

Tüm insanlar toplumun bir parçasıdır ve toplumdaki herkesin farklı sosyal rol ve sorumlulukları vardır. Bununla birlikte insanların birçoğu zaman zaman rol ve sorumluluklarını gerçekleştirirken sosyal bir varlık olarak işlev görmesine engel olan birçok sorun ile karşılaşır. Bireyle sosyal hizmet, kişinin sorunlarını çözmek ve sosyal ilişkilerini geliştirmek için kullanılan en eski ve en gelişmiş sosyal hizmet yöntemlerinden birisidir. Bireyle sosyal hizmet günümüzde birçok kurum ve organizasyonda; hastaneler, klinikler, sanayi, çocuk rehberliği kurumları, ordu kurumları, özel ve kamu aile refahı kurumları, göçmen büroları, kreş ve okullar, evlatlık kurumları, mahkemeler, sağlık kurumları ve diğer birçok alanda kullanılmaktadır.

### **BİREYLERLE SOSYAL HİZMETİN BİLGİ TEMELİ**

Bireylerle sosyal hizmet alanındaki birçok kavram sosyal ve davranışsal bilimlerden ödünç alınmıştır. Bu kavramların önemli olanlarından bazıları; bireyin yaşam deneyimi üzerinde çevrenin etkisi, temel duygusal ve fiziksel ihtiyaçların önemi, bu ihtiyaçların karşılanmamasından doğan sonuçlar, davranışların amacı ve insan hayatına sosyal ve kültürel faktörlerin etkisidir.

### **BİREYLERLE SOSYAL HİZMETİN İLKELERİ**

Bireyle sosyal hizmet; sosyal hizmetin bireyin daha tatmin edici insan ilişkileri kurması için gereken değişimler ve gelişimler üzerine odaklanan temel yöntemidir. Bireyle sosyal hizmet uygulamasının ilkeleri müracaatçı ile çalışırken yol göstericidir. Bireyselleştirme İlkesi Bu ilke, her müracaatçının kendine özgü özelliklerinin anlaşılabilir olarak tanımlanması ve sosyal hizmetin yöntem ve ilkelerinin müracaatçıların kendine özgü özelliklerine uygun olarak kullanılmasını ifade eder. Anlamli İlişki Kurma İlkesi Anlamli ilişki, müracaatçıya ilgi göstererek kurulur. Kişi, sosyal hizmet uzmanının bir birey olarak samimiyetine ve kendisine saygı ve ilgi duyduğuna ikna olmalıdır. Sosyal hizmet uzmanı da müracaatçının kendi tarafsızlığına güvenmesine ve kendisini değerli bir birey olarak hissetmesine yardım etmelidir. Kabul Etme İlkesi Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçısını olduğu gibi ve sınırlılıkları ile birlikte kabul etmelidir.

Kabul etme, tüm yardımların dönüm noktasıdır. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının davranışları kabul edilebilir olmasa bile ona karşı düşmanca ve ayıplayan bir bakış açısı ile bakmamalı, kişinin davranışlarını adım adım değiştirmeye çalışmalıdır. Sonuç olarak sosyal hizmet uzmanı, her bir bireyi “değerli ve onurlu” olarak kabul etmelidir. İletişim İlkesi İletişim iki yönlü bir süreçtir. Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçının birbirlerini daha iyi anlayabilmeleri için aralarında düzgün bir iletişim olmalıdır. Bu iletişim, müracaatçının sorununun tanımlanabilmesi için bir yoldur. Sosyal hizmet uzmanının temel işlevi, müracaatçının duygularını ifade ederken rahat hissetmesini sağlayacak bir ortam yaratmaktır. Bu da doğru iletişim kurulabilmesine bağlıdır.

Duyguların Amaçlı İfade Edilmesi İlkesi Duyguların amaçlı ifade edilmesi; müracaatçının özellikle olumsuz duygularını özgürce ifade edebilmesi ihtiyacının farkında olunması anlamına gelir. Sosyal hizmet uzmanı, ifade edilen duyguları teşvik etmeden veya eleştirmeden amaca odaklı olarak dinler. Kontrollü Duygusal Katılım İlkesi Bu ilke, “müracaatçıların duygularına duyarlı olmayı, duyguların anlamını anlamayı ve onlara amaçlı ve uygun bir tepki vermeyi” ifade eder. Sosyal hizmet uzmanları bu ilkeyi, müracaatçıya amaçsal olarak ve seçici bir tavırla duygu tepkisi verirken müracaatçıların gereksinimlerini karşılarken kendi tepkilerini anlayabilmek için kendilik bilgisinden yararlanırken kullanırlar. Yargılayıcı Olmayan Tavır İlkesi Bu ilke, suçlu ya da suçsuz bulmayı veya gereksinim ve sorunların ortaya çıkmasında müracaatçının sorumluluk derecesini dışlayarak sosyal hizmet uygulamasını gerçekleştirme anlamına gelir.

Müracaatçının Özerkliği İlkesi Bu ilke, sosyal hizmet uygulaması sürecinde müracaatçıların tercihlerini yaparken ve karar verirken özgür olmaları, bireyin kendi kararını kendisinin vermesidir. Müracaatçının özerkliği, müracaatçının kendi karar ve seçimlerinde özgür ve haklı olmasının farkında olmaktır. Ama bu hak, müracaatçının olumlu ve yapıcı yöndeki kararlarının kapasitesi ile sınırlıdır. Sosyal Hizmet Uzmanının Öz Farkındalığı İlkesi Sosyal hizmet uzmanının öz farkındalığı, sosyal hizmet uzmanının müracaatçının sorunları ile ilgilenirken kendi güçlerinin ve sınırlılıklarının farkında olmasıdır. Eğer sosyal hizmet uzmanı müracaatçının sorunlarının kendi kapasitesini aştığını hissederse vakayı uygun mercilere havale etmelidir. Sosyal İşlevsellik İlkesi Sosyal işlevsellik, sosyal hizmetin özgün faaliyet alanını anlamayı ve sosyal hizmeti diğer yardım mesleklerinden ayırt etmeyi sağlayan bir anahtar kavramdır. Sosyal işlevsellik bireyin özellikle çevresi ile olan ilişkisinde sosyal rollerinin ve ilişkilerinin işlevselliğidir. Davranışları Ayarlama İlkesi İnsan, sürekli devam eden hayatın içinde

deneyim araçları olarak bedene, akla ve zekâya sahiptir. Bu üç araç her insanda ayırt edici özellikleri ile bulunur ve sosyal hizmet bunlar arasındaki ilişkiyi ihtiyaç duyulduğunda doğru algı ve düşünce yapısında ayarlar. Sosyal Öğrenme İlkesi Sosyal öğrenme;

- (1) fark etme ve odaklanma, dikkat etme ve ilgilenme,
- (2) sorunu organize etme ve değerlendirme ve gelecek eylemler için plan yapma,
- (3) yeni bilgilere ihtiyaç duyma ve araştırma,
- (4) yeni bir deneyim için müracaatçıya fırsatlar sağlama aşamalarını içerir.

Gizlilik İlkesi Bu ilke, müracaatçının mesleki ilişkide kendisiyle ilgili açıkladığı gizli bilgilerin korunması hakkına dayanır. Sosyal hizmet uzmanları, gizliliğin sınırlarını, mesleki ve yasal zorunluluklarda uzman ve müracaatçının haklarını müracaatçılara açıklamalıdır. Gizlilik, müracaatçıyla ilgili sadece mesleki ilişkide ortaya çıkan gizli bilgilerin saklanmasıdır; bilgiler, müracaatçının kendisine ve bir başkasına zarar vermesi dışında gizli tutulmalıdır.

### **BİREYLERLE SOSYAL HİZMETİN TEMEL VARSAYIMLARI**

Bireyle sosyal hizmetin nihai amacı birey ve içinde yaşadığı toplum arasında uyumlu bir ilişki kurmasını sağlamaktır ve yaptığı iş, bireyin sorunlarını kendi çabası ile çözmesine yardımcı olmaktır. Bireyle sosyal hizmetin temel varsayımlarını şöyle sıralanır:

- Birey ve toplum birbirine bağımlı ve birbirini tamamlayıcıdır.
- Toplumdaki değişik faktörler birey davranışı ve tutumlarını etkiler.
- Bazı sorunlar psikolojik ve bazıları ise kişiler arasındadır.
- Bireyle sosyal hizmet sürecinde bilinçli ve kontrollü ilişkiler kurulması amaca hizmet eder.
- Bireylerle sosyal hizmet, kişinin enerjisini ve kapasitesini olumlu yöne yönlendirmesine yardım ederek sorunlarının çözülmesini sağlar.
- Bireyle sosyal hizmet, ilerlemek için herkese eşit hak verir. • Her ihtiyaç sahibi ve engelli insan için yardım sağlar.

### **İNSAN DAVRANIŞLARININ NEDENLERİ**

Bireylerle sosyal hizmet, sosyal hizmet alanı içinde bireylere mesleki anlamda en yüksek değeri veren daldır. Bireylerin kendilerine ait baş etme yöntemlerinin neden bazı sorunlar için etkisiz kaldığının birçok nedeni vardır. Genel olarak bu nedenler beş kategoriye ayrılabilir:

- Maddi kaynakların yokluğu
- Durumlar ve ilişkilerin yanlış anlaşılması ve uygun bilgilerin yokluğu
- Hastalık veya sağlıkla ilgili engeller • Stresli durumlardan kaynaklanan duygusal endişe
- Kişilik özellikleri ve yetersizlikler

### **BİREYLERLE SOSYAL HİZMET TANIMLARI**

Bireylerle sosyal hizmet, bireyin değişme ve gelişmesi için planlı ve programlı hizmetler bütünüdür. Bireylerle sosyal hizmet tanımlarında geçen yöntem sözcüğü, bir şeyi mantıklı ve işlevsel biçimde yapma yolunu veya düzenini; meslek elemanının neyi, nasıl, ne zaman yapacağını; belli bir durumdaki rol ve sorumluluklarını ifade etmektedir. Süreç sözcüğü belli bir yönetime göre bir dizi işlevi, ileriye dönük aktiviteleri ve planlı uygulamayı ifade eder. Yöntem ve süreç birbirlerini tamamlayan öğelerdir. Tedavi ise bireyin sağlıklı ilişkilerini iyileştirmeyi, sağlıklı düzeye getirmeyi anlatır.

### **BİREYLERLE SOSYAL HİZMETİN AMAÇLARI VE DOĞASI**

Bireylerle sosyal hizmet müdahalesinin sosyal yıkımı engellemek, müracaatçıyı güçlendirmek, sosyal işlevselliği sağlamak, olumlu teşvik sağlamak, gelişme ve büyüme için fırsatlar yaratmak, psikolojik zararları telafi etmek, kendi kendini yönetme kapasitesini artırmak ve sosyal katılımı artırmak gibi amaçları bulunmaktadır. Ayrıca bireyin toplumla iyi bir uyum yakalaması, bireyin içsel sorunlarının bulunması, anlaşılması ve çözülmesi, bireyin ego gücünün artırılması, sorunların önlenmesi ve içsel kaynakların geliştirilmesi gibi amaçları da vardır. Doğası, toplumla daha fazla uyuma ve dışarıdan yardım gerektiren ihtiyaçları göz önünde bulundurmaya dönüktür.

### **BİREYLERLE SOSYAL HİZMETİN BİLEŞENLERİ**

Bireylerle sosyal hizmetin bileşenleri birey, sorun, kurum, süreç, sosyal hizmet uzmanı- müracaatçı ilişkisi olarak sıralanabilir. Birey Birey; toplumları oluşturan ve düşünsel, duygusal, istençsel nitelikleri toplum içinde belirlenen insanların her biridir. Kendine özgü nitelikleri yitirmeden bölünemeyen tek varlık, ferttir. Sorun Sorun, uyum sağlayıcı bir işlevsellik için bir tepki gerektiren ancak birey ya da bireylerin karşılaştığı bir ya da daha fazla engel nedeniyle etkili bir tepkinin hâlihazırda olmadığı herhangi bir yaşam durumu veya görevidir. Bireylerle sosyal hizmet açısından sorunlar, kişinin sosyal işlevselliğini etkileyen ve sosyal işlevselliğinden etkilenen sorunlardır. Müracaatçının sorunlarının çok yönlü ve dinamik olması, çalışmak için bir parçasının seçilmesini gerektirir. Kurum Sosyal hizmet, kurum temelli bir meslektir. Sosyal hizmet uzmanları tarafından verilen hizmetin biçim ve içeriği, kurumun yetki ve sorumluluk alanı içerisinde olmak zorundadır. Kurum, içerisinde gerçekleştirilen yöntem ve işlevler sosyal hizmet uzmanı-müracaatçı etkileşiminin doğasını büyük ölçüde etkiler. Kurum aynı zamanda hem sosyal hizmet uzmanlarına hem de müracaatçılara çeşitli kaynaklar sağlar. Süreç Bireyle sosyal hizmetin temel bölümleri; araştırma, ön değerlendirme, müdahale, ilişkiyi sonlandırma ve değerlendirmedir. Bu süreçler çalışma devam

ettikçe iç içe geçerler. Sosyal Hizmet Uzmanı- Müracaatçı İlişkisi Bireylerle sosyal hizmetin bir diğer bileşeni sosyal hizmet uzmanı- müracaatçı ilişkisiyle ilgilidir. Sosyal hizmet uzmanı ile yardım talebinde bulunan birey ve aile arasında kurulan mesleki ilişki, sosyal ilişki olarak nitelendirilen arkadaşlık, komşuluk ilişkilerinden farklı yapıdadır.

### **BİREYLERLE SOSYAL HİZMET, PSİKOTERAPİ VE PSİKOLOJİK DANIŞMA**

Ana çizgileri ile bireysel düzeydeki ruhsal bir sorunun ruhsal yollarla tedavi edilmesi, ortadan kaldırılmasına psikoterapi denmektedir. Psikolojik danışma; bireyin kendisini tanımasına, davranışlarını fark etmesi yönünde cesaretlenmesine, duygusal baskıdan kurtulmasına, destek vererek başkalarıyla ilişkilerini, bazı tutum ve alışkanlıklarını kavrayıp değiştirmesine yardımcı olma tekniğidir. Bireyle Sosyal Hizmet ve Psikolojik Danışma Arasındaki Benzerlikler İkisi de aynı hedeflere sahiptir, aynı müracaatçı çeşidi ile çalışır, benzer sorunlar ile uğraşır. Faydalı olması kurulan ilişkiye bağlıdır, müracaatçının değerine ve onuruna inanır ve ikisi de ortak ilkelere sahiptir.

Bireyle Sosyal Hizmet ve Psikolojik Danışma Arasındaki Farklılıklar Psikolojik danışmada yardım, müracaatçıya sosyal servisler yoluyla sunulmaz ama sosyal hizmette yönetimsel hizmetler, sorun çözme planının temelidir. Psikolojik danışmada bir kurum kesin olarak gerekli değildir ama sosyal hizmet her zaman kurum ortamında yapılır. Psikolojik danışmada çoğu zaman sadece bir çeşit sorun ile ilgilenilir ama sosyal hizmette müracaatçı bir bütün olarak algılanıp çalışılır. Psikolojik danışmada odak nokta sorundur ama sosyal hizmetlerde odak noktası temelde müracaatçı ve ne çeşit hizmetlerin sunulduğudur. Psikolojik danışmada danışman, danışmanlık uygulamasında bağımsızdır ama sosyal hizmette hizmetler kurum yoluyla verilir.

Bireylerle Sosyal Hizmet ve Psikoterapi Arasındaki Benzerlikler Her ikisi de duygusal sorunları olan ve acı dolu durumlarda bulunan bireylere yardım eder, yöntem olarak görüşmeyi kullanır, müracaatçının rahatlatması ve duygularını ifade edebilmesini sağlamak için çalışır. Müracaatçıya karşı bireysellik, sıcaklık ve saygı ilkelerine sahiptir. İkisi de müracaatçının kendi kaderini tayin etme hakkına inanır, müracaatçının davranışları ve tavırlarını etkileyen bilinçsiz ve duygusal süreçlerin rolünün farkındadır, müracaatçıya duygusal destek sağlar ve aktarıma önem verir. Bireylerle Sosyal Hizmet Yöntemi Ele aldığı sorunların çözümünde uygun hizmet ve kaynakları kullanma işlevi ve amaç olarak sonuçta gerçekleştirmek istediği toplumsal refahı sağlama hedefi, bireylerle sosyal hizmet yöntemini psikoterapi ve psikolojik danışmadan ayıran başlıca özelliklerdir.

Bireylerle sosyal hizmetin gelişiminde 1800'lü yılların son çeyreğinde meydana gelen gelişmelerin tarihsel önemi vardır. Bu dönemin dikkati çeken özelliği büyük sanayi kentlerindeki yoksulluk, işsizlik, hastalık ve işçi kitleleri arasındaki ekonomik ve ruhsal sorunların giderek yaygınlaşmasıdır.

### **BİREYLERLE SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİNİN TARİHİ GELİŞİMİ**

Antik çağlardan beri her toplumdaki bireyler sorunlarını çözmek için başkalarından yardım almışlardır. Bilindiği üzere tüm dinler yoksul ve yardıma muhtaç insanlara yardım edilmesini teşvik eder. Fakat yardım olgusu 19. yüzyılın sonlarında ve 20. yüzyılın başlarında profesyonel hâle gelmiştir. Batı'daki bireyle sosyal hizmetin gerçek başlangıç tarihini belirlemek olanaksız olsa da bazı önemli dönüm noktaları aşağıda verilmiştir. İlk Evreler Yoksulların Durumunu Geliştirme Topluluğu (A.I.C.P), Amerika'da 1843 yılında kurulmuş ve daha eskiden kullanılan yaklaşımların aksine yoksulluğa daha bireysel yaklaşmıştır. İlk profesyonel sosyal hizmet okulu 1898 yılında kurulan New York Okuludur. Bu okulun kuruluşu, sosyal hizmetin o zamanlarda yeterince geniş bir bilgi ve beceri gövdesine sahip olduğunu gösterir.

Hayırseverlik Organizasyonu Topluluğu ve Dost Ziyaretçiler Amerika'daki en eski organize olmuş girişim 1877 yılında kurulan Amerikan Hayırseverlik Organizasyonu Topluluğu'dur. Dost ziyaretçiler kavramı ilk olarak bu topluluk tarafından gönüllüleri tanımlamak için kullanılmıştır. Topluluğun amaçlarından biri yardıma muhtaç ve yoksul olan insanlara yardım etmenin en etkili yolunu bulmaktır. Bu nedenle hizmetlerini bireyselleştirmişlerdir. Topluluk gönüllülerden oluşan "dost ziyaretçiler" (friendly visitors) olarak adlandırılan kişilerle çalışmaktaydı. Hayırseverlik Organizasyonu Topluluğu'nun temel planı; ihtiyacın belirlenmesi için müracaatçıları değerlendirmek, merkezi kayıt ve belgeleme ve destek vermeyi içeriyordu. Dost ziyaretçilerinin çabaları sayesinde büyük ihtimalle hayırseverlik bilimsel bir hâle evrildi ve bireyle sosyal hizmetin temelleri atıldı.

Ziyaretçiler tüm yoksul insanların sorunlarının aynı olmadığını ve bu nedenle hepsine aynı şekilde yardım edilemeyeceğinin farkına vardılar. 1908 yılında Clifford Beers'in akıl sağlığı ile ilgili olarak yayını sosyal hizmetin sadece ekonomik ve sosyal değil, aynı zamanda müracaatçıların psikolojik ve duygusal sorunlarına da yönelmesine neden olmuştur. İlk bireyle sosyal hizmet eğitimi 1914-1917 yıllarını içeren dönemde verilmiştir. Bu dönemde bireyle sosyal hizmet daha çok tıptaki modele dayanıyordu. Bir süre bireyle sosyal hizmet, sadece hasta kişilere odaklandı ve öncelik hastalığın tedavi edilmesi oldu. "Birey ile sosyal hizmet" terimi ilk olarak Amerika'daki bir konferansta "Social casework" olarak kullanıldı. Bireyle sosyal hizmet alanındaki ilk kitap olan "Sosyal Teşhis" 1917 yılında Russell Sage Foundation'ın Yardım Teşkilatı Kısmı Müdürü Mary E. Richmond tarafından yayımlandı. Mary Richmond'un sözleri ile "Sosyal teşhis, müracaatçının durumu ve kişiliği ile ilgili olabilecek en kesin tanımlamayı yapmaya çalışmaktır."

Richmond teşhis etmenin birçok adımdan oluşan bir süreç olduğunu belirtmektedir. Bu süreç;

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

Richmond'un ilgisi iki kavram üzerineydi: sosyal ve psikolojik. Richmond bu iki kavramı birleştirmeyi amaçlıyordu ve bu nedenle "sociatry" denilen yeni bir profesyonel alan olması gerektiğini düşünüyordu.

### **1. DÜNYA SAVAŞI'NIN ETKİSİ**

1. Dünya Savaşı öncesinde temel odak, sorunları olan bireyleri etkileyen sosyal faktörlerdi. Birinci Dünya Savaşı sırasında başlatılan, erkekleri orduya katılan ailelere maddi yardım programı, toplumun tüm kesimlerinin bireylerle sosyal hizmet uygulamasından yararlanmasına imkân vermiştir. Böylece sosyal hizmet uzmanları da ilk kez ordudaki nöro-psikiyatri kliniklerine atanmışlardır. Psikiyatrik sosyal hizmetin temeli bu sayede atılmış ve yardım programlarına başvuran ailelerin birçoğunda psikolojik ya da psikiyatrik sorunların olduğu fark edilmiştir. Birinci Dünya Savaşı, bireyle sosyal hizmet üzerinde büyük bir etki yaratmıştır.

Freud ve arkadaşlarının çalışmaları, bireylerle çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yöntemlerini etkilemiştir. 1920'lerde bireyle sosyal hizmet müdahalesi yapan sosyal hizmet uzmanları, müracaatçı ve sorunlarını anlamak için Psikanalitik Yaklaşım'ı benimsemişlerdir. Zamanla bu yaklaşım, 1920'ler ve 1930'ların sosyoekonomik olayların ve sosyal teoride yaşanan gelişmelerin etkisi ile birtakım değişikliklere uğradı. Bireylerin şu an ve burada ya da bir olaylar zinciri içinde yaşadıkları gerçeğine

odaklanan bir yaklaşım hâline geldi. 1930'ların ekonomik kriz döneminde, sosyal hizmet uzmanları müracaatçılar için bir stres kaynağı olan ekonomik faktörleri değerlendirmişlerdir. 1930 yılında psikanalitik gelişmeler çok önemli hâle geldi ve sosyal hizmet uzmanları bireyle sosyal hizmet müdahalesini gerçekleştirirken yeni yöntemleri kabul ettiler. Birkaç ortak özellik ve farklılıkları olan yeni düşünce okulları zamanla ortaya çıktı. Bu okullar Sigmund Freud ve Otto Rank'ın teorileri üzerine kuruldu.

