

### **RAPOR YAZMA İLKE VE TEKNİKLERİNE GİRİŞ**

Fransızca kökenli olan rapor kelimesi Türk Dil Kurumuna göre; “herhangi bir işte, bir konuda yapılan inceleme, araştırma sonucunu, düşünceleri veya tespit edilenleri bildiren yazı, yazanak” olarak tanımlanmaktadır. Raporlar, incelenen ve derinlemesine araştırılan herhangi bir konu ile ilgili bilgileri içeren ve bu bilgileri ilgili kişilere sunmak için yazılan yazılardır. Tüm raporlarda veri toplamaya ve bunları belirli bir sıra dâhilinde sunmaya ihtiyaç vardır. Raporlarda bilgi toplamak amacıyla yapılan araştırmaların bilimsel tekniklere göre yapılması gerekmektedir.

#### **Rapor Tanımı ve Kapsamı**

Bilgiye ulaşmanın ve onu işlemenin giderek kolaylaştığı, bireylerin kendilerine, çevrelerine ve dış dünyalarına dair sahip oldukları bilginin katlanarak arttığı bir dünyada bilginin anlamlı hâle getirilmesi ve üretilmesi insanlar için çok önemli bir gelişmedir. Herhangi bir konu, olay veya problemle ilgili olarak yapılan araştırmaların sonuçlarını belirtmek, varılan sonuçlarla ilgili araştırmacının değerlendirmesini sunmak amacıyla yazılan yazılara rapor denir. Bir rapor hazırlanırken aşağıdaki soruların dikkate alınması gerekmektedir:

- Rapor hangi amaç için hazırlanıyor?
- Rapor kim veya kimler için hazırlanıyor?
- Raporda hangi konular ele alınıyor?
- Raporda yer alacak bilgi düzeni ne şekilde olmalı?
- Raporda eksik kalan hususlar var mı?

Raporlar etkili bir yazılı iletişim aracıdır. Araştırılan konunun arkasında yatan nedenleri ortaya çıkarıp bunların analiz edilmesine ve çözüm yolları aranıp bulunmasına yardımcı olur. Yapılan araştırmaların planlı bir şekilde yapılması, bilgi ve belgelerin toplanması, analiz edilmesi, değerlendirilip sonuçlandırılması ve sonuçların ilan edilmesi ancak iyi bir raporlama ile mümkündür. Bütün raporlarda amaç, bilgi vermek, var olan bilgilere yenilerinin eklemek ve bunları kayda geçirmektir. Raporun ana amacı anlaşıldıktan sonra raporu yazan kişinin aslında raporu hangi amaç için yazdığının, yani bu rapor ile hangi mesajı vermek istediğinin saptanması gerekir. Bu konu ile ilgili birkaç amaç örneği vermek gerekirse:

- Açıklamak
- Değerlendirmek
- Betimlemek
- Öngörmek
- Konu ile ilgili gelişmeyi göstermek
- Konu ile ikna etmeye çalışmak
- Konu ile ilgili bir faaliyette bulunmaya ikna etmek.

Amacın belirlenebilmesi için birtakım ölçütler bulunmaktadır. Bunlar:

- Amacın gerçekçi olması
- Amacın yerine getirilip getirilmediğinin ölçülebilir olması
- Amacın ne zaman yerine getirildiğinin anlaşılabilir olması
- Amacın harekete geçmeye işaret edebiliyor olması

Bu ölçütler olmadan rapor yazmak raporun hedefinin belli olmadığı anlamına gelir ve böyle raporlar ne şekil ne de içerik bakımından uygun olmayan rapor anlamı taşımaktadır.

#### **Bilimsel Araştırmalarda Rapor Yazmanın Önemi**

Bilimsel araştırmalarda rapor yazmanın önemine geçmeden önce bilimsel yöntemden bahsetmek yararlı olacaktır. Bilimsel yöntem; olgular hakkında doğrulanabilir bilgileri elde etmede kullanılan yöntemdir. Bilimsel yöntem, insan bilgilerinin sınırsız olduğunu, sorularda sonsuzluk olduğunu ve her zaman öğrenilebilecek çok fazla şey olduğunu görmemizi sağlar. Bilimsel yöntemin aşamaları bulunmaktadır. Bunlar:

- Güçlüğün sezilmesi
- Problemin tanımlanması
- Çözümün tahmin edilmesi
- Tahminî çözümün denenmesi için verilerin belirlenmesi
- Deneme ve değerlendirmenin yapılması
- Raporlaştırma

**Güçlüğün Sezilmesi:** Araştırmacıyı ya da toplumu rahatsız eden ve çözülmesi muhtemel görülen bir durumun algılanması.

**Problem Tanımlanması:** Güçlüğün var olan değişkenlerle birlikte araştırılabilecek bir problem olarak ifade edilip tanımlanması.

**Çözümün Tahmin Edilmesi:** Araştırmacı tarafından problemin çözümü ile ilgili hipotez ve soru cümlelerinin belirlenmesi.

**Tahmini Çözümün Denenmesi İçin Verilerin Belirlenmesi:** Var olan problem ile ilgili soruların cevaplanmasında ihtiyaç duyulacak verilerin kararlaştırılması.

**Deneme ve Değerlendirmenin Yapılması:** Hipotezin elde edilen verilerle karşılaştırılıp desteklenip desteklenmediğinin belirlenmesi.

**Raporlaştırma:** Araştırmanın kavramsal ve işlemsel bütün süreçleri ile rapor hâline getirilmesi.

Rapor, araştırmanın yazılı bir dökümü olarak ilk somut ürünüdür. Burada amaç, araştırma ile varılan sonuçları var olan bilgilere eklemek suretiyle ilgili yerlere duyurmaktır. Belirli bir alanda rapor yazma şu açılardan önemlidir:

- Gerçekçi bir resim sunmak
- Başarı ve başarısızlıkları belirlemek
- İzleme ve değerlendirme
- Hesap verebilme
- Eylem planlarına girdi sağlamak

### **Rapor Yazmada Önemli Hususlar**

Araştırmalarda rapor yazımı son aşama olmasına rağmen, raporun yazılmasına araştırma ile birlikte başlanmalıdır. Rapor yazımında dikkat edilmesi gereken hususlar bulunmaktadır. Bunlar:

- Rapor dili
- Raporda uyum
- Raporda başlıklar
- Tablo ve grafikler
- Kaynaklar

**Rapor Dili:** Raporun kendine özgü bir anlatım biçimi bulunmaktadır. Yazan kişi pek çok kurala uymak zorundadır. Bu kurallar yazının biçimi, tablo ve grafiklerin şekli, bunların sayfalara yerleştirilmesi, konuların sırası ile ilgilidir. Raporda anlatılış şeklinin ilgi çekici olmaktan çok, açık ve anlaşılır olması gerekmektedir. Rapor dilinde en önemli özellikler; sadelik, açıklık ve yalınlıktır.

**Raporda Uyum:** Bir rapor hazırlanırken raporun şekline, dipnot ve kaynakların yazılmasına, terimlerin kullanımına karar verilmeli ve bu hususlar raporun başından sonuna kadar aynı şekilde kullanılmalıdır. Buna raporda uyum denir. Raporda şekiller, tablolar, grafikler kullanılıyor ise rapor içinde her yerde aynı düzende yer almalıdır. Yazılan raporların cinsine göre belirli bir sayfa düzeninin olması gerekmektedir. Bu sayfa düzeninde aşağıdaki hususlar önemlidir:

- Kenar boşlukları
- Sayfa numaraları
- Yazı tipi ve boyutu
- Satır aralıkları
- Paragraflar

**Raporda Başlıklar:** Raporda şekil bakımından başlık ve alt başlıklara dikkat etmek gerekir. Bir raporda şu başlıklar bulunur:

- Bölüm başlığı
- Orta ana başlık
- Orta alt başlık
- Yan başlık
- Paragraf başlık

**Tablo ve Grafikler:** Raporlarda bazı kısımların daha iyi açıklanabilmesi için bazı bilgilerin okuyuculara daha etkili verilmesi gerekir. Bunun için tablo, şekil ve grafiklerden yararlanır. Bir tablo ve grafik ona yazılı olarak atıf yapılan yerde görülebilir olmalıdır. Bunun için tablo, sözü edilen yerde mümkünse aynı sayfaya, yer yoksa onu izleyen sayfaya yerleştirilmelidir. Bir tabloda anlam kargaşasına yol açmamak için üç çeşit bilgidan fazlasına yer verilmemelidir. Başlık tablonun üzerine, şekil veya grafiğin altına konmalı ve numaralandırılmalıdır.

**Kaynaklar:** Bir raporun hazırlanması sırasında pek çok kaynaktan yararlanır. Yararlanılan bu kaynakların rapor içerisinde belirtilmesi gerekmektedir.

### **Rapor Bölümleri**

Raporun içeriğini oluşturan bilgi türleri çeşitli bölüm ve alt bölümlerden oluşmaktadır. Burada önemli olan raporu okuyan kişinin istediği bilgileri kolaylıkla bulabilmesinin sağlanmasıdır. Bir raporda bulunan bölümler:

**Ön Bölüm:** Kapak sayfası, değerlendirme kurulu üyeleri, ön söz, içindekiler, çizelgeler listesi, şekiller ve grafikler listesi, kısaltmalar ve ekler gibi kısımları içermektedir. Kapak kısmında önemli

olan dört unsur vardır:

- Başlığın tam hâli
- Raporun sunulduğu makam/kişi
- Raporun yazarı/yazarları
- Raporun tarihi
- Raporun yazıldığı yer

**Ana Bölüm:** Problem, amaç, önem, sınırlılıklar, tanımlar, yöntem, araştırma modeli, veriler, bulgular, kişisel görüşler ve öneriler gibi kısımları içermektedir.

**Son Bölüm:** Ekler ve kullanılan kaynakların bulunduğu kısımları içermektedir. Kaynak göstermede şu hususlara dikkat edilmelidir: • Yazar

- Başlık
- Yayıncı
- Baskı yeri
- Baskı yılı

Dergi adı ve sayfa numarası (makale)

### **Rapor Yazma Yöntemleri**

Hazırlanan her raporun net bir amacının olması gerekir. Raporlar hazırlanma amacına göre farklılıklar gösterir:

**Eylem Amaçlı:** Bu tür raporlar hedef kitleyi belli bir konuda karar aldırıp eyleme geçirmeyi sağlamak üzere yazılır.

**Bilgi Verme Amaçlı:** Hedef kitlenin bilgisi dışındaki gerçekleri iletmek, gerekli açıklamaları vermek üzere yazılır. Bu tür raporlar belli analizleri de içerebilir. Örneğin bir sosyal hizmet kuruluşuna başvuru yapanların yıllık dağılımı.

**Araştırma Amaçlı:** Özel bir sorunu ele almak amacıyla yazılır. Konu hakkında bilgi vermenin yanı sıra sorunun analizi ve çözümüne dönük uygun alternatifler sunulur.

### **Sosyal Hizmette Rapor Yazma**

Her insanın değerli olduğunu belirten sosyal hizmet hitap ettiği kitle bakımından bir insan hakları mesleğidir. Amacı, toplum içinde eşitlikçi ve adil bir sosyal yapının oluşmasını kolaylaştırmaya çalışmak, insanların onur ve haysiyetini koruyarak onlara güvence ve gelişme olanakları sunmaktır [8]. Belirli belgeler olmadan, belirli kayıtlar ve raporlar tutulmadan sosyal yardımların ulaştırılmasından bahsedilemez. Aynı şekilde bir huzurevine alınacak yaşlı ile yapılan ön görüşmeler kayıt altına alınıp raporlaştırılır.

### **Raporlama Sorunları**

Hangi meslek dalında olursa olsun rapor yazan çoğu kişinin yaptığı hatalar aşağıda özetlenmektedir. Rapor yazan kişilerin bu hatalar konusunda bilinçli olması, aynı hataların tekrarlanmaması açısından önemlidir. Raporlamada yapılan en yaygın hatalar şu şekilde sıralanabilir:

- Okuyan kişiyi yönlendirmemek,
- Raporu gereğinden uzun yazmak,
- Kesinlik belirten kullanmamak,
- Anlam kargaşasına yol açmak,
- Raporları sıradan ya da önemsiz şeyler olarak görmek

### **Raporların Dosyalanması**

Raporların yazılması kadar uygun bir şekilde dosyalanıp muhafaza edilmesi de önemli bir konudur. Raporların bilgi ve belge tekniklerine göre özel bir dosyalanma sistemi bulunmaktadır. Raporların da resmî yazılar gibi arandığı zaman kolaylıkla bulunabilmesi için dosyalanması gerekir. Müracaatçı geldiği zaman ya da o gelmeden önce hemen yerinden bulunup çıkarılıp masa üzerine alınamayan rapor etkili sayılmaz. Her görüşmede müracaatçı ile ilgili tutulan raporlar hazır olarak bulundurulmalıdır. Bu da düzenli ve sistemli bir dosyalama ve arşivleme sayesinde yapılabilir. Sonuç olarak bir rapor mesleki toplulukla bilgi paylaşmanın bir yoludur. Böylelikle, başka uygulamalar için temel olan bulgular kullanılabilir ve hâlihazırda yapılmış olan çalışmalara yeni bilgiler eklenebilir.

## **GENEL RAPOR TÜRLERİ**

Raporlar, meydana gelen olayların sebepleri hakkında çıkarımlar ve gelecekte alınacak önlemler hakkında önerilerde bulunabilir. Raporlarda raporu hazırlayan kişi tarafından kişisel görüşler, yaptığı görüşmelerin sonuçları ve konu ile ilgili akademik araştırmalara da yer verilebilir. Yapılan çalışma sonunda elde edilen bilgiler rapor içerisinde bir tablo veya grafik şeklinde sunulmalı ve raporu hazırlayan kişi konu ile ilgili vardığı sonuçları raporunda belirtmelidir. Raporlar genel olarak; eğitim ve öğretimle ilgili özel ve genel faaliyetleri değerlendiren, bir siyasi olayın, hareketin ya da olgunun genel yapısını değerlendiren, toplumun eğitim, kültür, sağlık vb. alanlarındaki değişik sorunları üzerinde yapılan incelemeleri değerlendiren, ekonomik alanlardaki olumlu ya da olumsuz durumları değerlendiren, bilimsel çalışmaları değerlendirirken, sanat eserlerini değerlendiren raporlar olarak sınıflandırılabilirler.

### **Rapor Türleri**

Genel olarak raporlar; içeriklerine göre raporlar, sürelerine göre raporlar ve şekillerine göre raporlar olarak sınıflandırılabilir.

### **İçeriklerine Göre Raporlar**

Raporun içeriği, kim tarafından kime yazıldığına göre farklılık gösterir. Her rapor neden yazıldığı ile ilgili güçlü bir gerekçe sunmalı, verilere dayanmalı, yazan kişinin kişisel görüşlerini, vardığı sonuçları ve önerileri kapsamalıdır. İçeriklerine göre raporlar herhangi bir konu hakkında bilgi almak, olay ve olguları öğrenmek, toplanan bilgiler çerçevesinde karara varmayı kolaylaştırmak amacıyla konuyu bilen uzman kişilerce hazırlanan raporlardır. Raporların içeriklerine göre;

- Bilgi verici raporlar
- Araştırma raporları
- Uzman raporları
- Durum raporları
- Öneri raporları, olarak sınıflandırılırlar.

**Bilgi veren raporlar:** Okuyucuların rapor ile ilgili bilmesi gereken bilgileri öğrenmelerini sağlayan raporlardır. Bu raporlar bir durumu olduğu gibi açıklayıp yazılanlardan çıkan sonuçları özetler. Okuyucunun konu ile ilgili bir fikir ve sonuç elde etmesi sağlanmaya çalışılır.

**Araştırma raporları:** Özel bir sorunun belirlenmesi amacıyla hazırlanan raporlardır. Var olan sorunun analizi ve sorunun çözümüne yönelik alternatif çözüm yollarının bulunmasını sağlar. Bu tür raporlarla belirlenen konu ile ilgili kapsamlı bir bilgi sahibi olunur ve konuya ilişkin gelişmelerin neler olacağı ortaya konulur.

**Uzman raporları:** Uzmanlık gerektiren bir konu ile ilgili yazılan raporlardır. Uzman kişiler ya da bir danışman tarafından yazılırlar. Raporu hazırlayan kişinin konu ile ilgili uzmanlaşmış olması istenir. Raporu hazırlayan kişi uzmanlık alanı doğrultusunda var olan probleme çözüm önerileri sunar.

**Durum raporları:** İçinde bulunulan mevcut durumu güncelleştirmek, gelecekte var olabilecek sorunların neler olabileceğini öngörmek ve bu sorunlara çözüm önerileri geliştirmek amacıyla yazılan raporlardır. Var olan durumun riskleri hakkında kişileri bilgilendirmek amacıyla yazılır.

**Öneri raporları:** Kurumda uygulanacak yeni kurallar ve politikaları belirlemek amacıyla hazırlanan raporlardır. Raporu yazan kişinin subjektif yargılarının en fazla yansıtıldığı rapor türüdür.

### **Sürelerine Göre Raporlar**

Sürelerine göre raporlar haftalık, aylık ve yıllık olarak sınıflandırılmakla birlikte en kapsamlı olanı yıllık raporlardır.

**Haftalık raporlar:** Kurumun haftalık faaliyetlerinin belirlendiği raporlardır.

**Aylık raporlar:** Kurumun bir ay içerisinde gerçekleştirmeyi hedeflediği faaliyetlerin sunulduğu raporlardır.

**Yıllık raporlar:** Kurumların yıllık faaliyetleri konusunda ilgili kişilere bilgi vermek amacıyla yazılan raporlardır. Yıllık raporlarda amaç; kurumun/kuruluşun/örgütün geçen bir yıl içerisinde gerçekleştirdiği faaliyetleri sunmak ve geleceğe yönelik planlarını anlatmaktır.

### **Yapılarına (Şekillerine) Göre Raporlar**

Raporlarda verilen bilgiler raporun içeriğini, bu bilgilerin verilmesindeki düzen de raporun biçimini oluşturur. Genelde içerik ve biçim bakımından bir raporun hazırlanmasında üç temel amaç üzerinde. Bunlar:

- Amaca uygunluk
- Anlaşılabilirlik
- Etkililiktir.

**Amaca uygunluk:** Öncelikle rapor hangi amaçla yazılıyorsa o amaca uygun olması gerekmektedir. Örneğin araştırma raporları bir konu hakkında araştırma yapmak ve bu araştırmayı sunmak amacıyla yazıldığından belli yazım kuralları ve düzene göre hazırlanması gerekir. Buna karşılık bir yöneticiye sunulacak raporun ise doğrudan belirtmek istediği konuyu kısa bir şekilde anlatması istenir.

**Anlaşılabilirlik:** Raporlar yazılırken yalın bir dil kullanılmalı ve seçilen kelime ile cümleler açık ve anlaşılır olmalıdır.

**Etkililik:** Raporda verilmek istenen bilgilerin etkili bir biçimde verilmesi esastır. Okuyan kişide konu ile ilgili bir etki uyandırmalıdır. Raporlar şekillerine göre; şekle bağlı (formel) raporlar ve şekle bağlı olmayan (informel) raporlar olarak ikiye ayrılırlar.

**Şekle bağlı (formel) raporlar:** Genellikle içerik bakımından uzun raporlardır. Çoğunlukla tez şeklinde yazılırlar. Formel raporlarda sırasıyla şu bölümler bulunur:

- Kapak sayfası
- Boş bir sayfa

#### **Ön Bölüm**

- Başlık sayfası
- Ön söz
- Rapor komisyonu
- İnceleme komitesi
- İçindekiler sayfası
- Çizelgeler, tablolar, şekiller sayfası
- Kısaltmalar, simgeler

#### **Ana Bölüm**

- Giriş
- Yöntem
- Sonuç ve öneriler

#### **Son Bölüm**

- Ekler
- Kaynaklar Anlatım yönünden kişisel olmayan –üçüncü şahıslara anlatılır şekilde- raporlara da formel (resmî) raporlar denir.

