatçının algılarını kabul eder ve müracaatçının böylesi zor durum ve duygularla nasıl başedebildiğini anlamaya çalışır.

Dolaylı Sorular: Dolaylı sorular müracaatçıya başkalarının onun hayatıyla, davranışlarıyla ve gelecekteki değişimi ile ilgili neler hissedebileceklerini ya da söyleyebileceklerini düşündürmeye davet eder.

UNITE 2=MÜLAKATIN AŞAMALARI: BAŞLANGIÇ VE GELİŞME (ORTA) AŞAMASI

MÜLAKATIN BAŞLANGIÇ AŞAMASI

Mülakatın başlangıç aşamasında yapılacak olan hazırlıklar şu şekildedir:

***Müracaatçı hakkında genel bilgileri toplama:** Müracaatçı hakkında yapılan psiko-sosyal inceleme

raporu, sosyo-ekonomik ve demografik durumu hakkında bilgi, şu anki sosyal işlevselliği hakkında elde edilen bilgileri tekrar mülakat öncesi gözden geçirme.

***Sosyal hizmet uzmanının geçmişi:** Sosyal hizmet uzmanının sosyoekonomik ve demografik durumu, mezun olduğu okul, aldığı eğitimler, hizmetiçi eğitimler, etik ve mesleki kurallara uygunluğu, çalıştığı kurumun niteliği vs.

***Kurumu seçme ve karar verme süreci:** Çeşitli kurum ve kuruluşlar olmasına rağmen müracaatçı "neden o kurumu" seçmiştir? Bu konuda da hazırlanmak gerekir.

Sonuçta kendi kararıyla, doğrudan doğruya ya da durumu fark eden başka kişilerin aracılığıyla sosyal hizmet kurumuna başvuruda bulunur. Bu nedenle de kuruma gelen herkesi başvuran-müracaat sahibi olarak nitelemek doğru olmaz; çünkü bazı başvurular hizmete ihtiyacı olan kimse adına, başkaları tarafından da yapılabilir. Mülakata gelmeden önce müracaatçının önceden yaşadığı olumsuz duygular mülakatı etkileyebilir. Kurumun imajı da bu tür duyguları ve müracaatçının karar verme süreçlerini etkilemektedir.

***Mülakata gelme:** Müracaatçı mülakata gelirken kendisini zihinsel olarak hazırlamaya başlar. Kurumun işlevleri, sosyal hizmet uzmanının kim olduğu, ona neler söyleceği vs. zihinden geçirmeye başlar. Bu da

müracaatçı da gerginlik ve stres yaratır. Sosyal hizmet uzmanının tüm bu etkenleri gözönünde tutmasında yarar vardır.

***Sekreterlik hizmetleri ve karşılanma:** Müracaatçı sosyal hizmet uzmanının odasına ve görüşmeye girene kadar kurum içinde sekreter, güvenlik hizmetleri ya da danışma masalarına uğrayabilir. Bazen tüm bunlar sinir bozucu deneyimlere neden olabilir.

***Bekleme:** Müracaatçı kurum içerisinde mülakat sürecine kadar bekleyebilir. Kamu kuruluşlarında uzun kuyruklar, bekleme süresi uzun olabilir, oturduğu sandalyeler rahat değildir çoğu zaman, rahatsızlık verebilir, kalabalık koridorlar vardır, gecikmeler olabilir, randevu sırası kayabilir, sosyal hizmet uzmanı sayısı az olabilir vs. Tüm bunlar müracaatçı için başka gerginlik yaratan konulardır. Burada sosyal hizmet uzmanının iletişim ve etkileşimsel becerileri devreye girmeli ve müracaatçı ile ilk karşıltığı esnada onu rahatlatmalı; gerginliğini empatik anlayışla karşılamalı ve anlayış sergilemelidir. Burada müracaatçının duygularına saygı duyulmalıdır ve bu ona iletilmelidir ki müracaatçı mülakata başlamadan rahatlamalıdır. Tüm bu süreç mülakatın sağlıklı, amacına uygun şekilde geçmesine yardımcı olacaktır.

Sosyal Hizmet Uzmanının Hazırlanması

Fiziki düzenlenmenin yapılması: Fiziksel çevre, başarılı bir mülakat için oldukça önemlidir. Mülakata başlamadan önce aşağıdaki hususları Sosyal hizmet uzmanının gözden geçirmesinde yarar vardır.

Bunlar:

-Gürültü var mı yok mu? Sağlıklı bir mülakat için sessiz bir ortamın olması gerekir.

-Sandalye rahat mı?

-Isınma sorunu var mı?

-Oda görüşme yapmak için uygun mu, kesintiler olabilir mi?

-Telefon vs bağlanması engellendi mi?

-Oda müracaatçının ilgisini dağıtmayacak şekilde düzenlendi mi? Masa üzerinde müracaatçının ilginin çekecek gazete, dergi, evrak vs var mı?

-Oda aydınlık ya da karanlık mı?

Oturma düzeninde dikkat edilmesi gereken en önemli husus, sosyal hizmet uzmanının müracaatçıyı gözlemleyebileceği bir mekân ve alan yaratmasıdır. Mülakat için fiziksel gizlilik ve düzenleme kadar psikolojik gizlilik ve düzenleme de gerekir. Sosyal hizmet uzmanı öfkeli müracaatçılar için kendisini

koruyacak bir fiziki düzenleme de yapılmalıdır. Müracaatçının çocukları varsa ona göre bir düzenleme de yapılmalıdır.

*******Çocuklar için ayrı uygun bir ortam sağlanmalıdır. Görüşme yerinin her zaman yukarıdaki niteliklere sahip olması olanaklı değildir. Bu durumda, koşullara göre, örneğin hastanede, birkaç kişinin yattığı bir koğuştaki hasta ile görüşmek gerektiğinde, diğer hastaların odada bulunmadıkları bir zamanı seçmek, hastanın sağlık durumu uygun ise izin alarak hemşire, asistan, doktor odasında görüşme yapmak, hastayı tekerlekli sandalye ile görüşme yerine götürmek, kapıya “meşgul” levhası asmak, bir süre odaya girilmemesini ilgililerden talep etmek vb. gibi yollara başvurulabilir.

Mülakat yapılan yer- Ev mülakatları: Bazı müracaatçılar için ise ev mülakatlarının yapılması gerekmektedir. Örneğin koruyucu aile olmak isteyen ailenin incelenmesi, taburcu olmuş bir hastanın izlenmesi gibi durumlarda ev ziyaretleri ile mülakatlar gerçekleştirilebilir. Bu durumlarda evdeki görüşmelerin de sağlıklı olmasına dikkat etmek gerekir. Ev mülakatları iyi düzenleme ister. Evde yapılacak olan mülakat için mutlaka müracaatçı ile önceden bildirmek gerekir. Ziyaretin saati, günü önceden müracaatçı ile paylaşılmalıdır.

Ev ödevleri: Sosyal hizmet uzmanı müracaatçısına hangi ödevler vereceği konusunda hazırlık yapılmalıdır. Müracaatçı ile ilgili bilgiler toplamalı ve mülakat öncesinde okumalı ya da gözden geçirmelidir. Çünkü mülakat sadece fiziksel olarak hazırlanmak değil sosyal hizmet uzmanının kişisel ve profesyonel ve de zihinsel olarak kendini hazırlamasını gerektirir. Müracaatçı hakkında aklında tutması gereken bilgileri not alabilir ve hatırlama notu olarak masasında bulundurabilir. Örneğin evli ve 3 çocuklu ve bir çocuk engelli gibi.

Sosyal hizmet uzmanının bilişsel harita için kendisini hazırlaması: Sosyal hizmet uzmanı ne tür bilgiler alacağını, toplayacağını bilmelidir ve bu bilgileri ne amaçla kullanacak buna da karar vermiş olmalıdır. Zaten müracaatçı psikolojik olarak yorgun ve gergin gelecektir mülakatlara çoğu zaman; her bilgiyi toplayarak müracaatçıyı ekstrasadan yormak doğru olmayacaktır. Bilgi işlevsel olmalıdır. Ne kadar çok şey bilinirse o kadar da sorumluluk gerekir. Sosyal hizmet uzmanı bunu unutmamalıdır. Sosyal hizmet uzmanının kendisini mülakata başlamadan önce bilişsel anlamda hazırlanması ve bilişsel haritasını yapılandırmasında yarar olacaktır. Sosyal hizmet uzmanı mülakat sürecinin nasıl olacağı konusunda rehber hazırlamalıdır. Mülakat ile neyi getirmek istediği hakkında açık fikri olmalıdır. Mülakatın amacı açık seçik olmalı müracaatçı da bunu anlamalıdır. Sosyal hizmet uzmanının amacı, müracaatçının amacı ve her iki amacın nasıl gerçekleşeceğine dair sosyal hizmet uzmanı hazırlık yapılmalıdır ve mülakata dair bir çerçevesi olmalıdır. Bu çerçevede olması gerekenler:

-Hangi sorular sorulacak?

-Nasıl sorulacak?

-Hangi içerik kullanacak?

-İçeriğin sırası nasıl olacak?

Rol imajı: Sosyal hizmet uzmanının müracaatçıya ilişkin rol imajı oldukça önemlidir. Bunu belirleyen en önemli etken sosyal hizmet uzmanının görev yaptığı kurumun niteliğidir. Örneğin cezaevinde görev yapan bir sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı kaba, kötü ve suç işlemiş biri olarak ele alabilir. Burada sosyal hizmet uzmanının damgalamalardan uzak bir şekilde mesleki etik ilke ve değerlerle müracaatçıyı ele almadır ve profesyonel bir ilişki geliştirmesi beklenir.

Her mülakat zor olabilir. Sosyal hizmet uzmanı açısından “oyunırken yazılan bir oyunun ögesi” olması istenebilir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanının yeterli derece hazırlık yapması gerekir. Bu hazırlık müracaatçının kaygısını azaltmaya, gerginliğini ortadan kaldırmaya, sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasında sağlıklı mesleki ilişki geliştirmeye yaracaktır. Müracaatçı mülakata ne kadar

az stresli girerse mülakat amacına o denli ulaşmış olur. Mülakat bekleme odasından mülakat yapılan yere kadar geçen bir yolculuktur bir anlamda.

Sosyal hizmet uzmanının mülakata başlamadan önce:

-İyi bir gözlemci olması

-Bekleme odasında veya koridorda da müracaatçıyı gözlemlemesi

-Sözsüz iletişim unsurları ile müracaatçıyı ele alması, giyim, alışkanlıklar, beden duruşu, gözler ve bakış gibi

- Müracaatçıya nasıl hitap edeceğine karar vermesi, ne çok resmî ne de informal bir hitap olmamalı; burada yaş önemli bir belirleyicidir; yani çocuk yaşta bir müracaatçıya ismiyle hitap etmek daha olumlu bir ilişki

kurulmasına yardımcı olmaktadır.

-Tokalaşmaya önem vermesi; çünkü selamlaşmanın sembolik ifadesidir.

-Müracaatçının üzerinde manto, kaban, mont vs. varsa çıkarması ve askıya almasına yardımcı olmak, sandalyeye oturmasını beklemek. Sıcak bir şekilde müracaatçıyı karşılamasında yarar olacaktır. Örneğin depresif ya da yas içindeki bir müraccatçıya gülümsemesi ya da 5 yaşında bir çocukla tokalaşması uygun olmayabilir. Sosyal hizmet uzmanı karşılamada “buz kırıcı” olmalıdır.

- Görüşmeye vaktinde başlama, görüşme sırasında bireyi dikkatle dinleme, rahat bir biçimde oturmasını sağlama, kendini ifade etmede güçlük çekiyorsa yardımcı olma ve nazik muamele etme gibi hususlar uzmanın onu önemseydiğini, ona değer verdiğini, saygı duyduğunu ifade eder ve aralarında iletişim kurulmasını hızlandırır. Sosyal hizmet uzmanı söz ve davranışları ile başvurana “anlattıklarınızla ne demek istediğinizi,yaşadığınız sıkıntıları anlıyorum; sizinle beraberim” mesajını verebilmelidir. Mülakata başlamadan önce örneğin havadan vs. bahsetmek veya genel sohbete girmek uygun olabilir. Müracaatçıya tanıdık gelen konuşmalar sağlanmalıdır. Müracaatçının sosyal kimliği hakkında konuşmak ve buradan müracaatçı kimliğine doğru yavaş, temkinli bir geçiş sağlanmalıdır. Burada müracaatçının rol değişimine geçmesi konusunda ısınma turları yapılır.

Çünkü unutulmamalıdır ki müracaatçı için:

- Yardım almak kolay değildir.

- Bir kimsenin kendisini değiştirmeye adanması zordur.

- Sosyal hizmet uzmanının etkilemesine izin vermek zordur. Yardım etmek bütünlüğü, bağımsızlığı ve saygıyı tehdit edici bir durumdur.

-Bir yabancıya güvenmek ve onunla açık olmak kolay değildir.

-Bir kimsenin ilk bakışta problemlerini açıkça görmesi kolay değildir.

-Bazen problemler çok büyük, çok bunaltıcı veya kolaylıkla paylaşılamayacak kadar özel olarak görünür.

Görüşme sırasında kişinin sosyal hizmet uzmanına soracağı örneğin kurum hizmetleri, bunlardan yararlanma koşulları, sorunun çözümü için gerekli olan süre ile ilgili sorulara cevap verilmelidir.

Açılış /Başlangıç Soruları=Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı karşı karşıya gelip de mülakata hazır hâle gelince sosyal hizmet uzmanı açılış soruları ile mülakata yani bir anlamda konuşmaya davete başlamalıdır.

•Sizi buraya getiren nedir?

•Gelişteki amacın nedir? Buraya gelirken neler hissettin?

•Daha önce yaşadığı durumla ilgili neler yaptığı, ne tür çözümler bulmaya çalıştığı vs?

•Kurumla ilk temasının nasıl gerçekleştiği?

•Bizden ne bekliyorsunuz?

•Bu çalışmadan neler bekliyorsun? tarzında sorular olabilir.

Bu aşamada özellikle psikolojik terimlerle konuşmaktan kaçınmakta yarar olacaktır. Sanıldığı kadar anlaşılır olmayacağı gibi müracaatçıyı ürkütebilir de. Bir diğer dikkate alınması gereken husus da karmaşık, kafa karıştıracak çıkarımlar ve yorumlardan kaçınmak gerekir.Tarafların, yani uzman ile başvuranın sorunu çözme amacı doğrultusunda yakınlaşmaları ve birlikte çözüm yolu bulmaları engellenir. Çünkü mesleki ilişki ile sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı ortaklık geliştirecektir, sürece ilişkin karşılıklı rol ve sorumlulukları olacaktır.Başvuranın sorunu, aslında sosyal bir sağlıksızlığın, uyumsuzluğun göstergesidir. Sorun bireyin iç dünyası veya bedensel sağlığı ile ilgili olsa bile, ister istemez ailesi, çevresindeki insanlar, objeler ve kurumlarla arasındaki ilişkilere (ailesi, akrabası, dersleri veya çalışırken kullandığı alet, işi ile ilgili sorumlulukları vb) yansır. Başvuran ile iletişim kurulup sorunlarını tartışmaya hazır olduğu anlaşıldıktan sonra açık uçlu sorularla psiko-sosyal inceleme süreci başlatılmalıdır. Sorular, başvuranın esas sıkıntısının anlaşılmasına imkân veren cevapları alacak biçimde yöneltilmelidir. Bu amaçla aynı konuda birden fazla soru sormak, kişiyi cevap vermeye teşvik etmek ve sözlerinin dikkatle dinlendiği izlenimini vermek için baş eğme, “evet” anlamında göz kırpması gibi mimikler kullanılmalı, arada bir cümle sonları tekrar edilmelidir. Üzerinde durulan konu ile ilgili kısa sorular sormak ve özetler yapmak, başvuranın verdiği bilgilerin iyi anlaşılıp anlaşılmadığından emin olmak açısından gereklidir. Kültürel nedenlerle bilgi vermekte çekingen davranan kişilerin dolaylı yollarla bilgi verebilecekleri unutulmamalıdır. Cevapların içeriği gözden geçirildiğinde hangi ek soruların sorulmasına ihtiyaç olduğu anlaşılmış olur.Sorular genelden başlayıp ayrıntıya inecek biçimde sorulmalıdır.

MÜLAKATIN GELİŞME (ORTA) AŞAMASI

Bu aşama keşfetme aşaması olarak da adlandırılmaktadır. Mülakatın ana aşaması olarak ele alınır ve mülakatlarda zaman en çok bu aşamada harcanır.Sosyal hizmet uzmanı bu aşamada aşağıdaki işlevlerden sorumludur:

- Müracaatçı hakkında psiko-sosyal inceleme yapar.
- Müracaatçıya gerekli olan bilgileri paylaşır.
- Sorunun keşfi sağlanır.
- Müracaatçı hakkında açıklamalar veya değerlendirme yapılır.
- Gerekirse birlikte kararlar alınır.
- Müracaatçının sorununa dair çözümler ya da tedavi için yardımcı olunur.
- Müracaatçının endişesi azaltımaya çalışılır.
- Müracaatçının sorun çözme becerilerini kullanmasına olanak verilir.
- Müracaatçının sorunu gerçek yönleriyle görmesine ve yeni sorun çözme stratejileri geliştirmesine yardım edilir.
- Müracaatçıya sorununu çözmede başarılı olacağı konusunda cesaret verilir.
- Bireysel ve çevresel olanaklara dikkatini çekilir.
- Yalnızlık, çaresizlik duygusu giderilir.

OLUMLU İLİŞKİNİN UNSURLARI

Empati=Sosyal hizmet uzmanının bir müracaatçının duygu ve öznel 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.

Müracaatçının Kişiliğine Saygı Gösterme (Olumlu Kabul)=Müracaatçıya saygı duymayı ve onu olduğu gibi kabul etme: Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı olumlu ve olumsuz yönleriyle olduğu

gibi görmek ve mesleki açıdan da gerekeni yapmak durumundadır.

Müracaatçıyı kabullenen ve ön yargılardan uzak duran sosyal hizmet uzmanı, müracaatçıya kendisi olma ve kendini doğal ve rahat bir şekilde ifade etme olanağı da vermiş olacaktır. Müracaatçıya karşı saygı duyar, soğuk davranmaz, yargılamaz, sadece anlayış gösterir.

Müracaatçıya İlgı Göstermek=İlgı gösterme (dikkat etme) karşımızdaki kişi üzerinde odaklanmadır.

Müracaatçıya ilgı göstermek müracaatçının başına gelenleri samimi olarak dikkate almak ve bu duyguyu ona iletebilmektir. Yardım ilişkinin temel unsurlarından olan müracaatçıya ilgı göstermek; sorumluluk duygusunu, dikkat ve saygıyı, başka insanlar hakkında bilgiyi ve onların yaşamlarını kolaylaştırmayı da kapsamaktadır.

Müracaatçının Kendi Kendine Karar Vermesi (self determinasyon)=Müracaatçı kendi yaşamı hakkında seçenekler oluşturmali ve bunlar arasından da seçim yapmalıdır. Müracaatçının kendi kendine karar vermesi konusunda müracaatçı cesaretlendirilmeli ve katılımı sağlanmalıdır. Müracaatçının girişimlerine saygı duyulmalıdır. Sorunun çözümünde tüm mesleki ilişki sürecinde müracaatçı aktif olmalıdır; bu sağlanmalıdır ve birlikte çalışılmalıdır.

İçtenlik ve özgünlük=Özellikle tedavi edici mülakatlarda olumlu ilişki için gerekli koşullardandır. İçten davranan sosyal hizmet uzmanları spontan davranışlar ve tepkiler geliştirir. İçten olmak; sözler, duygu ve düşünceler arasındaki tutarlığın da bir göstergesidir. Duygularını inkâr etmez, hatalarını da kabul eder.

Gizlilik=Sosyal hizmet uygulama ve hizmetlerinde gizlilik esastır. Bir müracaatçı hakkında sosyal hizmet uzmanı tarafından alınan bilgi ya da gözlemlerin gizli tutulması ve sadece sosyal hizmet uzmanının yasal ya da mesleki olarak kullanabileceğini belirtmesidir. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçı ilişkisi çok özel ve kişiseldir.

Özetle gizlilik:

1. Müracaatçıdan sadece sorunuyla ve verilecek hizmetlerle ilgili bilgilerin alınması
2. Verilen bilginin yalnızca müracaatçıya hizmetin verilmesinden doğrudan veya dolaylı şekilde sorumlu olan kişilerle paylaşılması
3. Bilgiyi paylaşma konusunda müracaatçıdan izin alınması ve verilecek bilgi sınırları dışına çıkılmaması
4. Dosyada bulunacak bilgilerin neler olacağı ve kimler tarafından nasıl kullanılacağını önceden belli kurallara bağlanması şeklinde sıralanabilir.

Bilgilendirilmiş Onay=Bilgilendirilmiş onayın içeriği; bilgilendirilmiş onay süreci, müracaatçı ile yapılan ilk görüşmeden mesleki ilişki sürecinin sonuna kadar devam eder. Bu süreç verilecek bilginin çok fazla olması ile çok az olması arasında bir dengeyi gerektirir.

Mesleki ilişkinin niteliğine ilişkin bilgi verme

Mesleki ilişki sürecine ilişkin bilgi verme (genel olarak sürecin nasıl işleyeceği, sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçının rol ve sorumlulukları vs)

Eğer ki özel sektörde ve ücret karşılığında bir mesleki uygulama gerçekleştirilmekteyse bunun maliyeti hakkında müracaatçıya bilgi verme

Mesleki ilişkiye dair kurallar ve müracaatçı haklarına ilişkin bilgi verme (kayıtlar, oturumlara zamanında gelme, amaç ve hedefleri birlikte planlama vs)

Mesleki ilişkideki gizlilik ve bunun sınırları hakkında bilgi verme

Sözsüz İletişim Becerileri=Sözsüz davranışlar, genellikle mesajın duygusal boyutunu taşırlar (örneğin, müracaatçının ayağını sallaması, yarım gülümsemesi, ellerini oğuşturması, ellerini göğsünde kavuşturması gibi) ve bu nedenle de iletişim sisteminde daha az kontrol edilebilen ilkel kısmı oluşturlar. Sözsüz davranışlar genellikle pek çok yoruma açıktırlar.

Sorunun Keşfi=Sorun bireyin yaşamında yer alan yaşanmış bir durumdur; değişik ölçülerde fiziksel, ekonomik, ruhsal ve sosyal öğeler içerir. . Burada özellikle sosyal hizmet uzmanı müracaatçısında 4 unsura dikkat etmelidir. Bunlar: 1. Müracaatçının kullandığı kelimeler, 2. Müracaatçının ses tonu; kızgın bir kişi hızlı konuşur, kıyaslama yaparken daha sessizdir ve denetim altına bir ses tonu vardır, kaygılı kişi sık sık kekeler “...sizin de bildiğiniz gibi...” ifadeleri sıklıkla kullanır. 3. Müracaatçının yüz ifadesi dikkatle anlaşılmalıdır; öfkeli bir kişi sabitle aynı yere bakar, depresyondaki bir kişinin bakışları aşağıya doğrudur ve durgundur gibi. 4. Sosyal hizmet uzmanının kendi çıkarımları: yorumlama sistemi, mesleki bilgi ve becerisi.

Amaç Oluşturma=Müracaatçıda değişimi sağlayarak kendine olan saygısını geliştirmeye ve kendi gücünü ortaya çıkarmasına ve etkili kullanmasına yardım etmektir. İyi belirlenmiş ve ifade edilmiş amaç değişimin düzeyini, koşullarını, miktarını da içinde barındırır.

UNITE 3=MÜLAKATIN SONLANDIRMA AŞAMASI

Sosyal hizmet mülakatının son aşaması sonlandırmadır. Sonlandırma aşaması,mülakatın bitiş aşaması olarak adlandırılır.Sosyal hizmette yapılan mülakatların amacı farklı olabilir. Sosyal hizmette farklı

amaçlar doğrultusunda aşağıdaki mülakat türleri kullanılmaktadır:

Bilgi toplama veya sosyal inceleme amacıyla yapılan mülakatlar

Bilgi verme amacıyla yapılan mülakatlar

Tanı ya da karar verme amacıyla yapılan mülakatlar

Tedavi amaçlı yapılan mülakatlar

***Bilgi toplama veya sosyal inceleme amacıyla yapılan mülakatların amacı, sosyal işlevsellik yönünden birey, grup, aile ve toplum hakkında bilgi toplamaktır. Mülakat birey ve aile ile yapılıyorsa, mülakatın amacı doğrultusunda bireyin ve ailenin psikolojik-sosyal işlevselliği, yaşam döngüsü, çalışma, iş, komşuluk, sosyal destek sistemleri ve ekonomik durumları gibi konularda bilgi toplanır. Bu bilgileri

toplamanın amacı, birey veya ailenin problemini veya talebini anlamaya çalışmak ve bu doğrultuda onlara yardımcı olmaktır. Mülakat gruplarla yapılıyorsa grubun amacı, büyüklüğü, hedefleri, üyeleri, üyelerin, kişisel özellikleri vb konularda bilgi toplanır ve bu doğrultuda mülakat sürecinde bir sonlandırma aşaması gerçekleştirilir.

***Bilgi verme Amacı ise, belirlenen bir konuda müracaatçı veya müracaatçı sistemini bilgilendirmektir.

***Tanı veya karar verme mülakatlarının amacı ise, müracaatçıya ve müracaatçı sistemine hizmet ve yardım sağlamak için uygun tanı koyma ve bu tanı doğrultusunda değerlendirme ve karar vermedir. ***Tedavi amaçlı mülakatların amacı, müracaatçı ve müracaatçı sisteminde ve sosyal durumunda değişmeyi etkilemektir. Terapötik değişiklikler sonucu müracaatçının sosyal işlevselliğinin kazandırılması veya geliştirilmesi hedeflenir.

SONLANDIRMA TEKNİKLERİ

Sosyal hizmet uzmanı, mülakat boyunca belirlenen süre ve bu sürenin kullanımı konusunda sorumludur ve bunun farkında olmalıdır. Çünkü sosyal hizmet uzmanı, hedeflenen amaca ulaşmak için belirlenen sürede ulaşma konusunda süreyi iyi ayarlamalıdır. Sosyal hizmet uzmanı, sonlandırma

aşamasında, bazı geçişleri hızlı ve bazılarını ise daha az zaman harcamalıdır. Eğer süreç beklenen daha hızlı geliyorsa, sosyal hizmet uzmanı burada müracaatçının zamanını koruma adına görüşmeyi sonlandırmaya yönelik hazırlık yapmalıdır.Sonlandırma sürecini müracaatçı ile birlikte

kontrol etmenin faydası vardır. Müracaatçının da sosyal hizmet uzmanı gibi görüşme sürecinin sonlandırılması konusunda özgür olduğu belirtilmelidir.

*** Sonlandırma için hazırlık yapmada içeriği etkileyen bir başka faktör ise hızlanmadır. Sonlandırmaya doğru duyguların yoğunluğu rahatlıkla gözlenebilir. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçı ile içerik tartışmasına girmemeli; çünkü bu onu yoğun bir şekilde duygulandırabilir. Bu aşamada sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı duygusal yönden rahatlatmalı. Bu durumun aksine:

• Sosyal hizmet uzmanı, bir genç yetişkin ile evlilik planlaması hakkında tartışmaktadır. Evleneceği kadının doğuştan bir genetik anomalisi olduğu ve evlediğinde eğer hamile kalırsa bunun nasıl olacağı konusunda tartışmışlardır. Görüşmenin sonuna doğru sosyal hizmet uzmanı, “Diğer bir seçenek çocuk yapmamak, evlenmek ve koca olarak kalmak, fakat çocuksuz ve çocuk olmadan.” der.

• Sürecin tamamlanması istiyorum ve bu son seçeneği tartışırken Ruth için olan seçenekleri tamamlamaya çalışıyorum. Çocuk yapmama konusundaki fikrini ve reaksiyonlarını tartışmak için zamanımızın olmadığını bildiğim hâlde, bu fikri Ruth’a iletmemiz belki de kucağına bırakılmış bir bomba etkisi yarattı. Bu onun yüzündeki ifadede görülüyor ve bu fikrin onu çok sinirlendirdiği anlaşılıyor. Eğer onunla görüşmenin sonuna kadar kalsaydım, bunun bilinçaltıma yerleşip yerleşmeyeceğini merak ederdim. Ancak bununun Ruth’un incinmesi ile ilgisi yok.

*** Eğer müracaatçı mülakatın süresinin sınırının farkında değilse veya unuttuysa sosyal hizmet uzmanı bunu nazik bir şekilde ona hatırlatmalı veya uyarmalıdır. Görüşmenin sonlandırılması konusunda sosyal hizmet uzmanı müracaatçıya bazı işaretler vermelidir. Bu işaretler sözel ve sözel olmayan (mimik, jest) şekilde olabilir. Ayrıca sonlandırma ile ilgili olarak bunu dış bir nedene bağlayarak da müracaatçıya gösterebiliriz. Aynı şekilde sosyal hizmet uzmanı, görüşmenin sonlandırılma aşamasına geldiğini ortaya koyan sözel ve sözel olmayan birtakım hareketleri birlikte de yapabilir.

*** Sosyal hizmet uzmanı görüşmeyi aniden ve müracaatçıyı bilgilendirmeden bitirirse, müracaatçı bu durumda kendinin reddildiğini ve sosyal hizmet uzmanının kendisine karşı saygısızca davrandığını, görüşmek istemediğini ve bu nedenle sosyal hizmet uzmanını saygısız biri olarak algılamasına neden olabilir. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanı görüşmeyi aniden ve müracaatçıyı bilgilendirmeden sonlandırmamalıdır.

*** Sosyal hizmet uzmanının mülakatı sürdürmeye devam etmesi için hangi sebebi olursa olsun, müracaatçının gereksimleri sonlandırma sürecinde etkili olmaktadır. Sosyal hizmet uzmanı mülakatı sonlandırma konusunda kaçamak bir açıklama yapmamalıdır. İletişime devam etmek istediğine dair bir açıklama yapmasında fayda var. Sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçı arasındaki yakınlık, bazen mülakatın sonlandırılması konusundaki müracaatçının direncini kırma konusunda başarı sağlar. Böyle durumlarda müracaatçı ile sosyal hizmet uzmanı arasında güven ilişkisi olduğundan sonlandırma daha kolay olabilir.

*** Sosyal hizmet uzmanı tüm bu önerileri toleranslı bir şekilde uygulamalı ve müracaatçının bireyselliğini ön planda tutarak hassas, fedakâr ve sağduyulu davranmalıdır. Müracaatçının sonlandırmaya doğru gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik çalışmalıdır. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının sahip olduğu gereksinimleriyle ilgilenmelidir. Çünkü bu gereksinimler mülakat sürecinde müracaatçıyı dolaylı olarak etkileyebilir.