### **FREUDYEN TEORİNİN KATKILARI**

Psikiyatrinin gelişiminden önce bireyle sosyal hizmet bir sanat olarak uygulanıyordu. Bireyle sosyal hizmet bireyin gereksinim duyduğu sosyal hizmetleri araştırıyor, teşhis koyuyor ve yönetiyordu. Freudyen teoriden etkilendikten sonra, bireyle sosyal hizmet müdahalesi yapan sosyal hizmet uzmanları bireysel terapi vermeye de başladılar. Freudyen Teorinin Etkisi Bireyle sosyal hizmet müdahalesinin birçok alanında Freud'un etkisi görülebilir. Ama en büyük etkisi uzman ve müracaatçı arasındaki ilişkide görülür. Freud'un üç öğrencisi; Alfred Adler, Carl Jung ve Otto Rank daha sonra kendi düşünce okullarını kurmuşlardır.

### **EKONOMİK KRİZ VE SONRASI**

ABD'de 1930'lu yıllarda gündeme gelen mali kriz nedeniyle bireylerle sosyal hizmet bu kez psiko-sosyal nitelik kazanmaya başlamıştır. Freud'un izleyicilerinden olan Rank'ın geliştirdiği irade (will) teorisinin uygulamada kullanılmaya başlaması bu döneme rastlar. İrade teorisi sayesinde bireyin mesleki yardım isteme ve yardımı kullanma davranışının sosyal hizmet kurumundan etkilendiğini meslek elemanları fark etmişlerdir. Böylelikle bireylerle sosyal hizmet yönteminin sosyal faktörlere ağırlık veren yönü yeniden önem kazanmıştır. Ekonomik yetersizliklerin birey ve ailenin yaşamında yol açtığı sıkıntılar, ani olarak karşılaşılan sosyal ve ekonomik sorunlara gösterilen tepkiler; bu durumlara daha farklı yaklaşılması gereğine açıklık getirmiştir. Ekonomik gerginliğin duygusal yıkıma neden olabileceği fark edilmiştir.

### **İKİNCİ DÜNYA SAVAŞI'NIN ETKİSİ**

Bireyle sosyal hizmet, İkinci Dünya Savaşı'ndaki olaylardan oldukça fazla etkilenmiştir. Savaş sırasında ekonomik krizler müracaatçıların kişisel sorunlarında artışa neden oldu. Duygusal sorunlar da arttı. Bu ihtiyaçları karşılamak ve sorunları çözmek için aile hizmetleri başlatıldı. Bireylerle sosyal hizmet 1940-1950 döneminde psiko-sosyal niteliğe kavuştu. 1950'lerde sosyal hizmette özel uygulamalar başladı. Artık bireyle sosyal hizmet, bireylerin sorunlarını çözerek dolaylı yoldan toplum ve toplum sorunları ile ilgilenmeye başladı. Sosyal hizmet için yerleşme, gelişme ve dönüşüm dönemiydi. 1960'larda ise araştırmanın önemi, umut vadeden bir gelişme gösterdi. Geçmişteki çevre ve kişiliğe verilen önem, yerini bu iki kavramın birbirleri ile bağlantılı olduğu düşüncesine bırakmıştır. Bu dönemde sosyal eylemin odak noktası toplumda değişim yaratmak olmuştur. Bireyle sosyal hizmet müdahalesinde yeni yöntem ve ilkeler kabul edilmiştir.

### **YAKIN ZAMANLARDAKİ EĞİLİMLER**

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

### **TÜRKİYE'DE BİREYLE SOSYAL HİZMETİN GELİŞİMİ**

“Sosyal hizmetler, kişi ve ailelerin kendi bünye ve çevre şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözümlenmesine yardımcı olunmasını ve hayat standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünü”dür. Osmanlı İmparatorluğu döneminde sosyal yardımlarla ilgili en önemli teşkilatlar, vakıflar olmuştur. 1868'de bugünkü Kızılay kurulmuş, 1868 yılında çocuklar için ıslahhaneler açtırılmıştır. 1872 yılında, Darüşşafaka faaliyet göstermeye başlamış ve 1896 yılında da Darülaceze açılmıştır. 1921'de, Büyük Millet Meclisi Sosyal Yardım Komisyonu oluşturulmuş ve aynı yıl Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu kurulmuştur. 1930 yılında kabul edilen kanun ile sosyal yardımlarla ilgili çeşitli konular düzenlenmiştir. 1963 yılında 225 sayılı Kanun ile Sağlık Yardım Bakanlığı merkez teşkilatı bünyesinde Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü kurulmuştur. 1976 tarihli ve 2022 sayılı Kanun ile bir kısım yaşlı ve özürlü vatandaşlara parasal sosyal yardımlar sağlanabilmesi mümkün olmuştur. 1982 yılında kabul edilen yeni Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, sosyal hizmetleri ayrıntılı hükümlerle ele almış, sosyal güvenliğin Devlete ait bir görev olduğu açıklığa kavuşturulmuştur. 1983'de Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nun kurulması ile sosyal hizmetler alanında, Sosyal Hizmetler Enstitüsünün kurulmasından sonraki ikinci büyük gelişme kaydedilmiştir. Sosyal Hizmetler Enstitüsü ve Sosyal Hizmetler Akademisi Sosyal hizmetlerin modern anlamda ele alınabilmesi ve bilimsel bir mahiyet kazandırılarak ehil personel eliyle yürütülmeye başlanması, ancak 1959 yılında SSYB'na bağlı Sosyal Hizmetler Enstitüsünün kurulmasından sonra mümkün olabilmıştır. Sosyal Hizmetler Enstitüsünün kuruluşunu, sosyal hizmetler alanında dönüm noktası olarak kabul etmek mümkündür.

Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü 1963 yılındakurulan Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü'nün 20 yıllık icraat süresi -sosyal yardım hizmetleri başta olmak üzere- çeşitli sosyal hizmetler alanlarındaki eksikliklerin ve aksaklıkların belirlendiği, kalifiye sosyal hizmet personelinin yetiştirildiği, bilgi birikiminin yaratıldığı ve yaygın olmasa da örnek nitelikte başarılı kuruluşların tesis edilebildiği bir dönem olmuştur.

### **SOSYAL HİZMET ÇERÇEVESİNDE BİREYLE SOSYAL HİZMETİN ÖNEMİ**

Sosyal hizmette bir yöntem olarak bireyle sosyal hizmet, kişinin sorunlarını çözerek toplum içinde daha iyi işlev kazanabilmesine ve kendi kapasitesine erişebilmesine yardımcı olmayı amaçlar.

Toplum biriminin temeli bireydir. Eğer bireyler hayatlarından memnunsunsa ve uyumsuzlukların en aza indirgenmesi çabaları ile huzurlu bir toplum ortaya çıkar. Her meslek büyümesi ve gelişmesi için test edilmiş bir bilgi gövdesine sahiptir. Bu bilgi gövdesi kendine ait prensipler, teknikler, yöntemler, süreçler, araçlar ve terminolojiye sahip olmalıdır. Meslek olarak sosyal hizmet kendi terminolojisi, araçları ve yöntemleri olan bilgi gövdesini oluşturmuştur. Sosyal hizmet çerçevesinde bireyle sosyal hizmet, ikili etkileşim gerektiren bir yöntemdir. Bu etkileşim, insan psikolojisi ve içinde çalışılan toplumun kültürel güçleri arasındadır. İlk olarak bireyle sosyal hizmet çok az alanda ve kurumda kullanılırken sonradan artarak yeni alanlarda kullanılmaya başlamıştır. Bugün birçok kuruluş, kurum ve organizasyonda kullanılmaktadır.

Yaşamımızı gözden geçirdiğimiz zaman geçmişte ya da halihazırda kendi başımıza çözemediğimiz kişisel sorunlarımızın olduğunu görebiliriz. Bu sorunların çözümünde bazen diğer aile üyelerimiz, akrabalarımız, arkadaşlarımız ve yakınlarımız yardımcı olabilir. Kimi zaman da duygusal sorunlarımızı ele alabilmek, kriz anlarımızda kaynaklara ulaşabilmek, evlilik ya da aile sorunlarını çözebilmek, iş ya da okul sorunlarını halledebilmek, tıbbi sorunlarla baş edebilmek için daha becerili ve yetkin müdahalelere gereksinim duyabiliriz. Yetkin ve becerili bir yardım etme işi bireylerle sosyal hizmet olarak adlandırılabilir. Hazırlık yapma insanların bir işe başlamadan önce kendi istedikleri amaçlara ulaşabilmek, yaptıkları işlerde başarıya ulaşabilmek için büyük önem taşımaktadır. Hazırlık, bir işe başlamadan önce yapılacak iş doğrultusunda belirlenen plan ve düzenlemelerdir. Hazırlanmak; yapılacak iş için gerekli unsurları bir araya getirmek, düzenlemek ve müdahalelerde bulunmaktır. Hazırlanmak kişinin hem kendi bünyesinde fiziksel ve ruhsal olarak hem de çevresel ortamda gerekli düzenleme ve değişimlerin yapılmasını gerektirir. Yapmak istenen şey için gerekenler, gerekli olanların nasıl ve ne şekilde olacağı bir süre düşünülmeli ve karara bağlanmalıdır. Bunların kararının verilmesiyle birlikte tamamlanan düzenlemeler, yapılacak iş için hazır olmak anlamına gelir. Nasıl ki bir doktor hastasını ameliyat etmeden önce hastasını ve kendisini ameliyata hazır hale getirip başarılı bir ameliyat gerçekleştirmek istiyorsa, sosyal hizmet uzmanı da bireyin sorununu çözmek için en etkili sosyal hizmet müdahalesi konusunda hazırlık yapmalıdır.

#### **HAZIRLIK YAPMADA YETKİNLİK: İLİŞKİ KURMA BECERİLERİ**

Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılara etkili sosyal hizmet müdahalesi yapabilmesi için ilişki kurma becerilerini bilmesi gereklidir.

1. Empati: “Başkalarının ayakkabılarında yürüyebilme” becerisi, kişinin durumunu anlamak ve uygun bir yolla cevaplamak.
2. Saygı: Bireyin biricikliğine inanıp inançlarını uyumlayabilme becerisine ve bireyin problemlerle başa çıkabilecek potansiyeli olduğuna inanmak.
3. Sıcaklık: Diğer bireyin insani yönlerine kibarca, yargılamadan cevap vermek.
4. Somutluk: Duygular, deneyimler ve davranışları doğru şekilde etiketlemek.
5. İçtenlik: Başkalarıyla dürüstçe ve otantik bir şekilde ilgilenmek , statüleri insanoğlu olarak değerli olduğundan böyle bir içtenliği hak ettikleri algılamaktır.
6. Kendini açma: Sosyal hizmet uzmanının düşüncelerini, davranışlarını ve ilgili deneyimlerini müracaatçının algılayabilmesi için çalışmacının kendini uygun kullanımı.
7. Yüzleştirme: Düşünce ve hareketler arasındaki çelişkileri ilişkiye zarar vermeden gösterebilme becerisi. (Örneğin, müracaatçıdaki korku ve utanç çalışmacıya kızgınlık olarak yansiyabilir veya müracaatçının endişesinde artış olabilir.)
8. Anlık olmak: Müracaatçı ve çalışmacıda bulunan “şimdi ve burada” etkileşim düzeyine cevap verebilme becerisi. Sosyal hizmet uzmanlarının etkili ve verimli bir sosyal hizmet müdahalesi gerçekleştirebilmesi için empati, saygı, sıcaklık, somutluk, içtenlik, kendini açma, yüzleştirme ve anlık olma becerilerini uygulamak için yetkin olması gerekir. Bu konularda yetkin değilse müdahale aşamasına geçmeden önce hazırlık yapması ve bu konuda yetkinlik kazanmak için eğitim alması gereklidir.

#### **HAZIRLIK YAPMADA YETKİNLİK: BİLİŞSEL BECERİLER**

Bilişsel beceriler, etkileşimden elde edilen sadece gerçek bilgileri değil daha az ortada olan bilgileri analiz etmek için kullanılan mental fonksiyonlardır. Bunlar; göz kontağı, vücut dili, duygusal ve davranışsal hareketler ile kendimizin ve müracaatçının görüşme sırasında gerçekleşen duygularını gözlemlemektir. Bundan dolayı bizler görüşmeyi “deneyimlemekteyiz”, zihnimizin analitik bir kısmı başka önemli bir bilgi kaynağından “ne olduğunu” not etmektedir. Genelci yaklaşımdaki bilişsel beceriler problem-çözme modelinde tanımlanmıştır. Bununla birlikte bireyle sosyal hizmet müdahalesinin gerçekleştiği süreçte çoğu “bireyin durumu”nu, problemlerinin karmaşık olması sebebiyle nadiren böylesine detaylı bir analiz yapma lüksümüz vardır. Sorun çözme modelini soyut olarak kullanmamıza rağmen pratiğe dökmemiz için bölümlere ayırmalıyız. Sosyal hizmet uzmanının sahip olması gereken bilişsel beceriler:

1. Bir bireyi/problemi/durumu (sosyal durumu) toplumdaki ortak özellikler açısından incelemek. Sürecin neresinde olursanız olun kızgınlık, depresyon, korku gibi ortaya çıkabilen belirli insan tepkilerini ve ortak özellikleri göstermek için onları belirleyebilme becerisidir.

2. İlişkinin sözel ve sözel olmayan içeriğini yorumlayabilmek. Gözlemlemek ve bunları bilgi için yorumlamak, arkadaşla profesyonel bir sosyal çalışmacı olma arasındaki farktır. Analizin hem müracaatçının hem de çalışmacının tepkilerini ve çalışmacının aklından geçen sadece “O böyle hissediyor...”u değil “Bu söze/duyguya/davranışa benim tepkim...” iç diyalogunu içerdiğinin farkında olmalıyız.

3. İyi olmayı engelleyen bireysel ve sosyal engelleri belirlemek. Herhangi bir hareket planı oluştururken zaman, para, yasallık ve diğerleri hareketimizi engelleyebilir. Motive olamamak veya motive olunmuşsa harekete geçememek gibi içsel engeller hedef yönünü belirsizleştirir ve hareketi engeller. Duyguların belirsizliği; aşk-nefret ilişkisindeki veya mutluluk için kişisel bir hedeften dolayı suçluluğun takip etmesi, bir örnektir. Korku, hareketi engelleyen başka bir duygudur ve birçok başka duygu da bulabilirsiniz.

4. Problemi bölümlere ayırmak. Tüm bir endişe setini oluşturmak, müracaatçının neyin tümünden umutsuz karışık bir vaka olarak görüldüğünü netleştirmesinde yardımcı olabilir. Endişeleri farklı alanlarda bölerek onlar üzerinde farklı zamanlarda çalışmak sıklıkla tam ifade edilemeyen problemlere eşlik eden endişenin kendiliğinden akmasıyla rahatlar ve müracaatçıya hangi görevlerin öncelikle tamamlanabileceğiyle ilgili yön verir.

5. Müracaatçının asıl endişelerini açık ifadelerle açıklamak. Çoğunlukla bunaltıcı bir problem; korkular, endişeler ve “Bilmiyorum neden?”lerin yer aldığı bir karışımla sonuçlanmıştır. Ortak parçaları almak, onları açıklamak ve ne algıladığınızı yeniden yorumlayarak, müracaatçının değerlendirmenizi onaylaması veya inkâr etmesi önemli bir bilişsel beceridir. Sosyal hizmet uzmanı için hazırlık süreci ve hazır olma durumunun temel amacı müracaatçılara en etkili hizmeti verebilmektir. Hazırlık süreci sosyal hizmet uzmanı için soruna ilişkin farkındalık kazanma sürecidir. Sorunun varlığına müracaatçıyı da hazırlamak gerekir. Sosyal hizmet uzmanının kendisini hazırlaması uygun ortam, süreç ve müracaatçıyı hazırlamasının dışında psikolojik olarak hazırlanmasını da içerir. Kendisinin düşünme süreci, yapılacak işlerdeki püf noktaları ve mesleki literatür konusunda da kendisini hazırlamalıdır. Bireyle sosyal hizmet müdahalesinin gerçekleştirileceği yer hazırlanırken sosyal hizmet uzmanı görüşme zamanını ve yerini belirlemeye etki edecek faktörleri göz önünde bulundurmalıdır. Müracaatçının mesai saati dışındaki zamanlar ya da uygun olduğu zamanlar ön planda tutulmalıdır. Müracaatçının durumuna göre görüşme yapılacak yerin ortamı düzenlenmelidir. Mesela bebeğini bırakamadan gelen bir kadın müracaatçı için bebeğiyle ilgilenecek birilerinin olması oldukça faydalı olacaktır. Ayrıca rahat bir bekleme odası, görüşme yapılacak ortamın uygun bir şekilde döşenmiş olması, hazırlık sürecinde uygun görüşme ortamı için yapılması gereken işlerdir. Sosyal hizmet uzmanı hazırlık için görüşmeden önce görüşme içeriğini ve planını da düşünmelidir. Görüşmenin içeriği düzenlenirken sosyal hizmet uzmanı sosyal hizmet literatürünü, etik ve ahlaki ilkeleri, sosyal hizmet yöntem ve tekniklerini aklından geçirmeli, ayrıca hizmetin hedefini bilmeli, bu görüşme için bir hedef belirleyip tanımlamalıdır. Hazırlanma ve hazırlık süreci sosyal hizmet uzmanları için görüşmelerin başarılı geçmesi adına oldukça önemli bir süreçtir. Sosyal hizmet uzmanları gerekli hazırlıkları yaptıktan sonra sosyal hizmet uygulamasına başlayabilirler. Uygulama aşamasının başarılı bir şekilde geçmesi için hazırlık süreci iyi düşünülüp gerçekleştirilmeli ve gerekli değişimler sağlanıp müdahalelerde bulunulmalıdır. Planlı değişim süreci aşamalarının her birinin başarılı olması bir önceki aşamanın başarısına bağlıdır ve hazırlık süreci ilk aşama olduğu için tüm planı etkileyebilmektedir.

Bireylerle sosyal hizmet uygulamasında sosyal hizmet uzmanı; muktedir kılıcı, aracı, savunucu, eğitim gibi rolleri üstlenir. Bir sosyal hizmet uzmanının temel beceri ve rolü danışmanlık yapmakla ilgilidir. Danışmanlık yapma ve ilişki kurma becerileri sosyal hizmet uzmanları tarafından sahip olunması gereken en önemli beceriler arasındadır. Sosyal hizmet uzmanları bireylerle sosyal hizmet uygulamasını gerçekleştirirken sistem yaklaşımını göz önünde bulundurur. Birey sistemdir ancak duruma bağlı olarak diğer sosyal sistemlerin alt sistemi de olabilir. Bireylerle sosyal hizmet müdahalesi evden kaçan gençler, işsiz insanlara eğitim ve istihdam sağlamak için yardım etme, intihar davranışını sergilemiş bir kişiye danışmanlık, kimsesiz bir çocuğu devlet korumasına alma, ona koruyucu aile ya da evlat edinme hizmeti verme, istismara uğramış bir çocuk ve ailesine koruyucu hizmetler sağlama, hastanede yatarak tedavi görmesi gerekmeyen felçli bir hasta için bakımevi bulma, cinsel işlev bozukluğu olan bireylere danışmanlık, alkolik bireylere içme sorunu olduğunu kabul etmesine yardım etme, terminal dönemdeki hastalara danışmanlık verme, gözetim ve denetim tedbiri altındaki bireylere gözetim yapma, tek ebeveyn olan anne ya da babalara destek hizmetleri sağlama, AIDS hastalığı ile yaşayan bireyler için gereksinim duyulan hizmetleri organize etme ve eş güdüm sağlama gibi çeşitli hizmetleri kapsamaktadır. Sosyal hizmet uzmanları ilk toplantıyı planlarken görüşmenin zamanını ve yerini belirlemeye etki edebilecek faktörleri göz önünde bulundurmalıdır. Bazı müracaatçılar için çalışma saatlerinde iş yerlerinden ayrılmadıklarından hafta sonu ya da akşam saatlerinde görüşmelerin yapılması gerekebilir. Müracaatçılarla yapılacak görüşmeler sosyal hizmet uzmanlarının ofisinde, müracaatçıların evinde, hastanede, hapisanede, toplum merkezinde veya her ikisi için de uygun bir yerde gerçekleştirilebilir. Bu düzey müracaatçı için bir hazırlık dönemidir.

Hazırlık dönemine, soruna ilişkin farkındalık kazanma dönemi adı da verilebilir. Bu aşamada müracaatçıların kendi kendilerine “Benim sorunum var ve bu sorunu çözmek için bir şeyler yapmam gerekir.” demesi gerekir. Sorunları olduğunu kabul etmeyen insanlar, değişim için gerekli çabayı göstermek için motive olmaz. Bazı sosyal hizmet alanlarında (örneğin alkol sorunu olan kişilerle çalışma) insanların bir soruna sahip olduklarını kabul etmeleri bazen çok zordur. Özellikle gönülsüz müracaatçılar sorunlarının olduğunu inkâr etme eğilimindedir. Gönülsüz müracaatçılar yardım alması için zorlanan müracaatçılardır. Sosyal hizmet uzmanları koruyucu ve önleyici hizmetler, ıslah kurumları, akıl sağlığı hizmetleri, bakım evleri ve hastaneler gibi çok farklı ortamlarda gönülsüz müracaatçılarla karşı karşıya gelebilir.

### **İSTEKSİZ GÖNÜLSÜZ MÜRACAATÇILAR İÇİN HAZIRLIKLIL OLMA**

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

### **HAZIRLIK YAPMA AŞAMASINDA YAPILMASI GEREKEN DÜZENLEMELER**

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

Tanışma/bağlantı kurma basamağının başarılı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için sosyal hizmet uzmanları mikro düzeyde sosyal hizmet uygulaması yapma becerilerine sahip olmalıdır. Yardım etme sürecinde, başkalarıyla bağlantı kurarken sözlü ve sözlü olmayan iletişimin her ikisine gereksinim duyulur. Sosyal hizmet uzmanlarının kendini nasıl tanıttığı, ilk görüşme mekânını nasıl düzenlediği de tanışma/bağlantı kurma sürecini etkiler.

