

BİREYLERE SOSYAL HİZMET

BİREYLERLE SOSYAL HİZMETİN BİLGİ TEMELİ VE İLKELERİ	3
BİREYLERLE SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ	9
BİREYLERLE SOSYAL HİZMETTE HAZIRLIK YAPMA	14
BİREYLERLE SOSYAL HİZMETTE TANIŞMA VE BAĞLANTI KURMA	19
BİREYLERLE SOSYAL HİZMETTE ÖN DEĞERLENDİRME	25
BİREYLE SOSYAL HİZMETTE GÜÇLENDİRME YAKLAŞIMI	31
SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİNDE YARARLANILAN ARAÇLAR: TANISAL EKOL	35
BİREYLE SOSYAL HİZMETTE TANIŞMA VE BAĞLANTI KURMA	39

BİREYLE SOSYAL HİZMETTE SORUNU ANLAMA VE MESLEKİ İLİŞKİ KURMA	43
BİREYLE SOSYAL HİZMETTE SORUNUN ÇÖZÜMÜNE İLİŞKİN PLAN YAPMA	48
BİREYLE SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİ VE SORUN ÇÖZME SÜRECİ.....	53
BİREYLE SOSYAL HİZMETTE MÜDAHALE SÜRECİ VE PLANLI DEĞİŞİMİN UYGULANMASI.....	59
BİREYLE SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİ VE SORUN ÇÖZME SÜRECİ (SOSYAL TEDAVİ VE UYGULAMA YÖNTEMLERİ).....	66
BİREYLE SOSYAL HİZMETTE MÜDAHALEYİ DEĞERLENDİRME	72

BİREYLERLE SOSYAL HİZMETİN BİLGİ TEMELİ VE İLKELERİ

1. Bireylerle Sosyal Hizmetin Tanımı ve Amacı

Bireylerle sosyal hizmet, bireyin daha doyurucu insan ilişkileri kurmasını, kendisine ve topluma yararlı bir yaşam sürmesini, değişen toplumsal koşullara uyum sağlamasını ve toplumsal işlevselliğini artırmasını hedefleyen mesleki bir müdahale sürecidir.

Bu yöntem, bireyin içsel kaynaklarını fark etmesine, çevresel olanaklara ulaşmasına ve yaşadığı sorunları çözerek topluma daha uyumlu bir birey hâline gelmesine katkı sağlamayı amaçlar.

2. Bilgi Temeli: Sosyal Hizmetin Kavramsal Dayanakları

a) Temel Kavramlar

- Çevrenin birey üzerindeki etkisi
- Temel duygusal ve fiziksel ihtiyaçların karşılanma düzeyi
- İhmal ve yoksunluğun sonuçları
- Davranışların amacı ve işlevi
- Sosyal ve kültürel faktörlerin bireyin yaşamına etkisi

b) Felsefi Varsayımlar

Her insan onur ve değere sahip bir birey olarak kabul edilmelidir.

İnsanlar sosyal gruplar içinde karşılıklı etkileşim hâlinindedir ve bu etkileşimler gelişim için gereklidir.

Tüm insanlar değişebilirlik kapasitesine sahiptir.

Bireyin büyüme ve gelişme potansiyelini fark etmesi, doğal bir hak olarak görülür.

Toplum, kendi potansiyelini fark edemeyen bireylere yardımcı olmakla yükümlüdür.

3. Mesleki İlişkinin Özellikleri

Sürekli bir ilişkidir.

Sosyal hizmet uzmanına belirli sorumluluk ve etik yükümlülükler getirir.

Amaca yöneliktir, yapılandırılmıştır.

Uzmanın yetki ve profesyonel sınırları bellidir.

İlişki tedavi edici ve dönüştürücüdür.

4. Temel İlkeler

Bireyselleştirme: Her birey, kendi değerleri ve özgünlüğü içinde değerlendirilir.

Anlamli ilişki kurma: Güven, saygı ve açıklık temelli profesyonel bağ oluşturulur.

Kabul: Müracaatçının yaşam koşulları, değerleri ve kararları koşulsuz kabul edilir.

İletişim: Açık, doğru, empatik ve çift yönlü iletişim kurulur.

Duyguların amaçlı ifadesi: Bireyin duygularını uygun biçimde ifade etmesine fırsat tanınır.

Kontrollü duygusal katılım: Uzman, profesyonel sınırlarını aşmadan empati kurar.

Yargılayıcı olmayan tutum: Etiketleme ve önyargıdan uzak yaklaşım benimsenir.

Müracaatçının özerkliği: Bireyin kendi kararlarını alması desteklenir.

Uzmanın öz farkındalığı: Sosyal hizmet uzmanı kendi tutum, değer ve tepkilerini tanır.

Gizlilik: Müracaatçıya ait her türlü bilgi etik kurallar dâhilinde saklanır.

5. Temel Varsayımlar

Birey ile toplum arasında karşılıklı bağımlılık vardır.

Toplumsal faktörler bireylerin davranışlarını ve tutumlarını etkiler.

Bireyin sorunları sadece psikolojik değil, aynı zamanda kişilerarası ve çevresel olabilir.

Bilinçli ve kontrollü bir mesleki ilişki, terapötik sonuçlar doğurur.

Sosyal hizmet, bireyin potansiyelini olumlu yöne yönlendirerek sorunların üstesinden gelmesini sağlar.

Sosyal hizmet herkese ilerlemek için eşit haklar tanır.

6. Bireylerle Sosyal Hizmetin Amaçları

- Sosyal yıkımı önlemek
- Müracaatçıyı güçlendirmek
- Sosyal işlevselliği artırmak
- Gelişim ve büyüme fırsatları yaratmak
- Psikolojik zararları telafi etmek
- Öz-yönetim becerisi kazandırmak
- Toplumsal katılımı teşvik etmek
- Ego gücünü ve içsel kaynakları geliştirmek
- Sorunları önlemek ve var olanları çözmek

7. Sosyal Hizmet Bileşenleri

- Birey
- Sorun
- Kurumsal destek
- Sorun çözme süreci
- Sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçı ilişkisi

8. Bireylerle Sosyal Hizmetin Yöntemsel Yaklaşımı

Birey, toplum içinde onurlu bir yaşam sürmeye layıktır.

Sorunun çözümünde bireyin kendi olanakları kadar toplumsal kaynaklardan da yararlanır.

Birey ve çevresi bütüncül olarak ele alınır.

Bilinçaltı nedenler göz ardı edilmez, ancak müdahale **daha çok** bugünün ihtiyaçlarına odaklanır.

Amaç, bireyin ailesiyle birlikte toplumsal huzur ve refaha katkı sunacak şekilde gelişmesini sağlamaktır.

BİREYLERLE SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ

1. Bilimsel Temel: Mary Richmond ve Sosyal Teşhis

Bireylerle sosyal hizmet müdahalesi, kuramsal olarak Mary Richmond'un **1917 yılında** yayımladığı "Sosyal Teşhis" adlı eseriyle disiplin hâline gelmiş, **ilk kez** bilimsel zemine oturmuştur.

Richmond'a göre sosyal teşhis, sosyal hizmet uzmanının müracaatçının sosyal durumu ve kişiliği hakkında sağlıklı karar verebilmesi için belirli adımlardan oluşan sistematik bir süreçtir.

Bu süreç, yalnızca bireyin iç dünyasını değil; aynı zamanda çevresiyle olan etkileşimlerini, sosyal çevresindeki kaynakları ve riskleri de dikkate alır.

2. Uluslararası Gelişim Süreci

a) İlk Evreler

Sosyal hizmetin erken dönemi, Hayırseverlik Organizasyonu Toplulukları (Charity Organization Societies) ve Dost Ziyaretçiler (Friendly Visitors) gibi gönüllü yardım temelli yapılanmalara dayanmaktadır.

Bu yapıların amacı, bireylerin "ahlakını düzeltmek" ve onları yeniden üretken bireyler hâline getirmektir. Ancak sistematik yaklaşım eksikti.

b) Birinci Dünya Savaşı'nın Etkisi

Savaş sonrası artan sosyal problemler (yaralanan askerler, dul kalan eşler, yetim çocuklar) sosyal hizmetin kapsamını genişletmiş, devletin müdahalesini zorunlu kılmıştır.

c) Freudyen Teorinin Katkısı

Psiko-sosyal değerlendirme kavramı bu dönemde gelişmiş, bireyin içsel çatışmaları sosyal sorunların açıklanmasında kullanılmaya başlanmıştır.

d) Ekonomik Kriz ve Sonrası

1929 Büyük Buhran'ı, sosyal hizmetin yalnızca bireysel değil, yapısal sorunlara da müdahale etmesi gerektiğini ortaya koymuştur.

Bu süreçte sosyal politika ve sosyal hizmet uygulamaları kamu hizmeti niteliği kazanmıştır.

e) İkinci Dünya Savaşı'nın Etkisi

Sosyal hizmetin kapsamı daha da genişlemiş; travma, kayıp ve uyum sorunlarına yönelik uzmanlaşmalar başlamıştır.

Toplum temelli sosyal hizmet anlayışı doğmuştur.

f) Yakın Dönem Eğilimleri

Sosyal hizmet, sadece yardım değil, hak temelli bir meslek olarak tanımlanmaya başlamış; sosyal adalet, insan hakları ve eşitlik kavramları merkeze alınmıştır.

3. Türkiye'de Sosyal Hizmetin Tarihsel Gelişimi

a) Vakıflar ve İlk Uygulamalar

Osmanlı döneminde vakıflar aracılığıyla yürütülen yardım faaliyetleri, sosyal hizmetin geleneksel temellerini oluşturur.

Özellikle "Avarız" ve "Müessesatı Hayriye" adlı vakıflar, yoksul bireylere yönelik yardımları organize eden yapılardı.

b) Kurumsallaşma Süreci

1868: “Mecruhin ve Mardayı Askeriyeye İmdat ve Muavenet Cemiyeti” adıyla bugünkü Kızılay kurulmuştur.

1868: Mithat Paşa tarafından ıslahhaneler açtırılmıştır.

1872: Darüşşafaka faaliyete geçmiştir.