*** Mülakatlar amaca ulaşılması ya da tartışılan konunun bitmesiyle sona erer. Ancak bazı mülakatlarda amaca ulaşmadan süre dolabilir. Bu durumlarda, tamamlanamayan konu bir sonraki

mülakata bırakılmalıdır. Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı, sonlandırma gerçeğinin farkında olmalılar ve mülakatın bir şekilde sonlanabileceğini kabullenmelidirler. Sonlandırma aşamasında yeni bir materyal veya tartışılacak yeni bir konu getirilmemelidir. Mülakatın son aşamasında yeni bir materyal veya tartışılacak bir konu getirilecek ise mutlaka bir sonraki mülakata getirilmesi için zaman ve yer

ayarlanmalıdır. Müracaatçının da sosyal hizmet uzmanı gibi mülakatı sonlandırma özgürlüğü vardır.

***Mülakat çok sürelili olmaması gerekir. Uzun süren mülakatlar hem sosyal hizmet uzmanını ve hem de müracaatçıyı yorar ve sağlıklı kararlar almalarını güçleştirebilir. Ayrıca sosyal hizmet uzmanın diğer müracaatçılar yapması gereken görüşmeleri de engelleyebilir, onların ertelenmesine neden olabilir veya sürelerini uzatabilir.

***Sonlandırma aşamasında sosyal hizmet uzmanı mülakatı bitirmek amacıyla bir konuşma yapmalıdır. Bu konuşma mülakatın akışına, müracaatçının durumuna ve ihtiyaçlarına, mülakat sonrası gereken şeylere göre değişebilir. Bu konuşmalar kısa ve doğal olmalı. Ayrılırken, “güle güle, hoşçakalın, tekrar görüşmek üzere” gibi ifadeler kullanılmalıdır.

MÜLAKATI YENİDEN GÖZDEN GEÇİRME ve DEĞERLENDİRME

Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçının sonraki mülakat süreci için salim kafa ile hazırlık yapmalarını ve bunu yapmaları için mülakatlar arasında serbest zamanlarını programını yapmalıdır. Bunun mülakatın başlangıcında yapılmasında fayda vardır. Bu süreçte sosyal hizmet uzmanının sağlıklı bir görüşme değerlendirme yapması için onun da zamana ihtiyacı vardır.

***Sosyal hizmet uzmanı, her mülakatın sonunda, mülakatı yeniden gözden geçirerek değerlendirme yapması önemli ve yararlıdır. Kadushin (1997), sosyal hizmet uzmanının mülakatın yeniden gözden geçirilmesi ve değerlendirilmesi için kendisine aşağıdaki soruları sorması gerektiğini belirtmektedir. Bu sorular:

Bu mülakatın amacı ne idi (hem kurum hem de müracaatçı açısından)?

Başta saptanan amaç veya amaçlara hangi düzeyde ulaşıldı?

Hangi amaçlar gerçekleştirilmedi?

Saptanan hedeflere ulaşıldı mı?

Saptanan hedeflerden hangisi veya hangilerine ulaşıldı?

Hangi müdahaleler başarıyı engelledi?

Hangi müdahaleler amaca ulaşmada yardımcı oldu?

Mülakat sürecinde zayıf yönlerim hangileriydi?

Güçlü yönlerim hangileriydi?

Hangi durumlarda duygularım çok olumlu idi?

Hangi durumlarda duygularım çok olumsuzdu?

Müracaatçıya ilişkin duygularım nelerdir?

Ne söyledim ya da ne yaptım? Boyutuna ilişkin duygular nasıl gösterilmiş olabilirdi?

Şayet müracaatçıya karşı empatik davrandıysam müracaatçı bunu nasıl algıladı ve bu ilişkin olarak mülakata karşı tepkisi ne oldu?

Mülakat ne zaman akıcılık kazanıyordu?

Mülakatta ne zaman tutukluk oluyordu?

Müracaatçı hangi durumlarda rezistans gösterdi ve direnç noktaları hangileriydi?

Müracaatçı hangi durumlarda sinirlendi? Müracaatçı hangi durumlarda sessiz olmayı seçti?

Hangi sözlerim veya davranışlarım müracaatçıyı sinirlendirdi ve direnç göstermesine neden oldu?

Hangi durumlarda mülakat kesildi, aksadı, sohbete veya tartışmaya dönüştü?

Mülakatı profesyonel bir havada sürdürebildim mi?

Mülakat sürecini iyi yönetebildim mi?

Gerektiği yerlerde müracaatçıya söz hakkı verdim mi?

Müracaatçının kendi problemi veya gereksinimini iyice tanımlamasına fırsat verdim mi?

Müracaatçının problem veya gereksinimlerini anlayabilmek için yeterince çaba gösterdim mi?

Bu mülakatı başarılı bir şekilde sonlandırabildim mi?

Sonlandırma sürecini tekniklerine uygun mu yaptım?

Mülakat tek görüşmelik ise müracaatçıyı yeterli düzeyde bilgilendirdim mi?

Bu mülakat genel olarak müracaatçıyı memnun etti mi?

Müracaatçının bu mülakata ilişkin hayal kırıklıkları var mıydı?

Mülakat sürecinde mülakat tekniklerini başarılı bir şekilde uygulayabildim mi?

Gerekli yerlerde uygun sorular sorabildim mi?

Müracaatçının tanısını başarılı bir şekilde koyabildim mi?

Genel olarak bu mülakat bana neler öğretti?

Eğer bu mülakatı yeniden tekrar etmem gerekseydi, hangi değişiklikleri yapardım?

Ünite-4= SOSYAL HİZMETTE GÖRÜŞME İLKE VE TEKNİKLERİ

Shu,görüşme sürecinin başlangıcından sonuna kadar tutmayı düşündüğü kayıtlar için müracaatçı ile görüşerek ve "ondan izin alarak" bunu yazılı formlara yazabilir veya bilgisayarına kaydedebilir.

-----Mülakatta Kayıt Tutma ve Rapor Hazırlamanın Amaçları-----

Sosyal hizmet mülakatlarında tutulan yazılı ve görsel kayıt ve raporlar,pratik, idari, öğretim ve araştırma amacıyla kayıt tutulur.

>>Pratik Amaçlı Kayıt Tutma ve Rapor Hazırlama=Başlıca işlevi,müracaatçı ve müracaatçı sisteminin durumunu,problemi,problemine ilişkin olarak ne/neler yaptığı ve shu'nun bu sürece ilişkin yardım veya tedavi sorumluluğunu nasıl taşıdığını ve buna nasıl ortaya koyduğunu göstermektir.Sosyal hizmet kurum ve kuruluşlarında tutulan bu kayıt ve raporlar,göreve yeni başlayan shu'lara ve sosyal hizmet stajyer öğrencilerine önemli bir kaynak olur ve önemli bir örnek teşkil eder.

>>İdari Amaçlı Kayıt Tutma ve Rapor Hazırlama=Her kurum ve kuruluş için yasal bir zorunluluktur. Kurumlarda shu'lar tarafından hazırlanan raporlar ve istatistikler,idari açıdan performanslarının bir göstergesi olmaktadır,kurumun sonraki dönemler için vermeyi planladığı hizmetler için de bir bilgi kaynağı oluşturmaktadır. Müracaatçılara yardım konusunda ihtiyacın ve önceliklerin saptanması için bir bilgi kaynağıdır.Yetersiz,etkisiz ve kaynak israfına neden olan uygulamaların ve politikaların düzeltilmesinde,kaldırılmasında veya revize edilmesinde önemli bir etkisi vardır.

>>Öğretim Amaçlı Kayıt Tutma ve Rapor Hazırlama=Sosyal hizmet öğrencilerinin,rapor yazma ve hazırlama,kayıt tutma ve dosya hazırlama yeteneklerinin gelişmesine yardımcı olur,mülakatın içeriğinde rapora geçirilmesi gereken bilgilerin seçimini yapma,bu bilgileri özetleme ve değerlendirme alışkanlığı kazanmalarına yardımcı olur.

>>Araştırma Amaçlı Kayıt Tutma ve Rapor Hazırlama=Müracaatçıların değişen ihtiyaç ve sorunlarının çözümü için farklı çözüm yöntemlerinin geliştirilmesi,yeni hizmet ve kaynakların belirlenmesi ve bu kaynak ve hizmetlerin harekete geçirilmesi kurumun kayıtları üzerinde yapılan araştırmalarla gerçekleştirilebileceğini belirtmektedir.

-----Kayıt Tutma ve Rapor Yazma Teknikleri-----

****Müracaatçının dikkatini dağıtmayacak şekilde not alınmalıdır.**Eğer shu,başta not almasının bir zorunluluk olduğu müracaatçı ile paylaşırsa görüşme esnasında bu sorun olmayabilir.

****Notebook üzerinde harekete hazır bir kalem “Bana dahasını anlat.” olarak sözel olmayan bir mesaj anlamını verir.**

- **Müracaatçının özel bilgileri olan kimlik bilgileri,telefon numaraları,adres gibi bilgileri mülakatın başlangıç aşamasında not alınmalıdır.**
- **Shu mülakat sürecinde tuttuğu bütün notlar,video,teyp vb. diğer tüm kayıtları inceleyip derledikten sonra bu kayıtları sosyal hizmet mülakat raporları tutma tekniğine uygun bir şekilde raporlaştırmalıdır.**
- **Shu,öncelikle hangi amaçla rapor yazdığını bilmeli ve raporunu bu amaç ve neden doğrultusunda hazırlaması gerektiğinin bilincinde olmalıdır.**
- **Shu,rapora aktaracağı bilgilerin müracaatçının sorunu ile bağlantılı olmasına dikkat etmelidir.**
- **Shu,hangi raporda hangi bilgilerin yer alması gerektiğini iyi bilmelidir ve bu doğrultuda raporunu hazırlamalıdır.**
- **Shu,hazırladığı raporda rapor türüne ve amacına göre ifadeler kullanmalıdır.Ayrıca mülakat video, teyp vb. bir ses kayıt cihazı ile yapıyorsa,müracaatçı ile ilgili bilgiler,orada anlatıldığı gibi değil,bunu hikâye şeklinde anlatılarak aktarılabilir.**
- **Shu,rapordaki bilgileri başlıklar altında toplayarak kolayca okunmasını sağlayabilir.(kişisel bilgileri, sağlık durumu,fiziksel özellikleri,sorunu,öz geçmişi,tanı, tedavi ve öneriler gibi) Başlıkla içerik uyumlu olmalıdır.**
- **Hazırlanan raporlarda,açık,anlaşılır ve yalın ifadeler kullanılmalıdır.Ancak raporun içeriğinde mesleki bilgileri içeren kavram ve ifadeler ağırlıklı olmalıdır.**
- **Yanlış anlaşılmalara neden olacak ifadelerin kullanılmasından kaçınılmalıdır.**
- **Mülakat raporları,amaç doğrultusunda karar verici olmalı,ikilimlere olanak vermemelidir.**
- **Mülakatın hemen ardından rapor düzenlemelidir.**
- **Raporlar bilgisayar ortamında hazırlanmalıdır.**
- **Mahrem bilgi içeren dosyaların kilitli dolaplarda saklanması,elektronik ortamdaki verilere de erişim yetkisi olmayanların ulaşılmaması sağlanmalıdır.**

MÜLAKAT SÜRECİ İLE İLGİLİ TUTULAN RAPOR TÜRLERİ

Mülakat Raporları

1.Süreç Raporları:Hamilton (1961)'nin belirttiği gibi hikâye şeklinde yazılan süreç raporu,karşılıklı ilişkileri göstermek amacıyla tutulur.Müracaatçı ile shu arasında geçen konuşmalar,müracaatçının fiziksel özellikleri,kişisel bilgileri,davranışları,reaksiyonları, etkileşim süreci,shu'nun sürece katkısı,duygu düşünce,yorum ve değerlendirmeleri ayrıntılı bir şekilde yer alır.Çalışılan kurumun adı,müracaatçının adı,soyadı,mülakat tarihi,shu'ya ait kurum bilgileri,süreç ve planlama yer alır.İlk süreç raporunda bu bilgiler verilir ve sonraki raporlarda bu bilgilerin tekrar edilmesine gerek yoktur.

*****Süreç raporları mülakatlarda en fazla tutulan ve detaylı olarak yazılması gereken rapordur.**

2.Özet Raporlar:Mülakat sürecinin kısa ve özet olarak anlatıldığı rapor türüdür.Mülakat sürecindeki önemli görülen noktalar ve durumlar hikâye şeklinde yazılarak belli bölümler şeklinde düzenlenerek yazılır.

3.Değerlendirme Raporları:Mülakat raporlarının değerlendirilmesi ve mülakatın özünün belli başlıklarla düzenlenerek yazıldığı rapor türüdür.Psiko-sosyal inceleme ve değerlendirme veya sosyal inceleme raporu olarak da adlandırılır.Bu raporlar,inceleme,tanı,tedavi (sosyal hizmet müdahalesi) ve öneri bölümlerinden oluşmaktadır.Bu rapor,müracaatçı hakkında karar verme ve uygulama sürecidir.

*****Tanı mülakatın en önemli bölümüdür.**

UNITE 5=İLK MÜLAKAT

İLK MÜLAKATIN AMAÇLARI

İlk mülakat sürecinde müracaatçının rahatlatılması, benlik saygısı ve kendine güveninin artırılması beklenir. İlk mülakatın amaçları;

- a) problemlerin çeşitli bakış açılarından açık bir şekilde tanımlanması,
- b) hizmetin verilmesi sonucunda ulaşılmaya istenen istendik müracaatçı sonuçlarını çeşitli bakış açılarından açık bir şekilde betimlenmesi,
- c) müracaatçının güçlü yönleri, gereksinimleri, sahip olduğu kaynakları ve destek sistemlerinin başlangıç düzeyinde anlaşılması,
- d) müracaatçıyla çalışma fikri ve çalışma ilişkisine bir başlangıç şeklinde sıralanabilir.

İLK MÜLAKATTA TEMEL KOŞULLAR/İLİŞKİ DEĞİŞKENLERİ

Gerek olumlu terapötik ilişkide, gerekse olumlu kişilerarası ilişkilerde bulunması gereken temel koşullar; empati, saygı, saygınlık, somutluk, ilişkinin şimdi ve buradalığı (anlık olma), kendini açma (sosyal hizmet uzmanının kendini açığa vurması), yüzleştirmedir.

Yardım ilişkisinde ve tüm profesyonel ilişkilerdeki temel öğeler şunlardır:

- a) Bir başkasına ilgi
- b) Taahhüt ve zorunluluk
- c) Kabul ve beklenti
- d) Empati
- e) Otorite ve güç
- f) Samimiyet ve uygunluk

İlk mülakat sürecinde;

- a) göz ilişkisinin olup olmaması
- b) bedenin yönü (ileriye veya geriye dönük olması),
- c) bedenin duruşu (direkt veya direkt olmaması)
- d) mesafenin yakın veya uzak olması,
- e) baş ve yüz hareketleri,
- f) sözel kalite ve kişisel alışkanlıklar önemlidir.

İLK MÜLAKAT SÜRECİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN KONULAR

İlk mülakatın etkili ve yukarıda belirtilen amaçlara ulaşılabilmesi için dikkat edilmesi gereken bazı konulara aşağıda yer almaktadır:

- a) Sessizliğin müracaatçının anksiyetesini arttıracak kadar uzamaması
- b) Müracaatçıyı, konuşmaya hazır olmadığı konularda konuşması için zorlamamak
- c) Çok fazla konuşarak müracaatçının konuşmasını engellemek
- d) Bilgilendirmeye çok fazla ağırlık vererek müracaatçıyı duygularından uzaklaştırmamak
- e) Kaygılı olmayan kişiyi kaygı konusunda konuşmaya zorlamamak
- f) Müracaatçının kaygılarına, kuşkularına ve güvensizlik duygularına sakın ve kabul edici bir şekilde yaklaşmak, ikna etme telaşına kapılmamak

***İlk mülakatta sosyal hizmet uzmanı tüm dikkatini müracaatçı üzerinde odaklaştırmalı, sonuca ulaşmada acele etmemeli, söylenenleri anlamadığı zaman açıklığa kavuşturmak için soru sormalıdır. Sosyal hizmet uzmanının müracaatçıyı sabır ve anlayışla dinlemesi büyük önem taşımaktadır. Sosyal hizmet uzmanı mülakatın gizlilik ve sınırları hakkında müracaatçıyı bilgilendirmelidir. Son olarak müracaatçı mülakatı kabullenmediği ya da yarıda bırakmak istediği zaman bunun nedenlerini öğrenmelidir.

İLK MÜLAKATA BAŞLAMA BİÇİMİ

İnisiyatifin Müracaatçıdan Gelmesi= Müracaatçının başvurusu, ilk mülakata başlama inisiyatifinin müracaatçıdan gelmesi olarak da adlandırılmaktadır. Başvurunun müracaatçıdan gelmesi durumunda sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı mülakat odasına davet eder, oturması için yer gösterir. Müracaatçının odaya ve sosyal hizmet uzmanına alışması ve rahatlaması için bir süreye ihtiyaç olabilir. Bu süreden sonra sosyal hizmet uzmanı müracaatçının başvuru nedenini anlamak üzere mülakat sürecini başlatır.

İnisiyatifin Sosyal Hizmet Uzmanından Gelmesi= Mülakat sürecine başlama inisiyatifinin müracaatçıdan değil de sosyal hizmet uzmanından gelmesi durumunda başlangıçta kendisine çok iş düşmektedir. Mülakatı sosyal hizmet uzmanı başlatacağı için daha aktif ve dikkatli olmak zorundadır. İnisiyatifin sosyal hizmet uzmanından geldiği mülakatlarda sosyal hizmet uzmanının müracaatçı ile karşı karşıya gelmesinden, selamlaşmasından sonra müracaatçı ile neden konuşmak istediğini çok açık, kısa ve tam olarak açıklaması gerekir. Mülakatın tam amacını çok iyi belirtmelidir.

*** İnişiatifin sosyal hizmet uzmanından geldiği mülakatlarda mülakatın monolog ya da konferans veya her ikisinin bileşimi bir hava içinde geçmesi gibi bir tehlike de vardır. Sosyal hizmet uzmanının bu tehlikeyi ortadan kaldırması için amacını belirttiikten sonra bir süre beklemesi uygun olabilir. Müracaatçı sosyal hizmet uzmanının onu dinlemeye hazır ve istekli olduğunu hissettiği takdirde konusunu kolayca anlatabilir. Burada esas olan müracaatçıya rahatlıkla konuşabileceği, kendini ifade edebileceği bir ortam yaratmaktır.

*** Mülakat sürecinde dikkat edilmesi gereken bir diğer konu da mülakat yerinin düzenlenmesi ile ilgilidir. Hastane bağlamında mülakatlar sosyal hizmet bürosu, mülakat odası, toplantı salonu, doktor odası, hasta odası, hastane bahçesi ve koridoru gibi oldukça kötü ve mülakat sürecini olumsuz yönde etkileyen ortamlarda yapılmaktadır. Bu yüzden mülakat yerini düzenlerken rahat, sıcak/serin, sakin, dikkati dağıtmayan, hareketli sandalye veya koltuğun bulunduğu, panonun ve uygun büyüklükte bir masanın yer aldığı bir düzenleme yapılmalıdır.

İLK MÜLAKATIN YAPILMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

İlk mülakat sürecinin değerlendirilmesine katılımlarına ilişkin bir yöntem açıklanmaktadır. Bu yöntemde temel araç İlk Mülakatı Değerlendirme Listesi'dir. Bu, ilk mülakatların nasıl yapılacağını öğrencilere öğretilmesi için bir yardımcıdır. Değerlendirme işlemleri model olma ve bir örneğin açıklanması yoluyla uygulama etkinliklerinde nasıl kullanılabileceği gösterilecektir.

Çizelge 1 İlk Mülakat Değerlendirme Listesi

_____ Sosyal Aşama (Karşılama ve selamlama)
Problemin belirlenmesi (Buraya ne getirirsin?)
_____ Müracaatçının bakış tarzı
_____ Başkalarının bakış tarzı
İstendik sonuçların/isteklerin belirlenmesi
_____ Müracaatçının bakış tarzı
_____ Başkalarının bakış tarzı
_____ Problemin tarihçesi
_____ Problemin çözümü için yapılan çabalar (kendisi, informal, formel yardım)
_____ Profesyonel yardım yaşantısı (Yardımcı veya değil)
Güçlerin belirlenmesi
_____ Müracaatçının bakış tarzı
_____ Sizin bakış tarzınız (Spesifik değerlendirmeniz)
_____ Sosyal hizmet uzmanının prognostik belirlemesi
Birlikte çalışmak için ilk karar
_____ Genel Amaç
_____ Oturum sayısı ve amaç
_____ Müdahale sürecinin betimlenmesi
(Müracaatçının rolü ve sosyal hizmet uzmanının rolü)
_____ Temel kurallar (gizlilik, bilgilendirilmiş izin ve diğerleri)
_____ Sonraki oturum (tarih ve zaman)
_____ İş kartı/telefon numarası

Düşük Yüksek Temel Koşullar / İlişki Değişkenleri

1 2 3 4 5 6 7 İlgi

1 2 3 4 5 6 7 Samimiyet

1 2 3 4 5 6 7 Kabul/Sıcaklık

1 2 3 4 5 6 7 Empati

*** **Sosyal aşama** görüşülen kişinin karşılanması ve merhabayla başlar. Bu aşamada sosyal hizmet uzmanı kendini tanıtır, pozisyonlarını ve kurumunu betimler, mülakatın amacını vurgular, sunulan problemle ilgili bakış açılarını ve hizmetin sonucunda nereye varılacağını belirtir.

*****Problemın belirlenmesi** müracaatçılardan kendi ifadeleriyle sunulan problemi betimlemeleri istenir. Müracaatçının sorunu ile ilgili endişeleri, duyguları ve ailesinin tutumu nasıldır? Müracaatçıların sosyal hizmet uzmanının kendi bakış tarzıyla ilgilendiklerini bilmesi önemlidir.

***Daha sonra talep edilen şey **arzulanan sonuçlar / isteklerin beyan edilmesidir**. Probleme ilişkin beyanda olduğu gibi yapılması istenir.

*****Problem veya problemlerin geçmişi** eğer zaman varsa tartışılmalıdır. Problemler kısa bir süre önce mi ortaya çıktı, yoksa uzun zamandan beri var mıdır? Birleşik mülakatlarda tüm aile bu tartışmaya katılmalıdır. Aile üyeleri arasındaki tartışma desteklenmelidir.

*****Problemın çözümü için yapılan girişimler** keşfedilmelidir. Müracaatçılar problemi çözmek için son zamanlarda ve geçmişte ne tür girişimlerde bulunmuşlardır? Problemi çözmek için ne tür formel veya informal destek sistemlerini yardım için kullanmışlardır?

*****Profesyonel yardım deneyimli** diye adlandırılan sosyal hizmet uzmanının müracaatçılarıyla çalışma ilişkisi için potansiyel engelleri tanımlayarak keşfetme konusu özellikle önemlidir. Müracaatçılar ne tür hizmetleri kişisel çalışmacılardan, sosyal hizmet uzmanlarından, psikolojik danışmanlardan, psikologlardan veya psikiyatristlerden almaktadırlar? Bu insanların herbiriyle çalışma sürecinde ne tür anılara sahiptirler?

*****Güçlü yönlerin beyan edilmesi** müracaatçılardan talep edilmelidir. Neyi iyi yapmaktadırlar? Yaşamlarında neleri tamamlamışlardır? Problemleri ne şekilde çözmektedirler? Müracaatçı hangi yönlerden güçlüdür? Hangi yönlerini beğenmektedir?

***Sosyal hizmet uzmanı **prognostik** beyan yapmalıdır. Bu genellikle müracaatçının sahip olduğu güçlü yönlerin beyanı ile aktarılabilir.

&-Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı **birlikte çalışmak için hemfikir** olmalıdır.

&-İlk mülakatta kurumun politika, işlev, hizmet ve olanaklarının müracaatçının gereksinimlerine yanıt vermediği anlaşılırsa, müracaatçı bir yazı ya da telefonla başka bir kuruma havale edilir.

&-Bazı amaçlar derinlemesine ve ayrıntılı hizmet planını gerektirir.

&-Sosyal hizmet uzmanı değerlendirmenin yapılması sürecini, sosyal hizmet uzmanı rolünü ve müracaatçının rolünü açıklamalıdır.

&-Sosyal hizmet uzmanı gizlilik, gizliliğin sınırları, bilgilendirilmiş izin, gelecek oturum için yer ve zaman belirleme, müracaatçıya sosyal hizmet uzmanına ne zaman ve hangi koşullarda başvurabileceğini belirten iş kartı ve telefon numarası verme konusunu açıklamalıdır.

İLK MÜLAKAT SÜRECİNDE SOSYAL HİZMET UZMANI –MÜRACAATÇI İLİŞKİSİNİN TEMEL KOŞULLARI
Başarılı bir çalışma ilişkisinin **temel koşulları** ilgi, samimiyet, kabul/sıcaklık ve empatidir. Araştırma; bu koşulların gerekli olduğunu, ama müracaatçının problem çözme sürecine katılımı için yetersiz olduğunu göstermektedir.

İLK MÜLAKATI UYGULAMA SÜRECİNİ ÖĞRENME

İlk olarak öğrenciler, 15 dakikalık mülakatı yapmak üzere, üçer kişilik gruplar halinde ayrılırlar. Bu grupta rol alanlar müracaatçı, sosyal hizmet uzmanı ve gözlemcidir. İlk mülakatın tüm aşamalarının 15 dakika içinde etkili bir biçimde tamamlanamamasına rağmen gözlemciler ilk mülakat değerlendirme listesini doldururlar ve temel koşullar için dereceleme yaparlar. Gözlemciler, sosyal hizmet uzmanı rolünü oynayan kişi ve yöneticiyle ilk mülakat değerlendirme listesinin bir kopyasını verir. Müracaatçı rolünü oynayan öğrenciler ilk mülakatın unsurlarının tamamlanması ve temel

koşulların derecelemesine ilişkin algılamalarını diğer üyeleri ile paylaşır. Öğrenciler ayrıca gözlemci ve müracaatçıların bakış açıları arasındaki farklılıkları tartışır. Daha sonra her bir grup bazı yaşantılarını ve gözlemlerini tüm sınıfla paylaşır. Çeşitli bakış açılarına göre göreceli "doğru" ve oranlama tartışılmaz. Uygulayıcılardan ayrıca en az üç adet ilk mülakat değerlendirme listesini tamamlamaları istenir. Sınıf dışında arkadaşları veya önemli kişilerle yaptığı ilk mülakatlardaki tüm süreci değerlendirir ve puanlar. Bu etkinliğin amacı öğrencilerin kendilerini gözleme becerisinin geliştirilmesinin yanı sıra ilk mülakatı yaptıkları zaman onun kiritik unsurlarının farkına varmasına yardımcı olmaktır.

İLK MÜLAKAT DEĞERLENDİRME LİSTESİNİN GÜÇLÜ VE ZAYIF YÖNLERİ

İlk mülakat değerlendirme listesi uygulamayı yürütmeyi veya izlemeyi öğrencilere öğretmek için yapılandırılan herhangi bir formatın sınırlılıkları ile aynı sınırlılıklara sahiptir. Yapılandırılmış mekanizma sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı tarafından kabul edilen amaçlara ulaşmak için bir araç olmaktan çok bir amaç hâline gelebilir. Buna ek olarak, ilk mülakatın değerlendirme listesinde belirtilen kritik unsurların kendisi de sınırlamalardan biri olabilir. Uygulama becerilerinin unsurlarının işlevsel olarak tanımlanabileceği ve eğer işlevsel olarak tanımlanabilirse, bunların öğretilebilir ve ölçülebilir olduğu düşüncesidir.

Ünite 6=MÜLAKATTA KULLANILAN BAZI TEKNİKLER YÜZLEŞTİRME

>Yüzleştirme;müracaatçının kaçındığı bir duygu,düşünce veya davranışlarla karşılaşmasını sağlayan bir tepkidir.

>Yüzleştirme tekniğiyle müracaatçının bir çelişkiyi akla uygun hâle getirmeyi yada bahaneyi veya yanlış yorumlamayı anlamasına yardımcı olur.

>Yüzleştirme bir cezalandırma olmayıp aksine özen ve katılımın bir şeklidir.

>Yüzleştirme cümleleri ben,benim gibi kişisel cümleler kullanılarak yapılır.

>İlk oturumda yüzleştirme yapmaktan kaçınılmalıdır.

>Davranışsal bir cümle kullanılmalıdır;görünen davranışı betimleyen bir cümle olmalıdır. Duyguları ortaya koyan bir cümle olmalıdır.Müracaatçının anlaşıldığını ileten bir cümle olmalıdır.İçerinin yansıtılması kullanılabilir. Algı denetimi de yapılmalıdır.

>Yüzleştirme için müracaatçı ile belli bir yakınlığın olmasında yarar vardır.(Güven duygusu geliştiği zaman)

***Shu'lar için yüzleştirmede mesajları iletmek için izlenecek 3 aşama vardır:

1.Vargıları,bu vargiya varılmadan önce bağlı bulundukları bilgiye dayandırın.Bilgi genellikle gözlenen davranışlardan çıkarsanır.

2.Gözlemler ve sonuçlar arasındaki farkı ayırt edin ve bu farkı müracaatçıya sözel olarak iletin.Sonuçları belli bir denemeden sonra açıklayın.Sonuçlar bilgilerden elde edilmiş denenmiş durumlar ya da bunlara bağlı kanılardır.Bu nedenle doğru ya da yanlış olma olasılıkları vardır.

3.Yüzleştirme sırasında “ben mesajı” kullanın.Ben mesajı shu'nun çıkarsama ve duygularını kapsar.Örn;

“Ali bey, oğlunuzun hukukçu olmak yerine eğitimci olması fikrini kabul edebileceğinizi anlıyorum.Ancak aynı zamanda bu kararın sizin için oldukça üzücü olduğunu da seziyorum.” (ben mesajı)

“Ali bey,oğlunuzun kararını kabul edebileceğinizi söylüyorsunuz.Ama bu karar kuşkusuz ki sizin için mutsuz edici bir olay.”(sen mesajı ve altında suçlama yatan bir tepki)

***Ne yüzleştirilmelidir:Çelişkiler,Çarpıklıklar,Oyunlar,hileler ve duman perdesi

SOMUTLUK

>Müracaatçıyı genel konuşmalar yerine daha somut,kendine özgü duygu,düşünce ve sorunları anlatması için motive etmedir.