#### **TANIŞMA/BAĞLANTI KURMA AŞAMASININ ALT AŞAMALARI**

Tanışma/bağlantı kurma aşaması, altı alt aşamadan oluşur:

1. Müracaatçıyı karşılama
2. Etkili katılım, eşlik etme, yardım becerileri
3. Kurumun hizmetlerini ve müracaatçının beklentilerini konuşma
4. Kurumun ve sosyal hizmet uzmanının hizmetlerini önerme
5. Müracaatçıyı yardım ilişkisine yöneltme
6. Gerekli kayıtları tutma

Başarılı bir sosyal hizmet uygulaması için bu aşamada kurulan ilişki çok önemlidir. Bu aşamada müracaatçılar ile mesleki ilişkinin temeli atılır ve müracaatçılarla ortaklık ilişkisi bu aşamada inşa edilir. İyi bir çalışma ilişkisinin oluşturulması bakımından ilk görüşmeyi başarıyla yönetmek önemlidir.

#### **ETKİLİ YARDIM İLİŞKİSİ**

Etkili bir yardım ilişkisinin odağında insana özen vardır. Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasındaki olumlu bir ilişkinin gelişmesi gereklidir. Olumlu bir ilişki olmaksızın değişim olası değildir. Ancak müracaatçıda değişimin meydana gelmesi için yeterli değildir. Uygun teknik ve işlemlerin uygulanması da gereklidir. Kapsamlı araştırmalar yardımcı bir ilişkinin ana koşullarını ya da anahtar niteliklerini saptamış bulunmaktadır. Bunlar empati, olumlu bakış, kişisel sıcaklık ve samimiyettir. Empati uzmanın bir müracaatçının duygu ve öznel tecrübelerini doğru bir biçimde algılama ve müracaatçı için ne anlama geldiklerini kavrama kapasitesini göstermektedir. Olumlu bir bakışa sahip olmak, görünüm, davranış, yaşam koşulları ya da müracaatçı olma nedenlerine bakılmaksızın tüm müracaatçıların değerli olduklarına inanmak ve onlara saygıyla muamele etmek anlamına gelmektedir. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçılara kendilerini güvende hissedecekleri bir biçimde ve kabul edici yaklaştığında “sıcaklık” oluşur. Sıcaklık çoğu kere sözsüz bir iletişimdir ve bir tebessüm, yumuşak ve sakinleştirici bir ses, rahat ancak ilgili bir postür, uygun göz teması ve kabul ve açıklığı ileten jestlerle ifade edilir.

Samimiyet kişinin kendisi olması, gerçek olması ve “kalpten konuşması” anlamlarına gelir. Samimi sosyal hizmet uzmanları savunmaya geçmezler ve spontandırlar, söyledikleri yaptıklarıyla uyum hâlinindedir. Ek olarak somutluk, yeterlik ve nesnellik etkili bir yardım ilişkisi için önemli koşullardır. Müracaatçının perspektifinden ideal bir sosyal hizmet uzmanı “sıcak, kabul edici, anlayışlı, ilgili, doğal, samimi, yeterli, nesnel ve kendini müracaatçıyla paylaşabilen” kişidir. Müracaatçı ile sosyal hizmet uzmanı arasındaki belli farkların yardım ilişkisi üzerinde önemli bir etkisi olup olmadığı mevzuu büyük oranda müracaatçının beklenti ve algılarının bir işlevi olmaktadır. Sosyal hizmet uzmanından ırk, sosyal cinsiyet veya sosyoekonomik statü bakımından farklı olan bir müracaatçı muhtemelen şu üç kaygıya kapılacaktır:

- Yardım edici iyi niyetli birisi mi?
- Uzmanın benim sorunlarımı çözebilecek profesyonel uzmanlığı veya becerileri var mı?
- Uzman benim sosyal gerçekliğim veya dünya görüşüme dair yeterli anlayışa sahip mi?

Müracaatçının bu soruları yanıtlama biçimi onun sosyal hizmet uzmanının verdiği hizmetleri kullanıp kullanmadığını ve nasıl kullandığını belirleyecektir. Birçok müracaatçı yardım sürecinin ilk zamanlarında endişeli ve kararsızdır. Bu aşama oldukça önemlidir çünkü bu aşamada müracaatçı tedavi alıp almamaya karar verir. Hizmeti kabul veya reddetmek müracaatçının kararıdır. Seçimi sosyal hizmet uzmanı değil, müracaatçı yapar. Bu nedenle ilk bağlantı kurma aşaması müracaatçının hizmeti almaya devam etmesine yardımcı olacak şekilde yapıcı ve faydalı olmalıdır. Müracaatçının neye karar vereceği büyük oranda sosyal hizmet uzmanının tavırlarına bağlıdır. Müracaatçıya saygı ve değer göstermek sosyal hizmet uzmanının bireylerle çalışırken göstermesi gereken en önemli tavidir.

#### **BİREYDEN BİREYE EYLEM SİSTEMİNİN OLUŞTURULMASI**

Sosyal hizmet uzmanı müracaatçı etkileşiminde, yardım sürecinde sosyal hizmet uzmanı ve

müracaatçının her ikisinin de çabası gereklidir. Yapılacak çalışmada sosyal hizmet uzmanının ve müracaatçının rolleri, her birinin bu etkileşime ne getirdiğiyle ortaya çıkar. Bu etkileşim sürecinde müracaatçılar:

- Bir tür veya kategoriden çok bir birey olarak ilgilenilmek
- Duygularını hem olumlu hem de olumsuz olarak ifade etmek
- İfade edilen duyguların ve bu duygulara verilen tepkinin sempatik olması
- Değerli bir kişi, doğuştan onurlu bir kişi olarak kabul edilmek
- İçinde bulunduğu güçlük için ne yargılanmak ne de suçlanmak
- Kendi hayatına ilişkin kararlarda ve tercihlerde kendi seçimini yapmak
- Kendisi hakkındaki bilgilerde olabildiğince gizli olunmasını sağlamak gereksinimindedir.

Sosyal hizmet uzmanı müracaatçının ihtiyaçlarını karşılamada, sorun çözme aktivitesinde kendisine yardımcı olması için olabildiğince hazır olmasını sağlamalıdır. Ek olarak müracaatçının benlik saygısının geliştirilmesi ve desteklenmesi için uğraş vermelidir. Hiçbir koşulda sosyal hizmet uzmanı, hizmetin sonuçları hakkında gerçekçi olmayan güvenceler vermemelidir.

#### **ETKİLİ MESLEKİ İLİŞKİ KURMANIN ÖNÜNDEKİ ENGELLER**

- İlk engel, farklı yaşam deneyimleri ve farklı kültürel geçmişleri olan kişilerle ilişki kurma ile ilgilidir.
- İkinci engel, müracaatçının korkuları ile ilgilidir.
- Üçüncü engel, sosyal hizmet uzmanlarının genellikle bürokratik bir örgütte görevli olmasından kaynaklanır.
- Dördüncü engel, müracaatçılar ve sosyal hizmet uzmanlarının kültürlerinin farklı olmasıyla ilişkili olan yetersiz iletişimidir.
- Beşinci engel, sosyal hizmet uzmanlarının amaçlarıyla ilişkilidir.
- Altıncı engel, sosyal hizmet uzmanlarının durumu açıklamak için tercih ettiği kuram ve varsayımlarla ilgilidir.

#### **TANIŞMA/BAĞLANTI KURMADA BAKIŞ AÇISI VE DAVRANIŞ**

Yardım ilişkisinin kurulması ilk basamakla başlar ve bireylerle sosyal hizmet uygulaması sürecinin tüm basamaklarına yayılır. Yapıcı ve olumlu bir mesleki ilişki için sosyal hizmet uzmanlarının öncelikle müracaatçının bir birey olarak kabul edildiği, güçlüklerini tüm yönleriyle anlatabilmek için kendini güvende hissettiği, tehdit edici olmayan ve rahat bir atmosfer yaratmak için çaba harcaması gereklidir. Yapıcı bir ilişkide bir diğer önemli konu, sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla ortak dil kullanmasıdır. Ortak dil kullanımı, müracaatçı ile aynı sözcükleri ve aksanı kullanmak değil müracaatçının anlayabileceği ve saldırgan olmayan sözcükleri kullanmak demektir. Sosyal hizmet uzmanlarının rolü, müracaatçıların ileri işlevsellikle sonuçlanacak yeni düşünme, inanma yollarını denemesine ve çeşitli seçeneklerden yararlı olana karar vermesine yardımcı olmaktır.

#### **TANIŞMA/BAĞLANTI KURMA AŞAMASINDA DEĞERLENDİRME**

Tanışma/bağlantı kurma aşamasında sosyal hizmet uzmanları, hizmetin verilir verilmeyeceğini değerlendirmelidir. Değerlendirme ile müracaatçıların sorunları, gereksinimleri ya da konuları üzerinde beraber çalışılıp çalışılmayacağı, müracaatçıların gereksinim duyduğu hizmetlerin bir başka kaynak tarafından daha iyi verilir verilemeyeceği, müracaatçıların farklı hizmetleri kullanmayı isteyip istemediğine karar verilir.

#### **TELEFON YOLUYLA TANIŞMA/BAĞLANTI KURMA**

Sosyal hizmet uzmanları ile müracaatçı arasındaki ilk görüşme bazen telefon yolu ile olur. Sosyal hizmet uzmanları telefondaki zamanı iyi kullanmalı, telefonda ayrıntılı bilgi almaktan kaçınılmalıdır.

#### **İSTEKSİZ/GÖNÜLSÜZ MÜRACAATÇILARLA TANIŞMA/BAĞLANTI KURMA**

İsteksiz müracaatçılar bir sosyal hizmet uzmanıyla görüşme konusunda genelde olumsuz duygulara sahiptir. Bu gibi olumsuzlukların belirlenmesinde ve yönlendirilmesinde yüz yüze görüşmeler daha uygun ve kolaydır. Müracaatçının korunması için gizliliğin gerekli olduğu durumlar dışında, yardım sürecinin en azından ilk aşamalarında diğerlerinin (örneğin eşi) katılımı için kişi cesaretlendirilmelidir. Aile üyelerinin ya da önemli kişilerin yardımları olmadan bazı kurum hizmetlerinin ya da müdahalelerinin nasıl işlevsiz kaldığı anlaşılmalı ve anlatılmalıdır. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçının korkularını, ikircikliğini, karmaşasını ya da kızgınlığını anladığını gösteren bir tarzda tepki verebilecek bir şekilde hazırlanmalıdır.

#### **TANIŞMA/BAĞLANTI KURMA AŞAMASINDA FİZİKSEL DÜZENLEMELER**

İyi bir iletişimin gerçekleşmesine yardımcı olacak fiziksel düzenlemeler yapılmalıdır. Örneğin; iki kişili bir görüşmede sandalyeler, görüşmecilerin birbirini görmesine olanak verecek şekilde düzenlenmelidir. Aile görüşmesinde ise sandalyeler dairesel bir şekilde konulmalıdır. Oda sıcaklığının rahatlatıcı olması sağlanmalıdır. Beden dilinin, nasıl giyinildiğinin, duruşun, yüz ifadelerinin ve mimiklerin kişiye mesaj gönderdiğinin farkında olunmalıdır. Görüşme sürecinde not tutmak gerekli ve önemlidir. Ancak sosyal hizmet uzmanı not tutarken müracaatçının rahatsız olduğunu fark ederse ona tuttuğu notları göstermeli ve notların neden tutulması gerektiğini açıklamalıdır. Son olarak ilk görüşmede gerekliyse gelecek buluşmanın planlanması, sosyal hizmet uzmanının ismini ve

iletişim bilgilerini vermesi, aynı zamanda müracaatçının iletişim bilgilerini alması gereklidir. Bireylerle sosyal hizmet uygulamasında tanışma/bağlantı kurma hem bir süreç hem de bir çıktıdır. Yardım etme becerilerinin etkili, verimli ve dengeli kullanımını gerektirir.

Ön değerlendirme, bir kişinin veya durumun anlaşılması ya da bir sorunun çözülmesi ya da en aza indirilmesi için doğasını, nedenini, gelişimini ve yönünü belirleme sürecidir. Ön değerlendirme bireyselleştirilmiş yardım müdahalesi için temel oluşturmak amacıyla sorunların, insanların, durumların ve bunların birbirleriyle karşılıklı ilişkilerinin farklılaşmış, bireyselleştirilmiş ve doğru bir şekilde belirlenmesi ve değerlendirilmesi anlamına gelmektedir.

#### **ÖN DEĞERLENDİRMEİNİN AŞAMALARI**

Ön değerlendirmenin;

1. Müracaatçının belirlenmesi
2. Durum içinde müracaatçının mikro, mezzo, makro ve farklılık perspektifinden değerlendirilmesi
3. Müracaatçının sorunları ve gereksinimleri hakkında bilgi toplanması ve
4. Müracaatçının güçlü yönlerinin vurgulanması olmak üzere kendi içinde dört alt basamağı bulunmaktadır.

Ön değerlendirme sürecine başlamak için müracaatçı sistemi açık bir şekilde tanımlanmalıdır. Ön değerlendirme bir sorunun çok boyutlu anlaşılması üzerine odaklanılmaktadır. Değerlendirme yapmada çok yönlülük çok önemlidir. Değerlendirme hangi konuyla ilgili olursa olsun, çok geniş bir bakış açısı gerektirir. Ele alınan konu, problem, durum her neyse genel bir perspektife bağlı olmalı, yani her yönüyle incelenmelidir. Problem, durum, konu ve koşulun artısı, eksisi, sınırlılıkları; etkilenen ve etkiye açık yönleri; onu etkileyen faktörlerin yetersizlikleri, eksiklikleri, yararları, zararları, başlangıçları, gelişmeleri, bileşenleri ve sonuçları ele alınmalıdır.

Değerlendirme elde bulunan bilgilerin süzgeçten geçirilerek gerekli olmayanların ve yanlış olanların elenmesiyle elde edilen sonuçtur. Üzerinde durulan konu, durum ve soruna ilişkin değerlendirmeler insanların birikimlerinden bağımsız değildir. Bu birikim bireyin kişisel özelliklerinin, değer yargılarının, geleneklerinin, âdetlerinin, alışkanlıklarının, aile yaşantısının, ilgi alanlarının, bilgi ve becerilerinin temelidir. Bunlar bireyin yaşam felsefesini ve bakış açısını oluşturur. Değerlendirme sürekli bir süreçtir. Bireyle sosyal hizmet müdahalesini gerçekleştirirken değerlendirme süreci içinde her an yeni durumlar meydana gelebilir, yeni konular ortaya çıkabilir. Değerlendirme karşılıklıdır yani müracaatçı değerlendirme sürecine katılabilir veya katılmayabilir. Değerlendirmede hareketlilik vardır; yani izlenebilecek, yapılması gereken aşamalar vardır ve bunun sonucunda bir sentez elde edilir. Değerlendirme keşfetmeye olanak sağlar. Müracaatçıların bilgilerini tanıma ve planlamaya yönelmez. Değerlendirme sorunu belirlemeye olanak sağlar, değerlendirmenin temel amacı da budur. Değerlendirme güçlü ve eksik yönleri vurgular. Yaptığımız değerlendirmeler kendi ilgi alanlarımızdan bağımsız değildir.

Yapılan değerlendirmeler hangi birimle ilgili olursa olsun sosyal hizmet uzmanının yaşayışına, kişiliğine, değer yargılarına, olaylara bakış açısına, bilgi, beceri, yetenek ve deneyimlerine bağlıdır. Bir birey olarak müracaatçı, değerlendirmede en önemli bilgi kaynağımızdır. Değerlendirme bireyden alınan bilgi olmaksızın yapılamaz. Her bir müracaatçı için değerlendirme yapmada belirli bilgilere sahip olunmalıdır. Birey açısından gerekli bilgiler; bireyin kişisel bilgileri, adı, adresi, doğum tarihi, doğum yeri, medeni durumu, ailevi bilgileri, anne ve babanın adları, çocukların ve kardeşlerinin adları, doğum tarihleri, ölüm tarihleri, ikamet yeri olarak sıralanabilir. Ayrıca bireyin eğitim durumu, çalışma durumu, hangi işte çalıştığı, aile içi iletişimi, farklılıkları, fiziksel ve ruhsal durumu, kültürel yapısı, arkadaşlık ilişkileri, komşuluk ilişkileri, akraba çevresiyle ilişkileri göz önünde bulundurulmalıdır. Müracaatçının kuruma neden başvurduğu, problemin ne olduğu, probleme bakış açısı, nasıl başvurduğu, yaşadığı çevre ve yaşadığı çevrenin özellikleri, psiko-sosyal durumu, ekonomik durumu, bireyin gelişimi, gereksinimleri, gereksinimlerini ne ölçüde karşıladığı, yaşadığı çevredeki kaynaklar ve kurumlar, bunlardan yararlanma derecesi de dikkate alınmalıdır. Bireyin güçlü yönleri, baş etme mekanizmaları, ilgileri, yetenekleri, becerileri, motivasyonu, değişim kapasitesi, probleme çözüm arayıp aramadığı, zaafı, güçsüz yönlerine de dikkat edilmelidir.

Sosyal hizmet uzmanı değerlendirme sürecinde esnek olmalıdır. Genel anlamda esneklik hoşgörülülük olma, toleranslı olma ve sabit bir yöne saplanıp kalmama gibi anlamlara gelmektedir.

Değerlendirmenin birçok unsuru içerdiğini ortaya koyduğumuzda ve ele alınan soruna, duruma ya da konuya göre çeşitli yönleri incelendiği için esneklik büyük önem taşımaktadır. Esneklik bir bakıma çok yönlülük anlamına da gelmektedir. Değerlendirme sürecinde karar verme ve hükme varma konusu değerlendirme sürecinin önemli bir diğer parçasıdır. Değerlendirme sonucunda belli bir hükme ya da

karara varılır. Karar verebilmek ve hükümde bulunabilmek için ondan önceki aşamaları çok iyi ve yeterli bir şekilde yapmak gerekir. Değerlendirme sürecinde gereksinim ve ilgi arasındaki fark da ortaya konulmalı ve bilinmelidir. İlgi, bir şeyin doğru olmadığına dair duyulan histir. İlgi, bazen gereksinime göre daha özel olabilir.

Gereksinimle ilgi arasında aciliyet farkı da olabilir. Çünkü ilgi, hissedilen bir şeydir. Gereksinim ise karşılanması gerektirir. Gereksinimde bir aciliyet söz konusudur. İnsanların yaşadığı sorunlar çok çeşitli ve çok yönlüdür. Bu sorunlar çeşitli faktörlerden etkilenir. Bunların bir kısmı bireyin kendisinden, bir kısmı da dış etkenlerden etkilenir. Bir sorunu ortaya koymaya çalışırken bireyin biyolojik yapısını, fiziksel durumunu, aile yaşamını, arkadaş çevresini, akraba çevresini, komşuluk ilişkilerini, ekonomik durumunu, kültürel yapısını, yaşamının gelişimini, davranışsal özelliklerini belirlemek, bunun yanı sıra yaşadığı çevreyi tanımak gerekir. Değerlendirme sürecinde sosyal desteğin belirlenmesi çok önemlidir. Sosyal destek bireylere, gruplara toplumsal bağlar kurmada yardımcı olur. Sosyal destek bir bireyin ailesi, arkadaş çevresi, akrabaları, komşuları, iş arkadaşları ve çevresi ile etkileşimde olduğu kurumlar ve kuruluşlardır. Sosyal desteğin varlığı ya da yokluğu yapacağımız değerlendirmenin vazgeçilmez unsurlarından biridir.

### **MÜRACAATÇIYI ANLAMA**

Ön değerlendirmede müracaatçıyı anlamamızı sağlayan üç temel aktivite “gerçeklerin aslını öğrenme” , “anımlarını düşünme” ve “yardım yöntemlerine karar verme” olarak sıralanabilir. Uzmanın müracaatçısına etkili bir şekilde yardım etmesi için gereken bilgilerin miktarı oldukça değişkendir. Bazı vakalarda detaylı ve uzun araştırmalar gerekli olabilirken diğer vakalar için bu gereksiz olabilir. Bireyle sosyal hizmet becerisi, her bir müracaatçı için neye ihtiyaç duyulduğunu belirleyebilmektir. Uzman, hangi bilginin sorun ile ilgili olduğunu ve hangilerinin gereksiz olduğunu ayırt edebilecek beceride olmalıdır.

### **ÖN DEĞERLENDİRMEDE KULLANILAN ARAÇLAR VE TEKNİKLER**

Müracaatçı ile ve olaya karışmış bireylerle yapılan görüşmeler; motive edebilir, öğretebilir, bilgi sağlayabilir ve müracaatçının kendisini rahatsız eden birtakım gerçekleri ortaya çıkarmasına yardımcı olabilir. Bir kişinin davranışlarının gözlemlenmesinin en iyi yolu budur. Kayıtlar ve belgeler de ayrıca özel bir yere sahiptir. Kolleteral (tamamlayıcı) bağlantılar da ayrıca faydalıdır. Bu bağlantılar; müracaatçı ve onun ailesi dışındaki okul, hastane, işveren ve akrabalar olabilir. Değerlendirme, müracaatçı tarafından uzmana getirilen psikososyal sorunun anlaşılmasıdır. Değerlendirme, “tam anlamıyla bilmek” , “fark etmek” veya “tam anlamıyla anlamak” anlamlarına gelir ve “sorunun ne olduğu” sorusuna cevap vermeye çalışır. Bu evrede uzmanın görevlerinden birisi birtakım nedenlere ulaşmaktır. Bu da sorun hakkında daha detaylı bir tanımlama anlamına gelmektedir. Değerlendirme zaman zaman tekrar gözden geçirilmelidir. Uzmanın bir diğer görevi ise nedensellik ilişkisi kurmak, başka bir deyişle, belirli bir durumun nedenlerini incelemektir. Sosyal hizmet uzmanları ön değerlendirme yapabilmek için bilgi toplamalıdır, elde edilen bilgiler sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıların karşılaştığı sorunların çözümü için ne yapacağına karar vermeleri için temel oluşturmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılar hakkındaki bilgileri ilk olarak kuruma başvuru sürecinde doldurulan kayıt formlarından elde edebilir. Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılar hakkındaki diğer üç bilgi kaynağı; görüşme sürecinde müracaatçının sorulara verdiği yanıtlar, müracaatçının sözlü olmayan davranışları, müracaatçının başkalarıyla kurduğu iletişim ve etkileşimlerin gözlemlenmesi olarak sıralanabilir. Sosyal hizmet uzmanlarının çok önemli bir görevi, bireyin sınırlarının ötesine bakmak ve müracaatçının çevresinde etkili olabilecek diğer faktörleri incelemektir. Herhangi bir bireysel vakada, “mikro”, “mezzo” ve “makro” boyuta vurgu yapılabilir. Sosyal hizmet uzmanlarının ele aldıkları sorunların çoğunun çözümü kolayca bulunmamaktadır. Bu nedenle, her bir boyut gözden geçirilmeli ve her birinin soruna olası katkısı dikkate alınmalıdır. İnsanlar sosyal hizmet uzmanına gelirler çünkü bir hedefe ulaşma ihtiyacındadırlar. Ön değerlendirme aşamasında sosyal hizmet uzmanının görevi bireyi ve içinde bulunulan durumu değerlendirmek, “bireyi çevresi içinde” ve bireyin “mevcut” problemi, güçlü yönleri ve kaynakları açısından bir ön değerlendirme yapmaktır.

