

SOSYAL HİZMETTE GÖRÜŞME YÖNTEM VE TEKNİKLERİ

SOSYAL HİZMET GÖRÜŞMESİNİN AMAÇLARI	3
Sorunların ve ihtiyaçların belirlenmesi.....	3
Güçlü Yönlerin ve Kaynakların Ortaya Çıkarılması.....	9
Müdahale Planı Geliştirilmesi.....	16
Güven ve İşbirliği İlişkisi Kurma.....	23
GÖRÜŞME TÜRLERİ	29
Bireysel Görüşme.....	29

Aile Görüşmesi	36
Grup Görüşmesi	43
GÖRÜŞME SÜRECİ	51
Hazırlık	51
Başlangıç	57
Müdahale	62
Kapanış	68
ETKİLİ DİNLEME, EMPATİ KURMA VE GERİ BİLDİRİM VERME	73
Etkili Dinleme	73
Empati Kurma	79
Geri Bildirim Verme	84
GÖRÜŞME SIRASINDA ETİK VE GİZLİLİK İLKELERİ	90
Temel Etik İlkeler	94
Gizlilik İlkesinin Önemi	100
Etik İkilemler ve Çözüm Yöntemleri	104
Etik ve Gizlilik İhlallerinin Sonuçları	109

SOSYAL HİZMET GÖRÜŞMESİNİN AMAÇLARI

Sorunların ve ihtiyaçların belirlenmesi

1. Sorunların Tanımlanması

- Sosyal hizmet görüşmelerinin en temel amaçlarından biri, hizmet alan birey, aile ya da grubun yaşadığı sorunların açık ve sistematik bir biçimde tanımlanmasıdır.
- Sorunlar yalnızca bireyin kişisel özellikleri ya da eksiklikleriyle açıklanmaz; aynı zamanda aile içi ilişkiler, toplumsal koşullar, ekonomik yetersizlikler, sağlık sorunları, sosyal dışlanma ve yapısal engeller de dikkate alınarak bütüncül bir değerlendirme yapılır.
- Sorunların tanımlanmasında bireyin kendi algısı ile sosyal çalışmacının profesyonel gözlemlerinin bir araya getirilmesi, sorunun tek taraflı değil çok yönlü biçimde anlaşılmasını sağlar.
- Bu süreçte bireyin geçmiş yaşantıları, mevcut yaşam koşulları, ilişkileri ve çevresel etkenler ayrıntılı şekilde ele alınır. Böylece sorunun yalnızca "belirti düzeyinde" değil, neden–sonuç ilişkileri içinde anlaşılması mümkün olur.

2. İhtiyaçların Belirlenmesi

- İhtiyaç, bireyin yaşamını sürdürebilmesi, gelişimsel görevlerini yerine getirebilmesi, sosyal katılımını sağlayabilmesi ve sağlıklı bir yaşam sürebilmesi için gerekli olan ama eksik ya da yetersiz bulunan kaynakların bütünüdür.
- Sosyal hizmet görüşmesinde ihtiyaç belirleme, yalnızca maddi gereksinimlerin (barınma, beslenme, sağlık hizmeti gibi) değil, aynı zamanda psikososyal gereksinimlerin (aidiyet duygusu, sosyal destek, güvenlik, saygı görme, kendini gerçekleştirme) de anlaşılmasını içerir.
- İhtiyaçların doğru belirlenmesi, yapılacak müdahale planının gerçekçi, uygulanabilir ve bireyin yaşamını dönüştürücü nitelikte olmasını sağlar.
- Sosyal çalışmacı, ihtiyaç belirleme sürecinde bireyin güçlü yönlerini, sahip olduğu becerileri, sosyal destek ağlarını ve toplumsal kaynaklara erişim durumunu da değerlendirir. Böylece ihtiyaçlar yalnızca eksiklikler üzerinden değil, aynı zamanda geliştirilebilecek potansiyeller üzerinden tanımlanır.

3. Sorun - İhtiyaç - Talep Ayırımının Yapılması

- Görüşme sürecinde birey, çoğu zaman "talep" üzerinden başvuruda bulunur. Örneğin "maddi yardım istiyorum" talebinin arkasında aslında işsizlik sorunu veya eğitim yetersizliği bulunabilir.
- Sosyal çalışmacı için amaç, dile getirilen taleple sınırlı kalmamak, onun arkasındaki gerçek ihtiyaç ve sorunu da ortaya çıkarmaktır.
- Sorunun kaynağı ile bireyin dile getirdiği talep farklı olabilir; bu nedenle görüşmede açık uçlu sorular, empatik dinleme ve derinlemesine sorgulama teknikleri kullanılarak gerçek ihtiyaçlar görünür kılınır.
- Bu ayrımı yapmak, hem doğru müdahale planı oluşturmak hem de bireyin beklentilerini yönetmek açısından kritik öneme sahiptir.

4. Risklerin ve Öncelikli Alanların Belirlenmesi

- Sorun ve ihtiyaç analizi sırasında, bireyin yaşamını tehdit eden acil durumların belirlenmesi önceliklidir. Örneğin aile içi şiddet, çocuk istismarı, intihar riski, evsizlik ya da sağlığı tehdit eden bir durum tespit edilirse, sosyal çalışmacı derhâl müdahale etmek zorundadır.
- Bu aşamada “acil ihtiyaçlar” ile “ertelenebilir ihtiyaçlar” ayrımı yapılır. Acil ihtiyaçlar bireyin güvenliğini, sağlığını ve temel yaşamını doğrudan etkileyen faktörlerdir; ertelenebilir ihtiyaçlar ise daha uzun vadeli planlama ile çözülebilecek alanlardır.
- Önceliklendirme, bireyin kendi değerleri, beklentileri ve yaşam öncelikleriyle uyumlu olmalıdır; böylece müdahale planı, bireyin aktif katılımını ve motivasyonunu artırır.

5. Güçlü Yönlerin ve Kaynakların Belirlenmesi

- Sosyal hizmet görüşmesi, yalnızca sorunları ve eksiklikleri ortaya koymak için değil, aynı zamanda bireyin güçlü yönlerini ve mevcut kaynaklarını belirlemek için de yapılır.
- Bireyin baş etme becerileri, sosyal ilişkileri, aile desteği, mesleki yetenekleri, inanç ve değerleri gibi olumlu yönler ortaya çıkarıldığında, bu unsurlar müdahale sürecinde birer koruyucu faktör ve destekleyici araç olarak kullanılabilir.
- Güçlü yön odaklı değerlendirme, bireyin yalnızca "yardıma muhtaç" değil aynı zamanda "çözümün parçası olabilecek" bir aktör olduğunu hissettirir. Bu yaklaşım, motivasyonu yükseltir ve sosyal hizmet sürecini daha işlevsel hale getirir.

6. Müdahale Planına Zemin Hazırlama

- Sorunların ve ihtiyaçların doğru biçimde belirlenmesi, sosyal hizmet sürecinde geliştirilecek tüm stratejilerin, yapılacak yönlendirmelerin ve uygulanacak müdahalelerin temelini oluşturur.
- Görüşmede elde edilen bilgiler; kısa vadeli, orta vadeli ve uzun vadeli hedeflerin belirlenmesine, kaynakların planlanmasına ve işbirliği yapılacak kurumların seçilmesine olanak sağlar.
- Böylece görüşme yalnızca bilgi toplama aracı olmaktan çıkar; aynı zamanda bireyin güçlenmesini hedefleyen, hak temelli ve sistematik bir müdahale sürecinin başlangıç noktası haline gelir.

7. Etik İlkeler ve Profesyonel Tutumun Önemi

- Sorun ve ihtiyaç belirleme sürecinde, etik ilkeler titizlikle gözetilmelidir. Özellikle gizlilik, saygı, tarafsızlık, gönüllülük ve profesyonel sınırlar korunmalıdır.
- Bireyin sorunlarının açığa çıkarılması, kimi zaman onun en mahrem bilgilerinin paylaşılmasını gerektirir. Bu durumda sosyal çalışmacı, yalnızca gerekli bilgileri toplamalı, kişinin onayını almalı ve bilgilerinin korunacağına dair güven vermelidir.
- Etik açıdan, ihtiyaç belirleme süreci bireyi damgalayıcı değil, güçlendirici bir dille yürütülmelidir.

8. Kültürel ve Toplumsal Bağlamın Dikkate Alınması

- Bireyin sorun ve ihtiyaçları, içinde bulunduğu kültürel bağlamdan ve toplumsal yapıdan bağımsız düşü-
nülemez. Örneğin göçmenler, engelliler, yaşlılar veya çocuklar farklı sosyal destek ve hizmet gereksinim-
lerine sahiptir.
- Sosyal hizmet görüşmesi, kültürel duyarlılığı gözeterek yapılmalı; bireyin dil, inanç, gelenek ve toplumsal rollerine saygılı olunmalıdır.
- Ayrıca toplumsal cinsiyet, sınıf, etnik köken ve engellilik gibi faktörler de bireyin ihtiyaçlarını şekillendiren önemli değişkenler olarak ele alınmalıdır.

Güçlü Yönlerin ve Kaynakların Ortaya Çıkarılması

1. Güçlü Yönlerin Tanımı ve Önemi

- Sosyal hizmet görüşmelerinde güçlü yönlerin ortaya çıkarılması, bireyin yalnızca sorunlarına ve eksikliklerine odaklanmak yerine, sahip olduğu potansiyellerin, becerilerin ve koruyucu faktörlerin belirlenmesini amaçlar.
- Güçlü yönler, bireyin yaşamında karşılaştığı güçlüklerle başa çıkabilmesini sağlayan içsel özellikler (örneğin problem çözme becerisi, sabır, dayanıklılık) ve dışsal destekler (örneğin aile desteği, sosyal ağlar) olarak iki boyutta ele alınır.
- Bu yaklaşım, hizmet alan kişiye yalnızca "yardıma muhtaç birey" değil, aynı zamanda "kendi yaşamında değişimi sağlayabilecek özne" olduğu duygusunu kazandırır.

2. Güçlü Yönlerin Belirlenmesinde Kullanılan Yöntemler

Açık uçlu sorularla keşif: Görüşmede bireye güçlü yönlerini fark ettirecek sorular yöneltilir. Örneğin “Zor zamanlarınızda size **en çok** ne yardımcı olur?” veya “Geçmişte benzer bir zorluğu nasıl aşabildiniz?” gibi sorular güçlü yönlerin fark edilmesini sağlar.

Öyküleme yöntemi: Bireyin yaşamındaki başarı deneyimleri ve olumlu anıları üzerinde durularak, bu anılardan güçlü yönlere ulaşılır.

Gözlem: Görüşme sırasında beden dili, problem çözme biçimi, duygusal tepkileri ve iletişim becerileri sosyal çalışmacıya bireyin güçlü yönleri hakkında ipuçları verir.

Sosyal ağ haritaları ve ekoharita: Bireyin kimlerle güçlü bağlara sahip olduğunu, hangi sosyal destekleri kullandığını ve hangi kaynaklarla ilişkili olduğunu göstermek için kullanılan görsel araçlardır.

3. Bireysel Güçlü Yönler

Psikolojik dayanıklılık (resilience): Bireyin zorlayıcı yaşam olaylarına rağmen yeniden toparlanabilmesi ve işlevselliğini koruyabilmesi güçlü bir yön olarak değerlendirilir.

Baş etme becerileri: Sorun çözme, stresle başa çıkma, öfke kontrolü, esneklik gibi beceriler bireyin kişisel kaynaklarını oluşturur.

Değerler ve inanç sistemi: Dini veya kültürel değerler, bireyin yaşama anlam katmasına ve güçlü kalmasına yardımcı olabilir.

Motivasyon ve hedef belirleme kapasitesi: Geleceğe yönelik plan yapabilme ve hedefler belirleyebilme, bireyin gelişimsel gücünü gösterir.

4. Aile ve Sosyal Destek Kaynakları

Aile içi dayanışma: Aile bireylerinin birbirine destek olması, bakım rollerini paylaşması ve duygusal destek sunması güçlü bir kaynak olarak değerlendirilir.

Akran ilişkileri: Özellikle gençler için arkadaşlık ilişkileri, sosyal kabul ve aidiyet duygusu önemli bir güçlü kaynaktır.

Toplumsal destek sistemleri: Mahalle dayanışması, sivil toplum kuruluşları, dini topluluklar veya gönüllü gruplar birey için değerli sosyal kaynaklardır.

Kurumsal destekler: Okul, sağlık hizmetleri, sosyal hizmet kurumları ve yerel yönetimler de bireyin ihtiyaçlarını karşılamada önemli destek ağlarını oluşturur.

5. Kaynakların Haritalanması

- Sosyal hizmet uzmanı, bireyin çevresinde var olan resmi ve gayriresmi tüm kaynakları sistematik biçimde haritalar.

Resmi kaynaklar: Sosyal yardım programları, devlet kurumları, sağlık ve eğitim hizmetleri, istihdam olanakları.

Gayriresmi kaynaklar: Aile, komşuluk ilişkileri, arkadaş grupları, dini topluluklar, gönüllü kuruluşlar.

Maddi kaynaklar: Gelir, taşınmaz mülk, sosyal yardım veya burs olanakları.

Manevi kaynaklar: Manevi inançlar, kültürel değerler, aidiyet hissettiren geleneksel yapılar.

6. Güçlü Yönlerin Müdahale Sürecine Katkısı

- Güçlü yönlerin belirlenmesi, müdahale sürecinde motivasyonel bir araç olarak kullanılır. Birey, geçmişte başardığı şeyleri hatırladığında, mevcut sorunlarla başa çıkabileceğine dair umut kazanır.
- Sosyal çalışmacı, bireyin güçlü yönlerini müdahale planına dâhil ederek, sorun çözüm sürecini daha etkin ve kalıcı hale getirir. Örneğin bireyin sosyal iletişim becerileri, grup terapisine aktif katılım için kullanılabilir.
- Kaynakların görünür kılınması, bireyin bağımlılık ve pasiflik duygusunu azaltır; kendi yaşamının öznesi olmasına katkıda bulunur.

7. Etik Boyut

- Güçlü yönlerin ortaya çıkarılmasında bireyin mahremiyetine saygı gösterilmesi, güven ilişkisinin temel koşuludur.
- Sosyal çalışmacı, bireyin güçlü yönlerini ortaya çıkarırken yargılayıcı bir dil kullanmamalı, bireyin kendi temposuna uygun ilerlemelidir.
- Bireyin güçlü yönlerini zorla kabul ettirmek ya da dayatmak yerine, onun kendi keşfetmesini desteklemek esastır.

8. Kültürel Duyarlılık ve Çeşitlilik

- Güçlü yönler her birey için aynı olmayabilir; farklı kültürel, dini ve toplumsal bağlamlarda güçlü yönler farklı biçimlerde ifade edilebilir.
- Bazı kültürlerde aile dayanışması ön plandayken, bazı bireylerde kişisel bağımsızlık güçlü bir yön olarak algılanabilir.
- Sosyal hizmet uzmanı, bu çeşitliliği dikkate alarak güçlü yönleri bireyin kendi kültürel bağlamına göre anlamlandırmalıdır.