>Sorunların çözümünde ve davranış değişimi için müracaatçının kendi ifadelerinden yararlanılır.Bu nedenle sorun somut olarak ele alınmalı ve tartışılmalıdır.

>Mülakatlarda belirsiz ifadeler açığa çıkarılmalıdır.Örn;Müracaatçı:“Bazen kendimi tuhaf hissediyorum”.(Belirsiz ifade)

Müracaatçı:“İyi hissetmiyorum.”(Belirsiz duygu)

Müracaatçı:“Korkuyorum,çok korkuyorum.Bazen kendimi kaybedip ona zarar vermekten korkuyorum.”(Somut duygu)

>Shu müracaatçının somut olması için bazen konuyla ilgili spesifik sorular da sorabilir. Ancak bu sorular açık olmalı,çok sık sorulmamalı (mülakat süreci soruşturmaya dönüşmemeli) ve doğru empatiyi içermelidir.En açık bilgileri almayı sağlayan sorular;“niçin ”den çok “ne”,“nasıl” ve “hangi duyguyla” gibi sorulardır.Örn;Shu:“Onu rahatsız edecek ne yaptın?”,“Senden nasıl intikam aldın?”

>Shu müracaatçıya somut olmasını söyler,ama bunu kendisi örneklemeyebilir.Örn;

Müracaatçı:“İnsanlar hep böyle anlayışsız.”Shu:“İnsanların anlayışsızlığından dolayı

inciniyorsun.”(Duyguya inilmiş ama genel düzeyde bir tepki verilmiştir) veya Müracaatçı:“İnsanlar hep böyle anlayışsız.”Shu:“Bunu biraz açıkla mısın? /Bu insanlar kim?/Bir örnek verebilir misin?”

>Bazen de her durumda müracaatçının somut ifadeler,örnekler kullanmasını sağlamak da olabilir.Örn;Müracaatçı:"İnsanlar hep böyle anlayışsız."Shu:"Kendi yaşantından örnek verir misin?" (Somut olması konusunda yardımcı olmuştur.)

>Somut olmaya ulaşmanın bir diğer yolu,müracaatçının gevezelik yapmasına izin vermemektir.

>Cansıkıcı seanslarda,kaçınılmaz olarak somut olmanın düzeyi de çok düşüktür.

>Somut olmak;spesifik deneyim,yaşantılardan ve duygulardan bahsetmektir.

BAŞKALARINI ANLAMA

>Karşımızdakinin iletişimde ifade ettiklerini ve etmediklerini doğru anlamak anlamına gelir.

>Müracaatçıyı doğru bir şekilde anlamaya çalışmak;algılama,yorumlama ve tepkide bulunma süreçlerini yavaşlatmak demektir.

Anlamada 4 aşama vardır:

1.Sözsüz davranışlar listesi:Sözsüz davranışların nasıl ortaya çıktığına dikkat edilir.

2.Betimleyici düzenleme:Duygular yoğun olumsuz,yoğun olumlu,hafif olumsuz ve hafif olumlu olabilir.Müracaatçının genel duygu durumu tanımlanır.

3.Konusal düzenleme:Konulara ilişkin duygular anlaşılır.

4.Anlayışınızı özetleme:Shu müracaatçının anlatmak istediklerinden anladıklarını ona özetler.

KENDİNİ AÇMA

Shu'nun ve müracaatçının kendisinden söz ettiği tepkilerdir.İki türde yapılabilir:

**** Kendini katma:**Shu'nun müracaatçının davranış,tutum ve sözcüklerine kişisel tepkisidir."Söylediklerinden/yaptıklarından seninle ilgili olarakhissediyorum" şeklinde ifade edilir.

**** Kendini açığa vurma:**İlk defa Jourard tarafından kullanılmıştır.Bir bireyin kendi duygu,düşünce ve gereksinimleriyle ilgili bildiklerini bir başka bireye sözel olarak aktardığı bir iletişim süreci. Müracaatçının kendini açması kadar shu'nun da ara ara kendini açması önemlidir.Müracaatçı,böylece shu'nun içtenliğini,saydamlığını anlar ve kendini anlatması kolaylaşır.Shu kendisini ne zaman açığa vuracağını bilmelidir ve uygun bir empati ile bunu yapmalıdır.Sık "soru sorma" tekniği yerine daha çok "yansıtma" ve "açığa çıkarma" teknikleri ile müracaatçının kendini açığa vurması sağlanabilir.

SAYDAMLIK

Saydamlık;şeffaflık ve açıklıktır.Literatüre bakıldığında saydamlığın iki yaşanma biçimi vardır;yaşadığı duyguların farkında olmak,eğer uygunsa yaşadığı duyguları iletme. Burada dikkat edilmesi gereken;mesajı alan kişinin uygun olmadığı durumlarda mesajı iletmenin uygun olmayacağıdır.Aksi takdirde bu durum saygısızlık olarak nitelendirilir.

-----Saydamlık Tepki Düzeyleri-----

1.Düzyey:Shu'nun gerçek duygu ve düşünceleriyle söyledikleri arasında bir çelişki olması durumudur.

Örn;Müracaatçı:(Feminist ve her söyleminde vurguluyor)"Kuşmaya başlamadan önce bir shu olarak senin bu konuda neler düşündüğünü öğrenmek istiyorum."

Shu:"Benim ne düşündüğümü neden merak ediyorsun,feministsen bile bu seni ilgilendirir."

Değerlendirme:Shu'nun tepkisi savunma içerikli,müracaatçısının feminist olmasına ilişkin gerçek duygusunu açıklamaktan çekinmiş.Bir meslek elemanı olarak her zaman duygularını açıklamak zorunda değildir.Ancak yansıtmanın adına bu tür bir tepki vermek yerine müracaatçısına mülakat sürecinde kendi duygularını açıklayarak neden yansıtamayacağını basit bir şekilde ifade edebilir.

2.Düzyey:Müracaatçı ie aynı fikirde olunmadığının shu'nun duygu ve tepkilerinde görülmesidir.

Örn;Müracaatçı:(Feminist ve her söyleminde vurguluyor)"Kuşmaya başlamadan önce bir shu olarak senin bu konuda neler düşündüğünü öğrenmek istiyorum". Shu:"Cevaplandırması zor bir soru sordun.Yaşadığımız toplumda yalnız erkek değil,pek çok kişi bu konuda farklı düşünür.Sen bu konuda neler hissediyorsun?"

Değerlendirme:Shu'nun yine duygularını açıklamaktan kaçındığı ancak bu defa savunmaya geçmediği bir tepki düzeyi söz konusudur.Bununla birlikte müracaatçıyı ve onun duygularından söz edilmesini odağa almıştır.Unutulmaması gereken bir nokta mülakat sürecinde shu'nun müracaatçıya uygun hâllerde model olması gerektiğidir.

3.Düzey:Shu'nun duygu,düşünce ve davranışlarında müracaatçı ile ortak bakış açısına sahip olması,ancak shu'nun bu ortaklığı belli edecek tepkiler vermemesidir.

Örn;Müracaatçı:(Feminist ve her söyleminde vurguluyor)“ Konuşmaya başlamadan önce bir sosyal hizmet uzmanı olarak senin bu konuda neler düşündüğünü öğrenmek istiyorum”. Shu:“Öğrenmek istiyorsun,öyle mi?Hımm...”

Değerlendirme:Shu tarafından mümkün olan en düşük düzeyde müracaatçının teşvikini sağlamaya yönelik mesleki beceri kullanılmıştır.Böylece her ne kadar shu'nun kendisi de müracaatçı ile ortak duygu,düşünce ve davranışlara sahipse de bu durumu müracaatçıya belli etmemeyi başarabilmiştir.

4.Düzey:Shu'nun tepkileriyle duyguları arasında tutarlılık olmasıdır.Shu olumsuz duygularını dile getirirken ilişkiyi yapıcı kılacak ifadeler kullanması gerekir.

Örn;Müracaatçı:(Feminist ve her söyleminde vurguluyor)“ Konuşmaya başlamadan önce bir shu olarak senin bu konuda neler düşündüğünü öğrenmek istiyorum”.

Shu:“Tartışmalı ve güç bir konuyu dile getirdin,ancak bu konuda benim düşüncemi bilmek istemen sevindirici.Sözünü ettiğin konu benim de sıkça sorguladığım,ancak henüz bir sonuca varamadığım bir konu.Esas olan herkesin kendince farklı yaklaşımları olduğudur. Sen bu konuyu nasıl yorumluyorsun?”

Değerlendirme:Shu'nun verdiği tepki tutarlı bir tepkidir.Sosyal hizmet uzmanı kendi içinde yaşadığı çelişkiyi basitçe ortaya koymuştur.Kendi çelişkisini de içerse bu konudaki düşüncesini müracaatçısıyla paylaşması,shu'nun müracaatçısına yönelik bir saygı göstergesidir.

5.Düzey:Shu'nun ilişkide kendisi olmasıdır.

Örn;Müracaatçı:(Feminist ve her söyleminde vurguluyor)“Konuşmaya başlamadan önce bir shu olarak senin bu konuda neler düşündüğünü öğrenmek istiyorum”

Shu:“Feminizm senin de söylediğin gibi hakkında herkesin aynı şeyi düşünmediği konuşulması ve tartışılması zor bir konu.Toplumdan topluma değişse de kadınların görece hayatı erkeklere göre daha zor yaşadıklarını düşünsem de aynı şeyin değişen koşullarda erkekler için de geçerli olabileceğini de düşünüyorum.Doğrusunu istersen tam da bu çelişki noktasında böyle bir konuda herkesin kendi birikimine göre ulaşabileceği farklı sonuçlar olduğunu düşünüyorum”.

Değerlendirme:Shu'nun verdiği tepki tam da kendi hissettiği ölçüde doğal ve açık.

-----Saydamlık Tepki Çeşitleri-----

- 1.Shu'nun kendi duygu,yaşantı,ilgi ve tutumlarına ilişkin müracaatçısına bilgi vermesi,kendini açması
- 2.Shu'nun,şimdi ve burada olan duygusal ve fiziksel tepkilerini paylaşması,ilişkinin şimdi ve buradalığı,
- 3.Shu'nun kişisel algılamalarını,fikirlerini ve tepkilerini paylaşması,kendini açması
- 4.Shu'nun o andaki çağrışımlarını,hayallerini paylaşması,ilişkinin şimdi ve buradalığı

İLİŞKİNİN ŞİMDİ VE BURADALIĞI

Sosyal hizmetin planlı değişim süreci içinde müracaatçıyla shu'nun o andaki etkileşimi, ilişkinin şimdi ve buradalığı olarak adlandırılır.

Shu'nun kullanabileceği ifadeler arasında;“Şu anda bana nasıl davrandın?Öfkeli olduğunu söylüyordun,ama neden gülümsüyorsun?Şu anda ne gibi duygular içerisinde?Şimdi neler yaşıyorsun?”

-----İlişkinin Şimdi ve Buradalığı Tepki Düzeyleri-----

1.Düzey:Shu'nun,müracaatçı-uzman ilişkisini ortaya koyan her şeyi inkâr etmesidir.

Örn;Müracaatçı:Ağlamaktan gözleri şişmiş bir şekilde ve gergin bir yüz ifadesiyle görüşmeye gelmiş. Shu:“Arkadaşının doğum günü partisi olduğunu söylemiştin,nasıl geçti?”

Değerlendirme:Shu müracaatçısının o anki durumuyla hiç ilgisi olmayan bir tepki vermiştir. Shu-müracaatçı ilişkisine zarar verecek niteliktedir.

2.Düzey:Shu'nun müracaatçı-shu ilişkisini oluşturan iletişimin büyük bölümünü inkâr yoluna gitmesidir.

Örn;Müracaatçı:Ağlayarak ve ağlamaktan gözleri şişmiş bir şekilde ve gergin bir yüz ifadesiyle görüşmeye gelmiş

Shu:“Gözlerin şişmiş,iyi uyuyamadın mı?”

Değerlendirme:Shu müracaatçısının ağladığını fark ettiğine dikkati çekmiş,ancak neden ağladığını anlatmasına fırsat vermeden diğer bir ifadeyle müracaatçısını dinlemeden iletişimi kontrol altına alan bir başka soruyla müracaatçısının oradaki duygusunu konuşmasını engellemiştir.

3.Düzye:Shu'nun müracaatçısıyla arasındaki karşılıklı ilişki biçimini paylaşımına açmasıdır.

Örn;Müracaatçı:Ağlayarak ve ağlamaktan gözleri şişmiş bir şekilde ve gergin bir yüz ifadesiyle görüşmeye gelmiş.

Shu:“Şu anda üzgün olduğumu görüyorum,neden üzgün olduğun ve ağladığın hakkında konuşabiliriz”.

Değerlendirme:Shu müracaatçısının o anda orada yaşadığı duygularına genel olarak değinmiş ve müracaatçısına kendisi de istediği takdirde üzgün olmasının nedenini tartışabilecekleri mesajını vermiştir.

4.Düzye:Shu,müracaatçısının tepkileriyle kendisinin ilişkisini kurma eğilimindedir.

Örn;Müracaatçı:Ağlayarak ve ağlamaktan gözleri şişmiş bir şekilde ve gergin bir yüz ifadesiyle görüşmeye gelmiş.

Shu:“Üzgünsün,ağlıyorsun,biraz da sinirlisin.Son birkaç görüşmedir aynı durumdasın.Şimdi burada bu duruma ilişkin neler hissediyorsun?”

Değerlendirme:Shu müracaatçısına o anda hissettiği duyguları üzerinde yoğunlaşması için fırsat vermiştir.

MÜRACAATÇININ MOTİVASYONU

Müracaatçının güdülenme kaynakları nelerdir?

1.Müracaatçının hayatında yaşadığı dağınıklık onu shu'dan etkilenmeye açık hâle getirir.

2.Müracaatçı eğer kendisinin gizli konuları ile ilgili olarak çalışıyorsa,görüşme sürecine daha çok katılacaktır.

3.Mesleki görüşme sürecinin gerektirdiği fiziksel ve psikolojik çabalar müracaatçının motivasyonunu etkiler.Eğer,başlangıçta çok fazla görev yüklenmişse, müracaatçı yardım almaktan vazgeçebilir,çok az görev yüklenmişse,bu kez gelişmeyi göremez,o zaman yine sahneyi terketme olasılığı artar.

****Yardım ilişkisi;**en azından bir kısmı, sosyal hizmet uzmanının müracaatçının daha yapıcı davranış örüntüleri kazanmasına doğru aşamalı olarak basamak basamak yönlendirdiği "biçimlendirme" süreci olarak nitelendirilmektedir.

ÜNİTE 7= SOSYAL HİZMETTE GÖRÜŞME İLKE VE TEKNİKLERİ

EMPATİ:Mülakat sürecine katılanların uyumu ve sosyal mesafenin azalması iyi bir ilişkinin göstergesidir.

EMPATİ TANIMI VE KAPSAMI:Empatik anlayışta uzman, bir müracaatçının iletişimindeki örtük ve gizlenmiş içeriğe de yanıt verir. Uzman, müracaatçının yaşantısının doğasını, bunun müracaatçı için anlamını, duyarlı ve doğru bir biçimde anlar ve müracaatçının dünyasını müracaatçının bakış açısıyla bilişsel ve empatik bir biçimde anlar.Sosyal hizmet uzmanının gösterdiği duygusal empati müracaatçının nasıl hissettiğini yansıtır. Empati ile müracaatçının duyguları ve düşünceleri anlaşılır.Uzmanın tepkileri“Seninle birlikteyim.” mesajını taşır.Empatide müracaatçı için hissetmekten çok müracaatçı ile birlikte hissedilir. Empati “müracaatçının özel dünyasını sanki sizinmiş gibi hissetmenizdir.”Böyle bir durumda uzmanın “sanki”, “mış gibi” özelliğini kaybetmemesi gerekir.Uzmanın müracaatçının durumunu doğru bir biçimde hissettiğini aktarması da gereklidir.Bu aktarımın doğruluğu, müracaatçının “O, olayları tam benim hissettiğim gibi görebiliyor ve hissedebiliyor.”, “Olayları nasıl hissettiğimi değerlendirebiliyor.”, “Söylemeye zorlansam bile ne söylemek istediğimi fark edebiliyor.” ifadelerini kullanması durumunda saptanabilir.

****** Empati, yer değiştirme eylemi sonucunda, bir başkasının duygularında yaşanan bilinçli bir farkındalık'tır. Uzman, müracaatçının "kanalındadır" ve "nereden geldiğini bilir"; bir anlamda uzman "karşıdaki kişinin ayakkaşlarını giyer". Yardım ilişkisinde bu yapılamazsa, yani empati kurulamazsa, açık olunması ve müracaatçıya yardım edebilecek başka birini bulması söylenmelidir. Empati, sadece başkasının duygularını ve tutumlarını doğru bir biçimde algılamak değil, aynı zamanda uzmanda müracaatçının hissettiklerine karşılık gelen duyguları da harekete geçirmektir. Bu, "karşıdaki gözleriyle görmek" ya da "karşıdaki kulaklarıyla duymak" değil; aynı zamanda objektifliğini kaybetmeden "karşıdaki kişinin yüreğiyle hissetmek" anlamına gelir. Sosyal hizmet uzmanının duygu düzeyinde olduğu kadar düşünce düzeyinde de iletişim kurması gerekir. Örneğin; aşırı kilolu olması nedeniyle kocasının kendisiyle sürekli dalga geçmesinden şikayetçi olan bir kadına sosyal hizmet uzmanı: "İnciniyorsun, sözleriyle yaralanıyorsun" diyebilir. Yeni başlayan birçok sosyal hizmet uzmanı ve birçok deneyimli sosyal hizmet uzmanı için bu beceriyi geliştirmek ve kullanmak oldukça zorlayıcıdır. Bazı sosyal hizmet uzmanları hiçbir zaman müracaatçılarla bu düzeyde ilişki kuramayabilir; bu becerinin olmayışı, yetersizlik olarak kabul edilir. Empatinin hem bilişsel (düşünmekte olduğun şeyi düşünüyorum) hem de duygusal (hissetmekte olduğun şeyi hissediyorum) boyutu olabilir. Bilişsel olarak sosyal hizmet uzmanı müracaatçının rolünü üstlenir; duygusal olarak duygular bulaşıcıdır.

****** "Böyle bir durumda hissettiğim şeyler şunlardır; öyleyse karşıdaki kişinin hissettikleri de öyle olmalıdır." projeksiyonu empati için tehlikelidir. Sosyal hizmet uzmanları, kendi duyguları ile müracaatçıdan kaynağını alan duyguları birbirinden ayırmak zorundadır. Empatik ifadeler "yürekten gelen" ifadeler olarak da adlandırılmaktadır. Ne kadar çok sayıda sosyal hizmet uzmanı empatik ifadeler kullanırsa, o kadar çok sayıda müracaatçı kendisiyle ilgilenilmiş ve o ölçüde anlaşılmış hissedecektir.

EMPATİNİN SINIFLANMASI VE DÜZEYLERİ: Empatik tepki sıralamaları, çeşitli durumlar karşısında verilebilecek empatik tepkilerin en kalitesizden en kaliteliye doğru basamaklar şeklinde sıralamasıyla oluşturulmaktadır. Bu sınıflamalardan biri aşamalı empati sınıflamasıdır ve bu sınıflama onlar, ben ve sen basamaklarından oluşmaktadır. Bu basamakların her biri kendi içerisinde "düşünce" ve "duygu" olmak üzere iki alt basamaktan oluşmaktadır.

-Onlar Basamağı: Bu basamakta tepki veren kişi, karşısındaki kişinin kendisine anlattığı sorun üzerinde düşünmez; kendi duygu ve düşüncelerinden söz etmez. Sorunu dinleyen kişinin, sorun sahibine verdiği geri bildirim, o ortamda bulunmayan üçüncü şahışların (toplumun) görüşlerini dile getirir. Birtakım genellemeler yapar, atasözleri kullanır. Parasını israf ettiği için yakının bir kişiye "Ayağını yorganına göre uzat." denmesi durumunda "Onlar Basamağı"nda tepki verilmiş olunur.

-Ben Basamağı: Bu basamakta empatik tepki veren kişi, benmerkezcidir. Sorunun sahibini eleştirir, ona akıl verir; bazen de kişiye kendi sorunlarıyla başbaşa bırakıp kendinden söz etmeye başlar. Empatik tepki veren bir kişi dinlediği sorun karşısında "Üzüldüm, aynı dert bende de var" der ve böylece sorun sahibini sorunuyla yüzüstü bırakıp kendi sorunlarını anlatmaya başlar. Ben basamağı rahatlatılabilir olduğu için ben basamağındaki tepkiler onlar basamağındaki tepkilere göre daha kaliteli sayılabilir.

-Sen Basamağı: Bu basamakta empatik tepki veren bir kişi, sorununu ileten kişinin rolüne girer, olaylara o kişinin bakış açısıyla bakar.

Sıralanan üç temel empati basamağını kapsayacak şekilde on alt basamak oluşturulmuştur:

1. Senin problemin karşısında başkaları ne düşünür ne hisseder? Empati kurmaya çalışan kişi birtakım genellemeler yapar. Felsefi görüşlere, atasözlerine başvurabilir.

2.Eleştiri: Dinleyen kişi sorununu anlatan kişiyi kendi görüşleri açısından eleştirir, yargılar.

3. Akıl Verme: Karşısındakine ne yapması gerektiğini söyler.

4. Teşhis:Soruna ya da sorunu anlatan kişiye teşhis koyar.Örneğin; "Bu durumun sebebi toplumsal baskıdır." ya da "sen bunu kendine fazla dert ediyorsun." der.

5. Bende de Var:"Aynı durum benim başımda" diye söze başlar ve kendi sorununu anlatmaya başlar.

6. Benim Duygularım:Duygularını sözle ya da davranışla ifade eder. "Üzüldüm." ya da "Sevindim." der.

7.Destekleme: Karşısındaki kişinin sözlerini tekrarlamadan onu anladığını ve desteklediğini belirtir.

8. Soruna Eğilme: Kendisine anlatılan sorunu irdeler, konuya ilişkin sorular sorar.

9.Tekrarlama: Kendisine iletilen mesajı (sorunu) gerektiğinde mesaj sahibinin kullandığı bazı kelimelere de yer vererek özetler; yani dilediği mesajı kaynağına yansıtmış olur.

10. Derin Duyguları Anlama: Bu basamakta empati kuran kişi kendisini empati kurduğu kişinin yerine koyarak onun tüm duygularını ve onlara eşlik eden düşüncelerini fark eder ve bu durumu ona ifade eder.

******Yukarıdaki basamaklardan 1. basamak, onlar; 2., 3., 4., 5. ve 6. basamaklar ben; 7., 8., 9. ve 10. basamaklar ise sen basamağına karşılık gelmektedir.10.basamak en kaliteli empatik tepkiye karşılık gelmektedir. Gerçek anlamda empati son dört basamakta verilen tepkiler ile sağlanmaktadır.

Empatiye ilişkin bir başka sınıflama başlangıç düzeyde doğru empati ve ileri düzeyde doğru empati şeklindedir. Başlangıç düzeyde doğru empatide sosyal_hizmet uzmanı müracaatçının söylediklerinden onun neler hissettiğini ve ne demek istediğini *anlayacak* şekilde onu dinlediğini gösterecek bir tepkide bulunmalıdır. İleri düzeyde doğru_empatide ise sosyal hizmet uzmanı müracaatçının yalnızca söylediklerinden değil_aynı zamanda ifade ettiklerinden, verdiği ipuçlarından ve sözel olmayan_ifadelerinden anladığını da ona iletmelidir. Başlangıç düzeyde doğru empatinin ileri düzeyde doğru empatiden farklılığı şunlardır:

a) Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıya onun bakış açısından bakarak dünyasını anladığını müracaatçıya iletir.

b) Hem duygular hem de bu duyguların altında yatan davranış ve yaşantılarla ilgilenir.

c) Müracaatçının kendisini keşfetme davranışlarının düzeyini arttırmaya,güven ve raportun kurulmasına yardımcı olur.

Mesleğe yeni başlayanlar başlangıç düzeyde doğru empatiyi iletmede (doğru olmama, anlamış gibi davranma, müracaatçının dolanmasına izin verme, erken ileri düzeyde doğru empati, başlangıç

düzeyde doğru empatiyi iletmek için çok fazla zaman harcama, çabucak dalma, müracaatçının düzeyine uygun olmayan bir dili kullanma ve uzatma gibi) bazı problemler yaşayabilirler. Doğru empatik anlayışın "Karşılıklı alıp verebilme" düzeyinde, sosyal hizmet uzmanı müracaatçının farkında olduğu yaşantı ve duygularına ilişkin anlayışını iletmektedir. "Ekleme" düzeyinde ise, sosyal hizmet uzmanı müracaatçının farkında olmadığı ancak örtük bir şekilde ifade etmiş olduğu güdüleri, yaşantıları ve duyguları ile ilgili anlayışını iletir. Bunlardan birincisi "başlangıç düzeyde" doğru empati, diğerini ise "ileri düzeyde" doğru empati olarak adlandırılmaktadır.

SORUN ÇÖZME ve EMPATİ BECERİSİ:Sorun çözme, günlük yaşamda karşılaşılan özgül bir sorun için etkili çözümleri belirleyebilmek ya da keşfedebilmek için birey, çift ya da grup tarafından gerçekleştirilen bilişsel-davranışsal bir işlem olarak tanımlanmaktadır.Karmaşık bir durumla karşılaşan bireyin, bu durumun üstesinden gelip amaca ulaşabilmesi için göstermesi gereken girişim ve ansal bileştirme yeteneği olarak tanımlanan sorun çözme bilinçli, mantıklı, çaba gerektiren ve amaca dönük bir eylemi ima etmektedir.Sorun çözme amaçlarına bağlı olarak, bu işlem sorunsal durumu daha iyiye doğru ve ortaya çıkardığı duygusal baskıyı azaltma - ya da her ikisi – yönünde değişme gerçekleştirir.Sorun “araştırılıp öğrenilmesi, düşünülüp çözümlenmesi, bir sonuca bağlanması gereken durum, mesele, problem” olarak tanımlanmaktadır.Sorunsal bir durumda talepler çevreden (nesnel görev gereklilikleri) veya bireyin içinden (kişisel bir amaç, gereksinim ve taahhüt) gelebilir. Engeller yenilik,belirsizlik, tahmin edilemezlik, uyarıcı çatışmaları, performans beceri eksiklikleri ve kaynak yetersizliği olabilir. Kişilerarası bir sorun birbiriyle ilişkide olan iki ya da daha fazla insanın davranışsal talepleri ya da beklentilerindeki çatışmalar olabilir. Bu bağlamda, kişilerarası sorun çözme bir çatışmanın tüm kesimlerin kabul edebileceği ve memnun kalabileceği bir çözümü belirleme ve keşfetmeyi amaçlayan bilişsel-kişilerarası işlemdir. Bu nedenle, bu görüşe göre, kişilerarası sorun çözme çatışmaları veya çelişkileri “kazan-kaybet” yaklaşımı yerine “kazan-kazan” yaklaşımı ile çözme yaklaşımıdır.Sorun çözme, bilişsel, duyuşsal ve davranışsal bir süreçtir. Bu sürecin ilk adımında sorun tanımlanır; ikinci adımda, soruna ilişkin seçenek çözümler üretilir.Üçüncü adımda, her bir seçenek değerlendirilir. Dördüncü adımda en uygun seçeneğe karar verilir ve son olarak karar uygulamaya konur.Sorunun nedenlerinin kavranmasında sorunla ilgili bilgilerin toplanması önemli bir unsurdur. Bu noktada empatinin, kişinin sorunun doğru tanımlanmasına yardımcı olacak bir beceri olabileceğine işaret edilmektedir.Empati becerisi gelişmiş birey, iletişime girerken daha az çatışma yaşayacaktır.

EMPATİYİ İLETMEDE KARŞILAŞILAN SORUNLAR:Empatik anlayışın iletilmesinde sosyal hizmet uzmanı müracaatçının söyledikleri şeylerin önemini anladığını gösterebilmek için özetleme yapabilir,deyimler kullanabilir, başını sallayabilir, sessiz kalabilir ya da ses tonundan yararlanabilir.Empatiyi iletmede kimi sorunlarla da karşılaşmaktadır;

Doğru Empatiye Erişmede Başarısızlık:Sosyal hizmet uzmanı müracaatçının anlattıkları karşısında tepkisiz kalabilir ve hiç bir şey söylemeyebilir.Böyle bir durumda sosyal hizmet uzmanı sanki müracaatçı tepkide bulunmaya değer hiçbir şey söylememiş gibi davranabilir.Sosyal hizmet uzmanının müracaatçının söylediklerini çarpıtması, müracaatçının duygularını gözardı etmesi empatinin doğru yapılmasını engeller.Tartışılabilir psikodinamik yorumlar da doğru empatiye erişmede başarısızlık nedenleridir.

Yanlış Anlama:Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı yanlış anladığını müracaatçının duraklaması, konunun etrafında dönüp dolaşması, ana konuya girmemesi, konudan uzaklaşması gibi tepkilerle

fark edebilir. Bazen müracaatçı sosyal hizmet uzmanına açıkça "Benim demek istediğim pek bu değildi." diyebilir. Sosyal hizmet uzmanının yanlışlık yapmaması için müracaatçının ortaya koyduğu ipuçlarına bakmalıdır. Ayrıca müracaatçının vereceği tepkilerden yanlış anladığını fark etmeli, doğru anlamayı öğrenmeli ve hemen geri dönüş yaparak kaldığı yerden devam edebilmelidir.

Anlamış İzlenimini Verme: Müracaatçının karmakarışık olması, dikkatinin dağınık olması, yoğun bir duygusal durum yaşaması durumunda müracaatçı söylemek istediklerini açıkça dile getiremeyebilir. Bazen sosyal hizmet uzmanının da dikkati dağılabilir ve müracaatçıyı aktif bir şekilde dinleyemeyebilir. Böyle durumlarda sosyal hizmet uzmanı anlamış izlenimini vermeye çalışmamalıdır. Sosyal hizmet uzmanının anlamış izlenimini vermesi sahtekarlık olarak değerlendirilebilir. Kaçırdığını itiraf etmek, "Hmm" ve "Anladım." gibi klişe ifadelerden çok daha yerindedir.

Papağan Gibi Tekrarlama: Sosyal hizmet uzmanının mülakat sürecinde mekanik olmaması gerekir. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçının söylediklerini aynen tekrar ederse bu durum empatiyi kötü bir şekilde kullanmış demektir. Mülakat sürecinde yetkin bir sosyal hizmet uzmanı, her zaman müracaatçının söylediklerinin özünde ne olduğuna bakar, bu özü bulup çıkarır ve bunu müracaatçıya iletir. Sosyal hizmet uzmanının vereceği empatik tepki, müracaatçının ifade ettiklerinin esasını içerir.