### **ÖN DEĞERLENDİRMENİN SINIFLANDIRILMASI**

Dinamik Ön Değerlendirme Dinamik ön değerlendirme; müracaatçının şu anki sorunlarını ve iç dünyasında, sosyal çevresinde ve kendisi ile sosyal çevresi arasında etki gösteren güçlerin anlaşılmasını sağlar. Klinik Ön Değerlendirme Klinik ön değerlendirme, müracaatçıyı sorununun/hastalığının özelliklerine göre sınıflandırma çabasıdır. Müracaatçının kişiliğindeki uyumsuzlukları ve yanlış işlevleri tanımlar. Daha çok tıp ve psikiyatri alanında kullanılır. Etiyolojik Ön Değerlendirme Bu ön değerlendirme türü, müracaatçının sorununun hayatı içindeki geçmişi ile açıklanmasıyla ilgilenir. Sunulan zorlukların nedenleri ve gelişimini açıklamaya çalışır. Psikososyal İnceleme Psikososyal inceleme müracaatçının bugünü, ilgili geçmişi ve olası gelecekteki stresli durumlara ve yaşam koşullarına uyum sağlayabilmesinin ilk değerlendirmesidir. Psiko-sosyal inceleme araçları; görüşme rehberi ve planı, hayat tablosu, aile etkileşiminin video kaydı, görüşme sırasında ses kaydı, görüşmeler, kontrol listesi ve envanter ile doğrudan gözlem olarak sıralanabilir.

## **GÖRÜŞME PLANININ FORMATI**

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

Ön değerlendirme; tedavinin odak noktasının belirlenmesine, daha fazla bilginin toplanmasına ve sorunu çözmek için en iyi eylem yöntemine karar verilmesine yardım eder. Ön değerlendirmenin İçeriği 1. Sunulan sorunun özellikleri ve müracaatçının bu sorun ile ilişkisinde beklediği hedefler 2. Soruna sahip ve sorunla ilgili yardım veya ihtiyaç duyan kişinin özellikleri 3. Kurumun amacı ve özellikleri, sunabileceği ve imkân yaratabileceği yardımlar Ön değerlendirme Süreci • Alakasız bilgilerden alakalı olanları ayırmak • Gerçekleri bir düzene koymak ve bunları ilgili hale getirmek • Faktörlerin birbirine uyması için yollar aramak • Sonuçta ortaya çıkan anlamı bir bütün olarak ortaya koymak • Ön değerlendirmenin Basamakları 1. Uzmanın, sorunlu davranışlar üzerine odaklanmaya başlaması 2. Uzmanın, hedef davranışları belirlemesi 3. Temel bilgilerin toplanması 4. Tedavi için amaçların belirlenmeye başlaması 5. Tedavi için önceliklerin belirlenmesi

### **ÖN DEĞERLENDİRME İÇİN ANA HAT**

Ön değerlendirme için ana hat 3 bölümden oluşur.

1. bölüm kişi;
2. bölüm ilgi, gereksinim ve sorun;
3. bölüm güçlü ve zayıf yönleri odaklanır.

Sosyal hizmet uzmanlarının yaptıkları değerlendirme sosyal inceleme başlığı altında da ele alınabilir. Sosyal inceleme, genel olarak önce hazırlanır, sosyal hizmet değerlendirmesini biçimlendirir ve hizmet planlaması için bir temel oluşturur. Sosyal hizmet uzmanları tarafından hazırlanan sosyal inceleme raporlarını hekimler, hukukçular ve öğretmenler gibi diğer meslek elemanları da işleriyle ilgili kararları verebilmek için kullanır.

Birçok sosyal inceleme raporu anlatı tarzında ve kronolojik olarak hazırlanır. Sosyal inceleme raporunda;

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

Sosyal hizmet uzmanları, sosyal inceleme raporuna ayrıca sorun, amaç ya da kurumun işleyişi ile ilgili diğer belgeleri ekleyebilirler.

Genelci müdahale modelinde üçüncü basamak yapılacak olanların planlanmasıdır. Planlama yapmanın müracaatçıyla çalışma, sorunları önceliklerine göre sıralama, sorunları gereksinimler biçiminde tanımlama, her bir gereksinim için müdahale düzeyini değerlendirme, temel amaçları oluşturma, hedefleri belirleme ve sözleşme hazırlama olmak üzere yedi alt basamağı bulunmaktadır. Planlama, değerlendirme ve değişime odaklanmış aktiviteler arasında bir köprüdür. Planlama problem çözme sürecinin bir parçasıdır ve aslında araştırma amaçları dışındaki genelci sosyal hizmet sürecinden ayrı tutulamaz. Planlama muhtemel sonuçların tahmin edilmesini sağlar. Plan, son amaçları olduğu kadar ortadaki amaçları da belirleyerek hem süreci hem de sonuçları göz önüne alır. Problem çözme süreci aracılığıyla, birkaç planın sentezi olan bir plan geliştirilir.

#### **MÜRACAATÇI İLE ÇALIŞMA**

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

Sürecin işleme karmaşık bir kararı gerektirmektedir. Ek olarak sosyal hizmet, müracaatçı ve toplum değerleri dikkate alınmalıdır. Benzer koşullarda çalışanların deneyimleri de kararları etkiler. Bir planın gelişiminde müracaatçı merkezli bir perspektifi ve süreci korumak ve sürdürmek önemlidir. Müracaatçılar tamamıyla planlama sürecine katılmadıkları zaman başarısızlık olasılığı artar. Çünkü onlar daha güçlü olma fırsatından yoksun olurlar ve problem çözme becerilerinin gelişmesinden de yoksun kalırlar. Ek olarak kendi kararını verme hakları zayıflar. Planlar müracaatçıyla birlikte yapılmalıdır ya da bitirilmeden önce müracaatçı tarafından tekrar gözden geçirilmelidir. Plan, müracaatçının geçmişine ve içinde bulunduğu duruma duyarlı olmalıdır. Kişisel ve kültürel değerlerin süreçte uygun şekilde bütünleştirilmesine ihtiyaç vardır. Bunu yapmanın en iyi yolu müracaatçının sürece katılımını sağlamaktır.

#### **SORUNLARI ÖNCELİKLERİNE GÖRE SIRALAMA**

Planlamada ikinci alt basamak sorunları önceliklerine göre sıralamaktır. Sorunlar, açık ve net bir şekilde tanımlanabilir olmalıdır; sorunların açık ve net olarak tanımlanması, sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçının çözüm bulmak amacıyla hareket etmesine olanak sağlayacaktır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı, sorunla ilgili olarak bir şeylerin yapılması gerektiğine inanmalıdır. Sorunları önceliklerine göre sıralayabilmek için, ilk olarak müracaatçı için önemli olan sorunlar belirlenmelidir. Bu belirleme yapıldıktan sonra her bir sorun davranışsal terimlerle ifade edilmelidir. Ardından var olan sorunlar müracaatçı için önemine göre sıralanmalıdır. Son olarak, öncelikli olarak ele alınacak sorunla ilgili müracaatçı ile bir anlaşmaya varılmalıdır. Bir sorunun davranışsal terimlerle ifade edilmesinden yani ölçülebilir, somut ve değişim için temel oluşturacak şekilde tanımlanmasından sonra bir sonraki alt basamağa geçilebilir.

#### **SORUNLARI GEREKSİNİMLER BİÇİMİNDE TANIMLAMA**

Planlama sürecindeki üçüncü alt basamak sorunları gereksinimler biçiminde tanımlama ile ilgilidir. Sorunların gereksinimler biçiminde tanımlanması sosyal hizmet uzmanına ne yapacağı konusunda yol göstericidir. Sorunlar, gereksinimler ve amaçlar birbiriyle ilişkilidir ve biri, diğerini belirlemeye yardımcı olur. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanları, sorunları gereksinimler olarak tanımlamalıdır. Bu yolla, sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı neyin gerçekleştirilmesi gerektiğini, yani amacı belirleyebilir. Müracaatçılar, sosyal hizmet uzmanlarına sorunlarından rahatsızlık duymaları nedeniyle başvurur. Müracaatçılara yardımcı olabilmenin yolu, sorunu çözebilmek için neye gereksinim duyduklarını tanımlamalarını sağlamaktan geçer. Sorun; varlığından rahatsızlık duyulan fiziksel, bilişsel, duyuşsal ve davranışsal bir şey iken gereksinim; yokluğundan rahatsızlık duyulan fiziksel, bilişsel, duyuşsal ve davranışsal bir şey olarak tanımlanabilir.

#### **MÜDAHALE DÜZEYLERİNİ BELİRLEME**

Planlama sürecinin dördüncü alt basamağında ilk olarak müracaatçının gereksinimi üzerinde odaklanılır ve en öncelikli sorunla başlanır. Müracaatçı ile olası çözümler tartışılır. Olası çözümler mikro, mezo ve makro düzeyde değişim üzerinde odaklanmayı gerektirebilir. Bu nedenle önerilen seçenekler; ilk olarak mikro düzeyde müracaatçının ne yapacağını kapsmalıdır. Her bir müracaatçı ve dolayısıyla sorunu kendine özgüdür. Bir müracaatçıda işe yarayan bir şey, bir başkasında işe yaramayabilir. Sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçılar olası çözüm stratejilerinin olası etkilerini ve sonuçlarını değerlendirdikten sonra, müracaatçıların “Sanırım bu yaklaşım sorunumu çözmede bana yardımcı olabilir ve ben bunu denemeye istekliyim.” sonucuna varması esastır. Genel olarak müracaatçıların kendi kararını kendisinin vermesi ve olası seçenekler arasından kendisi için en uygun olanı seçmesi beklenir. Sosyal hizmet uzmanlarının rolü, her bir uygulanabilir seçeneğin muhtemel sonuçlarını açığa çıkarmak ve müracaatçının anlamasına yardımcı olmaktır.

### **AMAÇLARI OLUŞTURMA**

Planlama basamağında beşinci alt basamak amaçları oluşturmaktır. Amaçlar, sosyal hizmet uzmanına ve müracaatçıya müdahalede izlenecek yolu gösterir. Amaçlar oluşturulurken gerçekten neyin gerçekleştirilmek istendiği, müracaatçının hangi temel gereksinimlerinin karşılanacağı ile temel ve gerekli nihai sonuçların neler olacağı belirlenmelidir. Amaç tümüyle uzun vadedeki sonuçların hepsidir. Planın tümünün karmaşıklığı nedeniyle bu amaç genelde ara hedef ve amaçların başarılmasıyla sağlanabilir. Amaçlar negatif ifadelerden ziyade pozitif sonuçlu ifadeleri içermelidir, böylece probleme odaklanmak yerine istenilen sonuç üzerinde odaklanmak mümkün olur. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların istek ve değerlerine uygun olmayan amaçları kullanmamalı, amaç ve hedeflerin oluşturulması sürecinde yaşam tarzı ve kültürel faktörleri dikkate almalıdırlar. Amaçlar problem çözme ya da görüşmelere ilişkin olmalı, ulaşılabilir olmalı ve müracaatçının isteklerini yansıtacak şekilde geliştirilmelidir. **HEDEFLERİ BELİRLEME**

Hedefleri belirleme planlama basamağının altıncı alt basamağıdır. Hedefler alt amaçlar ya da ana amaca ulaşmaya yardımcı olacak küçük adımlar olarak düşünülebilir. Hedefleri Belirlemede Performans, Koşullar ve Standartlar Hedefler, davranışları mümkün olduğu ölçüde belirli hâle getiren tarzda ifade edilmelidir. Ölçmeye yardımcı olacak şekilde açıkça tanımlanmış davranışları yansıtmalıdır. İyi bir hedef cümlesinin nesnellik, açıklık ve hedefe ulaşıldığını gösterme ölçütlerini karşılaması gereklidir. Dolayısıyla hedefler performans, koşullar ve standartları karşılayacak şekilde hazırlanmalı, yani ölçülebilir olmalıdır. Performans, belli bir hedefe ulaşabilmek amacıyla belli bir etkinliği örneğin bir çocuğun davranışını değiştirme bağlamında ne yapması istendiğini gösterir. Koşullar belli bir aktiviteyi gerçekleştirmek için ne tür malzemelere gereksinim olduğu, tek başına mı yoksa yardım alarak mı yapılacağı, belli bir zaman diliminin geçerli olup olmadığını ortaya koymaktadır. Standart, performansın, aktivitenin ya da davranışın ne kadar iyi, ne kadar çabuk ya da hangi sıklıkta yapılacağı, her gün gerçekleştirilip gerçekleştirilmediği, aktivite bir kez yapılmazsa başarısız olup olunmayacağını ortaya koymaktadır.

### **SÖZLEŞME HAZIRLAMA**

Sözleşme hazırlama, planlama basamağında yer alan son alt basamaktır. Sözleşme, müdahale sürecinde nelerin yapılacağını spesifik hâle getirir. Sözleşme; amaçları, yöntemleri, zamanı ve karşılıklı yükümlülükleri içerir. Sözleşmeyi oluştururken müracaatçıların aktif katılımını sağlamak çok önemlidir.

### **BİREYLERLE SOSYAL HİZMET EKOLLERİ**

Başlangıçta sosyal hizmetin amacı sadece yardım etmek iken süreç içinde, psikoloji ve psikiyatrinin etkisiyle kişilik ve davranış tedavisi de sosyal hizmet alanına dâhil olmuştur. Tanısal Ekol Tanısal ekol temel olarak Freud'un psikanaliz teorisine dayanmaktadır. Mary Richmond tarafından bir ekol olarak düzenlenmiştir. Tanı prensipleri Tanı koyma süreci müracaatçı ve durumunun ve müracaatçının karşılaştığı zorluğun detaylı ve doğru özelliklerini anlamak amacıyla hangi yardım türünün gerektiği konusundaki çabalardan oluşur. Bireyin sahip olduğu her sorun, çoklu faktörler teorisi ışığında anlaşılmalı çalışılmalıdır. Müracaatçının kişiliğindeki psikodinamik ve patolojik semptomların anlaşılması, ne çeşit bir yardım sunulabileceği konusunda kesin bir temel oluşturur. Tedavi prensipleri Tedavinin temel amacı, müracaatçının endişesini ve kişi-durum sistemindeki işlevsizliği azaltmaktır. Çözümün önünde duran davranışsal ve durumsal engellerin anlaşılmasına odaklanmak gereklidir. Tedavinin amaçları ve yöntemleri, müracaatçının ihtiyaçları tam olarak anlaşılıp çalışıldıktan sonra planlanmalıdır. Tedavi programının başarısı, amaca yönelik kurulan ilişkinin kullanımına bağlıdır. Bireyle çalışma alanındaki tedavi yöntemleri, sosyal terapi ve psikoterapidir. Yöntemlerin kullanımı Tedavi süreci; teşvik etme, duygusal boşalma, rahatlatma, destekleme, öneride bulunma, rehberlik etme, yönlendirme, yeni deneyimler yaşatma, açıklık getirme, yorumlama gibi yöntemlerin kullanımını içerir. İlişkinin kullanımı İlişki, müracaatçının sorunu ve sorununu kendisi çözmesi için yeni algılama yöntemleri bulmasına yardımcı olan bir tedavi aracıdır. İşlevsel Ekol İşlevsel yaklaşım Otto Rank'ın kişilik teorisi üzerine kurulmuştur. İşlevsel ekole göre bireyle çalışma, insanlara sosyal araçlar tarafından sağlanan özel servisler ile yardım etme yöntemidir. Ekolün birbirinden ayrılmaz iki temel özelliği;

(1) bir kişiye yapılacak yardım, var olan hizmetin içinde doğal olarak bulunmaktadır.

(2) Hizmeti kullanan insanların sorunlarının aynı olması göz önüne alınmaksızın hizmetlerin kullanımdan doğan psikolojik deneyim kişiler için her zaman farklı olacaktır.

Tanı Tanı koyma sürecinde her müracaatçı kendisi hakkındaki tanıyı kendisi koymalıdır. Tanı koyma, kişinin kendisi için ne tür bir yardım aradığı konusunda karar verirken özgür olduğu bir insan ilişkisi kurma sürecidir. Müracaatçı, değişimin büyüme ve gelişmesinin devamlı olabilmesi için her şeyin merkezindedir. Tedavi İşlevsel ekol, tedavi kelimesi yerine yardım etme süreci kavramını tercih etmektedir. Aracı hizmetler ile gerçekleştirilen bireyle çalışma, gelişmiş sosyal işlevsellik için güçleri serbest bırakır. Müracaatçıların ve sosyal hizmet uzmanlarının kişisel özellikleri, bireylerle sosyal hizmet uygulaması üzerinde önemli bir etkiye sahiptir.

### **BİREYLERLE SOSYAL HİZMETTE TEDAVİ YÖNTEMLERİ**

Sosyal tedavi, müracaatçının sorununa yönelik verilen tüm hizmetlerin ve eylemlerin toplamıdır. Odak noktası sorunun ivedilikle çözümlenmesi ve eğer mümkünse bu soruna katkı sağlayan zorlukların değiştirilmesidir. Pratik Hizmetlerin Yönetim Pratik hizmetlerin yönetimi, bireylerle çalışmada en eski ve en çok bilinen müdahale yöntemidir. Müracaatçıya toplum tarafından sunulan sosyal kaynaklardan seçim yapması ve kullanması için yardım etmeyi kapsar. Para, tıbbi bakım, yasal yardım, iş bulmasına ve eğitim kurumlarına kabul edilmesi için yardım etme, yaşlı evleri, bakım evleri, hobi kurumları gibi hizmetler, kişinin günlük hayatındaki sorunlarını çözmesi için yardımcı olabilecek pratik hizmetlerdir.

Dolaylı Tedavi (Çevresel Manipülasyon) Dolaylı tedavi, kişinin sosyal koşullarını değiştirerek yaşadığı yoğun stres ve baskıdan kurtulmasını amaçlar. Stresin ve baskının azaltılması için içinde bulunulan durumun geliştirilmesi veya düzeltilmesi konusundaki tüm girişimlerdir. Burada üzerinde durulan nokta durumun değiştirilmesidir. Direkt Tedavi Bu yöntem direkt olarak müracaatçı üzerinde uygulanır. Görüşmeler önemlidir, uzman müracaatçıya sunulan yardımların başarılı olmasını istiyorsa görüşme teorisi bilgisinin yanı sıra görüşme konusunda gerekli eğitim ve deneyime de sahip olmalıdır. Direkt olarak tanımlanmasının sebebi yüz yüze etkileşimi içeriyor olmasıdır. Bu etkileşimler; destekleyici teknikler olan rehberlik, kabul etme, güvence verme, duyguların ifadesini kolaylaştırma, öz güven oluşturma ve müracaatçının yanında olmaktır.

### **BİREYLERLE SOSYAL HİZMET TEORİLERİ**

Teoriler, kavramsal çerçeveler ya da düşünce sistemleridir. Pratikte teorilerden birisinin diğerinden daha etkili olduğu konusunda kanıt yoktur ve çoğu özellikleri ortaktır. Tüm insan davranışlarını açıklayan tek bir kişilik teorisi olmadığı gibi benzer şekilde, bireylerle sosyal hizmette de

birleştirilmiş bir uygulama teorisi yoktur. Bu nedenle, eklektik bir yaklaşımı benimsemek gereklidir. Eklektizm ise birçok farklı teoriden faydalı olan en iyi bilgilerin toplanması anlamına gelir. Eklektizmin temeli, müracaatçı için uygun olan prosedürü seçmektir.

### **MÜDAHALE GÖRÜŞMELERİ ARASINDA YAPILMASI GEREKENLER**

Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların sorunlarının çözümünü ve gereksinimlerinin karşılanmasını genel olarak tek bir oturumda karşılayamaz. Bu nedenle oturumlar arasında yapılan aktivitelerin değerlendirilmesi gereklidir. Bireylerle sosyal hizmet uygulaması müracaatçı için değil, müracaatçı ile birlikte yapılır. Müracaatçı durumu değiştirmek için gerekli görevlerin birçoğunun sorumluluğunu almalıdır. Bu sorumluluk, müracaatçının taşıyabileceği kapasite kadar olmalıdır. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılara saygılı, sevecen, anlayışlı ve içtenlikle yaklaşarak mesleki ilişkinin kurulup sürdürülmesine yardımcı olma yükümlülüğü taşırlar.

### **BİREYLERLE SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİNİN ÖZELLİKLERİ**

Bireylerle sosyal hizmet, benzer durumlar için değişik faktörleri değerlendirerek her bir müracaatçıya farklı tepkiler verir. Birey, sosyal çevresi ile sürekli etkileşim içinde bütün olarak kabul edilir. Sosyal hizmet uzmanları mesleki değer sistemi, etik ve ilkeler çerçevesinde bilgi ve yetkinliklerini geliştirmelidirler ve gerektiğinde değişim ajanı olarak çalışmalıdırlar. Her zaman kendi kişiliklerinin farkında olmalıdırlar. Bireylerle sosyal hizmet uygulamalarında sosyal hizmet uzmanları, grup içindeki diğer meslek elemanlarıyla iş birliği içinde iletişim kurmalıdır.

### **BİREYLERLE SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİNİN BELİRLEYİCİLERİ**

Bireylerle sosyal hizmetin uygulama alanları, bireylere ve ailelere yardım edilen çok geniş bir alanları kapsar. Bu bileşenler; kişi bağlamı, yardım gerektiren sorunlar ve durumlar bağlamı, yardım sağlayan mekânlar bağlamı ve İnsan hizmetleri organizasyonları bağlamıdır.