1896: Darülaceze hizmete açılmıştır.

1915: Darüleytamlar (yetimler için) kurulmuştur.

1921: Türkiye Büyük Millet Meclisi Sosyal Yardım Komisyonu oluşturulmuştur.

1921: Himaye-i Etfal Cemiyeti (günümüzdeki Çocuk Esirgeme Kurumu) Ankara’da kurulmuştur.

1930: Belediyeler Kanunu ve Umumi Hıfzıssıhha Kanunu kabul edilmiştir.

1936: Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı kurulmuştur.

1959: 7355 Sayılı Sosyal Hizmetler Enstitüsü Kanunu ile sosyal hizmet eğitime resmîyet kazandırılmıştır.

c) Akademikleşme ve Profesyonelleşme

1961: Sosyal Hizmetler Akademisi kurulmuştur.

1963: 225 Sayılı Kanun ile Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı bünyesinde Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü kurulmuştur.

1976: 2022 Sayılı Kanun ile yaşlı ve engelli yurttaşlara yönelik parasal sosyal yardımlar başlamıştır.

1983: 2828 Sayılı Kanun ile Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu kurulmuş; sosyal hizmet kamusal, yasal ve örgütlü bir yapıya kavuşmuştur.

4. Bireylerle Sosyal Hizmetin Sosyal Yapıdaki Yeri

Sosyal hizmet, yalnızca yoksul ve korunmasız bireylere değil; hastaneler, klinikler, mahkemeler, sanayi kuruluşları, askerî birlikler, göçmen büroları, kreşler, okullar ve çocuk rehberlik merkezleri gibi çok çeşitli alanlarda bireylerle profesyonel biçimde çalışan bir disiplindir.

Bu çok yönlü uygulama, sosyal hizmetin yalnızca koruyucu değil; geliştirici, önleyici ve bütünleştirici bir meslek olduğunu göstermektedir.

BİREYLERLE SOSYAL HİZMETTE HAZIRLIK YAPMA

Görüşme Öncesi Düzenleme – İlişki Kurma – Bilişsel Hazırlık – İsteksiz Müracaatçılarla Çalışma – Ortam Planlaması

1. Hazırlık Yapmanın Tanımı ve Önemi

Hazırlık yapma, sosyal hizmet uzmanının müracaatçı ile ilk görüşmeden önce, görüşme sırasında ve hatta görüşme sonrasına yönelik olarak uygulayacağı tüm profesyonel, duygusal ve bilişsel planlama sürecidir.

Bu süreç, yalnızca bilgi edinmeye değil; aynı zamanda ilişki kurmaya hazır olma, duygusal farkındalık geliştirme ve etkili iletişime zemin oluşturma amacı taşır.

Hazırlık süreci başarılı olduğunda; sosyal hizmet müdahalesinin tüm aşamaları daha yapıcı, sistematik ve işlevsel hâle gelir.

2. Hazırlık Yapmada İlişki Kurma Becerileri

a) Empati

Müracaatçının yaşadığı duygusal durumu onun bakış açısından görebilme ve bunu yargılamadan anlamaya çalışma becerisidir.

b) Saygı

Müracaatçının bireysel değerlerine, inanç sistemine ve yaşam tarzına karşı koşulsuz saygı göstermek gereklidir.

c) Sıcaklık ve İçtenlik

Uzmanın samimi, dürüst ve içten bir tavır sergilemesi, güven ilişkisinin oluşmasını kolaylaştırır.

d) Somutluk

Müracaatçının söylediklerini anlamak ve açık, anlaşılır bir şekilde geri dönmek sosyal hizmet uzmanının müdahale gücünü artırır.

e) Kendini Açma ve Yüzleştirme

Uzman, gerektiğinde mesleki sınırlar dâhilinde kendini açabilmeli ve müracaatçının kaçındığı noktaları yüzleştirebilmelidir.

f) Anlık Olma

Görüşme esnasında zihinsel olarak "orada ve o anda olmak", dikkatli, dinamik ve odaklı kalmak gerekir.

3. Hazırlık Yapmada Bilişsel Beceriler

Sosyal hizmet uzmanı, bireyi ya da problemi yalnızca bireysel bir durum olarak değil, toplumdaki ortak örüntüler içinde değerlendirebilmelidir.

İlişkinin sözel ve sözel olmayan yönlerini çözümleyebilmek, duygusal alt metinleri sezebilmek önemlidir.

Uzman, problemi bölümlere ayırarak analiz etmeli, müracaatçının gizli ya da örtük endişelerini fark edebilmeli ve açık şekilde tanımlayabilmelidir.

Bu aşamada; duygusal sezgi, analitik düşünme, nedensel bağ kurma ve sistematik gözlem becerileri birlikte işletilmelidir.

4. İsteksiz ve Gönülsüz Müracaatçılarla Hazırlıklı Olma

Sosyal hizmet uzmanı, görüşmeye isteksiz gelen bireyin bu tavrını kişisel almamalı; duygularının arkasındaki nedenleri anlamaya çalışmalıdır.

Gönülsüzlüğü kabul etmeli, müracaatçının yerine kendini koyarak onun duygusal tepkilerine alan tanınmalıdır.

Müracaatçının olumsuz duygularını ifade etmesine fırsat tanınmalı, bu duygulara isim vererek onları normalleştirmelidir.

Uzman, kendi otorite sınırlarını ve bu otoritenin müracaatçı üzerindeki etkisini fark etmeli ve bu durumu açıkça ifade etmelidir.

Müracaatçının neleri talep ettiğini ve sosyal hizmet sisteminin neyi sağlayabileceğini netleştirmeli; umut, güven ve iş birliği ortamı oluşturmalıdır.

Nihayetinde müracaatçının iş birliği yapıp yapmama kararı ona aittir ve bu, profesyonel olarak kabul edilmelidir.

5. Görüşme Ortamının ve Sürecin Planlanması

Sosyal hizmet uzmanı, görüşmenin yapılacağı fiziksel ortamı düzenlemelidir:

Masa ve sandalye konumu, ışık, ses ve mahremiyet koşulları planlanmalıdır.

Görüşmenin zamanı, müracaatçının yaşam koşullarına uygun biçimde belirlenmelidir.

Görüşme sürecini kesintiye uğratacak telefon, belge akışı ya da dikkat dağıtıcı unsurlar ortadan kaldırılmalıdır.

Not alma veya ses kaydı planlanıyorsa, bu işlem müracaatçının bilgisi ve onayı dâhilinde ve dikkatini dağıtmayacak şekilde uygulanmalıdır.

Uzman, giysilerinin, ses tonunun, beden dilinin müracaatçı üzerindeki etkilerini de göz önünde bulundurmalı, profesyonel ama ulaşılabilir bir imaj sergilemelidir.

Görüşmenin yapısı ve hedefi, önceden belirlenmeli; sorulacak sorular buna uygun olarak planlanmalıdır.

6. Profesyonel Duruş ve Öz Farkındalık

Uzman, etkili iletişimi kesintiye uğratabilecek kendi duygu, tutum ve yargılarının farkında olmalıdır.

Kendi değer sisteminin müracaatçıya yansımaması için sürekli iç denetim yapmalıdır.

Bu farkındalık, hem müracaatçının güven duymasını sağlar hem de ilişkiyi terapi edici hâle getirir.

BİREYLERLE SOSYAL HİZMETTE TANIŞMA VE BAĞLANTI KURMA

İlk Görüşme – İletişim Teknikleri – Müracaatçı Kaygıları – Profesyonel Duruş – Fiziksel Ortam – Sosyal Gerçeklik

1. Tanışma ve Bağlantı Kurmanın Tanımı

Tanışma/bağlantı kurma, sosyal hizmet uzmanının bir müracaatçıyla **ilk kez** karşılaştığı, iletişim kurduğu ve profesyonel bir ilişki başlattığı aşamadır.

Bu süreç, yalnızca “merhaba” demek değil; müracaatçının sorunlarını anlatabileceği, yargılanmadığını hissedeceği ve destek alabileceğine inandığı bir yardım ilişkisi ortamı oluşturmak anlamına gelir.

Uzman, kendisini yalnızca kurumsal temsilci olarak değil; insani ve mesleki yönleriyle hazır hisseden bir yardım sağlayıcı olarak tanıtmalıdır.

2. Tanışma Basamağının Alt Aşamaları

- Müracaatçıyı karşılama
- Etkin dinleme ve eşlik etme becerilerinin kullanılması
- Kurumun hizmetlerinin ve müracaatçının beklentilerinin açıklığa kavuşturulması
- Kurumun ve uzmanın sağlayabileceği hizmetlerin sınırlarının tanımlanması
- Yardım ilişkisine yönlendirme ve iş birliği alanı oluşturma
- Gerekli kayıtların tutulması

3. Sözsüz İletişim ve Etkileşimsel İpuçları

Jestler, mimikler, yüz ifadeleri, beden duruşu ve ses tonu, ilk izlenimi belirlemede önemli rol oynar.

Sıcaklık, içtenlik, doğallık, empati, nezaket gibi duygular sözel olmayan yollarla da karşı tarafa iletilmelidir.

Müracaatçının konuşmasından çok beden dili takip edilerek duygusal ihtiyaçları da anlaşılabilir.

4. Müracaatçı Kaygıları ve Beklentileri

- Yeni bir uzmana başvuran bireylerin zihninde sıkça oluşan kaygılar şunlardır:
- Bu kişi gerçekten bana yardım etmek istiyor mu?
- Benim gibi biriyle çalışmaya önyargılı mı?
- Yeterli eğitimi ve uzmanlığı var mı?
- Benim yaşam gerçekliğimi, sosyal koşullarımı anlayabilir mi?
- Ayrıca müracaatçılar, genellikle şu ihtiyaçları taşır:
- Saygı görmek
- İlgı görmek
- Yargılanmamak
- Dinlenmek
- Sorunlarının ciddiye alınması
- Mahremiyetin korunması
- Sorunun uygun sürede ve makul maliyetle çözülmesi

5. Profesyonel İlişki Kurma Teknikleri

- Empatik iletişim
- Saydamlık (açık sözlülük)
- Yapıcı geribildirim
- Güvenilirlik
- Davranışları ve konuşmaları sınırlandırma becerisi
- Bu teknikler, müracaatçının rahatlamasını, bağ kurmasını ve uzmanla iş birliği yapma isteğini artırır.