Müracaatçının Gevelemesine İzin Verme: Gevelemek; açık olmayı, odaklaşmayı ve mülakatın yoğunluğunu olumsuz yönde etkiler. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçının gevelemelerini "Hmm" gibi baş sallamalarıyla karşılarsa, onun gevelemesini pekiştirir. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı önemli bir yerde durdurmaksızın; aklından geçenleri ve söylemek istediklerini unutturmaya yol açmayacak şekilde, ona belli bir sıklıkla tepkide bulunmalıdır.

Aceleci Olma: Müracaatçının bulunduğu yerden başlama, sosyal hizmetin temel ilkelerinden biridir. Müracaatçı hazır olmadan, sosyal hizmet uzmanının vereceği her tepki bu ilkenin zedelenmesine neden olacaktır. Sosyal hizmet uzmanının aceleci olması, müracaatçıya karşı saygının azlığı anlamına gelecektir. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçının bulunduğu yeri iyi anlamalı ve anlayışını müracaatçının hızını göz önüne alarak ifade etmelidir.

Aynı Yerde Takılıp Kalma: Bazı sosyal hizmet uzmanları başlangıç düzeyde empati yapma konusunda kendilerini oldukça rahat hissedip ileri düzeyde empati geliştirmeme eğilimi gösterebilirler. Böyle bir sosyal hizmet uzmanı, artık anlamsızlaşacak şekle gelinceye kadar müracaatçının daha ileri bir şekilde kendini keşfetmesi için onu cesaretlendirir. Bu durum müracaatçıların karşılaştığı sorunların çözümüne katkı vermemekle kalmaz, aynı zamanda mülakat sürecinde "içgörü avcılığı" olarak adlandırılabilir bir oyuna dönüşebilir.

Empatik Tutum ve Aynı Tonu Yakalayamama: Eğer müracaatçı yaşamındaki çeşitli başarılarını heyecanlı bir şekilde anlatıyorsa; sosyal hizmet uzmanı onun duygularını ve bu duyguların altında yatan yaşantılarını doğru olarak belirlemiş olsa bile, bunu düz ve sönük bir sesle ifade ediyorsa tamamen empatik bir tepkide bulunamayacaktır.

Erken Davranma: Empatiyi iletmede karşılaşılan sorunlardan bir diğeri müracaatçı durakladığında hemen atılarak tepkide bulunma ile ilgilidir. Acele etme ya da erken davranma sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara verecekleri tepkilerini belirlememeleri durumunda görülebilir. Sosyal

hizmet uzmanlarının erken davranmanın önüne geçebilmek için müracaatçıların duraklamaları ile ilgili olarak bekleme alıştırmaları yapmaları iyi bir önlem olabilir. Bekleme sürecinde sosyal hizmet uzmanı “Buradaki duygular neler?”, “Asıl konular ne?” sorularını kendine sormalıdır.

Uygun Dil Kullanamama:Sosyal hizmet uzmanının kullandığı sözcükler, ifadeler müracaatçının gelişimsel özelliklerine uygun olmalıdır.Sosyal hizmet uzmanının seçtiği sözcükler, müracaatçının referans çerçevesini anlama yeteneğini gösterir.Meslekte yeni olan sosyal hizmet uzmanları mülakat sürecinde sınırlı bir dil kullanabilir ve müracaatçıya tepkide bulunurken kalıplara çok sık başvurabilirler.Mülakat sürecinde sosyal hizmet uzmanının "....hissediyorsun, çünkü..."şeklindeki kalıp cümleleri müracaatçının duygularına ve bunun altında yatan yaşantılarına odaklanmayı hatırlattığı için yararlı olabilir.

Uzatma:Sosyal hizmet uzmanların empatiyi doğru bir şekilde iletebilmeleri için konuyu uzatmamaları gerekir.Sosyal hizmet uzmanı sık sık yalın ve öz tepkilerde bulunmalıdır.Sosyal hizmet uzmanlarının genellikle hemen tepkide bulunmaya çalışmaları,kullanılan ilk cümlelerin yerinde olmadığını düşünmeleri ve uygun bir tepki buluncaya kadar konuşmayı sürdürmeleri uzatma durumunun ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Uzatma durumunda sosyal hizmet uzmanının tepkisi doğru olsa bile bir işe yarama olasılığı azalmaktadır. Uzatma sonucunda da müracaatçının kafası karışabilir, nerede olduğunu kaybedebilir ve daha ileriye doğru gitmesi güçleşebilir.

Ortak Özellikler:Müracaatçılar ile sosyo-ekonomik düzey, eğitim, kültür, inanç, siyasal görüş ve diğer geçmiş yaşantıları ortak olan bir sosyal hizmet uzmanı, sıralanan özellikler bakımından daha az benzer olan bir sosyal hizmet uzmanına göre müracaatçıları daha iyi anlayabilir.

Duygular ve İçeriğe Tepkide Bulunma:Empatik tepki her ikisini kapsayan tepki biçimi olmakla birlikte bazen bunlardan sadece birine tepkide bulunmak daha önemli olabilir. Sosyal hizmet uzmanlarının temel amacı müracaatçının kendisini daha fazla keşfetmesine yardımcı olabilecek doğru empati tepkisini kullanabilmektir.

Soru Sorma:Empatiyi iletmede karşılaşılan sorunlardan bir diğeri sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıların kendilerini keşfetmeleri için doğru empati yerine soru sormayı tercih etmesi ile ilgilidir. Eğer sorular iyi ve açık uçlu ise, doğru empati için gerekli olan anlayışı sağlayacak bilgiler sağlar.

DOĞRU EMPATİK TEPKİLER VEREBİLME

Sosyal hizmet uzmanının doğru empatik tepkileri verebilmesi için;

- a)Müracaatçıdan gelen mesajları fiziksel ve psikolojik olarak dikkatle dinlemesi,
- b)Özellikle mesajın özünü veya temelini dinlemesi,
- c)Bu öz mesajlara kısa ama orta sıklıkta tepkide bulunması; ancak müracaatçının ilerlemesi için ona yer sağlayabilecek (onun tasdik etmesi,reddetmesi, açıklayabilmesi veya vurguyu değiştirmesi için) şekilde esnek ve geçici olması,
- d)Müracaatçıya karşı nazik olması; ancak onun önemli konulardan uzaklaşmasına izin vermemesi,

e) Herhangi birini seçmesi gerekmediği durumlarda, hem duyguya hem de içeriğe tepkide bulunması,

f) Hassas konu ve duyguların ortaya konmasında aşamalı olarak hareket etmesi,

g) Tepkide bulunduktan sonra tepkinin doğruluğunu onaylayacak ya da yalanlayacak ipuçlarına dikkat etmesi,

h) Müracaatçının direnci ve kaygısı ile ilgili işaretlere dikkat etmesi ve bunların kaynağını anlamaya çalışması gereklidir.

Bunun yanı sıra duygusal ve negatif duyguları harekete geçirecek türde bir empati kurulması önerilmemektedir. “Bu sizi gerçekten incitiyor, bu sizin için yaşamınızdaki en cesaret kırıcı şey.” gibi ifadelerin tekrarlanması pozitif değişme yerine, kişinin yaşamındaki çok az yarar sağlayan bölümleri harekete geçirmektedir. Bu gibi durumlarda, bir müracaatçı bir ilişkideki zorlukları ve sıkıntıları açıklarken, empatik ifadelerin kullanılması önerilmektedir: “Şu an seninle onun arasındaki şeylerin pek iyi gitmediğini görebiliyorum” gibi. Bu ifadeden sonra müracaatçının zorluklarla karşılaştığı zaman güçlü yönlerini nasıl harekete geçirdiğini ortaya çıkarmak için çalışılabilir. Sonuç olarak; başkalarıyla empati kuranların onlara yardım etme ihtimali artmaktadır.

EMPATİ ODAKLI SOSYAL HİZMET UYGULAMALARI

Empatik uygulama hem bilişsel hem de duyuşsal işlevlerin etkinliği ile var olmaktadır. Aynı zamanda bilişsel ve duyuşsal anlayışın iletilmesi ile davranışsal boyutu da bulunmaktadır. Sosyal hizmetin, içerdiği bilişsel unsurlar ve dinamiklerle hem bir bilim olduğu; uygulamada hayal gücünün, sezginin ve duyguların varlığıyla hem de bir sanat olduğu ifade edilmektedir. Cinsel suça yönelen çocuklarla yapılan bir sosyal hizmet uygulamasının onların empatik beceri düzeyine etkisi incelenmiştir. Cinsel suça yönelen gençlerle ilgili araştırmaların bu çocuklardaki zayıf empatik ve sosyal becerilere işaret ettiği belirtilmektedir. Empatiye ilişkin çalışmalar, sosyal becerileri yüksek olan kişilerin empatik becerilerindeki yüksekliğine işaret etmektedir. Sosyal hizmet müdahalesi gerçekleştirilirken birey, aile, grup ve toplum düzeyinde iletişim ve etkileşim söz konusudur. Doğal olarak empati, sosyal hizmet uygulamasının bilgi ve beceri gövdesinde yer alır. Etkileşim grubuna katılan cinsel suça yönelen çocukların empatik beceri ölçeği ön test son test puanları arasındaki farkın, etkileşim grubuna katılmayan cinsel suça yönelen çocuklara göre daha yüksek olacağı planlanmıştır. Yapılan uygulamasonrasında deney grubunun empatik beceri ön test puan ortalamasının kontrol grubuna göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Etkileşim grubu sonunda yapılan ölçümler, her iki grubun puanlarında da yükselme olduğunu göstermekle beraber kontrol grubunun puanlarında daha büyük bir artış söz konusudur. Empatik becerilere ilişkin her iki grubun kendi içindeki ön ve son test ölçümleri arasında fark anlamlı bulunmamıştır. Deney grubunun ön test puan ortalamalarının kontrol grubundan yüksek olmasına karşın bu farklılık istatistiksel açıdan anlamlı değildir.

****** Aktif dinleme, anlatıdaki anlamları keşfetme, anlatıyı karşı tarafa doğru biçimde yansıtabilme, özgeci bir motivasyona sahip olma ve iletişimde olabildiğince hassas ve duyarlı bir tutum sergilemenin, profesyonelin empatik yeterliliğinin temel belirleyicileri olduğuna işaret edilmektedir. Ayrıca empatiye dayalı bir müracaatçı – sosyal hizmet uzmanı etkileşimi için sosyal hizmet uzmanının kişisel duygu ve düşüncelerini başarılı bir biçimde ayrıştırabilmesi gereklidir. Müracaatçılarla yapılan çalışmalarda empatinin varlığının ya da yokluğunun, diğer

becerilerden ayırmaksızın anlaşılması gereklidir. Müracaatçıların algılamalarına ilişkin olarak kullanılan sözsüz mesajlar, sözel ifadeler empatinin var olduğunu ya da olmadığını gösterir.

****** Müracaatçı sosyal hizmet uzmanı etkileşiminin diğer boyutlarında olduğu gibi, empati birçok unsurdan sadece biridir. Müracaatçı sosyal hizmet uzmanı etkileşimi bir “keke” benzetilbilmektedir. Kek pişirildikten sonra, şeker undan ayırlamaz. Ancak kekin lezzeti malzemenin iyi bir karışımına bağlıdır. Aynı şekilde, müracaatçı için etkileşimin lezzeti, büyük ölçüde sosyal hizmet uzmanı tarafından kullanılan becerilerin karışımına bağlıdır.

****** Öğrencilerin müracaatçılara empatik anlayış geliştirmelerine olanak sağlayan yaşantılarının çok az olması nedeniyle, müracaatçıların daha fazla dinlemeleri, sonuca hemen ulaşmamaları (hemen karar vermemeleri), yaptığı çıkarsamaların müracaatçı tarafından düzeltilmesine ve rehberliğine açık olmaları gerekir.

UNITE 8=İLKE VE TEKNİKLER

Soru sorma, mülakat sürecinde sosyal hizmet uzmanlarının en yaygın olarak kullandığı becerilerden biridir. Soru sorma, bir çeşit araştırma yapmaktır. Ancak soru sorulurken oldukça özenli olunmalıdır. Eğer sorular iyi ve açık uçlu ise, doğru empati için gerekli olan anlayışı sağlayacak bilgiler sağlar. Yalnızca bilgi biriktirmek amacıyla sorulan sorular ne anlayış kazandırır, ne de her iki tarafada yarar sağlar. Soru sorma becerisi mülakatın her aşamasında bulunur ve mülakat sürecinin en önemli tekniklerinden biridir. Sorular müracaatçıyı keşfetmek, anlamak, harekete geçirmek ya da davranışa yöneltmek amacıyla sorulmalıdır.

Mülakat sürecinde soru sormanın ve soruların başlıca genel işlevleri şöyledir:

1. Bilgi edinmek
2. Etkileşimin kontrolünü sağlamak
3. Bir konuyla ilgili ilgi ve merak uyandırmak
4. Müracaatçının özel bazı zorluklarını teşhis etmek
5. Müracaatçıya duyulan ilgiyi ifade etmek
6. Müracaatçının tutumları, duyguları ve düşüncelerini belirginleştirmek
7. Müracaatçıyı en üst düzeyde katılım için teşvik etmek
8. Müracaatçının bilgi düzeyini tespit etmek
9. Eleştirel düşünce ve değerlendirmeyi teşvik etmek
10. Müracaatçının katılımının beklendiği ve istendiğini iletmek
11. Sosyal hizmet uzmanının verdiği tepkileri yorumlamak için teşvik etmek
12. Müracaatçının dikkatini belli konulara çekmek

ÇEŞİTLİ SORU SINIFLANDIRMALARI

-HATIRLAMA/SÜREÇ SORULARI= Hatırlama/süreç soruları kategorisi bilişsel düzeyi kastetmektedir ki burada sorular birdenbire sorulur. Hatırlama sorularına düşük düzey bilişsel sorular denirken, süreç soruları yüksek düzey bilişsel sorular olarak bilinir. Hatırlama soruları bilgileri hatırlamayı

içerir. Bu anlamda, düşük düzey bilişsel doğaya sahiptirler. Müracaatçının sadece bilgileri ezberleme becerisini test ederler. Hatırlama soruları bir sorunun tanımlanması ve değerlendirilmesi sırasında önemlidir. Süreç soruları müracaatçılara yanıt vermesini kolaylaştıran, onlara yardımcı olan sorulardandır. Mülakat sürecinde sorulan süreç soruları müracaatçıların biliş ve duyuş ayırtmasına yardımcı olur. Bu tür sorular, müracaatçıların sorunları mantıklı olarak düşünmesine ve daha az duygusal olmasına yardımcı olur. Bu süreçler fikrini söylemeyi, gerekçelendirmeyi, yargılamayı veya değerlendirmeyi, tahminde bulunmayı, bilgiyi analiz etmeyi, durumları yorumlamayı veya genellemeler yapmayı içerir.

-AÇIK UÇLU VE KAPALI UÇLU SORULAR=Açık uçlu ya da kapalı uçlu sorular müracaatçıya verilen özgürlük derecesi ya da kapsamıyla ilgilidir. Müracaatçıya yanıt vermek üzere bir dizi yoldan birini seçmek için açık alan bırakan sorular uygun bir biçimde açık uçlu sorular diye anılır; buna karşın, belirli bir kalıp içinde kısa bir yanıt gerektiren sorulara ise kapalı uçlu sorular denir.

*******Sosyal hizmet uzmanının mülakat sürecine çok açık bir soruyla başlaması ve yavaş yavaş açıklığı azaltması yaklaşımına 'huni' serisi denir.

*******Sosyal hizmet uzmanı açık uçlu sorular yoluyla müracaatçıların sorunlarına ilişkin daha kapsamlı bir anlayış kazanabilir. Emin olmak için baştaki yönlendirici olmayan aşamanın ardından sosyal hizmet uzmanı ilerleyen bir şekilde belirli teşhis varsayımlarını anlamak üzere daha odaklanmış sorular sormalıdır. Buna "açıktan kapalıya koni" adı verilmiştir.

*******Sosyal hizmet uzmanı mülakat sürecine önce kapalı uçlu sorularla başlar ve yavaş yavaş daha geniş meseleleri kapsayan sorular sorar ve buna "tersine çevrilmiş huni" ya da "piramit serisi" de adı verilir.

*******Sosyal hizmet uzmanları mülakat sürecinde "tünel" serisi olarak adlandırılan soruları da kullanabilir. Bu tür seride sorulan bütün sorular aynı seviyededir ve genellikle kapalı uçlu sorulardır.

Açık uçlu sorular sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçı arasındaki ilişkiyi derinleştirme olanağı sağlar. Açık uçlu sorular müracaatçıya mülakata katılma sorumluluğu ve özgürlüğünü tanır. Bu durum mülakat sürecinin daha çok müracaatçının kontrolünde geçmesine neden olabilir. Böylece tartışılacak konuları daha çok müracaatçı belirleyebilir.

Kapalı uçlu sorular ile belirli, kısıtlı ve kesin yanıtlar alınır. Kapalı uçlu sorular müracaatçının algılama alanını daraltır. Kapalı uçlu sorular ile nesnel bilgiler elde edilir. Kapalı uçlu sorular müracaatçıya seçme özgürlüğü ve hakkı tanımaz.

***** ÜÇ TÜR KAPALI UÇLU SORU ÇEŞİDİ VARDIR.**

1.SECENEKLİ SORULAR: Seçenekli sorular arasından en yaygın olanı çift seçenekli sorulardır. mülakatlarda yararı görülmeyen sorulardır. Burada müracaatçıya seçmesi beklenen iki veya daha fazla seçenek sunulur. Bu tür sorulara zorunlu seçmeli soru da denir. Müracaatçı doğru cevabı veya cevapları seçer. Değerlendirilmesi kolaydır.

2.EVET HAYIR SORULARI: Bu tür sorular, müracaatçıların "evet" veya "hayır" diyerek ya da doğrulayıcı veya olumsuz bir denk ünlem ile yeterli bir şekilde yanıtlayabileceği soru türüdür.

3.SAPTAMA SORULARI: Sosyal hizmet uzmanı müracaatçının olgusal bir sorunun cevabını saptaması ve bunu yanıt olarak sunmasını istediği zaman saptama soruları sorabilir.

*******kapalı uçlu soruların yanıtları genellikle daha kesindir ve böylelikle kaydedilmeleri açık soruların yanıtlarından daha kolaydır.

Sonuç olarak sosyal hizmet uzmanı mülakatın amacına, müracaatçının sorununa ve kişiliğine göre açık uçlu ya da kapalı uçlu soruları kullanmalıdır.

-DUYUŞSAL SORULAR: Duyuşsal sorular özellikle müracaatçıların duygularına, tutumlarına, hislerine veya tercihlerine dönük yani duygusal alana dair sorulardır. duyguların ele alınması çok önemlidir ve çeşitli duygusal sorular müracaatçıyı duygularını veya hislerini ifade etmeye teşvik eder.

-YÖNLENDİRİCİ SORULAR: Yönlendirici sorular ifade edilme biçimleriyle müracaatçıyı beklenen cevaba yönlendiren sorulardır. Bu sorular genellikle, sosyal hizmet uzmanının sahip olduğu ön yargılardan ve peşin hükümlerden doğan sorulardır.

4 ÇEŞİT YÖNLENDİRİCİ SORU VARDIR.

1-Konuşma yönergeleri=Konuşma yönergesi yanıt verenin her hâlükârda vereceği cevabı önermeyi amaçlar ve böylece müracaatçının katılımını teşvik eder. Bu teknik mülakat bağlamında uzmanca uygulandığında yararlı gibi görünmektedir.

2-basit yönergeler=Bu sorular hiç şüpheye mahal vermeden müracaatçıyı sosyal hizmet uzmanının almayı umduğu cevabı vermeye yönlendirmek amacıyla sorulan sorulardır. Sonuç olarak, müracaatçı sosyal hizmet uzmanını aydınlatarak bilgiyi vermek zorunda hissedebilir. Bu bilginin bir kısmı daha önce sosyal hizmet uzmanı tarafından değinilmemiş yeni konuların gündeme getirilmesini içerebilir.

3-İmalı yönergeler=Bu tür yönlendirme soruları basit yönlendirme sorularına göre müracaatçıyı istenen tarzda yanıt vermesi için daha çok baskı uygular ve bu nedenle bazen “kompleks yönlendirici soru” olarak da adlandırılır. İmalı yönergeler karşı taraftakileri baskı altına sokmak ve belli bir görüş açısını vurgulamak için kullanılır.

4-Belirsiz yönergeler=Bu sorular anında yönlendirici sorular olarak fark edilmeyen, fakat yine de belli bir tür cevabı ortaya çıkarmak için belli bir şekilde ifadelendirilmiş sorulardır. “yönlü sorular” olarak bilinir.

-SONDAJ SORULARI= Sondaj soruları müracaatçıların davranış, tutum ve görüşlerinin kökenine iner, neden ve niçinlerini araştırır. Sondaj soruları müracaatçıları önceden verdikleri yanıtları daha fazla genişletmelerini için teşvik etmek amacıyla düzenlenmiş sorulardır; bu bakımdan “tamamlayıcı” sorulardır.**ÇEŞİTLERİ;**

1-Aydınlatma sondajları=verilen yanıtların anlamları veya içeriğiyle ilgili kafası karışmış veya emin olmadığı durumlarda daha açık ve özlü ifade edilmiş yeni bir yanıt elde etmesi için kullanılabilir.

2-Gerekçeleştirme sondajları=Gerekçeleştirme sondajlarında müracaatçıların söylemiş oldukları şeylere nedenler göstererek ilk verdikleri yanıtları gerekçeleştirmelerini gerektirir.

3-Uygunluk sondajları= Uygunluk sondajları sorular, müracaatçıya vermiş olduğu cevabın uygunluğunu yeniden değerlendirmesine ve/veya bu cevabın üzerinde durulan ana konuyla ilgisini daha belirginleştirmesine olanak sağlar.

4-Örnekleme sondajları= Örnekleme sondajları müracaatçıların ilk başta nispeten belirsiz gibi görünen bir ifadeyle ne demek istediklerini açıklayan somut veya belirgin bir örnek vermelerini gerektirir.

5-Genişletme sondajları= Genişletme sondajları müracaatçıyı, önceden verdiği bir cevabı, konuyla ilgili daha fazla bilgi vererek genişletmesini teşvik etmek için kullanılabilir.

6-Doğruluk sondajları= Doğruluk sondajları soruları müracaatçının dikkatini cevabında yapmış olabileceği ya da yaptığı bir hataya çeken ve böylece yanıt verenin cevabını gereken yerde düzeltmesi veya yeniden yapılandırması için bir fırsat sunulan sorulardır.

7-Yankı sondajları= Yankı sondajları tamamlayıcı soruda müracaatçının bir önceki cevabında kullandığı kelimelerin “yankılandığı”, aynen bu kelimelerin kullanıldığı sorulardır.

8-Sözel olamayan sondajlar= Sözel olamayan sondajlar, müracaatçıya daha fazla bilgi istendiğini gösterecek tarzda yapılan davranışlardır.

9-Konsensüs sondajları= Bu sorular, müracaatçıdan bir konuyada katıldıklarını veya katılmadıklarını ifade etmeleri için bir fırsat tanır. Konsensüs soruları sormak sosyal hizmet uzmanının, ifade edilmiş olan bir fikir veya hareket tarzının müracaatçı tarafından ne oranda desteklendiğini ölçmek için kullanabileceği faydalı bir tekniktir.

-RETORİK SORULAR= Retorik soru; ya soran kişi soruyu kendisi yanıtlamaya niyetli olduğu için ya da soru bir fikir beyanına denk olduğu için karşılığında bir cevabın beklenmediği sorudur.

-ÇOKLU SORULAR= Çoklu bir soru, “bir soru” şeklinde ifade edilmiş iki veya daha fazla sorudan oluşmuştur. Çoklu bir soru aynı türde birkaç soruyu içerebileceği gibi, daha sıklıkla açık bir soruyu takiben kullanılan, odağı daraltan kapalı bir sorudan oluşur. Çoklu sorular zamanın kısıtlı olduğu ve yanıt verenden bir şekilde yanıt almanın önemli olduğu durumlarda yararlı olabilir.

SORU SORMA İLE İLGİLİ DİĞER ÖZELLİKLER

-YAPILANDIRMA: Yanıt verene pek çok sorunun sorulmasının çok muhtemel olduğu belli sosyal durumlarda, yanıt verene hangi soruların sorulabileceğini ve onları sormanın neden gerekli olduğunu belirtecek bir tarzda soruların yapılandırılması yararlı olabilir.

-YÖNELTME: Yöneltilme yanıt vereni, başlangıç sorusuna verilen ilgisiz ya da verilmeyen bir cevabı takiben, yeterli bir yanıt vermek için desteklemek üzere uyarlanabilecek tekniktir.

-DURAKLAMA: yanıt verenin ilk cevabının ardından duraklama yanıt vereni konuşmaya teşvik etmeye hizmet edebilir.

SORULARI YANITLAMA

Gizlilik ilkesini aşmadan sorular cevaplanabilir. nüktedan(fıkra)lık da kullanılarak sorular öyle cevaplanabilir. kimi istediği soruya cevap vermeyebilir, kimi soru yada açıklayıcı özellik

kullanabilir.bu gibi durumlarda sorular cevaplanabilir. SOON

UNITE 9=İLKE VE TEKNİKLER

Dinleme, duyma anlamına gelen hylstan ve merak içinde bekleme anlamına gelen plosnian olmak üzere iki Anglo-Sakson sözcükten türetilmiştir. dinleme karmaşık bir süreçtir; hissetme, tercüme etme, ölçme, depolama ve sözlü iletilere yanıt verilmesiyle öğrenilir.

Yapılan bir araştırmaya göre insanlar iletişim sürecinin ortalama %45'ini dinlemeye, %30'unu konuşmaya, %16'sını okumaya ve %9'unu yazmaya harcamaktadır. Dinleme, duyma, dikkat, anlama ve anımsama olmak üzere dört temel bileşeni içeren karmaşık bir süreçtir. Bilindiği üzere insanın konuşma frekansı 125-8000 Hz. iken birçok sözcüğün frekansı 1000-7000 Hz. arasında değişmektedir.

***İnsanlarda duyumsal, kısa süreli ve uzun süreli olmak üzere üç tür bellek vardır.

DİNLEMENİN AMAÇLARI VE İŞLEVLERİ

Ayırt Etme, Saygı, Pekiştirme, Sosyal-etki

***Etkin dinleme bir bireyin başka birisine açıkça dikkat ettiğini gösterdiği belirli davranışları sergilediği zaman ortaya çıkar. Dinlemenin ikinci anlamı sindirilmiş bilginin anlamlandırılması sürecini vurgular. Etkin dinleme becerisinde algılama, idrak ve geri besleme süreçleri de önemlidir. Etkin dinleme “içeriği içine çekmeyi jest, mimik, ses ve ifadedeki önemli değişiklikleri fark etmeyi, vurgulanan iletileri duymayı ve belki de hepsinden önemlisi kişinin doğrudan söylemediği şeyleri anlamayı” içerir. Etkin dinleme, empati kurma, yüzleştirme, destekleme, açıklama, yansıtma ve özetleme gibi diğer önemli becerilerin gelişimine izin veren bir beceridir;

***Edilgin dinleme, sosyal hizmet uzmanı ya da müracaatçının hiçbir sözlü tepkide bulunmadığı, kabul edildiğini duyumsatan ve onun daha fazla paylaşımda bulunmasını sağlayan güçlü bir iletidir. Edilgin dinleme bu yüzden dinleyicinin bilgileri belli etmeden sindirmesi olayıdır.

DİNLEME TÜRLERİ

Dinleme türleri yetersiz dinleme, anlamak için dinleme, ölçücü dinleme, takdirkâr dinleme, empatik dinleme, görünüşte dinleme, seçerek dinleme, saplanmış dinleme, savunucu dinleme, tuzak kurucu dinleme ve yüzeysel dinleme olarak sıralanabilir.

***Yetersiz dinleme=**dikkatimizi karşımızdaki kişinin söylediklerine vermeme, kendi zihnimizden geçenler odaklanma olarak ifade edilebilir.

***Anlamak için dinleme=** anlayışımızı geliştirmek, tecrübemize katkıda bulunmak ve gelecekte yararlı olacak bilgileri edinmek için bilgi verici ve öğretici iletileri dinleme ile ilgilidir.

***Ölçücü dinleme=** bir konuşmacının bir başkasının tavırlarını, değerlerini, tutumlarını, yaklaşımlarını, inanışlarını veya eylemlerini etkilemeye çalışarak ikna etmeye çalıştığı zaman olur. Bu derece ikna edici iletilerle ilgili uygun değerlendirmeler yapabilmeyi kolaylaştırmak için ölçücü olarak dinleme yapılır.

***Takdirkâr Dinleme=**Belirli sinyal ve iletiler duymak istendiği zaman takdirkâr bir şekilde dinleme

gerçekleştirilir. Dinlenmek ve dinlendirici bir şey yapmak hoşça vakit geçirmek, iç huzur kazanmak, duygusal ve kültürel anlayışımızı artırmak veya ruhi tatmin elde edebilmek için dinlenebilir.

***Kalıplanmış Dinleme=** Karşımızdaki kişiyi anlamadan, kendi yaşadıklarımızı ön plana alarak dinleme, kalıplanmış dinleme olarak ifade edilmektedir. Kalıplanmış dinleme türünün, değerlendirme, araştırma-deşme, akıl verme ve yorumlama olmak üzere dört biçimi bulunmaktadır.

***Empatik dinleme=** İleti gönderen kişinin söyledikleri; kendimizi onun yerine koyarak, davranış ve sözlerimizle tasdik ederek, duygu ve düşüncelerimizi aktararak, eleştirici ve yargılayıcı ifadelerden kaçınarak ve kendi sözcüklerimizle özetleme yaparak dinleme empatik dinleme anlamına gelir.

***Görünüşte Dinleme=** Bu dinleme türünde birey aslında dinlememektedir; sadece karşısındaki kişiyi dinliyormuş gibi yapmaktadır.

***Seçerek Dinleme=** Seçerek dinleme bireyin ilgisini çeken bir konudan söz edildiğinde kulak kesilmesi ya da konuşanın söylediklerinden yalnızca kendi ilgilendiklerini dinlemesi durumudur.