**Şekle bağlı olmayan (informel) raporlar:** Bölümleri belli şekillere göre hazırlanmayan, anlatım yönünden kişisel olan, konuşma tarzında yazılmış raporlara şekle bağlı olmayan raporlar denir [5]. Formel raporlara göre daha kısa raporlardır. Formel raporlarda bulunan bölümler bu raporlarda bulunmayabilir. Sadece giriş, yöntem, özet ve öneriler gibi ana bölümlerden oluşur.

#### **Sosyal Hizmet Alanında Kullanılan Raporlar**

Sosyal hizmet uygulamalarında kullanılan raporlar; mülakat ve değerlendirme raporları olarak iki çeşittir.

**Mülakat Raporları:** Mülakat raporları yazılma amacına göre ikiye ayrılır. Bunlar:

- Süreç raporu
- Özet raporu

**Süreç raporu:** Hikâye şeklinde yazılan bu rapor, müracaatçı ile uzman arasında geçen konuşmaları gösteren bir rapor türüdür. Mülakatın başladığı andan itibaren konuşulanlar, müracaatçının davranışları, tepkileri, sosyal hizmet uzmanının görüş ve değerlendirmelerini içerir. Süreç raporunda çalışılan kurumun adı, müracaatçının adı-soyadı, mülakat tarihi, süresi, sosyal hizmet uzmanının adı-soyadı bilgileri içerir.

**Özet raporu:** Müracaatçı ile yapılan görüşmenin kısa ve öz olarak aktarılmasıdır. Bu rapor türünde ayrıntıya girilmez, görüşmedeki önemli noktalar kısaca yazılır ve özet şeklinde sunulur. Müracaatçıyı daha yakından tanıyabilmek adına ailesi, arkadaşları, iş çevresi ile yapılan görüşmelerin kısa özet şeklinde yazılmasıdır.

**Değerlendirme Raporları:** Müracaatçı ve çevresi ile yapılan görüşmeler sonucu süreç raporu ve özet raporu olarak verilen bilgilerin değerlendirilmesi ve belirli başlıklar hâlinde rapor şeklinde sunulmasıdır. Değerlendirme amacıyla yazılan bu rapor, müracaatçı ile ilgili belirli bir karara varmak, ara değerlendirme yapmak ve ihtiyaç hâlinde müracaatçıyı başka bir kuruma havale etmek amacıyla kullanılır. Bu raporlar; sosyal inceleme raporu, kurum tanıtım raporu ve alan tanıtım raporu olarak sınıflandırılırlar.

**Sosyal inceleme raporu (SİR):** Çeşitli isimler alan değerlendirme raporu içeriğinde yer alan bilgilere, hizmet verilen alana, kurum ve kuruluşa, müracaatçının sorununa göre değişiklik gösterir. Psikiyatri kliniğinde hasta hakkında bilgi toplamak amacıyla sosyoekonomik ve psikososyal bilgileri içeren bir rapor hazırlanır. Bu rapor sadece incelemeyi içerir. Çünkü hastaya teşhis koyma ve teşhise yönelik tedavi planının hazırlanması, yürütülmesi bir ekip çalışmasını gerektirir. Buna karşın çocuk

mahkemelerinde kullanılan rapora ise “sosyal inceleme raporu (SİR)” adı verilir. Bu raporlar çocukların suça yönelme nedenleri ve ihtiyaç duyulan sosyal hizmet müdahalesini içeren raporlardır. Kurum tanıtım raporu: Sosyal hizmet alanında öğrenim gören öğrencilerin çalıştıkları sorun alanlarını ve kuruluşları tanımlarına yardımcı olmak amacıyla yazılan raporlardır.

**Alan tanıtım raporu:** Bu rapor, sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin uygulama yapılan alanı, bu alanda ortaya çıkan ihtiyaç ve problemleri, müracaatçı kitlesi ve onların özelliklerini içeren rapordur. Uygulamaya çıkılan alanda toplanan bilgiler, literatür taraması ve kişisel değerlendirmeler ışığında hazırlanır. Sonuç olarak, sosyal hizmette uygulamalarında kullanılan bu raporlar, müracaatçılar için planlanan müdahalelerin onların istek ve ihtiyaçlarına yanıt vermesi, müracaatçının içinde bulunduğu durumu iyileştirmesini amaçladığından aynı zamanda meslek elemanları için ciddi bir sorumluluk da yüklemektedir. Ancak bu sorumluluğun bilincinde olmayan veya bu bilince henüz ulaşmamış olan birçok meslek elemanı alanda faaliyet göstermekte ve yanlış uygulamalara yol açabilmektedir.

İnsanoğlu sosyal bir varlıktır ve bu özelliği onun en karmaşık kavramlardan biri olan iletişimi ortaya çıkarmasına neden olmuştur. Sosyal hizmet uzmanları özelinde düşünüldüğünde vaka analizleri, sosyal inceleme raporları, proje ve dilekçe yazımları gibi pek çok farklı mesleki faaliyet yazı dili kullanılarak gerçekleştirilmektedir. Yazı dilinin sosyal hizmet uzmanı tarafından doğru ve etkili kullanımını hem müracaatçıyla ilgili müdahale sürecinin farklı kaynaklara doğru aktarımını hem de sürecin doğru işleyebilmesi için müdahalenin doğru anlaşılmasını sağlayacaktır.

### **YAZILI ANLATIM TÜRLERİ**

Yazılı anlatım; duygu, düşünce, görüş, hayal, durum, olay ya da olguların yazı ile ifade edilmesidir. Yazı düşüncelerin belli bir sistemle ifade edilmesidir. Yazılı anlatımda düşüncelerin düzenlenmesi sırasında iki önemli soru karşımıza çıkar bunlar: “Neden yazıyoruz?” ve “Kime yazıyoruz?” sorularıdır. İşte bu sorular yazı yazarken yazara rehberlik der. Sosyal hizmet uzmanları da meslek hayatlarında oluşturdukları yazılı metinleri mahkemeler, okullar, valilikler, sivil toplum kuruluşları, diğer sosyal hizmet uzmanları gibi farklı mercilere yazıyor olurlar. Bu yazıların konuları bazen çocuklar, bazen yaşlı ve engelli bireyler, bazen aileler bazen de toplum ve politikalar olabilir. Kime ve neden yazılmış olursa olsun yazılı anlatım için en önemli unsur anlaşılır ve sistematik olmasıdır. Bu bölümünde duygu ve düşünceleri aktarıldığı daha çok edebî değer taşıyan deneme, makale, eleştiri, söyleşi gibi yazım türleri ile resmî bir nitelik taşıyan rapor, dilekçe, öz geçmiş gibi yazılı anlatım türleri üzerinde durulacaktır. Makale Bir konuyla ilgili görüş, düşünce, bilimsel bulguyu açıklamak için yazılan yazı türüdür. Gazetelerde, dergilerde, bilimsel dergilerde yayımlanan makaleler daha önce de bahsedildiği gibi yazarın düşüncelerini ya da bir konu hakkındaki araştırmalarını sistematik bir biçimde anlattığı düşünce yazı türlerindedir. Eleştiri, deneme Bir yapıtı farklı yönleriyle ele alan inceleyen yazı türüne eleştiri denir. Bu yapıt; bir resim, bir makale, bir roman, bir beste olabilir. Yazarın okuyucularına bir konuyu inandırmak için kişi, eşya, eser ya da bir yerle ilgili olarak yaptığı incelemeleri, fotoğraflarla süsleyerek, kendi görüşlerini de katarak yazdığı yazılara röportaj denir. Genellikle dergi ve gazetelerde yayımlanır.

### **Resmî Yazışmalar**

Sosyal hizmet uzmanları resmî ya da özel kuruluşlarda çalışırken sıklıkla resmî yazışmalar yaparlar. Bu nedenle resmî yazışma türlerini biliyor olmak sosyal hizmet uzmanı için oldukça önemlidir.

### **Dilekçe**

Türkiye Cumhuriyeti’ndeki tüm vatandaşlar bir isteği, bir şikayeti bildirmek veya herhangi bir konuda bilgi vermek için resmî veya özel kurum ve kuruluşlara, kişilere yazı yazabilirler. Bu yazılara dilekçe denir.

### **Öz geçmiş**

Öz geçmiş, kişi ile ilgili doğum, medeni durum, eğitim bilgileri, iş deneyimleri, ilgi alanları, sahip olduğu sertifikalar gibi bilgilerin sunulduğu, özellikle iş başvurularında kişinin kendisini tanıtabilmesi için hazırlanmış olduğu bir yazı formudur.

### **Rapor**

Herhangi bir konu, olay, durum, süreç ile ilgili gerekli incelemeler yapıldıktan sonra bir üst makama sunulan tespit ve bilgilere rapor denir. Pek çok farklı konuda yazılabilen rapor bir kişi, birden fazla kişi ya da komisyon tarafından yazılabilir. Sosyal hizmet uzmanları farklı birçok konu hakkında sosyal inceleme raporu gibi rapor hazırlar ve sunarlar. Konuya bağlı olarak değişmekle birlikte genellikle kapak, başlık, giriş, gelişme, sonuç, kaynakça ve ekler başlıkları altında rapor hazırlanabilir.

### **Tutanak**

Bir toplantı ile ilgili bilgilerin sonradan hatırlanması, kayıt altına alınması ya da bir başka makama, bireye kişiye sunulabilmesi için toplantı anında konuşulan konuların, alınan kararların, dilek ve temennilerin yazıldığı yazışma türüdür.

### **YAZIM KURALLARI**

Sözlü anlatımlarda kişilere sözcüleri, cümleleri destekleyen beden dili, ses tonu yardımcı olabilmektedir. Yazılı anlatım ise beden dili olmadan karşdakinin anlayıp anlayamadığı o anda kontrol edilemeden kurulan bir iletişim şeklidir. Bu nedenle yazılı anlatımda bazı kurallara uymak, açık, net ve anlaşılır bir dil kullanmak oldukça önemlidir. Yazılı anlatımı destekleyen ona anlam katan, anlaşılabilirliğini arttıran yazım kurallarını bilmek ve yazılı anlatımda kullanmak yazılı ifadeyi güçlendirir.

### **Temel yazım kuralları**

Yazıda doğabilecek karışıklıkların önüne geçmek, yanlış okumayı önlemek, okumayı ve anlamayı kolaylaştırmak, herkesin aynı şekilde yazıp okumasını sağlamak için belirlenmiş olan kurallara yazım (imlâ) kuralları denir. Ülkemizde yazım kılavuzu hazırlamak, yazmak ve yayımlamak görevi, Anayasa'nın 134. maddesine dayalı olarak çıkarılan 664 sayılı Kanun Hükmünde Kararname'nin 10. maddesinin ç fıkrasıyla Türk Dil Kurumuna verilmiştir (Türk Dil Kurumu, 2019). Bu bölümde belirtilen kurallar Türk Dil Kurumunun "Yazım Klavuzu" dikkate alınarak hazırlanmıştır. Aşağıda bazı temel yazım kuralları sıralanmış, örneklerle açıklanmaya çalışılmıştır.

- Büyük harflerin yazımı bazı kurallara bağlıdır:
- Türkçede kelimelerin ayrı ve bitişik yazıldığı bazı durumlara dikkat etmek yazılı anlatımı güçlendirir. Anlam değişikliğine uğramayan, etmek, edilmek, eylemek, olmak, olunmak yardımcı fiilleriyle kurulan birleşik fiiller, ilk kelimesinde herhangi bir ses düşmesi veya türemesine uğramazsa ayrı yazılır.
- Bir kelimenin birinci hecesinde kalın bir ünlü (a, ı, o, u) bulunuyorsa diğer hecelerdeki ünlüler de kalın, ince bir ünlü (e, i, ö, ü) bulunuyorsa diğer hecelerdeki ünlüler de ince olur: adım, ayak, boyunduruk, burun, kırlangıç; beşik, bilezik
- Bağlaç olan –de kendinden önce gelen kelimedenden her zaman ayrı yazılır.
- Ya sözüyle birlikte kullanılan da ayrı yazılır: ya da
- "ki" nin dilimizde üstlendiği üç görev vardır.
- Zamir olan –ki: Herhangi bir ismin yerini tutan –ki zamir görevi üstlenmiştir. Kendinden önceki sözcüğe bitişik yazılır. Örneğin: Bizimkiler dün seni görmüş.
- Sıfat yapan –ki: Eklendiği kelimeyi sıfat yapar. Örneğin: Önceki hataları onu zor durumda bıraktı. Masadaki bezi getir.
- Bağlaç olan –ki: Sözcükleri, söz öbeklerini birbirine bağlar ayrı yazılır. Örneğin: Öyle bir anlat ki hikâyeyi kimse unutmasın.
- -ki bağlacının kalıplaştığı için bitişik yazıldığı sözcükler de vardır. Örneğin: sanki, halbuki, meğerki, illaki...
- "ile" bitişik ya da ayrı yazılabilir.

### **Anlatım bozuklukları**

Bireylerin duygu ve düşüncelerini sözlü ya da yazılı ifade etmesine anlatım denir. Tüm çabaların ortak amacı duygu ve düşünceyi doğru aktarabilmektir. Bunun içinde bazı anlatım ilkelerine uymak gerekir. Uyulmadığında anlatım bozuklukları ortaya çıkar. Anlama dayalı anlatım bozuklukları ve dil bilgisine dayalı anlatım bozuklukları olarak sınıflandırılır.

### **KAYNAKÇA GÖSTERME STİLLERİ**

Kaynakça gösterme stilleri belirli kurullarla nasıl alıntı yapılması gerektiği, bu alıntıların metin içi ve kaynakça bölümünde nasıl sunulacağı, tabloların, şekillerin, diyagramların, sayfa yapısının metnin ana hatlarının nasıl oluşturulacağı ile ilgili bilgiyi üreten kişiye yol gösterir. Farklı fakülte ve enstitülerde yer alan Sosyal Hizmet Bölümlerine ait dergiler, tez yazım kılavuzları ve kitaplar farklı referans stillerini benimseyebilmektedir. Alanda en yaygın kullanılan referans sistemi APA ve AMA'dır. Referans stilleri yayının yazılacağı kurum, kuruluş, dergi ya da editör grubu gibi statüler tarafından belirlenir. Kaynak gösterme iki aşamada gerçekleşir; çalışmanın sonunda kaynak göstermek ve metin içi gönderme yapmak Her bilim alanı kendi disiplini alanına özgü referans stili benimsemektedir. Bunlardan en sık kullanılanları aşağıda sıralanmıştır.

**APA:** The American Psychological Association tarafından oluşturulan referans sistemidir. Genellikle psikoloji ve eğitim alanlarında kullanılır.

**MLA:** The Modern Language Association tarafından oluşturulan referans sistemidir. Genellikle dil ve edebiyat alanında kullanılır.

**Chicago Manual of Style:** Genel olarak kullanılan bir sistemdir.

**AMA:** American Medical Association tarafından oluşturulan referans sistemidir. Tıp ve sağlık alanında kullanılır. AMA referans gösterme biçimi American Medical Association tarafından geliştirilmiştir. Tıp ve sağlık bilimleri alanında oldukça sık kullanılan bu referans sistemi numaralandırılmış referans sistemlerinden biridir ve hem metin içi hem de metin sonunda verilen kaynakça gösterim sistemlerinden biridir. Diğer referans sistemlerinden en büyük farklı metin içinde akışın bozulmaması için göndermelerin (metin içi kaynakça gösterme) metin içindeki kullanım sırasına göre 1,2,3... şeklinde sıralanması ardından da bu sıralamaya göre kaynakçanın da 1,2,3... şeklinde sıralanabilmesidir.

### **KAYNAKÇA GÖSTERME KURALLARI**

Genel Kurallar APA ise yazar-tarih formunda referans gösterme stilinde en çok tercih edilen sistemlerden biridir.

- Tek yazarlı kaynaklarda metin içi göndermelerde yazarın soyadı ve yayının tarihi yazılır. Örneğin; Peterman (2003) çocuklardaki davranış sorunları...
- Tek yazarlı kaynaklardan alınan bilgilerin kaynakça (künye) gösterimi örnekteki gibi yapılır. Yılmaz, B. (2005). Türkiye'de kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması süreci ve halk kütüphaneleri. Türk Kütüphaneciliği, 19, 56-77.
- İki yazarlı kaynaklarda her iki yazarın soyadı ve yayın tarihi yazılır. Örneğin; Çalık-Var ve Kılıç-Ceylan (2016) tarafından yapılan ruh sağlığı alanında sosyal hizmet uygulamaları ile ilgili çalışmada...
- İki yazarlı kaynaklar için yapılan kaynakça gösterimine örnekte yer verilmiştir. Çalık-Var, E ve Kılıç-Ceyhan, E (2016). Ruh Sağlığı Alanında Kanıta Dayalı Sosyal Hizmet Uygulamaları. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9, 1062-1069.
- Üç, dört ve beş yazarlı çalışmalarda metin içi gönderme yapılırken ilk göndermenin geçtiği yerde tüm yazarların soyadları verilir. Kaynağın kullanılacağı diğer yerlerde ilk yazarın soyadının yanına ve diğerleri ifadesi eklenmelidir.
- Yazar olarak bir grup/tüzel kişi (dernekler, şirketler, devlet kurumları ve diğer çalışma grupları gibi) kullanılmak isteniyorsa bu gruba ilişkin ad bilgisi metin içindeki göndermede oldukça açık ve anlaşılır biçimde verilmelidir.

Grup adı bazı durumlarda kısaltılabilir, bu kısaltmalar herkes tarafından anlaşılabilir olmalıdır.

Aşağıda farklı metin içi göndermelere örnekler verilmiştir. APA formatındaki bir diğer önemli bölüm kaynakça oluşturmaktır. Kaynakça oluşturmak etik ilkeler dışında okuyuculara kaynaklara erişme ve kaynakları kullanma konusunda da yol göstermek içindir. Okuyucu asıl kaynağa ulaşabilmelidir. Bu nedenle kaynakçalarda verilen kaynaklara ilişkin bilgiler doğru ve tam olmalıdır. Her kaynakça (künye) genel olarak yazar, yayın yılı, başlık ve yayın bilgisi alanlarını içerir. Yazarlar kaynakça listesindeki tüm bilgilerden sorumludurlar ve doğru bilgiye ulaşmalıdır, bunun en güvenilir yolu asıl kaynağa ulaşmak ve kaynaktaki gerekli bilgileri titiz bir şekilde kaynakçaya aktarmaktır. APA'yı numerik kaynak gösterim sistemlerinden ayıran en önemli farklılardan biri de kaynakçanın alfabetik sıralamaya göre yapılmasıdır. Yazarın soyadının alfabetik sıralanması, aynı harflerde bir sonraki harfe göre sıralamanın yapılması gerekir. Bilgi bir kurum, kuruluş, dernek ya da tüzel kişilerden elde edildiye

metin içinde kullanılan kısaltma kaynakçada kullanılmaz ve kuruluşun ismi açık bir şekilde yazılır. Örneğin; TDK (2014) yerine Türk Dil Kurumu (2014) yazılmalıdır.

- Editörlü bir kitaptaki bir bölüme atıf yapılırken yazar kısmında editörlerin adları değil, ilgili bölümün yazarların adları yer alır. Editör adlarına bölüm başlığından sonra yer verilir.
- Doğrudan alıntı yaparken göndermelerde yazar, yıl ve sayfa aralığı bilgilerine, sayfa numarası olmayan materyallerde ise paragraf numarası bilgisine yer verilmelidir.