6. Mesleki İlişkiyi Sürdürme Teknikleri

Açık ve kapalı uçlu sorularla ihtiyaçları netleştirme

Açık, anlaşılır ve dürüst cevap verme

Bilgi tekrarları ve özetlemeyle doğrulama

Odaklanma teknikleriyle konu dışına çıkmama

Müracaatçının gelişim sürecini bozan davranışların önüne geçme

7. Tanışma Sürecinde Sorulması Gereken Temel Sorular

- Birey kuruma kim aracılığıyla ve neden başvurdu?
- Talebi sorunla nasıl bağlantılı?
- Sorunun kaynağına dair kendi açıklaması nedir?
- Aile, iş, sağlık gibi sosyal işlevsellik alanlarındaki durumu nedir?
- Fiziksel görünümü ve ruhsal durumu nasıldır?
- Duygularının yoğunluğu ve savunma mekanizmaları nelerdir?
- Kullandığı sosyal ve maddi kaynaklar nelerdir?
- Sorunları çözme isteği ve motivasyon düzeyi ne seviyededir?

8. Görüşme Ortamı ve Fiziksel Düzenlemeler

Masa ve sandalyelerin konumu, oturma düzeni

Işık, sıcaklık, ses ve mahremiyet koşulları

Uzmanın giyim tarzı, beden dili ve mimikleri

Gerekli hâlde çevredeki dikkat dağıtıcı unsurların kaldırılması (örneğin yüksek televizyon sesi)

Müracaatçıya karşı pozitif beden diliyle yaklaşma (gülümseme, uygun göz teması, açık el pozisyonları)

9. Sosyal Gerçekliğe Duyarlı Yaklaşım

Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının yaşam deneyimlerine, inançlarına ve dünya görüşüne karşı duyarlı olmalıdır.

Uzman; cinsiyet, yaş, sınıf, etnik köken gibi farklılıklara karşı çok kültürlü duyarlılıkla yaklaşmalı, empatik anlayışını bu doğrultuda geliştirmelidir.

Müracaatçının sorununa ve geçmiş müdahale deneyimlerine ilişkin önyargı taşıyıp taşımadığı gözlemlenmeli ve gerekirse yapılandırıcı yüzleştirmelerle iş birliği alanı yeniden tanımlanmalıdır.

BİREYLERLE SOSYAL HİZMETTE ÖN DEĞERLENDİRME

Tanım – Aşamalar – Bilgi Toplama – Güçlü Yönler – Farklılıklar – Değerlendirme Araçları – Ekol Yaklaşımları – Sosyal İnceleme

1. Ön Değerlendirmenin Tanımı

Ön değerlendirme, sosyal hizmet uzmanının bireyle ilgili olarak uygulayacağı yardım sürecinin kişiselleştirilmiş, etkili ve bütüncül şekilde planlanabilmesi için bireyin yaşam durumu, sorunları, çevresi, ihtiyaçları ve potansiyel kaynakları hakkında çok boyutlu veri toplama ve analiz etme sürecidir.

Amaç, müracaatçının yaşadığı sorunun yalnızca dışsal belirtilerine değil; sorunun köklerine, bağlamına ve sosyal işlevselliğine dair içeriğe ulaşmak ve müdahaleyi bu bağlamda yapılandırmaktır.

2. Ön Değerlendirme Aşamaları

Müracaatçının Tanımlanması

Yardım isteyen kim olduğu, sistem içindeki konumu ve diğer bireylerle ilişkileri açıklığa kavuşturulur.

Mikro, Mezzo, Makro Düzeyde Durum Analizi

Müracaatçının bireysel (mikro), aile/çevre düzeyindeki (mezzo) ve toplumsal/kurumsal düzeydeki (makro) durumları değerlendirilir.

Ek olarak; yaş, cinsiyet, etnik köken, din, coğrafi yapı, kültür, sağlık durumu gibi farklılık boyutları da dikkate alınır.

Sorunlar ve Gereksinimler Hakkında Bilgi Toplama

Sorunun ne olduğu, ne zamandan beri devam ettiği, kimleri etkilediği, bireyin bu sorunla nasıl başa çıktığı belirlenir.

Güçlü Yönlerin Belirlenmesi

Müracaatçının kişisel kaynakları, baş etme stratejileri, sosyal destek ağı, ilgi ve becerileri gibi pozitif özellikleri saptanır.

3. Bilgi Kaynakları

- Müracaatçının kendi anlatımları
- Sözlü olmayan davranışlar ve beden dili
- Müracaatçının başkalarıyla olan ilişkilerinin gözlemlenmesi
- Aile bireyleri, arkadaşlar, öğretmen, işveren gibi çevresel kaynaklar
- Kurumsal belgeler ve kayıtlar
- Uygulanan test ve ölçüm araçları
- Sosyal hizmet uzmanının kendi gözlemleri ve etkileşimleri

4. Müracaatçıyı Anlamaya Yönelik Temel Aktiviteler

- Gerçekleri öğrenme
- Bu gerçeklerin anlamlarını değerlendirme
- Yardım yöntemine karar verme

Bu üç adım, profesyonel müdahalenin ilk basamağında uzmanı yönlendiren temel rehberlerdir.

5. Değerlendirme Süreci ve Özellikleri

Sosyal hizmet uzmanının çalışma tarzı, elde edilen sonuçlar, müdahalenin etkililiği ve müracaatçının sürece katılımı birlikte değerlendirilir.

Değerlendirme birey, çift, aile, küçük grup, kurum veya toplum düzeyinde uygulanabilir.

Süreç, keşfetmeyi kolaylaştırmalı, esnek ve çok yönlü olmalı, bireyin sadece sorunlarını değil; potansiyelini ve farklı sosyal bağlamalarını da kapsamalıdır.

6. Değerlendirmede Dikkate Alınması Gereken Alanlar

- Bireyin kişiliği ve yaşam öyküsü
- Yetenekleri, baş etme mekanizmaları
- Değişim kapasitesi ve motivasyonu
- İlgil alanları, kültürel değerleri
- Fiziksel ve psikososyal sağlık durumu
- Aile, iş, eğitim ve sosyal çevresi
- Sorun çözme kapasitesi ve önceki başvuru deneyimleri

7. Değerlendirme Türleri

Dinamik Ön Değerlendirme: Sorunun içsel ve dışsal etkenleri ile ilişkisi

Klinik Ön Değerlendirme: Psikolojik ve duygusal süreçlere odaklanır

Etiyolojik Ön Değerlendirme: Sorunun kaynağını anlamaya yönelik araştırma

Psikososyal Ön Değerlendirme: Tüm yönleriyle birey ve çevreyi bir arada analiz eder

8. Ekol Yaklaşımlarına Göre Ön Değerlendirme

a) Tanı Ekole Göre

Sorunun özellikleri, etkileyici faktörler, kurumsal yardım kapasitesi, müdahale yöntemleri ve bireyin bu sürece ilişkin beklentileri analiz edilir.

Sosyal tanı süreci sorunla başa çıkmak için doğru türde yardımın ne olduğunu belirleme çabasıdır.

b) İşlevsel Ekole Göre

Yardım, bireyin başvuru yaptığı kurumsal yapı içinde doğal biçimde yer alır.

Hizmeti alan birey, bu hizmetten sadece sonuç değil, psikolojik olarak güçlendirici bir deneyim de elde eder.

9. Sosyal İnceleme

Sosyal inceleme, müracaatçının geçmişi ve bugünüyle ilgili kapsamlı, objektif ve işlevsel bilgilerin sistematik şekilde toplanması ve raporlanması sürecidir.

Rapor 9 ana başlık içerir:

- Sorunun tanımı
- Belirtiler
- Sorunun tarihi ve tekrar düzeyi
- Güncel durum (aile, iş, ekonomik koşullar vb.)
- Aile geçmişi
- Eğitim ve meslek geçmişi
- Müracaatçının hedefleri
- Uzmanın değerlendirmesi
- Uzmanın önerileri ve sosyal hizmet planı

BİREYLE SOSYAL HİZMETTE GÜÇLENDİRME YAKLAŞIMI

Kuramsal Temeller – Güçlendirme Tanımı – İlkeler – Saleebey ve Simon'un Katkıları – Uygulama Stratejileri – Sosyal Hizmet Uzmanının Rolü

1. Güçlendirme Yaklaşımının Tanımı

Güçlendirme yaklaşımı, bireyin yaşadığı sorunlar karşısında edilgen bir yardım alıcısı değil, kendi yaşamı üzerinde söz sahibi olabilen bir aktör olmasını hedefleyen; bireyin içsel kaynaklarını, becerilerini ve çevresel destekleri ortaya çıkaran sosyal hizmet müdahale modelidir.

Temel varsayım, bireyin zaten belli güçlere ve baş etme kapasitesine sahip olduğudur; sosyal hizmet uzmanı bu potansiyelin fark edilmesine, geliştirilmesine ve harekete geçirilmesine aracılık eder.

2. Güçlendirme Yaklaşımının Kuramsal Temelleri

Sosyal hizmetin insan hakları temelli ve toplumsal adaleti önceleyen felsefi zeminine dayanır.

Eleştirel teori, feminizm, sistem yaklaşımı ve eko-sosyal modeller bu yaklaşımın temelini oluşturur.

Güç, yalnızca fiziksel ya da ekonomik değil; bireyin karar alma süreçlerinde etkili olabilmesini sağlayan psikolojik, sosyal ve politik bir kapasite olarak değerlendirilir.