9. Güçlü Yönlerin Belgelemesi ve Paylaşımı

- Görüşme sırasında belirlenen güçlü yönler ve kaynaklar, bireyin dosyasına düzenli, açık ve anlaşılır bir biçimde kaydedilir.
- Bu kayıtlar, müdahale planı hazırlanırken ve izleme sürecinde tekrar gözden geçirilir.
- Gerekli durumlarda bireyle birlikte güçlü yönlerin yazılı bir listesi çıkarılarak, kişinin kendini daha iyi tanıması ve sürece aktif katılım göstermesi sağlanabilir.

Müdahale Planı Geliştirilmesi

1. Müdahale Planının Tanımı ve Önemi

- Sosyal hizmette müdahale planı, hizmet alan birey, aile veya grubun ihtiyaçlarının ve güçlü yönlerinin kapsamlı bir biçimde değerlendirildikten sonra, bu değerlendirmeye dayalı olarak hangi amaçlara ulaşıla-
cağı, hangi yöntemlerin kullanılacağı, hangi kaynakların harekete geçirileceği ve hangi zaman çizelgesinde
ilerlenileceğini gösteren yazılı ve sistematik bir yol haritasıdır.
- Müdahale planı, hem sosyal çalışmacının mesleki eylemlerini yapılandırır hem de danışanın süreçte
aktif bir özne olmasını sağlayarak katılımcı bir yaklaşımın benimsenmesine hizmet eder.
- Plan geliştirilmediğinde süreç dağınık, ölçülemez ve hedeflerden kopuk hale gelebilir; bu nedenle plan-
lama, müdahale sürecinin bilimsel ve etik temele oturtulmasının ön koşuludur.

2. Plan Geliřtirmede Kullanılan Temel İlkeler

Katılımcılık: Müdahale planı, bireyin kendisini ilgilendiren tüm kararlara katılımını esas alır; sosyal çalışmacı, bireyi pasif alıcı değil sürecin eşit ortağı olarak görür.

Gerçekçilik ve uygulanabilirlik: Plan, eldeki kaynaklar, bireyin kapasitesi ve çevresel koşullar dikkate alınarak hazırlanır; ulaşılması mümkün olmayan hedefler motivasyonu zayıflatacağından, hedefler gerçekçi olmalıdır.

Ölçülebilirlik: Belirlenen amaçlar ve hedefler somut göstergelerle izlenebilir olmalıdır.

Esneklik: Plan, süreç içinde değişen koşullara ve yeni ortaya çıkan ihtiyaçlara göre revize edilebilir nitelikte olmalıdır.

Hak temelli yaklaşım: Plan, bireyin yalnızca ihtiyaçlarını değil, aynı zamanda haklarını gözeterek oluşturulmalıdır; bu yaklaşım bireyi güçlendirir ve sosyal adaleti destekler.

3. Müdahale Planı Hazırlama Aşamaları

- a) **Sorun ve ihtiyaçların analizi:** Görüşme ve değerlendirme sürecinde elde edilen tüm veriler, bireyin öncelikli sorunlarını, temel ihtiyaçlarını ve güçlü yönlerini tanımlamak için kullanılır.
- b) **Hedeflerin belirlenmesi:** Sorunların çözümüne yönelik kısa, orta ve uzun vadeli hedefler yazılı hale getirilir. Örneğin kısa vadede "barınma sorununun geçici olarak çözülmesi", orta vadede "istihdam olanaklarının araştırılması", uzun vadede "ekonomik bağımsızlığın sağlanması" gibi.
- c) **Stratejilerin geliştirilmesi:** Belirlenen hedeflere ulaşmak için kullanılacak yöntemler, araçlar ve hizmet modelleri tanımlanır. Örneğin aile danışmanlığı, grup terapisi, yönlendirme, sosyal yardım başvurusu, eğitim desteği gibi stratejiler planın parçası olabilir.
- ç) **Kaynakların belirlenmesi:** Planın uygulanmasında kullanılacak resmi kurumlar (sosyal hizmet merkezleri, belediyeler, sağlık kuruluşları), sivil toplum kuruluşları, gönüllü ağlar ve bireyin yakın çevresindeki destek sistemleri yazılı hale getirilir.
- d) **Zaman çizelgesi oluşturma:** Müdahale sürecinin aşamaları ve bu aşamaların hangi zaman aralığında gerçekleştirileceği planlanır; bu sayede ilerleme sistematik biçimde izlenebilir.
- e) **Sorumluluk paylaşımı:** Hangi görevin sosyal çalışmacıya, hangi görevin danışana, hangi görevin kurumlara ait olduğu netleştirilir; bu durum sürecin şeffaflığını artırır.

4. Müdahale Planında Hedef Belirleme

Genel hedefler: Danışanın yaşam kalitesini artırmak, toplumsal bütünleşmesini sağlamak, işlevselliğini yükseltmek.

Özel hedefler: Belirli bir soruna yönelik ölçülebilir değişiklikleri kapsar. Örneğin "**üç ay** içinde düzenli gelir elde edecek bir işe yerleşmek" veya "**altı hafta** içinde okul devamlılığını sağlamak".

SMART ölçütleri: Hedeflerin spesifik, ölçülebilir, ulaşılabilir, gerçekçi ve zaman sınırlı olması planın başarısını artırır.

5. Güçlü Yönlerin ve Kaynakların Kullanımı

- Plan geliştirilirken yalnızca sorunlara değil, bireyin güçlü yönlerine ve mevcut kaynaklarına da odaklanılır.
- Örneğin bireyin güçlü sosyal ilişkileri varsa bu bağlar destekleyici grup çalışmaları için kullanılabilir; bireyin problem çözme becerisi güçlü ise bu beceri, yeni yaşam koşullarına uyum sürecinde etkinleştirilebilir.
- Bu yaklaşım, bireyin bağımlılığını azaltır ve kendi potansiyelini harekete geçirmesine imkân tanır.

6. Risk Yönetimi ve Acil Müdahale Unsurları

- Müdahale planı, potansiyel riskleri öngörmeli ve bu risklere karşı alternatif çözümler içermelidir.
- Örneğin aile içi şiddet riski taşıyan bir vakada güvenlik planı, sığınma evi yönlendirmesi ve hukuki destek unsurları plana mutlaka eklenmelidir.
- Acil durumlarda uygulanacak adımlar (örneğin kriz müdahale hattı numaraları, acil sevk mekanizmaları) net olarak yazılmalıdır.

7. Etik ve Profesyonel İlkeler

- Müdahale planı hazırlanırken danışanın onayı mutlaka alınmalı, kararlar onun bilgisi ve rızası dışında uygulanmamalıdır.
- Plan, danışanın mahremiyetini koruyacak şekilde yazılmalı ve sadece sürece dâhil olan yetkililerle paylaşılmalıdır.
- Profesyonel sınırlar gözetilmeli, sosyal çalışmacının kendi değer yargılarını dayatması önlenmelidir.

8. İzleme ve Değerlendirme Boyutu

- Hazırlanan plan statik bir belge değildir; süreç ilerledikçe düzenli aralıklarla gözden geçirilir.
- İzleme görüşmeleri aracılığıyla hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı değerlendirilir ve gerekli durumlarda plan güncellenir.
- Başarı göstergeleri (örneğin okul devamlılığı, iş bulma, barınma sorununun çözülmesi, psikolojik iyileşme belirtileri) belirlenerek ilerleme somut biçimde ölçülür.

9. Kurumlararası İşbirliği

- Müdahale planı, çoğu durumda tek bir kurumun çabasıyla başarıya ulaşamaz; bu nedenle farklı kurumların (sağlık, eğitim, istihdam, adalet sistemi, yerel yönetimler) koordinasyonu sağlanmalıdır.
- Sosyal çalışmacı, bu işbirliğini koordine eden, bilgi akışını düzenleyen ve danışanı bürokratik engeller karşısında savunan bir köprü rolü üstlenir.
- Kurumlararası işbirliği, hem kaynakların daha verimli kullanılmasına hem de hizmetlerin bütüncül sunulmasına katkı sağlar.

10. Kültürel ve Toplumsal Duyarlılık

- Müdahale planı hazırlanırken danışanın kültürel değerleri, inanç sistemi, toplumsal rolleri ve yaşam biçimi mutlaka dikkate alınmalıdır.
- Tek tip çözümler yerine danışanın kültürel bağlamına uygun stratejiler geliştirilmeli, böylece planın kabul edilebilirliği ve sürdürülebilirliği artırılmalıdır.
- Toplumsal cinsiyet, etnik kimlik, göç deneyimi, engellilik gibi farklılıklar gözetenmediğinde plan, danışan tarafından gerçekçi bulunmayabilir ve uygulanması zorlaşabilir.

Güven ve İşbirliği İlişkisi Kurma

1. Güvenin Sosyal Hizmetteki Temel Rolü

- Sosyal hizmet görüşmelerinde güven, danışanın içtenlikle kendisini ifade edebilmesi, yaşadığı sorunları gizlemeden paylaşabilmesi ve yardım sürecine gönüllü olarak katılabilmesi için en kritik unsur olarak görülmektedir.
- Güven olmadan birey, sosyal çalışmacıya yalnızca yüzeysel bilgiler verecek, derin sorun alanlarını saklama eğilimine girecek ve bu da doğru bir ihtiyaç analizi yapılmasını engelleyecektir.
- Güven ilişkisi, profesyonel yardım sürecinin kalitesini belirlerken aynı zamanda etik ilkelere dayalı bir işbirliği zeminini güçlendirir.

2. Güven Kurmanın İlk Adımları

İlk izlenim: Görüşmenin başlangıcında sosyal çalışmacının kendisini tanııtma biçimi, beden dili, ses tonu ve danışana yaklaşımı güvenin ilk taşlarını oluşturur.

Şeffaflık: Danışana görüşmenin amacı, süreci, gizlilik ilkeleri ve gizliliğin sınırları (örneğin çocuk istismarı veya intihar riski durumlarında bildirim zorunluluğu) açıkça anlatılmalıdır.

Saygı ve eşitlik: Danışan hangi sosyoekonomik düzeyden, kültürden veya yaşam biçiminden gelirse gelsin, onurlu bir birey olarak kabul edilmeli ve yargılayıcı bir tutumdan kesinlikle kaçınılmalıdır.

3. Güven Kurma Teknikleri

Etkili dinleme: Danışanın sözünü kesmeden, dikkatle dinlemek, beden diliyle ilgi göstermek, empatik baş hareketleri yapmak güveni pekiştirir.

Empati gösterme: Danışanın duygularını anlamak, onları yansıtmak ve “Sizi anlıyorum, bu durumun zorlayıcı olduğunu hissediyorum” gibi ifadelerle geri bildirimde bulunmak güven ortamı oluşturur.

Tutarlılık: Sosyal çalışmacı, söylediği ile yaptığı arasında çelişki yaratmamalı; söz verilen bir şey varsa zamanında yerine getirmelidir.

Gizliliğe riayet: Paylaşılan bilgilerin üçüncü kişilerle paylaşılmayacağı, yalnızca profesyonel amaçla kullanılacağı güvence altına alınmalıdır.

4. İşbirliği İlişkisinin Kurulması

Ortak hedefler belirleme: Sosyal çalışmacı, danışanla birlikte sorunları tanımlayarak gerçekçi ve ulaşılabilir hedefler belirlemelidir; bu, işbirliği ilişkisinin temelini oluşturur.

Rollerin netleştirilmesi: Kimin hangi sorumlulukları alacağı, danışanın süreçte aktif rolünün ne olacağı ve sosyal çalışmacının sınırları netleştirilmelidir.

Süreç boyunca katılım: İşbirliği, sadece planlama aşamasında değil, müdahale ve değerlendirme aşamalarında da danışanın sürece dâhil edilmesiyle güçlenir.

5. Güven ve İşbirliğini Zedeleyen Unsurlar

Yargılayıcı dil kullanmak: Danışanın yaşam tarzı, seçimleri veya geçmişi hakkında olumsuz yargılarda bulunmak güveni zedeler.

Tutarsızlık: Verilen sözlerin tutulmaması, planlanan görüşmelere riayet edilmemesi veya iletişimde kopukluk güveni hızla sarsar.

Gizliliğin ihlali: Danışanın bilgilerini izinsiz paylaşmak ya da üçüncü kişilerle açıkça konuşmak güveni kaybettirir ve işbirliğini imkânsız hale getirir.

6. Güven ve İşbirliğinin Danışan Üzerindeki Etkileri

- Güven ilişkisi kurulan danışan, sorunlarını daha açık biçimde dile getirir, çözüm sürecine aktif katılır ve sosyal çalışmacının önerilerini daha istekli biçimde uygular.
- İşbirliği ortamında danışan, kendi güçlü yönlerini fark eder ve sürece yalnızca “yardım alan” değil, “değişim ortağı” olarak katılır.
- Güven duygusu, özellikle travma, şiddet, ayrımcılık veya ihmal yaşamış bireyler için onarıcı bir deneyim yaratır ve sosyal hizmet sürecinin terapötik etkisini artırır.

7. Kültürel ve Toplumsal Boyut

- Güven kurma süreci, bireyin kültürel değerlerine, toplumsal rollerine ve dini/inanç sistemine duyarlı biçimde yürütülmelidir.
- Bazı kültürlerde güven ilişkisi, bireyden önce aileyle veya toplulukla kurulur; bu durumlarda sosyal çalışmacı, aile üyelerini ya da topluluk liderlerini sürece dâhil ederek güveni güçlendirebilir.
- Toplumsal cinsiyet, yaş, sınıf, etnik köken ve engellilik gibi faktörler güven ilişkisinde danışanın deneyimlerini şekillendirir; bu çeşitliliğe saygı göstermek işbirliğinin sürdürülebilirliği için kritiktir.

8. Etik İlkeler ve Profesyonellik

- Güven ve işbirliği, etik ilkelerle desteklenmediğinde geçici ve kırılgan olur; bu nedenle gizlilik, tarafsızlık, gönüllülük ve profesyonel sınırlar mutlaka korunmalıdır.
- Sosyal çalışmacının kendi değer yargılarını danışana dayatmaması, işbirliğini güçlendiren temel profesyonel tutumlardan biridir.
- Etik olarak, güven ilişkisi danışanın bağımlılığını artırmamalı; aksine, danışanın kendi yaşamında bağımsız kararlar alabilmesine imkân tanıyan bir güçlenme sürecine hizmet etmelidir.

