

GÖRÜŞME İLKE VE TEKNİKLERİ

Görüşme / Mülakat Nedir?

Görüşme, mülakat kelimesi ile eş anlamlı olarak kullanılmakta, konuşma ve yazı dilinde her iki kelime de yer almaktadır.

Görüşme, yüz yüze gelen iki veya daha fazla kişinin, belli bir amaçla sözel ve sözel olmayan iletişim araç ve tekniklerini kullanarak yarattıkları bir etkileşimdir.

Görüşme Hangi Amaçlarla Yapılır?

1. Kaynak kişilerden iyi bildiği konulara ilişkin ya da kendi kişisel nitelikleri ile ilgili olabildiğince nesnel bilgiler toplama.
2. Kişiden, gözlenmesi olanaksız davranışları, tutum ve düşünceleri konusunda sözel bilgiler alma.
3. Bireyin kişilik örüntüsünü, zihinsel duygusal ve sosyal niteliklerini tanıma ve teşhis etme.
4. Bireyin davranışlarını değiştirme ve düzeltme amacıyla

Görüşme Türleri Nelerdir?

1. **Bilgi Toplama Görüşmeleri**

a) Kamuoyu Görüşmeleri : Kamuoyunu ilgilendiren bir konu hakkında bireylerin görüşlerini, tutum ve inançları vb. saptamak amacıyla yapılan görüşmelerdir.

b) Nüfus Sayımı Görüşmeleri :

Görüşme Türleri Nelerdir?

c) Sorunları saptama ve değerlendirme

görüşmeleri : Kapsamlı bir sosyal soruna ilişkin aksaklıkların niteliğini ve nedenlerini öğrenmek için yapılan görüşmelerdir.

d) Aile ziyareti görüşmeleri :

Görüşme Türleri Nelerdir?

2. Bilgi Verme Görüşmeleri

- a) İş ve Meslek Hakkında Bilgi Verme Görüşmeleri
- b) Yeni Duruma Alıştırma / Oryantaston Görüşmeleri
- c) Danışma Görüşmeleri
- d) Basın Görüşmeleri

Görüşme Türleri Nelerdir?

3. Kişisel Yardıma Yönelik Görüşmeler:

Bireye kişisel, sağlık ve psikolojik yardım sağlamaya yönelik görüşmelerdir.

Klinik görüşmeler, bireyin durum ve davranışlarında değişimi amaçlar.

Görüşmenin temel işlevi, bireyin kendisini ve sorununu daha iyi tanımasına, yaşamını etkileyen konularda etkili kararlar verebilmesinde, çevresini daha iyi organize edebilmesine, insanlarla iyi ilişkiler kurabilmesine ve sorunlarını çözebilmesine yardım etmektir.

Görüşme Türleri Nelerdir?

Kişisel Yardıma Yönelik Görüşme Türleri

- a) Sağlık Muayenesi Görüşmesi
- b) Psikiyatrik Görüşme
- c) Psikolojik Danışma Görüşmesi
- d) Tanı ve Tedavi Görüşmeleri
- e) Test öncesi ve Sonrası Görüşmeler

Görüşmede, İlişki Kurmada İlke ve Tutumlar

1. Saygınlık :

Görüşmeyi yapan profesyonelin danışanı koşulsuz olarak olduğu gibi saygın bir birey olarak kabul etmesidir (Kabul sürecinde toplumsal ve kişisel değerler ön plana çıkıyor).

2. Empatik Anlayış:

Empatik anlama, birleştirici olma, yakınlık

Görüşmede, İlişki Kurmada İlke ve Tutumlar

3. Saydamlık :

Kişinin duygu ve düşüncesini olduğu gibi ifade edebilmesi, içi dışı bir olması, olduğu gibi görünebilmesi ve dışa açık olması, ideal şekli ile cam gibi saydam olabilmesidir.

Görüşmede, İlişki Kurmada İlke ve Tutumlar

4. Transferans :

Psikanalitik görüşmede, hastanın özellikle çocukluğunda geçen olayları, yakınlarına ve belli kişilerle ilgili olarak geliştirdiği bilinçli ve bilinçsiz duygu, düşünce ve isteklerini terapistine yöneltmesi anlamında kullanılır.

Terapistin hastasına karşı bilinçli ya da bilinçsiz geliştirmesine de “Karşıt Transferans” denir.

Görüşmede, İlişki Kurmada İlke ve Tutumlar

5. Direniş :

Görüşmede, hastanın çeşitli kaygılarla bilinçaltı yaşantı ve duygularını bilince çıkarmaktan ve anlatmaktan kaçma ve engelleme eğilimidir.

6. İlgilenme :

Görüşülen kişi ile uyumlu ve güvenli bir ilişki kurulması görüşmeyi olumlu yönde etkiler. Empatik bir anlayış, arkadaşça bir tutum, güvenli bir ortam yaratma, gizlilik ilkesine uyma, kişinin durumunu planlı olarak izleme, dikkatle dinleme,

Görüşmede, İlişki Kurmada İlke ve Tutumlar

ilk harekete geçme sorumluluğunu kişiye bırakma ve bunun hissettirilmesi, danışana konuşma yönünden daha çok fırsat verilmesi ilgi işaretleri olarak görüşmenin kalitesini olumlu yönde etkiler.

7. Sorumluluğun Paylaşılması :

Yardım amaçlı görüşmelerde, her iki tarafın sorumlulukları paylaşması ve kendilerine düşen sorumlulukları yerine getirmeleri gerekir. Tüm sorumlulukların profesyonel tarafından alınması uygun değildir.

Görüşme Araç ve İlkeleri

Görüşmenin etkili biçimde yürütülmesi ve sürdürülmesi için görüşme süreci içinde zaman zaman başvurulan araç ve teknikler vardır:

1. Dinleme :

Görüşmenin temel tekniklerinden birisidir. İyi bir dinleyici olmak ve kişinin söylediklerinin gerçek anlamını iyice kavramak gerekir.

Görüşme Araç ve İlkeleri

Etkili Dinlemenin Özellikleri Nelerdir?

- Dikkati vererek ve kesmeden dinleme,
- Ne söylendiğini, detayları ile hatırlama,
- Görüşme sırasında anlatılan ile hissedilen duyguyu iyi izleme,
- Duyguları daha iyi anlayabilmek için sözel olmayan ipuçlarına bakma,

Görüşme Araç ve İlkeleri

- Görüşme sırasında durmalara ya da sessiz kalma durumlarına karşı toleranslı olmaya çalışma, Sessizliği bozacak sorular sormaktan kaçınmak,
- Kendinizi sakin hissedemediğiniz durumlarda sakinliği korumaya çalışma,
- Anlatılan durum ile ilgili olarak kendiniz o durumu yaşayan biri olarak kabul edip neler hissettiğinize anlamaya çalışma,

Görüşme Araç ve İlkeleri

2. Konuşma :

Profesyonel daha az konuşmalı, daha çok diğer iletişim ve pekiştirme yollarını kullanmayı tercih etmelidir.

3. Soru Sorma :

Sözel iletişim araçlarından birisidir.

Görüşme Araç ve İlkeleri

Ne zaman soru sorulmalı?

a) Kişi söylemek istediği bir şeyi söyleyemediği ya da güçlük çektiği zaman konuşmasını kolaylaştırmak amaçlı soru sorulabilir.

b) Kaygıların görüşme ilişkisini karıştırdığı veya kişinin kendisini güven içinde ve rahat hissetmediği anlarda soru sorulabilir veya ortaya çıkan durumlarla ilgili kısa açıklamalar yapılabilir.

Görüşme Araç ve İlkeleri

- c) Görüşme sırasında arada atlanmış veya yarım bırakılmış konuları hatırlatıcı nitelikte sorular sorulabilir.
- d) Görüşme sırasında ifade edilen bilgilerin güvenilirliğini, doğru hatırlanıp hatırlanmadığını kontrol etmek için sorular sorulabilir.
- e) Özel bir konuda bilgi almak ve görüşmeyi genişletmek, açmak ve bireyin duygusal davranışlarını gözlemek için de sorular sorulabilir.