3. Simon'un (1994) Güçlendirme Yaklaşımı İlkeleri

Simon'a göre sosyal hizmet uzmanları, güçlendirme yaklaşımını uygularken aşağıdaki 9 ilkeye sadık kalmalıdır:

- Programları müracaatçıların ve toplum üyelerinin ifade ettikleri ihtiyaçlara göre şekillendir.
- Program ve hizmetlerin müracaatçıya en uygun hâle gelmesini sağla, ulaşılabilir kıl.
- Müracaatçının kendi sorunlarını çözme yetisini tanı ve bu yetiyi destekle.
- Müracaatçının güçlü yönlerini belirle, görünür kıl ve yapılandır.
- Standart çözümler yerine bireye özgü müdahale modelleri geliştir.
- Müracaatçının politika üretme ve uygulamada liderlik becerilerini destekle.
- Güçlendirmenin uzun süreli bir süreç olduğunu kabul et, sabırlı ol.
- Kendi mesleki gücünü ve sınırlarını fark et, denetim altında tut.
- Genel iyilik hâline katkı sağlamak için yerel bilgileri değerlendir.

4. Saleebey'in (1997) Güçler Perspektifi İlkeleri

Saleebey, bireylerin yaşamındaki olumlu yönleri keşfetmeyi ve bunu müdahalenin merkezine yerleştirmeyi savunur:

Her birey, grup ve toplumun kendine özgü güçlü yönleri vardır.

Travma, hastalık ve yoksunluklar aynı zamanda büyüme ve değişim için fırsatlar olabilir.

İnsanların gelişim potansiyeli sınırsızdır, sınırlarını bilmediğimizi varsaymalıyız.

En etkili yardım süreci, müracaatçı ile iş birliği içinde yürütülendir.

Çevre, potansiyel kaynaklarla doludur; uzman bu kaynakları görünür hâle getirmelidir.

5. Güçlendirme Yaklaşımında Sosyal Hizmet Uzmanının Rolü

Bireyin, ailesinin ve toplumun değişim gücünü ortaya çıkarır.

Müracaatçının yaşamındaki başarı öykülerini, olumlu deneyimlerini ve işlevsel baş etme yollarını görünür kılar.

Yardım sürecini, müracaatçının edilgenliği yerine karar süreçlerine aktif katılımını esas alan bir ortaklık olarak yürütür.

Kurumsal ve toplumsal kaynaklara ulaşımı kolaylaştırır, destekleyici bir köprü görevi görür.

Müracaatçının kendi değerleri, ihtiyaçları ve hedefleri doğrultusunda hizmeti birlikte yapılandırır.

6. Güçlendirme Yaklaşımının Uygulama Alanları

Kadınların güçlendirilmesi: Kadına yönelik şiddet, iş gücüne katılım, liderlik becerileri

Çocuk ve gençlik hizmetleri: Travma sonrası direnç geliştirme, eğitime yeniden katılım

Engelli bireylerle çalışma: Bağımsız yaşam becerileri, destekli istihdam

Yoksullukla mücadele: Sosyal haklara erişim, kooperatifleşme

Toplum temelli rehabilitasyon: Yerel örgütlenme, toplumsal kapasite artırımı

SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİNDE YARARLANILAN ARAÇLAR: TANISAL EKOL

Tanı Prensipleri – Çoklu Faktörler Teorisi – Tedavi Prensipleri – Müdahale Yöntemleri – Uygulama Stratejileri

1. Tanısal Ekolün Tanımı

Tanısal ekol, bireyle sosyal hizmet müdahalesinde kullanılan klasik yaklaşımlardan biridir ve odak noktasını müracaatçının yaşadığı sorunların nedenlerini tanımlamak, sosyal-psikolojik etmenleri analiz etmek ve buna dayalı olarak uygun müdahale biçimini planlamak oluşturur.

Bu yaklaşımda, yardım süreci yalnızca mevcut davranışları değiştirmeye değil; bireyin yaşadığı sorunların ardındaki içsel güdüler, çevresel stresörler ve kişilik özellikleri gibi çok katmanlı etmenleri anlamaya yöneliktir.

2. Tanı Prensipleri

Tanı koyma süreci, müracaatçının yaşadığı sorunun yapısını anlamaya, bu sorunla başa çıkabilmesi için hangi tür yardıma gereksinim duyduğunu belirlemeye yönelik çok yönlü bir analiz çabasıdır.

Sosyal hizmet uzmanı, bireyin yaşadığı sorunların içsel (kişilik, motivasyon, psikodinamik süreçler) ve dışsal (çevre, aile, ekonomik koşullar) faktörlerle ilişkisini bütüncül biçimde ele alır.

Tanısal Prensiplerin Özeti:

Çoklu Faktörler Teorisi: Bireyin yaşadığı her sorun, birçok etmenin birleşimiyle oluşur; bu faktörlerin birbirine etkisi dinamik bir yapı oluşturur.

İlk değerlendirme evresi, bireyin maruz kaldığı stres, kaygı, çevresel baskılar dikkate alınarak planlanır.

Kişiliğin ve motivasyonel yapıların çözümlenmesi, sosyal hizmet planlaması için temel veri niteliği taşır.

Bireyin mevcut kapasitesi, başa çıkma becerileri ve davranışlarının altında yatan psikolojik güdüler incelenir.

Psikodinamik (bireyin içsel dünyası) ve patolojik (davranışsal bozukluklar) özelliklerin anlaşılması, yardım biçiminin belirlenmesinde kesin temel sağlar.

3. Tedavi Prensipleri

Görüşme ve müdahale süreci, doğrudan sorunlara ve çözüm yollarına odaklanır.

Her bireyin durumu farklı sosyal, duygusal ve çevresel özellikler içerdiğinden; tedavi hedefleri de bireye özgü olarak planlanmalıdır.

Müdahalenin başarısı, uzman ile müracaatçı arasında kurulan amaç odaklı, güvene dayalı ilişkinin gücüne bağlıdır.

4. Bireyle Sosyal Hizmette Kullanılan Müdahale Yöntemleri

Tanısal ekolde sosyal hizmet uzmanının kullanabileceği araçlar şunlardır:

Teşvik Etme: Müracaatçının harekete geçmesini ve cesaret bulmasını sağlamak

Duygusal Boşalma Sağlama: Bastırılan duyguların ifade edilmesine alan açmak

Rahatlatma: Bireyin kendini güvende hissetmesini sağlamak

Destekleme: Psikolojik ve sosyal dayanıklılığı artırmak

Öneride Bulunma: Uygun çözüm yollarını sunmak (danışmanlık sınırları dâhilinde)

Rehberlik Etme: Yol gösterici yaklaşım geliştirmek

Yönlendirme: Bireyin uygun kaynaklara veya kurumlara erişimini sağlamak

Yeni Deneyimler Yaşatma: Davranış değişimini destekleyici sosyal roller kazandırmak

Açıklık Getirme: Karmaşık durumları sadeleştirerek anlatmak

Yorumlama: Bireyin fark etmediği duygu ve davranış ilişkilerini ona yansıtmak

5. Tanısal Ekolün Avantajları

Bireyin yalnızca davranışsal düzeyde değil, içsel ve yapısal olarak da anlaşılmasına olanak tanır.

Uzmanın planlı, sistematik ve delile dayalı müdahale geliştirmesine imkân verir.

Sorunun temelindeki etkenleri görmeye ve kalıcı çözüm üretmeye yardımcı olur.

Psikodinamik anlayışla entegre çalışılabildiği için klinik sosyal hizmet uygulamalarında etkili bir çerçeve sunar.

6. Sosyal Hizmet Uygulamalarında Tanısal Ekolün Kullanım Alanları

- Çocuk koruma hizmetleri
- Psikiyatrik sosyal hizmet uygulamaları
- Bağımlılıkla mücadele hizmetleri
- Aile terapisi ve danışmanlığı
- Travma sonrası destek çalışmaları
- Adli sosyal hizmet (suç mağdurlarıyla çalışma)

BİREYLE SOSYAL HİZMETTE TANIŞMA VE BAĞLANTI KURMA

Tanışma Tanımı – Görüşme Ortamı – Müracaatçı Endişeleri – Uzmanın Rolü – İlk Temas Teknikleri – Etkili Etkileşim Unsurları

1. Tanışma ve Bağlantı Kurmanın Tanımı

Tanışma ve bağlantı kurma, sosyal hizmet uygulamasının ilk ve en kritik adımlarından biri olup, sosyal hizmet uzmanının sorunla ilişkili kişilere **ilk kez** ulaşarak iletişim kurduğu ve güven temelli bir ilişki zemini oluşturmaya başladığı dönemdir.

Bu aşama, yalnızca ad-soyad sormaktan ibaret bir form süreci değil; aynı zamanda psikolojik güven ortamının, samimi iletişimin ve iş birliğine dayalı ilişkinin kurulması sürecidir.

Uzmanın amacı, müracaatçının kendini ifade edebilmesine ve yardım sürecine açık hâle gelmesine olanak tanımadır.

2. Tanışma Basamağının Alt Aşamaları

- Müracaatçının karşılanması
- Müracaatçının sözlü ve sözsüz mesajlarının dikkatle izlenmesi
- Hizmetlerin ve kurumun işleyişinin açıklanması

- Uzmanın kimliği, rolü ve yetki sınırlarının paylaşılması
- Müracaatçının beklentilerinin ve sorunun tanımlanması
- Yardım sürecine nasıl katkı sağlanacağına dair ilk yönlendirme
- Görüşmenin çerçevesinin çizilmesi ve kayıt süreçlerinin açıklanması

3. Müracaatçının Tanışma Sırasındaki Endişeleri

Müracaatçılar sosyal hizmet kurumuna başvurduklarında sıklıkla şu endişeleri taşırlar:

Saygı göreceğim miyim?

Gerçekten yardım alabileceğim miyim?

Ciddiye alınacak mıyım?

Yargılanacak mıyım?

Dinlenecek miyim?

Sorunum uygun süre ve maliyetle çözülebilecek mi?

Bu kaygıların giderilmesi, uzmanın empatik, açık, dikkatli ve yargılamayan bir tutum sergilemesine bağlıdır

4. Görüşme Ortamının Düzenlenmesi

Tanışma süreci için seçilecek fiziksel ortam, bireyin kendini güvende hissetmesini sağlayacak şekilde düzenlenmelidir.

Ortamın sıcaklığı, ışığı, masa ve sandalye konumu, gizlilik düzeyi ve dikkat dağıtıcı etkenlerin yokluğu profesyonellik göstergesidir.