#### **Yayın Türüne Göre Kaynakça Gösterme Kuralları**

Sürelî yayınlar düzenli olarak yayımlanan (belli bir ay, yıl aralığı içerisinde) bilimsel dergi, popüler dergi, gazete ve haber bültenleri için kullanılan bir sınıflandırmadır. Sürelî yayınlarda varsa DOI numarası yoksa internetten ulaşılmış bir sürelî yayımsa URL bilgisi verilmelidir. Bazı sürelî yayınların sadece online ulaşımı olabilir. İnternet uzantısı mutlaka verilmelidir. Süresiz yayınlar (kitaplar, ansiklopedi, sözlük disipline özel danışma kaynaklarını, sadece elektronik formatta yayımlanan kitapları, çevrimiçi erişilebilen danışma kaynaklarını ve serbest kullanımlı/kamuya açık kitapları, çevrimiçi arşivlerden erişilebilen baskısı tükenmiş kitaplar) için kaynak gösterimi de oldukça sık kullanılan kaynakça türlerindedir. Web siteleri kaynakça olarak gösterilmek istendiğinde örnekteki gibi kaynakça yazılır. Hacettepe Üniversitesi. (t.y.). Misyon, vizyon ve değerler. Erişim adresi: <http://hacettepe.edu.tr/hakkinda/misyonvizyondegerler>

#### **Tablo ve Şekil Oluşturma**

Yazılı içeriği zenginleştirmek, anlaşılabilirliği arttırmak için metin içinde tablo ve şekiller kullanılabilir. Tablo ve şekiller kullanılırken çözünürlüklerinin iyi olması ve baskıda okunabilir olmalarına dikkat edilmelidir. Tabloların sınıflandırılıp yan yana konumlandırılarak okuyucunun bu bilgileri kolaylıkla karşılaştırabilmesi sağlanmalıdır.

### **ETKİLİ BİR KAYIT TUTMA, RAPORLAMA VE SUNMA**

Sosyal hizmet uygulamaları, mevzuatı ilgilendiren konularla yakından ilgilidir ve gerçekleştirilen tüm mesleki uygulamaların yasalara uygun olması büyük önem taşır. Sosyal hizmet uygulamalarında kayıt tutma çoğunlukla hizmet alan bireylerle ilgili çalışmaların yazılı hâle getirilerek somut belgeler hâline dönüştürülmesini içerir. Bu nedenle etkili kayıt tutma ve raporlama becerileri bir sosyal hizmet uygulayıcısının sahip olması gereken temel beceriler arasında yer alır. Bu ünite, sosyal hizmet ortamlarında kayıt tutma ve raporlama bağlamında sıkça karşılaşılabilecek durumlar ve dikkat etmeniz gereken önemli hususlar ele alınmıştır. Bu çerçevede kayıt tutma konusunda temel bilgiler sunularak raporlama süreçlerindeki önemli noktalara değinilmiştir. Rapor yazmaya hazırlanma, uygun rapor dilinin kullanımı ve raporların biçimsel özellikleri bu kapsamda ele alınmıştır. Ünitinin son kısmında ise raporların dosya ile veya sözlü olarak sunumu bazı önemli ipuçlarına değinilmiştir.

#### **SOSYAL HİZMETTE KAYIT TUTMA**

Kayıt tutmanın önemi Kayıt tutmanın başlıca amacı, sosyal hizmet ortamlarında yürütülen tüm uygulamaların belgelendirilmesini ve bu sayede hesap verebilirliği mümkün kılmaktır. Bununla birlikte yapılan iş ve işlemlerin kayıt altına alınması yasal bir zorunluluktur. Sosyal hizmet uygulaması açısından kayıt tutma hizmet alanlarla yapılan çalışmaların kesintisiz izlenmesini sağlar. Örneğin, hizmet alan bireyle çalışan sosyal çalışmacının değişmesi durumunda yeni çalışmaya başlayacak olan meslek elemanı kayıtlardan yararlanarak çalışmayı sürdürebilir. Öte yandan kayıtlar, hizmetlerin denetlenmesini sağlarken aynı zamanda gerekli durumlarda güncellenmesi ve değiştirilmesi için önemli bir kaynak oluşturur. Sosyal hizmet uygulaması kapsamındaki kayıt tutma işlemlerini kurumsal kayıtlar ve mesleki kayıtlar olarak ele almak mümkündür. Kurumsal kayıtlar çoğunlukla kurumsal işleyişe yönelik olarak hazırlanan resmî yazılarla ilgilidir. Mesleki kayıtlar ise çoğunlukla rapor hazırlama odağında yoğunlaşmaktadır. Kurumsal işleyişe yönelik kayıt tutma Kurumsal bir uygulama bütünlüğü her zaman iş ve işlemlerin kayıt altına alınmasıyla mümkün kılınabilir. Kurumsal işleyiş açısından en önemli kayıtlardan biri resmî yazılardır. Resmî yazılar, tüzel kişiliğe sahip kamu kurum ve kuruluşlarının aralarındaki iletişim ve koordinasyonu sağlamak üzere yasal olarak belirlenmiş kurallara ve standartlara göre hazırladıkları belgelerdir. Sosyal çalışmacılar sık sık üst yazı, dilekçe, tutanak, çeşitli formlar gibi belgeleri düzenleme ve bu belgeleri ilgili makamlara iletmek durumundadır. Bunun için mevzuatça belirlenmiş usul ve esaslara uygun şekilde kayıt işlemlerinin yapılması gerekmektedir. Dolayısıyla sosyal hizmet uygulamasında bu tür kayıtların nasıl oluşturulacağı ve nasıl işleme konulacağı hakkında bilgi kazanmak oldukça önemlidir. Mesleki amaca yönelik kayıt tutma Mesleki amaca yönelik kayıt tutmanın genel itibarıyla raporlama faaliyetlerini kapsadığı söylenebilir. Raporlama kapsamında sosyal hizmet kuruluşlarından hizmet alan müraacaatçıların sorun ve ihtiyaçlarını belirlemekten hangi mesleki müdahalelerin planlandığı ve uygulandığına kadar oldukça geniş bir perspektifte bilgi sunan ve karar almayı kolaylaştıran raporlara rastlanabilir. Bu kayıtlar, aynı zamanda mesleki açıdan yürütülen uygulamaların sürekliliğini sağlama noktasında önemli işlevlere sahiptir. Sosyal hizmet ortamlarında kayıt tutma faaliyetleri her durumda mesleki disiplini, etik ilkeleri, mesleki düşünme tarzını, iyi uygulamayı sağlayacak şekilde hareket etmeyi gerektirir. Bu kapsamda, Newfoundland ve Labrador Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (NLASW) sosyal hizmette kayıt tutma ilkelerini ortaya koyan yedi maddelik bir standartlar çerçevesi oluşturmuştur. Bunlar sırasıyla; etik ilkelere bağlılık, süreklilik, kolaylaştırıcı olma, planlı uygulama, gizlilik, teknoloji kullanımı ve iyi uygulamaları benimseme olarak ele alınmıştır.

#### **SOSYAL HİZMET UYGULAMASINDA RAPORLAMA**

Sosyal çalışmacılar için raporlama faaliyetleri uygulamaların kayıt altına alınmasında önemli bir bileşeni oluşturur. Rapor yazmak aynı zamanda sosyal hizmet açısından mesleki görünürlüğü artırmanın ve meslek elemanının yaptığı işin niteliğini ortaya koymanın bir yoludur. Nitekim etkili bir rapor iyi bir mesleki çalışmanın ürünü olarak ortaya çıkar. Bu nedenle, rapor hazırlamanın öncesinde, sırasında ve sonrasında üzerinde durulması gereken önemli hususlar bulunmaktadır. Bu hususlar; rapor yazmaya hazırlanma, rapor dilini ve mesleki bilgiyi kullanma, raporu biçimlendirme ve kontrol etme olarak üç başlıkta ele alınmıştır. Rapor yazmaya hazırlanma İyi bir rapor yazabilmek için öncesinde yapılacak hazırlık oldukça önemlidir. Raporda yer alacak gerekli bilgilerin toplanması ve analiz edilmesi, rapora aktarılacak bilgilerin ortaya konulması, raporlama sürecinde kullanılacak yöntemlerin belirlenmesi, mesleki ve kurumsal gerekliliklere göre raporun içeriğinin planlanması bu kapsamda

değerlendirilebilir. Bir uygulama sürecinde müracaatçının sorununu tanımlamak ve verilecek hizmete karar verilebilmek için yeterli bilgiye ulaşabilmek meslek elemanının sorumluluğundadır. Rapor dilini ve mesleki bilgiyi doğru kullanma İyi bir rapor hazırlayabilmek için ilk kural, iyi bir dil bilgisi ve anlatıma sahip olabilmektedir. Çünkü rapor bir yazılı iletişim aracıdır ve yazılı iletişimde günlük konuşmada olduğu gibi ifadeler kullanılmaz. Yazdığımız her cümlenin tam olarak istediğimiz şekilde anlaşılmasını sağlamak ve profesyonelliği yansıtmak için iyi bir anlatıma sahip olmamız, yazım ve imla kurallarına özen göstermemiz gerekir. Raporu okuyanın anlamayacağı veya kafa karışıklığı yaratacak düzeyde mesleki terminolojiye dayalı jargon kullanmamaya özen gösterilmelidir. Bu nedenle günlük konuşmadan sıyrılmış olsa da anlaşılması güç terimlerin kullanıldığı raporlar işlevini yerine getiremez ve amacına ulaşmaz. Rapor planlı bir yazıdır ve içeriğini mantıksal bir sıralama ile okuyucuya aktarır. Bu nedenle rapor yazarken giriş, gelişme, sonuç şeklinde bir kurgu oluşturmak raporu daha kolay okunur ve anlaşılır kılar. Yazı birbirine bağlı bir düzenli şekilde yeterli sayıda başlıklar ve paragraflar kullanılarak oluşturulmalıdır.

#### **Raporu biçimlendirme ve kontrol etme**

Sosyal hizmet kuruluşlarında hazırlanacak raporlar için çoğunlukla önceden hazırlanmış rapor formatları mevcuttur. Ancak böyle bir format mevcut olmasa dahi raporunuzu biçimlendireceğiniz belirli standartlar vardır. Raporu kontrol ederken; raporunun amacının belirtilmiş olmasına, gerekli tüm bilgilerin eksiksiz verilmiş olmasına, dil ve anlatım kusurlarının olmamasına, gereken uzunlukta olmasına ve biçimsel olarak düzgün bir görünüme sahip olmasına dikkat edilmesi gerekir.

#### **SOSYAL HİZMET UYGULAMALARINDA SUNUM**

Sosyal hizmet uygulamalarında rapor hazırlamak kadar sunum yapmak da oldukça önemlidir. Sunum bu anlamda dosya ile veya sözlü olarak yapılabilir.

#### **Dosya ile sunum**

Dosya ile sunum söz konusu olduğunda mevzuata ve kurum politikalarına uygun dosyalama biçimlerine uygun davranmak gerekir. Hazırlanan rapora uygun bir kapak sayfası oluşturmak dosya içindeki görünürlüğünü artıracaktır. Kapak sayfası raporun hazırlandığı kurum/kuruluşu, raporu hazırlayan kişiyi, raporun başlığını, raporun ne zaman hazırlandığını göstermelidir. Rapor kapsamlı ve uzun bir raporsa içindekiler bölümü hazırlanması yararlı olacaktır.

#### **Sözlü sunum**

Sözlü sunum içinse bazı önemli kriterlere dikkat etmek gerekmektedir. Konuşmayı planlamak, ön hazırlık yapmak, slayt hazırlama tekniklerini öğrenmek, beden dili ve akıcı konuşmaya özen göstermek gibi püf noktalar üzerinde çalışmak yapılan işin profesyonelliğini yansıtmada konusunda oldukça etkili olabilmektedir. Bir raporun veya bilimsel çalışmanın tüm içeriği bütünüyle sunuma yansıtılmaz. Vurgulanması gereken önemli noktalara yer verilir. Slayt hazırlanacaksa iyi bir slayt hazırlama konusunda gerekli bilgilere başvurulmalıdır.

## **GİRİŞ**

İyi bir rapor yazmak ancak ve öncelikle rapor yazmanın sosyal hizmet literatüründe ve bağlamında nerede yer aldığını, nereden geldiğini ve neden önemli olduğunu bilmek ile başlar. Sosyal hizmet uzmanları bu müracaatçı grupları ile çalışırken bu farklılıkları tanımlamalı, ihtiyaçları belirlemeli ve özgün sosyal hizmet müdahale planı geliştirmeli ve uygulamalıdır. Tüm yaptığı mesleki uygulamayı da yazılı hâle getirmelidir. Bu planı gerçekleştirirken de birçok beceriye sahip olması gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanları aşağıda yer alan alanlarda uygulama yaparlar:

- Aile ve aile refahı alanı
  - Çocuk ve çocuk refahı alanı
  - Engelliler ve engelliler refahı alanı
  - Gençlik ve gençlik refahı alanı
  - Toplumsal sorunlar
  - Tıbbi ve psikiyatrik sosyal hizmet
  - Yaşlılık ve yaşlı refahı alanı kapsamında çalışmalarını sürdürürler.
- Ayrıca sosyal hizmet uzmanları yukarıda belirtilen alanlar kapsamında uygulama ortamlarında bulunmaktadır;

• Yerel yönetimler: İl, ilçe, büyükşehir belediyeleri  
• Merkezî yönetim: Bakanlıklar ve ilgili birimleri; Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Adalet Bakanlığı vb. • Sivil toplum örgütleri ve vakıflar

Rapor yazmak öncelikle sosyal hizmet mesleğinin faaliyetidir. Rapor yazmanın amacı en genel tanımı ile müracaatçı sistemini tanımayı sağlayıp elde edilen bilgiler ile stratejik mesleki plan belirleyerek müracaatçı sistemine en uygun hizmeti ve mesleki uygulamayı sunmaktır. Tüm bunlarla birlikte sosyal hizmet uzmanları birey, aile, grup ve toplumla çalışırken yaptığı araştırmalarda, çalıştıklarını kurumların amaçlarına uygun olarak farklı süreç, sonuç, inceleme ve değerlendirme raporları hazırlamaktadırlar. Her bir kurum ve kuruluşta hazırlanan raporlar birbirinden farklı olabilir fakat tüm hazırlanan raporların amacı müracaatçı sistemine mikro-mezzo ve makro seviyede analiz yaparak hizmet üretilmesini sağlamaktır. Ayrıca rapor yazmakla sosyal hizmet uzmanlarının mesleki olarak rapor yazma becerisi de gelişmektedir. Tüm bu nedenlerle sosyal hizmet ortamlarında rapor yazmanın önemi öncelikle iletişim becerisi kapsamında değerlendirilmelidir.

## **İLETİŞİM BECERİSİ OLARAK RAPOR YAZMAK**

Sosyal hizmet uygulaması kapsamında iletişim becerisi kazanılması da gereken beceriler arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Sosyolojik olarak becerinin tanımına bakıldığında ise beceri; öğrenme yolu ile geliştirilmiş ve belirli amaca yönlendirilmiş veya belirli bir eyleme odaklanmış fiziksel veya sözel karmaşık davranış örüntüsüdür. İletişim becerisi, “bilginin üretildiği ve alındığı bütün yollar dâhil olmak üzere sözlü ve sözlü olmayan bilgi alışverişi” olarak tanımlanmıştır. Temelde sözlü, sözlü olmayan ve yazılı iletişim olarak ele almak mümkündür. Sözlü/Sözel İletişim Temelinde yüz yüze iletişim yer almaktadır. Sözlü Olmayan/Sözsüz İletişim Çoğunlukla “beden dili” olarak da tarif edilen sözsüz iletişime bir dizi farklı işaret de eşlik etmektedir. Yazılı İletişim Mesajların karşı tarafa yazı dili kullanılarak aktarıldığı iletişim türüne yazılı iletişim denir.

### **Yazılı iletişim araçları:**

- Mektuplar,
- Raporlar,
- Özetler,
- Makaleler,
- Tutanaklar,
- Mahkeme raporları,
- Araştırma raporları,
- Basın bildirimleri,
- Notlar,
- Gazeteler,
- El kitapları ve broşürler,
- Afiş, ilan, bültenler ve
- Elektronik ortamda gönderilen çeşitli yazılı mesajlardır.

**Yazışma türleri:**

- İş yazıları
- Resmî yazılar
- Özel yazılar
- Elektronik posta yazılarıdır

Raporlar yazı türleri içerisinde; iş yazıları ve resmî yazılar içerisinde yer almaktadır. Yazılı iletişimin çeşitli bileşenleri incelendiğinde olumlu ve olumsuz yönleri dikkat çekicidir.

**RAPOR YAZMANIN ÖNEMİ**

Rapor yazmak, öncelikle sosyal hizmet mesleğini önemli kılan ve sosyal hizmet mesleğini diğer mesleklerden ayıran, farklılaştıran ve özelleştiren görevlerinden biridir. Rapor yazmak sosyal hizmet mesleğinin amaç ve hedeflerini yerine getirmek için kullandığı en önemli araçlardan bir tanesidir. Sosyal hizmet uzmanının amacını ve hedefini yerine getirebilmek için yazdığı raporların bu bilgi yığınının içinde dikkat çekici olması gerekmektedir. Yazılan rapor sosyal hizmet uzmanına ait sembolik iletişimi içerir, yaptığı işin ve uygulamanın yansımalarını oluşturur, hakkındaki ilk izlenimi belirler. Yazılan her türlü rapor yapılan işin ve uygulamanın kanıtını oluşturur, kayıtlardan silinmez ya da kaybolmaz. Raporunuzun -ömrünün sınırsız olduğu gibi- yasal olarak bağlayıcılığı da bulunmaktadır. Rapor yazmanın birçok getirisi bulunmaktadır. Ayrıca nasıl ki sosyal hizmet mesleğinin temel felsefesi gereği her müracaatçı özgün ve biricik, aynı şekilde müracaatçılar ile ilgili yazılan raporlar ya da diğer rapor türleri de kendine özgüdür, özgündür. Mesleki raporların bu mesleğin eğitimini almış kişilerce yazılması gerekmektedir. Çünkü mesleki etik ve sorumlulukların müracaatçının lehine korunması gerekmektedir.

**RAPOR YAZARKEN DİKKAT EDİLECEK KONULAR**

- Raporu yazmaya başlamadan önce raporu kimlerin okuyacağı dikkate alınmalıdır.
- Mahkemeye, doktorlara, psikologlara, avukatlara, okullara, diğer hizmet kurumlarına, işletmelere, komitelere sunulacak raporlar mutlaka etkin bir dil ile resmî şekilde düzenlenmelidir.
- Raporun ilk taslağı ya da raporun içeriği yazılmadan önce mutlaka yazıda verilmesi planlanan içerik düzenlenmelidir.
- Bir resmî yazışmada; antetli kağıt, tarih, içindeki adres, referans satırı ya da konu satırı, selamlama, gelişme, sonuç, isim, imza olmalıdır.
- Raporlar yazılırken sözler dikkatli seçilmeli, yanlış anlaşılmalara meydan vermemelidir.
- Raporlar yazılırken birçok bilgi ve fikrin aynı paragrafta verilmesinden kaçınılmalıdır.
- Raporun anlam bütünlüğünü bozan kelimeler ve yorumlardan kaçınılmalıdır.

Rapor hazırlanırken şekil ve içerik bütünlüğünün sağlanması, her bir raporun özgün olması, her bir raporun mutlaka arşivlenmesi ve dosyalanması önemlidir. Çünkü raporlar sadece meslek elemanlarının değil, bağlı olunan kurumun da politikasını yansıtır. Ayrıca kurumun vereceği hizmetleri planlarken veri tabanı oluşturur, ileri plan ve politikaları etkiler.