Görüşme Araç ve İlkeleri

Soru Türleri :

- a) Açık ve kapalı uçlu sorular,
- b) Yönlendirici olan ve olmayan sorular,
- c) Dolaylı ve dolaysız sorular,
- d) Seçenekli sorular,
- e) Niçin'li sorular,

Görüşme Araç ve İlkeleri

4. Soruları yanıtlamak ve Açıklamak :

5. Bireyin bulunduğu yerden başlamak :

6. Yansıtma ve pekiştirme :

7. Gözlem :

8. Yorumlama :

Uygulama İlke ve Teknikleri

1. Görüşme sakın bir yerde yapılmalıdır.
2. Görüşme kişi ile yalnız olarak yapılmalıdır.
3. Danışanla iyi ilişkiler kurulmalı.
4. Serbest konuşması sağlanmalı.
5. Kişisel yaşantılara ağırlık verilmeli.
6. Bireyin duygusal yönü vurgulanmalı.
7. Eleştiri ve değerlendirmeden kaçınmalı.
8. Dil açık ve sade olmalı.

Uygulama İlke ve Teknikleri

9. Yüksüz, açık uçlu sorular sorulmalı.
10. Geçiş soruları titizlikle seçilmeli.
11. Sözel olmayan ipuçları da izlenmeli.
12. Genel ifadeler özgül hale getirilmeli.
13. Söylenmeyenlerle de ilgilenilmelidir.
14. Profesyonel kavram ve düşüncelerde esnek olmalıdır.

Görüşme Kavramı ve İletişim Süreci

- Görüşme, sosyal bilimlerde en sık kullanılan bilgi toplama yöntemlerinden biridir. Yirminci yüzyılın son çeyreğinde pek çok sosyal bilim alanında görüşme, etkili bir veri toplama yöntemi olarak yerini almıştır. Örneğin, örgüt çalışmalarında örgüt bilimciler, örgütlerin değişik yönlerini ve özellikle de örgütlerin kültür ve sembolik boyutlarını çalışırken görüşmeyi, temel veri toplama aracı olarak kullanmışlardır (Yıldırım ve Şimşek, 2006, s. 119). Briggs (1986) görüşmenin, sosyal bilimler alanında en yaygın veri toplama yöntemi olduğunu savunmakta ve bu durumun, görüşme yönteminin; bireylerin deneyimlerine, tutumlarına, görüşlerine, şikayetlerine, duygularına ve inançlarına ilişkin bilgi elde etmede oldukça etkili bir yöntem olmasından kaynaklandığını belirtmektedir.

GÖRÜŞME VE İLETİŞİM KAVRAMI

- Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğüne göre iletişim, duygu ve düşüncelerin, akla uygun şekilde başkalarına aktarılması, bildirim ve haberleşme olarak tanımlanmaktadır.

GÖRÜŞMEDE İLETİŞİMİN ÖNEMİ

- İletişim çalışmak, kendi kendinize bakışınızı geliştirir.
- İletişim çalışmak, diğer insanların kişiye bakışını iyileştirir.
- İletişim çalışmak, insanın ilişkileri hakkında bildiklerinin artmasını sağlar.
- İletişim çalışarak önemli yaşam becerileri öğrenilebilir.
- İletişim çalışmak, mesleki yaşantıda başarılı olmanın yolunu açar.
- İletişim çalışmak gittikçe farklılaşan dünyada dolaşabilmeye yardımcı olur.

GÖRÜŞMEDE İLETİŞİM SÜRECİ VE ÖĞELERİ

sürecinde etkili bir şekilde, güvenilir veriler toplayabilmek için iletişim sürecini ve bu sürecin içinde ne gibi öğelerin olduğunu bilmek ve bunları özümsemek gerekmektedir.