Uzman; giyimi, beden dili, ses tonu ve oturuş biçimiyle ulaşılabilir ve güven verici bir duruş sergilemelidir.

5. Uzmanın Kendini Tanıtması

Sosyal hizmet uzmanı tanışma sürecinde, mesleki rolünü ve yardım biçimini net biçimde tanıtmalıdır.

Uzmanın kurumdaki konumu, yetki ve sorumlulukları ile görüşmenin amacı hakkında bilgilendirme yapılmalıdır.

Bu tanıtım, müracaatçının güven duymasını kolaylaştırır ve iş birliği sürecinin temellerini oluşturur.

6. Etkili Etkileşimin Unsurları

Sözlü iletişim: Açık, anlaşılır, yargılamayan ve dürüst bir dille konuşmak.

Sözsüz iletişim: Göz teması, jest ve mimiklerin uygunluğu, empatik beden dili.

Dinleme becerisi: Etkin dinleme, ara sıra baş sallama, duyguları yansıtma ve özetleme tekniklerinin kullanımı.

Zamanlama: Uygun uzunlukta ve yapılandırılmış görüşmeler.

Kayıt tutma: Sürece zarar vermeyecek şekilde, müracaatçının bilgisi dâhilinde ve dikkatini dağıtmadan yapılmalıdır.

BİREYLE SOSYAL HİZMETTE SORUNU ANLAMA VE MESLEKİ İLİŞKİ KURMA

Müracaatçının Beklentileri – Tanışma Soruları – İletişim Teknikleri – Görüşme Engelleri – Uzmanın Duruşu

1. Sosyal Hizmet Uzmanı ve Müracaatçının Etkileşimsel Rolü

Bireyle sosyal hizmet sürecinde; uzman ve müracaatçı arasındaki etkileşim, yalnızca bilgi alışverişi değil, karşılıklı olarak değer, duygu ve beklenti paylaşımı üzerinden ilerleyen çok yönlü bir ilişki biçimidir.

Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının sürece getirdiği yaşam öyküsünü, duygusal yükünü, sosyal kaynaklarını ve beklentilerini dikkate alarak bireyi yalnızca bir tür ya da kategori değil, bütüncül bir insan olarak ele almalıdır.

Müracaatçı; değerli **bir kişi** olarak görülmek, duygularının saygıyla karşılanması, suçlanmadan dinlenmek, kendi yaşamına ilişkin kararlarda söz sahibi olmak ve gizliliğe saygı duyulmasını bekler.

2. Tanışma ve Bağlantı Kurmada Sorulması Gereken Sorular

Sosyal hizmet uzmanı, ilk görüşmede şu temel sorulara yanıt bulmalıdır:

- » Müracaatçı sorunun hangi aşamasında, kim aracılığıyla, ne sebeple kuruma gelmiştir?
- » İsteği, yaşadığı sorunla doğrudan ilişkili midir?
- » Sorunun kaynağına dair bireyin kendi algısı nasıldır?
- » Aile, iş, sosyal ilişkiler gibi sosyal işlevsellik alanlarında uyumu ne düzeydedir?
- » Fiziksel ve ruhsal sağlık durumu nedir?
- » İlk görüşmedeki görünümüne (kıyafet, duruş, enerji düzeyi vb.) dair izlenim nedir?
- » Kişisel ve sosyal kaynakları (gelir durumu, destek ağı vb.) nelerdir?
- » Duygusal yoğunluğu, motivasyonu ve savunma mekanizmaları nasıldır?
- » Ailesel değerleri, ilişki kalıpları ve kurumlara yönelik tutumu nasıldır?

3. Mesleki İlişki Kurma Teknikleri

Tanışma ve ilişki sürecinde sosyal hizmet uzmanının kullanması gereken temel iletişim becerileri şunlardır:

- Empatik iletişim kurma
- Açık sözlü olma (saydamlık)
- Yapıcı geribildirim verme
- Güvenilir olma
- Sözlü ve sözsüz davranışları dengeleme, sınırlandırma

Bu beceriler, müracaatçının güvenini kazanmayı, kendini ifade etmesini ve yardım sürecine katılımını kolaylaştırır.

4. Mesleki İlişkiyi Sürdürme Teknikleri

İlk görüşme sonrasında ilişkinin sürdürülebilirliği için uzman şu teknikleri kullanmalıdır:

- Açık ve kapalı uçlu soru sorma
- Açık, dürüst ve anlaşılır yanıtlar verme
- Özetleme tekniği ile ana temaların belirlenmesi
- Odaklaşma tekniği ile görüşmenin hedef dışına sapmamasını sağlama

Olumsuz etkileri engelleme: Zaman yönetimi, etik ihlallerin önlenmesi

5. Etkili İlişki Kurmanın Önündeki Engeller

Bazı faktörler mesleki ilişkiyi zayıflatabilir:

- Müracaatçı ile uzmanın farklı yaşam deneyimleri ve kültürel geçmişlere sahip olması
- Müracaatçının korkuları, geçmiş kötü deneyimleri
- Uzmanın bürokratik bir sistem içinde görevli olması
- Farklı beklentiler, yanlış kuramsal yaklaşımlar
- Uzmanın gereksizce açıklama yapması veya aşırı teknik bir dil kullanması

6. Sosyal Hizmet Uzmanının Duruşu

Uzman, müracaatçıyla ne tür bir ilişki kurduğunun farkında olmalı ve bu farkındalıkla etik sınırlarını koruyarak ilişkiyi yönlendirmelidir.

Ortak dil kurma, empatik ses tonu kullanma, önceki müdahale deneyimlerini gözden geçirme, yapılandırıcı önerilerde bulunma temel uygulamalardır.

Gerektiğinde teşvik edici bir üslupla yaklaşmalı, ancak aşırı bağımlılığın önüne geçecek mesafeyi korumalıdır.

BİREYLE SOSYAL HİZMETTE SORUNUN ÇÖZÜMÜNE İLİŞKİN PLAN YAPMA

1. Planlamanın Kavramsal Temeli ve Sosyal Hizmetteki Yeri

Sosyal hizmet uygulamalarında planlama, müdahale sürecinin rastlantısallıktan uzaklaşmasını, bilimsel bir tabana dayanmasını ve sistematik bir yapı kazanmasını sağlayan temel aşamalardan biridir. Sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçının iş birliği içinde yürüttüğü planlama süreci, yalnızca hedef belirlemeye indirgenemez; bu süreç aynı zamanda bireyin yaşadığı sorunların derinlemesine anlaşılması, önceliklerin belirlenmesi, güçlü yönlerin ortaya çıkarılması ve değişime yönelik uygun müdahale yollarının kararlaştırılmasını kapsayan çok katmanlı bir yapıdadır. Bu nedenle planlama, yalnızca teknik değil aynı zamanda etik ve politik bir süreçtir. Müracaatçının kendi yaşamı üzerindeki denetimini artırmasına katkı sunarak güçlenmesini sağlayan bir araçtır.

2. Planlama Sürecinin Aşamaları

2.1. Etkili İş Birliğine Dayalı Ortaklık Kurulması

Planlama süreci, müracaatçının yardım alma sürecine aktif katılımının sağlandığı ve uzmanla eşitlikçi bir ilişki çerçevesinde yürütülen bir ortaklıkla başlar. Sosyal hizmet uzmanı bu süreçte yönlendirici değil, kolaylaştırıcı bir rol üstlenmelidir. Müracaatçının karar süreçlerine dâhil edilmesi, hem motivasyonunu artırmakta hem de müdahalenin başarısını güçlendirmektedir.

2.2. Sorunların Sıralanması ve Önceliklendirilmesi

Birden fazla sorunla başvuran bireylerde, tüm sorunlara aynı anda müdahale etmek hem mümkün değildir hem de müdahalenin etkinliğini azaltabilir. Bu nedenle öncelik, bireyin yaşamsal işlevselliğini **en çok** etkileyen ve aciliyeti en yüksek sorunlara verilmelidir. Öncelik sıralaması yapılırken bireyin kendisi tarafından ifade edilen gereksinimler ile uzman gözlemlerinin ortaklaştırılması önemlidir.

2.3. Sorunların Gereksinim Biçiminde Tanımlanması

Planlamanın bu aşamasında bireyin yaşadığı sorunlar, soyut ya da genelleyici biçimlerden uzaklaştırılarak, somut ve müdahale edilebilir "gereksinim ifadelerine" dönüştürülmelidir. Örneğin "çocuğumla anlaşamıyorum" ifadesi yerine, "ebeveyn olarak çocukla etkili iletişim kurma konusunda desteğe ihtiyaç duyuyorum" biçiminde tanımlama yapılması planlamayı somutlaştırır.

2.4. Müdahale Düzeylerinin Belirlenmesi

Gereksinimlere göre müdahalenin bireysel, ailesel, kurumsal ya da çevresel düzeyde yapılandırılması gerekir. Mikro (birey), mezzo (aile, grup) ve makro (toplum, sistem) düzeyde planlama farkı bu aşamada netleşir. Aynı gereksinime birden fazla düzeyde eş zamanlı müdahale gerekebilir. Örneğin bir öğrencinin devamsızlık sorunu hem aile içi iletişim hem okul politikaları hem de bireysel motivasyon düzeyiyle ilişkili olabilir.

2.5. Temel Amaçların ve Spesifik Hedeflerin Belirlenmesi

Amaçlar, müdahalenin ulaşmak istediği genel sonuçları ifade ederken, hedefler bu amaçlara ulaşmak için atılması gereken somut adımlardır. Amaçlar soyut (örneğin sosyal işlevselliği artırmak), hedefler ise ölçülebilir olmalıdır (örneğin **üç ay** içinde bireyin üç farklı sosyal etkinliğe katılımının sağlanması). Hedefler SMART ölçütlerine göre planlanmalıdır: Spesifik, Ölçülebilir, Ulaşılabilir, Gerçekçi ve Zamana bağlı.