GÖRÜŞME TÜRLERİ

Bireysel Görüşme

1. Bireysel Görüşmenin Tanımı ve Temel Özellikleri

- Bireysel görüşme, sosyal hizmet uzmanı ile hizmet alan bireyin yüz yüze, gizlilik esasına dayalı ve profesyonel çerçevede gerçekleştirdiği planlı iletişim sürecidir.
- Bu görüşme biçiminde temel amaç, bireyin yaşadığı sorunları, ihtiyaçlarını, güçlü yönlerini ve potansiyellerini derinlemesine anlamak; ona uygun bir müdahale planı geliştirmek ve destek sürecini yürütmektir.
- Bireysel görüşmelerde, sosyal çalışmacının rolü yalnızca bilgi toplayan kişi olmak değil, aynı zamanda bireyin kendi içgörüsünü geliştirmesine yardımcı olan bir rehber konumunda olmaktır.

2. Bireysel Görüşmenin Amaçları

Sorun ve ihtiyaçların tespiti: Bireyin yaşamında işlevselliğini bozan ya da onu risk altında bırakan sorun alanlarının belirlenmesi.

Duygusal destek sağlamak: Bireyin yaşadığı stres, kaygı, üzüntü ya da çaresizlik duygularını güvenli bir ortamda paylaşabilmesine imkân tanımak.

Güçlendirme: Bireyin kendi kaynaklarını fark etmesini, karar alma süreçlerinde aktif olmasını ve yaşam üzerinde **daha fazla** kontrol sahibi olmasını sağlamak.

Haklara erişim: Bireyin yasal hakları, sosyal yardım olanakları ve diğer hizmetler hakkında bilgilendirilmesi ve yönlendirilmesi.

Müdahale planı geliştirme: Görüşmede elde edilen veriler ışığında bireyin ihtiyaçlarına uygun kısa ve uzun vadeli müdahale planlarının hazırlanması.

3. Bireysel Görüşmenin Aşamaları

Hazırlık: Sosyal çalışmacının görüşme öncesinde bireyle ilgili ön bilgileri gözden geçirmesi, görüşme ortamını güvenli ve mahrem kılacak şekilde düzenlemesi.

Başlangıç: Görüşmenin amacının açıklanması, güven ve işbirliği ilişkisi kurma, gizlilik ilkelerinin aktarılması.

Müdahale: Bireyin sorunlarını, ihtiyaçlarını ve güçlü yönlerini keşfetmeye yönelik sorular sorulması, empatik dinleme ve yansıtma teknikleriyle danışanın kendini açmasına destek olunması.

Kapanış: Görüşmede öne çıkan noktaların özetlenmesi, bireyle birlikte kısa vadeli hedeflerin belirlenmesi ve bir sonraki görüşmenin planlanması.

4. Kullanılan Teknikler ve Yöntemler

Etkili dinleme: Danışanın söylediklerine dikkatle odaklanma, sözünü kesmeden onu dinleme ve anladığını yansıtma.

Empatik yaklaşım: Bireyin duygularını anlamak ve bu duyguları kabul eden bir şekilde geri bildirimde bulunmak.

Açık uçlu sorular sorma: Danışanın kendisini daha derinlemesine ifade etmesini sağlayacak sorular yöneltmek.

Yansıtma ve özetleme: Bireyin söylediklerini özetleyerek hem doğru anlaşıldığını göstermek hem de onun düşüncelerini yapılandırmasına yardımcı olmak.

Sessizliği kullanma: Gerektiğinde sessiz kalarak danışana düşünme ve duygularını toparlama fırsatı vermek.

5. Avantajları

- Bireysel görüşme, danışanın kişisel yaşamına dair daha derin ve ayrıntılı bilgi edinilmesini sağlar.
- Güven ilişkisi daha güçlü kurulabilir, çünkü danışan kendisini kalabalık bir ortamda değil, bire bir güvenli bir alanda ifade eder.
- Müdahaleler bireyin özel durumuna uygun ve kişiselleştirilmiş biçimde planlanabilir.
- Gizlilik daha etkin şekilde korunabilir.

6. Zorlukları

- Bireysel görüşmeler, yoğun zaman ve emek gerektirdiğinden sosyal çalışmacının iş yükünü artırabilir.
- Danışanın sorunlarını açıkça ifade etmekte güçlük çekmesi veya güven ilişkisinin kurulamaması görüşmeyi zorlaştırabilir.
- Bireyin direnç göstermesi, bazı bilgileri saklaması veya sosyal çalışmacıyı test eden tutumlar sergilemesi süreci yavaşlatabilir.
- Kültürel ve dilsel farklılıklar, bireysel görüşmelerin etkililiğini azaltabilecek engeller arasında yer alır.

7. Etik İlkeler

- Gizlilik: Görüşmede paylaşılan bilgilerin üçüncü kişilerle paylaşılmaması, yalnızca profesyonel amaçla kullanılması.
- Saygı: Bireyin değerlerine, inançlarına ve yaşam tarzına yargısız yaklaşmak.
- Gönüllülük: Görüşmeye katılımın bireyin rızasıyla olması ve danışanın sürece aktif katılımının teşvik edilmesi.
- Tarafsızlık: Sosyal çalışmacının kişisel önyargılarını sürece yansıtması.

8. Özel Durumlarda Bireysel Görüşmeler

- Çocuklarla bireysel görüşme: Çocuğun yaşına uygun iletişim teknikleri, oyun ve resim gibi yaratıcı yöntemlerle desteklenmesi gerekir.
- Engellilerle bireysel görüşme: Fiziksel erişilebilirlik, alternatif iletişim yöntemleri ve destekli karar verme yaklaşımları önemlidir.
- Kriz durumlarında bireysel görüşme: Travma yaşamış bireylerle yapılan görüşmelerde güven, hızlı müdahale ve yönlendirme kritik rol oynar.
- Yaşlılarla bireysel görüşme: Yalnızlık, sağlık sorunları ve bakım yükü gibi özel durumlara duyarlı bir yaklaşım gerektirir.

9. Bireysel Görüşmenin Sonuçlarının Kullanımı

- Görüşmeden elde edilen veriler, bireyin dosyasına sistematik şekilde kaydedilir.
- Bu bilgiler, müdahale planı geliştirilmesinde, izleme sürecinde ve gerekirse kurumlararası işbirliğinde kullanılır.
- Bireysel görüşme çıktıları, danışanın kendi gelişimini takip etmesine yardımcı olacak biçimde özetlenerek ona da sunulabilir.

Aile Görüşmesi

1. Aile Görüşmesinin Tanımı ve Kapsamı

- Aile görüşmesi, sosyal hizmet uzmanının bir ailenin tamamıyla veya belirli üyeleriyle gerçekleştirdiği, aile içi ilişkileri, rollerin işleyişini, sorun alanlarını, güçlü yönleri ve kaynakları ortaya çıkarmayı amaçlayan profesyonel bir iletişim sürecidir.
- Bireysel görüşmelerden farklı olarak, aile görüşmesinde odak yalnızca tek **bir kişinin** sorunları değil; aile sisteminin bütünsel yapısı, etkileşim biçimleri ve üyeler arasındaki karşılıklı ilişkiler olmaktadır.
- Bu görüşme türünde amaç, aileyi yalnızca sorun yaşayan bireyin çevresi olarak değil, müdahalenin etkin bir parçası ve değişimin öznesi olarak görmektir.

2. Aile Görüşmesinin Amaçları

Aile içi ilişkileri anlamak: Aile üyeleri arasındaki iletişim biçimlerini, çatışma alanlarını, dayanışma ve destek örüntülerini ortaya koymak.

Rolleri ve sorumlulukları değerlendirmek: Aile içinde ebeveyn, çocuk, kardeş veya büyükanne/büyükbaba gibi rollerin nasıl yerine getirildiğini ve bu rollerin dengeli olup olmadığını belirlemek.

Sorunların kaynağını sistem içinde görmek: Bireysel bir sorunun aile içi dinamiklerden beslenip beslenmediğini anlamak.

Güçlü yönleri saptamak: Aile üyelerinin birbirine sağladığı duygusal destek, ekonomik dayanışma ve ortak değerler gibi koruyucu unsurları belirlemek.

Ortak hedefler oluşturmak: Aile üyelerinin katılımıyla, sorunların çözümüne yönelik ortak hedefler ve stratejiler geliştirmek.

3. Aile Görüşmesinin Özellikleri

Çok seslilik: Görüşmede birden fazla kişinin olması, farklı bakış açıları ve deneyimlerin aynı anda ortaya çıkmasına imkân tanır.

Dinamik yapı: Aile içi rollerin, güç dengelerinin ve iletişim biçimlerinin görüşme sırasında kendiliğinden gözlemlenebilmesi.

Kapsayıcılık: Sorunun yalnızca tek **bir kişiye** yüklenmesini önleyerek, tüm aileyi sürece dâhil etmek.

Sistem yaklaşımı: Aile görüşmesi, aileyi bir bütün olarak ele alır; bir üyenin yaşadığı sıkıntının tüm aile sistemini etkilediği, aynı zamanda tüm aileden de etkilendiği kabul edilir.

4. Görüşme Süreci Ve Aşamaları

Hazırlık: Ailenin tüm üyelerinin katılımının sağlanması, görüşme ortamının güvenli, ulaşılabilir ve mahrem olmasına dikkat edilmesi.

Başlangıç: Görüşmenin amacı, süresi, gizlilik kuralları ve herkesin söz hakkına sahip olacağına dair açıklamaların yapılması.

Müdahale: Aile içi iletişim örüntülerini anlamak için açık uçlu sorular sorma, çatışma ve destek dinamiklerini gözlemleme, rolleri netleştirme.

Kapanış: Görüşmede ortaya çıkan önemli noktaların özetlenmesi, ortak hedeflerin belirlenmesi ve bir sonraki görüşmenin planlanması.

5. Kullanılan Yöntem ve Teknikler

Aile genogramı: Aile yapısını, kuşaklar arası ilişkileri ve sorun aktarım biçimlerini görselleştirmek için kullanılan yöntem.

Eko-harita: Ailenin çevresiyle olan sosyal bağlarını, destek sistemlerini ve çevresel kaynaklarla ilişkilerini haritalandırma.

Rol analizi: Aile içinde rollerin nasıl paylaşıldığını ve bu rollerin işlevsel olup olmadığını inceleme.

İletişim teknikleri: Aktif dinleme, yansıtma, yeniden çerçeveleme ve açık uçlu sorular kullanma.

Çatışma çözme yöntemleri: Aile içi gerilimleri yönetmek, uzlaşma ve ortak çözüm bulma becerilerini geliştirmek.

6. Avantajları

- Aile görüşmeleri, bireysel görüşmelerde dile getirilmeyen sorunların görünür olmasını sağlar.
- Aile içindeki iletişim problemleri ve güç dengeleri doğrudan gözlemlenebilir.
- Sorunların çözümünde tüm aile üyelerinin katkısı alınarak daha sürdürülebilir çözümler geliştirilebilir.
- Aile, yalnızca sorun kaynağı değil aynı zamanda güçlü bir destek sistemi olarak da sürece dâhil edilir.

7. Zorlukları

- Birden fazla kişinin aynı anda görüşmede bulunması, iletişimde çatışma ve gerginlik yaşanmasına neden olabilir.
- Bazı aile üyeleri görüşmede daha baskın olurken, diğerlerinin kendini ifade etmesi zorlaşabilir.
- Gizlilik ilkesi daha karmaşık bir hal alır; bireysel olarak paylaşılan bilgilerin aile görüşmesinde ne kadar açığa çıkarılacağı hassasiyet gerektirir.
- Aile üyelerinin tümünü aynı anda bir araya getirmek lojistik olarak zor olabilir.

8. Etik İlkeler

Gizlilik ve şeffaflık: Hangi bilgilerin aileyle paylaşılacağı, hangilerinin gizli tutulacağı görüşme öncesinde netleştirilmelidir.

Adil söz hakkı: Her aile üyesinin görüşlerini özgürce dile getirmesine olanak sağlanmalıdır.

Tarafsızlık: Sosyal çalışmacı herhangi bir aile üyesinin yanında taraflı bir tutum sergilememeli, tüm üyeleri eşit biçimde dinlemelidir.

Gönüllülük: Aile üyeleri, görüşmeye katılım konusunda baskı altında bırakılmamalıdır.

9. Özel Durumlarda Aile Görüşmesi

Çocukların katılımı: Çocuğun yaşına uygun iletişim yöntemleri kullanılmalı, oyun ve görsel materyallerle kendini ifade etmesi kolaylaştırılmalıdır.

Kriz dönemleri: Boşanma, aile içi şiddet, ağır hastalık veya ekonomik çöküş gibi krizlerde aile görüşmeleri, duygusal boşalım ve dayanışmayı artırıcı bir işlev görür.

Kültürel duyarlılık: Farklı kültürlerde aile yapıları, otorite biçimleri ve değerler değişiklik gösterebilir; sosyal çalışmacı bu çeşitliliğe saygı duyarak müdahale eder.

10. Aile Görüşmesinin Sonuçlarının Kullanımı

- Görüşmeden elde edilen bilgiler, aile için geliştirilecek müdahale planında kullanılır.
- Aile üyelerinin güçlü yönleri ve kaynakları ortaya çıkarılarak ortak çözümler geliştirilir.
- Görüşme çıktıları, gerektiğinde kurumlararası işbirliğiyle bütünleştirilerek, aileye yönelik sosyal, ekonomik ve psikososyal desteklerin sağlanmasında temel veri haline gelir.

Grup Görüşmesi

1. Grup Görüşmesinin Tanımı ve Temel Özellikleri

- Grup görüşmesi, sosyal hizmet uzmanının birden fazla danışanla aynı anda, belirli bir amaç doğrultusunda ve yapılandırılmış bir süreç içinde yürüttüğü profesyonel görüşme yöntemidir.
- Bireysel ve aile görüşmelerinden farklı olarak, grup görüşmelerinde katılımcılar yalnızca sosyal çalışmacıdan değil, aynı zamanda birbirlerinden de öğrenir, destek alır ve deneyimlerini paylaşır.
- Grup görüşmesinin temel özelliği, bireylerin benzer sorunlar veya ihtiyaçlar etrafında bir araya getirilmesi ve karşılıklı etkileşim yoluyla sosyal öğrenmenin desteklenmesidir.

2. Grup Görüşmesinin Amaçları

Psikososyal destek sağlamak: Grup üyelerinin yaşadıkları sorunları yalnızca kendilerinin yaşamadığını fark etmeleri, dayanışma ve paylaşım yoluyla duygusal yüklerinin azalması.

Bilgilendirme ve eğitim: Grup ortamında belirli konularda (örneğin bağımlılıkla baş etme, ebeveynlik becerileri, sağlık ve haklar) bilgi aktarımı yapılması.

Toplumsal becerileri geliştirmek: İletişim, empati, işbirliği, sorun çözme gibi sosyal becerilerin grup etkileşiminde doğal biçimde gelişmesi.

Güçlendirme: Grup üyelerinin kendi güçlü yönlerini keşfetmeleri ve diğer üyelerden aldıkları destekle öz yeterlik duygularının artması.

Toplumsal katılım: Grup süreci bireyleri yalnızca kişisel düzeyde değil, topluluk temelli girişimlere ve kolektif eylemlere hazırlayan bir işlev görür.