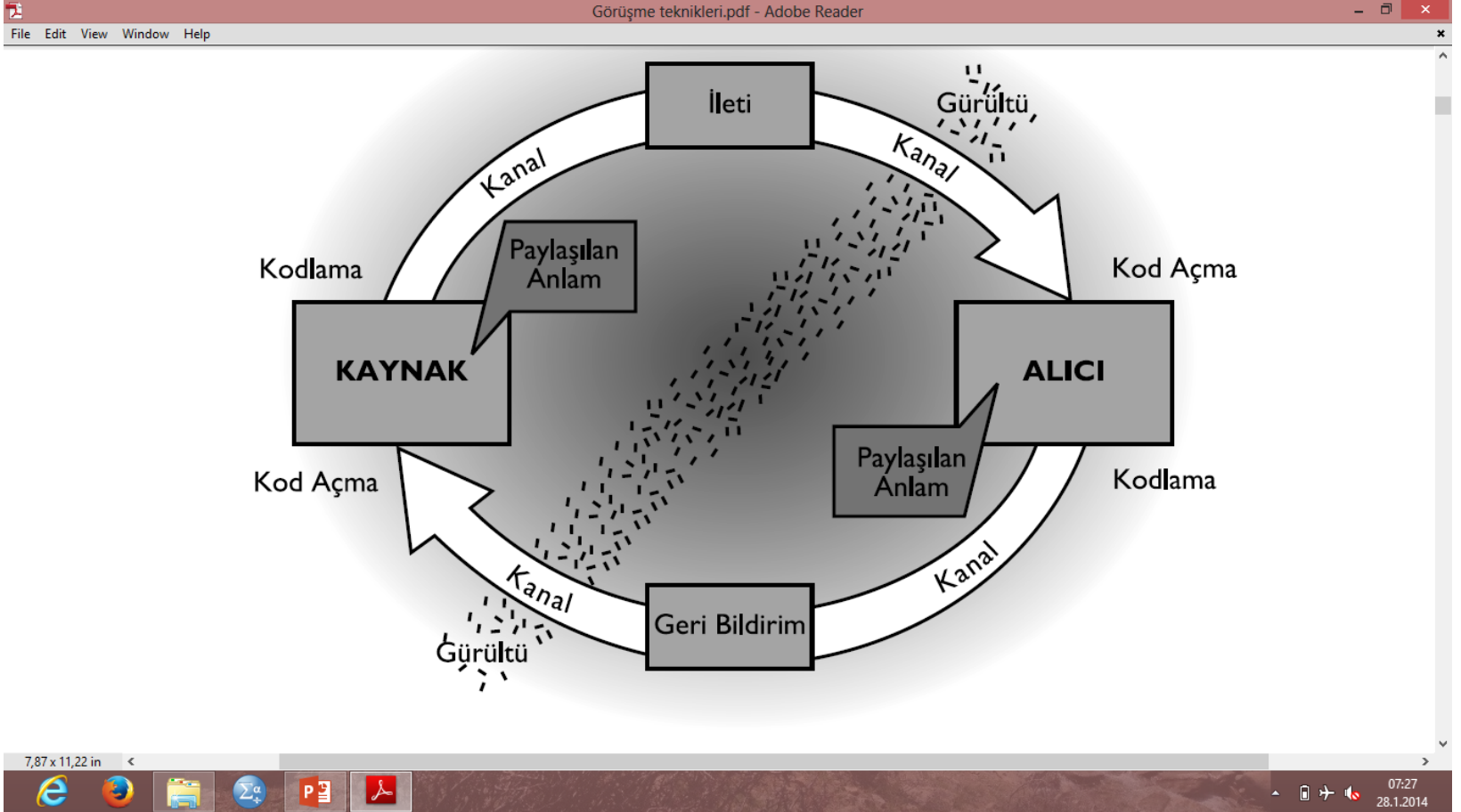
Tablo 1.1

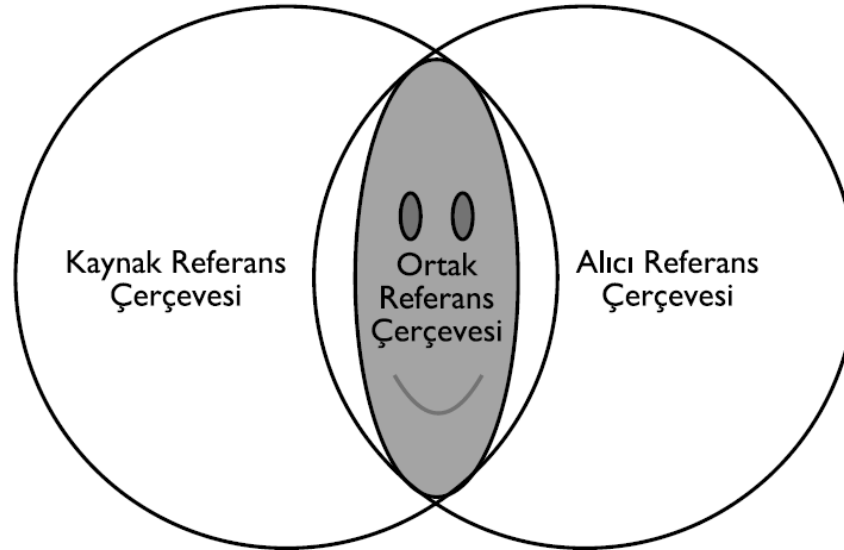
İletişim Türü (Oransal Olarak)	İletişim Türü (Saat Olarak)
<ul style="list-style-type: none">• Yazma % 9	<ul style="list-style-type: none">• Yazma 1,5 saat
<ul style="list-style-type: none">• Okuma % 16	<ul style="list-style-type: none">• Okuma 3 saat
<ul style="list-style-type: none">• Konuşma % 30	<ul style="list-style-type: none">• Konuşma 4.5 saat
<ul style="list-style-type: none">• Dinleme % 45	<ul style="list-style-type: none">• Dinleme 7 saat

Kaynak: Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi, İletişim Modülü, 2009.

İletişimi durağan değil, sürekli gelişmeleri içersinde barındıran ve bu gelişmelerin başka bir duruma dönüşmesini içeren bir süreç olarak ele almak gerekir. Süreç; bir olayın düzenli olarak ve birbirini izleyen değişimlerle gelişmesi, başka bir olaya dönüşmesidir. Süreç kavramı, sürekliliği, değişimi ve gelişimi içerir. İletişim süreci; diğer insanları ikna etmek, bilgilendirmek, yönetmek, eğlendirmek, bilgilenmek ve

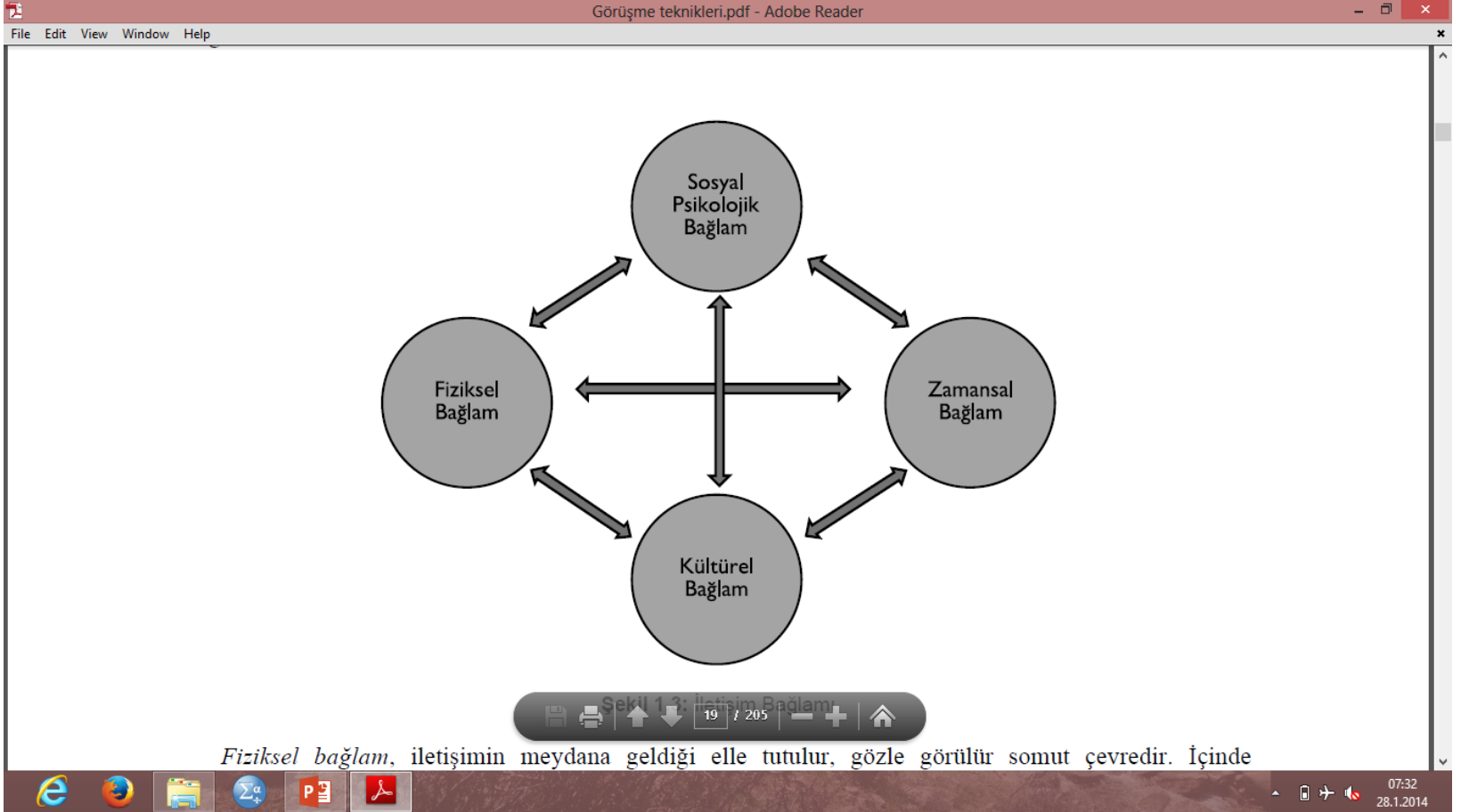
İLETİŞİM SÜRECİ





Şekil 1.2: Ortak Referans Çerçevesi

İLETİŞİM BAĞLAMI



Görüşme ve Sözlü İletişim

- Başkalarıyla konuşulurken sakin, sabırlı, güler yüzlü ve nazik olunmalıdır. Örneğin görüşülen kişinin isminin yanına 'bey' ve 'hanım' eklentisi konarak konuşulabilir.
- • Karşıdaki insanın eğitimi, statüsü ve diğer görünen ve bilinen özelliklerine göre iletişim
- kurulmalıdır. Yüz yüze görüşmede hedef kitlenin özellikleri dikkate alınırsa amaca ulaşmak daha da kolaylaşır.

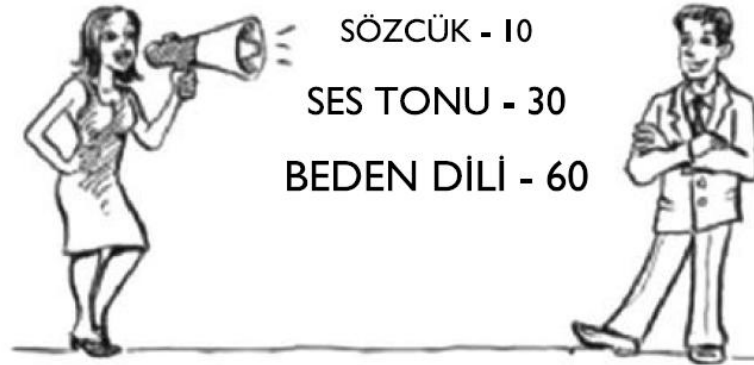
- • İletişim güvenin oluşturulduğu ortamlarda daha etkili ve verimli olur. Bu nedenle görüşülecek
- kişide güven oluşturacak davranışların sergilenmesi ve buna yönelik bilgilerin verilmesinde fayda vardır.
- • Konuşurken sade, anlaşılır ve net bir dil kullanılmalıdır. Karmaşık ve uzun cümlelerden kaçınılmalıdır.
- • Karşı tarafın düşünce ve inançlarına saygı gösterilmelidir. Bunlar hakkında yargıda ve yorumda bulunulmamalıdır.
- • Görüşmeyi yönetecek kişi olarak kaynağın (görüşmecinin) iyi bir dinleyici olması gerekmektedir.