***Saplanmış Dinleme=** Saplanmış dinlemede dinleyiciler anlatılan ne olursa olsun sadece kendi duymak istediğini duyar.

***Savunucu Dinleme=** Savunucu dinlemede dinleyiciler sürekli savunma durumundadır. Yapılan her tür konuşmayı kendilerine yönelik bir saldırı gibi algırlar. Bu nedenle hemen savunmaya geçer.

***Tuzak Kurucu Dinleme=** Tuzak kurucu dinlemede sinsi bir çaba vardır. Bu tür dinleyicilerin daha önceden yapılmış planları vardır, konuşmacıyı usta sorularla tuzağa çekerler. Bu tipler hiç seslerini çıkarmadan dinlerler, çünkü bunlar dinledikleri bilgilerden yararlanarak karşısındakini zor duruma sokacak fırsatları yakalamaya çalışırlar.

***Yüzeysel Dinleme=** Yüzeysel dinlemede konuşmanın ayrıntılarına dikkat edilmez, genel konu ve içerik hakkında bilgi sahibi olmak yeterlidir. Kişilerarası ilişkilerde yüzeysel dinleme yararlı değildir.

*****Sözlü iletilerle alınan bilginin özümsemesi azaltmacılık, mantıksal hâle getirme ve olayların sırasını değiştirme olmak üzere üç ana etken tarafından etkilenir.**

***Azaltmacılık=** Belirli bir zaman diliminde sözlü bilgilerin kısıtlı bir kısmı akılda tutulabildiği için eğer geniş çapta bir detay sunulursa bunun kısaltılmasıdır.

***Mantıklı Hâle Getirme=** Dinleme sürecinde bilgi, bireyin kendi durumu ve deneyimleriyle uyuşacak şekilde özümseir. Bu yapılamazsa duyulanlar daha kabul edilebilir bir hâle getirebilmek için akılcılaştırılır.

***Olayların sırasını değiştirme=** Bu bir bilgi asimilesinde genel bir olaydır ki bu sayede bilgi karmakarışık olur ve yanlış bir düzende hatırlanır. Mesela “Günde üç kere iki tablet yemekten sonra al.”, “Günde iki kere, üç tablet yemekten önce al” şeklinde hatırlanır gibi.

DİNLEMENİN UNSURLARI

Dinleme işlevine bağlantılı olarak dikkate alınması gereken dört ana unsur vardır. Bunlar dinleyici,

konusmacı, ileti ve çevreyle iniltidir.

***Dinleyici=**Söz dağarcığı, Motivasyon düzeyi, özel konsantrasyon teknikleri, cinsiyet(kadınlar yorumlamaya daha yatkındır) ,dinleyicinin mizacı önemlidir.

***Konusmacı=**konusma hızı dakikada 125 ile175 sözcük arasında değişirken, bilgilendirici bir konuşmanın “tahmin edilen hızı” ise dakikada 400 ile 800 sözcük arasında değişmektedir.Duygusal bir tavır takınırsa dinleyiciler sıkılır. Son olarak konuşmacının statüsü, konumu ya da mevkîsi de etkili olmaktadır.

***İleti=**verilen iletinin basit ve anlaşılır olması anlamayı kolaylaştırır.

***Çevre=**Ortamın havadar olup olmaması ,gürültü, oturma yeri dinleyiciyi ve konuşmacıyı etkiler.

ETKİLİ ve DİKKATLİ DİNLEME

Etkili ve dikkatle dinleme pek çok öğeden oluşur. Dikkate alacağımız ilk öğe temas, özellikle gözle kurulan temas. Etkili dinlemenin ikinci unsuru duruştur. Genellikle, ilgili sosyal hizmet uzmanı müracaatçıya doğru rahat bir tavırla hafifçe eğilir. Rahatlamak önemlidir; çünkü gerginlik, müracaatçıda empatik bir gerginlik tepkisi uyandırmanın yanı sıra, odağı müracaatçıdan sosyalhizmet uzmanına doğru değiştirmeye eğilimlidir. İlgili bir üçüncü unsur ise jestlerdir. Sosyal hizmet uzmanları, vücut hareketleriyle pek çok şey iletir. Dördüncü bir dinleme ögesi olarak sosyal hizmet uzmanlarının sözel davranışının müracaatçılara ne dediğıyle ilgilidir.

ETKİLİ DİNLEMENİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER

Etkili dinlemeyi engelleyen bir dizi unsur bulunmaktadır. Bunlar dinlemeyi bilmemek, gürültü, mesafe, zaman ayırmamak, eski kayıtlar, ilgisizlik ve yanıt yetiştirme çabası olarak sıralanabilir.

***İki kaynak dinleme=**bireyin aynı anda farklı iki kaynaktan bilgi edinmeye çalıştığı an gerçekleşir. Bu, dinleyicinin aynı anda konuşan iki kişiyi dinlemek istediğinde, bir başka insanla yüz yüze karşılıklı etkileşimde iken bir telefonla konuşma yapmaya çalıştığında ya da dinleyicinin bir tür konu dışı bir gürültüyle dikkatinin dağılmasıyla oluşur. Yanlış bir durumdur verimli iletişim olmaz.

***Dikkatsizlik=**müracaatçının sosyal hizmet uzmanına tam anlamıyla dikkatini veremediğı anlardır ve etkili dinlemeye bir başka engeldir.

***Bireysel ön yargılar=**Ön yargılar etkili dinlemeye engel olabilir, kişisel durumlardan dolayı müracaatçı konuşmacı tarafından verilen iletiyi çarpıtabilir.

***Zihinsel Durum=**Müracaatçının zihinsel durumu etkili ve nesnel dinlemeyi engelleyebilir. Müracaatçı önceki deneyimler, davranışlar, değerler ve duygular tarafından etkilenecektir ve bunlar sırayla herhangi bir durumda zihnini etkileyecektir.

***Engelleme=**tutumu bireyin iletişimi belli bir çizgide takip etmek istemediğı zaman gerçekleşir ve konuşmayı sonlandırmak ya da saptırmak için bazı teknikler kullanılır.

***Öğrencilerin sınıf ortamında dinlemelerini etkileyen bazı engeller=**

ü Öğretim elemanlarının anlatma süresinin uzun olması

- ü Dersin hedefleri hakkında yeterince bilgi sahibi olmama
- ü Derste ele alınan konulara öğrencilerin ilgi duymaması ya da onları konuya ilgi duyar duruma getirememesi
- ü Öğrencilerin dinleme esnasında kişisel sorunları ile ilgilenmesi
- ü Öğrencilerin derse katılmadan sessizce oturup öğretim elamanını dinliyor olması
- ü Öğretim elemanlarının anlattıklarının pek çoğunun gelecekte kullanılmayacak bilgilerden oluştuğu düşüncesi
- ü Bazı öğretim elemanlarının ders anlatırken kullandıkları terim ve kavramların anlamının öğrenciler tarafından bilinmemesi
- ü Derslerde anlaşılmayan noktaları sormaktan hoşlanmama
- ü Öğretim elemanlarının beden dilini etkili bir biçimde kullanamaması
- ü Anlatılan her şeyi not almaya çalışma

UNITE 10=İLKE VE TEKNİKLER

ETKİLEMEDE TUTUMLARIN ÖNEMİ

Bilindiği üzere tutum; bir bireye atfedilen ve onun bir psikolojik obje ile ilgili düşünce, duygu ve davranışlarını düzenli bir biçimde oluşturan bir eğilimdir. Tutumlar, bireyin düşünce, duygu ve davranışlarını birbirleriyle uyumlu kılarak etkiler. Tutumlarda genellikle birbirleriyle uyum hâlinde bulunan bu üç faktöre tutumların öğeleri ya da ABC Modeli denir.

ETKİLEME STRATEJİLERİ

Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıları ve diğerlerini etkileyebilmek için yetiştirme, bilgilendirme, destekleme, öğüt verme, katılmayı sağlama, ödüllendirme, emir verme ve planlama gibi stratejileri kullanabilir.

***Yetiştirme=** Etkilenme durumunda olan bireyin, etkilenmeye istekli olduğu ancak değişimin gerektirdiği bilgi, beceri ve yeteneklerden yoksun olduğu durumdur.

***Bilgilendirme=** Bireyin değişmeye istekli ve yetenekli olduğu durumlarda kullanılabilecek bir stratejidir.

***Destekleme=** Etkilenmek istenen birey, kendi davranışlarını değiştirmeye peşinen istekli ve yetenekli, ama farklı davranışın etkililiği konusunda kararsız, tereddütlü ise destekleme yöntemi kullanılabilir.

***Öğüt Verme=** Bu yöntem, ilgili bireyin içinde bulunduğu koşullardan memnun olmadığı, doyum sağlayamadığı; doyum sağlayıcı koşulları oluşturmaya da güç ve yeteneğinin elvermediği durumlarda etkili olabilir.

***Katılmayı Sağlama=** Yönetici, bireylerin kendilerini ilgilendiren ve yetenekli oldukları konulardaki

kararlara katılmalarını sağlayarak onların yeteneklerine olan içten güvenini sergiler.

***Ödüllendirme=** Etkilenmek istenen bireyin, söz konusu değişikliğin getireceği net kazancı görmesi gerekir.

***Emir Verme=** Etkilemede kullanılabilecek yöntemler istenilen sonucu vermediği takdirde, emir verme zorunlu etkileme yöntemi olabilir. Ancak çok sık kullanıldığında etki gücünü kaybedebilir.

***Planlama=** Diğer belirtilen yöntemlerden farklı olarak etkilenmek istenen bireye bunu hissettirmeden uygulanan bir yöntemdir. Kasıtlı olarak düzenlenen çevrenin bireyi etkilemesi beklenir.

ETKİLEME TAKTİKLERİ

***Mantıklı Gerekçeler Sunma=** Müracaatçıyı ikna etmek için değişimin uygunluğu ve görev amaçlarının olası sonuçlarına erişim için mantıklı argümanlar ve gerçek kanıtlar kullanılır.

***İlham Verme=** Müracaatçının ideallerine, değerlerine, düşlerine uygun olarak heyecanlar doğuracak veya değişimi sağlayabileceğine dair güveni arttıracak bir teklifte bulunmaktadır.

***Müzakere-Danışma=** Müracaatçının ilgileri ve önerileri ile ilgili bir teklif düzenlenir.

***Olumlu İmaj=** Müracaatçıya değişime başlamadan önce sosyal hizmet uzmanı hakkında olumlu düşünmesi için onu iyi bir ruh haline yöneltmek gerekir.

***Değişim=** Müracaatçıya, görevin yapılmasına yardımcı olduğu takdirde daha sonra yapılacak bir iş için birlikte hareket etme arzusu içinde bulunduğu belirtilir.

***Kişisel Çekicilik=** Müracaatçıya müdahale etmeden önce kendisine olan arkadaşça ve sadakatli hislerinin için bir çekicilik sunulur

***Koalisyon=** Müracaatçıyı etkilemeye çalışılırken diğerlerinin de yardımı istenebilir veya sizinle anlaşmak için diğerlerinin desteği bir neden olarak kullanılır.

***Yasal Dayanak Sunma=** Müracaatçıyı etkilemek için isteğin yasal dayanağı, politikalar, kurallar veya örgütsel gelenekler içinden sunulur.

***Baskı=** Müracaatçıyı etkilemek amacıyla talepler, tehditler veya ısrar eden hatırlatmalar kullanılır.

ETKİLEMENİN KAYNAKLARI=Güç, güvenilirlik ve çekicilik

GÜÇ ALTİ ÇEŞİTTİR.

***Yasal güç=** otorite gücüdür. Yasal güçte sosyal hizmet uzmanı gücünü hiyerarşik konumundan alır ve mülakat sürecinde bu gücünü kullanır. Bulunduğu statü ona gücünü verir. Bir çocuk için korunma kararının alınması sosyal hizmet uzmanının yasal gücünü kullanmasının bir örneğidir. Sosyal hizmet uzmanları sahip oldukları otoritenin etkisi gerçek ve sembolik olmak üzere yasal güce bağlıdır.

***Uzman Gücü=** bilgi ve tecrübenin gücüdür. Sosyal hizmet uzmanı bilgili ve tecrübeli olarak algılanıyorsa birlikte çalıştığı kişileri ve mülakat yaptığı müracaatçıları etkileyecektir. Uzmanlık gücü

bireysel olarak kazanılır ve yasal güçte olduğu gibi kurumla ilişkili olmak zorunda değildir. İki öge ile uzman gücünün altı çizilmiştir. Bunlardan ilki, unvanla ilgilidir. İkinci olarak duvarlarda asılı sertifika, diploma gibi uzmanlığı kanıtlayan materyaller de bu gücü arttırır.

***Ödül Gücü=**Sosyal hizmet uzmanının müdahale sürecinde müracaatçıların yaptığı olumlu işleri ve olumlu yönde değişimi övgü ile karşılması onu daha güçlü hale getirir. Mülakat sürecinde sosyal hizmet uzmanının müracaatçıyı sözlü olarak takdir etmesi uzmanın maddi temeli olmayan gücünü oluşturur.

***Zorlayıcı güç=** güç kaynağını arzu edilen davranışlara uyulmadığında cezalandırabilme gücünden alır. Zorlayıcı güç; güç sahibi olan kişinin direktiflerine karşı astların itaatsizlik göstermesi durumunda kontrol etme ve cezalandırma gücüdür. Zorlayıcı güç kullanılarak elde edilen etki, ödül etkisi kadar uzun süreli değildir.

***Karizmatik güç=** kişisel özelliklerin ön plana çıktığı güçtür. Bir anlamda kaynağını tanınma, beğenilme ve sevilme gibi özelliklerden alır. Karizmatik güce sahip olan sosyal hizmet uzmanının dış görünüşü, sesi, konuşması, kültürü gibi özellikleri çekici etkiye yol açar.

***Bilgi gücü=** önemli bilgileri örgütsel operasyonları ve gelecek planlarını kontrol etme ve kullanmadan kaynaklanır. Bilgi gücü uzmanlık gücüne benzerdir Müracaatçılar sosyal hizmet uzmanının bilgi altyapısını kolayca algılayarak ona karşı bir olumlu ya da olumsuz tutum içinde bulunurlar.

GÜVENİLİRLİK

Uzmanın yeterli ve itimat edilebilir olarak algılanması onun etkileme gücünü artıracak temel unsurlar arasında yer alır. güvenilirliği kazanabilmesi için duygu, düşünce ve davranışları arasında çelişki olmaması, her üçünün birbiriyle tutarlı olması gerekir. Sosyal hizmet uzmanlarının güvenilirliğinde etkili olabilecek özellikler meslek, kanıt, iletinin gönderilmesi ve hoşlanma olarak sıralanabilir.

***Meslek=**Sosyal hizmet uzmanının mezun olduğu okul, aldığı ilave eğitimler, çalışma alanları, mesleki deneyimi vb. ile ilgili bilgiler müracaatçıları etkilemede önemli unsurlar olarak karşımıza çıkabilir.

***Veri/Kanıt=**Sosyal hizmet uzmanının müracaatçıya sunduğu uygun örnekler, fikirler ve bilgi ilgili veri ya da kanıtları belgelemesi onun etkileme gücünü arttıracaktır.

***İletinin Gönderilmesi=**sosyal hizmet uzmanının mülakat sürecindeki konuşma derecesi, konuşma tonu ve akıcılığı etkileme gücünü etkileyen unsurlar arasında yer almaktadır.

***Hoşlanma=**Sosyal hizmet uzmanının dostça davranma, memnuniyet, değerlilik, dürüstlük ve güvenilmeye değerlilik gibi konuların hoşlanma üzerinde etkili olduğunu bilmesi gerekir. Ölçülü davranmalıdır.

ÇEKİCİLİK

***Fiziksel Çekicilik=**ilk karşılaşmalarda fiziksel açıdan daha çekici olan kişilere daha olumlu tepki gösterildiği bilinmektedir.(boyuda posuda yerinde alımlı kişiler)

-Ayla etkisi(halo effect)= insanın olumlu bir özelliği, diğerleri tarafından algılanma yolunda baskın olduğunda ortaya çıkar.

***Benzerlik=**Müracaatçılar giysileri, tutumları inançları, vb. kendilerine benzeyen sosyal hizmet uzmanlarından daha fazla etkilenebilirler. Fiziksel çekiciliğin yanı sıra benzer tutum ve kişilikler müracaatçıların etkilenmesini sağlayan araçlardan biridir.

***Tanıma/Aşına Olma=**Mülakat sürecinde amaca uygun olarak kendinden örnekler vermek, dinleyerek ilgili olduğunu göstermek, baş ve yüz hareketleri uygun bir şekilde kullanmak ya da ses tonunu uygun bir şekilde ayarlamak, sıcak olmak ve empatik tepki vermek, gülümsemek, takdir etmek ve desteği gösterir bir biçimde dokunmak tanımaya ya da aşına olmaya olanak sağlar. Bu da müracaatçının olumlu yönde değişimine yardımcı olur.

***Eksiklikler/Yetersizlik=**Olanaklar mevcut olmadığında serbestlik ve özgürlüğümüzü kaybederiz ve sahip olduğumuz özgürlüğü kaybetmekten de nefret ederiz ki buna “Karşı Tepki Teorisi” adı verilir. Bir şeyin yetersizlik değerini yükseltmek için kısıtlı değer taktığı (eski sanat hazinesi), sınırlı sayı taktığı (sınırlı kitap çıktısı, baskısı), zaman sınırı taktığı (sınırlı bir günde başvurunuz) gibi bir dizi taktik uygulanabilir.

***Övgü=** cesaretlendirme, destekleme ve hayranlık gibi pekiştireçler uygun bir şekilde kullanıldığında etkileme sürecinin bir aracı olabilirler.

***Karşılıklı Olma=**Profesyoneller de karşılıklı olma stratejisini, müracaatçılara bir işi hatırlatarak ve bunu kendisinin onların lehlerinde çalıştığına ikna etmek için çaba harcayarak kullanabilir. Böylece onlardan yeni birtakım eylemlere uyum göstermek konusunda istekte bulunabilir.

MESAJIN ÖZÜ

***Kanıt=**Mülakat sürecinde müracaatçılara verilecek istatistiksel kanıtlar, onları etkilemede önemli bir unsurdur.

***Korku=**Uzmanlar “Tavsiye ettiklerimi yapmazsan, şu ... kötü şeyler başına gelebilir” gibi ifadeler kullanarak değişimi sağlamaya çalışabilir.

***Öz Görünüm Cazibesi=** Sosyal hizmet uzmanları mülakat sürecinde bazen “Eğer işini zamanında bitirirsen kendini daha iyi hissedeceksin” ya da “Daha iyi yapmak için çaba harcamazsan, sonuçta utanabilirsin” gibi sözler kullanabilir.

İLETİNİN YAPISI

Sosyal hizmet uzmanlarının mülakat sürecinde kullandığı argümanların sayısı, karşıt argümanlar, argüman sıralanması ve argümanların tekrarlanması gibi iletinin yapısal unsurları etkileme gücünü farklılaştırmaktadır.

***Argümanların Sayısı=**Ne kadar argüman(detil,kanıt,tez) o kadar çok iletişim.

***Karşıt Argümanlar=**Mülakat sürecinde sunulacak iki taraflı argümanlar, tek taraflı argümanlardan daha etkili olabileceğinin farkında olunmalıdır.

***Argüman Sırası=**müracaatçıyı etkileyebilmesi için en güçlü etkiye sahip argüman nerede

bulunması gerektiğine karar vermesi gerekir.

***Argümanların Tekrarı=** Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarda değişim yaratmak üzere ileri sürdükleri argümanları iletinin etkileme gücünü artırmak için tekrar edebilirler.

UNITE 11=İLKE VE TEKNİKLER

Sosyal hizmet uzmanları mülakat sürecinde edilgen, saldırgan, girişken ve öz denetimi düşük müracaatçılarla karşı karşıya gelebilir.

***Edilgenlik=**Türk Dil Kurumu Güncel Türkçe Sözlük'te edilgen “yapılan işten etkilenen, pasif, etken karşıtı”; pasif ise “çekingen, durgun” olarak açıklanmaktadır. Edilgen bireyler; kendi düşüncelerini, duygularını ve haklarını kolayca yok sayabilirler. Edilgenlik bireyin özür dileyici ve kendini yok edici bir düzen içinde kendini ifade etmesi anlamına gelir. Edilgen tarz içindeki bireyler yanıt vermekte tereddüt eder, yumuşak konuşur, uzaklara bakar, sinirlidir, sorunlardan kaçır, kendi duygularına rağmen kabul eder, kendi duygularını ifade etmez.

***Saldırganlık=** Türk Dil Kurumu Güncel Türkçe Sözlük'te saldırgan “başkasına saldıran, yapısında saldırma özelliği olan (devlet, kimse, hayvan), agresif, mütecaviz” olarak tanımlanmaktadır. Saldırganlık, başkalarının haklarını ihlal etmeyi ve tehdidi içerir. Bir kişi, başkalarının konuşması bitmeden yanıt veriyor, yüksek sesle ve bozuk bir ağızla konuşuyor, diğer kişiye ters ters bakıyor, suçluyor, suçlu hissettiriyor, aşağılıyor, dogmatik bir temelde olumsuz duyguları ifade ediyor, kendini diğerlerinden yüksekte görüyor ve kendini incitmektense diğerlerini incitiyor ise saldırgan olarak nitelendirilir. Burada hedef, diğer insanı dikkate almadan kazanmaktır.

***Edilgen veya dolaylı saldırganlık tarsi=** surat asma, duygusal şantaj kullanma (ağlamak gibi), somurtma ve elde tutucu olmayı içeren davranışları kapsamaktadır.

Girişkenlik, insanların, kendisi dışındakileri göz önünde bulundurarak kendini ifade etmesini içerir. Bir kişi anlık yanıt veriyor, konuşmaya özgü ton ve sesle konuşuyor, gülümsüyor, diğer kişiyle uygun tarzda göz teması kuruyor, ana konuya işaret ediyor, duygularını ve görüşlerini açık olarak ifade ediyor, diğerleri ile kendini eşit olarak değerlendiriyor ve ne kendini ne de diğer kişilere zarar vermiyor ise girişken olarak değerlendirilebilir.

Girişkenlik yedi boyuttan oluşmaktadır:

1. Popüler olmayan veya farklı görüşleri ifade etmek
2. Diğerlerinden davranış değişimi istemek
3. Karşılanamayacak ricaları reddetmek
4. Kişisel kusurlarını itiraf etmek
5. İltifat almak ve vermek
6. Kişilerarası ilişkileri başlatmak ve sürdürmek
7. Olumlu duyguları ifade etmek

GİRİŞKENLİK ÇEŞİTLERİ

***Temel Girişkenlik=** Temel girişkenlik kişisel hakları, inançları, duyguları ve düşünceleri savunmanın basit bir ifadesidir. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçılara bilgi verirken, bazen sözünün kesilmesi durumuyla karşı karşıya gelebilir. Temel girişkenlik becerisine sahip sosyal hizmet uzmanı “Afedersiniz, söylediklerimi bitirmek istiyorum.” şeklinde yanıt verebilir.

***Empatik Girişkenlik=** Kendini müracaatçının yerine koyarak yapılan girişkenliktir.

***Artan Girişkenlik=** Artan girişkenlikte sosyal hizmet uzmanı, en düşük girişken yanıtla başlar ve diğer kişi ısrarcı olmaya devam ederse, girişkenliğin derecesini artırır.

***Meydan Okuyucu ya da Tutarsızlığa Dayanan Girişkenlik=** Meydan okuyucu ya da tutarsızlığa dayanan girişkenlik, öncesinde üzerinde anlaşılan konularda sonradan ortaya çıkan tutarsızlıkları vurgulayan bir girişken davranış biçimidir.

***Ben Dili ya da Olumsuz Duygulara Yönelik Girişkenlik=** Ben dili ya da olumsuz duygulara yönelik girişkenlik karşıımızdaki bir kişinin davranışının bizim üzerimizdeki etkisine işaret ettiğimiz girişken davranış biçimidir.

***Sonucu Vurgulayan Girişkenlik=** Sonucu vurgulayan girişkenlik, karşıımızdaki kişilere, eğer davranışlarını değıştirmezlerse onlara ne olacağını ifade ettiğimiz en güçlü girişken davranış biçimidir.

GİRİŞKEN İFADELERİN BİLEŞENLERİ= içerik, gizli unsurlar, süreç ve sözsüz yanıtlar

***İçerik=** Sosyal hizmet uzmanının kuracağı girişken cümlelerin hem hakları hem de sorumlu ve uygun bir davranış bağlamını ifade eden bir içeriğe sahip olması gerekir. İçeriğe eşlik eden farklı türde cümleler kurulabilir. Bu cümlelerin içeriğinde a) açıklama, b) empati, c) övgü, d) özür ve e) ortak anlaşma ifadeleri yer alabilir. Girişkenlik ile baş edilmesi zor olabilen bir durum utanmadır. Utandırıcı ve zor durumları ele alırken a) özür, b) hesap yapma, c) mizahı kullanma ve d) sakınma içerikli cümleler kullanılabilir.

******* Girişken cümlelerin alt unsurları hakların ifadesi reddedici davranış, davranış değışimi için rica, empati cümlesi, tehdit veya kargaşa cümlesi ve davranış için neden belirtme olarak sıralanabilir.

***Gizli Unsurlar=** Gizli unsurlar, girişken olma becerisine bağlı olan düşüncelerin, fikirlerin ve duyguların etkisini ifade etmektedir. bilgi, inançlar ve sosyal algı olarak üç alt başlık altında ele alınabilir.

***Süreç=** Girişken yanıtlar, gecikmeksizin veya tereddüt edilmeksizin verilmelidir.

***Sözsüz Cevaplar=** Sözsüz davranışlar uygun göz teması, uygun olmayan yüz ifadelerinden kaçınma, konuşurken el kol hareketlerinin düzgün kullanımı, etkili dinleme, düzgün görünüş, doğrudan vücut oryantasyonu, uygun paralinguistikler (kısa cevap süresi, ortalama cevap uzunluğu, iyi etki, ortalama bir ses, artan sağlamlık) olarak sıralanabilir.

Girişkenlik becerileri ile müracaatçının;

1. girişken, edilgen ve saldırgan davranışlar arasındaki farkı anlaması,
2. ilişkilerindeki kişisel haklarını bilmesi ve gerektiğinde bu hakları uygun biçimde savunması

3. girişken davranış çeşitlerini öğrenmesi

4. olumlu ya da olumsuz duygu ve düşüncelerini uygun şekilde ifade etmesini öğrenmesi

5. ne zaman, nerede, ne derece ve kimlere karşı girişken davranacağını kararını vermeyi öğrenmesi

6. kendine güveninin artması

7. kişilerarası iletişim becerilerinin artması ve

8. sözel olmayan davranışlara yönelik farkındalığın geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

*Öz denetim, kişinin kendisi ve dünya arasında daha iyi, daha ideal uyuma sahip olması için kendini değiştirme ve uyarılma kapasitesi olarak değerlendirilmektedir.

Düşük düzeyde öz denetime sahip olan kişiler, tutumcul ve davranışsal özelliklerin birleşimini sergilemektedirler. Diğer özellikleri şunlardır:

1. Burada-şimdi yönelimine sahip, ertelenmiş hazzın tersine hemen isteme eğilimindedirler.

2. Kolay ve basit görevleri tercih ederler ve çaba, kararlılık ve azim gerektiren etkinliklerden hoşlanmazlar.

3. İhtiyatlı ve akılcı olanlardan çok riskli ve heyecan verici davranışlarda bulunurlar.

4. Sosyal kurumlarda yatırım yapmanın uzun önemli faydalarını görmezler.

5. Az beceri ve planlama gerektiren işlerden etkilenirler.

6. Kırıcı, duyarsız, çabuk sinirlenen, bencil ve başkalarına karşı anlayışsızdırlar.

*******Öz denetim davranışlarının onarıcı öz denetim (redressive), yenileyici öz denetim (reformative) ve yaşantısal özdenetim (experiential) olmak üzere basilica üç işlevinin olduğuna işaret etmektedir. Onarıcı öz denetim, bireyin amaca yönelik davranışlarını etkileyen duygularını, acılarını ve bilişlerini denetleyebildiği davranışları içermektedir. Yenileyici öz denetim, bireylerdeki değişim sürecine rehberlik edecek davranışlara karşılık gelmektedir. Yaşantısal öz denetim, bireyin bilişsel denetim sürecinin sonuçlarının üstesinden gelerek müzik, sanat, spor gibi keyif verici etkinliklere yönelmeyi sağlayan davranışlarını kapsamaktadır.

Ünite 12.SOSYAL HİZMET MÜLAKATINDA YETKİNLİK

Sosyal hizmet uzmanlarının rollerini yerine getirmede kilit bir önem taşıyan mülakat sürecinin amacına uygun ve etkili geçmesi için sosyal hizmet uzmanının bir görüşmeci olarak yetkinliğine ihtiyaç duyulmaktadır. Sosyal hizmet uzmanının mülakatın içeriğine, müracaatçının istek ve taleplerine, mülakatın amacına ve genel olarak mülakat sürecindeki iletişim ve etkileşimin biçimine ve yönüne hâkim olması onun bir görüşmeci olarak yetkinliğine dair ipuçları vermektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının meslek elemanı olarak etik sorumlulukları içinde yetkinliğin özel bir yeri vardır. Buna göre sosyal hizmet uzmanları;

a) Sadece yetkin olduğu veya yetkin olmaya konusunda istekli olduğu alanda sorumluluk kabul etmeli veya görev almalıdır.

b) Mesleki uygulamalarında yetkin hâle gelmek için çaba göstermelidir. Bilgilerinin geliştirilmesi ve geçerliliğinin sınanması konusunda uygun yöntemlere başvurulmalıdır.

c) Mesleki uygulamalarında sosyal hizmet mesleği ve disiplini ile meslek etiğine ilişkin geçerli bilgileri temel almalıdır.