3. Grup Görüşmesinin Özellikleri

Çok yönlü iletişim: Katılımcılar yalnızca sosyal çalışmacıyla değil, birbirleriyle de etkileşim kurar.

Sosyal öğrenme ortamı: Deneyimlerin paylaşımı, üyeler arasında model olma ve yeni baş etme yollarının öğrenilmesine imkân tanır.

Destekleyici atmosfer: Grup ortamı, güvenli bir alan oluşturulduğunda, bireylerin kendilerini ifade etme ve sosyal destek alma fırsatı artar.

Ortaklık duygusu: Grup üyeleri, ortak sorun ve hedefler etrafında birleşerek aidiyet duygusu kazanır.

4. Grup Görüşmesinin Aşamaları

Hazırlık: Grup üyelerinin seçilmesi, grup büyüklüğünün (genellikle 6–**12 kişi**) belirlenmesi, mekân ve zaman planlamasının yapılması.

Başlangıç: Grup kurallarının (gizlilik, saygı, söz hakkı, gönüllülük) açıklanması, üyelerin tanışması ve güven ortamının oluşturulması.

Çalışma: Belirlenen tema ya da sorun etrafında tartışma, paylaşım, deneyim aktarımı ve karşılıklı destek sürecinin yürütülmesi.

Kapanış: Grup sürecinde elde edilen kazanımların özetlenmesi, katılımcıların geri bildirimlerinin alınması ve gelecekteki hedeflerin belirlenmesi.

5. Kullanılan Teknikler ve Yöntemler

Beyin fırtınası: Belirli bir konuda katılımcıların fikirlerini özgürce paylaşmasını sağlamak.

Rol oynama: Özellikle sosyal becerilerin geliştirilmesi için kullanılan, üyelerin farklı rolleri deneyimleyerek öğrenmelerini sağlayan yöntem.

Paylaşım çemberi: Her üyenin sırayla söz alarak kendi duygu ve düşüncelerini paylaşması.

Soru-cevap: Belirli konularda bilgi eksikliklerini gidermek için kullanılan teknik.

Modelleme: Başarılı baş etme örneklerini paylaşan üyelerin diğerlerine rol model olması.

6. Avantajları

- Katılımcılar, yalnız olmadıklarını görerek duygusal olarak güçlenir.
- Farklı yaşam deneyimlerinden öğrenme fırsatı artar.
- Sosyal becerilerin doğal biçimde gelişmesine katkıda bulunur.
- Kaynaklar daha verimli kullanılır, çünkü birden fazla danışana aynı anda ulaşılır.
- Grup dayanışması, bireylerin motivasyonunu artırır ve değişim sürecini hızlandırır.

7. Zorlukları

- Grup içinde bazı üyelerin baskın, bazılarının ise pasif kalması dengeyi bozabilir.
- Gizliliği sağlamak daha güçtür; grup üyelerinin paylaşım kurallarına uymaması güven sorununa yol açabilir.
- Grup içi çatışmalar, sürecin ilerlemesini zorlaştırabilir.
- Her bireyin ihtiyacı aynı düzeyde karşılanamayabilir; bu nedenle bireysel farklılıklara duyarlı olmak gerekir.

8. Etik İlkeler

Gizlilik: Grup üyelerinin paylaşımlarının grup dışına çıkarılmaması gerektiği açıkça belirtilmelidir.

Eşit söz hakkı: Her üyenin kendini ifade etmesine imkân tanınmalı, kimse susturulmamalıdır.

Saygı: Farklı görüşlere, değer ve inançlara karşı saygılı olunmalıdır.

Gönüllülük: Katılım zorunluluğa dayanmamalı, gönüllülük esas alınmalıdır.

9. Grup Görüşmesinin Türleri

Destek grupları: Benzer sorun yaşayan bireylerin (örneğin bağımlılıkla mücadele edenler, kronik hastalığa sahip olanlar) bir araya gelerek dayanışma sağlaması.

Eğitim grupları: Bilgilendirme ve beceri kazandırma amacıyla düzenlenen gruplar.

Terapi grupları: Daha yoğun psikolojik destek ve değişim amacı güden, profesyonel tekniklerin kullanıldığı gruplar.

Savunuculuk grupları: Hak temelli konularda, bireylerin seslerini duyurmak ve toplumsal farkındalık yaratmak için oluşturulan gruplar.

10. Özel Durumlarda Grup Görüşmesi

Çocuk grupları: Oyun, sanat etkinlikleri ve görsel materyallerle desteklenmelidir.

Gençlerle grup görüşmesi: Kimlik gelişimi, sosyal ilişkiler ve riskli davranışlar gibi konular odak alınmalıdır.

Engellilerle grup görüşmesi: Erişilebilirlik düzenlemeleri, alternatif iletişim yöntemleri ve makul uyumlamalar gereklidir.

Kriz grupları: Afet, travma veya kayıp gibi olağanüstü durumlarda grup görüşmeleri, duygusal iyileşme ve dayanışmayı güçlendirir.

11. Grup Görüşmesinin Sonuçlarının Kullanımı

- Grup görüşmeleri sonucunda elde edilen veriler, üyelerin ihtiyaçları doğrultusunda müdahale planlarının geliştirilmesinde kullanılır.
- Katılımcıların kazandığı sosyal beceriler ve destek ağları, bireysel yaşamlarına doğrudan katkı sağlar.
- Grup sürecinden elde edilen deneyimler, benzer sorunlara sahip topluluklara yönelik sosyal hizmet programlarının tasarlanmasında yol gösterici olur.

GÖRÜŞME SÜRECİ

Hazırlık

1. Görüşme Öncesi Bilgi Toplama ve Dosya İnceleme

- Hazırlık aşamasının ilk adımı, görüşmeye gelmesi beklenen birey ya da aile hakkında mevcut verilerin gözden geçirilmesidir; bu veriler önceki görüşme notları, resmi kayıtlar, kurum raporları veya başvuru formlarında yer alan bilgiler olabilir.
- Önceden bilgi edinmek, sosyal çalışmacının danışanın durumuna hazırlıklı olmasını, görüşmede zamanı daha etkin kullanmasını ve doğru sorular yöneltmesini kolaylaştırır.
- Bununla birlikte, ön bilgiler hiçbir zaman mutlak gerçek olarak kabul edilmemeli, görüşmede danışanın kendi anlatısını ortaya koymasına fırsat verilmelidir.

2. Fiziksel Ortamın Hazırlanması

- Görüşmenin yapılacağı mekân, mahremiyetin korunabileceği, sessiz, dikkat dağıtıcı unsurlardan arındırılmış ve danışanın kendisini güvende hissedebileceği şekilde düzenlenmelidir.
- Sandalyelerin karşılıklı fakat eşit mesafede yerleştirilmesi, danışan ile sosyal çalışmacı arasında hiyerarşik bir otorite ilişkisi hissi oluşturmamak açısından önemlidir.
- Mekânın ısı, ışığı, oturma düzeni ve erişilebilirliği (engelli bireyler için düzenlemeler dahil) görüşmenin kalitesini doğrudan etkileyen faktörlerdir.
- Gerektiğinde kalem, defter, formlar veya kayıt cihazı gibi araç-gereçler hazır bulundurulmalı, görüşme sırasında teknik aksaklıkların süreci bölmesine izin verilmemelidir.

3. Zihinsel ve Duygusal Hazırlık

- Sosyal çalışmacı, görüşmeye başlamadan önce kendi zihinsel ve duygusal durumunu gözden geçirmeli, önyargılardan arınmaya ve profesyonel bir tutum sergilemeye hazır olmalıdır.
- Görüşme sırasında danışanın dile getireceği sorunların ağır, travmatik veya duygusal açıdan zorlayıcı olabileceği unutulmamalı; buna rağmen sakin, empatik ve tarafsız bir tavır korunmalıdır.
- Hazırlık süreci yalnızca bilgiye değil, aynı zamanda profesyonel tutuma dayalıdır; çünkü danışan, sosyal çalışmacının tavrından güven veya mesafe hissini ilk dakikadan algılayabilir.

4. Görüşmenin Amaç ve Çerçevesinin Netleştirilmesi

- Görüşmeden önce, bu görüşmede hangi konuların ele alınacağı, hangi bilgilerin toplanacağı ve hangi hedeflere ulaşmak istendiği net olarak planlanmalıdır.
- Bu çerçevenin belirlenmesi, hem görüşmenin odaklanmasını sağlar hem de sürenin verimli kullanılmasına katkıda bulunur.
- Ayrıca görüşmenin amacı danışana da açıklandığında, süreç şeffaf hale gelir ve güven ilişkisi kolaylaşır.

5. Etik İlkeler Doğrultusunda Hazırlık

- Gizlilik ilkesi gereği görüşme mekânı başkaları tarafından duyulmayacak şekilde ayarlanmalı, danışanın paylaştığı bilgilerin yalnızca profesyonel çerçevede kullanılacağı garanti edilmelidir.
- Gönüllülük ilkesine uygun olarak, danışanın görüşmeye katılımının zorunluluk değil kendi rızasına dayalı olduğu vurgulanmalıdır.
- Görüşme başlamadan önce, bilgilendirilmiş onam alınmalı; gizliliğin sınırları (örneğin çocuğun istismarı, kendine ya da başkasına zarar verme durumu) açıkça belirtilmelidir.

6. Görüşmede Kullanılacak Araçların Hazırlanması

- Standart görüşme formları, değerlendirme ölçekleri, yönlendirme belgeleri, danışan bilgilendirme broşürleri gibi materyaller hazır bulundurulmalıdır.
- Not alma araçlarının kullanımı planlanmalı; mümkünse danışana, notların yalnızca süreci hatırlamak ve doğru kayıt tutmak amacıyla alındığı açıklanmalıdır.
- Eğer ses veya görüntü kaydı alınacaksa, bunun için mutlaka danışanın yazılı onayı alınmalıdır.

7. Danışanın Görüşmeye Hazırlanmasının Sağlanması

- Görüşmeden önce danışana davet mektubu, telefon görüşmesi veya bilgilendirme yapılması, onun kaygısını azaltır ve sürece hazır olmasını sağlar.
- Görüşmenin süresi, yeri, amacı ve gizlilik ilkeleri hakkında önceden bilgi verilmesi, danışanın sürece daha gönüllü ve açık katılım göstermesine yardımcı olur.
- Bu hazırlık, danışanın “neyle karşılaşacağını bilmediği” bir sürece değil, “kendisini ifade edebileceği güvenli bir ortama” adım atmasını sağlar.

8. Kültürel ve Toplumsal Duyarlılıklara Göre Hazırlık

- Görüşmeye gelmesi beklenen danışanın kültürel geçmişi, dini inançları, dil farklılıkları, toplumsal cinsiyet rolleri veya göçmenlik statüsü göz önünde bulundurularak hazırlık yapılmalıdır.
- Gerekğinde tercüman, kültürlerarası arabulucu ya da danışanın güven duyduğu bir destek kişi hazır bulundurulabilir.
- Bu hazırlık, görüşmenin daha kapsayıcı, eşitlikçi ve danışanın kendisini değerli hissettiği bir zeminde gerçekleşmesini sağlar.

9. Olası Risklere Karşı Ön Hazırlık

- Görüşme sırasında şiddet, öfke patlaması, travmatik paylaşımlar veya kriz durumları yaşanabileceği ihtimali göz önünde bulundurulmalı; bu durumlara yönelik kriz müdahale planı hazırlanmalıdır.
- Mekânın güvenliği sağlanmalı, gerektiğinde güvenlik görevlilerine veya acil müdahale ekiplerine ulaşılabilecek düzenlemeler yapılmalıdır.
- Ayrıca görüşme sonrasında danışanın psikolojik olarak desteklenmeye ihtiyaç duyabileceği öngörülerek, gerekli yönlendirme kurumlarının listesi hazır bulundurulmalıdır.

10. Hazırlığın Müdahale Planına Katkısı

- Görüşme öncesi hazırlık, sürecin yalnızca “başlangıç” adımı değil, aynı zamanda müdahale planının ilk aşaması olarak kabul edilir.
- İyi bir hazırlık, danışanın sorunlarının daha sistematik ortaya konmasına, güçlü yönlerinin görünür kılınmasına ve sonraki adımların daha net planlanmasına yardımcı olur.
- Bu nedenle hazırlık, sosyal hizmet görüşmesinin verimli, güvenli ve etik ilkeler doğrultusunda ilerlemesini sağlayan temel koşuldur.

Başlangıç

1. Görüşmenin Amacının ve Çerçevesinin Açıklanması

- Görüşmenin başlangıcında sosyal çalışmacının yapması gereken en önemli adımlardan biri, görüşmenin neden yapıldığını, hangi amaçla yürütüleceğini ve sürecin nasıl işleyeceğini danışana anlaşılır ve sade bir dille açıklamaktır.
- Bu açıklama, danışanın belirsizlik ve kaygılarını azaltır, sürece gönüllü ve aktif katılımını kolaylaştırır.
- Aynı zamanda sosyal hizmet sürecinde şeffaflığın bir gereği olarak, bireyin haklarının korunmasına ve sürecin profesyonel sınırlar içinde ilerlemesine katkı sağlar.

2. Güven ve İletişim İlişkisinin Kurulması

- Görüşmenin ilk dakikalarında sosyal çalışmacının danışana karşı gösterdiği yaklaşım, güven duygusunun oluşmasında belirleyici rol oynar.
- Nazik bir karşılama, göz teması, açık ve sakin bir ses tonu, bireyin kendini değerli hissetmesine ve içtenlikle iletişim kurmasına zemin hazırlar.
- İlk temas sırasında sosyal çalışmacının empatik bir tutum sergilemesi, danışanın kendisini ifade etmesini kolaylaştırır ve görüşmenin derinleşmesini sağlar.

3. Gizlilik ve Etik İlkelerin Vurgulanması

- Başlangıç aşamasında danışana gizlilik ilkesi mutlaka açıklanmalı, paylaşılan bilgilerin yalnızca profesyonel amaçlarla kullanılacağı ve üçüncü kişilerle paylaşılmayacağı güvence altına alınmalıdır.
- Ancak gizliliğin mutlak olmadığı, özellikle çocuk istismarı, intihar riski veya ciddi suç durumlarında yasal bildirim yükümlülüğü bulunduğu net biçimde belirtilmelidir.
- Böylece danışan hem güven ilişkisi kurar hem de sürecin sınırlarını ve güvenlik çerçevesini baştan bilir.

4. Görüşme Ortamına Alıştırma ve Rahatlatma

- Görüşmenin ilk dakikalarında danışanın kendisini ortama alıştırmaya fırsat verilmelidir; hızlıca sorun odaklı sorulara geçmek, danışanın gerginliğini artırabilir.
- Küçük bir sohbet, uygun bir jest ya da danışanın bulunduğu ortam hakkında olumlu bir yorum yapmak, resmi ortamı daha samimi ve güven verici hale getirir.
- Bu rahatlatma süreci, danışanın zihinsel ve duygusal olarak görüşmeye odaklanmasını sağlar.