Etkin dinleyicilerin temel özellikleri

- Söylenenlere ilgi gösterir.
- Gerçek sorunun ne olduğunu duyana kadar yargıda bulunmaz.
- Konuştuğu kişi ile göz teması kurar.
- Söylenenleri karşıdaki kişinin anlayıp anlamadığını kontrol eder.
- Karşıdaki kişi anlatacaklarını bitirene kadar sabırla bekler. Leblebiyi anlamadan leblebiyi anlamaz.
- Göstermeye çalışmaz.

- • Karşıdakinin söylediğinden ne anladığını ona tek bir cümle ile tekrarlayarak geri bildirim verir.
- Böylelikle iletişim sürecinin doğru işlemesine yardımcı olur.
- • ‘Anlıyorum’, ‘Evet’ gibi sözlü ifadeler kullanır ya da bu anlama gelen sözsüz iletişim
- kanallarından (baş sallama gibi) yararlanır (Polat, 2009).

Görüşme ve Sözsüz İletişim



İLETİŞİM ENSTRÜMANLARININ ETKİLEME GÜÇLERİ (%)

Kaynak: www.ceren-aslan.blogcu.com, Erişim Tarihi: 30.12.2011.



Mutluluk

Korku

Öfke

Hayret

Üzüntü

Tiksinti

Kaynak: www.trainsabotaj.com Erişim Tarihi: 30.12.2011.

Görüşme Kavramının İncelenmesi: Sosyal Hizmetlerdeki Yeri ve Önemi

- Bu mesleğinin temel amacı bireylerin içinde olduğu sosyal sorunları teşhis etmek ve çözmektir. Sosyal sorunların ne kadar çeşitli olduğu ve hepsinden önemlisi ne kadar bireye özgü olduğu düşünüldüğünde, görüşme tekniğinin önemi daha kolay anlaşılabilir. Her bireyin maruz kaldığı sorunların onun penceresinden ve onun koşulları içerisinde ele alınması hem iletişim ilkeleri hem de iletişimin bağlamı açısından gerekmektedir.

- Bir başka ifadeyle, bireyin dünyasına girmek ve onun yaşadıklarını, ihtiyaçlarını, çevresini tanımak ve anlamak gerekir. Sosyal hizmet mesleğinin bu amacına ulaşmasını sağlayan en güçlü araçlardan biri de görüşmelerdir. Karşılıklı etkileşimin kurulduğu görüşmede en temel kaynak olan bilgiye ulaşılmakta, bu bilginin değerlendirilmesiyle sosyal hizmet mesleğinin işlevlerini yerine getirmek mümkün olmaktadır.

Görüşme Kavramının İncelenmesi: Sosyal

Hizmetlerdeki Yeri ve Önemi

- yaşadıkları deneyimleri, bu deneyimlere verdikleri anlamları anlamak olan ve bu deneyimleri dil yardımıyla birbirlerine aktardıkları bir süreçtir (Seidman, 1991, s.8,9). Sorular ve sorulara verilen cevaplar sayesinde sözel bir bilgi alış verişi söz konusudur. Bu bilgi alış verişi oldukça zengin ve etkileyici bir veri sağlar (Sommer ve Sommer, 1997, s.107). Görüşme, bireyin yabancı bir kişinin iç dünyasına bilimsel bir yöntemle ulaşmasını sağlar (Young, 1935).

Tablo 2.1: Sohbet ve Görüşme Arasındaki Farklılıklar

SOHBET	GÖRÜŞME
1. Bilinçli, üzerinde düşünülmüş bir planı, amacı veya hedefi yoktur.	1. Bilinçli olarak tanımlanmış, planlanmış bir amacı veya hedefi vardır; görev odaklıdır.
2. Açıkça tanımlanmış, oluşturulmuş farklı rolleri ve yükümlülükleri yoktur.	2. Açıkça tanımlanmış rol farklılıkları söz konusudur: Görüşmeci-Başvuran gibi.
3. Görüşme zamanı, yeri, süresi ve sıklığı gibi resmi bir düzenlemesi yoktur.	3. Üzerinde düşünülerek ayarlanmış yeri, zamanı, süresi ve sıklığı vardır.
4. Etkileşim, sosyal beklentiler ve normlar çerçevesindedir.	4. Sosyal beklentiler ve normlar yerini mesleki norm ve yükümlülükler bırakır.
5. Konuşma kalıpları gayri resmidir; dolambaçlı sözleri, duraksamaları, tekrarları vardır.	5. Konuşma kalıpları resmi, yapılanmış ve organize edilmiştir.
6. İletişim akışı dengelidir; karşılıklıdır ve iki yönlüdür.	6. Konuşma akışı dengeli değildir; görüşmeden ziyade başvuranın konuşması beklenir.

baçlı sozleri, duraksamaları, tekrarları vardır.	organize edilmiştir.
6. İletişim akışı dengelidir, karşılıklıdır ve iki yönlüdür.	6. Konuşma akışı dengeli değildir; görüşmeden ziyade başvuranın konuşması beklenir.
7. Katılımcılar, sohbeti başlatmak veya devam ettirmek için herhangi bir zorunluluk içinde değildir.	7. Görüşmeci, iletişimi başlatmak ve amacına ulaşana kadar görüşmeyi devam ettirmek için mesleki bir zorunluluğa sahiptir.
8. Katılımcılar, eşit otorite ve güce sahiptir.	8. Otorite ve gücün dağılımı eşit değildir; görüşmecinin sahip olduğu otorite ve güç daha fazladır.
9. Katılımcılar, çoğunlukla kültürel yönden birbirlerine benzerler.	9. Katılımcılar, çoğunlukla kültürel yönden birbirlerinden farklıdır.
10. Katılımcıların hesap verme yükümlülüğü yoktur.	10. Görüşmecinin başvurana hesap verme yükümlülüğü vardır.

Kaynak: Kadushin, A. ve Kadushin, G. (1997). *The Social Work Interview*, USA: Columbia University Press, s.10.



Görüşme sohbetten oluşan bu özellikler görüşme tekniğine profesyonelce yaklaşması gerektiği

- **Sosyal hizmetlerde görüşme,** bir veya daha
- fazla başvuran ile bir veya daha fazla sosyal çalışan arasında gerçekleşen ve başvuranın psikososyal işlevlerinin iyileşmesine nasıl yardım edeceğini anlamak ve saptamak amacıyla sosyal çalışmacının bilgi, beceri ve tekniğini sürece dâhil ettiği sözel bir değiş-tokuştur. Sosyal hizmet görüşmelerinde *yardım etmeye dayalı bir ilişkinin* varlığına özellikle vurgu yapmak gerekmektedir (Turner, 2008, s.32).

- Sosyal hizmetlerde gerçekleştirilen görüşmelerin birçoğunda sorunlarla boğulan bireyler vardır.
- Görüşmede konuşulan konular oldukça özel ve duygusaldır. Yardım arayan bireylerin ihtiyaçlarını, kızgınlık, umutsuzluk, çaresizlik gibi olumsuz duygu ve düşüncelerini kelimelere dökmeleri kolay bir iş değildir. Görüşmelerde, diğerk meslek gruplarının gerçekleştirdiği görüşmelerden farklı olarak nesnel verilere daha az yer verilirken, duygu ve tutumlara, kişisel etkileşime daha çok yer verilmektedir.

- Özellikle başvuranın hayatı hakkında geniş bilgi toplama ihtiyacı duygusal etkileşimi iyice artırmaktadır.
- Bazen sadece başvuranla yapılan görüşmeler, bilgi toplamak için yetersiz kalmaktadır; başvuranın ailesi, komşuları, arkadaşları gibi yakın çevresiyle de görüşme yaparak bilgi kaynaklarını ve bilginin derinliğini
- artırmak gerekebilmektedir.