**Rapor Yazmaya Başlamadan Önce Kendinize Sorulacak Sorular**

- Raporun amacı nedir? Sorun çözmek mi? Öneri getirmek mi?
- Yazılan raporun türü nedir?
- Raporu ne zamana kadar yazıp yetkili kişiye iletmem gerekmektedir?
- Yazılan raporu kim okuyacak, okuyacak kişilerin özellikleri nelerdir?
- Raporun yazılma amacı ile raporu okuyacak tarafın konuya ilişkin bilgisi nedir? İhtiyaç duyulan bilgiler nasıl aktarılmalı?
- Belirlenen amaç ve tür doğrultusunda raporun şekil olarak düzeni ve uzunluğu ne kadar olmalı?
- İhtiyaç duyulan raporun yazılmasında hangi kaynaklara ihtiyacım var? Nereden ya da kimden yararlanabilirim?

## **GİRİŞ**

Kayıt tutma kavramı en basit hâliyle bir kişi veya durumla ilgili bilgi ve belgelerin kalıcı bir şekilde saklanması olarak tanımlanabilir. İçinde bireylere ait bilgi ve belgelerin saklanması, önemli tarihlerin kaydedilmesi, yapılan görüşmelerde söylenenlerin kâğıt veya elektronik bazlı olarak kayda alınması ve süreç takibi ile ilgili kayıtların tutulması gibi ögeler barındırır. Sosyal hizmette kayıt tutma müracaatçı ile ilgili sorun, tedavi, müdahale planı, tedavinin gelişimi, duruma katkıda bulunan sosyal, ekonomik ve sağlık faktörleri ve sonlandırma ya da sevk etme prosedürlerine ilişkin bilgilerin yazılı olarak bir dosyada tutulması süreci olarak ifade edilebilir (Barker,2014).

## **SOSYAL HİZMETTE KAYIT TUTMANIN TEMEL AMAÇLARI**

Sosyal hizmet kurum ve kuruluşlarında kayıt tutmanın amaçları birkaç madde altında ele alınabilir:

- Müracaatçının kimlik bilgileri ile diğer ihtiyaç duyulan bilgilerinin alınması,
- İlk başvuruda istenen belgelerinin saklanması,
- Görüşme, müdahale, izleme ve sonlandırma süreçlerinin şeffaf bir şekilde kayıt altına alınması,
- Kayıt tutma ile kişiye özel bir dosyalama yapılması,
- Belgelerin yasalara uygun şekilde saklanması sağlanması,
- Olası bir denetleme durumuna hazırlıklı olunması,
- Araştırma ve değerlendirme faaliyetleri için kayıtların düzenli bir numaralandırma sistemi ile düzenlenmesi,
- Disiplinler arası iş birliğinin ve iletişimin sağlanması,
- Şeffaflık ve hesap verilebilirliğin sağlanması,
- Kayıtların izinsiz erişimden korunması.

## **SOSYAL HİZMETTE KAYIT TUTMA STANDARTLARI**

Sosyal hizmette kayıt tutma standartları 8 başlık altında ele alınmıştır:

**Standart 1** Sosyal hizmet uygulamalarındaki belgeler, sosyal hizmet mesleğinin değerleri, etikleri ve ilkelerine dayanır. Sosyal hizmet kayıt tutma standartları tüm sosyal hizmet uygulamaları ile ilgilidir.

**Standart 2** Sosyal hizmet uzmanları sosyal hizmet müdahalelerinin kaydını tutar ve bu süreçte etik ve yasal sorumluluk taşırlar. Müracaatçılarla yapılan tüm çalışmaların belgeleri tek bir dosyada tutulmalıdır. Kayıtlar elektronik, basılı veya her ikisi olabilir. Dosyaların içinde müdahale konusuyla ilgili olmayan müracaatçıların bilgileri yer almamalıdır. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılara, hangi bilgilerinin kaydedildiği, nasıl kullanıldığı ve bu bilgilere bilgilendirilmiş onam sürecinin bir parçası olarak kimlerin erişebileceği konusunda bilgi vermekle yükümlüdürler.

**Standart 3** Sosyal hizmet uzmanları, kayıtların sosyal hizmet müdahalesini, müdahalenin izlenmesini ve değerlendirilmesini kolaylaştıracak biçimde olmasını sağlar. Kayıt tutma bilgilerin doğruluğunu, netliğini ve güvenilirliğini sağlamak için zamanında ve kronolojik bir sırada tamamlanır. Kayıtlar, müdahalenin ardından veya en kısa sürede mümkün olan en kısa sürede tamamlanmalıdır. Sosyal hizmet kayıtları müracaatçının kimlik ve iletişim bilgileri, talep edilen hizmete dair bilgi, bilgilendirilmiş onam, kurumca istenen belgeler, mesleki müdahale, ilerleme ve sonlandırma raporları, diğer profesyonellerden gelen raporlar ve profesyonellere ait iletişim bilgileri, süpervizyon belgeleri, özel birimler için ücret dökümlerini içermelidir. Sosyal hizmet kayıtları mesleki jargondan ve duygusal ya da aşağılayıcı ifadelerden mutlak suretle arınmış olmalıdır. Kısaltmalar, yalnızca kayıta ilk kez kullanılan terim açıklandıktan sonra kullanılmalıdır. Sonradan anlaşılan hatalar doğrudan silinmemeli, yapılması gereken düzeltme veya düzenlemeler yapıldıktan sonra bu işlemlerin yapılma nedeni ile tarih bilgileri mutlaka eklenmelidir. Tüm yazım ve raporlama süreçlerinde yazım ve imla kurallarına dikkat edilmelidir (Reamer, 2005).

**Standart 4** Sosyal hizmet belgeleri, açık bir değerlendirme, müdahale stratejisi ve sonlandırma planı içermelidir. Değerlendirmeler, öznel değil nesnel dayanaklı olmalıdır. Dosyada varsa diğer birimlerden gelen kayıtlar da yer almalıdır. Müracaatçı ile çalışırken ortaya çıkan etik ikilemler ve etik karar alma süreçleri ile ilgili de bilgi yer almalıdır. Kayıtlar mesleki ilişkinin sona ermesinden sonra 5 ila 10 yıl süre ile muhafaza edilmektedir. Burada da dijital depolamanın şifreleme ile korunan dışardan yetkisiz kişilerin girişine kapalı ve güvenli olmasına dikkat edilmelidir. Basılı belgelerin depolanmasında da deponun düşük ışı, ışık ve nem oranına sahip olması önemlidir.

**Standart 5** Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların gizliliğini korur ve müracaatçılarla mesleki ilişkiyi başlatmadan önce ve başlattıktan sonra müracaatçıların sosyal hizmet belgelerinin gizliliğinin

sınırlarını bilmelerini sağlar. Sosyal hizmet uzmanları yasal bir zorunluluk olmadıkça gizli bilgileri yalnızca müracaatçının bilgilendirilmiş onamı veya müracaatçının yasal temsilcisinin izniyle açıklar. Mahkeme emri bu istisnayı bozan tek durumdur.

**Standart 6** Sosyal hizmet uzmanları, teknoloji kullanımı ve kayıt tutma ile ilgili en iyi uygulama yönergelerini bilmelidir. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçı ile resmî iletişim kanalları ile iletişim kurmalı ve tüm iletişimi belgeleyerek dosyaya eklemelidir.

**Standart 7** Sosyal hizmet uzmanları, sosyal hizmette kayıt tutma sürecine dair bilgi ve becerilerini güçlü tutmak ve güçlendirmek için gerekli hizmet içi eğitimlere katılarak kayıt tutma ile ilgili en güncel yönergeleri bilmelidir.

**Standart 8** Çalışılan kurum ve kuruluştaki tüm proje planlama, politika geliştirme ve araştırma süreçlerinin tümü mesleğin etik ve felsefesine dayandırılarak belgelenir. Bu süreçlerin sonunda ortaya çıkan çıktılar da yine tüm bu standartlar dikkate alınarak belgelenir ve paylaşılır.

### **İLK KAYIT**

Sosyal hizmet uzmanları ilk başvuru yapan müracaatçılarla bir ön görüşme yaparak genellikle bir form yardımı ile müracaatçıya ait bilgileri alırlar. Sosyal hizmet uzmanları ilk görüşmede müracaatçının kuruma geliş amacı, istek ve beklentilerini alırlar. Kurumun hizmetleri hakkında bilgi verirler. Sonrasında talebe uygun işlem başlatırlar değilse müracaatçıyı uygun kurum veya kuruluşa yönlendirirler. Bu nedenle yapılacak ilk görüşmede müracaatçının talebi doğrultusunda uygun bilgilerin ve gerekli evrakların alınması ve bunların dosya veya elektronik sisteme mevzuattaki maddeler ve mesleki etik kurallara uygun şekilde aktarılması gereklidir.

### **GÖRÜŞMELERİN KAYIT ALTINA ALINMASI**

Kayıt tutma çok temel olarak yazılı, sesli ve görüntülü olmak üzere üç başlık altında ele alınabilir. Ayrıca kayıt hem görüşme için hem de müracaatçının takibi için gereklidir.

#### **Görüşmelerin Kayıt Altına Alınma Biçimleri**

##### **• Yazılı Kayıt**

Yazılı kayıt kâğıt ve kalem yoluyla söylenenlerin kişinin kendi yöntemlerine göre özetlenmesi veya sıralanması esasına göre yapılır. Kaydın yazılı bir şekilde alınması müracaatçı ile yapılan görüşmenin içeriği, müracaatçının ana dili, konuşma şekli ve hızı, görüşmenin yapıldığı yer gibi pek çok değişkene göre şekillenebilmektedir. Yazılı kayıt genellikle ilk görüşme esnasında alınan bilgilerin hızlıca not edilmesinde kullanılmaktadır. Yazılı kaydın yarı yapılandırılmış bir form kullanılması görüşme sürecini kolaylaştıracaktır. Not alma sürecinde bir sekreter dosyası kullanımı not almayı kolaylaştıracaktır. Çok sert olmayan, akıcı yazı yazabilen bir kalem ile not alınmalı, not alırken bazı semboller ve kısaltmalar belirlenmelidir. Yazılı kayıt alındığında kâğıda mutlaka müracaatçı bilgileri ve görüşme tarihini yazılmalı, sayfalara numara verilmeli, yeni konu başlıkları da mutlaka altları çizilerek birbirinden ayrılmalıdır. Müracaatçıya görüşme süresi ile ilgili bilgi verilmelidir. Müracaatçı konunun dışına çıktığında farklı sorularla görüşme odağına çekilmelidir. Not alma sürecinde göz kontağı mutlaka kurulmalıdır. Alınan notların yapılabilirse aynı gün değilse üç gün içinde rapora dönüştürülmelidir.

##### **• Sesli Kayıt**

Sesli kayıt yapılan görüşmenin bir ses kayıt cihazı ile başından sonuna kaydedilme esasına dayanan bir kayıt türüdür. Türkiye’de izinsiz ses kaydı alınması suçtur. Sosyal hizmet uzmanı çalıştığı kurum ve kuruluşun mevzuatını inceleyerek aksi bir durum yoksa görüşme yaptığı müracaatçının yazılı ve sözlü onayı ile ses kaydı alabilir. Ses kaydı alınırken ses kayıt cihazının çalışır durumda olup olmadığına, pil seviyesine ve hafıza durumuna bakılmalıdır. Kaydın alındığı yer sessiz olmalı ve cihaz sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçının tam ortasına sesin düzgün bir şekilde kaydedilebileceği bir yerde olmalıdır. Ses kaydı asla bir cep telefonu veya tablet gibi internete bağlı kişisel araçlarla alınmamalıdır. Ses kaydı alınırken yine öncesinde hazırlanmış olan yarı yapılandırılmış bir form görüşme sürecinin kronolojik ve mantıksal bir sıra ile ilerlemesine yardımcı olacaktır. Odak dışına çıkan müracaatçıya esas konuyla ilgili sorular sorularak konunun odağına dönmesi sağlanmalıdır. Ses kaydı mevzuata göre ya gizlilik esasına bağlı kalınarak saklanmalı ya da imha edilmelidir.

##### **• Görüntülü Kayıt**

Görüntülü kayıt görüşmenin hem görüntü hem ses olarak bir kamera aracılığı ile kaydedilmesi esasına dayanan kayıt türüdür. Görüntülü kayıt da sesli kayıt gibi izinsiz yapılması suç olan bir kayıt türüdür. Türkiye’de görüntülü kayıt Ağır ceza ve çocuk ağır ceza mahkemeleri ile Adli görüşme odaları (AGO) ve Çocuk izlem merkezleri (ÇİM)’de yapılabilir. Adli kurumlarda görüntülü kaydın alınması tümüyle hâkim ve savcı takdirindedir. Bu birimlerde yapılan görüşmelerde çoğunlukla mağdur ve suçla itilmiş çocuklar ile kısıtlı bireyler müracaatçı konumundadır. Yapılan görüşmelerde yargı mensuplarının çocuklara veya kısıtlı bireylere sordukları soruların sosyal hizmet uzmanı tarafından uygun bir dille müracaatçıya sorulması temel amaçtır. Bu tür görüşmelerde sosyal hizmet uzmanının hem görüşülecek bireyin durumu hem de görüşme yapılan odadaki ses ve görüntü donanımları ile ilgili yeterli bilgi ve beceriye sahip olması gereklidir. Bu tür kayıtlarda görüntülenen görüşmenin kaydı adli kayıt olduğu için görüşme tümüyle kâğıda dökülür. Sosyal hizmet uzmanı talep olması hâlinde

görüşmeye ilişkin kanaatini bildiren ayrı bir rapor düzenler ve ilgili birime sunar.

### **SÜREÇ TAKİBİ İÇİN YAPILAN GÖRÜŞMELERİN KAYDI**

Müracaatçının kurum veya kuruluşu ilk ziyareti sonrası talebinin uygun görülmesi hâlinde bir dizi süreç başlamış olur. Eğer yapılan çalışmaların devam etmesi gerekirse müracaatçının kurumla olan bağı kesilmez. Uzun süreli takip gereken bağımlılık çalışmalarında da benzer yolla süreç kayıt altına alınır. Tüm sürecin kayıt altına alınması müracaatçının kurum veya kuruluşlara tekrar benzer ya da farklı bir nedenle başvurusu hâlinde öncesi sürecin tüm detaylarıyla öğrenilmesine olanak sağlar. Herhangi bir yargı kararı olmadan kayıtların silinmesi veya değiştirilmesi mümkün değildir. Vakanın bir şekilde kapanması sonucunda çok uzun süre bekleyen kayıtlar arşive kaldırılır ve yasal süre sonuna kadar arşivde saklanır.

### **KAYITLARIN RAPORLAŞTIRILMASI**

Kayıtların raporlaştırılmasında çalışılan kurum ve kuruluşun rapor formatına uyulmalıdır. Rapor yazılırken görüşmede alınan notlar ve nesnel gözlemler dikkate alınmalıdır. Rapor yazılırken görüşmede alınan notların dışına çıkılması veya öznel yargıların kullanılması raporun geçerlik ve güvenilirliğini azaltacak ayrıca etik pek çok soruna neden olacaktır. Kayıtların raporlaştırılmasında konuyla ilgili olmayan çok fazla ayrıntıya yer verilmemelidir. Diğer yandan raporlarda tümüyle yapılan görüşme ve öncesinde resmî yolla elde edilen bilgiler ışığında bir kanaat bildirilmelidir. Rapor yazılırken hem nesnel olunmalı hem de yazılan tüm kelimelerin açık ve anlaşılır olmasına özen gösterilmelidir. Çok uzun cümlelerden kaçınılmalı, mesleki kelimelerin kullanımında abartıya kaçılmamalıdır. Raporun yazı tipinin okunaklı bir türden olmasına dikkat edilmeli, aksi belirtilmedikçe yazı boyutunun da 11 puntunun altında olmamasına özen gösterilmelidir. Yazılan raporun gerekli sayıda çıktısı alınıp imzalandıktan sonra ilgili birime teslim edilmelidir. Eğer raporun dijital hâli de saklanacaksa raporların saklandığı bilgisayarın özel bir şifreyle açılan resmî bir bilgisayar olmasına dikkat edilmelidir.

### **KAYIT TUTMA KONUSUNDA DİKKAT EDİLECEK DİĞER KONULAR**

Kayıt dosyaları düzgün bir şekilde oluşturulmalıdır. Çalışılan bazı kurumların teknik altyapısında yetersizlik veya eksiklik nedeniyle kişisel bilgisayar kullanımı hâlinde etik kurallara mutlak uyulmalıdır. Dosyalara en yeni evrak en başa takılmalı, dosyalar sondan başa doğru incelenmelidir. Raporlar eski bir rapor üzerinden yazılmamalıdır. Yazılan tüm raporlar ve imzalanması gereken tüm evraklar mavi kalemle imzalanmalıdır. Dosyada çalışanlar arasındaki olası sorunlara ve çatışmalara ait belgeler yer almamalıdır.

### **ETİK NEDİR?**

Etik felsefe biliminin konusudur ve Ahlak Felsefesi olarak ifade edilmektedir. Özellikle uygulamalı bilimler başta olmak üzere birçok bilim ve iş alanında çalışma ilkeleri ve meslek ahlakının geliştirilmesine rehberlik etmektedir. Etik uygulamada iş etiği, meslek etiği gibi farklı anlama gelebilecek isimlerle kullanılabilir ve günlük hayatta çoğu zaman ahlak sözcüğü ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır.

#### **Etik Kavramı**

Etiğin etimolojik açıdan kökeni eski Yunancada “ethika” sözcüğünden türetilmiş olan “ethos” sözcüğüne dayandırılmaktadır. Çoğul anlamıyla “ethos” sözcüğü “bir grubun, bir topluluğun yaşama biçimi” anlamına gelse de onun en doğru anlamı kökenindeki “kişiyle ilgili” anlamıdır. Etik sözcüğü Türkçede “ahlak” anlamında kullanılmaktadır ve Türkçeye Fransızca “ahlak, ahlaki” anlamına gelen “éthique” sözcüğünden geçmiştir. Araştırmalar etik ile ilgili çalışmaları MÖ 384-322 tarihlerinde yaşayan eski Yunanlı filozof Aristoteles’e kadar dayandırmaktadır. Aristoteles’e göre etik “alışkanlık, töre, görenek” anlamına gelen felsefi bir disiplindir. Aristoteles, etiği bireyin karakteri ile özdeşleştirmiştir. Aristoteles’e göre bireyler, erdemli bir karaktere sahip olmaları hâlinde etiğe uygun davranmış olacaktırlar. Kaynaklarda etik ile ilgili ortak bir tanıma rastlamak pek mümkün değildir. Etik, bir kısım tanımlarda ahlak felsefesi anlamında, geri kalan tanımlarda da doğru ve yanlış davranış biçimlerini belirleyen kurallar bütünü olarak tanımlanmaktadır. Buna göre etik, “doğru ve yanlış olanın ne olduğunu araştıran, insan için gerçekte olması gerekeni soruşturan, ahlaklı ve erdemli gereklerini irdeleyen felsefe dalıdır” denilebilir. Etik birey ve toplum boyutuyla değerlendirildiğinde; bireyin içinde bulunduğu toplumda, toplum üyeleri tarafından uyulması beklenen etik davranışlar ile terk edilmesi istenen ahlak dışı davranışlar mevcuttur. Bu nedenle günlük yaşamlarında bireyler doğru ya da yanlış kararını verebilmek için, içinde bulunduğu toplumun mevcut ahlak sistemine başvurmaktadır. Bzen birey iki ahlaki ses arasından birine karar vermek zorunda kalmakta, bu da etik bir ikilem durumunu ortaya çıkarmaktadır. Etik ikilem ise, birey tarafından etik açıdan geçerliliği olan ifadeler ile savunulabilen ancak birbirleri ile çatışan iki durum arasında kalma hâlidir. Toplum içinde birey, eylemleriyle ilgili olarak belki ahlaklı davranmaya zorlanabilmekte ancak etik eylemde bulunmaya zorlanamamaktadır. Bireylerin bir eylem hakkında doğru veya yanlış ayırt etmelerinde daha çok kişisel değerleri rol oynamaktadır. Etiğin konusunu oluşturan ahlak, içinde yaşanılan toplumun kültürel bir erdemlilik durumunu ifade etmektedir. Kültür toplumdan topluma farklılık ya da benzerlik arz edebilir. Bu yüzden farklı kültüre sahip bireyler farklı ahlaki değere sahip olabilmektedir. Karşılaşılan ahlak dışılığı ya da etik ikilemleri gidermek ve genel sonuçlara ulaşabilmek için, bireylerin ahlaki davranışlarının temelini oluşturacak iyi ya da doğru ölçüsünün tartışıldığı etik değer ve ilkelere ihtiyaç vardır. Bu etik değer ve ilkeler daha sonra uyulması gereken genel kurallar hâline dönüşür. Etik kurallar ise her bireyde farklı olarak gerçekleşen etik karar ya da eylemlerin genelleşmesine ve günlük yaşamdaki davranışların mesleki kurallar setine dönüşmesine imkân sağlamaktadır.