Genelci sosyal hizmet uzmanının üç özelliği şöyle tanımlanmaktadır:

a) Genelci sosyal hizmet uzmanı sosyal refah sistemine giren müracaatçıyla karşılaşan genellikle ilk meslek elemanıdır.

b) Sosyal hizmet uzmanı bu nedenle (müracaatçıyı ilk gören olduğu için) müracaatçının ihtiyaçlarını değerlendirmede ve baskı unsurları ve sorunlarını tanımlamada yetkin olmalıdır.

c) Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçıya hizmet sunarken birçok beceri ve tekniği kullanabilmelidir. Özellikle ilk mülakatın ayrı bir yeri anlamı ve önemi vardır. Bu mülakatta amaç, müracaatçının kendisi, sorunu ve içinde bulunduğu durumla ilgili düşüncelerini öğrenerek sosyal hizmet uzmanına güvenmesini, kendisine yardım edileceğini inanmasını ve güçlüklerinin anlayış ve saygı ile karşılandığını hissetmesini sağlamaktır. Bu görüşmede müracaatçının rahatlatılması benlik saygısı ve kendine güvenin artırılması beklenir. İlk mülakat müracaatçının kendi kendine yardım ve kendine olan güvenini tahmin etmek yönünden de yararlıdır. Bu nedenle ilk mülakat, geçici değerlendirme ya da ön teşhis niteliğini taşır. Bu niteliğinden dolayı ilk mülakat gelişmiş ülkelerde tecrübeli sosyal hizmet uzmanları tarafından yapılmaktadır. Daha sonra o alanda uzman başka bir sosyal hizmet uzmanına devredilerek vakanın

çözümlemesi sağlanmaktadır. İlk mülakatta kurumun politika, fonksiyon, hizmet ve olanaklarının müracaatçının ihtiyaçlarına cevap vermediği anlaşılırsa, müracaatçı bir yazıya da telefonla başka bir kuruma havale eder. Eğer kurum müracaatçının gereksinimlerini karşılayacaksa, uzman kısa süreli planlar hazırlar. Bu arada çeşitli raporlar belgeleri inceler, gerekirse müracaatçının ailesi ile ve ilgili kurumlarla mülakatlar yapar. Şüphesiz müracaatçıda güven ve samimiyet duygusu oluşturmak, sorunun kaynağına inerek doğru yönlendirmeleri yapmak ve sonuç olarak doğru bir başlangıç yapmak büyük ölçüde sosyal hizmet uzmanının görüşmeci olarak yeteneklerine de bağlıdır.

SIK KARŞILAŞILAN MÜLAKAT HATALARI

Mülakat, bireyi tanıma ve yardım etme çalışmalarında en yaygın olarak kullanılan bir tekniktir. Belli bir amaçla yüz yüze gelen iki veya daha fazla kişinin, sözel ve sözel olmayan davranış ve teknikler kullanarak yaptıkları bir etkileşim sürecidir. Görüşmeyi yapan kimse teknik ve beceri yönünden iyi yetişmiş olabilir, görüşme konusunda uzmanlaşmış bir kişi de olabilir. Mülakat sosyal hizmet mesleğinin de temeli olup insanlara yardımcı olmakta büyük önem taşır. Sosyal hizmette daha çok sosyal kişisel çalışma yöntemini uygulayanlar mülakattan yararlanır. Sosyal kişisel çalışmada bireysel ilişkinin yoğunluğu nedeniyle, mülakata daha fazla ilgi duyulmaktadır. Bu yöntemin yanı sıra, sosyal grup çalışması, toplumla çalışma, sosyal refah araştırması ve sosyal hizmet idaresi yönteminde mülakattan yararlanılır. Mülakatın konuşmadan bazı farkları bulunmaktadır. Bunlar:

1. Mülakatta bilinçli olarak saptanmış bir amaç vardır. Bireylerin kişisel problemlerinin çözümüne yardım etmek, bir köy liderinin köyün ihtiyaçlarını öğrenmek ve iş isteyen biri hakkında bilgi toplamak görüşmenin amaçlarından biri olabilir.

2. Belli bir amacı olduğu için görüşmenin kapsamı bu amaca yönelik bir plan ve düzen içinde yürütülür

3. Amacın gerçekleştirilebilmesi için görüşmeye taraf olan kişilerden biri olan görüşmeci etkileşimi planlama, düzenleme sorumluluğunu üzerine alır.

4. Mülakat sürecinde belli bir amaç için iki kişinin bir araya gelmesi söz konusu olduğu için görüşmeler çoğunlukla rasgele değil belli bir zamanda, yerde ve sınırlı bir süre için düzenlenir. Sosyal hizmet mülakatları amaçları açısından dört gruba ayrılabilir. Bunlar:

- 1. Bilgi Toplama ya da Sosyal İnceleme Mülakatları:** Bilgi toplama mülakatının amacı, sosyal işlevsellik yönünden birey, grup ve toplum hakkında bilgi toplamaktır. Burada yaşam yaşam öyküsü hakkında bilgi edinmeye çalışılır.

- 2. Bilgi Verme Mülakatları:** Didaktik nitelik taşıyan mülakatlardır. Bu mülakatlarda belli bir konuda müracaatçıya bilgi verilir. Sosyal hizmet uygulamalarında bu mülakatlar sıkça uygulanır.

- 3. Teşhis ya da Karar Verme Mülakatları:** Teşhis mülakatı bireye hizmet sağlamak için uygun değerlendirme ve karar verme amacını güder. Teşhis mülakatları kanalıyla belirli idari kararların alınması kolaylaşır.

4. Tedavi Mülakatları: Müracaatçının, sosyal durumundaki değişmeyi etkilemektir. Müracaatçının sosyal işlevlerini daha iyi yerine getirmek amaçtır. Müracaatçının sosyal durumu ile baş etmesi; duyguları, tutumları ve davranışlarının değişmesi sağlanmaya çalışılır. Önemli olan sosyal hizmet uzmanının ne amaçla mülakat yapacağını bilmektir. Bunu ise müracaatçının sorunu ve özel durumu belirler. Öncelikle mülakatın amacını bilmek sosyal hizmet uzmanının bir görüşmeci olarak yetkinliğini belirleyen en temel unsurdur. Aşağıda mülakat sırasında sık yapılan hatalara yer verilmiştir:

Sözsüz iletişim: Etkin bir mülakat sürecini engelleyebilecek durumlardan biri sözel olmayan davranışlardır. İnsanların fiziksel görünümü, giyimi, yüz ve beden hareketleri gibi durumların etkisi altında kalınarak kimi zaman mülakat sürecinde yanlış kararlar verilebilmektedir.

Çok fazla ve çok az konuşma hatası: Bazı insanların çok güçlü konuşma yetenekleri vardır ve onlar için konuşmak dinlemekten daha doğal ve kolaydır. Çok fazla konuşma hatası yapan insanlar çok konuştuklarında görüşmeyi kontrol altında tuttuklarına inanırlar.

Etkin dinlememe ve not almama: Özellikle görüşme sürecinde sık yapılan hatalardan biri duyduklarını anlamadan dinlemektir.

Yönlendirici soru sorma: Müracaatçıya çok gerekli olmadığı sürece yönlendirici sorular sormak bir başka hatadır. Görüşmeci, müracaatçıya duymak istediği cevabı alacak biçimde soru sorarsa yönlendirmiş olacak ve böylece müracaatçı kendi kişisel duygusunu değil, kendisinden beklenen cevabı dile getirecektir.

Varsayım geliştirme: Bu durum, görüşmeci, müracaatçı hakkında ona sormadan kendi kendine karara vardığında ortaya çıkar. Yukarıda ifade edilen ve buna benzer diğer mülakat hataları, mülakat sürecini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu hatalar öncelikle görüşmecinin empati kurmasını engellemesidir.

Empati yapabilen insanlar, görüşmeler sırasında en iyi ve en çok bilgiyi elde ederler. Ancak, ön yargıların etkisinde fazlaca kalmak, insanlar hakkında stereo tipler yaratmak, hale etkisi, olumsuz bilgilere odaklanma gibi pek çok mülakat hatası, mülakatçının adayla empati kurmasını engelleyecektir.

****İyi görüşmeci,** mülakat sırasında gerek duyacağı tüm malzemelerin yanında olduğundan da emin olmalıdır. Örneğin, not almak için gerekli olan kâğıt ve kalem gibi malzemelerin, yine kuruluşla ilgili bilgi içeren broşürlerin hemen görüşmecinin yanında olması gerekmektedir. Mülakata istenen, amaçlanan olumlu ilişkiyi geliştirmek amacı ile bazı öğelere işaret edilmektedir. Bu öğeler şunlardır:

- | | |
|--|--------------------------------|
| 1. Müracaatçının kendi kendine karar vermesi | 2. Müracaatçıya ilgi göstermek |
| 3. Müracaatçının kişiliğine saygı gösterme | 4. Empatik anlayış |
| 5. İçtenlik ve özgünlük | 6. Gizlilik |

Berg ve Miller (1992) kendi tecrübelerinden yararlanarak iyi yapılandırılmış amaçların yedi özelliğini tanımlamıştır. Bunlar:

1. Amaçlar müracaatçı için önemlidir. Amaçlar, müracaatçıya ait olduğunda ve müracaatçının dilinde ortaya konulduğunda iyi yapılandırılmış olur. Bu özellik, amaçlarına güvenilen müracaatçıların daha fazla motive oldukları inancına dayalı uygulama ilkesinden kaynaklanır. Müracaatçının güçleri ve başatma kapasitesinin diğerlerine ya da başkalarına zarar verme durumu oluştuğuna ikna olunur ise bu ilke gözardı edilir.
2. Amaçlar küçüktür. Küçük amaçlara ulaşmak büyüklere ulaşmaktan daha kolaydır.
3. Amaçlar, somut, belirli ve davranışsaldır. Önemli ölçüde belirlenmiş amaçlar, süreci anlamada hem müracaatçı hem de SHU'ya yardım eder.
4. Amaçlar yokluktan ziyade var olana yönelmiştir. Amaçları sorulan müracaatçılar, sıklıkla, SHU'lara yaşamlarından ihraç edilmeyi istediklerini söylerler.
5. Amaçların sonlardan ziyade başlangıçları olmalıdır. Müracaatçılar amaçlarını son noktalar olarak kavramsallaştırma eğilimindedirler.
6. Amaçlar, müracaatçının yaşam bağlamı içerisinde gerçekçi olmalıdır. Bu özellik, genellikle önceki amaçlar yönünde otomatik olarak başatılır.
7. Amaçlar, müracaatçı tarafından "sıkı çalışmayı" gerektiren şeyler olarak algılanır. Bu biçimde, müracaatçıları, amaçları hakkında düşünme konusunda cesaretlendirmek hem gerçekçi hem de

müracaatçının onurunu korumak açısından yararlıdır. Gerçekçidir; çünkü amaçlar müracaatçıda değişiklikleri gerektirir fakat değişiklik zordur. Amaç, müracaatçının onurunu korur. Çünkü eğer müracaatçı amacı başarırsa, başarı dikkate şayandır. Eğer müracaatçı başaramazsa, bunun anlamı, sadece, yapılacak işlerin hâlâ var olduğudur.

İyi yapılandırılmış amaçların bu kavramsallaştırması, bu amaçların SHU ve müracaatçı tarafından müzakere edildiğini gösterir. Bu amaçlar, müracaatçıların nadiren yardım ilişkisine iyi yapılandırılmış amaçlarla geldiğini ve SHU'ların müracaatçılar için hangi amaçların uygun olduğunu belirleme hakkı ya da gücüne sahip olmadıklarını belirtmektedir.

YETKİN BİR MÜLAKAT SÜRECİ İÇİN GEREKEN KOŞULLAR

Sosyal hizmet mülakatında yetkin olabilmenin diğer bir ifadeyle sosyal hizmet mülakatının etkili bir iletişim süreciyle gerçekleşmesinin bazı ön koşulları bulunmaktadır. Yetkin bir görüşmeci olabilmek için aşağıda sıralanan koşulların sağlanması gerekmektedir. Bu koşullar şöyle sıralanabilir:

Zaman: Zaman, özellikle yoğun çalışan ve zaman sıkıntısı bulunan sosyal hizmet uzmanları için en önemli zorluklardan biridir. Müracaatçının, sosyal hizmet uzmanının kendine ayıracak zamanı olmadığına dair olumsuz algısı, etkili bir iletişim ve mülakat sürecini önemli ölçüde etkileyecektir. Zaman sıkıntısının yol açtığı engeller şöyle sıralanmaktadır:

- ☐ Daha önceden planlanmamış anlık görüşmeler
- ☐ Görüşmenin karmaşıklığına göre yetersiz ayrılan zaman
- ☐ Müracaatçının gizli gündemi
- ☐ Not alma ya da belgeler için ayrılan zaman

Sosyal hizmet uzmanları zamanla ilgili genellikle yukarıda sayılan güçlüklerle karşılaşmaktadırlar. Bu güçlükleri aşmak için şu tavsiyelerde bulunmaktadır:

- ☐ Acil durumları göz önüne alarak esnek bir zaman planlaması yapmak ve bu olası acil görüşmeleri de planlamak
- ☐ Görüşme konusuyla ilgili telefon görüşmesinde veya ön görüşmede daha fazla bilgi almak ve müracaatçıya tahmin edilen görüşme süresinin yeterli olup olmadığını sormak, gerekirse ek süre planlamak
- ☐ Müracaatçıdan görüşmede dile getirmek istediği bütün konuları listelemesini istemek ve önem sırasına göre en önemliden başlamak üzere görüşmeyi yönlendirerek daha az önemli olanları bir sonraki görüşme için planlamak
- ☐ Not almak ve belgeler için gereken zamanı da göz ardı etmemek ve bunu mümkün oldukça müracaatçı görüşmedeyken yapmak

Kesintiler: Mülakat sırasında bilginin kesintisiz ve sürekli akışı, sağlıklı bir iletişim için gereklidir. Bu engeller şöyle sıralanabilir:

- ☐ Telefonun çalması
- ☐ Kapının çalması

Bu gibi durumlarla karşılaşıldığında mülakatın sağlıklı ilerlemesi için aşağıdaki tavsiyelerde bulunulmuştur:

- ☐ Olası telefon aramalarıyla ilgili kuruluşun kesin kuralları olmalıdır. Telefonlar öncelikle sekreter ya da diğer görevliler tarafından yanıtlanmalı; acil olmayan durumlarda mülakat sonrasında görüşme yapılmalı, acil durumlar ise yine görevli tarafından not alınarak bildirilmelidir. Eğer gerçekten acil bir durum varsa görüşmeye ara verilerek telefon yanıtlanmalıdır.
- ☐ Kapının çalması da rahatsız ve tedirgin edici olabilmektedir. Kapı çalmaları en aza indirebilmek için tıpkı telefon görüşmelerinde olduğu gibi kesin kurallar konulmalı ve çok acil olmadıkça görüşmenin bölünmemesi sağlanmalıdır.

Teknoloji: Mülakat sürecinde sosyal hizmet uzmanının kayıtları bilgisayar üzerinden yapması göz kontağını ve yüz yüze iletişimi engellediğinden açık iletişim sürecine zarar verebilmektedir. Bu durumdan korunmanın yolu, alınan kayıtları müracaatçıya da göstererek, mümkün olduğunca bilgisayarın ya da kullanılan bir başka teknolojik aletin kullanımına ara vererek göz iletişimini kurmaktır.

YETKİN BİR GÖRÜŞMECİ OLARAK SOSYAL HİZMET UZMANI

Sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçısı arasındaki iletişimin niteliği, mülakat sürecinde yetkinliği belirleyen en önemli unsurlardandır. Çünkü mülakat sürecinde oluşan iletişim yoluyla

müracaatçının istek ve arzularının belirlenmesi, sorunlarının çözülmesi veya çözülmesinde yardımcı olmak büyük oranda iletişim sürecinin başarısına bağlıdır. Bu anlamda sosyal hizmet uzmanının kendini tanıması, kişilik özelliklerini bilmesi, başarılı iletişimin temel koşulları ve etkili iletişim becerilerini bilme ve kullanma becerisi olmalıdır. Kadushin ve Kadushin (1997), sosyal hizmet uzmanlarının yetkin bir görüşmeci olabilmeleri için gereken özellikleri şöyle sıralamıştır:

Kişilik: Araştırmalar, görüşmecinin kişilik özelliklerinin mülakat sırasında daha rahatlatıcı olduğunu göstermektedir.

Bilgi ihtiyacı: Değerlendirme mülakatları normatif beklentilere cevap verecek bilgiye ihtiyaç duyar. Amacı savunuculuk yapmak ya da ikna etmek olan görüşmeciler için ihtiyaç duyulan şeylerin başında müracaatçılarının haklarını ve sorumluluklarıyla ve kurumun işleyişi/prosedürleriyle ilgili bilgi gelmektedir. Böyle bir bilgi olmaksızın müracaatçının talebini güvence altına almak veya savunmak olanaksız hâle gelecektir. Savunucular bu bilgiden hareket etmedikleri sürece kararı tersine çevirme veya tehdit eden durumu ortadan kaldırma şansı olmayacaktır. Bilgi, güvenliği artırır, endişeyi azaltır. Eğer sosyal hizmet uzmanları bir mülakata literatür ve uygulama alanıyla ilgili uzmanlaşmış bilgiyle giderlerse sadece problemin kaynağını değil, aynı zamanda neyin işe yarayıp neyin yaramayacağını bilerek giderler ki bu da onların mülakat sırasında daha fazla kendine güvenli ve kontrollü olmalarını sağlayacaktır. Sadece bu bile başarılı bir mülakat yapma olasılığını artıracaktır. Bilgi eksikliği, görüşmecilerin mülakat sırasında rahatsız ya da tedirgin hissettirerek kendinden emin olmayan bir tavır sergilemelerine neden olabilecektir.

Zıt/Ters Talepleri Çözmek: Sosyal hizmet mülakatçısının rolü, zıt taleplerin güç dengesini kurmayı gerektirir. Görüşmeciler bu noktada, spontan, güvenilir, samimi ve bilinçli bir şekilde kontrollü olmalıdır. Görüşmeciler ayrıca, hem bir taraftan kendini başkasının yerine koyabilme becerisiyle empatik; hem de müracaatçısıyla arasına belli bir duygusal mesafe koyabilen objektifliği sergileyebilmelidir. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçısını bir birey olarak görebilmeli ve böyle davranabilmelidir. Aynı zamanda, teşhis ve yönetsel amaçlarla müracaatçısını sınıflandırabilmelidir. Bu sınıflandırma, kaçınılmaz olarak bir miktar kalıp yargıyı da beraberinde getirecektir. Uzmanlardan beklenen, müracaatçıların birer birey olarak kabul etmeleri, aynı zamanda onların işlevsel olmayan davranışlarını reddetmeleridir. Uzmanlardan müracaatçıların olduğu gibi kabul etmeleri ve müracaatçıların davranışları kabul edilebilir olmadığı için onlara değişim için yardımcı olmaları beklenir. Böylece uzmanlar kabul etmeyle ilgili zıt tutumlar ve değişim beklentileri arasında denge kurmalıdırlar. Kısaca uzmanlar, destek ve beklenti arasında denge kurabilmelidir.

Görüşülen kişilerin (müracaatçıların) iyi bir görüşmeciye ilişkin algıları: Yapılan çalışmalar, müracaatçıların da görüşmeciye ilişkin ideal bir imaja sahip olduğunu göstermiştir. Müracaatçıya saygı duymadığını gösteren tepkiler veren (ilgisizlik, aceleci olma, esneme, sıcaklıktan yoksun olma, görüşmeye gecikme, saate bakma, konuşmaya müdahale etme gibi) görüşmecilerden mülakatın önemli bir bölümünde hoşnut olunmadığı ve işini iyi yapmadığı duygusu yarattığı belirtilmiştir. Müracaatçıların tercih ettiği görüşmeciler, “onların sorunlarıyla ilgili bir şeyler yapabilecek ve yardım edebilecek duygusu uyandıran” görüşmecilerdir. Müracaatçıların görüşmecilerin “sıcaklığını”, özgüven, duyarlılık ve yetkinlik olarak algılamaktadırlar. Görüşme yapılanlar birincil olarak görüşmecinin kendilerine yardım edebilme kapasitesine odaklanmış olabilirler. Ancak yine de, sosyal hizmet uzmanlarının ilgi gösteren, önemseyen ve değer veren tavırları müracaatçı tarafından ödüllendirilmekte ve sınırları olan bir görüşmeyi dahi kişiselleştirebilmektedir.

Görüşmecilere görüşme yapılan kişilerin (müracaatçıların) katkısı: İyi bir görüşmeci, iyi bir mülakat yapabilmek için aynı zamanda iyi bir görüşülene de ihtiyaç duyar. Çünkü mülakat, etkileşimsel ve dönüşümsel bir deneyimdir. Görüşmeci bu ikili sürecin sadece yarısıdır ve görüşmenin başarı ya da başarısızlığını kısmen belirleyebilir. Görüşme için gerekli psikolojik ortamı hazırlamada her ne kadar görüşmeci sorumluluk almış olsa da görüşülen de ilişkinin niteliğini belirleme kapasitesine sahiptir. Müracaatçıların iletişim kurma, duygu ve düşüncelerini sözlere dökme ve iletişimlerini organize etmede kapasite ve yeterlilikleri söz konusudur. Dolayısıyla mülakatta başarı, görüşülenin de katkısına ihtiyaç duyar. Görüşülen kişi işbirliği yapmadığı, görüşülen kişi olarak kendi rolüyle ilgili

sorumluluğu almadığı ve görüşmenin amacını kabul etmediği sürece görüşmeci ne kadar çaba harcarsa harcasın görüşme başarısız olabilir.

Kısaca her görüşme, görüşülenin aktif katılım, etkileşim ve temel iletişim becerilerine muhtaçtır.

Daha çok ve daha az yetkin görüşmeciler arasındaki farklar:

Daha yetkin görüşmeci	Daha az yetkin görüşmeci
Yaşamın olağan hoş yönlerini rahat bir şekilde gözlemler. Katılımcıların kimliğini, görüşmenin amacını ve görüşmecinin kurumsal kimliğini açıklığa kavuşturur.	Sosyal ve mesleki etkileşimi ayırt etmede zorluk yaşanır. Bazen kendini tanıtmayı, kurumdaki görevini ve görüşmenin amacını söylemeyi gözden geçirir.
Mütevazı bir şekilde ve iyi bir mülakatı sağlayan saygı, değer verme, sıcaklık, empatik anlayış, kabul ve kendine haslık bileşenlerini kullanarak iletişim kurar. Böylece görüşülen kişinin kaygısını, savunmaya geçişini ve direncini azaltarak, müracaatçının paylaşım ve açıklık için istekliliğini artırır ve müracaatçının katılımını teşvik eder.	İletişimin kolaylaştırıcı koşullarını harekete geçirmeye çalışır; ancak gösterilen davranışın uyandırdığı hissiyat, mekaniklik ve yapmacıktır. Adeta rol yapıyor izlenimi verir ve samimiyetsiz, cezalandırıcı, reddedici, saygısız ve profesyonellik dışı davranış sergiler ki bu davranışlar da görüşülen kişinin direncini, kaygısını artırır ve katılım için motivasyonunu düşürür.
Mülakat için bir miktar hazırlık yapılmıştır, müracaatçı için uygun olan bilgiye ulaşılmıştır, mülakat dosyası ve diğer gerekli materyaller hazırlanmıştır, gizlilik için uygun ayarlamalar ve aydınlatma gibi diğer gerekli düzenlemeler yapılmıştır.	İlgili mülakata hazır olduğunu gösteren hiçbir işaret bulunmamaktadır.
Müracaatçının sorunlarına karşı duyarlıdır.	Sorunların ve müracaatçının kafasını karıştıran durumların farkında değildir.

Ünite 13. İSTEKSİZ/GÖNÜLSÜZ/ZOR MÜRACAATÇILARLA MÜLAKAT

Müracaatçı katılımı 1950'lerden beri sosyal hizmet uygulamasında önem taşıyan konulardan biri olmuştur. Katılım, müracaatçıyla ilk karşılaşma aşamasından başlamak üzere, yardım sürecinin her aşamasında başarı için gereken bir ölçüttür. Sosyal hizmet mesleği de tanımı ve amacı gereği insanların kendi kendilerine yardım etmelerini destekleyen bir disiplindir. Sosyal hizmetin evrensel tanımına göre (IFSW) de "sosyal hizmet mesleği, sosyal değişim, insan ilişkilerinde problem çözme ve güçlenmeye yardımcı olur ve bireyin iyilik halini geliştirmek için özgürleşmesini sağlamaya çalışır. Sosyal hizmet; insan davranışı ve sosyal sistemlerle ilgili teorileri geliştirerek insanların çevreleriyle etkileşime girdiği noktalarda müdahale eder. İnsan hakları ve sosyal adalet ilkeleri sosyal hizmetin esasını oluşturur". Dolayısıyla, sosyal hizmette yardım sürecinin etkili olabilmesi müracaatçının ilgi, istek ve amaçlarını anlama ve onu yardım sürecine dâhil etmeyle yakından ilişkilidir. Müracaatçı, ancak yardım sürecine dâhil olursa güçlenecek ve sorun çözme kapasitesini artırarak işlevselliğini kazanabilecektir. Yardım sürecinin en önemli araçlarından biri olan mülakat sürecinde de müracaatçı katılımını sağlamak önemlidir.

MÜLAKAT SÜRECİNDE GÖRÜŞMECİ VE GÖRÜŞÜLEN İLİŞKİSİNİ ZORLAŞTIRAN DURUMLAR VE İSTEKSİZ/GÖNÜLSÜZ/ZOR MÜRACAATÇILARLA ÇALIŞMADA KURAMSAL YAKLAŞIM

Otoriter Tutum: Müracaatçının karşısında üstün bir insan gibi davranmak, emir veren bir tavırla akıl vermek, önerileri benimsemediği zaman ona kızmak ya da alınmak, konferans verir gibi konuşmak ve müracaatçıya kendisini anlatabilmesi için yeterince fırsat tanımamak müracaatçılarda öfke veya hayal kırıklığı oluşturabilir. Bu da ilişkiyi güçleştirici bir etki yapar. Dirençli müracaatçılarla çalışırken sosyal hizmet uzmanları sahip oldukları otoriteyi dikkate almalı ve otoritelerini dikkatli kullanmalıdırlar.

Pasiflik: Sosyal hizmet uzmanı mülakat sürecinde pasif kalır, sözel ya da sözel olmayan yollarla tepki vermekten kaçınır ve bu tutumunu danışma boyunca sürdürürse müracaatçıda kendisinin dinlenmediği ya da dinlense de anlaşılmadığı duygusu uyanabilir. Müracaatçıların aktif sosyal hizmet uzmanılar karşısında daha çok kendilerini açtıkları bilinmektedir.

Duygusal Konulardan Kaçınma: Bazı sosyal hizmet uzmanları, müracaatçılarla aralarındaki mesafeyi koruma kaygısı ile yoğun duygusal içerikli konulardan kaçınırlar ve konuşmaları, güvenli ve geleneksel konular içinde sürdürürler. Bu durum aralarındaki ilişkinin gelişmesini önler.

Belirli Konulardan Kaçma: Bazı durumlarda sosyal hizmet uzmanları ya kendilerinin yüzleşmek istemediği durumlardan kaçtıkları için ya da değer ve tutumlarından dolayı belirli konuları müracaatçılarıyla konuşmaktan kaçınmaktadırlar. Bu durum yine görüşmeci ile görüşülen arasındaki ilişkiyi olumsuz etkileyeceği gibi yardım sürecinin bitmesine de neden olabilir.

Dinlememe: Dinleme, etkili bir danışma sürecinin gereğidir. Müracaatçı konuşurken sosyal hizmet uzmanları başka şeylerle ilgilenir, göz teması kurmaz ve söylenenleri sık sık kaçırırsa iletişim bozulabilir. Bu durum müracaatçıda öfke ve kızgınlık duygularına yol açabilir.

Yersiz Yere Güven Verme: Genellikle müracaatçıyı anlama sabrı göstermeyen ya da müracaatçının güvenini hemen kazanmak isteyen sosyal hizmet uzmanları, teselli amaçlı yersiz güven verebilmektedirler. Bu durum müracaatçıda hayal kırıklığı ve güvensizlik yaratabilmektedir.

Aşırı Derecede Samimiyet Gösterme: Sosyal hizmet uzmanının müracaatçıya aşırı derecede samimiyet göstermesi, müracaatçıyla arasındaki profesyonel sınırı koruyamaması, özellikle bağımlılık eğilimi fazla olan müracaatçıların bağımlı olmasına, müracaatçıya karşı farklı duygular hissetmelerine neden olabilmektedir. Bu da mülakat ilişkisini ve yardım sürecini olumsuz etkiler.

****Sosyal hizmet müdahalesinde isteksiz ya da zor müracaatçılara yaklaşım açısından bazı kuramların katkılarını şöyle özetlemek mümkündür:**

PSIKODİNAMİK YAKLAŞIMLAR

Sosyal hizmet müdahalesinde psikodinamik açıdan sosyal hizmet uzmanı sezgilerini kullanır. Müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı arasındaki ilişki hiyerarşik bir yapıya sahiptir. Müracaatçının bilinç düzeyinin geliştirilmesi için sosyal hizmet uzmanı yol göstericidir. Derin psikodinamik çalışmanın uygulanabilmesi için de müracaatçının yeterince zeki ve istekli olması gerekmektedir. Bu nedenle, bu müdahale, bu durumda olmayan bir bireyle uygulanamamaktadır. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanıyla güvenli bir yardım ilişkisi kuramayan müracaatçılarla da bu müdahale uygulanamamaktadır.

BİLİŞSEL-DAVRANIŞSAL TEORİLER

Bu yaklaşımlar, müracaatçının düşünme ve davranma yollarını değiştirmek üzerinde odaklanmaktadır. Düşünceleri değiştirmek anlamında bilişsel gelişim, yeni sosyal beceriler öğretmek anlamında da sosyal gelişim üzerinde durulur. Bu bakış açısına göre sağlıklı müracaatçı gerçekçi düşüncelere ve işlevsel davranışlara sahiptir. Sağlıksız ya da patolojik müracaatçı ise, işlevsel olmayan düşünce ve davranış kalıplarına sahiptir. Bilişsel-davranışçı teorilerin sosyal hizmet uygulamasındaki temel amacı, müracaatçının algılama, düşünme ve kendi yaşam deneyimlerini anlamlandırmada daha pozitif ve gerçekçi yolları öğrenmesine yardımcı olarak sosyal işlevselliğini geliştirmektir. Bilişsel/davranışçı çalışma, şu anki insan davranışı ile bağlantılı acil faktörler üzerinde odaklanır. Bu anlamda bu yaklaşımla çalışan bir sosyal hizmet uzmanı, işlevsel olmayan bilişi daha işlevsel olanla değiştirir ve istenilen davranışı cesaretlendirmek için müracaatçının çevresini değiştirmek için çalışır. Bu yaklaşımlar müracaatçının içgöründen davranışlarındaki farkındalığa ulaşmasında yardımcı olmaktadır.