SOSYAL HİZMETLERDE GÖRÜŞMENİN AMAÇLARI

- Başvuran hakkında ailesi, akrabaları, arkadaşları hakkında, başvuranın sorunu hakkında bilgi toplamak.
- • Başvuranın iç dünyasını, hislerini keşfetmek.
- • Başvuran ve görüşmeci arasında karşılıklı bir ilişki geliştirmek.
- • Başvuranın sorunları, ihtiyaçları, kaynakları hakkında bilgi sahibi olmak.

- • Başvurana duygusal bir rahatlama fırsatı vermek, güvende olduğu hissini yaşatmak, sorunları ve nedenleri hakkında bir görüşe sahip olmak.
- • Başvurana kendisine yapılacak yardım hakkında ve ondan neler beklendiği konusunda bilgi vermek.

- • Başvuranın şimdiki sorunuyla ilgili geçmişte yapılan tedavileri hakkında bilgi toplamak, psikolojik ve medikal geçmişı, aile geçmişı ve şimdiki ortamı hakkında bilgi sahibi olmak.
- • Başvuranın zihinsel durumunu anlamak.
- • Başvuranın ruhsal durumunu, düşünme sürecini, hafıza gücünü incelemek (Young, 1935).

GÖRÜŞME TEKNİKLERİ

- **Yapılandırılmış Görüşme:** Görüşme yapılan her kişiye aynı sorular sorulur; bu sorular önceden belirlenmiştir. Görüşme sırasında önceden belirlenen soruların dışına çıkmak mümkün değildir. Soruların hangi sırada sorulacağı da aynı şekilde belirlenmiştir. Görüşmeyi gerçekleştiren kişiye esneklik tanımaz; görüşme anında görüşmecinin aklına gelen bir soruyu sormasına imkân tanımaz. kadınların her birinin kendilerine ait koşulları ve özellikleri göz ardı edilerek her birine bire bir aynı sorular sorularak görüşme yapılır.

- Bir başka ifadeyle, yapılandırılmış görüşmede görüşmecinin doğaçlama davranması söz konusu değildir. Bu nedenle aynı amaçla, farklı kişilerle yapılan görüşme, sorular, soruların sırası ve görüşme biçimi ile birbirine oldukça benzer. Örneğin şiddet gören kadınların psikolojik sorunları

- **Yarı-yapılandırılmış Görüşme:** Görüşmeden önce her kişiye sorulacak sorular belirlenmiştir; fakat yapılandırılmış görüşmeden farkı görüşmeciye görüşme sırasında ihtiyaç duyduğu, merak ettiği soruyu sorma esnekliğini tanımasıdır (Nugent, 2008, s.62). Görüşmeci, görüşme sorularıyla ilgili olarak kendi tarzını kullanarak konuları araştırabilme inisiyatifine sahiptir.

- Bu görüşme tipi sosyal hizmetlerde benzer sorunlarla, deneyimlerle karşılaşmış başvuranlarda kullanılır. Örneğin aynı hastalıklara yakalanmış olan, aynı suçun mağduru olan, aynı sosyal hizmet tedavisini almış kişilerle bu tip görüşmeler yapılabilir.

- **Yapılandırılmamış Görüşme:** Görüşmeci, görüşme sırasında aklına gelen her türlü soruyu sorar; gelen cevaplara göre yeni soruları şekillendirir. Görüşmeci, görüşme yapılan kişinin cevaplarına bağlı olarak kendini sürekli yeniden yapılandırmak ve her verilen cevaba koştur yeni soruları o an hazırlamak ve sormak durumundadır (Yıldırım ve Şimşek, 2004).

- Bu şekilde elde edilen bilgi en düşük güvenilirliğe ve geçerliliğe sahiptir. Diğer görüşme tekniklerine göre daha fazla zaman alır. Fakat hem görüşmeciye hem de görüşülen kişiye büyük bir esneklik tanır. Soruların önceden belirlenmemiş olması, görüşmenin rastgele, yöneltmesiz bir görüşme olduğu anlamı çıkarılmamalıdır.

- Görüşmeci, görüşme esnasında görüşmenin amacı ve içeriği doğrultusunda görüşmeyi belli derecelerde yönlendirir. Görüşmecinin görüşme üzerindeki kontrolü her ne kadar en düşük düzeydeyse de, görüşme yapılan kişiyi görüşme amacıyla ilgili olarak tecrübelerini, fikirlerini anlatması doğrultusunda cesaretlendirir.

- **Odak Grup Görüşmeleri**

- Son dönemlerde kullanımı giderek artan odak grup görüşmeleri, grup görüşmelerinde kullanılan tekniklerden bir tanesidir. Görüşmeciyle başvuran arasında bire bir yapılan görüşmelerden farklı olarak odak grup görüşmelerinde bireysel hikâyelerden ziyade belli bir grup ya da topluluğun belli bir konu üzerindeki davranışları ve davranışlarının arkasındaki nedenleri anlaşılmaya çalışılır.

- Bireylerin bilgi ve tecrübeleri yanında nasıl düşündükleri, neden o şekilde düşündükleri konusunda detaylı bilgi toplanır.
- Karakterleri ya da deneyimleri itibariyle birbirine benzeyen, genellikle 6-12 gibi az sayıda kişiden oluşan gruplarda, belli bir zaman sınırlaması içerisinde, önceden belirlenmiş çerçevede konuyla ilgili düşüncelerin tartışılması sağlanır (Shulman ve Shedlin, 2009, s.167).

Görüşme Tekniğinin Üstün Yönleri

- **Derinlemesine Bilgi**
- **Doğallık**
- **Görüşme Yapılacak Kişilere Ulaşmak**

Görüşme Tekniğinin Zayıf Yönleri

- **Kişisel Yanlılık**
- **Yanlış Anlaşılımlar ve Eksik/Hatalı Bilgi Toplanması**
- **Özel Yaşamın Gizliliği**
- **Zaman ve Maliyet**

Görüşme Sürecinde Uzmanların Taşınması Gereken Özellikler

- 1. Sosyal hizmet alanının uygulama ilkelerini benimseme,
- 2. Alanın öngördüğü uygulamacı yeterlilikleri ölçütlerini karşılama,
- 3. Yardım ilişkisi kurabilme,
- 4. Görüşme becerilerini uygulama,
- 5. Uygun bireysel özellikleri taşıma,
- 6. Görüşme becerilerini farklı ortamlara aktarma.

TERAPÖTİK İLETİŞİM

İLETİŞİM

- **“İletişim, katılanların, bilgi/sembol üreterek birbirine ilettikleri ve bu iletileri anlamaya, yorumlamaya çalıştıkları bir süreçtir.**

Olumlu İletişim (Ego Geliştirici Dil)

- iletişimde bireyin benlik saygısını destekleyecek bir dil kullanımı önemlidir.
- **Sen dili**, itham edici, suçlayıcıdır ve mesajı alan kişide düşük bir benlik saygısı oluşturabilir. **Ben dilini** kullanan kişi ise mesajı veren kişinin olumsuz duygularını mesajı alana onu küçültmeksizin iletir.
- Örnek: **Sen dili**: Benimle böyle konuşamazsın. Terbiyesiz!
- **Ben dili**: Bu şekilde konuşman beni üzüyor.
- **Sen dili**: Çok tembelsin, derslerine çalışmıyorsun.
- **Ben dili**: Derslerine gereken özeni göstermemen beni endişelendiriyor.

Dinleme

- **Edilgin Dinleme**

- Sözel tepki vermeden, mesajı yollayan kişiyi dinlemektir. Karşıdaki kişiye seni dinliyorum mesajı örtük olarak (**baş sallama, hımm,hımm,vb.**) verilmekle birlikte burada kişi etkin dinlemedeki gibi mesajının anlaşılıp anlaşılmadığını kestiremez.

- **Etkin Dinleme**

- **“Bir güzel söz söyleme sanatı varsa bir de güzel dinleme ve anlama sanatı vardır”**
- **Danışan duyduklarında saklı olan duygu ve gerçekleri etkin olarak elde etmeye çalışır ve konuşana sorunu çözmesi için dinleyerek yardım eder. Uygun tepkiler veren psikolojik danışman, danışana, “Sana önem verdiğim için, söylediklerini anlamak istiyorum”, mesajını iletir. Danışman dinleyici beceremez ya da yersiz tepkiler verirse, o zaman “Söylediklerini önemsemiyorum; anlamak istemiyorum; seninle ilgilenmiyorum”, mesajını iletir**

-

TERAPÖTİK İLETİŞİM BECERİLERİ

- **Yapılama**

Psikolojik danışmanın ilk oturumda danışana psikolojik danışma ve bunun kuralları hakkında bilgi vermesini içeren aşamadır.