#### **Etik ve Ahlak**

Ahlak sözcüğü Türkçeye Arapçada “huy, mizaç, yaradılış” anlamına gelen “hulk” sözcüğünden türetilmiş olan “ahlāk” sözcüğünden geçmiştir. Felsefe Terimleri Sözlüğü’nde ahlak; “belli bir dönemde belli insan topluluklarınınca benimsenmiş olan, bireylerin birbirleriyle ilişkilerini düzenleyen törel davranış kurallarının, yasalarının, ilkelerinin toplamı” olarak tanımlanmaktadır. Ahlakın konusunu toplumda doğru-yanlış, iyi-kötü, erdem ve kusur vb. olarak ifade edilen davranışlar ile bu davranışların sonuçlarının değerlendirilmesi oluşturur. Ancak ahlak bu davranışların ardındaki yargılarla ilgilenmemektedir. Bu nedenle birey davranışlarını ahlaki açıdan değerli ya da değersiz kılanın ne olduğu sorusu etiğin tartışma alanına girmektedir. Böylelikle ahlak felsefesi olarak adlandırılan bir bilgi alanını temsil eden etik; tarihsel ve toplumsal nitelikli davranış ve eylemleri araştırarak ahlak kavramını bilgi alanı içine dâhil etmiş olur. Sonuç olarak ahlak, bir toplumdaki norm, değer ve inanç gibi kültürel öğelerin erdemlerini ifade etmek için kullanılırken etik ise bir toplumdan diğerine çok büyük değişiklik göstermeyen ahlak, kültür, değer ve olgular ile norm gibi öğelerin evrensel erdemlerini ifade etmek için kullanılmaktadır. Meslek Etiği Yunan filozofu Sokrates’in öğretisinin özünü anlatan “Kendini bil.” ifadesinin; insan için öğrenmenin ve öğrenme çabasının kendini bilmekle olan bağlantısını anlattığı düşünülmektedir. Bu bağlantının aynı zamanda bilginin olmadığı yerde bilgisizliği işaret ederek etiğe duyulan gereksinimi ifade ettiği söylenebilir. Bu

gereksinim etiği, felsefe biliminin öncelikli konusu olmasının yanı sıra, özellikle uygulamalı bilimler, insan ve toplum bilimleri ile doğa bilimleri içinde bilgisel etikten çok meslek mensuplarının davranışlarını belirleyen ilkelerden oluşan “meslek etiğine” aşırı ilgi duyulan bir alan hâline getirmiştir. Meslek etiği, bir bireyin seçtiği mesleği icra ederken içinde bulunduğu toplum ve meslek örgütlerince önceden belirlenmiş davranış kurallarına uygun davranışta bulunması olarak tanımlanabilir. Günümüzde neredeyse her meslek topluluğu, mesleki değerlerinden yola çıkarak geliştirdiği mesleki etik ilkelerini hukuk kuralları gibi “etik davranış kodları” adı verilen yazılı kurallar hâline dönüştürmektedir. Hatta daha da ileri gidilerek bu kuralları ihlal edenlere maddi yaptırımlar uygulanması öngörülmektedir. Meslek etiği, yerine göre yasal kuralların ötesinde daha geniş ve kapsamlı bir kavram olarak ele alınmakta ve bu nedenle meslek etiği kuralları ile gelişen güven derecesi evrensel nitelikli meslek etiği kurallarının temelini oluşturmaktadır.

### **SOSYAL HİZMET MESLEĞİNDE ETİK**

Sosyal hizmet mesleğinin en temel amacı toplumda dezavantajlı durumda olan insanları güçlendirerek onların refahını artırmak ve insanlar için zorunlu olan her türlü ihtiyaçların giderilmesine yardımcı olmaktır. Bu nedenle sosyal hizmet uygulamaları doğası gereği meslek mensuplarının etik ikilemler yaşayarak farklı sonuçlara ulaşmasına neden olabilecek bir yapıya sahiptir. Sosyal hizmet mesleğinde oluşturulan etik kurallar ile ahlak dışı davranışlara bir sınır getirilmeye çalışılmakta ve etik ikilem durumlarında meslek mensuplarına yol gösterici olması amaçlanmaktadır. Etik eylemde bulunmak kişi ve meslek elemanı olarak meslek mensuplarının birincil sorumlulukları arasındadır. Bu anlamda meslek mensuplarının etik kurallara uygun davranış geliştirmesi; birey olarak istek ve eylemlerini harekete geçiren belirleyici unsur ve bu unsurun altında yatan düşünsel nedenlerin neler olduğu sorusu ile mesleki olarak sosyal hizmet müdahalesi seçenekleri arasından seçim yaparken nasıl etik karar vermesi gerektiği sorularının cevabını kolaylaştıracaktır. Sosyal hizmet etiği; mesleki uygulamalarda iyi ve doğru eylemin ne olduğunu, sosyolojik değişimlerin insan ilişkilerine olan etkisini ve karar verme sürecinde etik ikilemleri dikkate alarak hizmet, sosyal adalet, bireylerin değer yargıları ve saygınlıkları, insan ilişkilerinin önemi, dürüstlük ve yeterlilik gibi sosyal hizmet mesleği temel değerleri üzerine kurulu bir alandır. Sosyal hizmet mesleğinin etik ilkeleri ve sorumlulukları Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW) tarafından belirlenerek 2004 yılında " Sosyal Hizmet Mesleğinin Etik İlkeleri ve Sorumlulukları" adında rehber kitapçık hâlinde yayımlanmıştır. Ayrıca, Felsefe Kurumu Derneği tarafından sosyal hizmet meslek mensuplarına iş başında, belirli bir durumda etik olarak yapılması gerekenin veya yapılabilir olanın ne olduğunu bulmakta zorlandıkları zaman, yol gösterici olması amacıyla “Sosyal Hizmet Uzmanları İçin Etik Kılavuz” hazırlanmıştır.

### **RAPOR YAZMADA ETİK**

Sosyal hizmet mesleğinde rapor yazımı denilince ilk akla gelmesi gereken etik ilke “gizlilik İlkesi” olmalıdır. Gizlilik, meslek mensubu ve müracaatçı arasında müracaatçıya ait bilgilerin kişisel mahremiyetinin sağlanması için zımnî ya da açık bir biçimde yapılan anlaşmadır. Bu bağlamda müracaatçı tarafından meslek mensubuna anlatılan bilgi asla hiç kimseye anlatılamaz, aktarılamaz ve kayıt altına alınmaz. Ancak bu şartlarda “kesin gizlilik” durumu söz konusu olacaktır. Fakat sosyal hizmet uygulamalarında elde edilen bilgilerin paylaşılmasında meslek mensubu “nispi gizlilik” kuralını uygulamaktadır. Nispi gizlilik, bilginin ilgisine göre meslek mensubu tarafından seviyelendirilerek gerekli olan bilgi dışında, fazla bilginin paylaşılmamasıdır. Gizlilik ilkesinin özünde birey kişiliğinin korunması yer almaktadır. Bu durum Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’nda “Evrensel bir hak olan özel hayatın gizliliği hakkının özel bir biçimi olarak kişinin onur ve şahsiyetinin korunması ile kişiliğini serbestçe geliştirebilmesi için bireyin temel hak ve özgürlüklerini korumayı da amaçlamaktadır.” biçiminde ifade edilmektedir. Bu nedenle gizlilik ilkesi, Anayasanın özel hayatın gizliliğini düzenleyen 20. maddesiyle anayasal güvence altına alınmıştır. Gizli dereceli belgelerin hazırlanması, kaydedilmesi, saklanması, gönderilmesi, alınması ve diğer işlemleri Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre yürütülmektedir. Rapor yazmada dikkat edilmesi gereken bir diğer önemli husus ise; raporda yer verilen bilgilerin doğruluğu ve bilgilere ait kanıtlardır. Meslek mensupları, hazırlamış oldukları raporlarda kanaatlerine etki eden bütün bilgilerin doğruluğunu niteleyecek kanıtlara ve kaynaklara uygun bir şekilde yer vermeleri gerekmektedir. Çalışmanın hangi aşamasında olursa olsun düzenlenmesi gereken bütün rapor çeşitlerinde kanıt ve kaynak gösterilmesi raporun muhataplarını ikna, doğruluğunu teyit ve düzenleyenin dürüstlüğüne yansıtma açısından son derece önemlidir. Ayrıca herhangi bir sebepten dolayı meslek mensubunun müracaatçısını ya da kendisini mahkeme karşısında savunmak durumunda kalması hâlinde bu kanıt ve kaynaklar çok daha önemli olmaktadır. Meslek mensuplarına, Sosyal Hizmet Mesleğinin Etik İlkeleri ve Sorumlulukları Rehberi’nin 7. ve 9. maddesi ile 10. maddesinde yer alan ilkeler; çalışmalarını somut bilgilere ve kanıtlara dayandırması, üçüncü kişileri de göz ardı etmeden müracaatçıların yararını gözetmesi ve tarafsız olması, verecekleri kararlarda, verilecek karardan etkilenen bütün tarafların beyanlarının dikkate alınmasının gerekli olduğunu hatırlatmaktadır. Sosyal hizmet mesleğinin her alanını kapsayacak şekilde geliştirilmiş olan bütüncül etik ilkeler, meslek

mensuplarının evrensel düzeyde kabul görmüş meslek ahlakı ve ilkelerinin gerektirdiği sorumluluk bilinciyle iş yapmalarını ve zorluklarla baş edebilmelerini sağlamaktadır.

## **GİRİŞ**

Rapor, mesleki uygulamanızın kanıtı, yaptığınız işin kanıtı, hesap verilebilirliğinizin, aldığınız sorumluluğun göstergesidir. Yapılan her işin arşivlenmesi, verilen hizmetin sürekliliğinin sağlanması, müracaatçı gruplarının hizmete ulaşmasını sağlar. Bilindiği gibi sosyal hizmet uzmanları çok farklı kurum ve kuruluşlarda, farklı müracaatçı grupları ile çalışmaktadır. Çalışılan bu kurumların ve müracaatçı gruplarının çeşitliliği, sosyal hizmet uzmanlarının çeşitli mesleki uygulamaları ile ilgili çeşitli rapor hazırlamasını gerekli kılmaktadır. Genel anlamda tüm raporlardan sorumlu olan sosyal hizmet uzmanları, mesleki olarak aldıkları eğitim gereğince hazırlamaları gereken mesleki raporları da bulunmaktadır. Bilindiği gibi en önemli raporu, bir değerlendirme içeren “sosyal inceleme raporu”dur.

## **RAPOR TÜRLERİ**

Genel olarak rapor türleri aşağıdaki şekilde gruplandırılmaktadır:

- Faaliyet alanına göre rapor türleri
- İçeriklerine göre rapor türleri
- Sürelerine göre rapor türleri
- Yapılarına (şekillerine) göre rapor türleridir.

### **Faaliyet Alanına Göre Rapor Türleri**

Faaliyet alanlarına göre rapor türleri; bilimsel raporlar, iş raporları, öğretmen raporları, bilirkişi, denetçi raporları ve özel raporlar olarak sınıflandırılmaktadır.

### **İçeriklerine Göre Rapor Türleri**

İçeriklerine göre rapor türleri; bilgi verici raporlar, araştırma raporları, uzman raporları, durum raporları, öneri raporlarıdır. Bilgi veren raporlar; okuyucunun rapor hakkında bilmesi gereken bilgileri sunan raporlardır. Araştırma Raporları; özel bir sorunun tespitine yönelik olarak hazırlanan raporlardır. Uzman raporları; uzmanlık isteyen bir bakış açısıyla, gerçekleri yorumlayan raporlardır. Durum raporları; içinde bulunulan mevcut koşulları ya da bir durumu güncelleştirmek, gelecekte çıkacak zorlukların neler olacağı konusunda tahminde bulunmak ve hâlihazırda gerek duyulan çözümleri önermek amacıyla yazılan raporlardır. Öneri raporları; örgütte uygulanacak yeni kurallar, politika ve stratejileri tespit etmek amacıyla hazırlanan raporlardır.

### **Sürelerine Göre Rapor Türleri**

Sürelerine göre raporlar adından da anlaşılacağı gibi belirli süreleri kapsayan raporlardır. Zaman sınırı içerir. Haftalık, aylık, dönemlik, yıllık olarak hazırlanabilirler.

### **Yapılarına (Şekillerine) Göre Rapor Türleri**

Şekle bağlı rapor türleri formel ve informel olarak ikiye ayrılır. Bunun önemi yazıların şekil olarak uygun hazırlanması ile yazılan raporun amacı yerine ulaşır. Formel raporların içerikleri uzundur, tez formatı kullanılır, yazı dili resmîdir. İformel raporlar, formel rapora göre daha kısadır; bu raporlarda kapak, içindekiler gibi giriş sayfalarının olmasına gerek bulunmaz; giriş, genel özet ve önerilerin, gerekirse eklerin yer alması yeterlidir.

## **SOSYAL HİZMET ORTAMLARINDA KULLANILAN RAPORLARIN TÜRLERİ**

Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet ortamlarında kullandıkları raporlar aşağıdaki gibi maddelendirilebilir:

- Ön bilgi raporları Müracaatçı ön bilgi raporu Grubu ve üyeleri tanıtma raporu
- Süreç raporları Bireysel görüşme süreç raporu Grup çalışması süreç raporu
- Değerlendirme raporları Sosyal inceleme raporu Grubu ve üyeleri değerlendirme raporu Toplum değerlendirmesi/inceleme raporu

Ön Bilgi Raporları Ön bilgi raporları; müracaatçı ön bilgi raporu ve grubu ve üyeleri tanıtma raporu olarak ele almak mümkündür. Müracaatçı ön bilgi raporu; kuruluşa başvuranın kuruluş için gerekli ilk bilgilerinin kayıt altına alındığı formdur. Grubu ve üyeleri tanıtma raporu; yapılacak bir grupla çalışmaya başlamadan önce ya da başında grup ve üyeleri hakkında grupla çalışmayı anlamlı kılacak bilgilerin grup yöneticisi tarafından hazırlanmasıdır. Yöneticiyi de grupla çalışmaya hazırlayan önemli bir rapordur. Grup tanıtma raporunda yer alması gereken bilgiler; konu, amaç, kurum, kaynaklar, üyeler, yapı, ölçütler, anlaşma, çevre düzenlemeleridir.

### **Süreç Raporları**

Süreç raporları kapsamında bireysel görüşme süreç raporları ve grup çalışması süreç raporları olarak ele almak mümkündür. Bireysel görüşme süreç raporu Bireysel görüşme süreç raporunda önemli olan

görüşmenin amacı ve süreci aktarıldıktan sonra değerlendirme ve gelecek görüşme için plan yapma yer almaktadır.

### **Grup çalışması süreç raporu**

Grup çalışması süreç raporunda amaç her oturumun bilgisinin sistematik olarak arşivlenmesinin sağlanması, yukarıda belirtilen bilgilerin tamamının her oturumda düzenlenmesini sağlayarak grup çalışmasının süreç ve sonuç değerlendirmesini yaparken kanıt oluşturulmasının sağlanmasıdır

### **Değerlendirme Raporları**

Sosyal hizmet uzmanlarının sosyal hizmet ortamlarında kullandıkları değerlendirme raporları kapsamında; Sosyal inceleme raporu, grubu ve üyeleri değerlendirme raporu, toplum değerlendirmesi/inceleme raporu yer almaktadır.

### **Sosyal inceleme raporu**

Sosyal inceleme raporu; müracaatçı grubunun geçmişinden bu güne kadar olan sosyal hikâyesinin, bu hikâyede etkileştiği sistemler aracılığı ile geniş ve kapsamlı değerlendirme içeren ve mesleki öneride bulunan rapordur. Sosyal hizmet eğitimi almış meslek elemanları tarafından hazırlanmalıdır. Temel özellikleri

- Kısa ve öz olmalıdır,
- Açık ve anlaşılır olmalıdır,
- Kullanışlı, işe yarar ve amaca uygun olmalıdır,
- Kesin ve objektif olmalıdır,
- Gizlilik ilkesine uyulmalıdır,
- Müracaatçının güçlü yönlerini ortaya çıkarmalıdır,
- Kendi içinde belirli bir organizasyona sahip olmalıdır,
- Özgün olmalıdır,
- Kanuna dayandırılmalıdır,
- Bilimsel ifadeler kullanılmalıdır.

### **Grubu ve üyeleri değerlendirme raporu**

Grupla çalışmanın sonunda ya da grup yöneticisinin gerekli gördüğü diğer zamanlarda grupla yapılan çalışmanın ve grup üyelerinin değerlendirildiği rapordur. Gelecek sosyal çalışmalar için bir hazırlık belgesi olarak çok önemlidir.

### **Toplum değerlendirmesi/inceleme raporu**

Çalışılan kurum ya da kuruluşta verilen hizmetlerin toplumla bağlamını kurmak amacıyla yakın ve uzak toplum çevresini ve çalıştığı konu ile bağlarını araştırarak ve düşünerek yazdığı bir rapordur. Bu rapor özellikle toplulukla çalışma yapacak olan meslek elemanının topluluğu ve toplumu çeşitli yönleriyle tanımasını sağlar. Toplum değerlendirmesi/inceleme raporunda yer alması gereken bilgiler;

- Yapı, tarih ve nüfus
- Ekonomik sistem
- Siyasal sistem
- Eğitim sistemi
- Sosyal-kültürel sistem
- İnsani hizmet sistemi
- Genel konular yer almalıdır.

## **GİRİŞ**

Tıbbi sosyal hizmet uygulaması ayakta ya da yatarak tedavi gören hastaların tıbbi tedaviden etkili bir şekilde yararlanması, sosyal sağlığının korunması ve geliştirilmesi, tedavi sürecinde hastanın ailesi ve çevresiyle ilişkilerinin düzenlenmesi, tedavi sürecini etkileyen psiko-sosyal ve sosyo-ekonomik sorunlarının zamanında çözümlenerek sosyal işlevselliğini yeniden kazanması amacıyla yürütülen sosyal hizmet uygulamasıdır (Sağlık Bakanlığı Tıbbi Sosyal Hizmet Uygulama Yönergesi, 2011).