2.6. Sosyal Hizmet Sözleşmesinin Oluşturulması

Sosyal hizmet sözleşmesi, müracaatçı ve uzman arasında varılan mutabakatı yazılı (veya sözlü) biçimde ortaya koyar. Sözleşmede tarafların rollerine, görevlerine, uygulanacak müdahale biçimlerine, süreç takvimine ve takip mekanizmalarına yer verilir. Bu sözleşme, müdahale sürecine karşılıklı sorumluluk ve etik bağlılık sağlar.

3. Planlama Sürecinde Göz Ardı Edilmemesi Gereken Unsurlar

3.1. Güçlü Yönlerin ve Kaynakların Belirlenmesi

Sorun odaklı yaklaşımın tek başına yeterli olmadığı günümüzde, bireyin güçlü yönlerinin (baş etme becerileri, destek sistemleri, geçmiş başarıları) planlamaya entegre edilmesi gereklidir. Plan, bireyin yalnızca eksiklerini değil; kaynaklarını ve potansiyelini de referans almalıdır.

3.2. Kültürel ve Sosyal Gerçekliğe Duyarlılık

Planlama süreci, bireyin kültürel değerleri, dini inançları, toplumsal cinsiyet rolleri, etnik kimliği ve sosyal konumu gibi çok boyutlu farklılıklarını dikkate almalıdır. Aksi takdirde müdahale, bireyin yaşam gerçekliğiyle örtüşmediğinden başarısız olabilir.

3.3. Risklerin ve Engellerin Öngörülmesi

Plan oluşturulurken müdahale sürecini engelleyebilecek içsel (motivasyon düşüklüğü, ruhsal problemler) ve dışsal (kurumlar arası kopukluk, kaynak eksikliği) faktörlerin öngörülmesi gerekir. Alternatif yollar ve esnek planlama bu risklerin etkisini azaltır.

4. Plan Türleri ve Kullanım Alanları

Destekleyici plan: Bireyin psikolojik gücünü artırmayı hedefler.

Davranışsal değişim planı: İstenmeyen davranışların azaltılması veya yeni davranış kazandırılması amaçlanır.

İlişki temelli plan: Aile, arkadaş, okul gibi sosyal ilişki alanlarında iyileşmeyi hedefler.

Çevresel düzenlemeye dönük plan: Barınma, ulaşım, gelir gibi maddi çevresel koşulların düzenlenmesiyle ilgilidir.

Tutum değişikliği planı: İnanç, değer, algı değişimi hedeflenir.

5. Planlamadan Uygulama Aşamasına Geçiş

Planlama süreci tamamlandığında, sosyal hizmet uzmanı artık müdahale araçlarını uygulamaya başlayabilir. Bu geçişte planın izlenebilir, ölçülebilir ve esnek yapıda olması, uygulama sürecinde karşılaşılabilecek değişimlere uyum sağlamayı kolaylaştırır. Ayrıca belirli aralıklarla planın gözden geçirilmesi, hedeflerin değerlendirilmesi ve gerekiyorsa güncellenmesi gerekir.

BİREYLE SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİ VE SORUN ÇÖZME SÜRECİ

1. Sosyal Hizmet Müdahalesi ve Sorun Çözmenin Tanımı

Sosyal hizmet müdahalesi, bireyin yaşadığı sorunları yalnızca çözmeye odaklı değil; aynı zamanda bireyin kendi yaşamı üzerinde kontrolünü artırmasına, kişisel potansiyelini gerçekleştirmesine ve toplumsal işlevselliğini yeniden kazanmasına yardımcı olacak biçimde yapılandırılmış çok boyutlu bir süreçtir. Sorun çözme süreci bu müdahalenin temel bileşenlerinden biridir ve sistematik, amaçlı, planlı bir yapı içinde yürütülür. Bu süreç yalnızca bireysel değil, aynı zamanda ailesel, toplumsal ve yapısal düzeyde sorunların çözümüne hizmet edebilecek araçları kapsar.

2. Sorun Çözme Sürecinin Aşamaları ve İlkeleri

2.1. Planın Yaşama Geçirilmesi

Sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı tarafından birlikte oluşturulan plan, uygulamaya geçirildikten sonra yalnızca bir dizi görev listesinin yerine getirilmesinden ibaret değildir. Uygulama süreci, planın esnek biçimde yorumlandığı, koşullara göre yeniden düzenlendiği ve her adımda etik ilkelere sadık kalınarak yürütüldüğü profesyonel bir faaliyettir. Bu süreçte sosyal hizmet uzmanı, sürekli izleme yaparak bireyin gelişimini mikro (birey), mezzo (aile, grup) ve makro (toplumsal) düzeylerde değerlendirmeli ve gerekli revizyonları planlayabilmelidir.

2.2. Müdahale ve Rehberlik Tekniklerinin Uygulanması

Sosyal hizmet uzmanı, müdahale sürecinde yalnızca teknik bilgiyle değil; aynı zamanda empatik anlayış, profesyonel sezgi, etik farkındalık ve kültürel duyarlılıkla hareket etmelidir. Uygulamada kullanılan tekniklerin bireye göre uyarlanması, müdahalenin başarısını doğrudan etkileyen faktörlerdendir.

3. Sosyal Hizmette Kullanılan Temel Müdahale Yöntemleri

3.1. Yardım Sürecine Yönelik Genel Teknikler

Teşvik Etme: Müracaatçının içsel gücünü harekete geçirerek olumlu eylemlerde bulunmasını cesaretlendirme.

Duygusal Boşalma Sağlama: Bireyin bastırdığı duygularını ifade edebilmesine ortam hazırlama.

Rahatlatma: Yoğun kaygı ve stres durumlarında bireyin gevşemesine katkı sağlama.

Destekleme: Hem duygusal hem de sosyal kaynakları harekete geçirerek bireyin dayanıklılığını artırma.

Öneride Bulunma: Karar sürecinde bireyin seçeneklerini değerlendirmesine yardımcı olacak profesyonel öneriler sunma.

Rehberlik Etme: Alternatif yollar göstererek bireyin sağlıklı kararlar almasını kolaylaştırma.

Yönlendirme: Uygun sosyal hizmet kuruluşlarına veya destek kurumlarına yönlendirme yaparak erişim sağlama.

Yeni Deneyimler Yaşatma: Bireyin yaşamında daha önce bulunmadığı rolleri deneyimlemesini sağlayarak güçlenmesini teşvik etme.

Açıklık Getirme: Karmaşık ve belirsiz durumları sadeleştirerek anlaşılır hâle getirme.

Yorumlama: Bireyin farkında olmadığı duygusal ve davranışsal örüntüleri ona geri bildirimle sunma.

4. Rehberlik Sürecinde Kullanılan Derinleştirici Teknikler

4.1. Rehberlik Odaklı Müdahale Yöntemleri

Yansıtıcı Tartışma: Müracaatçının söylediği cümlelerin altındaki duyguları ve anlamları açığa çıkaracak tarzda yeniden ifade edilmesi.

Tavsiye Verme ve Motivasyon Sağlama: Bireyin karar verme sürecini destekleyecek yapıcı öneriler sunulması ve bu süreçte umut duygusunun canlandırılması.

Algıları Düzeltme: Müracaatçının gerçekliği yanlış algılamasının önüne geçilmesi için alternatif bakış açıları sunma.

Model Olma: Sosyal hizmet uzmanının kendi tutumu, davranışı ve duruşuyla müracaatçıya olumlu örnek teşkil etmesi.

İleriye Dönük Rehberlik: Hedef odaklı çalışmayı sağlayacak biçimde geleceğe ilişkin yol haritası oluşturma.

Rol Yapma (Role-play): Gerçek yaşamda karşılaşılabilecek durumların prova edilmesi amacıyla uygulanan yapılandırılmış etkileşim tekniği.

Gerçeğe Odaklanma: Müracaatçının kaçındığı ya da bastırdığı gerçekliklerle yapıcı biçimde yüzleştirilmesi.

Parçalama ve Evrenselleştirme: Kapsamlı sorunların küçük ve çözülmesi kolay birimlere ayrılması, benzer durumları yaşayan bireylerin deneyimleriyle desteklenmesi.

Yüzleştirme: Müracaatçının çelişkili düşünce ve davranışlarının nazikçe açığa çıkarılması ve farkındalık kazandırılması.

5. Bütüncül Müdahale Teknikleri

Sosyal hizmet uzmanları ayrıca bireylerin sorunlarına yönelik müdahalede:

- Beden hareketleri (gevşeme egzersizleri, nefes çalışmaları)
- Kas gevşetme teknikleri
- Kognitif yeniden yapılandırma (düşünce yapısını değiştirme)
- Kendi kendine telkin (kendine emir verme)
- Oyun terapisi
- Gerçekle yüzleşme teknikleri
- Hayal kurma ve yaratıcı imgelem
- Strese karşı bağışıklık geliştirme
- Takdir etme, seçme hakkı tanıma

Kalıplaşmış davranış kalıplarının fark edilmesi ve değiştirilmesi gibi çeşitli tekniklerden de yararlanabilir.

Bu teknikler yalnızca klinik müdahalelerde değil; okul sosyal hizmeti, adli sosyal hizmet, kadın hizmetleri gibi çeşitli alanlarda da kullanılabilir.

6. Etik Duyarlılık ve Süreç İzleme

Müdahale süreci, bireyin güvenliği, onuru, özerkliği ve mahremiyeti ilkeleri temelinde yapılandırılmalıdır. Sosyal hizmet uzmanı, her adımda etik kodlara uygunluk göstermeli, süreci sürekli olarak değerlendirmeli ve gerektiğinde müdahalede ayarlamalar yapmalıdır. Süreç izleme yalnızca sonuçları değil; bireyin sürece katılım düzeyini, motivasyonunu, yaşanan engelleri ve sosyal bağlamdaki değişimleri de kapsamalıdır.

BİREYLE SOSYAL HİZMETTE MÜDAHALE SÜRECİ VE PLANLI DEĞİŞİMİN UYGULANMASI

1. Planlı Müdahalenin Tanımı ve Temel İlkeleri

Sosyal hizmette planlı müdahale, bireyin yaşadığı sorunları çözebilmesi, sosyal işlevselliğini yeniden kazanabilmesi ve yaşam kalitesini artırabilmesi amacıyla yapılandırılan sistematik bir uygulama sürecidir. Bu süreç, yalnızca bireyin dışsal koşullarını değiştirmeyi değil; aynı zamanda bireyin öznel algılarını, ilişkisel sistemlerini, çevresel kaynaklarını ve içsel güçlerini de dikkate alan bir bütünlük içinde yürütülür. Planlı müdahale süreci etik duyarlılıkla, kültürel farkındalıkla ve bireyin özne oluşuna saygıyla yürütülmelidir.