İnsancıl Teoriler: Bu teoriler, şimdi ve burada kendini-kabul, kendine- vurgu ve kendini-fark etme yoluyla kendini-gerçekleştirme üzerine odaklanmaktadır. Özellikle duyguların farkındalılığı, kabulü ve ifadesi üzerinde durarak duygusal gelişim üzerinde vurgu yapmaktadır. Sağlıklı birey kendinin farkında olan ya da kendisi olan bireydir. Aynı zamanda sağlıklı birey, kendisi hakkında olumlu düşünen, kendisi ile ilgili sorumluluk alabilen ve kendisini dürüstçe ve açıkça ifade edebilen bireydir. Sağlıksız birey ise, kendini gerçekleştiremeyen, kendisi hakkında olumlu düşünmeyen, kendi deneyimlerine güvenmeyen ve hayatın anlamını bulamayan bireydir. İnsancıl teoriler, yalnızca bireylerin şimdiki durumunun çocukluk yaşantıları ve gelişim sürecindeki deneyimlerinden etkilendiğini kabul etmekle kalmaz, aynı zamanda bireylerin daha sağlıklı olabilmeleri için kendi yaşamlarını biçimlendirmede rol oynayabileceklerini ileri sürer. Bu yaklaşımda sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasında hiyerarşik olmayan bir eşitlik ilişkisi vardır. Bu model, sorun ve

amaçları tam da “şimdi ve burada” yı ele almasından dolayı, yardım ilişkisine enerji katmaktadır. Empati, yakınlık ve saygı yardım ilişkisinin oluşturulmasında önemlidir.

İSTEKSİZ/GÖNÜLSÜZ/ZOR MÜRACAATÇILARIN ÖZELLİKLERİ

Ancak müracaatçılar isteksiz/gönülsüz ya da yardım ilişkisine girmeye zorlanan bir durumda da olabilirler. Bu gibi durumlarda aşağıdaki sorunlarla karşılaşılabilir.

- ☐ Müracaatçıların hepsi kendiliğinden gelmiş değildir Çoğu kez sosyal hizmet uzmanılar kendileri ile birlikte olmak istemeyen müracaatçıların sorunlarıyla ilgilenmek zorunda kalırlar İstezsiz müracaatçı mümkün olsa mülakata gitmemeyi ve benliği hakkında konuşmamayı tercih eden kişidir
- ☐ Başkalarının baskıları ile yardım sürecine girdiklerinden isteksiz müracaatçıların başlangıçtaki tutumları etkili yardım sürecini engelleyeceği bir nitelik taşımaktadır Bazıları, neden sosyal hizmet uzmanına gitmeleri gerektiğini bile bilmemektedirler
- ☐ Müracaatçının mülakata saatinden önce veya geç gelmesi, odanın kapısını kapatma şekli, koltuğa oturma biçimi, konuşup konuşmaması, suskunluklarının azlığı veya çokluğu, sorulara yüzeysel veya çok ayrıntılı yanıtlar vermesi, mülakat biterken konuşmaya başlaması, mülakatlar sırasında kendisi yerine üçüncü kişilerden bahsetmesi ve bunun gibi davranışların hepsi direnç göstergesidir. Genel olarak isteksiz/gönülsüz ya da zor müracaatçılar aşağıdaki sözleri söyleyebilir ya da davranış biçimlerini gösterebilirler. Bunlar:

- ☐ Aklıma bir şey gelmiyor. ☐ Anlatacak bir şey bulamıyorum. ☐ Uzun süre susmak
- ☐ Hiç susmadan konuşmak ☐ Üçüncü kişilerden konuşmak ☐ Politik veya teknik konulardan konuşmak
- ☐ Sorunlarını tıbbi nedenlerle açıklamak
- ☐ Sosyal hizmet uzmanının yaşantısıyla ilgili sorular sormak
- ☐ Boş ve yüzeysel konuşmalar yapmak ☐ Esnemek ☐ Görüşme biterken konuşmak
- ☐ Öğrenmemek ☐ Ev ödevlerini yapmamak ☐ Değişmemek
- ☐ Gereksiz ayrıntılara girmek ☐ Kendisiyle ilgili konuları unutmak (rüyasını vb.)

Literatürde müracaatçıların sinirli ya da saldırgan olmasının olası nedenleri şöyle açıklanmaktadır:

☐ **Olaylara ve kişilere bakış açısında duyguları temel alarak duygusal kararlar vermek:** Bazı kişiler başkalarının davranışlarını veya sözlerini yanlış algılar, yanlış yorumlarlar ve basit bir olayı bile kendilerine bir tehdit veya saldırı olarak algırlarlar.

☐ **Anlamsız veya mantıksız beklentiler:** Bazı kişiler kendi standartlarını başkalarının da uyması zorunlu olan değişmez standartlar olarak görürler. Her konuda kendilerine özgü kuralları vardır ve her şeyin kendi istedikleri gibi olmasını beklerler. Kendi standartlarına uymayanlara öfke duyarlar.

☐ **İnsanları etiketlemek:** İnsanları sınıflandırmak ve onlara isimler takmak kızgınlığı kolaylaştırır. Bu etiketler genellikle aşağılayıcı tarzdadır.

☐ **Stres veya yoğun kaygı:** Hayatında kaygıları veya stresi olan kişilerin tolerans seviyeleri daha düşük olur. Stres altındayken veya yüksek kaygı varken en ufak bir olay bile büyük bir tehlike veya benliğimize bir tehdit gibi gözükebilir. Ekonomik sıkıntılar yaşayan ailelerde çok fazla stres vardır ve çatışmalar hiç bitmez. Herkes birbirine kızıdır. Acısı olan kişiler de kolay sinirlenebilirler. Bu acı fiziksel olabileceği gibi duygusal da olabilir. Acımızla uğraşırken, ayakta kalma mücadelesi içindeyken başkalarına tahammül etmemiz çok güçleşir.

☐ **Alkol:** Alkol bazı kişileri uyuşturur uysallaştırırken bazı kişileri de sinirli yapar. Alkollüyken bastırılmış bazı duygular veya anılar ortaya çıkarak kızgınlığı tetikleyebilir.

☐ **Düşük özgüven:** Kendilerine güvenmeyen kişiler, başkalarının onlara zarar vereceğini ve bu zarar karşısında kendilerini koruyacak güçte olmadıklarını düşünürler. Bu nedenle, öfke problemi yaşayan kişilerin öz güvenlerini güçlendirmeleri, kendilerini sürekli olarak korumasız ve tehlikede ve tehdit altında görmelerini engelleyecektir.

☐ **Duyguları saklamak:** Çoğu kişi hüznüyle, yalnızken veya kaygılıyken bu duygularını ifade etmekte ve paylaşmakta güçlük çeker; bu da onların başkalarıyla ilişki kurmalarında sıkıntı yaşamalarına neden olur. İlişki kuramayan kişi kendini yalnız, ihmal edilmiş, anlaşılmamış, haksızlığa uğramış hissedebilir. Bütün bu duygular dünyaya karşı kızgınlığı besler. Hayal kırıklığını, beklentilerini, düşüncelerini söyleyebilen kişiler daha çok destek alabilirler.

SOSYAL HİZMET MÜLAKATINDA İSTEKSİZ/GÖNÜLSÜZ/ZOR MÜRACAATÇILARLA ÇALIŞMA

******İsteksiz müracaatçılar sosyal hizmet uzmanı ile görüşme konusunda olumsuz duygulara sahiptir. Bu olumsuzlukların tespit edilmesi ve yönlendirilmesinde yüz yüze görüşmeler daha uygun olacaktır. İlk görüşme planlanırken sosyal hizmet uzmanının adı ve görüşme yeri öğrenilmelidir. Müracaatçıların kuruluşa ulaşmak için hangi araçları kullanacağına ilişkin de bilgiye ihtiyaçları olabilir. Bireylerle sosyal hizmet uygulamasında ilk görüşme yeterince hazırlık yapılmadan ve planlanmadan gerçekleşebilir. Müracaatçıların başarısız, şüpheli, cesareti kırılmış, profesyonel ilişkiye girmede isteksiz, kızgın ya da kırgın olabileceği göz önünde bulundurulduğunda görüşme için hazırlık yapmanın önemi ve gereği ortaya çıkacaktır. Sosyal hizmet uzmanlarının isteksiz, ulaşılması zor, rol yapan ya da tehlikeli müracaatçılarla görüşmede ortaya çıkabilecek durumlar için hazırlık yapması, bu tür müracaatçılarla çalışma konusundaki kaynakları gözden geçirmesi gerekmektedir.

******Dirençler kırılmadıkça mülakat ve yardım süreci zorlaşır. Eğer müracaatçı mülakat sırasında sosyal hizmet uzmanıyla değil de sanki kendi kendiyile konuşuyormuş izlenimine kapılırsa direnci kırılmış demektir. Böyle müracaatçılar benlik savunması eğilimi göstererek ve benlik dışında bir başkasını suçlayarak mülakata gireceklerdir Birçokları da kendilerini sosyal hizmet uzmanına gitmeye zorlayanlara karşı öfke duyacak ve bu öfkeyi sosyal hizmet uzmanına yönelteceklerdir Kavgacı ve savunmacı bir tutum takınan çoğu isteksiz müracaatçı aslında yoğun bir korku ve kaygı duymaktadır.

******Sosyal hizmet uzmanlarının isteksiz müracaatçılarla ilgilenmelerinin gerekli olup olmadığı önemli bir konudur Bazıları, sosyal hizmet uzmanlarının sadece yardım isteyen müracaatçılarla ilgilenmeleri gerektiğini düşünürler. sosyal hizmet uzmanının, müracaatçıya iyi bir müracaatçının nasıl olacağını öğretmesi gerekmektedir. Bunun başarılması için en uygun yol, geçerli bir yöntem kullanmaktır. Yöntem, neden sosyal hizmet uzmanına gitmeye zorlandığının öğrenilmesi için müracaatçıya yardımcı olması yoludur. Genelde, bu yöntemin ilkeleri yapıcı ilişki şekillerinin ilkelerine benzemektedir. Bu, sosyal hizmet uzmanının, oturumların nedenleri ve amaçları konusunda müracaatçia açıklamalarda bulunması sorunlar ile ilgili verileri karmaşık yapılarla anlatma yerine, müracaatçının anlayabileceği bir dil kullanması, mülakat ortamındaki kişisel duyguları tepkilerini paylaşmak için “ben mesajı” kullanmaya istekli olması, sorunları cezalandırma yerine yapıcı olmayı amaçlayarak ele alması ve müracaatçının sorunu tam olarak anlamasına yardımcı olması koşulları ile gerçekleştirilebilir. Bu bilginin tümü kapalı mesajlar kullanılmaksızın açık ve dürüst bir şekilde paylaşılmalıdır.

******Birçok sosyal hizmet uzmanı için isteksiz müracaatçılar için plan yapmak güçtür. Bu mülakatlar genellikle, müracaatçının yaptığı yanlış bir davranıştan sonra azarlama havasında geçer. Ortaya konulan veriler bir suçlama özelliği taşırlar ve sosyal hizmet uzmanları sık sık müracaatçıların savunma durumuna gireceğini düşünürler. Sonuçta müracaatçı sorunu bir başka yöne çevirme yoluna gider ya da söz konusu sorunun sorumluluğunu bir başkasına yükler. Yüzeysel teknikler müracaatçının sosyal hizmet uzmanıyla paylaştığı ortamda sorunlarını açık olarak anlatmasına sağlayacak tekniklerdir.

******“Bana gelecekteki yaşantınla ilgili kişisel görüşlerinden söz eder misin?” Sosyal hizmet uzmanının buradaki amacı müracaatçıyı pek önemli olmayan bir konuda konuşturmak, güven ve açıklık duygusunu geliştirerek asıl sorununu anlatmaya hazır olmasını sağlamaktır. Bu yaklaşımın tehlikesi de müracaatçının, daha şüpheli ve isteksiz olma olasılığıdır. Müracaatçıların direnmeleri konusundaki yoğun teknikler, sorunla doğrudan karşılaşmayı amaçlar ve sorunla yüzyüze gelme durumlarının bütün ilkelerini kullanır Bu yoğun yaklaşımlar müracaatçının isteksizliğini hemen belirtir; diğer yaklaşımlar buna bir de yorum eklerler ve müracaatçının yardım sürecinin önemini ve anlamını öğrenmelerini isterler. Görüldüğü gibi yüzeysel yaklaşımlar en az riskli ve yoğun yaklaşımlar en fazla bastırıcı yollardır Bütün müracaatçılar için bu yaklaşımların hiçbiri kendi başına yeterli değildir Müracaatçının duyarlılığının bir bölümü de belirli bir mülakat durumunda hangi yaklaşımın en etkili olacağını sezmektir Yardım süreci ve mülakat etkinliğinin bir başka boyutu da bu yaklaşımlarının tümünü bir arada uygulama becerisidir Çoğu sosyal hizmet uzmanı,

müracaatçının yardım sürecinden uzaklaşacağı ve sosyal hizmet uzmanının zamansız sonuçlanacağı kaygısı ile yoğun yaklaşımı uygulanmasından yana değildir.

****İsteksiz ya da gönülsüz müracaatçılar yardıma ya da hizmete ihtiyaç duyduklarını anlamada ve sosyal hizmet uzmanıyla ilişki kurmada zorluk yaşayabilirler. Bu durumda sosyal hizmet uzmanının yapması gereken, görüşmenin ya da yardım sürecinin nedenini açıklayarak müracaatçının ilgileri üzerinde yoğunlaşmaktır. Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçılara sorunların kaynağını ve sorun çözülmezse bunun sonuçlarının neler olabileceğini anlatmalıdır. Müracaatçılar saldırgan ya da durgun olduğunda sosyal hizmet uzmanı bu durumla ilgilenmeli ve onların güçlü yönlerini desteklemelidir. Çünkü sosyal hizmet uzmanının müracaatçıyı yardım ilişkisine çekme sorumluluğu vardır. Müracaatçıların istekleri üzerine yoğunlaşan ve yargılayıcı olmayan tutum isteksiz müracaatçıların yardım ilişkisine dâhil edilmesini sağlayacaktır.**

****İsteksiz ya da gönülsüz müracaatçılarla karşılaşan sosyal hizmet uzmanları öncelikle müracaatçının isteksizliğini ya da gönülsüzlüğünü kabul etmelidir. Uzman, kendini müracaatçısının yerine koyarak müracaatçının olumsuz duygularını ifade etmesine yardımcı olmalı, bu duyguları tanımlamalı, otoritesinin ve müracaatçı üzerindeki etkisinin sınırlarını tanımalı, müracaatçının istekleri konusunda ne yapabileceğini açıklığa kavuşturmalı, umut aşılmalı, destek vermeli, güven için zaman tanımalı ve müracaatçının sosyal hizmet uzmanıyla iş birliğine girme ya da girmeme konusundaki nihai kararın kendisinde olduğu gerçeğini kabul etmesi gereklidir. Müracaatçının korku ve endişelerini azaltmak için bazı davranışlarının bir süre devam etmesine izin vermek, müracaatçının davranışlarının tümü yerine bazılarının değişmesi üzerinde durmak ve koşullar izin verdiği ölçüde, müracaatçıları kendisiyle ilgili kararları vermeye teşvik etmek durumundadır. Özellikle ilk mülakatta genel olarak tüm müracaatçıların çok gergin ve kaygılı olduğu görülür. Bu durum hem ilk defa yardım almasından, hem de profesyonel bir profesyonel yardım alması konusunda verdiği kararla ilgili endişeden kaynaklanabilir. Bu yüzden sosyal hizmet uzmanları olabildiğince sakin ve kendilerinden emin olmalıdır.**

Gergin müracaatçılarla konuşurken çok sakin ve yumuşak bir ses tonuyla konuşulmalıdır. Sanki her an kırılacak kristal bir vazoyu taşıyormuş gibi çok dikkatli olunmalıdır. Dirençli müracaatçılarla çalışırken sosyal hizmet uzmanları direncin kaynağını belirleyerek ortadan kaldırmaya çalışmalıdırlar. Bu sürecin başarılı olabilmesi için aynı zamanda müracaatçının da “kendi kendine konuşma” adının verilebileceği bir süreci yaşayarak belirli bir düşünce ve inanç düzeyine ulaşması gerekmektedir. Bu, aslında soruna ilişkin farkındalığın kazanıldığı bir hazırlık dönemidir. Bazen de sorununun olduğunu kabul etse bile başkasından yardım almadan çözmeyi tercih edebilir. Eğer müracaatçı böyle bir karar verirse sosyal hizmet uzmanı bu karara saygı duymalı; ancak eğer daha sonra yardım almak isterse her zaman kendisine ulaşılabilirliğini de belirtmelidir. Her ne kadar olumsuz tepkiler yardım ilişkisinde hoş olmayan bir durum olarak görülse de aslında değerli bilgiler almak için aynı zamanda da bir fırsattır. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçının bu tepkilerini kabul etmeli ve onların bu davranışlarının altında yatan nedenleri anlamaya çalışarak yardım süreci için bir avantaj olarak kullanabilmelidir. Bazı durumlarda belli müracaatçı tiplerine karşı sosyal hizmet uzmanlarının belli tepkileri olabilir. Bu tepkiler, sosyal hizmet uzmanının kişiliğine, daha önceki deneyimlerine ve tanımlanmamış ön yargılarına göre değişebilir. Müracaatçı ile ilgili olumsuz ya da kalıplaşmış tutumlar, müracaatçıyı anlamada engel oluşturabilir. Müracaatçının olumsuz tepkilerinden aşmanın yollarından biri duygusal mesafeyi korumaktır. Burada bir taraftan müracaatçının olayları kişisel algılamasını engelleyerek ama aynı zamanda da empati ve yakınlığı da sağlayarak bir denge durumuna ulaşmaktan söz edilmektedir. Sosyal hizmet uzmanı duygusal yakınlıkta dengeyi sağlayabilirse olumsuz duyguları da azaltabilecektir. Sosyal hizmet uzmanının olumsuz tepkilerden korunabilmesi için müracaatçıyı algılama ve değerlendirme biçimini gözden geçirmelidir.

****Sosyal hizmet uzmanı müracaatçının olumsuz tepkilerini bir gösterge olarak ele alarak onun durumundan, koşullarından, kültüründen ya da yaşadığı sorunlardan kaynaklanmış olabileceğini düşünmelidir. Kültürel farklılıklar ve sosyal koşullar eğer doğru şekilde anlaşılmazsa; zor, mantıksız ya da karmaşık gibi görünen tepkilere neden olabilir. Müracaatçının tepkilerini, bağlam içinde değerlendirmek de bu tepkilerle başa çıkmada yararlı bir yaklaşım olacaktır. Sosyal hizmet uzmanları gönülsüz ya da isteksiz müracaatçılarla çalışırken yaratıcı yolları kullanmayı da**

denemelidirler. Bu yollar, müracaatçıyla doğrudan iletişimin zor olduğu durumlarda kullanılabilir. Lütaretürde isteksiz/gönülsüz ya da zor müracaatçılarla yapılan mülakatlarda olası sorunların üstesinden gelmek için bazı stratejilere yer verilmiştir. Bunlar:

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ Destekleyici olmak | ☐ Mülakatı yapılandırmak | ☐ Sınırları koymak |
| ☐ Çıkmazları göstermek | ☐ Tepkileri paylaşmak | |
| ☐ Mülakatı yeniden yönlendirmek | ☐ Zaman tanımak | |
| ☐ Ekip çalışması yapmak | ☐ Müracaatçının gündemini anlamak | |

Destekleyici olmak: Zor müracaatçılarla çalışırken destekleyici olmak doğal tepkilerden biri değildir. Buna karşın, bu reddedişine ilişkin sosyal hizmet uzmanının ilgi ve empati ile yaklaşması tek güçlü araç olabilir. Bazı görüşmeciler bu yaklaşımın müracaatçıya karşı çok “yumuşak” görünerek kendi durumunu abartmasına yol açacağı endişesini taşıyabilirler. Aksine, saygılı ve empatik tutum, zor müracaatçıların

kendini hazırladığı uzun ve zorlu tartışma ve gerilim süreci yerine sorunlarının anlaşıldığı duygusuyla olumlu tutumlara dönüş yaşarlar. Böylece müracaatçılar, sosyal hizmet uzmanının kendilerine yardım etmek için istek duyduğuna ikna olacaklardır. Müracaatçıyla duygusal bağ kurmak zaman alabilir. Başlangıçta, koruyucu ve saygı duyan küçük davranışlarda bulunmak güvenin inşa edilmesini sağlayabilir.

Mülakatı yapılandırmak: Zor müracaatçılarla çalışırken zaman sınırlarının konması, müracaatçının zamanla ilgili yaşadığı kaygının azalmasını sağlayacaktır. Ancak yine de esneklik de gerekli olabilir. Sosyal hizmet uzmanı, bir tafatan diğer görüşmelerin aksamamasını sağlamak, diğer taraftan müracaatçının güvenini ve uyumunu sağlamak için müracaatçıya dürüst bir şekilde zamanla ilgili planlamayı ve mülakatın neden bu zaman diliminde sonlandırılması gerektiğini açıklamalıdır.

Sınırları koymak: Müracaatçılarla uygun davranış biçimleri için temel kuralları paylaşmak yararlıdır. Örneğin; öfkenin, kızgınlığın ifade ediliş biçimleri, hakaret, şiddet gibi konuların nasıl karşılandığı ifade edilmelidir.

Çıkmazları göstermek: Bazen, müracaatçının beklentileri ile sosyal hizmet uzmanının sınırları çıkmaza girebilir. Böyle bir durumda müracaatçının fikrine katılmak ya da katılmamak gerekir. Bazı konular, çıkmazları göstererek ve müracaatçıya problemi çözme şansı verilerek çözülebilir.

Tepkileri paylaşmak: Eğer müracaatçı, sosyal hizmet uzmanından bir rahatsızlık duyar ya da ona kızgınlık beslerse, çıkmazları göstermek etkili bir yol olmayabilir. Bu gibi durumlarda sosyal hizmet uzmanının kendi duygularını açık bir şekilde müracaatçıyla paylaşması daha uygun olabilecektir.

Zaman tanımak: Müracaatçı ya da sosyal hizmet uzmanı öfkesini ya da rahatsızlığını kontrol edemediğinde bu durumun geçmesi için zaman tanımak, belki odanın dışına çıkıp bir süre sonra geri gelmek faydalı olabilir.

Ekip çalışması yapmak: Özellikle daha saldırgan olan, hatta tehlikeli boyutta olumsuz duygulara sahip olan müracaatçılar için ekibin diğer üyelerinden destek almak uygun olacaktır. Bununla birlikte isteksiz ya da zor müracaatçıların tepkilerini değerlendirmek için ikinci bir görüş almak, ekibin diğer üyelerine danışarak uygun stratejiyi belirlemek yararlı olacaktır.

Müracaatçının gündemini anlamak: Bazen sosyal hizmet uzmanları kendi kendilerine şu soruyu sorabilirler: “Bu müracaatçı neden burada?”. Bu soruyu müracaatçıya onu yargılamadan sormak genellikle olumlu bir katkı sağlar. Müracaatçının kolaylıkla tatmin edilebilecek hatta rahatsız olunmayacak bir gündemi olabilir. Bu, belki de yardım ilişkisini olumlu yönde ilerletecek ve müracaatçının açılmasını sağlayacak anahtar olarak görülebilir. Böylece ilişkinin başlangıcında karşılıklı anlayış ve gerçekçi amaçların belirlenmesi için bir şans doğmuş olacaktır. Yukarıdaki genel stratejilere ek olarak uygulamada aşağıdaki konulara da dikkat edilmesi gerektiği belirtilmektedir:

- | | |
|--|--|
| ☐ Mülakat sakın bir yerde yapılmalıdır. | |
| ☐ Müracaatçıyla iyi ilişkiler kurulmalıdır. | |
| ☐ Müracaatçının serbest konuşması sağlanmalıdır. | |
| ☐ Kişisel yaşantılara ağırlık verilmelidir. | |
| ☐ Görüşülenlerin duygusal yanı vurgulanmalıdır. | |
| ☐ Eleştiri ve değerlendirmelerden kaçınılmalıdır. | |
| ☐ Dil açık ve sade olmalıdır. | ☐ Yüksüz ve açık uçlu sorular tercih edilmelidir. |

- ☐ Geçiş soruları titizlikle seçilmelidir.
- ☐ Genel ifadeler özgül hâle getirilmelidir.
- ☐ Sosyal hizmet uzmanı kavram ve düşüncelerinde esnek olmalıdır.
- ☐ Sözel olmayan ipuçları da izlenmelidir.
- ☐ Söylenmeyenlerle de ilgilenilmelidir.

Ünité 14.SOSYAL HİZMET MÜLAKATINDA KÜLTÜREL KONULAR

Sosyal hizmet mesleği, çok kültürlü bir çevrede” sunulmaktadır. bu konuda yazılan çok sayıdaki makale, kitap ve diğer çalışmalarda, kültürel yetkinliğe sahip sosyal hizmet uzmanlarının çok dilli, çok etnik kümeli ve çok kültürlü toplumlar için eğitimi ve hazırlanması konuları ile kültürel yetkinliğin nasıl ölçülebileceği ve geliştirilebileceği soruları sıklıkla yer almaktadır. Kültürel farklılıklarla ilgili konular tartışılırken iki temel sorun dile getirilmektedir. Farklılıkların kabul edilmesi ve daha yetkin uygulamaların gerçekleştirilmesi için kültürün aşırı derecede vurgulanması bir sorunken, bu farklılıklara evrensel araç ve yöntemlerle yaklaşılmasının da getirdiği sorunlar vardır. Öncelikle, farklı gruplara evrensel ve standardize edilmiş, esnekliği olmayan ve durum (bağlam) içindeki bireyi anlamaya değil, bireyi duruma göre değiştirmeye yönelik çabaların başarılı olamayacağı ve aksine baskıcı ve asimile edici uygulamaları beraberinde getirdiği anlaşılmıştır. Bunun aksine sadece kültürel farklılıklara odaklanarak kültürel grupları ortak ya da benzer özellikleri tamamıyla taşıyan kategorik kümeler olarak görmek de ya ön yargılı, ya ayrımcı ya da ayrılıkçı uygulamaları beraberinde getirecektir. Ancak sosyal hizmet uygulamasında ve özel olarak mülakat sürecinde bu iki uç durumdan korunmak için başka bir deyişle ne sadece farklılıkları ne de sadece ortaklıkları temel almayarak her ikisini birden eleştirel bir bakışla ele alabilmek için karşılıklı etkileşimleri, değişim ve dönüşümleri gören ve buna uygun esnek, güçlendirici ve sosyal adalete katkı veren bir yaklaşımı benimsemek gerekmektedir. Evrenselciliğe karşı tikelcilik olarak ifade edilen felsefi düzeydeki tartışmalarda da tüm insanlığın ortak özelliklerinden ve evrensel değerlerden yola çıkan evrenselcilik görüşüyle, sadece farklılığa odaklanarak karşılıklı etkileşimi gözden kaçıran tikelcilik görüşünün karşı karşıya gelmesi söz konusudur. Bu iki uç arasında denge kurabilmek için ihtiyaç duyulan nokta hem evrensel bütünlüğü ve var oluşun ortak yönlerini; hem de sosyal, kültürel, ekonomik ve tarihsel gerçekliğin yarattığı farklılıkları kabul ederek insanlığın gelişimindeki etkileşimden gelen gücü fark etmektir.

******En klasik söylemiyle “durum içindeki birey” tam anlamıyla olmasa da bu farkındalığın bir ürünüdür.Sosyal hizmet uzmanlarının meslek elemanı olarak etik sorumlulukları içinde “ayrımcılığın” özel bir yeri vardır. Buna göre “sosyal hizmet uzmanları mesleki uygulamalarında; ırk, etnik ve ulusal köken, renk, cinsiyet, cinsel tercih, yaş, medeni durum, siyasal görüş, dinsel inanç, zihinsel ya da fiziksel özür temeline dayanan ayrımcılığın herhangi bir biçimine yer vermemeli; göz yummamalı; kolaylaştırmamalı ve ayrımcılık yapanlarla iş birliğine girmemelidir”. Kültürel farklılıkla ilgili literatürün büyük çoğunluğu “kültürel yetkinlik” kavramıyla açıklanmaktadır.

Kültürel yetkinlik, kültürel duyarlılık ve bilginin daha etkili ve kültürel olarak uygun bir uygulama için gerekli beceriyle birlikte bütünleştirilmesi olarak anlaşılmaktadır. Kültürel yetkinlik konusu sosyal hizmetin etik sorumlulukları içinde şöyle ifade edilmiştir: Sosyal hizmet uzmanları;

☐ Kültürü, kültürün insan davranışı üzerindeki etkisini ve toplumdaki işlevini anlamalı; her kültürün güçlü yönleri olduğunu kabul etmelidir.

☐ Müracaatçıların kültürü hakkında bilgi sahibi olmalı; kültürel farklılıkları kabul etmeli ve duyarlı olmalı; hizmetleri sunarken müracaatçının kültürünü göz önünde bulundurarak davranmalıdır.

☐ Sosyal farklılıkların doğasını ve ırk, renk, etnik ve ulusal köken, cinsiyet, yaş, medeni durum, siyasal görüş, dinsel inanç, cinsel tercih, zihinsel ya da fiziksel özür gibi farklılıklara yönelik baskıları anlamaya çalışmalı ve bu konuda eğitim programlarına katılmalı ve kendini geliştirmelidir.

******Geleneksel sosyal hizmet modellerinin kültürel olarak farklı grupların ihtiyaçlarına cevap vermede etkisiz ve baskıcı olabileceğinin farkına varılmasıyla İngiltere’de ayrımcılık/ırkçılık karşıtı uygulamanın, Amerika’da ise etnik duyarlılık modelinin geliştirildiği görülmektedir. Diğer yardım meslekleri de eğitim politikalarını çok kültürcü anlayışa adapte etmeye çalışmıştır. Bu dönüşümün köşe taşları şöyle sıralanabilir: 1980 yılında Amerikan Psikoloji Derneği’nin (American Psychological Association-APA), kültürel yetkinliği de içeren mesleki yetkinliğe dayalı uygulama standartlarını koymuştur. Sosyal Hizmet Eğitimi Konseyi (Council on Social Work Education-CSWE) de kültürel yetkinlik ve kadın sorunları konusunu müfredata eklemiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel

farklılıklara duyarlı ve kültürel yetkinliğe dayalı yaklaşım ve uygulamaları sosyal hizmet mülakatında da mülakat sürecini etkileyen ve belirleyen konular arasında yer almaktadır.