5. Danışanın Görüşmeye Katılımını Teşvik Etme

- Başlangıç aşamasında danışana sürece aktif olarak katılacağı, fikirlerinin ve duygularının önemli olduğu, görüşmenin yalnızca sosyal çalışmacının değil, her iki tarafın ortak çabasıyla ilerleyeceği vurgulanmalıdır.
- Bu katılımcı yaklaşım, danışanın kendisini edilgen değil etkin bir özne olarak görmesine imkân tanır.
- Böylelikle görüşmenin ilk dakikalarında güçlendirme yaklaşımı devreye sokulur ve danışan kendi sürecine sahip çıkmaya yönlendirilir.

6. Görüşme Kurallarının Belirlenmesi

- Başlangıçta tarafların birbirine söz kesmeden konuşma, saygı çerçevesinde iletişim kurma, gizliliğe riayet etme gibi temel kurallar hakkında anlaşmaya varması önemlidir.
- Grup veya aile görüşmelerinde bu kurallar daha da kritik hale gelir, çünkü birden fazla katılımcının sürece eşit söz hakkıyla dahil olması gerekir.
- Kuralların netleştirilmesi, görüşmenin ilerleyen aşamalarında olası anlaşmazlıkları ve iletişim sorunlarını azaltır.

7. Görüşmenin Süresi ve İşleyişinin Açıklanması

- Başlangıç aşamasında görüşmenin ortalama süresi ve işleyiş biçimi danışana aktarılmalıdır; bu, zaman yönetimini kolaylaştırır ve sürece yönelik beklentilerin gerçekçi hale gelmesini sağlar.
- Görüşme süresinin belirsiz olması, danışanda tedirginlik veya güvensizlik yaratabileceğinden, netlik sürecin sağlıklı ilerlemesi açısından gereklidir.

8. İlk İzlenimin Önemi ve Profesyonel Tutum

- Sosyal çalışmacının görünüşü, davranış biçimi, kullandığı dil ve ses tonu, danışan üzerinde kalıcı bir ilk izlenim bırakır.
- Profesyonel ama samimi bir tutum sergilemek, görüşmenin kalitesini doğrudan etkiler.
- Önyargısız, kabul edici, saygılı bir tavır, danışanın kendisini açmasına ve güvenli hissetmesine yardımcı olur.

9. Kültürel ve Bireysel Farklılıklara Duyarlılık

- Başlangıç aşamasında danışanın kültürel değerleri, yaşam biçimi, inançları ve toplumsal rolleri mutlaka dikkate alınmalıdır.
- Farklı bir dil veya iletişim biçimi söz konusuysa, tercüman veya uygun destek yöntemleri kullanılmalıdır.
- Sosyal çalışmacının kültürel duyarlılık göstermesi, danışanın sürece katılımını kolaylaştırır ve güven ilişkisini pekiştirir.

10. Başlangıç Aşamasının Müdahale Sürecine Katkısı

- Görüşmenin başlangıcı yalnızca bir tanışma bölümü değildir; danışanın güven duygusunu kazanması, sürece dair motivasyon geliştirmesi ve işbirliği ilişkisi kurması açısından tüm görüşmenin temelini oluşturur.
- İyi yönetilmeyen bir başlangıç, sonraki aşamaların verimliliğini düşürebilir; ancak güvene dayalı, açık ve katılımcı bir başlangıç, hem sorunların doğru şekilde anlaşılmasını hem de etkili bir müdahale planı geliştirilmesini kolaylaştırır.

Müdahale

1. Müdahale Aşamasının Tanımı ve Önemi

- Müdahale, sosyal hizmet görüşmesinin en yoğun ve dinamik bölümüdür; bu aşamada artık danışan ile sosyal çalışmacı arasında güven ilişkisi kurulmuş, sorun ve ihtiyaçlar belirlenmiş ve çözüm yollarını araştırmaya yönelik aktif bir süreç başlamıştır.
- Müdahalenin temel amacı, danışanın yaşadığı sorunları yalnızca betimlemek değil; bu sorunlara yönelik uygun çözüm yollarını geliştirmek, bireyi güçlendirmek ve işlevselliğini artırmaktır.
- Bu aşama, yalnızca konuşmaya dayalı bir süreç değil, aynı zamanda danışanın yaşamında somut değişikliklerin tetiklendiği, hedeflerin belirginleştiği ve kaynakların harekete geçirildiği aşamadır.

2. Sorunların Derinlemesine Keşfi

- Müdahale sırasında danışanın dile getirdiği sorunlar daha ayrıntılı biçimde incelenir; bu süreçte açık uçlu sorular, empatik dinleme ve yansıtma teknikleri kullanılır.
- Sosyal çalışmacı, danışanın yalnızca ifade ettiği belirtileri değil, bu belirtilerin altında yatan nedenleri ve bağlamsal faktörleri anlamaya çalışır.
- Bu keşif sürecinde danışanın güçlü yönleri, kaynakları ve geçmişteki baş etme mekanizmaları da dikkate alınarak kapsamlı bir sorun formülasyonu geliştirilir.

3. Amaçların ve Hedeflerin Ortak Belirlenmesi

- Müdahale aşamasında danışan ile birlikte kısa vadeli ve uzun vadeli amaçlar tanımlanır.
- Hedefler danışanın gerçekçi beklentilerine, mevcut kaynaklara ve zaman çizelgesine uygun olmalıdır.
- Örneğin kısa vadede "acil barınma ihtiyacının karşılanması", uzun vadede ise "ekonomik bağımsızlığın kazanılması" gibi amaçlar ortaya konulabilir.
- Sosyal çalışmacının burada rolü, danışanın hedeflerini kendi adına belirlemek değil; onun kendi hedeflerini netleştirmesine rehberlik etmektir.

4. Kullanılan Yöntem ve Teknikler

Empatik dinleme ve yansıtma: Danışanın duygularını ve düşüncelerini yansıtarak, kendisini anlaşılmış hissetmesine katkıda bulunmak.

Bilişsel yeniden çerçeveleme: Danışanın olaylara bakış açısını yeniden değerlendirmesine yardımcı olmak.

Problem çözme yaklaşımı: Sorunu küçük, çözülmesi mümkün adımlara bölerek ilerlemek.

Motivasyonel görüşme teknikleri: Danışanın değişim motivasyonunu ortaya çıkarmak ve sürdürmek.

Psikososyal destek yöntemleri: Bireyin duygusal yükünü azaltmasına yardımcı olmak, kaygı ve stresle başa çıkmasını kolaylaştırmak.

5. Güçlü Yönlerin ve Kaynakların Kullanımı

- Müdahale aşamasında danışanın yalnızca sorunlarına değil, güçlü yönlerine de odaklanmak sürecin etkinliğini artırır.
- Örneğin danışanın sosyal ilişkileri güçlü ise bu bağlar destekleyici bir kaynak olarak kullanılabilir; problem çözme becerisi gelişmişse bu beceri yeni durumlara uyum sağlamak için harekete geçirilebilir.
- Kaynak temelli yaklaşım, danışanı pasif yardım alan konumundan çıkararak sürecin aktif bir ortağı haline getirir.

6. Stratejilerin Belirlenmesi ve Kaynakların Harekete Geçirilmesi

- Müdahale planı doğrultusunda danışanın ihtiyaçlarına uygun stratejiler geliştirilir; bu stratejiler eğitim desteği, psikolojik danışma, sosyal yardıma yönlendirme, iş bulma desteği veya hukuki danışmanlık gibi çok yönlü olabilir.
- Sosyal çalışmacı, yalnızca bireyle çalışmakla kalmaz; gerektiğinde kurumlar arası işbirliği yaparak kaynakların danışanın yararına kullanılmasını sağlar.
- Stratejilerin uygulanabilir, somut ve ölçülebilir olması önemlidir.

7. İşbirliği ve Katılımın Sağlanması

- Müdahale süreci sosyal çalışmacının tek taraflı çabasıyla değil, danışanın aktif katılımı ile başarıya ulaşır.
- Danışanın sürece katılımı, yalnızca sorunun tanımlanmasında değil, çözüm yollarının geliştirilmesinde de sağlanmalıdır.
- İşbirliği yaklaşımı, danışanın motivasyonunu artırır, sorumluluk bilincini geliştirir ve sürecin sürdürülebilir olmasını sağlar.

8. Risklerin Yönetilmesi

- Müdahale sırasında danışanın güvenliğini tehdit eden riskler tespit edilirse, öncelikli olarak bu risklerin ortadan kaldırılması gerekir.
- Örneğin aile içi şiddet, çocuk istismarı veya intihar riski olan durumlarda kriz müdahalesi yapılmalı ve ilgili kurumlara yönlendirme sağlanmalıdır.
- Risk yönetimi, sürecin etik boyutunun ayrılmaz bir parçasıdır; danışanın güvenliği her zaman önceliklidir.

9. Etik İlkeler

- Müdahale sürecinde danışanın onayı ve rızası mutlaka alınmalı; herhangi bir karar danışanın bilgisi dışında verilmemelidir.
- Gizlilik korunmalı, yalnızca zorunlu yasal durumlarda bilgi paylaşımı yapılmalıdır.
- Sosyal çalışmacı, danışanın kendi değerlerini ve yaşam tercihlerini yargılamadan, tarafsız ve profesyonel bir tutumla süreci yürütmelidir.

10. Kültürel ve Toplumsal Duyarlılık

- Müdahale sürecinde danışanın kültürel değerleri, inançları, toplumsal rolleri ve yaşam biçimi göz önünde bulundurulmalıdır.
- Farklı kültürel bağlamlarda kullanılan müdahale teknikleri, danışanın ihtiyaçlarına ve değerlerine uyarlanmalıdır.
- Bu duyarlılık, sürecin kabul edilebilirliğini artırır ve danışanın kendini değerli hissetmesini sağlar.

11. Müdahale Sürecinin Sonraki Aşamalara Katkısı

- Müdahale aşaması, yalnızca sorunların çözümünü değil, aynı zamanda danışanın ileride benzer sorunlarla baş edebilmesi için beceriler geliştirmesini hedefler.
- Bu aşama, kapanış sürecine zemin hazırlar; çünkü danışan, süreç boyunca edindiği deneyim ve becerilerle daha bağımsız, güçlü ve işlevsel hale gelir.
- Dolayısıyla müdahale, hem mevcut sorunların çözümü hem de gelecekteki olası sorunların önlenmesi açısından kritik bir rol üstlenir.

Kapanış

1. Kapanış Aşamasının Tanımı ve Önemi

- Kapanış, sosyal hizmet görüşmesinin son basamağını oluşturur ve görüşme boyunca elde edilen bilgilerin toparlandığı, üzerinde mutabık kalınan kararların netleştirildiği ve danışanla sosyal çalışmacı arasında yeni adımlara dair bir çerçevenin belirlendiği aşamadır.
- Görüşmenin kapanışının doğru yönetilmesi, danışanın süreçten doyum sağlamasını, kendisini güvende hissetmesini ve sonraki adımlara hazırlanmasını kolaylaştırır.
- Plansız veya ani bir kapanış, danışanda yarım kalmışlık ve güvensizlik hissi yaratabileceği için, bu aşamanın bilinçli ve özenli yürütülmesi çok önemlidir.

2. Görüşmede Ele Alınan Konuların Özetlenmesi

- Kapanış aşamasında sosyal çalışmacı, görüşmede öne çıkan sorunları, belirlenen güçlü yönleri, üzerinde konuşulan ihtiyaçları ve birlikte oluşturulan çözüm önerilerini danışana anlaşılır bir şekilde özetler.
- Bu özet, hem görüşme boyunca elde edilen bilgilerin doğruluğunu teyit eder hem de danışanın kendisini anlaşılmış hissetmesine katkıda bulunur.
- Ayrıca bu özet, sosyal çalışmacının süreci disiplinli biçimde yönettiğini gösterir ve danışanda güven duygusunu pekiştirir.

3. Geri Bildirim Verme ve Alma

- Sosyal çalışmacı, görüşme süresince gözlemlediği danışan davranışları ve olumlu yönler hakkında geri bildirim verir; örneğin "Bugün duygularınızı açıkça ifade edebilmeniz çok değerliydi" gibi yapıcı ifadeler kullanılır.
- Danışana da görüşme hakkındaki düşünceleri, memnuniyeti veya beklentileri sorularak, sürecin çift yönlü geri bildirimle zenginleşmesi sağlanır.
- Bu uygulama, danışanın kendini sürecin pasif alıcısı değil aktif ortağı olarak görmesine katkı sağlar.

4. Sonraki Adımların Belirlenmesi

- Kapanış aşamasında, bir sonraki görüşmenin tarihi, yeri ve süresi danışanla birlikte netleştirilmelidir.
- Eğer görüşme tek seferlik ise, danışana ilerleyen süreçte hangi kurum ve hizmetlere başvurabileceği, hangi kaynaklardan yararlanabileceği konusunda açık bilgi verilmelidir.
- Böylece danışan, görüşme bitse bile yalnız bırakılmadığını ve önünde somut seçenekler bulunduğunu hisseder.

5. Duygusal Destek ve Motivasyonun Güçlendirilmesi

- Görüşmenin sonunda danışanın duygularını toparlaması için kısa bir alan bırakılmalı, özellikle zor ve travmatik konular konuşulmuşsa, danışanın sakinleşmesi ve güven duygusunu yeniden kazanması sağlanmalıdır.
- Sosyal çalışmacı, danışanın çabalarını ve sürece katılımını takdir ederek, onun motivasyonunu artırıcı ifadeler kullanmalıdır.
- Bu yaklaşım, danışanın görüşmeden umut ve güçlenme duygusuyla ayrılmasına katkıda bulunur.

6. Profesyonel Sınırların Hatırlatılması

- Kapanış aşamasında sosyal çalışmacı ile danışan arasındaki ilişkinin profesyonel bir çerçevede olduğu, sürecin mesleki sınırlar içinde devam edeceği hatırlatılmalıdır.
- Bu sınırların netleştirilmesi, hem etik açıdan hem de danışanın beklentilerini doğru yönetmek açısından büyük önem taşır.

7. Kültürel ve Bireysel Duyarlılık

- Kapanış aşaması, danışanın kültürel ve bireysel farklılıkları dikkate alınarak yürütülmelidir; örneğin bazı kültürlerde doğrudan vedalaşma tercih edilirken, bazılarında daha samimi jest ve sözler anlamlı olabilir.
- Sosyal çalışmacının, danışanın değerlerine saygılı biçimde süreci sonlandırması, güven ilişkisinin güçlenmesine katkıda bulunur.

8. Kapanışın Etik Boyutu

- Görüşmenin kapanışında danışanın gizlilik hakları **bir kez** daha hatırlatılabilir; paylaşılan bilgilerin güvence altında olduğu vurgulanmalıdır.
- Danışana verilen taahhütler mutlaka kayda alınmalı ve daha sonraki süreçte yerine getirilmelidir.
- Sosyal çalışmacı, görüşmeyi bitirirken danışanda beklenti yaratacak, ama yerine getirilemeyecek sözlerden kesinlikle kaçınmalıdır.