- **Yakından İlgilenme**

Danışanın güvenini artırmak ve güvenli bir ortam oluşturmak için danışana insan olarak saygı duyulduğunu ve söylediklerine önem verildiğini ileten bir davranıştır.

• Konuşmaya Açık Davet

- Psikolojik danışmada kullanılan bu beceri, danışanın kendisini daha iyi anlatabilmesi amacıyla açık uçlu sorular sorma becerisidir
- Görüşmenin başlamasına yardımcı olur (Neler olup bitti?, Geçen haftadan beri neler oldu?).
- **1. Danışanın belli bir noktada odaklaşmasını sağlar** (O konuyu biraz daha açıklar mısınız?)
- **2. Danışanın dikkatini duyguları üzerinde odaklaştırmasını sağlar** (O anda ne hissettin?, Şu an ne hissediyorsun?).
- **3. Danışmanın danışanın sözcüklerini daha iyi anlaması için belirli davranış örneklerinin ortaya çıkmasını sağlar** (Bana bir örnek verir misin?, Mutluyum demekle neyi kastettin?)

- **Asgari Düzeyde Teşvik**

- Danışmanın en az düzeyde konuşup, danışanın konuşmaya sevk edilmesidir. Danışmanın görevi danışanın konuşmasının devamını sağlamaktır.
- **Anahtar Sözcüklerin Tekrarı**
- **Tek Kelimeli Pekiştireç**
- **Kısa Cümleler**

- Duyguların Yansıtılması:

- Danışanın duygularını belirginleştirmeye, danışmanın danışanın duygularını doğru algılayıp algılamadığını denetlemeye yarar.
- Danışan: Okul rezil, ödevler ağır, öğretmenler yardımcı olmuyor.
- Danışman: Öfkelisin.

• İçeriğin Yansıtılması

- İçeriğin yansıtılması anlamı yansıtma ve yeniden ifade olarak da nitelendirilir. **Danışanın düşüncelerinin, psikolojik danışmanca, doğru anlaşılıp anlaşılmadığını kontrol etmeye, fikirlerin daha belirgin bir şekilde ifade edilerek kristalleştirilmesine, psikolojik danışmanın, danışanın düşüncelerini anlamaya çalıştığını iletmeye yarar.** Bu beceriyi kullanan danışman danışanın yolladığı mesajın özünü tekrar eder. Örneğin:
 - **Danışan:** İstedğim şeyleri yapamıyorum. Annem her şeyime karışıyor.
 - **Danışman:** Kısıtlanıyorsun.

• Kişiselleştirme

- **Anlamın kişiselleştirilmesi:** İçerik ancak kişiselleştirildiği zaman danışan için anlam kazanır.

duygu **cümlenin devamı.....** hissediyorsun çünkü.....

Örnek: Çok kızgınsın çünkü haksızlığa uğradığını düşünüyorsun.

- **Problemin kişiselleştirilmesi:** Danışana sorununu ne olduğu konusunda yardım edildiğinde problemin kişiselleştirilmesi kullanılır. **Duygu**
olumsuz bir eylem..... hissediyorsun çünkü

Örnek: Çok üzülüyorsun, çünkü okulda başarısızsın.

- **Amacın kişiselleştirilmesi:** Anlam ve problem kişiselleştirildikten sonra, sıra amacın kişiselleştirilmesine gelir. Carkduff (1986) aşağıdaki kalıbı önermektedir.

- **duygu** **olumsuz eylem, istek...** hissediyorsun çünkü.....

- **Örnek :** Düş kırıklığına uğradın çünkü derslerinde başarısızsın ve başarılı olmak istiyorsun

• Özetleme

- Özetleme duyguların ve içeriğin yansıtılmasının bir arada kullanılmasıdır. Özetleme kullanılırken danışanın konuştukları, tüm görüşme ya da görüşmenin bir kısmı özetlenir. İki şekilde yapılır. Ya danışman kendisi yapar ya da danışana yaptırır.
- **Danışman:** Bir önceki oturumda ne olmuştu?
Danışman: Bu oturumda neler oldu?

• Paylaşırma

- Paylaşırma becerisi daha çok grupta psikolojik danışmada kullanılan bir beceridir. Danışmanın, gruptan birinin daha önceki oturumlardan birinde anlattığı yaşantıları ve duygularıyla, diğer grup üyelerinin yaşantı ve duyguları arasında benzer yanlara dikkat çekmesidir. Böylece grup üyeleri grup içinde kendilerini yalnız hissetmezler.
- Örnek: **Danışman:** Benzer yaşantıları olanlar var mı? Paylaşabilir.

Danışman: Ayşe, sende anneni kaybettiğinde şu anda Ali'nin yaşadıklarını yaşamıştın.

• Bağlama

- Danışmanın, danışanın daha önceki oturumlarda, anlattıkları, yaşadıklarıyla, o anda anlattıkları ve yaşadıkları arasında paralellik kurmasıdır. Burada danışmanın sürece dikkat etmesi gerekmektedir. Örneğin farklı olaylar karşısında, danışanca aynı duygu yaşanıyorsa, danışanı dikkati, bu noktaya danışmanca çekilmelidir.
- **Danışman:** Ayşe, eşin sana sinemaya gidelim dediğinde “fark etmez” demiştin, pikniğe gidip gitmeme konusunu sorunca da “fark etmez “ dedin.

TEMEL KOŞULLAR

- **Saygı ve Saygı Tepki Düzeyleri**
- **5. Düzey: Danışman'ın, danışanı duyduğu saygıyı, en üst düzeyde iletmesidir. Beşinci düzeyde empati yapmak gerekmektedir.**
- **Danışan: (13 yaşında) Ailede hiç bana söz düşmüyor. Beni kimse dinlemiyor.**
- **Danışman: adam yerine konulmamanın sana ne kadar acı verdiğini hissedebiliyorum. Sana değer vermelerini, seni dinlemelerini istiyorsun.**
- **Açıklama: Danışman kendini açmış ve danışana değer verdiğini iletmiştir.**

Saydamlık

- **5. Düzey:** Danışmanın ilişkide kendisi olmasıdır. Spontan olarak etkileşimde bulunmasıdır. Danışmanın olumlu olumsuz ve ikircikli duyguları danışanın ihtiyacına uygun bir şekilde iletmesidir.
- **Danışan:** (Dindar) Başlamadan önce, psikolojik danışman olarak senin bu konuda neler düşündüğünü öğrenmek istiyorum.
- **Danışman:** Biliyor musun, bu her zaman zor bir soru olarak kafamı kurcaladı. Bir yandan dinin çok rahatlatıcı güzel bir kurum olduğuna inanıyorum. Benim de dini inançlarım kuvvetlidir. Ancak tutuculuğa pek dayanamıyorum. Bu konuda insanların kendi duygularını gözden geçirip bir sonuca ulaşması gerektiğini düşünüyorum.
- **Açıklama:** Danışmanın tepkisi açık, spontan ve saydam. Kendi duygularını açıkça dile getirdikten sonra, danışman, odağı danışana çevirmiştir

Somutluk

- **5. Düzey:** Danışman daha önceki oturumlarda, danışana somut konuşmasını öğretmiştir. Bu nedenle danışan beşinci düzeyde tepki vermeyi kendisi öğrenmiştir.
- **Danışan:** Şimdiye kadar karşı cinsle kurduğum ilişkilerde hep anlaşılmadığımı hissettim.
- **Danışman:** Hımm, anlaşılmadığını.
- **Açıklama:** Burada danışman, sadece danışanı dinlediğini iletmek için anahtar sözcükleri tekrar ederek asgari düzeyde teşvik becerisini kullanmıştır