### **TIBBİ SOSYAL HİZMET ALANLARI**

Tıbbi Sosyal Hizmet Uygulamaları Türkiye’de temelde 8 başlık altında ele alınabilir:

1. Tıp fakültesi hastaneleri
2. Eğitim ve araştırma hastaneleri
3. Devlet hastaneleri
4. İl sağlık müdürlükleri
5. Kadın doğum ve çocuk hastaneleri
6. Alkol madde bağımlılığı tedavi merkezleri (Amatem)
7. Ruh ve sinir hastalıkları hastaneleri
8. Özel hastaneler

### **Sosyal Hizmet Birimlerinin Görev ve Sorumlulukları**

Hastanede görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının tamamı sosyal hizmet birimine bağlı olarak çalışırlar. Görevlendirme talepleri sosyal hizmet birimine konsültasyon formuyla iletilir. Tıbbi tedavi sürecinde sosyal hizmete ihtiyaç duyan hastalar, hastanın hekimi tarafından sosyal hizmet birimi konsültasyon formuna uygun olarak birime havale edilir. Sosyal hizmet uzmanları mesleki görüşme yaptığı her hasta için hasta görüşme formu düzenler ve hastayla ilgili yapılan her görüşme süreci bu forma kaydedilir. Sosyal hizmet biriminde düzenlenen tüm formlar birimde muhafaza edilir. Gerekli durumlarda hasta dosyasına hasta görüşme formu eklenir. Hekim tarafından havale edilmiş hekimine sosyal hizmet birimi konsültasyon formuyla bilgi verilir. Sosyal hizmet müdahalesi kapsamında, gerektiğinde hastanede, hastanın ikametinde, iş yerinde, okulunda veya sosyal ortamında sosyal inceleme yapılır. Sonrasında incelemeyi yapan sosyal hizmet uzmanı sosyal inceleme raporunu düzenler. Yapılan sosyal hizmet müdahalesi her bir gün için sosyal hizmet birimi kayıt defterine kaydedilir. Aynı gün içinde aynı kişi için birden fazla kayıt yapılmaz. Sosyal hizmet biriminin yaptığı çalışmalar, sosyal hizmet birimi faaliyet formu veya Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenecek formlarla Bakanlıkça her istendiğinde ve rutin olarak, her yılın ocak ve temmuz aylarının ilk haftasının sonuna kadar hazırlanarak iletilir.

### **Sosyal Hizmet Uzmanının Görev ve Sorumlulukları**

Sosyal hizmet uzmanları Tıbbi Sosyal Hizmet Uygulama Yönergesi’ne bağlı olarak çalışırlar. Bu yönetmelik kapsamında görev ve sorumlulukları şu şekilde sıralanabilir:

- Tüm mesleki çalışmalarını ilgili mevzuata uygun olarak yürütür.
- Hastaneden hizmet alan ve tıbbi sosyal hizmete ihtiyaç duyan hastalar için sosyal hizmet müdahalesini planlar ve uygular.
- Hastalığa ve tedavi sürecine uyumda zorlanan hastaların uyumunu sağlamak için çalışmalar yapar.
- Tedavi sonrası ikamet adresine gidecek olanağı bulunmayan hastaların yaşadığı yere yere ulaşmaları için gerekli çalışmaları yürütürler.
- Afetlerde, gerekli sosyal hizmet müdahalesini planlar ve uygular.
- Tıbbi sosyal hizmetle ilgili konularda hastane personeline, hasta ve hasta yakınlarına yönelik eğitimler yapar.
- Mesleğiyle ilgili toplantılara katılır, mesleki projeler planlar ve uygular.
- Rapor ve kayıtları gizlilik ilkesine uygun olarak tutar.
- Çalıştığı birimde yalnız olması hâlinde birim sorumlusunun görevlerini de yerine getirir.

### **TIBBİ RAPORLAMA BELGELERİ**

Bu raporlama belgelerinin içeriğinden ve şeklinden bahsetmek gerekirse;

#### **Sosyal Hizmet Birimi Konsültasyon Formu**

Bu form sosyal hizmet birimi tarafından farklı birimlerde ya da klinik-servislerde sosyal çalışmacıya ihtiyaç olduğunda durumun ilgili talebin birime iletilmesi için yapılır. Yine hastaneye başvuran ve tıbbi tedavi sürecinde sosyal hizmete ihtiyaç duyan hastalar, hastanın hekimi tarafından yine bu form

kullanılarak birime havale edilir. Havaleyle gelen hastayla görüşmeler yapılır sonrasında hastanın hekimine de yine bu form aracılığıyla bilgi verilir. Formun içeriğine bakıldığında üst bilgide hastanın ad soyadı, TC kimlik numarası, anne baba adı, doğum yeri ve tarihi, klinik/oda numarası, başvuru/yatış tarihi, protokol numarası, hastanın sağlık güvencesi, telefonu, adresi, hastanın tanısı, konsültasyon tarihi yer almaktadır. Alt kısımda konsültasyon isteminin özeti, değerlendirme, sonuç ve öneriler başlığı ile toplam üç alt başlıktan oluşmaktadır.

#### **Hasta Görüşme Formu**

Sosyal hizmet uzmanları çalıştıkları hastanede müracaatçılarla yaptıkları tüm mesleki görüşme için bu formu düzenlerler. İlk görüşme sonrası yapılan tüm görüşmeler de bu forma kaydedilir. Bu raporlar hasta dosyasına eklenir ve diğer belgelerle birlikte saklanır. Hasta görüşme formunun içeriğine bakıldığında üst bilgide hastanın ad soyadı, TC kimlik numarası, anne baba adı, doğum yeri ve tarihi, klinik/oda numarası, başvuru/yatış tarihi, protokol numarası, hastanın sağlık güvencesi, telefonu, adresi, hastanın tanısı, konsültasyon tarihi yer almaktadır. Formun alt kısımda hastanın sosyal hizmet birimine başvuru/havale nedeni, hastanın sağlık ve fiziksel durumu, hastanın psiko-sosyal ve ailevi durumu, hastanın barınma ve ekonomik durumu, değerlendirme, sonuç ve öneriler, görüşme tarihi ve görüşmeyi yapan meslek elemanının ad soyad ve imza bilgileri yer almaktadır.

#### **Sosyal İnceleme Raporu**

Sosyal inceleme sosyal hizmet müdahalesi kapsamında, gerektiğinde hastanede, hastanın ikametinde, iş yerinde, okulunda veya sosyal ortamında yapılabilir. Yapılan inceleme sonrası yazılan sosyal inceleme raporunda üst kısımda rapor tarihi, raporu düzenleyen sosyal hizmet uzmanının adı soyadı, incelemenin yapılma nedeni, incelemeye konu hastanın TC kimlik numarası, adı soyadı, anne baba adı, doğum yeri yılı, cinsiyeti, öğrenim durumu, medeni durumu, mesleği, çalıştığı iş, adres ve telefonu bilgileri bulunmaktadır. Alt kısımda raporun yazılmasında yararlanılan bilgi kaynakları, görüşme yapılan yer ve görüşme yapılanlara ait bilgiler yer almaktadır. Rapor yazım kısmında da sorunun tanımıyla başlayan rapor, hastanın sağlık ve fiziksel durumu, hastanın psiko-sosyal ve ailevi durumu, hastanın barınma ve ekonomik durumu, değerlendirme başlıklarıyla devam etmekte sonuç ve öneriler başlığıyla sonuçlanmaktadır. Raporun sonunda sağ alt kısımda yine incelemeyi yapan sosyal hizmet uzmanına ait imza boşluğu yer almaktadır.

#### **Durum Bildirme Raporu**

Durum bildirme raporu aslında Sağlık Bakanlığı mevzuatında yer almayan ama rutin tıbbi sosyal hizmet uygulamalarında kullanılan bir rapor türü olarak karşımıza çıkmaktadır. Alanda çalışan sosyal hizmet uzmanları tarafından yazılan bu rapor oldukça yaygın kullanılmaktadır. Bu tür raporlar genelde hakkında sağlık tedbiri verilen çocukların takibiyle ilgili bilgi istenen kurum veya kuruluşa üst yazıyla bilgi verilirken kullanılmaktadır. İçeriğine bakıldığında üst kısımda ilgi tutulan resmî yazıya ait tarih ve sayı bilgileri yer almaktadır. Sonrasında söz konusu müracaatçıyla talep doğrultusunda yapılan veya yapılamayan çalışmalar hakkında bilgi verilmektedir. Sonrasında müracaatçıyla ilgili sonuç ve öneriler başlığı altında kısa bir değerlendirme yapılarak bir kanaat bildirilmekte ve imzalanarak ilgili birime gönderilmektedir.

#### **Sosyal Hizmet Birimi Kayıt Defteri**

Sosyal hizmet birimi kayıt defteri birim içinde günlük yapılan tüm sosyal hizmet müdahalelerinin kaydedilmesi için kullanılan bir kayıt defteridir. Defterde günlük sıra numarası, tarih, hastanın adı soyadı barkod bilgileri, adres ve telefon bilgisi, ilgili klinik, başvuru nedeni ve yapılan sosyal hizmet müdahalesine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

#### **Sosyal Hizmet Birimi Faaliyet Formu**

Sosyal hizmet biriminin yaptığı tüm çalışmalar, sosyal hizmet birimi faaliyet formuyla her yılın ocak ve temmuz aylarının ilk haftasının sonuna kadar hazırlanarak Ruh Sağlığı ve Sosyal Hastalıklar Şubesine resmî yazı ve e-posta olarak iletilir. Tüm formlar hastanedeki otomasyon sistemine de eklenmektedir.

#### **Grup Çalışmalarına Dair Raporlama Süreçleri**

Grup çalışması benzer ilgileri veya ortak sorunları paylaşan az sayıda insanın düzenli olarak toplandığı ve belirli hedeflere ulaşmak için tasarlanmış faaliyetlerde buldukları bir sosyal hizmet müdahalesi yönelimi ve yöntemidir. Grup çalışmaları hastanelerde hem çocuklar hem yetişkinler hem de hasta yakınları için yapılabilecek bir çalışma türüdür. Grup çalışması temelde üç ana başlık altında ele alınabilir. İlk aşamada grup tanıtım raporu yazılır. Bu raporun içeriğinde grubun ana teması, grubun kuruluş amacı, alt amaç ve hedeflerinin belirlenmesi, kurumun verdiği hizmetlerin açıklanması, grup üyelerinin kimlerden oluştuğu, grup tipi ve büyüklüğü, üyelerin gruba alınma kriterleri, toplantı zamanları, süresi, sıklığı, grup kuralları, üyelerin genel özellikleriyle üyelerin ihtiyaç ve sorunlarının neler olduğu yer alabilir. Grup tanıtım raporundan sonra yapılan grup çalışmaları “Grup Raporu Süreç Raporu” ile takip edilebilir. Süreç raporu toplantının yeri, zamanı, sırası, gruba katılan üyeler, grup yöneticisi, oturum öncesi hazırlık, oturumun amacı, oturumda kullanılan materyalle, oturum süreci, değerlendirme, ödev ve gelecek oturum için plandan oluşur. Grup sürecinin sona ermesi ile “Grup Çalışması Değerlendirme Raporu” yazılır. Bu raporda hem grubun kendisi hem de grup üyeleri nesnel

bir şekilde değerlendirilir. Toplantıların odağı, hangi konunun daha çok gündeme geldiği, gelinen son nokta ile grup amacı arasındaki uyum, grubun sonlanma nedeni, her bir üyenin amacına ne denli ulaştığı, grup sürecine ne ölçüde katkı sağladığı gibi bilgiler yazılır. Çalışmanın sonunda grubun genel olarak amacına ulaşip ulaşmama durumu ile ilgili bilgi verilerek rapor sonlandırılır.

### **TIBBİ RAPORLAMADA DİKKAT EDİLECEK KONULAR**

Tıbbi alanında bir müracaatçı dosyasında şu bilgiler yer almalıdır:

- Müracaatçının kimlik bilgileri
- Tarama sonuçları
- İlk ve daha sonraki biyopsikososyal-ruhsal değerlendirmeler
- Müracaatçının hedeflerine, sağlanan hizmetlere ve planın uygulanmasına ilişkin diğer bilgilerin elde edilmesine yönelik ilerlemeyi izlemek ve ölçmek için prosedürler içeren bir müracaatçı bakım planı,
- Müracaatçı adına diğer uygulayıcılara, kuruluşlara veya kaynaklara yapılan başvurular,
- Mesleki müdahale kapsamında kurulan tüm iletişimin tarihi, saati ve açıklamaları.
- Ölçülebilir hizmet çıktıları
- İhtiyaç kapsamında alınan süpervizyon ve konsültasyon hizmetleri
- Hizmetlerin devri veya feshi
- İstendiğinde müracaatçıdan bilgi almak ve vermek için yazılı izin
- Gizlilik, gizlilik hakkı ve sorumluluklara uygunluğun belgelenmesi.
- Müracaatçıya sunulan hizmetlerle ilgili tüm harcamaların resmî dökümleri

Tıbbi alanda yapılan sosyal hizmet kaydı kâğıt veya elektronik yolla yapılmalı ve kayıtlar; düzenleyiciler, yasama organı, yasalar ve kurumsal gereksinimlere uygun olarak hazırlanmalı, güvence altına alınmalı ve açıklanmalıdır. Sosyal hizmet uzmanları elektronik kayıt hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Müracaatçılara ait belgeler kişiye özel olarak tüm belgelerin yer aldığı tek bir dosyada tutulmalıdır. Sosyal hizmet uzmanı yaptığı tüm çalışmalarda, yaptığı yazışmalar ve yazdığı raporlarda mesleğin etik ilke ve değerlerine bağlı kalarak, mesleki jargondan uzak, kırıncı ve aşağılayıcı öğeler içermeyen nesnel ve yalın bir dil kullanmalıdır. Sosyal hizmet uzmanı adli vakalarla çalışırken tüm ilgili mevzuata hâkim olmalı gereken bilgi ve beceriyle donanmış olmalıdır. Müracaatçılarla çalışırken güncel teknolojik imkânlar her zaman müracaatçının gizliliğini sağlayacak bir şekilde kullanılmalıdır. Müracaatçılara ait bilgiler ne özel ne de kurumsal hiçbir sosyal medya hesabında paylaşılmamalıdır. Sağlık kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların tüm belgelerini gizlilik esasına göre korumak ve saklamakla yükümlüdür. Müracaatçılara ait bilgiler müşterinin bilgilendirilmiş onayı veya mahkeme kararı olmadan asla paylaşılmamalıdır. Müracaatçıyla yapılan görüşmede müracaatçının bulaşıcı bir hastalığa sahip olduğu öğrenildiğinde müracaatçıya da bilgi verilerek mutlaka bildirim yapılmalıdır. Sosyal hizmet uzmanı başka bir ilden gelen ancak kalacak yeri olmayan hasta ve hasta yakınları için geçici barınma imkânı sağlama adına gerekli çalışmaları ve yazışmaları yapar. Sosyal hizmet uzmanı sosyal güvencesi olmayan ve sosyal güvence kapsamına girmeyen hastane ödemelerini karşılayamayan hastalar için sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfı ile bağlantıya geçer. Sosyal hizmet uzmanı sağlık tedbiri kapsamında hâkim tarafından istenilen çalışmaları takip ederek müracaatçının durumu ile ilgili mahkemeye rapor yazarak durumu bildirir. Sosyal hizmet uzmanı bulaşıcı hastalığa sahip olan veya dışarıdan gelen enfeksiyonların zarar verebileceği hastalarla yapılan mesleki çalışmalarda koruyucu tedbirler alması gereklidir.

### **ADLİ ORTAMDA SOSYAL HİZMET UYGULAMALARI**

Adli ortamlarda yürütülen sosyal hizmet uygulamaları sosyal hizmet disiplininin hukuk ve yasal sistemlerle ilgili konular ve sorunlarla ilgili yürüttüğü çalışmaları kapsamaktadır. Bu ünite, adli sosyal ortamlarında yürütülen uygulamalar kapsamındaki raporlama faaliyetlerine yönelik genel bir çerçeve sunulmuştur. Bu doğrultuda öncelikli olarak adli sosyal hizmetin tanımı ve uygulama amaçlarına değinilerek adli sosyal hizmet ortamlarında hazırlanan başlıca raporlar içerik ve amaçları bakımından ele alınmıştır. Adli sosyal hizmetin tanımı Adli sosyal hizmet, literatürde çoğunlukla sosyal hizmet ile hukuk disiplinlerinin kesiştiği alan olarak ifade edilir. Adli sosyal hizmet kapsamında özellikle suç işleyen veya suçtan zarar gören bireylerle çalışmaya yönelik ihtiyaç duyulan bilgi ve beceriler ön plana çıkmaktadır. Bu doğrultuda, adli sosyal hizmet, adalet sistemine dâhil olan ve özellikle toplumda dezavantajlı durumda bulunan incinebilir grupların korunmasını ve güçlendirilmesini amaçlar. Adli sosyal hizmetin uygulama amaçları Adli sosyal hizmet ortamlarında uygulama yapan sosyal çalışmacıların;

- Suç işleyen veya mağdur bireyler için alınması gereken tedbirler hakkında görüş bildirme,
- Suça sürüklenen veya mağdur çocukların adli süreçlerde örselenmesini önleme,
- Müracaatçılara doğru yaklaşım sergileme konusunda bilgilendirme yapma,
- Eğitim sunma veya rehberlik yapma,
- Hükümlüler için verilen tedbirleri takip etme,
- Hizmetlerin sunumu ve geliştirilmesine yönelik öneriler sunma gibi sorumlulukları bulunmaktadır.

### **ADLİ SOSYAL HİZMETTE RAPOR HAZIRLAMA**

Raporlama adli sosyal hizmet kapsamında sunulan tüm uygulamalarda oldukça önemli bir faaliyettir. Etkin bir raporlama müracaatçıların adli süreçlerden en iyi şekilde yararlandırılmasını mümkün kılar. Raporlama faaliyetleri kapsamında sosyal hizmet açısından ele alınarak en önemli raporlar sosyal inceleme raporlarıdır. Adli sosyal hizmette sosyal inceleme raporları Sosyal inceleme raporları ekolojik bir bakış açısıyla bireyi, ailesini ve çevresini anlama, sorun ve ihtiyaçlarını belirleme ve çözüme bir değerlendirme yapmayı amaç edinir. Bununla birlikte farklı adli ortamlarda hazırlanan sosyal inceleme raporlarının içeriğinde bazı farklılıklara rastlanabilir. Bu doğrultuda, özellikle aile mahkemeleri, çocuk adalet sistemi ve çocuk koruma sisteminde hazırlanan sosyal inceleme raporlarının özelliklerine yer verilmiştir. Aile mahkemelerinde sosyal inceleme raporları Aile mahkemelerinde hazırlanan sosyal inceleme raporları özellikle boşanma ve velayet davalarında istenmektedir. Bunun yanı sıra mahkeme; çocukla kişisel ilişki kurma, çocuğun mallarının korunması, ana-baba rızasının aranmaması, kadına yönelik şiddet kapsamında verilecek tedbir kararları, çocuklar için verilecek koruyucu ve destekleyici tedbir kararlarının alınması gibi hususlarda sosyal inceleme raporu hazırlanmasını talep edebilir. Boşanma davalarındaki sosyal inceleme raporlarında tarafların aile yapısı, evlilik yaşantıları, birey ve çift olarak özellikleri ve sorunları, çevreyle etkileşimleri, boşanma aşamasına gelmeleri gibi konular değerlendirilir. Velayet davalarında ise buna ek olarak tarafların ebeveynlik kapasitesi, çocuğun psiko-sosyal özellikleri ve ihtiyaçları, ebeveynlerin sahip olduğu sosyo-ekonomik olanaklar raporlanarak görüş bildirilir. Bu alanda hazırlanan sosyal inceleme raporlarının özellikle çocukların durumunu en iyi şekilde değerlendirerek taraflar arasında yansız bir tutumla hazırlanması gerekmektedir. Çocuk adalet sisteminde sosyal inceleme raporları Çocuk adalet sisteminde yer alan kurumlar, çocuğun yüksek yararını gözeterek gelişimsel özelliklerine uygun şekilde gereksinimlerini ortaya koyma, çocuğu kendi yaşam çevresine döndürerek suçtan korunmasını sağlamayı amaç edinir. Çocuk adalet sisteminde sosyal inceleme raporlarının çocukların adalet sisteminden en iyi şekilde hizmet olarak örselenmeden sistemin dışına çıkabilmesi için önemli bir işlevi bulunmaktadır. Bu alanda hazırlanan sosyal inceleme raporlarını genel olarak suça sürüklenmiş çocuklar bağlamında ele almak mümkündür. Bu raporların soruşturma ve kovuşturma aşamasındaki başlıca hedefi çocuk için en uygun hükmün verilmesinde mahkemeye yardımcı olmaktır. Sosyal inceleme raporunda suça ilişkin bilgiler, bireysel özellikler, aile ve çevre özellikleri, ceza sorumluluğu ve suçun denetlenmesi ile ilgili başlıklar çocuğa yönelik müdahale planı ile birlikte sunulur. Burada özellikle dikkat edilmesi gereken hususlardan biri sosyal inceleme raporunun adli yargılamaya ve cezaya ilişkin bir görüş bildirmemesidir. Önemli olan çocuğun suç eyleminin arkasında yatan faktörleri ortaya koyabilmek ve çocuğun suçtan korunmasında yararlanabileceği hizmetleri belirlemektir. Çocuk koruma sisteminde sosyal inceleme raporları Çocuk koruma