SOSYAL HİZMETTE KÜLTÜREL FARKLILIK VE KÜLTÜREL DUYARLILIK

Kültürel farklılığın anlaşılabilmesi için öncelikle kültürün nasıl tanımlandığına bakmak gerekmektedir. Kültür, literatürde birçok farklı şekilde tanımlanmaktadır. Kapsamlı bir tanıma göre kültür; insanın bilişsel yönünü, duygularını ve etkileşimini oluşturma vazifesini görmektedir; büyük yaşam olayları ve çatışmalarla baş etmeye kaynaklık etmektedir; göç ve kültürel etkileşim gibi sosyal süreçler tarafından sürekli şekillendirilmektedir; yalnızca ulusal, bölgesel ya da etnik temelde değil, aynı zamanda yaş, toplumsal cinsiyet ve sosyal sınıf temelinde çeşitlenmektedir ve kültürel iletişim dil yoluyla gerçekleştirilmektedir. Müracaatçıların kültürünü anlamak, bir anlamda onların değer sistemini ve duygusal tepkilerini ifade edişini anlamak ve yardım sürecini bu faktörleri gözetererek ele almaktır. Kültür yardım sürecinin sessiz bir katılımcısıdır. Müracaatçıların gerçek anlamda anlaşılabilmesi ve etkili bir yardım süreci için sosyal hizmet uzmanının farklı kültürlerle duyarlı olması ve öğrenmesi gerekmektedir. Farklı kültürleri anlamak ve yardım sürecine dâhil etmek öncelikle değer

boyutuyla ilgilidir. Değer boyutu farklılıkların nasıl anlaşılacağı konusunda yol haritası sunan “farklılık kavramını”, saygı, hoşgörü gibi duyarlılık konularını içeren “kültürel duyarlılığı” ve bireylerin hem kendi hem de başkasının kültürel geçmişine ilişkin farkındalığı içeren “kültürel farkındalık/özfarkındalığı” içermektedir. Değer boyutu içinde ele alınan diğer bir kavram olan kültürel duyarlılık, tıpkı kültürel farklılık gibi dinamik bir kültür tanımından yola çıkarak edinilen duyarlılığı yani

sürecin duygusal yönünü ifade etmektedir. Duygusal yön, bireyin kendini değerlendirmesi temeline dayanır ve bu değerlendirme bireyin özsaygısını, açık fikirliliğini, ön yargısız davranışlarını ve sosyal rahatlığını kapsar. Öz saygısı yüksek bireyler “grup dışı bireylere” karşı daha olumlu duygular besleme eğilimindedir ve öz saygı örneğin dış görünüm, güvenilir olduğunu hissettirme ve kendine güvenme gibi özellikleri ile kültürlerarası iletişimi de geliştirir. Duygusal süreç ve kültürlerarası duyarlılık boyutunda; açık fikirlilik, yargılayıcı olmamak ve sosyal rahatlık konuları açıklanmıştır. Açık fikirlilik bireyin uygun durumlarda kendini açıkça ifade etmeye hazır olduğunu ve karşıdakinin açıklamalarını kabul edeceğini gösterir. Açık fikirli insanlar hem dünyayı daha geniş anlamda algılamakta hem de bir fikri hayata geçirmenin farklı yolları olduğunu anlayabilmektedirler. Yargılayıcı olmamak, hem ön yargılardan arınmayı hem de iletişim kurulan kişinin istekle dinlenildiğini görerek kendini psikolojik olarak rahat hissetmesini içerir. Sosyal rahatlık ise kültürlerarası iletişimde kendi kültürel ortamlarının dışına çıktıklarında ya da yabancılarla karşılaştıklarında ortaya çıkabilen “kaygı” duygusunu azaltma yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Terleme, vücut gerginliği, konuşmada karışıklık gibi göstergelerle ortaya çıkan kaygı durumunu azaltabilmek ve iletişim kurulan kişinin de bu duyguları yaşamaması için duyarlı olmak sosyal rahatlık boyutunun içindedir. Kültürel olarak yetkin sosyal hizmet uygulamasında ele alınan “değerler” başlığında dört temel değer temasından bahsetmek mümkündür. Bunlar;

1. Yardım edicinin (uygulayıcı/sosyal hizmet uzmanı) iyilik hali ve farkındalığı
2. Alçakgönüllülük ve öğrenme isteği
3. Saygı, açık görüşlülük ve yargılayıcı olmayan tutum
4. Sosyal adalet

Yardım edicinin iyilik hali ve farkındalığı ile anlatılmak istenen, sosyal hizmet uzmanının kendi yaşamında bir denge sağlamadan, iyilik hali gerçekleşmeden yetkin uygulamalar yapamayacağı ve sosyal hizmet uzmanının kendi kültürü, inançları, kalıp yargıları hakkında farkındalık kazanması gerektiği düşüncesidir. Sosyal hizmet uzmanının iyilik hali ve benlik farkındalığı, yardım ilişkisinde önemli bir faktördür. Saygı, alçakgönüllülük ve yargılayıcı olmayan tutum kültürel olarak yetkin uygulamanın gerçekleştirilebilmesinde diğer önemli değerlerdir. Bu değer aynı zamanda sosyal hizmet mesleğinin ortak değerleridir. Genel olarak insanlar farklı olanı anlamada zorlanabilmekte ve bazen de bu tutumları yargılayıcı olma, suçlama gibi davranışlarla karşı tarafa yansıtabilmektedir. Bu yansıtma sonucu iletişim ve yardım sürecinin kanalları tıkanabilmekte, örneğin mülakat sürecinde bunun yerini olumsuz, düşmanca tavırlar alabilmektedir. Bu nedenle bu

değerler, özellikle kültürel olarak yetkin uygulamada daha çarpıcı hale gelmektedir.

Alçakgönüllülük ve öğrenme isteği iletişimin önünü açan, etkileşime olanak veren ve sonuç olarak diyalogu sağlayan önemli bir araç olmaktadır.

Sosyal adalet, kültürel olarak yetkin uygulamanın hem önemli bir değeri hem de nihai hedefidir. Sosyal hizmet uzmanları kültürel olarak yetkin uygulamalar gerçekleştirirken bu uygulamaların farklı grupları güçlendirmek ve sosyal adaleti gerçekleştirmek amacına hizmet ettiğini bir değer olarak görmelidir. Değer boyutundaki bir başka kavram olan kültürel farkındalık (bakış) ise, “etnik köken, kültür, sosyo-politik geçmiş ve yaşam tarzlarının uygulayıcı ve hizmet alanların karar verme süreçlerini nasıl etkilediğini anlamalarını sağlayan mekanizma” olarak tanımlanmaktadır. Bakış açıları, uygulayıcı ve hizmet alan arasındaki iletişimi etkileyen kültür temelli değişkenlerdir. Bunun yanında kültürel farkındalık ya da bakış, öz-farkındalığı da gerektirmektedir. Öz farkındalık, çok kültürcü sosyal hizmet uygulamasının başlangıç noktası olarak görülmektedir. Buna göre uygulayıcının kendi etnik kimliği ve bununla ilgili değerlerin farkındalığı olmaksızın yapılan teorik tartışmalar tek başına “pratikte yarırsızdır”. Yardım edici meslek elemanlarının ve sosyal hizmet uzmanlarının öz farkındalığının kültürel yetkinlikteki önemi birçok yazar tarafından vurgulanmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının kültürel eğitiminde teorik bilgiler farkındalık süzgecinden geçirilmedikçe sonuçta ortaya çıkan sosyal hizmet uygulamasının uygunluğundan şüphe duyulmalıdır. Öz farkındalık; bireyin kendi değerleri ve başkalarına ilişkin ön yargılarının farkındalığını anlamayı; farklılıkları kabul etmeyi, farklılıklarla rahat yaşamayı, kendi olumsuz tutumlarını bilmeyi, kabul etmeyi ve toplumun bu tutumları nasıl etkilediğinin farkındalığını kazanmayı içerir.

Farklılıklarla bir arada yaşayabilmenin yolu öncelikle kabul, anlayış ve saygıdan geçmektedir. Sosyal hizmet uygulamasının da değer temelinde kabul, saygı ve hoşgörü başka bir deyişle kültürel duyarlılığa ihtiyaç vardır. Kültürel duyarlılığa sahip sosyal hizmet uzmanları “sosyal hizmet değerlerini uygulamaya aktarabilen ve müracaatçısının kültürel dünyasını öğrenmek için istek duyan kişiler” olarak tanımlanmaktadır.

SOSYAL HİZMETTE BİR BECERİ OLARAK KÜLTÜREL YETKİNLİK

Sosyal hizmette kültürel yetkinliğin tanımlanması yaklaşık kırk yıllık bir süreci ifade etmektedir.

Ulusal(Amerikan) Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (NASW) kültürel yetkinliği şöyle tanımlamaktadır: “Bireylerin ve sistemlerin her kültürden, dilden, sınıftan, ırktan, etnik kökenden, dinden ve diğer farklılık faktörlerinden insanlara bireylerin, ailelerin ve toplumların değerlerini tanıyan, kabul eden ve değer veren bir tarzda saygı duyarak karşılık verme ve her birinin onurunu koruma ve sürdürme sürecidir. Kültürel yetkinlik, bir sistemde ya da kurumda ya da meslek elemanları arasında bir araya gelen ve birbiriyle uyumlu davranış, tutum ve politikalar ve sistemin, kurumun ya da meslek elemanlarının kültürlerarası koşullarda etkili çalışmasını sağlar”. Kültürel yetkinlikte, bilgi, beceri ve değer boyutları birbiriyle yakından ilişkilidir. Her ne kadar kültürel duyarlılık, kültürel konulardaki beceriyi bir düzeyde ifade etse de kültürel yetkinlik bundan daha da fazlasını içermekte ve daha fazla bilgi ve beceri sahibi kişiyi tanımlamaktadır. Kültürel yetkinliği olmayan bir uygulama hizmet alanlar üzerinde yıkıcı bir etkiye sahip olmaktadır. Dolayısıyla kültürel yetkinliği olan bir uygulamanın ön koşulu her üç boyutta duyarlılıktır:

Boyutlar	Kültürel Yetkinliği Olmayan	Kültürel Duyarlılığı Olan	Kültürel Yetkinliği Olan
Bilişsel boyut	İlgisiz/habersiz	Farkında/haberdar	Bilgi sahibi
Duygusal Boyut	Kayıtsız/soğuk	Anlayışlı/duygudaş	Değişimi üstlenmiş
Beceri Boyutu	Beceri sahibi değil	Bazı beceri eksiklikleri var	Yüksek derecede beceri sahibi
Genel Etkisi	Yıkıcı	Tarafsız/nötr	Yapıcı

Kültürün doğası gereği kültürel yetkinlik süreci de sürekliliği olan, hayat boyu öğrenme ve bütünleşmeyi içeren bir serüvendir. Kültürel yetkinlik; bilgi temeli, beceri temeli ve değer temeli olmak üzere üç bölümde incelenmektedir. Değer temeli öz farkındalık ve başkalarına ilişkin farkındalığı, bilgi temeli kültürel farklılıkların bilgisini, beceri temeli ise bu gruplarla çalışmada kullanılan teknik ve yöntemleri içermektedir. Sonuç olarak kültürel yetkinlik;

□ Sosyal hizmet uzmanının kendi kültürel değerlerinin, ön yargılarının ve hizmet alanının dünya görüşünün farkındalığı,

□ Kültüre özgü bilgi üretme ve araştırma yapma yeteneği

□ Hizmet alanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamada kültürel olarak uygun müdahaleleri uygulama becerisi olarak ele alınmaktadır

Kültürel yetkinlikte beceri düzeyini incelendiğinde görüşme yapma becerileri ve empati becerilerine yer verilmektedir. Görüşme yapma becerisi, hizmet alanın bakış açısını anlamayı ve gerekli/yararlı bilginin hizmet alandan alınabilmesini sağlamaktadır. Kültürel yetkinliği olan sosyal hizmet uygulamasındaki iki beceri temelini;

1. Genel beceriler

2. Önleme becerileri olarak ikiye ayırmak mümkündür.

Genel beceriler; iletişim, problem çözme becerileri, uzlaşma becerileri gibi temel becerileri kapsamaktadır. Bu becerilerin kültürel olarak yetkin uygulamadaki en temel özelliği güçlendirme ve empati konusundaki vurgudur. Güçlendirme bir süreç ve amaç olarak kültürel olarak yetkin sosyal hizmet uygulamasının temel bakışından biridir. Çünkü sosyal hizmet uygulamasının nihai hedefi baskı altındaki grupları güçlendirerek sosyal adaleti sağlamaktır. Genel becerilerin yanı sıra önleme becerileri olarak ifade edilen beceriler ise; dinleme, sessizlik, hoşgörü ve sabırlı olma gibi becerileri kapsamaktadır. Sosyal hizmet uzmanları bazen “esprî” yaparak ya da esprinin hedefi olarak da bu süreci kolaylaştırmaktadır. Burada özellikle gerilim yaratmamak ya da gerilimi düşürmek gibi amaçlardan daha da fazla hizmet alanı anlama, değer verme ve iletişimin etkileşimsel olmasının yolunu açma amaçları daha baskındır. Sosyal hizmet uzmanları, dinleyerek, sakin durarak ve öğrenmeye istekli olarak iletişimi diyaloga dönüştürebilmektedir. Beceri bağlamında ele alınması gereken önemli bir diğer konu da “dil farklılığı konusu”dur. Dil konusu, dinamik çokdilli toplumlarda bir gerçeklik olmasına karşın dil politikası araştırılmamış ve kuramsal olarak açıklanmamış bir alandır. Dilin kavramsal olarak üç şekilde ele alındığı görülmektedir; sorun, hak ya da kaynak olarak. Sorun olarak ele alıfta, baskın kültürün dilinden farklı bir dilde konuşmak bir dezavantaj ya da eksiklik olarak görülmektedir.

Daha sonraları dil konusu, evrensel insan hakları perspektifinden kendini ana dilinde ifade hakkı olarak ele alınmıştır. Ancak bu hakkın değer verilmeyen bir hak olduğu da vurgulanmaktadır. Bunun yanı sıra, dil farklılığı konusunu “kaynak” olarak ele alan yaklaşımda, sorun olarak ele alınan yaklaşımın tersine “çok dilli olmaktan gelen faydalar” vurgusu belirleyici olmaktadır. Bu yaklaşımda dilin ekonomik, sosyal ve kültürel rolleriyle ilgili olarak “köprü kurma” işlevi ön planda tutulmaktadır. Bu anlamda çok dilli toplumlarda dil ayrılığı bir eksiklik ya da sorun değil aksine, değerli bir zenginlik ve birleştirme unsurudur. İki dili olmanın ya da yeni bir dil öğrenmenin “kültürel duyarlılık eğitimlerinden daha da fazla, bireyin dünyayla ilgili algısını değiştirdiği ve bakış açısını genişlettiği” belirtilmektedir. Dahası, çok dilli sosyal hizmet uzmanlarının kültürel sınırların üstesinden gelebilecek kişiler olduğu bildirilmekte, baskın gruptan dışlanan marjinal etnik gruplar için kimliğin ifade edilmesinde “dilin” çok önemli bir politik kaynak olarak kullanılabileceği tartışılmaktadır. Kültürlerarası iletişimde karşıdakinin dilini bilmek çok büyük bir avantajdır ve bu avantaj mutlaka anlamayı destekleyen diğer tutum ve davranışlarla (ön yargılı olmamak, sözsüz iletişimi anlayabilmek gibi) desteklenmelidir. Mesaj verebilme yeteneği, yabancı dili ustalıkla kullanmayla ilişkilidir ve iletişim sürecinde karşı tarafın anlayabileceği mesajlar göndermeyi, karşıdakinin dilini anlamayı ve sözsüz iletişim davranışlarının anlamlarını bilmeyi içerir. Sosyal hizmet uygulamasında zorluğu getiren farklı olmak değil, başkalarından da kendisi gibi olmasını, kendisi gibi düşünmesini beklemektir. Sosyal hizmet uzmanının çalışma ilişkisini etkileyen, başka bir deyişle anlama sürecini, etkileyen durum başkalarının da kendisini anlamamasıdır. Başkasını, farklı bir yerde konumlandırmak, uzakta tutmak da bu çabaya ket vurabilmektedir. Kültürel

özelliklerimiz, kazanımlarımız bilinçli ya da bilinçdışı olarak başka insanları sorgulamayı beraberinde getirmektedir. Bu sorgulama süreci bir tehdit olarak değil, aksine “ne kadar sorgularsam o kadar içgörü kazanırım” yaklaşımıyla aslında düşünümsel bir süreçle ele alındığında sosyal hizmet uzmanlarını mesleki bir olgunlaşmaya götürecektir. Sonuç olarak sosyal hizmet uzmanlarının öncelikle kendi kültürlerini, ön yargılı bakışlarını, tutumlarını, değerlerini ve ihtiyaçlarını anlamaları yani öz farkındalık kazanmaları gerekmektedir. Aksi takdirde öz farkındalık eksikliği yararsız uygulamalardan daha fazlasını beraberinde getirerek, etik ihlalleri, baskıyı ya da uygun olmayan diğer müdahale biçimlerini ortaya çıkarabilecektir.

MÜLAKAT SÜRECİNDE KÜLTÜREL FARKLILIK

Sosyal hizmet mülakatında ortaya çıkan sorunların çoğunun ortaya çıkma nedeni görüşmeci olan sosyal hizmet uzmanı ile görüşülen müracaatçının farklı dünyalardan geliyor olmasıdır. Sosyo-ekonomik grup, ırk veya etnisite, toplumsal cinsiyet, yaş ve cinsel yönelim bu önemli alt kültürel farklılıklardan bazılarıdır ve bu farklılıklar sosyal mesafeyi artırıp anlayışı sınırlandırarak görüşmeciyi ve görüşüleni birbirinden uzaklaştırabilir. İstatistiksel olarak ortalama bir sosyal hizmet uzmanı, istatistiksel olarak ortalama bir müracaatçıdan sosyal özellikleri açısından farklıdır. İstatistiksel olarak ortalama bir sosyal hizmet uzmanı orta sınıf, üniversite eğitimi, beyaz, genç ve kadın olma özelliklerine sahiptir. İstatistiksel olarak ortalama bir müracaatçı ise düşük gelirli, liseden daha düşük eğitime sahip, azınlık grubuna mensup kadın olmaktadır. Her ikisinin de taşıdığı ortak sosyal özellik ise kadın olmalarıdır. Bu farklılıkları sosyal hizmet mülakatında bazı etkilere sahip olabilir. Kültürel olarak nötr olan ve renk körü olan görüşmeci kültürel farklılıkların önemini yadsır ve insani benzerliklere öncelik verir. Böyle bir sosyal hizmet uzmanının şöyle bir yaklaşımı olacaktır: “O siyah ve ben beyazım fakat her ikimiz de insanız”. Bu uzman, insanlar arasındaki benzerliklere ya da ortak noktalara öncelik veriyor demektir. Kültürel farklılıklara öncelik veren uzman ise şöyle diyecektir:

“Hepimiz insanız ancak o siyah bense beyazım”. Kültürel duyarlılığı olan sosyal hizmet uzmanı hem ortaklıklarımız hem de farklılıklarımız olduğunu bilir ve mülakat sırasında her ikisini birden dikkate alır. Daha önce de ifade edildiği gibi kültürel farklılık denildiğinde anlaşılması gereken farklılık yalnızca ırksal ya da etnik farklılık değil; yaş, toplumsal cinsiyet, özürllülük, cinsel yönelim, sosyal sınıf gibi diğer sosyal statülerdir. Bu farklılıklardan örneğin etnisite ya da ırk farklılığı, mülakat sırasında görüşmeci ve görüşülen arasında sorun kaynağı olabilecek farklılıklardan biridir. ırk konusunun rahat bir şekilde paylaşılamamasının nedenlerinden biri, toplumun ırk farklılıkları konusundaki hassasiyetleri olabilir. Eğer mülakat konusu etnik ya da ırksal bir farklılığa temas etmiyorsa görüşme sırasında herhangi bir sorun ortaya çıkmayabilir. Literatürde sosyal hizmet uzmanların etnik ya da ırksal farklılıklarla ilgili dört duruştan birinde olabileceği belirtilmektedir.

Etnosentrik duruş (Etnik merkezci duruş): Sosyal bilimlerde kendi grubunu, kültürünü merkeze alma ve diğerlerinden önemli sayma düşüncesi olarak özetlenebilecek “etnomerkezcilik” düşüncesine göre etnomerkezci birey kendini, üyesi olduğu grubu ve kültürü evrenin merkezine yerleştirerek diğerlerinin yerini buna göre belirler ve grup dışı olanlardan da kendine en çok benzeyenleri en yakına, diğerlerini ise aralarındaki farklılığın derecesine göre daha uzağa yerleştirir. Bu duruşta kültürel duyarlılık ve kültürel bilgi düzeyi düşüktür. Etnomerkezcilik iki bileşene ayrılmaktadır: Bunlardan birincisi, kendi kültürünü “doğal” kabul etme; ikincisi ise diğer halklardan, uluslardan ve kültürlerden üstün olunduğu bilincidir. Bu nedenle de bu duruştaki kültürel öğrenmeler değişiklik yaratmaz ya da ilgisizlikle karşılaşılır. Etnomerkezci mesafe üçe ayrılmaktadır: Birincisi, ilgisizlik mesafesi; ikincisi, sakınma mesafesi ve üçüncüsü ise aşağılama mesafesidir. Bu nedenle de etnik merkeziyetçi bir duruştan ilgi duyan bir duruşa geçmek kolay bir aşama değildir; çünkü bu geçiş belirgin düzeyde bir farklılaşmayı gerektirir. Buradaki en önemli amaç bilinçliliği artırma ve böylece başkalarıyla ilişkide kendisi hakkındaki farkındalığı artırmadır. “Nezaket” bilinç artırmada önemli bir ilk adımdır. Dinleme, izleme, dikkate almada saygılı, nezaketli olmak önemlidir. İnsanlar farklılığa önce ilgi duyar, dikkatini çeker, sonra tanımlar, yansıtır ya da bu konuda özenli davranmaya başlar.

Bilgi Duruşu: Bu duruştaki sosyal hizmet uzmanları öncelikli olarak “başkaları hakkında bilgi edinmeyle” ilgilidirler. Bu duruştakiler, bu tür bilginin sosyal hizmet uygulamasıyla olan ilgisini

bilirler ve buna önem verirler ancak bu “bilişsel” bir durumdur, gerekli bilgi algılanmakta ve edinilmektedir; ancak sorun bu bilginin farklı kültürlerden gelen müracaatçılarla uygulama yapmayla olan bağlantısıdır. Bu nedenle de araştırma odağı kültüre özgü bilginin netleştirilmesi ve etkili bir şekilde yaygınlaştırılmasıdır. Bu duruştaki sosyal hizmet uzmanları bilgiyi biriktirmekte ancak bilgiyi sorgulamamaktadır.

İlgi/Merak Duruşu: Bu duruştaki sosyal hizmet uzmanları başkalarıyla ilgili bilgi edinmekten çok başkalarıyla nasıl etkileşime/iletişime girebilecekleri konusuyla ilgilenirler. Bu tür sosyal hizmet uzmanları;

a) Bilgiye değil, insanlara ilgi duyar.

b) insanlara yakındırlar ancak kavramsal bilgiye uzaktırlar.

c) Etkili hizmet sunumu için kültürel duyarlılık geliştirmenin öneminin farkındadırlar.

d) Müracaatçıları anlamak ve onlarla iletişim kurmak noktasında ilgili, açık ve saygılıdırlar.

Bu duruştaki sosyal hizmet uzmanlarının değişim ve dönüşümü ancak başka insanlara ilgi duymaktan, onların kültürel inançlarına ilişkin kendi varsayımlarını sorgulamaya ilgi duymaya geçmeye hazır

oldukları zaman gerçekleşebilir.

Refleksif Duruş: Bu duruştaki sosyal hizmet uzmanlarının özelliği kültürel bilgi ve kültürel duyarlılıklarının yüksek olmasıdır. Diğer taraftan refleksivite “diğerleri hakkındaki bilgiye” ve “diğerleriyle nasıl iletişim/etkileşim kurulabileceği hakkındaki” bilgiye sahip olmak toplamından daha ötedir. Refleksivite niteliksel olarak farklı bir süreci gerektirir. Bu, farkındalığın farkında olmayı içerir, kendi düşünce inanç ve varsayımlarını eleştirel olarak incelemeyi gerektirir. Farklı perspektiflerden benlik ve diğerleri hakkındaki bilgilerin ön kabullerini eleştirel değerlendirmeyi gerekli kılar. Refleksif duruşa geçiş, özel bir eğitimi de gerekli kılmaktadır. Bu tür eğitime transformatif eğitim adı verilmektedir. Transformatif eğitimin amacı öğrenenlerin “kendi deneyimlerinin basit farkındalığından onların deneyimleme sürecinin koşullarının farkındalığına çıkarmak ve bunun da ötesinde bu şekilde deneyimleme nedenlerini ve neden bu içgörülere göre eyleme geçtiklerini fark etmelerine uzanır”. Bu anlamda sosyal hizmet uzmanları yansıtmacı duruşa aşağıdaki örnek sorular gibi soruları kendilerine sorarak geçebilirler:

İçerik yansıtması; “ne?” sorusuna odaklanır ve sosyal hizmet uzmanının kendi ve diğerlerinin kültürleriyle ilgili farkındalık sorularını içerir. Örneğin;

☐ Beyaz bir kadın olarak Asyalı Amerikalı müracaatçımın çalışırken onunla ve kendimle ilgili duygularım ve varsayımlarım nelerdir?

☐ Seçilen ve Eurosentrik değerlere ve deneyimlere göre hazırlanan tedavi stratejisinin Müslüman müracaatçımın durumuna da uygun olabileceğine götüren değer ve varsayımlarım neler? (Örneğin kadına yönelik şiddeti müracaatçım hangi değişik çerçeveden ele alıyor olabilir?)

Süreç yansıtması şu türlü soruları içerir:

☐ Bu bilgi, anlayış ya da değeri nasıl edindim? Hangi yolla?

☐ Cinsiyet ilişkileriyle ilgili varsayımlarım beyaz bir erkek olma statümü nasıl şekillendirdi?

Önerme yansıtması için şu sorular örnek verilebilir:

☐ Kültürel olarak farklı müracaatçılarla çalışırken kültürel varsayım ve değerlerimi neden sorguluyorum?

☐ Neden önemsemeliyim?

☐ Bu varsayımlar müracaatçımın kültürel bağlamıyla ilgili midir?

Sosyal hizmet uzmanlarının eleştirel ve refleksif olabilmeleri öğrenme ortamının özgür, eşitlikçi, sosyal adalet ve sorumluluğa izin verecek biçimde düzenlenmesi gerekir. Ancak böylece yalnızca duyarlı, yalnızca bilgili değil gerçeklerle ilgili kategorilerini esnetebilen, eleştirel ve değiştirici, dönüştürücü olabilirler.

Literatür incelendiğinde uygulayıcıların kültürel olarak yetkin uygulamalarında kullanılmak üzere bazı yardımcı yollar/araçlar belirlenmiştir. Bu araçlar, sosyal hizmet mülakatında görüşmeciyi ile görüşülen arasındaki kültürel farklılıkları aşmada köprü görevi görmektedir. Bunlar:

Çevirmen: Çevirmenler, diller arasında çeviri yaparak uygulayıcı ve hizmet alan arasındaki iletişimi kolaylaştırabilmektedir.

Kültürel bağlantı kurucu: Kültürel bağlantı kurucular, çevirmenleri desteklemek ya da onlara alternatif bir uygulayıcı olarak sosyal hizmet sunumunda yer alabilirler. Kültürel bağlantı kurucular hem içinde bulundukları kültür hem de belli bir azınlık grubun kültüründe uzmanlaşmış kişilerdir.

Kültürel Danışman: Kültürel danışmanların görevi, kültürel bağlantı kurucudan bir adım öteye giderek danışmanlık rolünü de içermesidir. Bu süreç, yalnızca kültürel çevirmenlik ve tarafların birbirini anlamasına yardımcı olmak değil, aynı zamanda bütün müdahale süreçlerinde yer almayı da kapsamaktadır.

Kültürel Arabulucu: Kültürel arabulucunun amacı, toplumdaki sosyal refah hizmetlerinin sunumunda farklı kültürler ya da dünya görüşleri arasında (sosyal hizmet uzmanının sahip olduğu kültür ve uygulayıcının hizmet verdiği etnik-ırksal topluluk) aracılık etmektir. Kültürel aracılardan “arabuluculuk” yapma işlevi, diğer arabuluculuk rollerindeki gibi “uzlaştırmaya” değil, “iş birliğine” dayanmaktadır. Kültürel arabulucular, sosyal hizmet sisteminin doğal bir parçası olmayıp farklı gruplarla çalışmada kültürel anlamda duyarlı, güçlendirmeye odaklı ve sosyal adaletin sağlanmasını hedefleyen hizmet sunumunda işbirliği hâlinde çalışan kişiler olmaktadır. Bir farklılık unsuru olarak fiziksel ya da zihinsel özürli kişilerle görüşme yapılırken aşağıdaki konulara dikkat edilmelidir:

1. Müracaatçının fiziksel ve zihinsel özür durumlarına duyarlı olmak
2. Bir yetişkine yetişkin gibi davranarak, müracaatçıyı yönetmeye çalışmamak
3. Özürliğin zekâyı belirlemediğini ve özürliliğin her zaman zekâyla ilişkili olmadığını unutmamak

Kültürel farklılıklara duyarlı olma konusunda ortaya çıkan en önemli problemlerden biri benzerliklerin aşırı derecede vurgulanması ve kalıp yargılara neden olmasıdır. Dil, giyim tarzı ve ten rengi her zaman belirli bir etnik grubu nitelendirmek için yeterli olmayabilir. Ayrıca aynı kültürden olsa bile, insanlar sayısız noktada birbirinden farklılaşabilir. Bu nedenle aşağıdaki konulara dikkat edilmelidir.

1. Müracaatçı grubumuzun kültürel yönlerini yansıtan dergi, kitap, fotoğraf gibi araçları bekleme odasında bulundurun.
2. Müracaatçılarımızın dil farklılıklarına duyarlı olun. Hazırladığınız materyallerin (bilgilendirme broşürü gibi) onların kullandığı dillerde olmasına özen gösterin.
3. Farklılıkların bütün biçimleri için, benzerlikleri kalıp yargılar olarak algılamaktan kaçının.
4. Müracaatçılarınızla aranızdaki dil, kültür ve anlama farklılıklarını ortaya çıkarmak için sorun.
5. Sorunların algılanması kültürden kültüre farklılık gösterebilir. Bu nedenle kültürel anlamları çözmede istekli olun.
6. Bazı kültürel gruplar karar verme sürecinde aile üyelerine ya da toplum önderlerine danışmak isteyebilirler. Bu konuda saygılı ve açık olun.
7. Yazılı bilgilendirme yaparken, müracaatçınızın okuryazarlık durumuna dikkat edin.
8. Müracaatçınıza geldiği için ve onu anlamada size yardımcı olduğu için teşekkür edin.