Empati

- **5. Düzey:** Danışmanın hem duyguya hem de içeriğe eklemeler yapmasıdır.
- **Danışan:** Patronumu memnun etmek için işimde elimden geleni yapıyorum. Çok zor.
- **Danışman:** Patronu memnun etmek çabalarından ötürü işinden bunalmışsın ve umutsuzsun. İşini kaybetmekten korkuyorsun.
- **Açıklama:** Duyguya ve içeriğe eklemeler yapılmış. Yüzeysel duyguların ötesine geçilerek derindeki duygulara inilmiş.
- **NOT:** Dördüncü ve beşinci düzeyde tepki verirken çok dikkatli olunmalıdır, çünkü duygu ve ya içeriğe eklemeler yapıldığı zannedilirken birinci ve ikinci düzeyde tepkide bulunulmuş olabilir

İlişkinin Şimdi ve Buradalığı

- **4. Düzey:** Danışmanın, danışanın tepkilerinin kendisiyle ilişkisini kurma eğiliminde olmasıdır. Ancak psikolojik danışma ilişkisinin sürekliliği düşünülürse bu devamlı yapılmaz; bu nokta da beşinci düzey tepkilerinden ayrılır. Bir başka deyişle bir cümlelik danışan sözcüklerine verilen tepkilerden 4. düzey mi 5. düzey mi, olduğu anlaşılmaz. Bunun için oturumların tümünü gözden geçirmek gerekir.
- **Danışan:** (Bir şeyler söyleyecek gibi, sıkıntı içinde, danışmaya geç gelmiş.)
- **Danışman:** Sıkıntı içindesin, danışmaya geç geldin. Son zamanlarda bu gecikmeler belirginleşti. Bu konuda şu anda neler hissediyorsun?
- **Açıklama:** Danışman, danışanın o andaki duyguları üzerinde odaklaşması için zemin hazırlamış.

Kendini Açma

- **5. Düzey:** Danışanın ihtiyaçları göz önünde tutularak danışmanın oturum dışında başka kimselere söylemeyeceği, kendine ilişkin çok derin, gizli sayılabilecek duygu ve yaşantılarını iletmesidir.
- **Danışan:** Sizin annenizle olan ilişkileriniz nasıldı?
- **Danışman:** Annemi hatırladıkça içime bazen sıcaklık, bazen de kızgınlık doğar. Çünkü benim annem de seninki gibi hem fedakar hem otoriterdir.
- **Açıklama:** Danışman en derin duygularını açmış

Yüzleştirme

- **5. Düzey:** Danışmanın zamanlamaya çok uygun bir şekilde davranarak, sorumlu yüzleştirmenin tüm özelliklerini kullanmasıdır. Danışanın kendi kendini yüzleştirmesi için ortam hazırlanır.
- **Danışan:** (İlk oturum) Psikolojik danışmaya çok ihtiyacım var. (sesizlik).....
- **Danışman:** Bana öyle geliyor ki, psikolojik danışmaya çok ihtiyacın olduğu halde, sessiz kalmayı tercih ediyorsun, çünkü kaygı duyuyorsun. Aynı zamanda konuşmak istiyorsun, bir çatışma yaşıyorsun. Bu konuda ne dersin?
- **Açıklama:** Sorumlu yüzleştirmenin tüm özelliklerini psikolojik danışman kullandığı gibi, danışanın kendi kendini yüzleştirmesi için ortam hazırlanmış, aynı zamanda amacın kişiselleştirilesi kullanılmış

Görüşmenin Kuramsal Dayanakları

- **Sistem Yaklaşımı: Gestalt psikolojisi**
- Sistem yaklaşımının üç temel kavramı aynı zamanda, yaklaşımın ilkeleri niteliğini taşımaktadır:
 - bütünlük, ilişki, denge.
- **Psikososyal Yaklaşım: Gelişim psikolojisi**
- birey-çevre etkileşimi

- **İşlevsel Yaklaşım:** sosyal hizmet kurumu
- yalnızca bir yöntemle bağımlı kalınmaması,
- gerektiğinde diğer yöntemlere de başvurulması gerektiğini öne sürmektedir
- **Problem Çözme Yaklaşımı:**

Problem Çözme Süreci (Zastrow, 2003):

- 1. Problemin olabildiğince açık bir biçimde tanınması ve tanımlanması
- 2. Alternatif çözüm önerilerinin geliştirilmesi
- 3. Çözüm önerilerinin ayrıntılı biçimde değerlendirilmesi
- 4. Önerilerden seçim yaparak bu doğrultuda amaçların belirlenmesi
- 5. Çözüm önerilerinin uygulamaya geçirilmesi
- 6. Çözüm önerilerinin işleyip işlemediğinin izlenmesi ve değerlendirilmesi

Ekolojik yaklaşım

- Ekolojik yaklaşım çerçevesinden bakıldığında,
- anılan amacın gerçekleştirilmesi bireyin gereksinimleri ile çevrenin özellikleri arasında bir denge kurmak
- yoluyla olanaklı hale gelebilmektedir (Adams, Dominelli ve Payne, 2009).

Psikodinamik Kuram

- Davranışlarımızı düşüncelerimiz değil,
- dürtülerimiz yönlendirir. Bu dürtülerin doyurulması
- sırasında, haz ilkesine göre çalışan id ile toplumsal kuralları
- dikkate alarak çalışan süperego arasında bir çatışma oluşur.
- Bu çatışmada, gerçeklik ilkesine göre çalışan kişilik yapısı ego arabuluculuk yapar. İd-süperego
- çatışmasını dengelemek için ego savunma düzeneklerini devreye sokar. Savunma düzeneklerinin
- kullanılması çoğunlukla bilinçaltı düzeyde gerçekleşir, yani kişi savunma mekanizması kullandığının
- farkında değildir.

Davranışçı Kuram

- Davranışçı yaklaşım,
- bireyin yaşadığı sorunların nedenlerini açıklamaktan çok, sorunlu
- davranışın değiştirilmesi açısından önemlidir. Örneğin, kalabalık
- ortamlarda bulunmaktan önemli derecede çekinen bir başvurana,
- davranışçı kuramın tekniklerinden sistematik duyarsızlaştırma
- uygulanabilir. Bu teknikte, kişi önce çok küçük gruplara, giderek
- daha büyük gruplara ve en sonunda büyük bir kalabalığa duyarsız
- hale getirilir.

Bilişsel Kuram

- bilişsel kurama göre, bireyin yaşamında önemli olan
- yaşanan olayın, gerçeğin ne olduğu değil, o olay ya da gerçeğin birey tarafından nasıl algılandığı ve
- değerlendirildiğidir. Örneğin, babasını kaybetmiş iki başvuranın bu olaya tepkileri birbirinden farklı
- olabilir. Aslında olay aynıdır: Ölüm. Burada farklılaşan iki başvuranın iki farklı bilişsel değerlendirme
- yapımlarıdır. İnsanın duyguları ve davranışlarını düşünceleri belirler. Bu temel varsayımdan yola çıkan
- bilişsel yaklaşım, kişisel sorunların temelinde yanlış inanç ve düşüncelerin olduğunu öne sürmektedir.

İnsancıl (Hümanistik) Kuram

- Rogers'a göre bireyin sorunlarının çoğu gerçek benlik ile ideal
- benlik arasındaki farktan kaynaklanmaktadır. *Gerçek benlik* hâlihazırda kim olduğumuzdur. *İdeal benlik*
- kim olmak istediğimizdir. Olduğumuz ile olmak istediğimiz arasındaki fark bize sorun olarak
- dönmektedir. Bu açıklama, sosyal çalışmacının bireyi ve sorununu anlayabilmesi için eşsiz bir penceredir.