sisteminde yürütülen sosyal hizmet uygulamaları kapsamında hazırlanan sosyal inceleme raporları özellikle ihmal ve istismar mağduru çocukların korunma ihtiyacını ortaya koymak ve psiko-sosyal açıdan desteklenmesi için gerekli desteği alabilmesinde yol gösterici olma işlevine sahiptir. Sosyal inceleme raporunda çocuğun gelişimsel ihtiyaçları, ailesinin özellikleri ve ebeveyninin çocuğa desteği ve yaklaşımı, çocuğun korunması için alınması gereken tedbirler, çocukla yürütülecek mesleki çalışmalar değerlendirilir. Sosyal inceleme raporunda çocuğun psiko-sosyal esenliği açısından güvenliğini sağlamak için yapılması gerekenleri belirlemek öncelikli bir husus olarak ortaya çıkmaktadır. Çocuk koruma alanında yürütülen uygulamaların sosyal çalışmacı, psikiyatri uzmanı, psikolog, savcı, avukat gibi farklı disiplinlerden meslek elemanlarını içeren bir ekip çalışmasıyla sürdürülmesi önemlidir. Bu nedenle, hazırlanacak sosyal inceleme raporunun sosyal çalışmacının ekip içindeki rolüne ve vakanın gerekliliklerine uygun olarak hazırlanması önem arz etmektedir. Çocuk Koruma Kanunu kapsamındaki danışmanlık tedbirlerine yönelik sosyal inceleme raporları Çocuk Koruma Kanunu'nda öngörülen koruyucu ve destekleyici tedbirlerden biri olan danışmanlık tedbirinin uygulanması sürecinde de raporlama faaliyetleri oldukça önemlidir. Tedbir kapsamında çocuğa sunulacak danışmanlık uygulamasının içeriğinin ve ulaşılmak istenen hedeflerin belirlendiği bir uygulama planının hazırlanması gerekmektedir. Bununla birlikte çocukla sürdürülen çalışmanın hedefler doğrultusunda ilerleyişi belirli aralıklarla mahkemeye rapor edilmektedir. Bu raporlar sosyal inceleme raporu yazmakla benzerlik göstermektedir.

## **GİRİŞ**

Sosyal inceleme raporu sadece bir başvuru formu veya hayırseverliğin/yardımseverliğin bir parçası değil, bir çocuğun, engellinin veya kadının hayatını kurtarabilecek veya tamamen karartabilecek sonuçlara neden olabilecek kadar büyük önem taşıyan müdahale aracıdır. Sosyal inceleme raporu hem hak sahibinin haklarını kollayıcı hem de kamu kaynaklarının doğru ve verimli kullanılmasının belirlenmesinde temel bir araçtır. Sosyal hizmet mesleği için dezavantajlı gruplar, özellikle korunmaya ve bakıma ihtiyacı olan ve yoksunluk içinde olan nüfus gruplarını ifade etmektedir. Dezavantajlı gruplarla uygulamada raporlama ve örnekleri konusu ele alındığında Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ön plana çıkmaktadır. Aile Çalışma Ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının mevzuat sayfası incelendiğinde yukarıda belirtilen dezavantajlı gruplar ile ilgili kanunları incelemek mümkündür. Öncelikle bu kanunlar aşağıdaki gibidir;

- Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Her Türlü Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun,
- Çocuk Koruma Kanunu,
- Engelliler Hakkında Kanun,
- Sosyal Yardımlaşmayı Ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu,
- Sosyal Hizmetler Kanunu,
- 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Gücsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun yer almaktadır.

Bu Kanunlar ve bu Kanunlara bağlı çıkarılan Yönetmelikler'le sosyal incelemenin ve sosyal inceleme raporunun tanımı yapılmıştır.

### **DEZAVANTAJLI GRUPLAR**

"Korunmaya ihtiyacı olan çocuk"; beden, ruh ve ahlak gelişimleri veya şahsi güvenlikleri tehlikede olup;

- Ana veya babasız, ana ve babasız,
- Ana veya babası veya her ikisi de belli olmayan,
- Ana ve babası veya her ikisi tarafından terkedilen,
- Ana veya babası tarafından ihmal edilip; fuhuş, dilencilik, alkollü içkileri veya uyuşturucu maddeleri kullanma gibi her türlü sosyal tehlikelere ve kötü alışkanlıklara karşı savunmasız bırakılan ve başıboşluğa sürüklenen çocuğu ifade etmektedir. "Engelli", doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle normal yaşamın gereklerine uymama durumunda olup korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyacı olan kişiyi ifade etmektedir. "Bakıma ihtiyacı olan engelli"; engellilik sınıflandırma- sına göre resmî sağlık kurulu raporu ile ağır engelli olduğu belgelendirilenlerden, günlük hayatın alışılmış, tekrar eden gereklerini önemli ölçüde yerine getirememesi nedeniyle hayatını başkasının yardımı ve bakımı olmadan devam ettiremeyecek derecede düşkün olan kişiyi ifade etmektedir. "İhtiyacı olan yaşlı"; sosyal veya ekonomik yönden yoksunluk içinde olup korunmaya, bakıma ve yardıma ihtiyacı olan yaşlı statüsündeki kişiyi tanımlamaktadır. Sosyal inceleme raporları belirtilen dezavantajlı grupların ihtiyaçlarının belirlenmesinde ve gerekli hizmete ve kaynağa yönlendirilmesinde önemli rol oynar.

### **DEZAVANTAJLI GRUPLARLA UYGULAMADA SOSYAL İNCELEMENİN**

#### **DAYANAKLARI**

Dezavantajlı gruplarla çalışırken hazırlanan sosyal inceleme yazılması, nasıl yazılması, kimlerin yazması gerektiği yasa ve yönetmelikle belirlenmiştir. Bu bölümde sosyal inceleme ve sosyal inceleme raporunun nasıl yazılması gerektiği konusunda bilgiler içeren yasa ve yönetmeliklere yer verilmektedir. Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği'nin 4. maddesine göre Sosyal inceleme: Birey, aile, grup ve toplulukların sosyal hizmet ve sosyal yardıma ilişkin ihtiyaç ve sorunlarının tespiti ile hangi sosyal hizmet uygulamalarından yararlandırılması gerektiği önerilerini içeren inceleme ve değerlendirme faaliyetini içermektedir. Korunmaya Muhtaç Çocuk ve Sosyal İnceleme Dezavantajlı gruplar arasında korunmaya muhtaç çocuk incelendiğinde sosyal inceleme ile ilgili bilgileri, Çocuk Koruma Kanunu, Koruyucu Aile Yönetmeliği, Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği içermektedir. Koruyucu Aile Yönetmeliği'nin 3. maddesine göre sosyal inceleme; ö) Sosyal İnceleme: Koruyucu aile hizmet sürecinin her aşamasında çocuk, kişi veya ailelerin psikolojik, sosyal ve ekonomik durumlarını belirlemek amacıyla sosyal

hizmet müdahalelerine ilişkin önerileri içeren değerlendirme ve karar verme sürecini ifade etmektedir. Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik'e göre; Sosyal inceleme MADDE 8 – (1) Meslek elemanları tarafından sosyal hizmet etiği ve müdahale yöntemleri çerçevesinde, müracaatçının ikametinde, gerek görülmesi hâlinde okul, işyeri ve toplumsal çevresi hakkında sosyal ve ekonomik durumlarını kapsayan kapsamlı inceleme yapılarak sosyal inceleme raporu düzenlenir. Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği'nin 3. maddesine göre sosyal inceleme raporu; u) Çocuğun bireysel özellikleri, yaşam koşulları, ailesi, sosyal çevresi ve yaşadığı sorunun kaynağına ilişkin tespitlerin yer aldığı, ilgili kurum, kuruluş ve kişilerle görüşülerek düzenlenen, sorunun çözümüne yönelik öneri ve planlamayı içeren raporunu ifade etmektedir. Korunma İhtiyacı Olan Kadınlar ve Sosyal İnceleme Korunma ihtiyacı olan kadınlar ile ilgili sosyal inceleme ve sosyal inceleme raporu ile ilgili bilgiler; Kadın Konukevlerinin Açılması ve İşletilmesi Hakkında Yönetmelik, Şiddet Önleme ve İzleme Merkezleri Hakkında Yönetmelik'te yer almaktadır. İhtiyaç Sahibi Olan Yaşlılar ve Sosyal İnceleme İhtiyaç sahibi olan yaşlı bireyler ile ilgili sosyal inceleme; 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşları ile Engelli ve Muhtaç Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Yönetmelik'te yer almaktadır.

## **DEZAVANTAJLI GRUPLARLA UYGULAMADA SOSYAL İNCELEME RAPORU ÖRNEKLERİ**

Sosyal İnceleme Raporu Şablonu Raporda sırasıyla aşağıdaki bilgiler yer almalıdır.

- Kurum, rapor tarihi, rapor No.,
- Müracaatçının; adı soyadı, TC kimlik No.su, anne / baba adı, doğ. yeri-tarihi, cinsiyeti, medeni durum, öğrenim durumu, işi, iş adresi, sosyal güvencesi, aylık gelirleri, ikamet adresi, müracaat tarihi, müracaat nedeni,
- Hizmetten yararlanacak bireyin; adı soyadı, TC kimlik No.su, anne / baba adı, doğ. yeri-tarihi, cinsiyeti, medeni durum, öğrenim durumu, işi, iş adresi, sosyal güvencesi, aylık gelirleri, ikamet adresi,
- Sosyal incelenen; tarihi, yapıldığı yer, nedeni, bilgi kaynakları (Görüşülen kişilerin ad, soyad, T.C. kimlik No ve unvan/yakınlık, iletişim vb. bilgilere yer verilecektir.)
- Genel tanıtım; Aile ve hizmetten yararlanacak bireyin daha önce Kurumun/diğer kurum ve kuruluşların sağladığı herhangi bir sosyal hizmet uygulamasından yararlanıp yararlanmadığı, yararlanmış ise hizmet hakkında bilgiler yer alır.
- Kişilik özellikleri; aile ve hizmetten yararlanacak olan bireyin, kişilik özellikleri, aile bireylerinin birbirlerini tanımlamaları, sorunlarını çözüm şekilleri, stresle baş etme yolları, sevinçlerini ve öfkelerini nasıl yaşadıkları, bağlı oldukları ilkeleri var mı, bunlar hangi konularda, ilkelerini esnetebilme bilgileri yer alır.
- İş durumu; geçmiş meslek ve iş yaşantısı, hâlen yaptığı iş, sürekli bir işe sahip olup olmadığı, sık aralıklarla iş değişikliği yapıp yapılmadığı, kaç yıldır sosyal güvenlik kapsamında olduğu, bu sürenin devamlılığı, çocuğun sağlık giderlerini karşılama ve geleceğini garanti altına alabilecek yeterli düzeyde ve sürede mi, beyan edilen sosyal güvencenin belgelerle uygunluğu. (Gerekli görüldüğü durumlarda hizmetten yararlanacak bireye ait iş durumu bilgilerine de ayrıntılı olarak yer verilir.)
- Öğrenim durumu; incelemeye konu bireyin öğrenim yaşantısı, okul başarı düzeyi, okul ilişkileri (KMÇ, ANY ve Özürlü sosyal incelemelerinde doldurulacaktır).
- Sağlık durumu; ailenin ve hizmetten yararlanacak bireyin geçirilen hastalık, ameliyat ve kazalar, bağımlılık durumu, kullanılan protez vb. araçlar, sürekli ilaç kullanımını gerektiren ya da bulaşıcı hastalıklar (hâlen devam eden sorunlara neden olup olmadığı).
- Sabıka durumu; aile; aile bireylerinin ve birlikte yaşadıkları diğer kişilerin sabıkası varsa konuya ilişkin gerek kişiden gerekse sosyal çevresinden ve özellikle konuyu bilen kişilerden bilgi alınması ve işlenen suçun aile yaşantısını nasıl etkileyebileceği konusunda değerlendirmenin yapılması, yaşanan olayın kişi tarafından bugün nasıl değerlendirildiği, olayın yaşamını nasıl etkilediği, değişiklikler olduysa bunların neler olduğu (değerlendirmenin belgelere dayanılarak yapılması).
- Hizmetten yararlanacak bireyin; sabıkası varsa konuya ilişkin gerek kişiden gerekse sosyal çevresinden ve özellikle konuyu bilen kişilerden bilgi alınması ve işlenen suçun aile yaşantısını nasıl etkileyebileceği konusunda değerlendirmenin yapılması, yaşanan olayın kişi tarafından bugün nasıl değerlendirildiği, olayın yaşamını nasıl etkilediği, değişiklikler olduysa bunların neler olduğu (değerlendirmenin belgelere dayanılarak yapılması ). Aile bireylerinden birinin sabıkalı olması hâlinde hizmetten yararlanacak bireyin bu durumu nasıl değerlendirdiği ve bireyin gözlemlenen etkilenme düzeyi.
- Aile ve sosyal yaşantısı; evlilik hikâyesi, ailenin yapısı, geçirdiği değişimler, eşler arası ilişkiler, aile yaşamında geçerli olan kurallar ve tepkilerini belirtme biçimi.
- Yaşanılan konut durumu; yaşanılan evin niteliği (apartman, müstakil, gecekondü), kime ait olduğu, kira ise tutarı, evin fiziksel özellikleri (oda sayısı, banyo tuvalet...), ısınma şekli, döşeniş biçimi, bakım durumu, evin bulunduğu çevrenin özellikleri, yaşanılan çevrenin sosyo-ekonomik düzeyi vb.
- Değerlendirme ve sonuç: aile ve hizmetten yararlanacak bireyler hakkında derlenen bilgiler

bağlamında başvurunun genel olarak irdelenmesi, sosyal çalışmacı tarafından belirlenen sosyal hizmet modelinin gerekçesi, aile ve hizmetten yararlanacak bireye ilişkin, yönlendirilen birime yapılan mesleki öneriler yer alır.

### **PROJE NEDİR?**

Günümüzde kurumlar kapasitelerini geliştirmek, faaliyetlerini gerçekleştirmek, gelecek planlamalarını öngörebilmek, gerçekleştirmeyi planladıkları hedeflere ulaşip ulaşmadıklarını anlayabilmek için proje tabanlı çalışmalar gerçekleştirmektedir. Proje, belirli bir yerde, belirli bir zaman ve bütçe çerçevesinde, bir başlama ve bitiş noktasına sahip, önceden belirlenmiş amaçlara ulaşılmasını sağlayacak olan faaliyetler topluluğudur.

### **PROJE YAŞAM DÖNGÜSÜ**

İyi bir proje ortaya koyabilmek için sadece değişimi fark etmek ve sorunu tespit etmek yeterli olmayacaktır. Bir projenin başarılı olabilmesi için;

- İhtiyaç analizinin yapılması
- Proje sürecinde ilişkili olabilecek grupların koordinasyonun sağlanması
- Bölgeye, kültüre uyumlu olması
- Hedeflerin net ifade edilmesi
- Projeyi yürütecek kuruluşların yeterli kapasiteye sahip olması
- İnsan kaynaklarının ve diğer bütçe kalemlerinin tespit edilmesi
- İyi planlama yapılması gerekir.

Tüm bu süreçlerin başarıyla gerçekleşebilmesi için proje yaşam döngüsünün başarıyla gerçekleştirilmesi gerekir. Bir projenin fikir olarak doğuşundan hazırlanmasına, analizine, onaylanmasına, uygulanması, uygulama sonrası değerlendirilmesine kadar geçen aşamaların bütününe Proje Yaşam Döngüsü, bu döngü çerçevesinde yapılan faaliyetlerin bütününe ise ‘Proje Döngüsü Yönetim’ denilmektedir.

### **MANTIKSAL ÇERÇEVE HAZIRLAMA VE PROJE RAPORUNUN YAZILMASI**

Proje Yaşam Döngüsü projenin başarılı bir şekilde yönetilmesi için gerekli olan işlerin sıralanmasından ve birbirini takip etmesinden oluşur. Projenin sınanabilir, anlaşılır ve etkili olabilmesi için yardımcı bir unsurdur. Bilgilerin niteliği, nasıl uygulandığı, fikrin uygunluğu gibi değişkenler projenin başarısını etkiler. Proje yaşam döngüsünün uygulanabilmesi ve projenin hazırlanabilmesi için proje planlama ve uygulama aracı olan “mantıksal çerçeve yaklaşımı” kullanılır.

- Mantıksal çerçeve yaklaşımı bir projenin,
- Neden yapılması gerektiğini
- Neyi başarmayı hedeflediğini,
- Hangi yollarla başarıya ulaşacağını,
- Hangi dışsal koşulların başarıya ulaşmada etkin olduğunu,
- Başarının ölçülmesinde kullanılacak göstergeler ve ölçütleri ve bunlarla ilgili bilginin nerede bulunacağını belirlemek üzere kullanılan, düşünmeye yardımcı bir yöntemdir.

Tasarlama, uygulama ve değerlendirme sürecinde kullanılan “mantıksal çerçeve” farklı aşamalarda farklı görevleri yerine getirmektedir. Analiz ve planlama aşamalarından oluşan mantıksal çerçeve bu aşamaları oluşturan yedi basamağı da içermektedir.

### **Sorun Analizi**

Sorun analizini yaparken eğer bu bir fikre dönüşecekse öncelikle sorunun nedenleri ve sonuçlarının net bir şekilde analiz edilmesi gerekir. Bu analizde aşağıdaki sorular sorulabilir, sorun beyin fırtınası yapılarak irdelenebilir. Sorun analizi için sorun ağacı tekniği kullanılır.

- Değiştirilmesi istenen mevcut durum nedir?
- Sorunu doğuran nedenler ve sonuçları nelerdir?

### **Paydaş Analizi**

Proje ile ilişkisi olabilecek herhangi bir birey, kurum, kuruluş, örgüt veya firma paydaş olarak tanımlanmaktadır. Paydaşlar, proje sonuçlarını doğrudan ya da dolaylı, olumlu veya olumsuz olarak etkileyebilecek ve proje sonuçlarından olumlu veya olumsuz etkilenebilecek kişiler, topluluklar, örgütler, kurum ve kuruluşlardır.

### **Hedef Analizi**

Projenin mantıksal çerçevesi hazırlanırken dikkat edilmesi gereken önemli bir diğer adım hedef analizinin oluşturulmasıdır. Hedef analizi sorun analizinin olumlu yönüdür, sorunlar olumlu yönleri ile yeniden ifade edilir. Hedef analizi artık bu sorun çözüldüğünde neler olabilir ile ilgili fikirler sunar.

Projenin başarıyla bitirildiğinde neler olabileceğinin hayal edilmesidir.

### **Strateji Analizi**

Sorunların belirlenmesi, paydaşlarla fikir alışverişleri, projenin sonuçlarının hayali ile oluşturulan hedef analizini ardından hedeflere ulaşabilmek için hangi yolların seçilmesi gerektiği strateji analizi ile yapılır.