### **BİREYLERLE SOSYAL HİZMET UYGULAMALARI ALANLARI**

Bireylerle sosyal hizmet alanındaki uygulamaları anlamak için iki bileşene bakmak gerekir. Bunlar, belirli sorunlara ve durumlara sahip müracaatçı grupları ve müracaatçıların bu sorunlar için yardım aldıkları ortamlardır. Kişinin sosyal çevresi ile etkileşimi birçok faktörden etkilenir. Bu faktörler, farklı müracaatçıların benzer durumlar/sorunlar için nasıl tepkiler verdiklerine göre şekillenir. Bu faktörlerden bazıları yaş, cinsiyet, sınıf, bölge ve ailedir. Müracaatçıların sorunları için yardım aldıkları ortamlar ve temel özellikleri ise şöyledir: Hastaneler Hastalıkların ve hastaneye yatmanın psikososyal ve kültürel boyutlarını fark etmek, hastanelerde çalışan eğitimli sosyal hizmet uzmanlarının görevidir.

Sosyal hizmet uzmanlarından aracı, muktedir kılıcı, hizmet kordinatörü, vaka yöneticisi ve mesleki eleman rollerini alması beklenir. Ruh Sağlığı Bakımı Sağlayan Kurumlar Sosyal hizmet uzmanı; psikiyatristler, psikologlar ve terapistlerden oluşan bir mesleki ekibin içinde çalışır. Sosyal hizmet uzmanının temel görevi; hastanın ailesi ve doktorlar arasında bağlantı kurmak, hastalara danışmanlık hizmeti vermek, taburcu olma ve sonrasındaki bakım ile ilgilenmektir. Kronik veya Ölümcül Hastalıklar Aileler, belki de uzun dönemde aile üzerinde etkileri olacak kronik hastalık hakkında destek ve rehberliğe ihtiyaç duyarlar. Ölümcül hastalıkları olan bireylerle çalışma, hastayı ve ailesini hastalık hakkında bilgilendirmekle başlar. Okullar Okullar sosyal hizmet uzmanların önleyici ve eğitici müdahaleler yapmaları için mükemmel bir alandır. Bireylerle sosyal hizmet, aileler ve öğretmenler arasındaki bağlantıdır.

Sosyal hizmet uzmanı; aracı, muktedir kılıcı, öğretici, okul sistemlerinin ve uygulamalarının iyileştirilmesi için değişim ajanı olma, çocukların ihtiyaçları ve iyilik durumları hakkında personele danışman olma rollerini üstlenir. Yatılı Kurumlar Bu kurumlar, bireyler doğal ortamlarından alınma ve başka bir ortama yerleştirilme gereği duyulduğu zaman kullanılır.

### **Bireylerle sosyal hizmet uygulamasında karşımıza çıkan kurumlar şu şekildedir:**

**Çocuk evleri:** Bu evlerin çoğu Çocuk Hukuku Yasaları altında işlev görürler ve bu nedenle geçici bakım sağlarlar. Çocuklar belirli periyotlar ile kabul edilir ve bu evlerin çocuklara bakım ve koruma sağlaması beklenir. Sosyal hizmet uzmanı burada çok önemli bir meslek elemanıdır, her bir çocuğun kurum içindeki hayata uyum sağlaması ve psikososyal gelişme göstermeleri için çalışır.

**İslah kurumları:** İslah kurumları gençler için özel okul veya evler, hapishaneler, gözlem evleri, yoksul evleri vb. gibidir. Sosyal hizmet uzmanının temel görevi; yasal nedenlerle burada bulunan bireylerle kendilerini anlamaları ve diğer insanlara ilişkileri konusunda yardım etmektir. Temel amaç bu insanların rehabilite olmalarını ve evlerine geri döndükleri zaman sosyal olarak yapıcı aktivitelere katılabilmelerini sağlamaktır.

**Yaşlı evleri:** Bu kurumlarda çalışan sosyal hizmet uzmanları; müracaatçılarına sevilen kişilerin kaybıyla baş etme, hastalık, enerji eksikliği, yalnızlık, ekonomik özgürlüğün kaybedilmesi ve yaklaşan ölüm kaygısı gibi konularda yardımcı olurlar. Müracaatçının kendisine saygısını devam ettirmesi için çalışır, gönüllülerin gelip bu kurumda kalan kişilerle vakit geçirmesini sağlamak gibi motive edici toplum kaynaklarını harekete geçirirler.

**Kadınlar için yatılı kurumlar:** Sığınma evleri gibi kurumlardır. Bu kurumlarda kalan kişiler, kendi hayatlarını devam ettirebilmek için mesleki ve sosyal olarak yetenekler geliştirmesi gereken kişilerdir.

Uzman bu desteğin yanı sıra, eğer varsa müracaatçı ve ailesi arasında da aracı olmalıdır.

**Engelli bireylerle çalışılan kurumlar:** Engelli bireyler için yatılı ve yatılı olmayan kurumlar bulunmaktadır. Kurumun hedeflerini gerçekleştirirken uzmanın bakım, rehabilitasyon, hizmet sunumu, savunuculuk yapmak ve bireyin kendi durumunu ve potansiyelini anlayıp kabul etmesine çalışmak görevlerini yerine getirmesi gerekir. Felaket mağdurları ile çalışılan kurumlar: İnsan yapımı veya doğal felaketlerden etkilenen kişilere bireyselleştirilmiş yardım sağlama konusunda artan bir farkındalık vardır. Felaket mağdurlarının ortak yaşadıkları sorunlar; travma, sevilen yakınların kaybedilmesi, geçim kaynaklarını veya gelirlerini kaybetme, evsizlik, çaresizlik hissi, düşmanlık veya öfke duygusudur. Bu ortak sorunların haricinde müracaatçılar, yaşadıkları krizin etkisinin üstesinden gelebilmek için bireyselleştirilmiş yardıma ihtiyaç duyarlar.

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

Sosyal hizmet uygulama sürecinin devam eden bir parçası olan son değerlendirme, sosyal hizmet müdahalesinin amaca ulaşip ulaşmadığını ortaya çıkarmanın bir aracıdır. Son değerlendirme, beklenenlerin gerçekleşip gerçekleşmediğinin ortaya çıkarıldığı bir aşamadır. Son değerlendirme tamamlanmış bir işe bakmaya, hangi teknik ve yöntemlerin ne şekilde işe yaradığını belirlemeye yarar. Sosyal hizmet uzmanları için yaptıkları uygulamaları değerlendirmek mesleki bir zorunluluktur. Son değerlendirme, sosyal hizmet uzmanları ve sosyal hizmet kurumlarının müracaatçılara nasıl hizmet verdiğinin ve toplumun tümüne yönelik bir sorumluluk için çalışıp çalışmadığını belirlemek için gereklidir.

### **SON DEĞERLENDİRMENİN ÖNEMİ**

Son değerlendirme; sosyal hizmet uzmanının çabalarının sonuç verip vermediğinin, kullanılan yöntemlerin amaca hizmet edip etmediğinin ve hedeflere ulaşıp ulaşılmadığının anlaşılması için önemlidir. Son değerlendirme, sosyal hizmetin etkili sonuçları olduğunun ve müracaatçılara yararlı olduğunun kanıtlanması için ayrıca önemlidir. Son değerlendirme ile müdahale sürecinde elde edilen çıktılar ortaya konulması, kendilerinin ve kurumlarının imajlarını geliştirme önemine sahiptir. Müracaatçıların aldıkları hizmetlerin etkililiği konusunda verecekleri geri bildirim, son değerlendirmenin önemli bir parçasıdır.

Son değerlendirme aynı zamanda sosyal hizmet uzmanlarının yetkinliği, kullandığı yöntem, kuram ve bakış açıları hakkında da karar vermeye yardımcı olur. Benzer şekilde değerlendirme, belirli bir sonucun neden ortaya çıktığını ortaya koyma ile de ilgilidir. Sosyal hizmet değerlendirmesi sadece çıktıları ve süreçleri ölçmek değildir, bunun ötesine geçebilmektir. Son değerlendirme, kaynakların etkili bir şekilde kullanılıp kullanılmadığını belirlemek ve elde edilen sonuçları raporlamak amacıyla da yapılmalıdır. Sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçıların davranışlarının istenen çıktıları elde etmeye yardımcı olması gereklidir. Sosyal hizmet uygulamasının sonuçlarının başarılı olup olmadığı ancak elde edilen sonuçlara ilişkin değerlendirme yapılarak belirlenebilir.

### **SON DEĞERLENDİRMENİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER**

Sosyal hizmet uzmanları yaptıkları çalışmaların etkililiğini görmek istemekle birlikte değerlendirmenin önündeki engelleri de bilmelidirler. Bu engeller yedi başlık altında ele alınabilir:

- Elde edilen sonuçları genelleştirme sorunu
- Değerlendirme araçlarının yanlış seçimi
- Değerlendirme sürecine müracaatçıların katılmaması
- Uzmanın korkuları ve güvensizliği
- Değerlendirmenin hizmet sunumuyla iç içe girmesi
- Program çıktıları için alternatif açıklamaların olması
- Önceden tahmin edilemeyen sonuçlar

### **Elde Edilen Sonuçları Genelleştirme Sorunu**

Her müracaatçının kendine özgü özellikleri anlaşılmalı, müdahale süreci müracaatçının kendine özgü özelliklerine göre yapılandırılmalıdır. Değerlendirme Araçlarının Yanlış Seçimi Değerlendirme için uygun araçlar seçilmeli, kullanılan araç değerlendirilmenin amacı ile uyumlu olmalıdır. Değerlendirme Sürecine Müracaatçıların Katılmaması Müracaatçılar her aşamada olduğu gibi değerlendirme sürecine de katılmalıdırlar. Müracaatçının sağladığı ilerlemelerin görünür olmasının sağlayacağı katkı çok değerlidir. Uzmanın Korkuları ve Güvensizliği Son değerlendirmenin önündeki en büyük engel, kimi zaman sosyal hizmet uzmanının kendisidir. Sürecin başında belirlenen amaçlara ulaşmış olmaya ilişkin kararsızlık, planlı değişim sürecinin ulaşması gereken nihai hedeflere ulaşmamasında kaynaklanan başarısızlık duygusu gibi etmenler, son değerlendirme sürecini engelleyen faktörlerdir.

Değerlendirmenin Hizmet Sunumuyla İç İçe Girmesi Sürecin kayıt altına alınmaması, hizmet sunma ile değerlendirme sürecinin birbirine karışmasına neden olabilmektedir. Program Çıktıları İçin Alternatif Açıklamaların Olması Yapılan birçok bilimsel çalışma sonucunda alternatif açık amaçlar ve kapsamlı listeler geliştirilmiştir. Burada önemli olan nokta çoklu açıklamaların müdahalenin değişimini sağlayabileceğidir. Önceden Tahmin Edilmeyen Sonuçlar Önceden tahmin edilemeyen sonuçlar yan etki veya geriletici etki olarak adlandırılabilir. Yan etkiler, müracaatçı ve diğerleri için zararlı olarak sınıflandırılabilir. Geriletici etkiler, bir müdahalenin sonucunun daha kötüye gitmesi anlamına gelir.

## DEĞERLENDİRME TÜRLERİ

Değerlendirme; toplamsal değerlendirme ve biçimsel değerlendirme olarak sınıflanabilir. Ayrıca değerlendirmenin dört türü bulunmaktadır:

- Bireyin değerlendirilmesine karşı programın ya da kurumun değerlendirilmesi,
  - Niteliksel değerlendirmeye karşı niceliksel değerlendirme,
  - Klinik değerlendirmeye karşı yönetsel değerlendirme ve
  - Katı değerlendirmeye karşı yumuşak değerlendirme
- Sosyal hizmet uzmanlarının bireylerle sosyal hizmet müdahalesinde değerlendirmeye ilişkin olarak kullandığı iki önemli değerlendirme türü tek birimlik desenler ve amaca ulaşma örneklemedir. Tek Birimlik Desenler Tek birimlik desenler sadece tek birim veya tek birim olarak kabul edilen tek bir grup için kullanılır. Geleneksel müdahale öncesi ve müdahale sonrası veri toplama prosedürü, zaman boyutunda bir kişinin değişiminin izlenmesine ilişkin verilerin gözden kaçmasına neden olabilirken tek birimlik desenler, birçok klinik yapıda geleneksel grup araştırmasını yürütenlerin pratik ve etik güçlüklerini aşmayı sağlaması nedeniyle önemlidir. Diğer yandan bu tür çalışmaların bir başka kazancı, bilime katkı odağında klinisyenleri araştırmacı olmaları yönünde desteklemesidir. Klinik ortamlarda elde edilen veriler, sosyal hizmetin bilgi temelini besleyici niteliğe ve değere sahiptir. Klinisyenler için tek birimlik desenler Sosyal hizmet uygulamasının etkililiği hakkında gittikçe artan bir ilgiden bahsetmek mümkündür. Tek birimlik desenler, sosyal hizmet uzmanları için klinik uygulamanın zorluklarını aşabilecek yeni bir uygulama modeli geliştirilmesine katkı sağlamıştır.

Tek birimlik desenler klinik değerlendirme için gözlemlenebilir veriler ortaya koymaktadır ve klinik değerlendirme, bir bütün olarak klinik uygulamanın bütünleştirici bir parçasıdır. Modele ilişkin tartışmalar Tek birimlik desenlerle yapılan araştırmaların amacı, uygun yardım yöntemi ne olursa olsun, insani hizmetler amacıyla bağıntılı pratik değişme kriterine ulaşmaktır. Ancak bu durum doğrudan nedensel ilişkinin belirlenmesinde, uzmanların öncelikleri ya da istenen sonuçların bulunmasına yardımcı olacak yöntemin seçimine ilişkin tartışmaları beraberinde getirmiştir. Tek Birim Metodolojisi Bağımsız ve bağımlı değişkenler: Tüm deneysel araştırmalarda olduğu gibi klinik uygulamada tek birim metodolojisinin de üç temel parçaya gereksinimi vardır: bir müdahale (veya bağımsız değişken), çıktı ölçümü (bağımlı değişken) ve ikisi arasındaki ilişkinin karşılaştırılabildiği bir desen.

**Desen seçimi:** Tek birimli desenlerde bir kontrol grubu veya birimi yoktur, birimler kendi kontrollerini kendileri sağlarlar. Tipik bir karşılaştırma herhangi bir müdahalenin yapılmadığı zaman sürecinde elde edilen bir dizi veri puanı ile müdahalenin yapıldığı zaman elde edilen veri puanı arasında yapılabilir. Müdahalenin yapılmadığı aşama ana çizgi veya A aşaması ve ilk müdahalenin yapıldığı aşama ise tipik olarak B diye adlandırılır. Farklı müdahaleler yapılmışsa bu müdahaleler ve aşamalar için alfabenin birbirini izleyen harfleri verilir (C, D ve sonrası gibi). Çalışmaları planlamada ve sonuçlarını analiz etmede zaman serilerinin üç temel parçaya gereksinimi vardır. Bunlar;

(1)değişkenlik,

(2)eğilim ve

(3)düzey şeklinde sıralanabilir.

Değişkenlik zaman boyutunda veri noktalarının aldığı boyutu, eğilim ise veri noktalarının oluşturduğu serilerin aşağıya mı yoksa yukarıya mı doğru olduğunu belirtir. Düzey, değişkeni ölçmede kullanılan ölçekte veri noktasının yerini açıklamaktadır.

**Değişmeyi değerlendirme:** Zaman serili desenlerde müdahale sırasında meydana gelen değişikliğin başlangıç periyodundakinden gerçekten anlamlı bir şekilde farklılaştığını belirlemek güç olabilir. Deneysel araştırmada, "Ne kadar değişiklik anlamlı?" sorusuna yanıt daima güçtür. Değerlendirme ve sonuç Tek birimlik desenler uzmanlara kendi uygulamalarını değerlendirme olanağı sağladığı kadar bilimsel değeri olan soruların yanıt bulmasına da yardımcı olur. Ancak davranışsal olmayan yapılar için bu desenin kullanımına ilişkin güçlükler vardır. Bir kişide, kendini gerçekleştirmenin meydana geldiğinin nasıl belirlenebileceği gibi örneklere ilişkin olarak henüz belirgin açıklamalar yapılamamaktadır. Davranışsal olmayan uzmanlar için bu problemlerin yanı sıra farklı bir problemde daha bahsetmek mümkündür. Literatürde istatistiksel süreçler rutin olarak kullanılıyor olmasına rağmen uygulamada birçok uzman, istatistiksel süreçleri kullanma eğiliminde değildir.

Oysa bilimsel çalışmaların gelişimi, uygulamada elde edilen verilerin analiziyle mümkündür. Tek birimlik desen, müracaatçıların gelişimini izleme açısından sosyal hizmet uzmanları için oldukça yararlı olmasının yanı sıra, uygulamada kullanımı sürekli gelişen bir bilgi kaynağı olma değerine sahiptir. Amaca Ulaşma Ölçeklemesi Amaca ulaşma ölçeklemesi sosyal hizmet uzmanlarınca yapılan müdahale sonucunda meydana gelen değişimleri değerlendirmek için kullanılan bir başka değerlendirme aracıdır. Amaca ulaşma ölçeklemesi kullanma süreci şunları kapsamaktadır:

- Müracaatçının sorunlarını belirleme
- Her bir soruna göreli bir ağırlık verme ve değerlendirme
- Her sorun için belirlenen amaçları listeleme

- Ulaşılan çıktılar hakkında veri toplama
- Müracaatçı için ortalama bir değer oluşturma

Amaca ulaşma ölçeklemesi ayrıca her bir sorun hakkında müracaatçının sağladığı gelişme ve ilerlemeyi de değerlendirmeye yardımcı olan bir mekanizmaya sahiptir. Amaca ulaşma ölçeklemesinin basamakları

**Basamak 1:** Müracaatçının sorunlarını belirleme Bu aşama müracaatçı ve soruna aşına olan erişilebilir diğer bilgi kaynakları ile yapılan görüşmelerle bilgi toplanmasını içerir.

**Basamak 2:** Üzerinde çalışılacak sorunları seçme Müracaatçı ile birlikte ele alınması gereken sorunlar ile ilgili bir liste oluşturulur. Her bir sorun bir amaç olarak yeniden tanımlanır ve müracaatçı için görece önemine göre bu soruna bir ağırlık puanı verilir. **Basamak 3:** Kullanılacak davranış ölçeğini belirleme Bu aşamada her bir amacın başarılmasına yönelik olarak gelişme ve ilerleme düzeyini temsil eden davranışlar listesi üzerinde beklenen başarı düzeyi belirlenir.

**Basamak 4:** Amaca ulaşma ölçeklemesi tablosunu doldurma Bu aşamada amaçlar girilir ve ağırlıklı puanlar yazılır.

**Basamak 5:** Çıktıları değerlendirme Bu aşamada her bir sorun alanı ile ilgili olarak müracaatçının başarı düzeyi hakkında bilgi toplanır ve her bir veri kayıt altına alınır.

**Basamak 6:** Toplam amaca ulaşma ölçeklemesi ve her ölçek puanını belirleme Bu aşamada amaca ulaşma düzeyi ile ağırlıklı puan çarpılır ve müracaatçının amaca ulaşma ölçeklemesi sonucu belirlenir. Amaca ulaşma ölçeklemesinin avantaj ve dezavantajları

Amaca ulaşma ölçeklemesinin en önemli avantajı esnek, güvenilir ve geçerli bir ölçme aracı olmasıdır. Ayrıca çok sayıda amacı ve bunların müracaatçı için görece önemini görmeye yardımcı olur. Müracaatçının amaçları üzerinde duran yaklaşım müracaatçıyı güçlendirir ve müracaatçıya amaçları belirleme ve bunlara ulaşma sorumluluğu verir. Amaca ulaşma ölçeklemesinin dezavantajı, sorunların ve bunların görece ağırlığının müracaatçının gerçek durumunu göstermeyebilecek olması, müdahale aşamasında bir amacın görece ağırlığının değişmesi ve bazı amaçların gibi kolayca ölçeklenemeyecek olmasıdır.

Daha mutlu hissetmek gibi belirsiz amaç ifadeleri bu değerlendirme aracını ciddi bir şekilde değersizleştirir. Değerlendirme ve sonuç Amaca ulaşma ölçeklemesinin, sosyal hizmet uygulamalarında kullanımı etkili sonuçlar üretme potansiyeline sahiptir. Diğer yandan, sınırlı olduğu alanları bilmek ve uygulamayı bu bilgi temelinde yapılandırmak önemlidir. Son olarak herhangi bir sistematik veri toplama süreci, mutlaka kuramsal olarak desteklenmelidir.

### **SOSYAL HİZMET UZMANLARINDAN ALINAN HİZMETİN MÜRACAATÇI TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ**

Son değerlendirme aşamasına ilişkin bir başka boyut, müracaatçının sosyal hizmet uzmanı için yapacağı değerlendirmedir. Müracaatçıların sosyal hizmet uzmanının müdahale sürecini nasıl yapılandığı, nasıl bir yaklaşım sergilediği, kendileriyle nasıl iletişim kurduğu veya sorunlarını nasıl ele aldığı önemlidir. Müracaatçının, son değerlendirme aşamasında sosyal hizmet uzmanını değerlendirmesi, uzman için pek çok anlam taşır. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçı değerlendirmesini profesyonel bir şekilde ele almalı ve sonuçlarını çok boyutlu olarak değerlendirmelidir; sosyal hizmet müdahalelerinin belirleyeni, sosyal hizmetin etik ilke ve değerleridir.

### **SONLANDIRMA**

Sonlandırma, sosyal hizmet uzmanları ile müracaatçılar arasındaki çalışma ilişkisinin sonudur. Sonlandırma, sosyal hizmette ve diğer yardım mesleklerinde, sorun çözme sürecinin kritik bir aşaması olarak kabul edilmektedir. Sonlandırma; planlanmış ya da beklenmedik, başarılı ya da başarısız olabilir. Sosyal hizmet uzmanları planlı değişim sürecinin bu aşamasını yönetebilmek için mutlaka hazırlık yapmalıdır. Sonlandırma, amaçların ve hedeflerin başarılmış olması temeline dayanmalıdır. Sosyal hizmet uzmanları, planlı değişim sürecinin bu aşamasında da eleştirel düşünme becerilerini kullanmalı; müracaatçıların sağlanan gelişmeyi görmesine ve tepkilerini analiz etmesine yardımcı olmalıdır. Sosyal hizmet uzmanlarının sonlanma aşamasında yerine getirilmesi gereken görevler, sonlandırmanın zamanlaması ve sonlandırmaya hazırlanma, sonlandırmanın nedenleri, sonlandırma aşamasında verilen tipik tepkiler ve gerektiğinde uygun havaleleri yapma konusunda bilgi ve yetkinlik sahibi olmaları önemlidir. Mesleki yardım süreci, müracaatçının gereksinim duyduğu kaynak ve hizmetlerden yararlanması; duygu, düşünce ve davranışlarında olumlu değişmelerin gerçekleşmesi; kendine güven duygusu geliştirmesi ve sorunlarını tek başına çözebilecek düzeye gelmesi durumunda sonlandırılır. Çalışmayı bitirme şekli, sonuçta sağlanan gelişmeyi kalıcı kılmak açısından önem taşımaktadır.