9. Acil Durumlarda Kapanışın Özellikleri

- Eğer görüşme sırasında intihar düşüncesi, şiddet riski veya istismar gibi acil bir durum tespit edilmişse, görüşme bitirilmeden gerekli kurumlara yönlendirme yapılmalı ve danışanın güvenliği sağlanmalıdır.
- Böyle durumlarda kapanış, standart bir sonlandırmadan farklı olarak kriz müdahalesiyle birlikte yürütülür.

10. Kapanışın Müdahale Sürecine Katkısı

- Kapanış, yalnızca görüşmenin sonu değil, aynı zamanda sürecin devamlılığını sağlayan kritik bir aşamadır.
- İyi bir kapanış, danışanın görüşmeden güçlenmiş, değerli ve anlaşılmış hislerle ayrılmasını sağlar ve bir sonraki adımlar için motivasyonunu artırır.
- Bu nedenle kapanış, görüşme sürecinin tamamlayıcı halkası olarak profesyonel sosyal hizmet pratiğinde ayrı bir önem taşır.

ETKİLİ DİNLEME, EMPATİ KURMA VE GERİ BİLDİRİM VERME

Etkili Dinleme

1. Etkin Dinlemenin Tanımı ve Önemi

- Etkin dinleme, yalnızca danışanın söylediklerini işitmek değil, aynı zamanda onun duygu, düşünce ve niyetlerini anlamaya yönelik bilinçli ve dikkatli bir iletişim becerisidir; bu süreçte sosyal çalışmacı danışanın sözel ifadelerini olduğu kadar, sözel olmayan mesajlarını da değerlendirir.
- Sosyal hizmet görüşmelerinde etkin dinleme, danışanın kendisini anlaşılmış hissetmesini sağlayarak güven ilişkisini güçlendirir ve sorunlarını daha açık biçimde dile getirmesine yardımcı olur.
- Etkin dinleme, danışanın yalnızca bilgi aktarmasına değil, aynı zamanda duygusal yükünü paylaşmasına da imkân tanıdığı için, sürecin terapötik işlevini artırır.
- Etkin dinlemenin olmadığı görüşmelerde danışan, kendisine değer verilmediğini düşünebilir, bu da işbirliğini zayıflatır ve sürecin verimliliğini olumsuz etkiler.

2. Etkili Dinlemenin Unsurları

Dikkat: Sosyal çalışmacının danışana tüm dikkatiyle odaklanması, dış uyaranlardan ve kendi zihinsel meşguliyetlerinden sıyrılarak aktif bir biçimde dinlemesi gerekir; bu odaklanma danışana "Benim için buradasınız" mesajını verir.

Göz teması: Samimi ama rahatsız etmeyen bir göz teması, karşı tarafın söylediklerinin önemsendiğini hissettirir; göz temasının aşırıya kaçmaması, kültürel farklılıklara duyarlı şekilde kurulması önemlidir.

Beden dili: Sosyal çalışmacının beden duruşu, yüz ifadeleri ve jestleri dinlemenin aktif olduğunu gösterir; örneğin baş sallama, hafifçe öne eğilme gibi davranışlar danışanın kendini ifade etmeye devam etmesini teşvik eder.

Sessizlik kullanımı: Görüşmede sessizlik, çoğu zaman düşünmeye alan açmak, duyguları derinlemesine yaşamak ve danışanın kendi içgörüsünü geliştirmesine fırsat tanımak için kullanılır; ancak sessizliğin uzun ve baskılayıcı bir hal almamasına dikkat edilmelidir.

Sözel destekleyiciler: "Anlıyorum", "Evet", "Devam edin" gibi kısa sözel ifadeler, danışanın dikkatle dinlendiğini hissettirir ve iletişimi sürdürmesini kolaylaştırır.

3. Dinleme Hataları

Ön yargılı dinleme: Sosyal çalışmacının danışanı kendi önyargıları, stereotipleri veya kişisel değer yargıları üzerinden dinlemesi, danışanın sözlerini çarpıtarak algılamasına ve güvenin sarsılmasına neden olur.

Seçici dinleme: Danışanın yalnızca sosyal çalışmacının ilgisini çeken kısımlarını dikkate almak, bütüncül anlamı kaçırmaya ve önemli bilgilerin gözden kaçmasına yol açar.

Yüzeysel dinleme: Danışanın söylediklerini yalnızca yüzeyde algılamak, altında yatan duyguları ve bağlamı görmezden gelmek, empati kurmayı engeller.

Savunucu dinleme: Danışanın ifadelerini kişisel algılayıp kendini savunmaya yönelmek, görüşme sürecinde tarafsızlığı bozar.

Çözüm odaklı acelecilik: Danışan henüz kendisini ifade etmeden, hızlıca çözüm önermek veya tavsiye vermek dinlemeyi kesintiye uğratır ve danışanın sürece olan güvenini azaltır.

4. Etkili Dinleme Teknikleri

Parafraz yapma: Danışanın söylediklerini kendi kelimeleriyle tekrar ederek anlaşıldığını göstermek; örneğin danışan "Çocuğumun dersleri çok kötüye gidiyor" dediğinde, sosyal çalışmacının "Çocuğunuzun okul başarısından kaygı duyduğunuzu söylüyorsunuz" şeklinde yanıt vermesi.

Özetleme: Görüşmenin belirli noktalarında danışanın anlattıklarının ana hatlarını toparlamak, hem doğru anlaşılıp anlaşılmadığını kontrol etmek hem de danışanın söylediklerini yapılandırmasına yardımcı olmak.

Duygu yansıtma: Danışanın dile getirdiği ya da beden dilinden anlaşılan duyguları isimlendirerek yansıtmak; örneğin "Bu durumun sizi çok üzdüğünü hissediyorum" demek, danışanın duygusal farkındalığını artırır.

Netleştirme (clarification): Danışanın söylediği bir noktanın belirsiz olduğu durumlarda nazikçe açıklık istemek; bu hem yanlış anlamaları önler hem de danışanın konuyu daha detaylı açıklamasına fırsat verir.

Teşvik edici sessizlik: Gerektiğinde sessiz kalmak, danışanın duygularını toparlamasına ve düşüncelerini derinleştirmesine izin verir.

Sözel teşvik: "Devam edebilir misiniz?", "Biraz daha anlatır mısınız?" gibi ifadeler danışanın sürece katılımını artırır.

5. Etkili Dinlemenin Danışan Üzerindeki Etkileri

- Danışan, kendisini değerli ve anlaşılmış hisseder; bu durum güven ve işbirliği ilişkisini güçlendirir.
- Duygularını bastırmak yerine açıkça ifade edebilir; bu da duygusal rahatlama sağlar.
- Sorunlarını daha derinlemesine düşünmeye başlar ve kendi içgörüsünü geliştirme fırsatı bulur.
- Dinlenildiğini hisseden danışan, müdahale planlarına daha gönüllü şekilde katılır.

6. Etkili Dinlemenin Sosyal Çalışmacıya Katkıları

- Doğru ve kapsamlı bilgi edinilmesini sağlar; böylece ihtiyaçların ve güçlü yönlerin doğru belirlenmesine yardımcı olur.
- Sosyal çalışmacının danışanın yaşam öyküsünü bağlam içinde anlamasına olanak verir.
- İletişimdeki güven ortamı, sosyal çalışmacının mesleki müdahale araçlarını daha etkili kullanmasını kolaylaştırır.

7. Etik ve Profesyonel Boyut

- Etkili dinleme süreci gizlilik ilkesine uygun yürütülmeli, danışanın verdiği bilgilerin yalnızca profesyonel amaçla kullanılacağı güvence altına alınmalıdır.
- Sosyal çalışmacı, dinleme sırasında kendi önyargılarından ve kişisel değerlerinden sıyrılmalı, tarafsız bir yaklaşım sergilemelidir.
- Etkin dinleme, yalnızca teknik bir beceri değil, danışana saygının ve profesyonelliğin göstergesidir.

Empati Kurma

1. Empati Kavramı ve Sosyal Hizmette Önemi

- Empati, bireyin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak onun duygu, düşünce ve yaşantılarını kendi bakış açısından anlamaya çalışması ve bu anlayışı karşı tarafa uygun bir biçimde iletmesidir.
- Sosyal hizmette empati, yalnızca bir iletişim tekniği değil, mesleğin özünü oluşturan temel bir tutumdur; çünkü hizmet alan kişi çoğu zaman kendisini dışlanmış, yalnız bırakılmış ya da anlaşılmamış hisseder.
- Sosyal çalışmacının empati kurması, danışanın güven duygusunu artırır, sorunlarını daha açık paylaşmasını sağlar ve yardım sürecine aktif katılım göstermesine zemin hazırlar.
- Empati, sosyal hizmetin “insan onuruna saygı” ilkesini somutlaştıran bir yaklaşımdır; bireyi yalnızca sorunlarıyla değil, insani yönleriyle anlamak sürecin kalitesini yükseltir.

2. Empati ile Sempati Arasındaki Farklar

- Empati: Karşıdakinin duygularını anlamaya çalışmak, onun gözünden dünyaya bakmak ve bu anlayışı karşı tarafa iletme; burada sosyal çalışmacı, danışanın duygularını sahiplenmez, yalnızca anlar ve yansıtır.
- Sempati: Karşıdaki kişiye acımak, onun duygularını kendi üzerine almak ya da onun yerine üzülme; sempati çoğu zaman profesyonel sınırların aşılmasına, sosyal çalışmacının tarafsızlığını kaybetmesine ve danışanın güçsüz hissetmesine yol açabilir.
- Empati, profesyonel yardım ilişkisinde yapıcı ve destekleyici iken, sempati bireyi edilgenleştirebilir ve sosyal çalışmacının danışanla arasında mesleki mesafeyi kaybetmesine neden olabilir.
- Örneğin danışanın yaşadığı kaybı anlatırken empatik tutum, "Bu kaybın sizin için çok zorlayıcı olduğunu hissedebiliyorum" demektir; sempati ise "Gerçekten çok üzüldüm, keşke sizin yerinizde olmasaydım" gibi danışanı pasif hale getiren bir yaklaşımdır.

3. Empati Becerilerini Geliştirme Yolları

Aktif dinleme: Danışanın söylediklerini dikkatle, yargısız ve kesintisiz dinlemek empati kurmanın ön koşuludur.

Duyguları fark etme: Danışanın sözleri kadar beden dili, ses tonu, yüz ifadeleri gibi sözel olmayan ipuçlarını da değerlendirmek gerekir.

Önyargılardan arınma: Sosyal çalışmacı, danışanı kendi değer yargıları ve yaşam deneyimleri üzerinden değerlendirmek yerine, onun özgün koşullarını anlamaya odaklanmalıdır.

Yansıtma ve geri bildirim: Danışanın duygularını fark ettiğini göstermek için "Bu durum sizi kaygılandırıyor gibi görünüyor" gibi ifadeler kullanmak empatiyi görünür kılar.

Kültürel duyarlılık: Danışanın kültürel değerleri, inançları ve yaşam biçimi dikkate alınmadan kurulan empati, yüzeysel kalır; bu nedenle sosyal çalışmacı farklı kültürel bağlamlarda empatiyi yeniden tanımlamayı öğrenmelidir.

Kendi duygularını fark etme: Sosyal çalışmacı, empati kurarken kendi duygularının danışanın duygularına karışmasına izin vermemeli; bu ayrımı yapabilmek için öz farkındalık çalışmaları geliştirmelidir.

4. Empatik İletişim Örnekleri

Duyguların yansıtılması: Danışan "Kendimi çok yalnız hissediyorum" dediğinde sosyal çalışmacının "Bu yalnızlık duygusunun sizin için ne kadar zorlayıcı olduğunu hissediyorum" demesi.

Anlayışın teyidi: Danışan "Kimse beni anlamıyor" derse, sosyal çalışmacı "Çevrenizdeki insanların sizi anlamadığını düşündüğünüz için hayal kırıklığı yaşıyorsunuz" diyerek anladığını teyit eder.

Destekleyici ifadeler: "Bu durumu benimle paylaşmanız sizin için kolay olmayabilir ama bu cesaretiniz çok önemli" diyerek danışanın kendisini değerli hissetmesini sağlamak.

Sessizlikle destek: Danışan duygularını toparlamakta zorlandığında sessizce yanında kalmak, onun duygularına alan tanımak empatik iletişimin önemli bir boyutudur.

Sözel olmayan empati: Göz teması kurmak, başla onaylamak, yumuşak bir ses tonu kullanmak danışana sözel olmayan yollardan da empati iletilildiğini gösterir.

5. Empatinin Sosyal Hizmet Sürecine Katkıları

- Empati kurulduğunda danışan, güven duygusu geliştirir ve sorunlarını daha açık, dürüst biçimde paylaşır.
- Empati, danışanın kendisini anlaşılmış hissetmesine, yalnızlık duygusunun azalmasına ve sosyal destek algısının artmasına yol açar.
- Sosyal çalışmacı, empati sayesinde danışanın ihtiyaçlarını ve kaynaklarını daha doğru saptar; bu da müdahale planının gerçekçi olmasını sağlar.
- Empati, danışanın güçlendirilmesine ve sürecin terapötik etkisinin artmasına katkıda bulunur; danışan yalnızca sorunlarını paylaşmakla kalmaz, aynı zamanda çözüm sürecine daha aktif biçimde katılır.

6. Etik ve Profesyonel Boyut

- Empati kurarken sosyal çalışmacının profesyonel sınırları koruması, danışanın duygularını kendi duygularıymış gibi sahiplenmemesi gerekir.
- Empati, danışanı yargılamadan anlamayı içerir; bu nedenle sosyal çalışmacı, danışanın yaşam tarzına veya seçimlerine yönelik kişisel değerlerini yansıtmak yerine tarafsız bir yaklaşım sürdürmelidir.
- Empati, sosyal hizmette etik ilkelere olan saygı, tarafsızlık ve insan onuruna değer verme anlayışının uygulamadaki karşılığıdır.

Geri Bildirim Verme

1. Geri Bildirimin Tanımı ve İşlevi

- Geri bildirim, sosyal hizmet görüşmeleri sırasında danışanın davranışlarının, tutumlarının veya paylaşımlarının sosyal çalışmacı tarafından fark edilip, uygun bir dille danışana yansıtılması sürecidir.
- Bu süreç, danışanın kendi davranışlarını, iletişim biçimini veya düşüncelerini daha net görmesine yardımcı olur; böylece farkındalığını artırır.
- Geri bildirim yalnızca eleştiri ya da değerlendirme değildir; aynı zamanda danışanın olumlu yönlerini pekiştirmek, geliştirmesi gereken alanları fark ettirmek ve değişim motivasyonunu desteklemek için kullanılan profesyonel bir araçtır.
- Sosyal hizmette geri bildirim, danışanın öz farkındalık kazanmasını sağlar, ilişkiyi güçlendirir ve hedeflere ulaşma sürecini hızlandırır.