2. Planın Uygulanmasına Geçiş Süreci

Planlama sürecinde tanımlanmış hedeflerin ve amaçların uygulamaya geçirilmesi, sürecin en önemli aşamasıdır çünkü teori ile pratik bu noktada kesişir. Müracaatçılarla kurulan ilişki, yapılan değerlendirmeler, tanımlanan sorunlar ve oluşturulan müdahale planı artık gerçek zamanlı, sahada ve müracaatçının yaşamına doğrudan dokunan bir biçimde eyleme dönüşür.

Bu geçişin sağlıklı olabilmesi için şu koşullar sağlanmalıdır:

Müracaatçı planın her aşamasında aktif katılım göstermeli, uygulamaya hazır hissetmelidir.

Uzman, süreci izlemeye açık yapıda kurmalı, yalnızca planlanan değil, gelişen ihtiyaçlara göre de esneklik gösterebilmelidir.

Planın işleyişi yalnızca bireysel düzeyde değil, aile, okul, iş, kurum ve toplumsal bağlamlar içinde de gözlemlenmelidir.

3. Planlı Değişim Sürecinin Bileşenleri

3.1. Müracaatçıyla Sürekli Temas

Uygulama aşamasında sosyal hizmet uzmanı, yalnızca rehberlik eden değil, aynı zamanda değişimi destekleyen, izleyen ve gerektiğinde güçlendiren bir aktördür. Müracaatçıyla düzenli temas hâlinde olmak; güven ilişkisini pekiştirir, motivasyonu artırır ve sürecin kopmadan ilerlemesini sağlar.

3.2. Müdahale Stratejilerinin Uygulanması

Planlama sürecinde belirlenen hedeflere ulaşmak için şu stratejilerden yararlanılır:

- Bireysel danışmanlık görüşmeleri
- Aile görüşmeleri ve ortam ziyaretleri
- Sosyal destek sistemlerinin harekete geçirilmesi
- Kurumsal yönlendirmeler (okul, iş, hastane, mahkeme vb.)
- Grup çalışmaları veya seminer katılımları
- Bireyin yetenek ve becerilerini geliştirmeye dönük uygulamalar

Stratejiler, yalnızca bireye yardım sunmayı değil; bireyin kendi yaşamına daha aktif biçimde katılımını desteklemeyi de içermelidir.

3.3. Ara Hedeflerin Takibi

Müdahale süreci boyunca uzun vadeli hedeflere ulaşmadan önce belirlenmiş kısa vadeli hedefler vardır. Bu ara hedeflerin takibi, sürecin ilerleyip ilerlemediğini anlamak açısından gereklidir. Gözlemler, bireysel anlatımlar, kurum görüşleri ve sosyal hizmet uzmanının profesyonel değerlendirmeleri bu aşamada önem kazanır.

4. Sosyal Hizmet Sözleşmesinin Uygulamadaki Rolü

Sosyal hizmet sözleşmesi, planın resmi olmayan ancak bağlayıcı bir çerçevede yürütülmesini sağlayan araçtır. Bu sözleşme, planlamada belirlenen hedeflerin kim tarafından, hangi yöntemle ve ne zaman gerçekleştirileceğine dair açık bir yol haritası sunar.

Sözleşmenin uygulama sürecinde temel işlevleri şunlardır:

Tarafların görev ve sorumluluklarını netleştirir.

Takip mekanizmalarını kolaylaştırır.

Müdahale sürecinde yaşanabilecek rol karmaşasını azaltır.

Güven ve etik çerçevenin korunmasına katkı sunar.

Bu sözleşme, esnek yapısıyla ihtiyaç duyulduğunda güncellenebilir niteliktedir ve "hukuki" değil, "etik-temelli ve işlevsel" bir anlaşmadır

5. Müdahale Sürecinde Karşılaşılabilecek Engeller

Uygulama sürecinde şu olası engellerle karşılaşılabılır:

Müracaatçının motivasyonunun düşmesi veya sürece katılımının azalması

Kurumsal kaynakların yetersizliği veya erişim sorunları

Aile, iş veya çevresel destek sistemlerinin müdahaleyi sabote edici etkileri

Bireyin geçmiş deneyimlerinden kaynaklı güven sorunları

Toplumsal önyargılar, etiketlenme ve dışlanma riskleri

Bu tür engellere karşı uzman, hem bireysel danışmanlık hem çevresel destek hem de kurumsal iş birlikleri üzerinden çözüm üretmelidir.

6. Planlı Değişimi Destekleyen M¼dahale Teknikleri

G¼çlendirme alışmaları: Bireyin kendi yaşamına dair farkındalık kazanması, kaynaklarını tanıması, haklarına sahip çıkması.

Y¼zleřtirme: Bireyin çelişkili davranışlarını veya kaçındığı gerçeklikleri nazik ve yapılandırılmış biçimde fark etmesi.

Yeni deneyim sağlama: Bireyin daha ¼nce bulunmadığı ortamlarda sosyal becerilerini geliştirmesine imkân tanımak.

Rol oynama: ¼zellikle sosyal kaygısı olan bireylerde etkili bir uygulama olup karşılaşabileceği durumları prova etmesini sağlar.

Sistem odaklı m¼dahale: Yalnızca bireyle değil, içinde bulunduğu sistemlerle (aile, okul, iř, sosyal evre) de çalışmak.

7. Süreç İzleme ve Değerlendirme

Uygulamanın her aşaması, sürecin hedeflere uygun biçimde yürüyüp yürümediğini izlemek amacıyla değerlendirilmelidir. Bu değerlendirme:

- Müracaatçının geri bildirimlerini,
- Sosyal işlevsellik düzeyini,
- Planlanan hedeflere ulaşma düzeyini,
- Kurumsal dönüşleri ve saha gözlemlerini içerir.

Süreç izleme; gerekli hâllerde planın yeniden yapılandırılmasını sağlar ve hem müdahalenin kalitesini artırır hem de zaman ve kaynak israfının önüne geçer.

BİREYLE SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİ VE SORUN ÇÖZME SÜRECİ (SOSYAL TEDAVİ VE UYGULAMA YÖNTEMLERİ)

1. Sosyal Hizmette Sosyal Tedavi Kavramı

Sosyal tedavi kavramı, bireyle sosyal hizmet müdahalesi sürecinde uygulanan tüm yardım biçimlerinin ve yöntemlerinin bireyin sosyal işlevselliğini artırmak, yaşadığı sorunları hafifletmek ya da tamamen ortadan kaldırmak amacıyla planlanması ve uygulanması sürecini ifade eder. Sosyal tedavi yalnızca bireyin davranışsal yönünü değil, aynı zamanda sosyal çevresini, destek sistemlerini, ekonomik koşullarını, ruhsal sağlığını ve sosyal rollerini de kapsayan çok yönlü bir kavramdır.

Sosyal tedavi süreci, yalnızca anlık semptomların giderilmesine değil, bireyin yaşamına etkide bulunan tüm yapısal sorunların tanımlanmasına ve sistematik olarak değiştirilebilmesine yönelik müdahaleleri de içerir. Bu nedenle sosyal tedavi hem bireye doğrudan hem de çevresine dolaylı müdahaleleri kapsayan bütüncül bir modeldir.

2. Sosyal Tedavinin Uygulama Alanları ve Yönelimleri

2.1. Pratik Hizmetlerin Yönetimi (Doğrudan Yardım)

Bu yaklaşım, sosyal hizmet uzmanının bireyin gereksinim duyduğu hizmetlere ulaşmasını kolaylaştırmasını içerir. Müracaatçının sosyal hizmet sistemi içinde var olan kurumlar ve hizmet türleri hakkında bilgilendirilmesi, haklarına dair yönlendirilmesi, yardım başvurularında desteklenmesi ve en uygun sosyal hizmet alternatiflerini seçmesi konusunda danışmanlık verilmesi bu kapsamda değerlendirilir.

Sosyal hizmet uzmanı bu süreçte:

- Kurumsal kaynakları yakından tanımalı,
- Hizmetlerin kapsamı, işleyişi, başvuru şartları ve erişim yollarını iyi bilmelidir,
- Ekonomik ve zaman açısından en uygun kaynaklara yönlendirme yapmalıdır,
- Müracaatçının kendi kararlarını verebilmesini destekleyecek şekilde seçenekleri sunmalı, ancak yönlendirici değil, kolaylaştırıcı olmalıdır.

Bu süreç, "pratik işlerin organize edilmesi" olarak da ifade edilebilir ve sosyal hizmet uygulamasının en görünür alanlarından biridir.

2.2. Dolaylı Tedavi Yaklaşımı

Dolaylı tedavi, bireyin yaşadığı sorunların yalnızca kişisel sebeplerle açıklanamayacağı; bunun yanında bireyin içinde bulunduğu sosyal çevrenin, aile ilişkilerinin, okul, iş, arkadaş ve toplumla olan bağlarının da müdahale gerektirdiği varsayımına dayanır. Burada amaç bireyin yaşadığı baskı ve stresin azaltılması, çevrenin destekleyici bir yapıya dönüştürülmesidir.

Dolaylı tedavi kapsamında şu tür girişimler yer alır:

Aile üyeleri, eş, öğretmen, işveren gibi bireyin yaşamındaki önemli kişilerin tutumlarının değiştirilmesine yönelik psiko-eğitimler

İş ve eğitim gibi alanlarda bireyin sosyal uyumunu artıracak destek mekanizmalarının sağlanması

Bireyin sosyal becerilerini artıracak grup deneyimlerine katılımının sağlanması

Sosyal izolasyonu azaltacak toplumsal katılım fırsatlarının geliştirilmesi

Yaşam koşullarında yapısal düzenlemeler: barınma, ulaşım, iletişim, gelir gibi alanlarda düzenleme yapılması

Bu müdahale biçimi yalnızca bireyin içsel kaynaklarına değil; sistemsel değişimlere de odaklandığı için özellikle çevresel faktörlerin yoğun etkili olduğu durumlarda tercih edilir.