### **SONLANDIRMADA ZAMANLAMA**

Sonlandırmada zamanlama önemlidir. Sosyal hizmet uzmanları, uygun ve zamanında sonlandırma için belirli becerilere, tekniklere ve sosyal hizmet uzmanlarının sonlanma türleri konusunda bilgiye sahip olmalıdırlar. Mesleki çalışmanın müracaatçı tarafından tek taraflı ve zamansız sonlandırılması, kurum hizmetleriyle ilgili dar boğazlar nedeniyle çalışmanın sonlandırılması, zaman sınırı nedeniyle mesleki çalışmanın sonlandırılması, zamanlamayı dikkate almadan çalışmanın sonlandırılması ve çalışmanın uzmanın özel nedenlerle görevinden ayrılması nedeniyle sonlandırılması olmak üzere beş türü bulunmaktadır.

### **ZAMAN SINIRLI HİZMETLERDE SONLANMA**

Planlı, zaman sınırlı hizmetlerde sonlanma; planın gerçekleşmesi ve zamanın dolması durumunda gerçekleşir. Bu tür sonlanmada taraflar sözleşmenin ne kadar süreceğini bilir ve çalışmalarını belli bir zaman çerçevesinde gerçekleştirmeye çalışır. Bu tür sonlanmada amaçlar gerçekleştirilmiştir. Müracaatçılar öğrendiklerini uygulayabilir ve kendi ayakları üzerinde durabilir durumdadır. Kimi durumlarda da taraflar ne yazık ki belirlenen başarının elde edilemeyeceğini görür veya daha önceden belirlenmemiş durumlar nedeniyle sonlanma gerçekleşebilir. Bir başka uygulayıcıya havale de bir diğer sonlanma türüdür. Bazen de müracaatçıların devam etmemesi nedeniyle de sonlanma gerçekleşir. Bu tür sonlanmanın nedeni, müracaatçıların yardım istemesine neden olan başlangıçtaki etkenin rahatsız ediciliğini yitirmesi olabilir. Ayrıca müracaatçıların başka bir yere taşınması, motivasyonunu kaybetmesi ve müracaatçıların yaşamının diğer boyutlarının sosyal hizmet uzmanlarına çözmek için başvurulmuş sorunun önüne geçmesi de bu tür sonlanmaya neden olabilir. Mesleki çalışmanın başarıyla sonlandırılması için öncelikle sosyal hizmet uzmanları müracaatçıyla birlikte mesleki çalışmanın ne zaman bitirebileceğine karar vermelidir.

### **SOSYAL HİZMET UZMANLARININ SONLANDIRMA AŞAMASINDAKİ GÖREVLERİ**

Sosyal hizmet uzmanlarının sonlanma aşamasında beş temel görevi bulunmaktadır. Bu görevler:

- İlişkinin ne zaman sonlanacağına karar verme
- Hedeflerin başarıma düzeyini belirleme
- Gelişmeyi koruma ve sürdürme
- Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçının duygusal tepkilerini çözümlenme
- Uygun havaleleri gerçekleştirme

Sosyal hizmet uzmanları ile müracaatçılar arasındaki ilişki mutlaka sonlanacaktır. Bu nedenle, sonlanmanın zamanlamasına dikkat etmek yardım ilişkisinin önemli bir parçasıdır. Sonlanmanın ne zaman gerçekleşeceğini belirlemek sosyal hizmet uzmanının en önemli görevidir. Havale, müracaatçının sorunlarının çözümüne yardımcı olabilmek amacıyla yapılan bir işlemdir. Uygun ve işlevsel bir yönlendirme yapabilmek önemlidir. Sosyal hizmet uzmanının havaleyi gerçekleştirdikten sonra, havale edilen yer ve kişi ile temas kurulup kurulmadığını denetlemesi gereklidir. Havale sürecinde mümkünse müracaatçıya seçebileceği birtakım seçenekler sunulmalıdır. Kişinin gereksinimlerini en iyi karşılayacağı düşünülen bir ya da iki kişiyi tavsiye etmek uygun olacaktır. Genel bir kural olarak müracaatçıların mümkün olduğunca sorumluluğu üzerine alması beklenir.





Sosyal hizmet uygulamalarında kayıt tutma yasal bir zorunluluktur. Kayıt tutmanın en temel işlevlerinden birisi, yasal çatışmalarda sosyal hizmet kurum ve kuruluşlarında hizmet veren sosyal hizmet uzmanlarının yanı sıra müracaatçıyı da koruyordur. Yazma ve kayıt tutmanın sosyal hizmet uygulamalarındaki önemi, bu alana ilişkin becerileri vazgeçilmez kılar. Tutulan kayıtlar, müracaatçı ile ilgili bilgilere ulaşmamızı sağlar ve sosyal hizmet uygulamalarına yönetsel açıdan destek olur. Ayrıca bu kayıtlar sosyal hizmetin mikro ve makro düzeyleri arasında, birbirini karşılıklı besleyen bir yapının sürekliliğini sağlar. Kayıt tutma temelde bir iletişim aracıdır ve bireylere yapılan sosyal hizmet müdahalesinin yanı sıra bir bütün olarak sosyal hizmet müdahalesi açısından büyük bir öneme sahiptir.

### **BİREYLERLE SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİNDE KAYIT TUTMANIN YERİ VE ÖNEMİ**

Kayıt tutma; müracaatçıyı ve müracaatçının gereksinimini tanımlama, hizmetleri belgeleme, vakanın sürekliliğini takip etme, profesyoneller arası iletişim sağlama, bilgiyi müracaatçıyla paylaşma, süpervizyon, konsültasyon, süreci ve hizmetin etkisini izleme, öğrencileri ve diğer profesyonelleri eğitme, yönetsel görevler için veri sağlama ve araştırmalara veri sağlama bakımından büyük bir önem taşımaktadır. Müracaatçıyı ve Müracaatçının Gereksinimini Tanımlama Müracaatçının mevcut durumunu ve sorunlarını kayıt altına alma, sosyal hizmet uzmanının yapması gerekenlerin bir parçasıdır. Kayıt tutma, bu müracaatçıların hizmetler için uygun olup olmadığını belirlemeye yardımcı olur ve onlara yönelik sosyal hizmet uzmanlarının yaptığı müdahaleleri yönlendirir. Bilgileri kayıt altına alma müracaatçıların güçlerini, gereksinimlerini ve sorunlarını keşfetme noktasında da önemlidir. Son olarak kayıt, sosyal hizmet kurum ve kuruluşlarının müracaatçılara verdikleri hizmetin görünür olmasını da sağlar ve bu yönüyle, sosyal hizmet uygulamalarına değer katar. Hizmetleri Belgeleme Kayıt tutma, bir sosyal hizmet uzmanının bireyle yürüttüğü müdahale sürecinde neler yaptığına ilişkin bir soruya değerlendirme, planlama, müdahaleyi gerçekleştirme, müdahaleyi değerlendirme, sonlandırma ve izleme aşamalarında neler yapıldığını göstermesinin, süreç hakkında bilgilendirmesinin ve süreci belgelemesinin yoludur.

Vakanın Sürekliliğini Takip Etme Müracaatçının sorunlarının odağı zaman içinde değişebilir. Örneği; hamile bir müracaatçının gereksinimleri bebek doğduktan sonra değişir ve bu durum başka kurum ya da kuruluşların devreye girmesini gerektirir. Kayıtlar, müracaatçı için yapılan müdahaleleri bir bütün olarak görmemizi sağlayarak bundan sonra yapılacak olan müdahaleler için bir rehber oluşturur. Profesyoneller Arası İletişim Genel olarak müracaatçılar birçok sorunla karşı karşıyadırlar. Bundan dolayı çeşitli kurum ve kuruluşlardan hizmet almaları gerekir. Dolayısıyla müracaatçı hakkında tutulan kayıtların birçok profesyonel tarafından paylaşılması durumu söz konusu olur. Bilgiyi Müracaatçıyla Paylaşma Müracaatçının meslek elemanları tarafından tutulan kayıtlara erişmek istemesi, bazı istisnalar haricinde, yasal haklarından birisidir. Sosyal hizmet uzmanlarının, bireyin yazılı kayıtlarına ilişkin olarak mesleki duyarlılıkla hareket etmesi esastır. Süpervizyon, Konsültasyon ve Meslektaş İzlemesini Kolaylaştırma Sosyal hizmet uzmanlarının görüşlerini ve müracaatçının gelişimini içeren kayıtlar; bireyle sosyal hizmet müdahalesinin yönünü çizmesinin yanı sıra, geri bildirim ve yardım alma için de bir araçtır. Sosyal hizmet uzmanının görüşmeleri ile ilgili kayıt süpervizyon uygulayıcısının müdahaleyi değerlendirmesinde de temel bir kaynaktır.

Süreci ve Hizmetin Etkisini İzleme Müracaatçının müdahale sürecindeki kazanımlarını koruyup korumadığını anlamak, geçmişte yapılan müdahalelerin etkililiğini görmek ve müracaatçının planlı müdahale sürecinin başından sonuna kadar nasıl bir süreçten geçtiğinin analizini yapabilmek için alınan kayıtlarla mesleki müdahale sürecini izlemek önemlidir. Şu anki kayıtlar ile geçmişteki kayıtları karşılaştırma, gelişmenin yönünü ve katedilen yolu görmeyi sağlar. Öğrencileri ve Diğer Profesyonelleri Eğitme Sosyal hizmet kayıtları hem öğrencilere hem de alandaki uygulayıcılara etkili müdahaleler hakkında eğitim vermek için çok değerli araçlardır. Öğrencilerin ve meslek elemanlarının bu kayıtları incelemesi, sosyal hizmetin uygulama sürecinde yapılanlara ilişkin çok şey öğrenmelerini sağlar. Yönetsel Görevler İçin Veri Sağlama Kayıt tutma, meslek elemanlarının yanı sıra kurum ve kuruluşlar için de önemli bir yere sahiptir. Sosyal hizmet kuruluşlarının müracaatçılara verdikleri hizmetlerin ve bu hizmetlerin etkililiğinin görünür olması önemlidir. Sosyal hizmet uzmanlarının aldıkları kayıtlar, hesap verebilir olmayı sağlayan somut çıktılardır. Araştırma İçin Veri Sağlama Kurum, kuruluş ve organizasyonlar etkililik düzeyini artırmak için ifade ettikleri amaçlara ulaşma

düzeyini değerlendirmek durumundadırlar. Alınan kayıtlar bilimsel araştırmalara kaynak oluşturabilmekte ve örneğin bir dizi müdahale modelinin etkililiği bilimsel ölçütlerle değerlendirilebilmektedir. Kayıtlı bilgi bir kuruma ve topluma, hizmetin nasıl işlediği konusunda çok önemli bir geri bildirim sağlar.

### **BİREYLERLE SOSYAL HİZMET KAYITLARINDA YER ALAN BİLGİLER**

**Müracaatçı ile Etkileşim Tarihi** Bu bilgi basit ve hızlı bir şekilde kaydedilir. Gün ve ay bilgisinin yanı sıra yılın da eklenmesi ilerleyen zamanlarda ortaya çıkabilecek karmaşayı engeller. **Müracaatçı Hakkında Temel Bilgiler** Bu bilgi tanımlayıcı bilgi olarak adlandırılır. Müracaatçı ile Görüşme Nedeni Müracaatçının sorununu ve durumunu anlatan, müracaatçının yardım almak için başvurma nedenini ifade eden bilgidir. **Bilgi Toplama Yolları ve Kullanılan Kaynaklar** Bu bölümde rapor hazırlarken görüşme yapılan, ziyaret edilen kişi ve kurumlar hakkında gerekli açıklamalar yapılır. **Müracaatçının Sorunu ve Durumu Hakkında Ayrıntılı Bilgi** Müracaatçının durumu ile ilgili ayrıntılı ve geçerli bilginin verildiği alandır. Sorunun yanı sıra müracaatçının güçlü ve sınırlı yanları da kapsamlı bir şekilde yazılır. **Uygulama Sürecinin Görünümü** Bu bölüm; durum içinde bireyin değerlendirilmesi ile ilgili izlenimler, spesifik müdahale planları, müracaatçı ve diğerleri ile kurulan temaslar, meydana gelen gelişme ve ilerlemeler ile bireyle sosyal hizmet müdahalesinin nasıl sonlandırılacağı hakkındaki bilgileri kapsar. **İzleme Bilgisi** Sosyal hizmet uzmanının müracaatçısı ile ilgili izleme yapılması planlanıyorsa bunun mutlaka kayıt altına alınması gerekir. **Yorumlar, Süpervizör ya da Diğer Uzmanlarla Tartışma Soruları** Bireyle ilgili olarak kanıtlanamayan ya da geçerli kılınamayan konular ve yanıtlanması istenen sorular kayıt altına alınmalıdır.

### **BİREYLE SOSYAL HİZMETTE KAYIT TÜRLERİ**

Sosyal hizmet uzmanları birçok amaç için farklı türlerde kayıt tutarlar. Süreç kaydı, kamera ve ses kaydı, gelişme notları, teşhis özeti kaydı, vaka toplantıları özeti, problem odaklı kayıt, standart şekiller, mektuplar, toplantı dakikaları bunlardan bazılarıdır. **Süreç Kaydı** Süreç kaydı, özele indirgenmiş ve çok detaylı bir kayıt türüdür; sosyal hizmet uzmanı duyduğu ve gözlemlendiği her şeyi yazar. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçı ile ilgili gözlemlerini, hangi sorunla geldiğini, nasıl bir planlı müdahale sürecinden geçtiğini, gelişim basamaklarını ve duygu, düşünce ile anlatımlarını kayıt altına alır. **Görsel ve İşitsel Kayıt Cihazı Kullanma** Video ve ses kayıtları için ilk olarak müracaatçıdan onam alınmalı, müracaatçının bilgisi olmadan kayıt yapılmamalıdır. İzin almaksızın kayıt almak, mahremiyet hakkını ihlaldir. **Gelişme Notları** Gelişme notları veya süreç notları, müracaatçının durumunun ve hizmetin düzenli aralıklarla değerlendirilmesi ve tanımlanmasıdır. **Gelişme notları** birçok amaç için kullanılmaktadır. **Teşhis Özeti Kaydı** Teşhis özeti kaydı, müdahale sürecinin analizi ve önerilere dair önemli noktaların rapor edilmesidir. Süreç kaydı ile teşhis özet kaydı arasında beş fark bulunur. Bu farklar:

- İlki, süreç kaydında öykünün aynen yazılması ve temelde ifade formatında hazırlanması, özet kaydında ise içeriğin özetlenmesidir.
- İkincisi, süreç kaydında uzmanının yaptıkları hakkında daha fazla bilgi bulunur; yani odak uzmandır. Özet kaydında ise temel ve önemli olaylar ele alınır.
- Üçüncüsü, özet kaydının müdahale ve müdahale sonucunu içermesi ve kullanılan teknikleri içermemesidir. Süreç kaydı müdahale sürecinde kullanılan yöntem ve teknikleri de içermektedir.
- Dördüncüsü, özet kaydında sadece ana noktaların alınması ve birçok detayın atılmasıdır. Süreç kaydında ise birçok detaya değinilmektedir.
- Beşincisi ise iki kayıt türünde, bilgilerin değişik başlıklar altında toplanmasıdır. **Vaka Değerlendirme Toplantıları Özeti**
- **Vaka değerlendirme toplantıları** özet kayıtlarının özel bir türüdür ve dört amacı bulunmaktadır:
- Müracaatçının problemini net olarak tanımlama ve tespit etme
- Müracaatçının davranışlarını ve durumunu profesyonel olarak kavramayı artırma
- Hedeflerin tekrar gözden geçirilmesi ve müdahale planının oluşturulması için alan sağlama
- Kaynak ve hizmetlerin koordinasyonu için bir yol gösterici olma

**Problem odaklı kayıta**, müdahale planında izlenilecek aşamaların listelenmesini sağlayacak spesifik formatlar kullanılır. **Problem odaklı kayıt**; temel veriler, problem listesi, uygulama planı ve uygulama planındaki ilerlemeler olmak üzere dört temel parçadan oluşur.

- **Temel veriler:** Temel veriler, yürütülen çalışmalar sırasında toplanmış bilgilerden ve müracaatçıyı kuruma getiren problem ve problemin kaynağından oluşur.
- **Problem listesi:** Problemler, değerlendirme sürecinde müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı tarafından müracaatçının ilişkilendirildiği bütün tanımlamaları içerir.
- **Uygulama planı:** Bireyin sorunlarının çözümüne yönelik hazırlanacak planın mikro, mezzo ve makro düzeyleri bulunmaktadır.
- **Uygulama planındaki ilerlemeler:** Planın hayata geçirilmesine bağlı olarak ortaya çıkan yeni gelişmeler ve ilerlemelerin kaydedilmesidir.
- **Standart Formlar** Bireyle sosyal hizmet müdahalesi sürecinde kullanılan kayıt türlerinden bir

diğeri standart formların kullanılması ile ilgilidir.

Standart formlar müracaatçılara sağlanan hizmetlerin belgelenmesini kolaylaştırır, elde edilen bilgiler kolayca sınıflandırılabilir, nicel hâle getirilebilir, değerlendirilebilir ve farklı bilgilerle karşılaştırılabilir. Mektup Yazma Profesyonel bir mektubun içeriğinde mektup başlangıcı, selamlama, tarih, sıralanmış tavsiyeler veya konular, gelişme ve kapanış bölümü, adres, imza ve kaşe bulunmalıdır. Ayrıca mektubun bir anlam çerçevesi içine alınması da gereklidir ve bir kopyası alınmadan gönderilmemelidir. Hatırlatma Yazısı Hatırlatma yazısı kısa ve öz, açık ve anlaşılır olmalıdır. Gereksiz bilgiler içermemeli ve okuyucunun vakti alınmamalıdır. Hatırlatılan durum yazının başında açıkça belirtilmeli, okuyucu yazının içeriğini anlayabilmelidir. Toplantı Kayıtları Toplantılarda tutulan kayıtların amacı, toplantının gündemini ve o esnada yaşananları özetleyebilmektir.

### **TEKNOLOJİK İLERLEMELER ve KAYIT TUTMA**

Sosyal hizmet müdahalelerinde değişen ve dönüşen bilgi ve bilişim teknolojilerinin kullanımı büyük önem taşımakta, sosyal hizmet uzmanları mesleki uygulamalarında iletişim teknolojilerini yoğun olarak kullanmaktadır. Hem çok geniş bir iletişim ağı hem de kayıt imkânı sağlayan teknolojik ilerlemeler, mesleki uygulamalarda sistematik bir kayıt olanağı ve zaman tasarrufu sağlamaktadır. Bilgisayar Bireyle sosyal hizmet uygulamaları için gerekli kayıtları bilgisayar ortamında tutmanın sayısız yararı vardır. Belirli bilgilerin kolaylıkla kaydedilebildiği standartlaşmış formatlar genellikle bilgisayarlarla birlikte kullanılmaktadır. Müracaatçılara etkili hizmetlerin sağlanması ve ihtiyaçların karşılanması sorumluluğu, yeterli bilginin edinilmesini ve kaydedilmesini gerektirir. E-Posta E-posta elektronik bir posta kutusudur. E-postada ne söylendiği ve ne yolladığına ilişkin özenli olunmalıdır. Faks Gizlilik içeren belgeler için kullanımı uygun olmamakla birlikte, gönderildikten sonra eline ulaşması planlanan kişiye ulaşp ulaşmadığına dair teyit alınmasını gerektirir. Akıllı Telefon Günümüzde teknolojik cihazlar hızla yaşamın her anını kaplamış, bir yandan hızlı ve kolay iletişimi mümkün kılarken diğer yandan gizliliği zorlaştırmıştır. Bu cihazların kullanımı profesyonel yaşama yansıyan pek çok kolaylığı beraberinde getirmiştir. Akıllı telefonların hafıza sistemleri çok sayıda belgeyi ve iletişim kaydını depolayabilmekte ve uzun süreler saklayabilmektedir. Ancak bu kolaylaştırıcı etkinin potansiyel zararlarına karşı özenli olunmalı, mesleki süreçte kullanımına sosyal hizmetin etik ilke ve değerlerine temelinde yer verilmelidir.

### **MÜDAHALE YÖNTEMLERİ**

Müdahale, sosyal hizmet uzmanının bireyin çeşitli sorunlarının çözümü için onunla birlikte somut olarak eyleme geçmesidir. Planlı değişim süreci içinde kendisinden bir önceki aşama olan planlama aşamasında belirlenmiş sorunların çözümü için harekete geçilen aşamadır. Bu aşamada yapılması gerekenler ve başvurulacak kuramsal yaklaşımlar önceki aşamada belirlenmiştir. Müracaatçının kişisel, çevresel özelliklerinin yanı sıra sorununun niteliğine ve şiddetine bağlı olarak sorunun ortadan kaldırılmasında en çok etkili olacak kuramsal yaklaşımın önerdiği yöntem ve tekniklere başvurulmaktadır.

Bireyle sosyal hizmet uygulaması için kullanılan müdahale yöntemleri, müracaatçı ile çalışan profesyonelle kuramsal bir temel ve uygulamaya ilişkin yapı sağlar. Bununla birlikte müdahale hiç şüphesiz değerlendirme gibi sosyal hizmet sürecinin ayrılmaz bir parçasıdır. Müdahale içermeyen bir değerlendirmede planlı değişim süreci eksik kalacaktır. Ne var ki son yıllarda sosyal hizmet uzmanları çalıştıkları kamu kurumlarında ilgili mevzuat hükümlerinin ve kurum amaçlarının etkisiyle ve vaka yüklerinin çok olması nedeniyle müdahaleden daha çok –daha önceki aşama olan- değerlendirme ağırlıklı mesleki çalışmalar yürütmektedir.

Belirli kuramsal yaklaşımlara dayalı müdahale yöntemlerinin profesyonel tarafından kullanımı, kuramsal temele dayalı birçok uygulama becerisi içerdiği için kolay değildir. Her biri farklı bilgi birikiminin yanı sıra çeşitli vakalarla uygulama deneyimi de gerektirir. Bununla birlikte yöntemlerin ortak yönü, tümünün uygulama süreçlerinin birbirine benzemesidir. Bu süreçler; değerlendirmeyi, planlamayı, müdahaleyi, sonlandırmayı, son değerlendirmeyi ve izlemeyi içerir.