2. Yapıcı Geri Bildirim Verme İlkeleri

Zamanlama: Geri bildirim, danışanın hazır olduğu ve iletişime açık olduğu bir anda verilmelidir; aceleci ya da uygunsuz bir zamanda verilen geri bildirim etkisiz kalabilir.

Somutluk: Geri bildirim, danışanın davranışlarına veya söylediklerine dayalı somut örneklerle verilmelidir; soyut, genel veya belirsiz ifadeler danışanın anlamasını zorlaştırır.

Denge: Hem olumlu yönleri pekiştirmek hem de gelişmesi gereken noktaları göstermek önemlidir; yalnızca olumsuz geri bildirim vermek danışanı kırar, yalnızca olumlu vermek ise gelişim alanlarını görünmez kılar.

Gönüllülük: Geri bildirimin amacı danışanı değiştirmeye zorlamak değil, farkındalık oluşturmak ve ona seçenek sunmaktır; bu nedenle dayatmacı bir tutumdan kaçınılmalıdır.

Saygı: Geri bildirim mutlaka danışanın onuruna, kişiliğine ve değerlerine saygı gösteren bir dille verilmelidir; aşağılayıcı veya yargılayıcı bir üslup güven ilişkisini zedeler.

3. Geri Bildirimde Dikkat Edilecek Dil Kullanımı

- Geri bildirimin dili "ben dili" üzerinden kurulmalıdır; örneğin "Ben sizin bu olayı anlatırken zorlandığınızı hissettim" demek, "Siz düzgün anlatamıyorsunuz" demekten çok daha yapıcıdır.
- Yargılayıcı değil, tanımlayıcı ifadeler kullanılmalıdır; danışanın davranışı tarif edilmeli ama kişiliğine saldırı yapılmamalıdır.
- Net, açık ve kısa cümlelerle ifade edilmelidir; karmaşık ve dolaylı anlatımlar, danışanın mesajı yanlış anlamasına yol açabilir.
- Olumsuzluklar dile getirilirken alternatif çözüm veya geliştirme yolları da sunulmalıdır; örneğin "Bu konuda zorlandığınızı görüyorum, isterseniz birlikte farklı yollar deneyebiliriz" gibi.
- Geri bildirimin tonu, sakin ve destekleyici olmalı; sert, emir verici ya da küçümseyici ses tonu danışanın savunmaya geçmesine neden olabilir.

4. Olumlu ve Olumsuz Geri Bildirim Arasındaki Denge

- Olumlu geri bildirim: Danışanın güçlü yönlerini, doğru yaptığı davranışları veya ilerlemelerini vurgulamak için kullanılır; bu, danışanın motivasyonunu artırır ve sürece bağlılığını güçlendirir.
- Olumsuz geri bildirim: Danışanın farkında olmadığı, değiştirmesi gereken veya gelişim göstermesi gereken davranışlarını işaret etmek için gereklidir; ancak yapıcı verilmediğinde kırıcı olabilir.
- Denge ilkesi: Olumlu geri bildirimle danışanın özgüveni desteklenmeli, olumsuz geri bildirim ise gelişim için fırsat olarak sunulmalıdır. "Sandviç tekniği" adı verilen yöntemle önce olumlu yönler belirtilir, ardından geliştirilmesi gereken alan aktarılır ve son olarak tekrar destekleyici bir ifade kullanılır.
- Gereksiz tekrarlar veya aşırı olumsuzluk danışanı sürece kapatabilir; bu nedenle dengeyi korumak, güven ve işbirliği ilişkisini sürdürülebilir kılar.

5. Geri Bildirimin Danışan Üzerindeki Etkileri

- Danışan, kendi davranış ve duygularını dışarıdan bir gözle görme fırsatı bulur; bu da farkındalık ve öz değerlendirme becerisini artırır.
- Yapıcı geri bildirim, danışanın değişim motivasyonunu artırır, sürece daha aktif katılım göstermesini sağlar.
- Olumlu geri bildirim, danışanın güçlü yönlerini pekiştirir, olumsuz geri bildirim ise gelişime yönelik yeni yollar denemesine olanak tanır.
- Düzenli ve dengeli geri bildirim, danışanın güven duygusunu artırır, sosyal çalışmacının profesyonelliğine olan inancı güçlendirir.

6. Etik ve Profesyonel Boyut

- Geri bildirim verirken gizlilik ve mahremiyet korunmalı, danışanın söyledikleri veya davranışları küçük düşürücü bir şekilde kullanılmamalıdır.
- Sosyal çalışmacı geri bildirim, danışanın yararını gözeterek ve profesyonel sınırlar içinde vermelidir.
- Kişisel önyargı ve değerler geri bildirim sürecine yansıtılmamalı; tarafsız, gerçekçi ve yapıcı bir yaklaşım benimsenmelidir.
- Geri bildirim, güç dengesini sosyal çalışmacının lehine çevirmek için değil, danışanı güçlendirmek için kullanılmalıdır.

7. Kültürel ve Bireysel Farklılıkların Önemi

- Geri bildirim sürecinde danışanın kültürel değerleri, iletişim biçimi ve hassasiyetleri dikkate alınmalıdır.
- Bazı kültürlerde doğrudan geri bildirim, sert veya kaba algılanabilir; bu nedenle geri bildirim yöntemi danışanın kültürel bağlamına uygun biçimde uyarlanmalıdır.
- Danışanın yaşı, eğitim düzeyi ve kişilik özellikleri de geri bildirimin nasıl yapılandırılacağını belirler.

GÖRÜŞME SIRASINDA ETİK VE GİZLİLİK İLKELERİ

1. Etik İlke Kavramı

- Etik ilke, mesleki uygulamalarda doğru ile yanlış arasında karar verirken sosyal hizmet uzmanına yol gösteren, değerler sistemine dayalı normatif kurallardır.
- Bu ilkeler yalnızca teorik düzeyde değil, günlük uygulamalarda sosyal çalışmacının danışana, topluma, meslektaşlarına ve kurumlara karşı sorumluluklarını belirleyen pratik rehberlerdir.
- Etik ilkeler, bireylerin onuruna saygı duymayı, tarafsızlığı, adaleti, insan haklarını gözetmeyi ve profesyonel sınırları korumayı içerir; böylece sosyal hizmet uygulamaları yalnızca teknik değil aynı zamanda ahlaki bir temele oturur.
- Etik ilke kavramı, sosyal hizmet mesleğinin diğer disiplinlerden ayrılan yönlerinden biridir; çünkü sosyal hizmet yalnızca sorun çözmeyi değil, aynı zamanda insana değer veren bir etik perspektifi temsil eder.

2. Sosyal Hizmette Etik Kodların Önemi

Mesleki kimliğin korunması: Etik kodlar, sosyal hizmet mesleğinin değerlerini ve standartlarını somutlaştırarak meslek kimliğini korur ve güçlendirir.

Profesyonel sınırların çizilmesi: Etik kodlar, sosyal çalışmacının danışanla kurduğu ilişkide nerede durması gerektiğini, hangi davranışların kabul edilebilir olduğunu, hangi davranışların ise mesleki ihlal sayılacağını açık biçimde ortaya koyar.

Danışan haklarının korunması: Etik kodların en önemli işlevlerinden biri, danışanın insan onurunu, mahremiyetini ve özgürlüğünü korumaktır; bu nedenle sosyal hizmette etik kurallar, danışanın güvenliği ve hak temelli yaklaşım için vazgeçilmezdir.

Mesleki hesap verebilirlik: Sosyal çalışmacının eylemleri, etik ilkelere uygun olmadığı takdirde mesleki ihlal olarak değerlendirilir; bu, hem kurumsal hem de toplumsal düzeyde hesap verebilirliği sağlar.

Güven ilişkisinin temeli: Etik kodlar, sosyal çalışmacı ile danışan arasındaki ilişkinin güvene dayalı olmasını sağlar; danışan, gizliliğinin korunacağını, yargılanmayacağını ve süreçte haklarının gözetileceğini bildiğinde kendisini açmakta daha istekli olur.

Kriz ve ikilemlerde yol gösterici rol: Sosyal hizmet uygulamalarında sık sık etik ikilemler ortaya çıkar; örneğin gizlilik ile zarar vermeme ilkesi arasında bir çatışma olduğunda sosyal çalışmacı, etik kodlara başvurarak doğru kararı verebilir.

Toplumsal güvenin sağlanması: Etik kodlara bağlılık, toplumun sosyal hizmet mesleğine güven duymasını sağlar; bu da mesleğin sosyal meşruiyetini artırır.

3. Sosyal Hizmette Temel Etik İlkeler

- İnsan onuruna saygı: Her bireyin değerli ve saygıya layık olduğu anlayışına dayanır; görüşme sürecinde danışan hangi koşulda olursa olsun saygıyla muamele görmelidir.
- Adalet ve eşitlik: Sosyal hizmet uzmanı, danışana ayrımcılık yapmadan, adil ve eşit hizmet sunma yükümlülüğüne sahiptir.
- Tarafsızlık: Sosyal çalışmacı, kişisel değer ve inançlarını danışan üzerine yansıtmamalı; profesyonel tutumunu her durumda korumalıdır.
- Gönüllülük ve özerklik: Danışan, sürece kendi iradesiyle katılmalı; görüşmede baskı ya da zorlayıcı tutumlara yer verilmemelidir.
- Gizlilik: Danışanın paylaştığı bilgiler yalnızca profesyonel amaçlarla kullanılmalı; izinsiz üçüncü kişilerle paylaşılmamalıdır.

4. Etik İlkelerin Sosyal Hizmet Görüşmelerindeki Yeri

- Görüşme sürecinde etik ilkeler, sosyal çalışmacının danışana güven verici bir ortam sağlaması, profesyonel sınırları koruması ve sürecin adil biçimde yürütülmesi açısından rehberdir.
- Etik ilkelere bağlılık, yalnızca danışanın değil, aynı zamanda sosyal çalışmacının da korunmasını sağlar; çünkü profesyonel kararların etik çerçeveye dayalı olması, hem kurumsal hem de hukuki sorumluluk açısından güvence oluşturur.
- Görüşme sırasında etik ilkeler ihmal edildiğinde, danışan kendisini güvende hissetmez, bilgi paylaşımı azalır ve süreç başarısız olur.
- Etik ilkelerin görüşme sürecine entegre edilmesi, danışanın güçlenmesini, sosyal adaletin gerçekleşmesini ve profesyonel müdahalenin etkinliğini artırır.

Temel Etik İlkeler

1. Saygı

- Sosyal hizmet görüşmelerinde saygı, danışanın hangi sosyoekonomik düzeyden, kültürden, etnik kimlikten veya yaşam tarzından gelirse gelsin, onun onurunu korumak ve değerini teslim etmek anlamına gelir.
- Saygı ilkesinin uygulanması, danışanın kişiliğini küçümsemeden, yargılamadan ve ön yargılara kapılmadan iletişim kurmayı içerir.
- Sosyal çalışmacı, danışanın sözünü kesmeden dinleyerek, beden diliyle ilgi göstererek ve kullandığı dilde özenli davranarak saygıyı görünür kılar.
- Danışanın değerlerine, inançlarına ve tercih ettiği yaşam biçimine saygı göstermek, görüşme sürecinin güvene dayalı olmasını sağlar.
- Saygının ihmal edilmesi, danışanın kendisini dışlanmış, değersiz veya damgalanmış hissetmesine yol açar ve görüşme sürecinin verimliliğini ciddi biçimde zedeler.

2. Tarafsızlık

- Tarafsızlık, sosyal çalışmacının danışana karşı önyargısız, adil ve dengeli bir tutum sergilemesini ifade eder; bu, bireysel değerlerin ve inançların danışan üzerine yansıtılmamasını gerektirir.
- Sosyal çalışmacı, danışanın siyasi görüşü, dini inancı, yaşam tarzı veya kültürel kimliği nedeniyle olumlu ya da olumsuz bir ayırım yapmamalıdır.
- Tarafsızlık, özellikle hassas konularda (örneğin aile içi şiddet, göçmenlik, cinsel yönelim) daha da önemlidir; çünkü sosyal çalışmacının tutumları danışanın sürece güvenini doğrudan etkiler.
- Bu ilkenin ihlali, danışanın profesyonel sürece güvenini kaybetmesine ve yardım almaktan vazgeçmesine neden olabilir.
- Tarafsızlık aynı zamanda kurumsal tarafsızlığı da içerir; sosyal çalışmacı, görev yaptığı kurumun çıkarları ile danışanın yararı çatıştığında mesleki etik ilkeleri gözetmekle yükümlüdür.

3. Gönüllülük

- Gönüllülük, sosyal hizmet görüşmelerinin danışanın özgür iradesine dayanmasını, sürece katılımın herhangi bir baskı veya zorlama altında olmamasını ifade eder.
- Görüşmeye katılımın gönüllülüğe dayanması, danışanın kendi yaşamı üzerinde söz sahibi olmasını ve sürecin öznesi olarak güçlenmesini sağlar.
- Sosyal çalışmacı, danışanın rızasını almadan herhangi bir bilgi kaydı yapmamalı, yönlendirmede bulunmamalı veya karar süreçlerini yürütmemelidir.
- Gönüllülük ilkesinin ihlal edildiği durumlarda danışan, süreci bir kontrol aracı veya baskı unsuru olarak algılar ve işbirliği ilişkisi zayıflar.
- Ancak bazı zorunlu durumlarda (örneğin mahkeme yönlendirmesiyle yapılan görüşmelerde) gönüllülüğün sınırları olabilir; bu durumlarda sosyal çalışmacı süreci şeffaf şekilde açıklayarak danışanın sürece katılımını kolaylaştırmalıdır.

4. Profesyonel Sınırlar

- Profesyonel sınırlar, sosyal çalışmacının danışanla kurduğu ilişkinin etik ve mesleki çerçevede kalmasını, kişisel yakınlıklara veya çıkar ilişkilerine dönüşmemesini ifade eder.
- Sosyal çalışmacı, danışanla profesyonel ilişkiyi koruyarak onun yaşamına aşırı müdahale etmemeli, duygusal bağımlılık geliştirmemeli ve danışanın özel yaşamına aşırı derecede dahil olmamalıdır.
- Profesyonel sınırlar, hem danışanı hem de sosyal çalışmacıyı korur; sınırların aşılması, güven ilişkisinin bozulmasına ve mesleki etik ihlallerine yol açar.
- Hediyeler kabul etmek, kişisel ilişkiler kurmak veya profesyonel ilişkiyi kişisel çıkar için kullanmak profesyonel sınırların ihlaline örnektir.
- Profesyonel sınırların korunması, sosyal çalışmacının kararlarını nesnel, tarafsız ve mesleki standartlara uygun biçimde almasını sağlar.