3. Sorun Çözme Sürecinin Planlanması ve Uygulanması

Sosyal tedavinin merkezinde yapılandırılmış bir sorun çözme süreci yer alır. Bu süreçte sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı arasında kurulan ilişki; problem tanımlama, hedef belirleme, çözüm yollarını tartışma ve uygulama adımlarının sistematik biçimde takip edilmesini içerir.

Bu sürecin bileşenleri şunlardır:

- Sorunun tanımlanması ve sınıflandırılması
- Problemin yaşandığı alanların ve kaynaklarının netleştirilmesi
- Bireyin güçlü yönlerinin ve başa çıkma stratejilerinin belirlenmesi
- Gerçekçi ve ölçülebilir hedeflerin oluşturulması
- Bu hedeflere ulaşmak için gerekli görevlerin yapılandırılması
- Gerekli kaynaklara erişim için danışmanlık ve yönlendirme yapılması
- Sürekli izleme ve geri bildirimlerle planın esnek biçimde uygulanması

4. Sosyal Hizmet Uzmanının Rolü ve Etik Sorumlulukları

Sosyal tedavi sürecinde uzman; yalnızca bilgi veren bir aktör değil, aynı zamanda kolaylaştırıcı, savunucu, güçlendirici ve rehberlik eden bir meslek elemanıdır. Uzmanın tüm süreç boyunca dikkat etmesi gereken etik sorumluluklar şunlardır:

- Müracaatçının özerkliğine ve karar hakkına saygı
- Gizliliğe ve mahremiyete özen
- Kültürel farklılıklara duyarlılık
- Müdahale sürecinde etik ikilemleri fark etme ve danışma
- Sosyal adalete ve insan haklarına uygun hizmet sunma
- Müdahale sürecinde şeffaflık ve dürüstlük

5. Sosyal Tedavi Sürecinde Değerlendirme ve Sonlandırma

Tedavi sürecinin her aşaması sonunda yapılan değerlendirme; müdahalenin etkili olup olmadığını görmek, süreci gözden geçirmek, gerektiğinde müdahale stratejilerini revize etmek için gereklidir. Süreç sonunda bireyin artık müdahaleye ihtiyaç duymadığı, hedeflerine ulaştığı veya başka kuruma yönlendirilmesinin uygun olduğu noktada sosyal hizmet süreci planlı biçimde sonlandırılır.

Sonlandırma aşamasında şu adımlar uygulanmalıdır:

Sürecin başarıları ve kazanımları birlikte gözden geçirilmelidir.

Müracaatçının bundan sonra nasıl yol alacağı konusunda bir yol haritası oluşturulmalıdır.

Gerekirse takip görüşmeleri planlanmalı ya da birey destekleyici kaynaklara yönlendirilmelidir.

BİREYLE SOSYAL HİZMETTE MÜDAHALEYİ DEĞERLENDİRME

1. Değerlendirmenin Tanımı ve Sosyal Hizmetteki Yeri

Sosyal hizmette değerlendirme; birey, aile ya da topluluk düzeyinde gerçekleştirilen müdahalelerin, planlanan hedeflere ne ölçüde ulaşıldığını ortaya koymak, süreçte kullanılan yöntemlerin etkinliğini analiz etmek ve sosyal hizmet uygulamasının mesleki standartlara uygunluğunu test etmek amacıyla yürütülen sistematik bir gözden geçirme sürecidir. Bu süreç, yalnızca sonuçların ölçülmesi değil; aynı zamanda müdahale boyunca atılan her adımın, kullanılan araçların, kuramsal yaklaşımların ve mesleki tutumların niteliğinin profesyonel çerçevede değerlendirilmesini de içerir.

2. Değerlendirme Sürecinin Başlama Noktası ve Kapsamı

Değerlendirme süreci, ön değerlendirme aşamasında elde edilen tüm bilgilerin analiz edilip yorumlanmasının ardından; yani müdahalenin başından itibaren sürekli ve dinamik bir şekilde yapılandırılmak üzere başlatılır. Ancak esas olarak değerlendirme, müdahale sürecinin ilerleyip belirli bir olgunluğa eriştiği, uygulamaların gözlemlenebilir çıktılar verdiği dönemde daha yoğun biçimde gerçekleştirilir.

Değerlendirme yalnızca bireyin gelişimini değil; aynı zamanda sosyal hizmet uzmanının kullandığı kuramları, yöntemleri, araçları ve mesleki becerilerini de kapsayan bütünsel bir inceleme alanı sunar. Böylelikle sosyal hizmet uzmanının yetkinliği de bu süreçte görünür hâle gelir.

3. Değerlendirme Sürecinin Temel Amaçları

Müdahale sürecinde tanımlanan hedeflere ne ölçüde ulaşıldığını belirlemek

Kullanılan müdahale tekniklerinin bireyin sosyal işlevselliği üzerindeki etkisini ölçmek

Bireyin sorun çözme kapasitesinde, öz güveninde, sosyal ilişkilerinde ve yaşam doyumunda gerçekleşen değişimi analiz etmek

Sosyal hizmet uzmanının yöntem seçimi, ilişki kurma biçimi ve uygulama becerilerini değerlendirmek

Gerekirse yeni hedefler belirlemek, planı yeniden yapılandırmak veya süreci sonlandırmak

4. Değerlendirme Türleri

Değerlendirme yaklaşımı, sürecin amacına ve kapsamına göre farklı biçimlerde sınıflandırılır:

4.1. Bireye Odaklı – Programa Odaklı Değerlendirme

Bireye odaklı değerlendirme, müracaatçının sosyal işlevselliğinde ne düzeyde gelişme olduğu, yaşam kalitesinin nasıl etkilendiği, hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı gibi kişisel gelişim göstergelerine odaklanır.

Programa odaklı değerlendirme ise sunulan sosyal hizmet modelinin genel etkinliğini, kullanılan yöntemlerin başarısını ve hizmet sunum sürecinin yapısal yeterliliğini analiz eder.

4.2. Niteliksel – Niceliksel Değerlendirme

Niteliksel değerlendirme, bireyin deneyimleri, algıları, ilişki dinamikleri gibi daha öznel ve bağlamsal veriler üzerinden anlam arayışına yönelir.

Niceliksel değerlendirme, ölçülebilir çıktılar (örneğin hedef sayısı, görüşme sıklığı, kaynak kullanımı) üzerinden istatistiksel veri üretir.

4.3. Klinik – Yönetimsel Değerlendirme

Klinik değerlendirme, bireyin psikososyal işlevselliği, ruhsal dengesi, davranış örüntüleri gibi mikro düzeydeki gelişmeleri esas alır.

Yönetimsel değerlendirme, hizmetin zamanında ve etkili şekilde yürütülüp yürütülmediğine, personel yeterliliğine, kurum içi işleyişe ve politika uygulamalarına odaklanır.

4.4. Katı – Yumuşak Değerlendirme

Katı değerlendirme, önceden belirlenmiş ölçütlere sadık kalarak yapılandırılmış ve standardize edilmiş değerlendirme biçimidir.

Yumuşak değerlendirme, sürecin doğasına göre esnek, bağlamsal ve bireyin öznel durumlarına duyarlı bir değerlendirme yaklaşımıdır.

5. Değerlendirme Sürecinde Kullanılan Araçlar

- Gözlem formları
- Yapılandırılmış görüşme teknikleri
- Sosyal işlevsellik ölçekleri
- Geri bildirim formları
- Süreç kayıtları (dosya analizleri, oturum notları)
- Kurumsal memnuniyet anketleri
- Kendi kendini değerlendirme formları (bireye ve uzmana yönelik)

Bu araçlar, yalnızca veriyi toplamak için değil; aynı zamanda bireyin sürece dâhil olmasını sağlamak ve mesleki şeffaflığı artırmak için de kullanılır.

6. Değerlendirme Sürecinin Karşılaştığı Engeller

Değerlendirme süreci her zaman ideal biçimde işlemeyebilir. Süreci sekteye uğratabilecek başlıca engeller şunlardır:

Elde edilen sonuçların genelleştirilmesi: Belirli bireysel örneklerin tüm hizmet grubuna mal edilmesi yanlıştır.

Yanlış değerlendirme aracı seçimi: Kullanılan ölçek ya da yöntem bireyin özelliklerine uygun değilse yanıltıcı sonuçlar doğurabilir.

Müracaatçının sürece katılamaması: Değerlendirme sürecinde bireyin aktif katılımı olmazsa süreç yüzeysel kalır.

Uzman personelin korku ve güvensizliği: Sürecin uzman tarafından kontrolsüz bir denetim aracı gibi algılanması, gerçekçi veri sunumunu zorlaştırır.

Hizmet sunumu ile değerlendirmenin iç içe geçmesi: Müdahale sürerken yapılan değerlendirmeler objektifliği zedeleyebilir.

Alternatif açıklamaların ihmal edilmesi: Program sonuçlarının yalnızca sosyal hizmet müdahalesine atfedilmesi, dış etkenlerin göz ardı edilmesine yol açabilir.

Beklenmedik gelişmelerin süreç dışı bırakılması: Değerlendirme öncesinde tahmin edilmeyen olayların etkisi analiz edilmeden sürece müdahale yapılması.

7. Değerlendirme Sonuçlarının Kullanımı

Değerlendirme süreci yalnızca sonuçların raporlanması değil, aynı zamanda:

Sürecin devam ettirilip ettirilmeyeceğine,

Yeni bir planlamaya ihtiyaç olup olmadığına,

Bireyin başka bir kuruma yönlendirilip yönlendirilmeyeceğine,

Kurum içi uygulamaların yeniden yapılandırılıp yapılandırılmayacağına ilişkin kararların alınmasını sağlar.

Değerlendirme süreci, sosyal hizmet uzmanının mesleki gelişimi ve kurumsal kapasitenin artırılması açısından da son derece işlevseldir.