### **YÖNTEM SEÇİMİ**

Bireyin sorununu çözebilecek müdahale yönteminin seçiminde sosyal hizmet uzmanının yaklaşımı belirleyicidir. Yöntem seçimini profesyonelin alet çantasından uygun araçları almasına da benzetebiliriz. Bununla birlikte yöntem seçimi, uzmanın o yöntemde yeterli olmaması veya yöntemi etik yönden uygun görmemesi nedeniyle güç olabilir.

Seçilmiş bir yöntemi kullanarak müracaatçı ile haftalık aralıklarla çalışmak sosyal hizmet uzmanının her vaka için en az 2-4 saat arası zaman ayırmasını gerektirir. Bu süreye görüşme süresi, vaka kayıtlarının incelenmesi, müdahaleyle ilgili planlamalar dâhildir. Dolayısıyla bir uzmanın haftalık vaka yükünü ve çalışma temposunu uygun şekilde organize etmesi gerekir. Bu nedenle uzmanın çalıştığı sosyal hizmet kuruluşunda, profesyonellerin çalışmalarını düzenleyen vaka yükü yönetim sistemleri kurulmaya başlanmıştır. Bu sistemde hem kuruluşun ihtiyaçlarının ve amaçlarının karşılanması hem de uzmanın zamanının etkili biçimde yönetilmesi sağlanır.

1970’li yıllara kadar sosyal hizmet uzmanları tarafından kullanılan temel yöntem psikososyal vaka çalışması olmuştur. Bu yöntemin temelleri, Sigmund Freud’un psikoanalitik kuramına dayalıdır. Yöntem, uzun zaman dilimine yayılan görüşmeler gerektirir ve bireyin geçmişinin şimdiki yaşantısına etkileri üzerinde durulur. Bu yöntemde sosyal hizmet uzmanının rolü, müracaatçıyı terapötik bir ilişki sürecinde tutmak ve bugünkü davranışını düzenlemek için geçmiş yaşantılarını çözümlemesini sağlamaktadır.

Bireyin sorununa ve gereksinimlerine uygun bir müdahale yöntemi seçildiğinde, yöntemin uygulama süreci ve hedefler zaman içinde değişerek ilerleyecektir. Bunu daha açık şöyle ifade edebiliriz: Müdahale süreci her ne kadar rasyonel ve belirli işlem adımları olan süreçleri içerse de görüşmeler süresince birey ve yaşantısı hakkında yeni bilgiler edinilecektir. Ayrıca yaşam dinamik ve değişkendir. İnsanların sorunlarının öncelik sırası değişebilir, bir sorunun yerini daha önemli bir sorun alabilir. Bu bilgilere göre müdahalenin odakları da farklılaşabilir.

### **GÖREV MERKEZLİ VAKA ÇALIŞMASI**

- 1970’lerde, sosyal hizmet uzmanları William Reid ve Laura Epstein tarafından geliştirilmiş görev-merkezli yöntemin (task-centered casework) kökenleri sosyal hizmet disiplinine aittir.
- Bu yöntem, sorunların nedenleri yerine yol açtığı sonuçlar ve uygulama yoluyla ulaşılabilecek hedefler üzerine odaklanır ve müracaatçının gerçekleştireceği eylemlerle sosyal işlevselliğini geliştirme amaçlanır.
- Reid ve Epstein yöntemi, kısa dönem sorun çözme odaklı bir sosyal hizmet müdahalesi biçiminde tanımlanmaktadır.

Bu yöntemin temel stratejisi, müracaatçıların yaşam durumlarına yönelik sorun çözme eylemlerini

gerçekleştirmelerini içermektedir.

- Görev-merkezli yöntem, yapılandırılmış bir uygulama şeklidir. Prosedürleri açıkça tanımlanmış ve belli adımlar oluşturulmuştur. Başlangıç aşamasından itibaren beklenen çalışma süresi belirlenmiştir. Birçok vakada bu süre 6-12 görüşme, 3-4 ay ile sınırlıdır.
- Sorun, görev-merkezli yöntemde “bireyin tanımladığı, algıladığı ve kendi eylemleri sonucunda değiştirebileceği veya etkisini azaltabileceği bir olgu” olarak tanımlanmaktadır (Reid & Epstein, 1972). Bununla birlikte sorunlar; engeller ve kaynaklar ile birlikte ele alınmaktadır. Engeller, sorunların çözülmesi sürecini zorlaştıran durum veya kişiler iken kaynaklar; müracaatçının güçlü yönlerini, sosyal çevresinden edindiği duygusal, sosyal ve maddi desteği ifade etmektedir.
- Bu yöntem öncelikle müracaatçıların sorunlarını tanımlamalarını, çözüm için gerekli eylemleri (görevleri) ortaya koymalarını ve bu eylemleri uygulamalarını kapsamaktadır. Oturumlar çoğunlukla bu görevlerin tanımlanması, planlanması ve hazırlık yapılmasına; eğer mevcutsa çözüme engel olan sorunların tartışılmasına ayrılır. Planlı değişim sürecinin temel aşamaları olan değerlendirme, müdahale, sonlandırma ve son değerlendirme süreçlerinin tümü izlenir.
- Görev-merkezli müdahale, esasında iyimser bir yöntemdir. Çalışmanın odağı bireyden soruna ve sorunu ortadan kaldıracak pratik eylemlere yönelmektedir. Kendisi yerine sorun üzerinde odaklanan kişi de başarılı bir görevin ardından kişisel kapasitesinin ve gücünün arttığını hissetmektedir. Uygulama sürecinde uzman – müracaatçı etkileşimi iş birliğine dayalı olarak kurulduğu ve böylece yöntem daha eşitlikçi bir yapıya sahip olduğu için kadınlar, göçmenler gibi baskı altındaki birçok bireyle daha kolay uygulanabilir niteliktedir.
- Görev-merkezli yöntemin kullanımının uygun olmadığı oldukça az sorun alanı iletilmiştir. Ağırıklı olarak bireysel düşünme ve analizin ihtiyaç duyulduğu vakalar bunlardan birisidir. Bazen kişinin içinde bulunduğu sorun, durumunun derinlemesine araştırılmasını ve analizine ihtiyaç duymaktadır. Bu durumda eylem odaklı bu yaklaşımın kullanılması yarar sağlamayabilir. Bunun yanı sıra yöntem, kişinin kendi eylemleri ile eylemlerinin sonuçları arasındaki bağlantıyı kavrama becerisini gerektirmektedir. Bu yeterlilikten yoksun müracaatçılarla (örneğin ciddi psikotik hastalığa ya da demansa sahip bireyler) bu yöntemin uygulanması yarar sağlamayacaktır. Ancak bu bireylere bakım veren kişiler ile yöntemin kullanıldığı görülmektedir. Bunun dışında, birden fazla krize maruz kalmış ve yaşamları üzerinde geçici de olsa denetimleri zayıflayan birey ve aileler, yaklaşımın gerektirdiği motivasyon ve iş birliğini gösterme açısından zorluk yaşayabilirler.

### **DAVRANIŞÇI YÖNTEM**

- Yalnızca görünen sorunlar üzerinde çalışılır, öğrenilmiş ve söndürülebilir (ortadan kaldırılabilen) davranışlara odaklanılır. Davranışçı yöntem, birçok sosyal hizmet müdahale yöntemi gibi ilgili disiplinlerden (psikoloji) sosyal hizmete uyarlanmıştır. Bu yöntemde, uygulamadan elde edilen çıktıların ölçülebilirliği olanaklıdır.
- Öğrenme kuramı sosyal hizmet uzmanının gözlenebilir davranışlar üzerinde çalışmasına olanak tanıyan dört ana kuramsal çerçeve içinde yer alır. Bunlar, tepkisel ve edimsel koşullanma ile sosyal ve bilişsel öğrenmedir.
- Davranışçı yöntemin ilk geliştiği yıllarda uzmanın aktif bir eğitimci rolü vardı. Müracaatçı ise pasif bir alıcı konumundaydı. Yöntem bir güç eşitsizliği üzerine kurulmuştu. İlerleyen yıllarda yöntemin gelişmesiyle birlikte uzman – müracaatçı eşitsizliği azalmıştır.
- Davranışçı yöntemin değerlendirme süreci; davranışın nedenlerini, kendisini nasıl gösterdiğini ve nasıl değiştirilebileceğini içeren bilgileri almayı içermektedir. Bu bilgileri sosyal hizmet uzmanı ayrıntılı bir değerlendirme çalışmasıyla temin eder. İlk aşamada üzerinde çalışılacak davranış kalıpları belirlenir. Vurgu hiç şüphesiz şimdiye ilişkin davranışlardadır. Özellikle sıklıkla sergilenen davranışlar üzerinde durulur. Hangi olayların ne sıklıkla gerçekleştiği değerlendirilmede tanımlanır. Üzerinde çalışılacak davranışın öncesinde ne olduğu, davranışın nasıl gerçekleştiği ve yine davranışın hangi sonuçlara yol açtığı somut olarak açıklığa kavuşturulur.
- Müdahalede önemli olan, uzman ve müracaatçının belirlenmiş zaman sınırları içinde birlikte çalışmasıdır. Temel görev, uygulama amaçlarına ulaşılmasını sağlayacak stratejilerin kullanılmasıdır. Müdahalede kullanılacak stratejiler mümkün olduğunca somut, açık ve anlaşılır olmalıdır. Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasındaki iş birliği ile belirli adımlar atılarak davranışı düzenleyen stratejiler hayata geçirilir. Önceden belirttiğimiz gibi müdahale stratejileri; davranışın nedenlerine, davranışın kendisine, sonuçlarına veya bunların tümüne yönelik olarak geliştirilebilir. Sosyal hizmet uzmanı müdahale sürecinde tarafsız bir konumda durur. Ne var ki pratikte uzman, bireyin istenen davranış kalıplarını geliştirmesini hızlandırmak için olumlu adımlarla destekleyici ve pekiştirici olmaktadır. Diğer ifadeyle uzman, uygun davranışlar sergileyen bireyi ödüllendirir. Ödüllendirme de davranışın hemen ardından yapıldığında anlamlı olur. Zamanında yapılmayan ödüllendirme yararını yitirmektedir. Sosyal hizmet uzmanı ayrıca, bireyin istenen davranışı sergilemesi durumunda bunu ödüllendirecek diğer sosyal çevre unsurlarını (aile, arkadaşlar vb.) da sürece dâhil eder.
- Davranışçı yöntemin, zaman sınırlaması ve hedeflerin aşamalı olarak çalışılması özelliklerini içeren yapısıyla sonlandırmanın ne zaman yapılacağı sürecin başından belirlenmiştir. Belirlenen

sorunlar çözüldüğünde müdahale sona erer. Bununla birlikte müdahalenin mekanik olarak bir anda sona erdirilmesi güç olabilir. Sosyal hizmet uzmanı ve birey arasında kurulmuş mesleki bağı uygun teknikler kullanarak ve zamana yayarak azaltmak gerekebilir. Bunun için sonlandırma sürecine bireyin görüşmeler boyunca hazırlanması söz konusudur.

- Davranışçı sosyal hizmet uygulamasının en güçlü yanı, bireyi bir “sorun” olarak görmek yerine belirli davranışlara nedenleriyle birlikte odaklanmasıdır.

### **PSİKOSOSYAL VAKA ÇALIŞMASI**

Odaklar Psikososyal vaka çalışması (psychosocial casework), bireylerin sorunlarını çözebilmek için etkili baş etme stratejileri geliştirmesini sağlayan bir müdahale yöntemidir. Yöntemde temel olarak bireylerin dış çevreleriyle (aile, okul, iş, kültür, toplum vb.) ilişkileri analiz edilmekte, bu unsurlarla nasıl bağlantılar kurduğu anlaşılakta ve bu ilişkilere bakılarak kişiliklerinin nasıl geliştiğine ilişkin bir “içgörü” oluşturulmaktadır. Sosyal hizmet uzmanının sağladığı güvenli iletişim ortamıyla birey hayatını gözden geçirmekte ve geçmiş yaşantıları üzerinde duygusal ve bilişsel paylaşımlarda bulunmaktadır. Bu paylaşımlar kişinin kendisine, yaşamına ve sorunlarına ilişkin bir içgörü geliştirmesini mümkün kılar. Vaka çalışması her zaman psikososyal bir tedavi yöntemi olmuştur. Çünkü yöntem, işlevsizliğin hem içsel psikolojik hem de dışsal sosyal nedenlerini karşılıklı incelemekte ve bireyi sosyal ilişkilerinde daha yeterli düzeyde işlev görmesi için yetkin hâle getirmektedir.

Müdahale Süreci Değerlendirmede mevcut durumu içinde kişiyi tanımaya vurgu yapılır (Hollis, 1972). Kişinin içsel ve dışsal dünyalarının sistematik bir analizi yapılır. Müracaatçı ile geçmiş yaşantıların keşfedilmesi, birçok deneyimsiz sosyal hizmet uzmanı için tedirgin edici olabilmektedir. Profesyonel, bireyin anlattığı geçmiş yaşantıların hangilerinin güncel sorunlara etkide bulunduğunu, ayırt etmekte güçlük yaşayabileceğini düşünebilir. Bu noktada şunu belirtmemizde yarar vardır: Bütün sorunlar çocukluk yaşantılarıyla veya bilinç dışı süreçlerle ilgili olmayabilir. Her sorunu bunlara bir ön yargı ile bağlamamak gerekir. Bu nedenle değerlendirmede önemli olan, her geçmiş yaşantıyı bugüne bağlama eğilimi göstermeden anlamaya çalışmak ve ancak ilgili olduğundan emin olunan yaşantılar üzerinde vurgu yapmaktır. Sürdürme Sürdürme tekniğinde sosyal hizmet uzmanı, bireyin durumuna ilgi gösterir; duygusal ve pratik destekler önerir.

Aslında, kurulmuş olan mesleki ilişkinin sağladığı güvenli ortam yoluyla bireyin konuşmasına, düşünmesine, yansıtmasına ve durumuyla ilgili planlar yapmasına olanak tanınmaktadır. Düzeltme Düzeltmede bireylerin ego güçleri geliştirilmekte ve baş etme yetenekleri dış çevrenin yarattığı baskılara uygun yanıtlar verecek düzeyde artırılmaktadır. Düzeltme tekniğinin kullanımı sosyal hizmet uzmanı için sürdürme tekniğine göre daha zor olabilir. Bu zorluk müracaatçılar için de geçerlidir. Bu teknikte, kişilerin kendilerine ve dünyaya ilişkin algılarının gözden geçirilmesi ve değiştirilmesi esastır. Düzeltme tekniği ile bireyin kişiliğinde var olan ama farkında olunmamış güçlerine ilişkin içgörü geliştirmesi sağlanmaktadır.

### **KRİZE MÜDAHALE**

Odaklar Krize müdahale Amerikalı psikiyatrlar tarafından geliştirilmiş önleyici bir uygulama yöntemidir. İnsanların yaşam düzenleri bir kriz durumunun tetiklemeyle bozulabilir. Bu durum belirli bir süre devam eder ve ardından yeni baş etme araçları bulan insanlar kriz sonrası yaşamlarını yeniden düzenlerler. Krize müdahale yöntemi bu süreç içinde bireylerin kriz durumu sonrası uyum sürecinin hızlandırılmasına ve güçlendirilmesine yönelik çalışmaları içerir. Kriz temelde, düzenli giden durumda oluşan bozulmadır. Bununla birlikte kriz Çince’de “şans”, Yunanca’da “karar verme” veya daha genel anlamda “dönüm noktası” anlamında kullanılmaktadır. Bu çerçevede aslında krizin patolojik bir durum olmadığı, her insanın yaşamının belirli yaşlarında böyle bir durumla karşılaştığını söylemek olanaklıdır. Birey beklenmedik anda bir yaşam olayıyla karşılaştığında ruhsal dengesi bunlarla baş edemeyecek kadar sarsılabilir. Bireyin önceki yaşam deneyimleri sonucu kazanılmış başarıları ve önceden denemiş olduğu çözüm yolları yaşamını sürdürmede ona yeterli gelmeyebilir. Bu süreç krizin geliştiğinin habercisidir. Kuramsal olarak incelediğimizde krizler iç ve dış değişikliklerin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. İç değişiklikler bir hastalık veya travmanın ardından ortaya çıkan değişiklikler, dış değişiklikler ise bir kişinin kaybı veya uyum kapasitesini aşan değişikliklerdir. Ayrıca çevre şartları ve bireyin krize yatkınlığı da krizin gelişmesinde etkili olabilmektedir. Krizler ve bu sürede yapılan krize müdahale genelde en çok 6 hafta sürmektedir.

Travmatik Krizler Travmatik krizler bir anda ortaya çıkan, acı veren, ruhsal durumu, sosyal işlevselliği ve kişinin güvenliğini tehdit eden yaşantılardır. Bir yakının ani ölümünü, hastalık tanısı almayı, bir özrün oluşmasını, trafik kazalarını ve doğal afetleri travmatik krizlere örnek olarak verebiliriz. Gelişimsel Krizler Yaşam değişikliği krizleri olarak da adlandırdığımız gelişimsel krizler, yaşama ait olan ve kişi tarafından olumlu yaşanan durumlardır. Ana-baba evinden ayrılma, evlenme, hamilelik, çocuk sahibi olma, taşınma, emeklilik gibi yaşam olayları gelişimsel krizlere örnek olabilir.

Uygulama Süreci Sosyal hizmet uzmanı bireyin öncelikle güvenliğini sağlar. Ardından krizin duygusal etkileri tanımlanır. Daha sonra krizin etkilerinden uzaklaşmak için hangi baş etme araçlarından yararlanılabileceği üzerinde çalışılır. Bu da mevcut olanların bireyle gözden geçirilmesini gerektirir. Uzman ve kriz içinde birey potansiyel çözüm yolları üzerinde birlikte çalışırlar. Uzmanın bireyin duygularını kontrol etmesini ve rasyonel olarak kullanmasını teşvik edici yönlendirmeler yapması gerekir. Krize müdahale yönteminin uygulama süreci diğer yöntemlerde olduğu gibi değerlendirme, müdahale, sonlandırma ve son değerlendirme aşamalarını içerir. Hassas Yönleri Krize müdahale yönteminin en hassas yönü, sosyal hizmet uzmanının birey üzerindeki gücünün bireyi güçsüzleştirme olasılığıdır. Profesyonel, vakanın geleceğini şekillendiren bir “uzman” rolü sergilemekten kaçınmalı ve bireyin yaşamıyla her kararında kendisinin söz sahibi olmasını sağlamalıdır. Bireye onun ne istediğini ve neleri yapabileceğini gösteren, vakasına öneri sunan bir rol üstlenmelidir. Yöntemin diğer hassas yönü, bireyin “içsel” psikolojik süreçlerine aşırı vurgu yapma olasılığıdır. Bunun yerine hem içsel hem de kriz sürecine etkide bulunan dışsal durumlara odaklanılmalıdır. Bireyin sosyal destek ağları, kaynakları ile sorunlara etkide bulunan sosyoekonomik değişkenler üzerinde durulmalıdır. Toplumsal dezavantajların ve ayrımcılık içeren sosyal davranış kalıplarının kriz olgusuna etkileri göz önünde bulundurulmalıdır. Bu sayede krize müdahale yöntemi hem etkili hem de etik olacaktır.

Bireylerle sosyal hizmet; kendi çabaları ile etkili olarak çözemedikleri sorunların çözümü için bireylere yardım eden sosyal hizmet uzmanları tarafından kullanılan bir yöntemdir. Müracaatçıların sosyal işlevsellikle ilgili sorunlarıyla kişinin daha etkili baş edebilmesi için yardımcı olan insan refahı kurumları tarafından kullanılan bir süreçtir. Bireylerle sosyal hizmet uygulaması da sosyal hizmet uzmanı bütüncül perspektiften doğru uygulamayı yapılandırmalıdır. Birey ve toplum birbirlerine bağlıdır. Davranış ve tutumlarımız toplumsal faktörlerden etkilenir. Bunlar bireyin kendini geliştirmesini ve çevresine katkıda bulunmasını sağlayacak güçtedir. Bireyin sorunları psikososyaldır. Bireylerle sosyal hizmet uygulamasında ele alınan sorunlar çoğunlukla insanlararası ilişkilerle ilgilidir. Bu bakımdan sorunların çözümü sırasında bireyin ailesi ve ilişkide olduğu diğer kimselerle de çalışılmalıdır. Bireylerle sosyal hizmet uygulamasında müdahalenin en temel amacı müracaatçının sorunlarına birlikte çözüm bulmak, müracaatçıyı güçlendirici çeşitli uygulama ve toplumsal kaynaklarla bir araya getirmek ve öz farkındalığı artırarak sosyal işlevselliğini maksimize etmektir. Bu bölümde planlı değişim basamağının ön görüşme, değerlendirme ve planlama aşamaları örnek vaka üzerinden anlatılmıştır.

### **ÖN GÖRÜŞME, ÖN DEĞERLENDİRME VE PLANLAMA AŞAMASI**

Sosyal hizmet uzmanı sosyal hizmet görüşmelerini yapabilecek bilgi, beceri ve teknik yönünden yetişmiş meslek elemanıdır. Müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanını bir araya getiren ve sorun çözmeye yarayan bir süreçtir. Mesleki görüşmenin bir teknik ve kişisel çalışma uygulamaları için meslek elemanlarının sahip olması gereken temel bir beceri olduğu pek çok yazar tarafından ifade edilmektedir. Biçimsel açıdan görüşme; sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçının karşı karşıya gelmesi, selamlaşması ve gündemle ilgili konuşmaya başlaması ile başlamış olur. Sosyal hizmet görüşmelerinin genel özellikleri:

- Görüşmelerde bilinçli olarak saptanmış bir amaç vardır.
- Belli bir amacı olduğu için görüşmelerin kapsamı bu amaca yönelik bir plan ve düzen içinde yürütülür.
- Amacın gerçekleştirilebilmesi için görüşmeye taraf kişilerden birisi olan sosyal hizmet uzmanı; mesleki ilişkiyi planlama, düzenleme, sonlandırma vs. sorumluluğuna, bilgi ve becerisine sahip olmalıdır.
- Görüşme belirli bir amaç için belirli bir zamanda, belirli bir yerde ve sınırlı bir süre için düzenlenir.
- Görüşmeler yüz yüze ve doğal etkileşim süreci içinde ilerlemelidir.