5. Diğer Temel Etik İlkeler

- Gizlilik: Danışanın paylaştığı bilgilerin üçüncü kişilerle paylaşılmaması, yalnızca profesyonel amaçla kullanılması etik sorumluluktur.
- Adalet: Tüm danışanların eşit hizmet alma hakkı vardır; sosyal çalışmacı hiçbir danışana ayrıcalık veya ayrımcılık yapmamalıdır.
- İnsana saygı ve insan hakları: Her danışan, kendi kimliği, değerleri ve tercihleriyle birlikte onurlu bir varlık olarak görülmeli, insan haklarına uygun bir iletişim kurulmalıdır.
- Sorumluluk: Sosyal çalışmacı, mesleki bilgisini ve becerisini sürekli güncel tutmalı; danışanlara en uygun ve doğru hizmeti sunma sorumluluğunu taşır.

6. Temel Etik İlkelerin Görüşme Sürecine Katkısı

- Saygı, tarafsızlık, gönüllülük ve profesyonel sınırlar görüşme sürecinde güvenli, adil ve eşitlikçi bir ortam oluşturur.
- Bu ilkeler, danışanın sürece daha açık, dürüst ve gönüllü katılım göstermesine yardımcı olur.
- Sosyal çalışmacının etik ilkelere bağlı kalması, hem danışanın yararını gözetir hem de mesleğin kurumsal güvenilirliğini artırır.
- Etik ilkeler olmadan görüşme süreci yalnızca teknik bir bilgi toplama sürecine indirgenir; oysa sosyal hizmet, insani değerleri merkeze alan profesyonel bir yardımlaşma disiplini.

Gizlilik İlkesinin Önemi

1. Gizlilik Kavramı ve Sınırları

- Gizlilik, sosyal hizmet görüşmelerinde danışanın paylaştığı kişisel bilgilerin, duyguların ve yaşamına dair detayların üçüncü kişilerle paylaşılmaması, yalnızca mesleki amaçlar doğrultusunda kullanılması anlamına gelir.
- Bu ilke, sosyal çalışmacının danışana verdiği en temel güvencelerden biridir; çünkü danışan, mahrem bilgilerini ancak korunacağına inanırsa açıkça ifade edebilir.
- Gizlilik mutlak bir sınırsızlık anlamına gelmez; etik ve yasal sorumluluklar nedeniyle bazı durumlarda gizlilik ilkesinin sınırları vardır.
- Bu sınırlar, danışanın veya başkasının yaşamını tehdit eden riskler, ciddi suç bildirimleri veya yasal zorunluluklar olduğunda devreye girer.
- Dolayısıyla gizlilik hem mesleki güvenin temeli hem de yasal çerçeveye bağlı olarak sınırlandırılabilen bir ilkedir.

2. Gizliliğin Korunması İçin Alınacak Önlemler

Fiziksel önlemler: Görüşmelerin sessiz, güvenli ve üçüncü kişilerin duyamayacağı ortamlarda yapılması; belgelerin kilitli dolaplarda saklanması.

Dijital güvenlik: Danışana ait bilgilerin bilgisayar sistemlerinde şifreli ve yetkisiz erişime kapalı biçimde korunması, e-posta ve dijital kayıtların güvenlik protokolleriyle saklanması.

Mesleki özen: Sosyal çalışmacının danışanın bilgilerini resmi yetki ve onay olmadan kurum içindeki başka kişilerle paylaşmaması.

Bilgilendirilmiş onam: Görüşmenin başında danışana gizlilik ilkesinin kapsamı, sınırları ve istisnaları hakkında açık bilgi verilmesi.

Profesyonel sınırlar: Sosyal çalışmacının, danışanın özel yaşamına dair paylaşımları sosyal çevresinde ya da kişisel ilişkilerinde gündeme getirmemesi.

3. Gizliliğin İstisnaları (Çocuk İstismarı, İntihar Riski, Şiddet Tehdidi vb.)

Çocuk istismarı: Sosyal çalışmacı, çocukların istismara uğradığını öğrendiğinde gizlilik ilkesini sürdürmek yerine ilgili yasal kurumlara bildirimde bulunmak zorundadır; çünkü çocuğun üstün yararı önceliklidir.

İntihar riski: Danışanın kendisine yönelik ciddi zarar verme niyeti ifade etmesi durumunda, sosyal çalışmacının güvenlik amacıyla ilgili profesyonelleri ve kurumları bilgilendirmesi gerekir.

Şiddet tehdidi: Danışanın başkalarına yönelik ciddi şiddet planları olması halinde gizlilik ilkesi aşılarak güvenlik güçlerine veya ilgili kurumlara bildirim yapılır.

Yasal zorunluluklar: Mahkeme kararı, soruşturma süreçleri veya kamu güvenliğini ilgilendiren hallerde gizlilik sınırlandırılabilir; ancak bu durumlar danışana önceden açıklanmalıdır.

Bu istisnaların tümünde amaç, danışanın ya da üçüncü kişilerin yaşamını ve güvenliğini korumaktır; yani gizlilik, zarar vermeme ilkesiyle dengelenir.

4. Gizlilik İlkesinin Danışan ve Süreç Açısından Önemi

- Gizlilik, danışanın görüşme sürecine güvenle katılmasını ve kendisini açıkça ifade etmesini sağlar.
- Mahremiyetin korunması, danışanın onurunun gözetildiğini hissettirir ve sosyal hizmet sürecine bağlılığını artırır.
- Gizlilik olmadan danışan, yaşadığı sorunları saklama eğilimi gösterebilir, bu da doğru ihtiyaç analizi ve etkili müdahale planı geliştirmeyi engeller.
- Gizlilik, yalnızca bireysel değil kurumsal güveni de temsil eder; sosyal hizmet kurumlarının toplum nezdindeki meşruiyetini güçlendirir.

Etik İkilemler ve Çözüm Yöntemleri

1. Etik İkilem Kavramı

- Etik ikilem, sosyal çalışmacının aynı anda iki ya da **daha fazla** etik ilke arasında sıkıştığı, hangi seçeneğin doğru olduğuna karar vermekte zorlandığı durumları ifade eder.
- Sosyal hizmet uygulamalarında etik ikilemler sık görülür; çünkü bir yanda danışanın özerklik ve gizlilik hakkı, diğer yanda zarar vermeme ve toplumsal sorumluluk ilkeleri bulunur.
- Etik ikilemler, mesleğin yalnızca teknik değil aynı zamanda değer temelli bir alan olduğunu, sosyal çalışmacının kararlarının ahlaki boyutlar taşıdığını gösterir.

2. Çıkar Çatışmaları

Tanım: Sosyal çalışmacının kişisel çıkarları, kurumun beklentileri veya başka aktörlerin talepleri ile danışanın yararı arasında yaşanan çatışmalardır.

Örnek: Sosyal çalışmacının görev yaptığı kurum, danışanın yararına olmayan bir uygulama talep ettiğinde; ya da danışanla kişisel ilişkilerden doğan çıkarlar sürece karıştığında çıkar çatışması ortaya çıkar.

Sonuçları: Çıkar çatışmaları danışanın haklarının ihlal edilmesine, güven ilişkisinin bozulmasına ve mesleki etik ihlaline yol açabilir.

- Çözüm yolları:
 - » Çıkar çatışması doğduğunda öncelikle danışanın yararı merkeze alınmalı.
 - » Kurum politikaları ile mesleki etik ilkeler çeliştiğinde, sosyal çalışmacı meslek örgütlerinin rehberliğinden ve etik kodlardan yararlanmalı.
 - » Profesyonel sınırlar korunmalı, danışanla kişisel veya maddi çıkar ilişkisine girilmemeli.

3. Kişisel Değerler ile Mesleki Etik Arasındaki Gerilim

Tanım: Sosyal çalışmacının kendi kişisel değerleri, inançları veya dünya görüşü ile mesleğin etik ilkeleri arasında çatışma yaşaması.

Örnek: Sosyal çalışmacının kendi kültürel değerleri, danışanın yaşam tarzıyla örtüşmediğinde; örneğin boşanmayı olumsuz gören bir sosyal çalışmacının boşanmak isteyen danışanla çalışması.

Sonuçları: Bu gerilim, sosyal çalışmacının danışana karşı tarafsızlığını kaybetmesine, önyargılı davranmasına ve danışanın sürece güvenini azaltmasına neden olabilir.

- Çözüm yolları:
 - » Sosyal çalışmacı öz farkındalık geliştirerek kendi değerlerini sorgulamalı.
 - » Mesleki etik ilkeler, kişisel değerlerin üzerinde tutulmalı.
 - » Gerektiğinde süpervizyon veya meslektaş desteği alınarak tarafsızlık korunmalı.
 - » Danışanın değerleri ve yaşam tercihlerine saygı gösterilmeli, yargılayıcı tutumlardan kaçınılmalı.

4. Etik Karar Verme Modelleri

Tanım: Sosyal hizmette karşılaşılan etik ikilemlerde doğru karara ulaşmak için kullanılan sistematik yöntemlerdir.

Önemi: Bu modeller, sosyal çalışmacının karmaşık durumlarda duygusal ve kişisel tepkiler yerine mesleki ilkeler doğrultusunda karar vermesini sağlar.

Başlıca modeller:

- Etik ilke temelli model: Karar alma sürecinde temel etik ilkeler (saygı, adalet, özerklik, zarar vermeme) dikkate alınır ve önceliklendirilen ilkeye göre karar verilir.
- Adım adım karar verme modeli:
 - » **1.** Etik ikilemin tanımlanması.
 - » **2.** İlgili tarafların (danışan, kurum, toplum) hak ve sorumluluklarının belirlenmesi.
 - » **3.** Olası seçeneklerin ortaya konması.
 - » **4.** Her seçeneğin etik ve pratik sonuçlarının değerlendirilmesi.
 - » **5.** En az zarara ve **en fazla** yarara yol açacak seçeneğin tercih edilmesi.

- Süpervizyon ve meslektaş danışma modeli: Karar sürecinde yalnız kalmamak için meslektaşlarla görüşmek ve süpervizyon desteği almak.
- Değerler çatışmasını görünür kılma modeli: Sosyal çalışmacının kendi değerleri ile mesleki değerler arasındaki farkları yazılı veya sözlü olarak analiz etmesi, böylece tarafsızlığına zarar verecek unsurları kontrol altına alması.

5. Etik İkilemlerin Profesyonel Sürece Katkısı

- Etik ikilemler, mesleğin doğasında var olan kaçınılmaz durumlar olsa da, doğru yönetildiklerinde sosyal çalışmacının mesleki olgunluğunu artırır.
- Bu durumlar, sosyal çalışmacının etik duyarlılığını geliştirmesine, karar alma becerilerini güçlendirmesine ve mesleki kimliğini pekiştirmesine katkı sağlar.
- Ayrıca etik ikilemlerin çözümü, mesleğin toplum nezdinde güvenilirliğini ve kurumsal saygınlığını artırır.

Etik ve Gizlilik İhlallerinin Sonuçları

1. Danışan Üzerindeki Etkiler

- Etik veya gizlilik ihlali durumunda en doğrudan zarar gören taraf danışandır; çünkü danışan, paylaştığı bilgilerin gizli kalacağına dair verilen güvenceye inanarak görüşmeye katılır.
- Gizliliğin ihlali, danışanın kendisini açma isteğini azaltır, sürece olan güvenini zayıflatır ve gelecekte yardım arayışına girmesini engelleyebilir.
- Etik ilke ihlalleri, danışanın kendisini değersiz, damgalanmış ya da istismar edilmiş hissetmesine neden olabilir; bu durum, psikolojik açıdan ikincil travmaya yol açabilir.
- Danışan, gizliliğin korunmadığı bir süreçte toplum içinde yaftalanma, ayrımcılığa uğrama ya da sosyal ilişkilerinin zedelenmesi gibi risklerle karşı karşıya kalabilir.
- Dolayısıyla gizliliğin ihlali yalnızca mesleki değil, aynı zamanda danışanın yaşam kalitesini ve sosyal uyumunu doğrudan etkileyen kritik bir sorundur.

2. Mesleki Sorumluluk ve Yasal Yaptırımlar

- Sosyal çalışmacı, mesleki etik kurallara uymakla yükümlüdür; ihlaller, disiplin süreçleri, mesleki yaptırımlar veya görevden uzaklaştırma ile sonuçlanabilir.
- Gizlilik ihlali, Türk hukuk sisteminde kişisel verilerin korunması, özel hayatın gizliliği ve çocuk koruma mevzuatları çerçevesinde suç teşkil edebilir ve cezai yaptırımlara neden olabilir.
- Sosyal hizmet kurumları da çalışanlarının etik ihlallerinden sorumlu tutulabilir; bu durum kurumun yasal süreçlerle karşılaşmasına, itibar kaybı yaşamasına yol açar.
- Ayrıca etik dışı davranışlar, mesleki lisansın kaybedilmesi, meslek örgütlerinden uzaklaştırılma ve kamuoyu önünde güvenilirliğin yitirilmesi gibi ciddi sonuçlar doğurabilir.
- Sosyal çalışmacı, mesleki sorumluluklarını yerine getirmediğinde yalnızca bireysel olarak değil, temsil ettiği meslek grubunun tamamı üzerinde olumsuz bir etki bırakır.

3. Güven İlişkisinin Zedelenmesi

- Sosyal hizmet görüşmelerinin temeli güvene dayanır; etik ve gizlilik ihlalleri, bu güvenin kalıcı biçimde sarsılmasına neden olur.
- Danışan, gizliliği ihlal edilen bir görüşmeden sonra bir daha kendisini açmak istemeyebilir ve yardım ilişkisini yarıda kesebilir.
- Güvenin bozulması yalnızca bireysel ilişkiyi değil, genel olarak sosyal hizmet kurumlarının toplum nezdindeki güvenilirliğini de zayıflatır.
- Güven kaybı, danışanın başka profesyonellere veya kurumlara başvurma isteğini de azaltabilir; bu da sosyal hizmet sistemine olan toplumsal güvenin sarsılmasına yol açar.
- Güven ilişkisinin yeniden inşa edilmesi çok zordur; ihlallerin yol açtığı hasar genellikle uzun süreli ve kalıcıdır.

4. Ek Boyut - Toplumsal ve Kurumsal Sonuçlar

- Etik ihlaller yalnızca bireysel düzeyde değil, kurumsal ve toplumsal düzeyde de olumsuz sonuçlar doğurur.
- Kurumsal düzeyde ihlaller, kurumun hizmetlerinden yararlanan bireylerin azalmasına, toplumda olumsuz imaj oluşmasına ve hizmetlere duyulan güvenin kaybolmasına yol açar.
- Toplumsal düzeyde ise, sosyal hizmetin “hak temelli” yapısı zedelenir, kırılgan grupların destek alma konusunda cesareti azalır ve toplumsal dayanışma kültürü zayıflar.
- Dolayısıyla etik ve gizlilik ihlalleri, bireyden topluma yayılan zincirleme bir güven kaybına ve sosyal hizmet sisteminin etkinliğinin azalmasına neden olur.