### **Mantıksal Çerçeve Matrisinin Hazırlanması**

Planlama evresi içinde yer alan mantıksal çerçeve matrisinin hazırlanması aşamasında stratejinin uyulamaya yönelik ve işe vuruk olarak tanımlanması ve planlanması gerekir. Mantıksal çerçeve yaklaşımının planlama için kullandığı araç “mantıksal çerçeve matrisi”dir. Matris içerisinde aşağıdakiler matris hâlinde yer alır.

- **Projenin yapısı:** Matrisin birinci sütununu oluşturur. İçerisinde; genel hedef, amaç, sonuç ve faaliyetler basamakları yer alır.
  - **Projenin genel hedefi:** Uzun dönemde ulaşılabilecek ideal durumu tanımlar. Her bir projenin amacına ulaşması, genel hedeflere bir adım daha yaklaşmayı olanaklı kılacaktır.
  - **Projenin amacı:** Projenin sonucunda ulaşılabilecek olan iyileşme etkisidir. Bu özel amacın projeden daha uzun ömürlü, yani sürdürülebilir olması beklenmektedir. Proje amacı ana soruna hitap etmeli ve hedef kitle için sürdürülebilir faydalar olarak tanımlanmalıdır.
  - **Sonuçlar:** Faaliyetlerin uygulanması sonucunda elde edilen hizmetler ve ürünlerdir. Sonuçlar, yürütülen faaliyetlerin “ürünleri”dir. Sonuçların bir araya gelmesi ile proje amacına ulaşılır.
  - **Faaliyetler:** Sonuçları elde etmek için yapılması gereken faaliyetlerin tümüdür. Her sonuca ulaşmak için birbirinden farklı faaliyetlerin gerçekleştirilmesi gerekir.
  - **Göstergeler:** Proje amaçlarını işe vuruk olarak ölçebilen, performans ölçüm olanağı sağlayan ve projenin her aşamada izlenmesine olanak sağlayan araçlardır. Göstereler; kim, ne zaman, nerede, ne kadar, nasıl bir değişim gibi sorulara yanıt verir.
  - **Doğrulama kaynakları:** Göstergelerin kontrol edilmesi için gerekli bilgiyi sağlayacak dokümanlar, raporlar ve diğer kaynaklardır. Her gösterge tanımlandığında eş zamanlı olarak doğrulama kaynakları da belirlenmelidir.
  - **Varsayımlar:** Mantıksal çerçevedeki hedefler, göstergeler, doğrulama kaynakları her zaman istenildiği gibi gerçekleşmeyebilir. Bazı direnişler, riskler, dışsal faktörler projeyi etkileyebilir. Varsayımlar projenin başarısını etkileyen dışsal faktörlerin, risklerin olumlu olarak ifade edilmesidir. Projenin mantıksal çerçevesinin hazırlanmasıyla proje formunun yazımına geçilebilir. Her proje tipinin kendine özgü bir proje yazım formatı olmasına rağmen projelerden istenen bilgiler genellikle aşağıdaki gibidir.
- Başlık
  - Yerler
  - Proje Maliyeti ve Sözleşme Makamından İstenen Hibe Tutarı
  - Özet
  - Amaçlar
  - Gerekçelendirme
  - Faaliyetin Ayrıntılı Açıklaması
  - Yöntem
  - Süre ve Faaliyet Planı
  - Beklenen Sonuçlar
  - Hedef Gruplar/Faydalanıcılar Üzerinde Beklenen Etki
  - Somut Çıktı
  - Mantıksal Çerçeve
  - Proje bütçesi

### **Faaliyet Planının Hazırlanması**

Faaliyet planı, bir projenin faaliyetlerini birbirleri arasındaki bağlantılarını da belirleyecek şekilde mantıksal bir sıralama ile sunma yöntemidir. Faaliyet planı, uygulama planı olarak da adlandırılır.

### **Proje Bütçesinin Hazırlanması**

Faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli olan insan kaynakları, ekipman, malzeme vb. girdiler ve bunların miktarları belirlenmelidir. Tespit edilen bu girdilerin fiyatlaması ile birlikte projenin toplam maliyeti, yani bütçesi ortaya çıkar.

## **GİRİŞ**

Bilgi çağı olarak adlandırılan içinde bulunduğumuz dönemde bilgi, toplumları teknolojik, ekonomik ve sosyal açıdan ileriye taşıyabilecek en önemli ögedir. Bu nedenle çağımız toplumlarının en temel hedefi bilgi toplumu düzeyine erişebilmektir. Yönetim bilişim sistemleri işlevsel olarak devlet örgütlerinde, her türlü sivil örgütlerde üretilen bilgileri iş süreçlerine, yönetim fonksiyonlarına ve çözüm merkezlerine aktaran bütünleşik bir yapıdır. Bu yönüyle yönetim bilişim sistemleri için örgüt fonksiyonlarının en önemli parçasıdır denilebilir. Yönetim bilişim sistemleri diğer örgütlerde olduğu gibi sosyal hizmet örgütleri açısından da son derece önemlidir. Özellikle sosyal hizmet uygulamalarının, sosyal hizmet kurumlarının ve sosyal hizmet yöneticilerinin yönetim bilişim sistemlerinden uzakta olması düşünülemez.

## **YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİNDE TEMEL KAVRAMLAR**

90'lı yıllardan sonra bilgisayar ve iletişim teknolojisi kullanımının yaygınlaşmasıyla dilimizde; veri, malumat, bilgi, bilgelik sözcüklerinin yerine data, information, knowledge, wisdom gibi İngilizce sözcüklerin yaygın olarak kullanılmaktadır. Çoğu zaman günlük hayatta bu kavramların birbirlerinin yerine de kullanıldıkları görülmektedir. Veri Dilimizde işlenmemiş ham bilgi anlamında kullanılan veri, Latince datum sözcüğünün çoğulu olan İngilizce data sözcüğüne karşılık gelen bir kavramdır. Veriler genellikle çeşitli durumları, gözlemleri veya oluşumları göstermek üzere gözlem, araştırma, deney, ölçüm ve sayım gibi değişik yöntemlerle elde edilen rakamlar, sayılar, harfler, sözcükler, metinler, resimler, olaylar, sesler vb. biçiminde temsil edilen ham gerçekliklerdir.

### **Enformasyon**

Kısaca, düzenlenmiş veriler olarak tanımlanabilen enformasyon, dilimizde İngilizce information sözcüğüne karşılık olarak kullanılmaktadır. Enformasyon, verilerin belli bir formülle düzenlenmiş, tasnif edilmiş hâlidir. Veriler, özetleme, hesaplama, sınıflandırma, gruplandırma ve analizler yoluyla düzenli ve anlamlı ilişkiler çerçevesinde bir araya getirildiğinde enformasyona dönüştürülmektedir. Veri ile enformasyon arasındaki en önemli fark, iletilmiş olduğu mesajla karar vericilerde gerçekleşen davranış değişikliğini yaratma gücüdür.

### **Bilgi**

Bilgi bilinen her şey olarak tanımlanabilir. Dilimizde İngilizce knowledge sözcüğüne karşılık olarak kullanılmaktadır. Bilgi; olguları ve olayları tanımak, anlamak ya da açıklamak amacıyla sağlanan enformasyonun zihinsel yorumu neticesinde ortaya çıkan olgular veya fikirlerdir. Bilgi enformasyon deney, tecrübe, yorum ve analiz gibi unsurlarla karışması sonucunda oluşur. Yalın ya da basit bir gerçeklikten ziyade veri ve enformasyona göre daha karmaşık bir kavramdır. Karar verme, planlama, değerlendirme, analiz etme, tahminde bulunma ve teşhis etme gibi hayatın her alanında yer alan eylemlerin ve uygulamaların temelini oluşturur.

### **Bilgelik**

Bilgelik, dilimizde İngilizce wisdom sözcüğüne karşılık olarak kullanılmaktadır ve üst bilgi olarak da ifade edilmektedir. Bilgelik kısaca, muhakeme yoluyla kazanılan tecrübeler ya da her şart ve durumda ileriye görebilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Daha geniş anlatımla bilgelik; zaman içinde yaşanan başarılı ve başarısız deneyimlere, edinilen tecrübelere ve öğrenmelere bağlı olarak gelişen, görünen bir durumun ardındaki görünmeyen olağan dışı hadiseleri ve beklenmeyen sonuçları tahmin etme ya da varsayımda bulunma olarak tanımlanabilir. Bilgelik kişiseldir, kişisel ve ortak akılda ortaya çıkar ve paylaşılr. Bilgiye dayalı ancak özelleşmiş bilgidir, ayrıca yorum ve önsezi yeteneğine sahip olmayı gerektirir.

### **Bilginin özellikleri**

Bir örgütte üretilen bütün bilgiler karar vericiler ve kullanıcılar açısından aynı öneme sahip değildir. Kullanıcılardan birisi için bilgi değeri taşıyan bir konu bir başkası için bilgi değeri taşımayabilir. Ayrıca, örgüt amacı ile ilgili olmayan bilginin kullanıcı ya da karar vericiler açısından bir değeri yoktur. Bilginin kullanıcılar ve karar vericiler açısından anlamlı olması için bazı özellikleri taşıması gereklidir. Bu özellikler; doğruluk, ilgililik, tamlık, doğru zamanlılık, ulaşılabilirlik, anlaşılabilirlik, kısalık, güvenilirlik, etkin maliyettir. Bütün bu özellikler bilginin bir organizasyon için daha değerli olmasını sağlayan özelliklerdir.

### **Sistem**

Ortak bir amacı gerçekleştirmek için bir araya getirilmiş birçok parçanın birbiriyle etkileşimli ve

ilişkili olduğu bütüncül yapılara sistem adı verilir. Bütünü oluşturan parçaların her birine alt sistem denilmektedir. Sistemler, çevresi ile olan etkileşim ve ilişki durumuna göre açık sistemler ve kapalı sistemler olarak sınıflandırılmaktadır. Açık sistem, çevresi ile etkileşim ve iletişim hâlinde olan sistemi ifade eder. Kapalı sistem ise kendine yeten, çevresiyle herhangi bir etkileşim ve iletişimde bulunmayan otokratik bir sistem yapısını ifade etmektedir. Sürekli kontrol edilmeyen, denetlenmeyen bir sistemde faaliyetlerin bozulması, alt sistemler arasındaki ahengin bozulması ve sonuç olarak sistemin yavaşlaması ya da durması yönünde bir eğilim vardır. Bu düzensizlik eğilimine entropi denilmektedir. Kapalı sistemlerin, entropinin etkisinde kalması kaçınılmazdır. Ancak, açık sistemler değişime cevap verebildikleri sürece entropiyi durdurabilir ve etkilerini negatif duruma getirebilirler. Açık ya da kapalı bütün sistemler ortak özelliklere sahiptir, bu özelliklerden bazıları ise şöyledir;

- Her sistemin amacı ya da amaçları vardır.
- Sistemlerin alt sistemi vardır.
- Sistemler çevre ile ilişki kurarlar.
- Sistemi dış çevreden ayıran sınırları vardır.
- Sistemlerde geri bildirim süreci vardır.

Her sistemin işleyiş sürecinin üç temel bileşeni vardır. Bunlar girdi, değişim süreci ve çıktıdır. Sonuçta sistem girdi-işlem-çıktı ve çıktı ile girdi arasındaki geri bildirim sürecinin bütününe ifade eder. Veri, enformasyon ve bilgi kavramlarını sistemin içerisine yerleştirdiğimizde veri girdileri, enformasyon değişimi, bilgi ise çıktıyı ifade edecektir. Bir sistemde birden fazla alt sistem bulunur ve her alt sistem de kendi alt sistemlerinden oluşmaktadır. Her alt sistemin kendisi de bir sistemdir. Bu anlamda yönetim bilişim sistemleri için; bir organizasyonda kullanıcı ya da karar vericilere zamanında veri ve bilgi sağlamayı amaç edinen insanlar, donanım, yazılım, veri ve işleyiş gibi çok çeşitli unsurlardan oluşan bir bütündür, denilebilir.

### **YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ**

Örgütlerde bilgi akışı, 60'lı yıllardan önce hiyerarşik düzene göre kişiler üzerinden sağlanmaktayken 60'lı yıllardan itibaren gelişen bilişim sistemleri ile bilgilerin doğrudan kişilere ulaşması sağlanmıştır. Gelişen teknolojinin örgütteki bilgi akışını örgüt sınırlarını önemsemeksizin sağlaması, örgüt hiyerarşisinin yok olmasına neden olmuş ve örgütün iç ve dış çevresiyle birlikte çalışmasına imkân sağlamıştır. Örgütler, işlevlerini yerine getirirken kullanıcı ya da karar vericilerin ihtiyaç duyduğu bilgilerin sağlanması için, örgüt içinden ya da dışından her türlü verinin toplanması, kaydedilmesi, işlenerek doğru bir enformasyon hâline dönüştürülmesi ve saklanması ile zamanlı olarak bilginin iletilmesini ya da bilgiye erişilmesini sağlayan insan, bilgisayar ve telekomünikasyon yeteneklerinin bütünleştirildiği sistemleri kullanmaya başlamışlardır. Örgütlerin kullandığı bu sistemlere yönetim bilişim sistemleri denilmektedir. Örgütler, yönetim bilişim sistemlerini hemen hemen tüm yönetim fonksiyonlarında kullanabilmektedir. Yönetim bilişim sistemlerinin örgütlerdeki en önemli işlevleri ise şöyledir;

- Örgüt fonksiyonlarındaki çalışmaları destelemek,
- Yönetici ve çalışan kararlarını desteklemek,
- Örgüt stratejilerini desteklemek
- Örgütü değerli kılmaktır.

### **Yönetim Bilişim Sistemlerinin Türleri**

Yönetim Bilişim Sistemlerinin, bilişim ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemelere göre zamanla örgüt içindeki rolü de değişmiştir. Bu nedenle yönetim bilişim sistemleri farklı şekillerde sınıflandırılmaktadır. Ancak bu sistemler temelde örgüt fonksiyonuna göre sistemler ve kullanıcılarına göre sistemler olarak iki şekilde sınıflandırılabilir. Örgüt fonksiyonuna göre sistemler, üretim, muhasebe, insan kaynakları gibi örgüt fonksiyonları dikkate alınarak örgütün belli bölümlerine hizmet veren ve bu bölümlerde gerçekleştirilen faaliyetlere ait verilerin kaydının ve muhafazasının sağlanması ile raporlarının üretilmesi amacıyla geliştirilmiş sistemlerdir. Kullanıcısına göre sistemler ise örgütte her düzeyde gerçekleştirilen faaliyetlere ait verilerin bir veri tabanında toplandığı işlenerek bilgiye dönüştürüldüğü ve örgütün bütün düzeyleriyle paylaşılabilirdiği sistemlerdir. Kullanıcısına göre sistem türleri; Veri işleme sistemleri, Ofis Otomasyon Sistemleri, Karar Destek Sistemleri, Üst Yönetici Destek Sistemleri, Uzman Sistemler.

### **SOSYAL HİZMETTE BİLGİ VE TEKNOLOJİNİN ÖNEMİ**

Mesleki sorumlulukları gereği insanların refahını geliştirmeye çalışan sosyal hizmet meslek mensupları, örgüt çalışanları ve yöneticileri; sosyal hizmet uygulamalarında, örgütsel iş süreçlerinde ve karar anlarında pek çok bilgiye ihtiyaç duymaktadır. İhtiyaç duyulan bilgilerin oluşmasında kullanılan enformasyonun zamanlılığı ve doğruluğu müracaatçılar ve örgüt adına verilecek kararların isabeti açısından hayati önem taşımaktadır. Bu gibi problemlerin çözümünde diğer örgütlerde olduğu gibi sosyal hizmet örgütlerinde de yönetim bilişim sistemleri kullanılmaktadır. Meslek mensupları, örgüt çalışanları ve yöneticiler enformasyon üretmek ve karar desteği sağlamak amacıyla örgüt içinde var olan yönetim bilişim sistemlerini kullanmaktadır. Bu bağlamda teknolojinin, meslek mensuplarının ve sosyal hizmet örgütlerinin insanlara yardım etme kabiliyetini büyük ölçüde artırdığı

düşünülmektedir. Bu nedenle sosyal hizmet uygulamalarında teknoloji kullanımı ile ilgili standartlar Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (NASW), Sosyal Hizmet Odalar Birliği (ASWB), Sosyal Hizmet Eğitimi Konseyi (CSWA), Klinik Sosyal Çalışma Derneği (CSWE) iş birliği ile gözden geçirilerek 2017 yılında yayımlanmıştır. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Sosyal Hizmet Organizasyonlarında Kullanımı Örgüt fonksiyonlarında bilgisayar kullanımı 1950'lerde başlamış, 60'lı yıllardan bu yana da yönetim bilişimi sistemi uygulamaları kullanılmaktadır. Ancak insani hizmet örgütlerinde bilgisayar uygulamalarının kullanılması ilk olarak 1980'li yıllarda Amerika Birleşik Devletleri'nde gerçekleşmiştir. Mikro, mezzo ve makro düzeydeki birçok sosyal hizmet uygulamalarında hizmet alanlara ait kayıtların tutulması amacıyla kullanılan bilişim sistemleri son dönemlerde veri işlemenin yanı sıra, sosyal hizmet örgütlerinde toplanan büyük boyutlardaki verilerin enformasyona dönüştürülmesi ya da bilgilerin çeşitli analiz yöntemleriyle ilişkilendirilerek yönetsel kararları desteklemesi için kullanılmaktadır. Sosyal hizmetin bilgi yönetimine bakışında, teknik yaklaşım ve insan odaklı yaklaşım olmak üzere iki temel yaklaşım bulunmaktadır. Örgüte ait bilgilerle müracaatçıya ait gizli bilgilerin veri tabanlarında toplanması, işlenerek enformasyona dönüştürülmesi ve paylaşılmasını konu alan yaklaşıma teknik yaklaşım, bilgi paylaşımının yüz yüze iletişikle gerçekleştirilmesi gerektiğini savunan ancak bilişim teknolojilerinin de sosyal süreçlerde iletişimi sağlama ve çeşitlendirme amaçlı kullanılması gerektiğini konu alan yaklaşım ise insan odaklı yaklaşımdır. Bu bağlamda bilişim sistemleri sosyal hizmetlerde genel olarak; sosyal politika ve toplum düzeyinde, örgüt ya da kurum yönetiminde, doğrudan hizmet sunumunda, hizmet alanlar düzeyinde kullanılmaktadır. Sonuç olarak, bilgi sosyal hizmet açısından birey veya örgüt düzeyinde stratejik kaynak durumundadır. Sosyal hizmet örgütlerinde bilgiye ve bilginin paylaşımına duyulan ihtiyaç oldukça yüksektir. Sosyal hizmet örgütlerinde yönetim bilişim sistemleri ihtiyaç olmaktan çıkmış zorunluluk hâline gelmiştir. Sosyal hizmet çalışmalarında yönetim bilişim sistemlerinin kullanılması hâlinde; Sosyal hizmet çalışmaları mesafe farkı gözetmeksizin hızlı ve etkili bilgi paylaşımına olanak tanıyan bilişim sistemleri yoluyla daha fazla yaygınlaşacak ve etkili olacaktır. Sosyal hizmet örgütlerinde yürütülen faaliyetlerin ve sosyal hizmet uygulamalarının kaydedilerek raporlanıyor olmasının yanında, özellikle karar vericilerin bu raporlara ihtiyaç duyduğunda kolaylıkla erişebilmesi sosyal hizmetin kalitesini olumlu yönde etkileyecektir. Kısaca, yönetim bilişim sistemleri sağlayacağı örgütsel ve bireysel, yönetsel ve işlevsel birçok imkânlar sayesinde sosyal hizmet örgütlerinin ve çalışanlarının hizmet kabiliyetlerini artırarak daha etkili, verimli ve kaliteli hizmet sunulmasına olanak sağlayabilir.