Sosyal hizmet görüşmelerinde müracaatçının söylediklerine ve beden diline de bakarak söylemedikleri veya söylediklerinin gerisinde yatan duygu ve düşünceler de anlaşılmaya çalışılır. Sosyal hizmet uygulamalarında planlı değişim süreci bazen net olmayabilir. Her bir aşama birbirinden kesin çizgilerle ayrılmayabilir. Benzer şekilde her bir mülakat aşamalarının da birbirinden ayrılması zordur. Süreç bir anlamda “senfoni” gibidir. Belli bir anda bir aşama daha baskın olabilir ancak tüm aşamalar uyum ve bütünlük içinde olmalıdır. Sosyal hizmet uzmanı analitik bir yaklaşımla mülakatın tüm aşamalarını kontrol etme ve planlayabilme becerisine sahip olmalıdır. Ön Görüşme Aşaması Bayan H.B. Toplum Merkezindeki SHU’ya başvuruda bulunmuştur. İlk görüşmede Bayan H.B. SHU tarafından konuşmasını destekleyici biçimde karşılanmıştır. SHU H.B.’ye görüşmenin yapılacağı odada oturacağı bir yer göstermiştir. SHU ve müracaatçı karşılıklı oturmuşlardır. SHU ve H.B.’nin görüşme yaptıkları oda iyi bir iletişimin kurulmasına yardımcı olacak biçimde düzenlenmiştir. Görüşmenin yapılacağı oda iyi havalandırılmış ve belli bir düzene sahiptir. SHU ve H.B.’nin oturduğu sandalyeler karşılıklı, birbirine dönük biçimde yerleştirilmiştir. Ön Değerlendirme Aşaması SHU müracaatçıya kendisini tanıtmış ve müracaatçıdan da kendisini tanıtmasını istemiştir. Sonra merkeze başvuru amacını öğrenmiştir. SHU öncelikle kapalı uçlu sorularla H.B.’nin sorunu anlatırken veremediği bazı bilgileri almıştır. Sonrasında H.B.’yi toplum merkezine gelmesi konusunda kendisini kimin yönlendirdiğine dair H.B.’den bilgileri almıştır. SHU kaza sonrasında H.B.’nin yaşadığı problemlerin neler olduğunu anlamaya çalışan sorular sormuştur.

Sosyal hizmet uzmanı ön değerlendirme aşamasında müracaatçıyı dinlerken olabildiğince dolaylı sorular sormalıdır ve müracaatçıyı da dikkatlice dinlemelidir. SHU H.B.’ye konuşmasına devam etmesini sağlayıcı “hım hım” şeklinde tepkide bulunmaktadır. Bu tepki H.B.’yi konuşmasına devam etmesi konusunda cesaretlendirmekte ve seni dinliyorum mesajı ile desteklemektedir. Bir diğer anlamda da

SHU bu tepki ile H.B.'ye "Devam et, seni dinliyorum." mesajı vermektedir. Özellikle ilk görüşmede tedirginlik duyan; kendisini, özel yaşamını ve sorunlarını anlatmada zorlanan müracattaçılar için bu dinleme tepkisinin olumlu yönleri bulunmaktadır. Evde Mülakat Sosyal hizmet uygulamalarında bazen bazı durumlarda müracattaçılar için 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 oldukça iyi düzenleme yapılmasını gerektirir. Ev koşulları mülakat için her zaman uygun olmayabilir.

Televizyon, radyo vs açık olabilir, komşular merak edip gelebilir, çocuklar ortada olabilir, ev hayvanları olabilir, ikramlar bazen sorun yaratabilir. Tüm bu durumlar kontrol altına alınmadan mülakata başlamak doğru olmaz. Ev ortamı sosyal hizmet uzmanı için bazen tehdit edici bir durum da yaratabilir. Evin kontrolü müracattaçıya ait olduğu için ev sahipliği yapar ve müracattaçı için ev ortamı tanıdık, bildik bir ortamdır. Sosyal hizmet uzmanı ise bilmediği bir ortamdır. Evde yapılacak mülakat için mutlaka müracattaçıya önceden bildirmek gerekir. Aksi polis gibi davranmak olur ki, etik açıdan uygun olamayabilir. Ziyaretin saati, günü önceden müracattaçı ile paylaşılmalıdır. Gereksinim ve Sorun Değerlendirme Öndeğerlendirme aşaması sosyal hizmet uzmanının müracattaçıya dair bireyselleştirilmiş yardım müdahalesi için temel oluşturduğu, müracattaçının sorunlarını ve içinde bulunduğu durumu ve bunların birbirleriyle karşılıklı ilişkilerini anladığı bir süreçtir. Bu aşamada müracattaçının belirli bir sorununa veya meselesine etki eden değişkenlerin mikro, mezzo ve makro açılardan incelenmesi ve belirlenmesi gerekir ve tüm bunlar yapılırken sosyal hizmet uzmanı farklılıklara hassasiyetle yaklaşır. Ön değerlendirme bir sorunun çok boyutlu anlaşılması üzerine odaklanmaktadır. Ön değerlendirmede müracattaçı ve çevresindeki önemli kişiler hakkında bilgi toplanmalıdır.

Gereksinim duyulan bilgi ön değerlendirmenin mikro, mezzo ve makro düzeylerine ilave olarak insan farklılığı unsurlarının dikkate alınmasını içeren dört ana kategoriyi kapsamaktadır. Her bir kategoride sorunlar tanımlanmalı ve güçler belirlenmelidir. Planlama Aşaması Planlama basamağında sosyal hizmet uzmanı; müracattaçıya yönelik uygulama planının hazırlanması, müracattaçının içinde bulunduğu duruma dair tanımlamanın yapılması, sorunların çözümüne yönelik olarak zaman çerçevesinin belirlenmesi ile müracattaçıyla çalışılan önceliklerin neler olduğuna müracattaçı ile karar verir. Ön değerlendirme basamağında elde edilen bilgiler ışığında mesleki müdahalenin nasıl ilerleyeceğinin planlanması bu aşamada gerçekleşir. Sistematik, düzenli ve sağlam bir mesleki müdahale için planlama oldukça önemlidir. Bu basamakta müracattaçı ile beraber çalışmak en önemli ilkelerden birisidir. Müracattaçının sorunlarını belirleme ve hangi sorunların nasıl çözüleceğine dair planlama yapılması aşamasında müracattaçı mutlaka sürece dâhil edilmelidir. Planlama aşamasında müracattaçının güçlü yönlerinden ve becerilerinden yararlanır.

Sosyal hizmet disiplin ve mesleği, hem doğrudan yardım etme mesleğidir hem de dolaylı olarak sosyal ve ekonomik kalkınmayı sağlamak için yasa ve politilara etki eden bir meslektir. Sosyal hizmetin temel amaçları insanların sorun çözme, baş etme ve gelişim kapasitelerini artırmak; insanlara kaynak, hizmet ve olanak sağlayan sistemlerle müracaatçıları bağlantılandırmak; sistemlerin etkili ve insancıl olmalarını sağlamak, sosyal politikaların gelişmesi ve ilerlemesi için katkı sağlamak; risk altındaki grupları güçlendirmek, sosyal ve ekonomik adeleti geliştirmek ve profesyonel bilgi ve becerileri geliştirmektir. Müdahale, müracaatçı ve uzmanın beraber karar verdikleri hedeflerle başlar. Hedefler belirtildiği gibi aracı kurumdaki hizmetler yetersiz kaldığında dış kaynakların uygunluğu ve müracaatçının ihtiyaçları ile belirlenir. Uzmanın temel amacı müracaatçının stresini, işlev bozukluğunu azaltmak; müracaatçının rahatlığını, memnuniyetini ve öz farkındalığını arttırmaktır. Bu noktada müracaatçının motivasyonuna ve güçlü yönlerine bakmalı ve durumun nasıl değiştirileceğine odaklanılmalıdır. Sosyal hizmette müdahale sosyal hizmet değer, ilke ve tekniklerine göre somut hizmetlerden yararlanması için insanlara yardım etme; birey, aile ve gruplara danışmanlık verme, sağlık ve sosyal hizmetlerin gelişmesi için gruplara ve topluluklara yardım etme ve yasa yapma süreçlerine katılımı destekleyen profesyonel uygulamaları kapsamaktadır.

#### **MÜDAHALENİN GENEL ÖZELLİKLERİ**

Bireylerle sosyal hizmet uygulamasının bazı temel amaçları vardır. Bunlar:

- İnsanların uyum kapasitelerini geliştirmek
- Bireyin içsel sorunları saptamak, anlamak ve çözüm getirmek
- Bireyi güçlendirmek
- Sorunları önlemek
- İçsel kaynaklar geliştirmektir.

Bireylerle sosyal hizmet uygulamasında bu amaçlar gerçekleştirilmeye çalışılır, nihai hedef müracaatçının işlevsel duruma gelmesidir. Sosyal kişisel çalışma ilişkisinde yer alan ve bir klasik haline gelmiş yedi ilke de uygulamada sosyal hizmet uzmanının rolünü ve sosyal hizmet uzmanı-müracaatçı etkileşiminde veya eylem sisteminde sosyal hizmet uzmanının sorumluluklarını tanımlamanın yollarından birisidir. Bu ilkeler şunlardır:

**Bireyselleştirme:** Bireyselleştirme kişiyi tek bir açıdan değil, farklı birçok açıdan incelemek ve değerlendirmek anlamına gelir. Her birey diğerlerinden farklıdır ve kendine özgüdür. Bu nedenle, bireylerin sorunları da diğer bireylerin sorunlarından farklıdır. Bu sorunların çözümüne yönelik yapılan çalışmalar da kişiye özgüdür, onun gelişimsel ve entelektüel kapasitesine, sosyoekonomik durumuna, kapasitesine ve baş etme düzeyine bağlı olarak farklılık göstermektedir.

**Duyguların Amaçlı Olarak İfade Edilmesi:** Sosyal hizmet uzmanının müracaatçısının duygularını (özellikle olumsuz duygularını) özgürce ifade etmesine olanak sağlaması gerekir. Özellikle olumsuz duygular uzun süre kişiyi etkileyen duygulardır ve ifade edilmeleri oldukça faydalıdır. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı yargılamadan veya övmeden dinlemelidir.

**Duyguların Kontrol Edilmesi:** Kişinin duygularını hassasiyetle hissetmeye çalışmadan, o kişinin sorunlarını tespit etmek ve çözmek mümkün olmaz. Karşıdakinin duygularını hassasiyet, anlayış ve tepki ile paylaşabilir. Kendi Kaderini Tayin Hakkı: Kendi kaderini tayin etme hakkı, müracaatçının kendi hayatıyla ilgili kararları almasındaki tek yetkili kişi olması anlamına gelir. Kişinin kendisi için neyin iyi, neyin kötü olduğuna kendisi karar vermelidir.

**Kabul Etme:** Sosyal hizmet uzmanı müracaatçısını saygın ve değerli bir insan olarak kabul etmelidir. Her zaman müracaatçının olumlu ve olumsuz duygularını bir arada kabul etmelidir.

**Yargılayıcı Olmayan Yaklaşım:** Sosyal hizmet uzmanı bir bireyin suçlu veya suçsuz olduğuna karar verecek pozisyonda değildir. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçısına her zaman yargılamayan bir tavırla yaklaşmalıdır.

**Gizlilik:** Bireylerle sosyal hizmet uygulamasında birey ve sosyal hizmet uzmanı arasında kurulan ilişki gizlilik ve mahremiyet içermek zorundadır. Mesleğin etik ilkeleri de bunu gerektirmektedir. Gizliliğin korunması ve hangi durumlarda ne şekilde gizli bilginin açığa vurulacağı mesleğin etik ilkelerinde bulunmaktadır. Bu açıklamalar müracaatçıya da yapılmalıdır.

Müdahale Aşaması Sosyal hizmet uygulaması insan haklarına duyarlı, insanın onuru ve değerine saygılı, kabul edici ve sosyal eşitliğe odaklanan kavramlar üzerine kurulmuştur ve müdahale süreci bu temelde yerine getirilmelidir. Bireylerle sosyal hizmetin temel ilkelerine uygun olarak oluşturulması

gereken mesleki ilişkinin de bazı özellikleri vardır. Bireylerle sosyal hizmet kapsamında müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı arasında yukarıda belirtilen ilkelere dayalı olarak kurulan yardım edici ilişkiye mesleki ilişki denir. Mesleki ilişki, süre olarak sınırlı bir ilişkidir. Müracaatçı yardım talebiyle geldiğinde veya başka kurumlardan yönlendirildiğinde mesleki ilişki başlar.

Müracaatçının sorunlarının tespit edilmesi, çözüm için değerlendirme ve plan yapılması, müracaatçı ve uzmanın beraber sorunların çözümüne yönelik çalışması ve nihayetinde sorunların çözülmesi veya en azından müracaatçının sorunlarını çözecek kapasiteye ulaşması ile mesleki ilişki son bulur. Bu ünite, bu bilgiler ışığında bireylerle sosyal hizmet uygulamasına dair örnek vaka çalışması görüşmeleri yer almaktadır. Son Değerlendirme ve Sonlandırma Aşaması Sosyal hizmet sürecinin devam eden bir parçası olarak son değerlendirme, sosyal hizmet müdahalesinin amaca ulaşım ulaşıldığını ortaya çıkarmanın bir aracıdır. Son değerlendirme, amaçlara ve hedeflere ulaşmak için kullanılan araçları gözden geçirmeyi içerir. Son değerlendirme, sosyal hizmet uygulaması sonucunda ortaya çıkan olumlu, olumsuz ve hesaba katılmayan çıktıları tanımlamaya yardımcı olur. Son değerlendirme, beklenenlerin gerçekleşip gerçekleşmediğinin ortaya çıkarıldığı bir aşamadır. Bireylerle sosyal hizmetin temel ilkelerine uygun olarak oluşturulması gereken mesleki ilişkinin müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı arasında ve sosyal hizmetin ilkelerine dayalı olarak kurulan mesleki ilişki, süre açısından sınırlı bir ilişkidir.

Mesleki ilişki müracaatçının sorunlarının tespit edilmesi, çözüm için değerlendirme ve plan yapılması, müracaatçı ve uzmanın beraber sorunların çözümüne yönelik çalışması ve nihayetinde sorunların çözülmesi veya en azından müracaatçının sorunlarını çözecek kapasiteye ulaşması ile son bulur. Sonlandırma aşaması, mesleki ilişkinin sonlandırıldığı aşamadır. Örnek vaka uygulamasında planlı değişim süreci H.B. ile tanışma aşamasının gerçekleştirilmesiyle başlamıştır. Toplamda yedi görüşmenin yapıldığı süreçte etik ilke ve sorumluluklar çerçevesinde hareket edilmiş, etkili iletişim becerileri kullanılmıştır. Toplum merkezinin verdiği hizmetler ve H.B. nin beklentileri konuşulmuş; bu doğrultuda SHU, kurumun ve kendisinin yardım edip edemeyeceği konusuna karar vermiştir. Bu doğrultuda SHU, H.B. ye hizmeti önererek H.B. yi yardım ilişkisine yönlendirmiş, gerekli kayıtları yapmış, formları ve gerekli çeşitli evrakları doldurtmuştur. Planlı değişim sürecinde H.B. nin değerlendirilmesinde SHU' ya değerlendirmeye ilişkin çeşitli sorular rehberlik etmiştir. 7 görüşmenin yapıldığı süreçte değerlendirme sürekli devam eden dinamik bir süreç olmuştur. SHU, H.B. yi içinde bulunduğu durum ve çevre içinde anlamaya çalışmış, sorunların başlangıç noktasını ortaya koyarak iki uçlu değerlendirme yapmıştır. Bu da H.B. nin durumunu anlamasını, sonuca ulaşmasını kolaylaştırmış; SHU' nun yardım etme süreç ve kapasitesini anlamasını sağlamıştır. Değerlendirme sürecinde gereken bilgiler tanımlanarak H.B. , komşusu, ev ziyareti (gözlem) aracılığıyla toplanmış, analiz edilmiş ve bütünleştirilmiştir. Yani hareketlilik vardır. Sorunla ilgili uzman ile görüşme yapıldıkça kadar neler yapıldığı / yapılmadığı, süreçte neler olduğu ( Yatay keşfetme ) , görünmeyen / fark edilmeyen sorunlar keşfedilmiştir ( Dikey keşfetme ). SHU, elde edilen bilgilerle H.B. nin içinde bulunduğu durumu anlamaya çalışarak anlayış içinde temel sağlamaya çalışmıştır.

Süreçte sorun ve gereksinim tanımları yapılarak değerlendirme yapılmış, H.B. nin güçlü yönleri belirlenmiştir. H.B. nin sorunları H.B.'ye özgü olarak değerlendirilerek bireyselleştirme yapılmıştır. Değerlendirmede yargıya ulaşılmıştır. Sınırlı bir değerlendirme yapılmıştır. H.B. ile ilgili değerlendirme yapılırken sorun bireyselleştirilerek ele alınmış, H.B. nin değerlendirmeye katılımı sağlanmıştır. H.B. ve oğlu D.B. nin gelişimi değerlendirmenin yapılmasında göz önünde bulundurulmuş, farklılıkları (örneğin H.B.nin dul, yoksul bir kadın olması; D.B. nin sakat olması) ortaya koyulmuş, güçler ve kaynaklar tespit edilmiştir. H.B. rol performansında güçlük, ruhsal ve davranışsal problemleri ve kaynak yetersizliği yaşamaktadır. Görüşme sürecinde H.B.nin anlattıkları, kullanılan formlar, sözel olmayan davranışlar, ev ziyareti ve komşusu A.Ç. den alınan bilgiler, SHU' nun H.B. ile etkileşiminden doğan sezgisi SHU' nun değerlendirme konusundaki bilgi kaynaklarıdır. Değerlendirme sürecinde güçlendirme yaklaşımı ve güçler perspektifi kullanılmıştır. H.B. nin güçlü yönleri arkadaşları (komşuları ve A. Ç.) , çalışma geçmişi (4 sene terzide çalışması ) , problem çözme ve karar verme becerileri, kişisel özellikleri ( zeki ve mantıklı düşünme yeteneğine sahip) , tutum ve bakış açısı (kadere inanması, pozitif yaklaşımı, kararlılığı) şeklinde sıralanabilir. Planlı değişim sürecinde mikro, mezzo, makro düzeyde ve farklılık boyutu ile problem, gereksinim, güçlü yön tanımları yapılarak H.B. değerlendirilmiş, uygulamaya yönelik planlama yapılmıştır. H.B. ile izlenecek yollar ortaya koyulmuş, görev dağılımı yapılarak çalışılmıştır. H.B. merkezli bir bakış açısı ile süreç odaklı bir planlama yapılmıştır.

Problemler önceliklerine göre sıralanmış, gereksinimler şeklinde ifade edilmiştir. Müdahale düzeyleri değerlendirilmiştir. Amaçlar ortaya koyulmuş, amaçlara ulaşmak için hedefler belirlenmiştir. Çalışma süreci ile ilgili yeri, zamanı, dili, kuralları ve sorumlulukları, ücreti ortaya koyan bir sözleşme yapılmıştır. Eylem planının ortaya koyulmasında toplum merkezinin, SHU' nun, H.B. nin, sorunun, toplumun özellikleri, farklılıklar, sistemlerdeki güçlük ve sınırlılıklar dikkate alınmıştır. Planlı değişim sürecinde H.B. ile doğrudan uygulamaya yönelik çalışma yapılmıştır. H.B.nin sosyal işlevselliğini sağlamak amaçlanmıştır. SHU ilişkilerin kurulmasını sağlayacak eylemlerde bulunmuş,

H.B. yi durum içinde anlamaya çalışmıştır.

Duruma göre plan yapılmış, H.B. ye kaynaklar öğretilmiş (Yeşil Kart ve Sosyal Sigorta Sistemi gibi) . H.B. nin bu kaynakları kullanması sağlanmıştır. Bu kapsamda SHU hizmet sunum sistemleri konusundaki bilgisini kullanmış, bağlantı kurarak savunuculuk yapmış (ilaçları hastaneden temin etmek, dikiş kursunda yer ayarlamak, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfına yönlendirmek gibi) ve H.B.yi havale etmiştir. H.B.nin kriz durumu yaşam olayları ile ilgilidir (trafik kazası ile eşini kaybetmesi, oğlunun sakat kalması). Bu vakada kriz durumu 6 hafta içinde halledilememiş ve kronik hale gelmiştir. SHU, H.B.nin, yaşamsal rollerini yerine getirebilmesi ve başkaları ile etkili iletişim kurabilmesi için sosyal işlevselliğini güçlendirme faaliyetlerinde bulunmuş, sosyal yardım temelli çalışmıştır. Sosyal Hizmet Uzmanı arabuluculuk görevini üstlenerek H.B. yi kaynaklarla bağlantılandırmıştır. Davranış değişimine yönelik modeller (model olma, emir verme, taklit etme, genelleştirme, empati, davranış değiştirme anlaşması gibi) kullanılmıştır.

Planlı değişim sürecinde son değerlendirme amaca ulaşma düzeyini ortaya koymak için yapılmış, amaçlar ve hedeflere ulaşmak amacıyla kullanılan araçlar gözden geçirilmiştir. Son değerlendirmede H.B. ye yönelik yapılan çalışmanın verimliliği ve etkililiği ortaya koyulmuştur. Bu çalışmada veriler mülakat, H.B. den alınan bilgi ve gözlem yoluyla toplanmıştır. Bu vaka örneğinde biçimsel değerlendirme yapılmış, hizmet verme sürecinde odaklanılmıştır. Her görüşme sonunda değerlendirme yapılmış, bir sonraki görüşme konusu H.B. ile belirlenmiştir. H.B. ile yapılan çalışmada tek birimlik desen ( AB deseni ) kullanılmıştır. Müdahale öncesinde H.B. den bir form doldurması istenmiş, müdahale tamamlandıktan sonra aynı formu tekrar doldurması istenmiştir. Böylece eşleştirme yapılarak duygu ve davranış sorunlarına yönelik değişim ölçülmüştür. Planlı değişim sürecinin sonlanma aşamasına yönelik olarak iki görüşme öncesinden H.B. ye sonlanma hatırlatılmıştır. Sonlandırmaya ilişkin bağlantıyı kesme, değişimin sağlamalaştırılması ve değerlendirilme konuları ele alınmış, zaman sınırı nedeniyle mesleki ilişki planlama çerçevesinde sonlandırılmıştır. SHU, 7 görüşmelik sürecin sonlanmasından sonra H.B.nin müdahaleden ayrıldığı andaki noktada olup olmadığını, yeni kazanımların ne kadar yerleştiğini görmek için H.B.yi 2-6 aylık süreçte izleyecektir.