GÖRÜŞME NEDENLERİ

- *Kişiler arası çatışmalar*
- *Sosyal ilişkilerde doyumsuzluk*
- *Resmi kurumlarla sorunlar*
- *Performans güçlükleri*
- *Kararlarda güçlük*
- *Stres verici olaylar*
- *Yetersiz kaynaklar*
- *Psikolojik ve davranışsal sorunlar*
- *Sınıflanamayan/diğer sorunlar*

GÖRÜŞME ORTAMLARI

- Doğrudan sosyal hizmet sağlayan kurumlar (örneğin, Çocuk Esirgeme Kurumu)
- • Merkezler (örneğin, evlat edinme merkezleri/evleri)
- • Yatılı kurumlar (örneğin, yatılı okullar, huzur evleri)
- • Ceza ve tevkif evleri
- • Okullar
- • Hastaneler
- • Gündüz bakımevleri (örneğin, kreşler)
- • Halk merkezleri
- • Sorun sahibinin evi, ofisi
- • Enformel ortamlar (örneğin, kafeteryalar, parklar)

Görüşmenin Aşamaları

Tablo 5.1: Görüşme Sürecinin Aşamaları

Genel Süreç	Aşamalar	Eylem ve Amaçlar
Tamamlayıcı Aşama I: Görüşme Öncesi	Hazırlık	<ul style="list-style-type: none">• Başvuranın görüşmeye hazırlanması• Görüşmecinin görüşmeye hazırlanması
Aktif Görüşme Aşamaları: Görüşme Süreci	1. Başlama	<ul style="list-style-type: none">• İlişki kurma• Bilgi toplama• Yapılandırma
	2. Değerlendirme	<ul style="list-style-type: none">• Bilgi toplama• Sorunu anlama• Çözüme yönelik strateji ve plan geliştirme

	3. Sorun çözme girişimi	<ul style="list-style-type: none">• Planı uygulamaya koyma• Planın sonuçlarını değerlendirme• Değişim sağlamaya çalışma• Değişimi sürekli kılma• Değişimi görüşmeciden bağımsız kılma
	4. Sonlandırma	<ul style="list-style-type: none">• Görüşmeyi birlikte değerlendirme• Görüşmeyi bitirme• İzleme görüşmelerini planlama
Tamamlayıcı Aşama II: Görüşme Sonrası	Kayıt tutma	<ul style="list-style-type: none">• Görüşme kayıtlarını birleştirme• Görüşme verisi oluşturma
	Genel değerlendirme	<ul style="list-style-type: none">• Süreci, içeriği, kişileri ve çıktıları değerlendirme• Sonraki görüşmeler için deneyim kazanma

Görüşme teknikleri.pdf - Adobe Reader

		<ul style="list-style-type: none">• Değişimi sürekli kılma• Değişimi görüşmeciden bağımsız kılma
	4. Sonlandırma	<ul style="list-style-type: none">• Görüşmeyi birlikte değerlendirme• Görüşmeyi bitirme• İzleme görüşmelerini planlama
Tamamlayıcı Aşama II: Görüşme Sonrası	Kayıt tutma	<ul style="list-style-type: none">• Görüşme kayıtlarını birleştirme• Görüşme verisi oluşturma
	Genel değerlendirme	<ul style="list-style-type: none">• Süreci, içeriği, kişileri ve çıktıları değerlendirme• Sonraki görüşmeler için deneyim kazanma
	İzleme	<ul style="list-style-type: none">• Kontrol görüşmeleri yapma• Değişimin kalıcılığını izleme

Tablo 5.1'den de izlenebileceği üzere görüşme süreci ya da aktif görüşmenin aşamaları

Tablo 5.2: Olumlu İlişki Kurabilen ve Kuramayan Uzmanlara Yakıştırılan Sıfatlar

Olumlu İlişki Kuran		Olumlu İlişki Kuramayan	
Saygılı	Düşünceli	Eleştirici	Dik kafalı
Katılımcı	Empatik	Sabırsız	Önyargılı
İlgili	Kabul edici	Tuhaf	Mekanik
Koruyucu	Sevecen	İlgisiz	Aşırı ciddi
Sözünün eri/Harbi	Anlayışlı	Kontrolcü	Cezalandırıcı
Dostane	Destekleyici	Doğmatik (Sabit fikirli)	Otoriter
İçten/samimi	Güven verici	Bağlanamayan	Küçümseyici
Yapmacıksız	Sabırlı	Yargılayıcı	Kaba
Sempatik	İstekli/arzulu	Duyarsız	Emredici
Sıcak	Yargılamayan	Egoist	Sorumsuz
Rahatlatıcı	Tutarlı	Değişime dirençli	Tutarsız

Kayıt Tutma ve Raporlama

- Görüşme verilerinin kaydedilmesindeki zorluk, konuşulan konuların oldukça özel ve duygusal olduğu,
- nesnel bilgilerden ziyade duygu ve tutumlara, kişisel etkileşime daha çok yer veren sosyal hizmet
- görüşmelerinde daha da ön plana çıkmaktadır. Örneğin, cinsel istismara uğramış bir bireyin duygu ve
- düşüncelerini kelimelere dökmesi, net cevaplar vermesi kolay bir iş değildir. Net olmayan kelime veya
- cümlelerle verilen cevaplar hatalı veya eksik anlaşılabilir ve yanlış kaydedilebilir.

- Kullanılan bu yöntemleri; *not alma, cihazla*
- *kayıt ve diğer yöntemler* olmak üzere üç şekilde ele alınmak mümkündür

- Görüşmeciler cihazla kayıt yöntemini özellikle yarı-yapılandırılmış veya yapılandırılmamış
- görüşmeler için tercih edebilir (Altunışık vd., 2004, s.90), çünkü yapılandırılmamış görüşmelerde hem
- soru sorma, dinleme vb. iletişim becerilerinin önemi daha da artmaktadır, hem de açık uçlu sorulara
- verilen cevapların kaydedilmesi kapalı uçlu sorulara verilen cevaplara kıyasla daha zor olmaktadır. Bu
- durumda görüşmecinin hem not alıp, hem de söz konusu iletişim becerileri gösterebilmesi çok daha
- zorlaşmaktadır. Ancak cihazla kayıt görüşmecinin işini kolaylaştırmakla birlikte, görüşmecinin “nasıl olsa
- cevaplar cihaza kaydediliyor” düşüncesinden hareketle (özellikle sadece cihazla kayıt yapıldığı ve not
- almadığı bir durumda) dikkatsiz davranmasına yol açabilir.

Diğer Yöntemler

- **Sözel görüşme**, yüz yüze, iki
- tarafın aynı ortamda fiziksel olarak bulunduğu veya iletişim sağlayan teknolojiler (telefon, tele-konferans
- vb.) aracılığıyla dolaylı bir şekilde gerçekleştirilen görüşmelerdir.
- **Yazılı görüşme** mektup, faks, ağ postası ve ağ yazışması gibi yöntemlerle yapılan görüşmelerdir.

DOĞRU VE BAŞARILI BİR VERİ KAYDI İÇİN DİKKAT EDİLMESİ GEREKENLER

- İsimsizliğin (Anonimliğin) ve Gizliliğin Garanti Edilmesi
- İzinsiz Kayıt Yapılmaması
- Yüz Yüze Görüşme Yapılması
- Birleştirilmiş Yöntem Kullanılması
- Aslına Uygunluğun Sağlanması
- Görüşmeyle Gözlemin Birleştirilmesi
- Görüşmeyle İlgili Değerlendirme Notu Alınması
- Uzman Kişilerden Faydalanılması
- Görüşme Öncesi Kontrol Listesi Hazırlanması
- Kayıt Tutma Becerilerinin Geliştirilmesi

GÖRÜŞME VERİLERİNİN RAPORLANMASI

Görüşme teknikleri.pdf - Adobe Reader

File Edit View Window Help

SÜREÇ RAPORU
Sosyal Servis Kayıt No:
Kurum:
Raporu Düzenleyen: Rıza ELİTOK
Görüşme Tarihi ve Süresi:
Rapor Tarihi:
Süreç No: 1

Hizmetten Yararlanacak Olan Kişi/lerin Kimlikleri

Adı-Soyadı: x
Doğum Yeri/Yılı: 1989
Cinsiyeti: E
Anne- Baba Adı: x – y
Anne- Babanın Sağ Olup-olmadığı:
Medeni Durumu: Bekar
ÖğrenimDurumu: Ticaret Meslek Lisesi 3.sınıf

08:53
28.1.2014

AMAÇ :

Bu görüşmede, kuruluşumuzda bakım ve korunma altında bulunan, yaş itibariyle ergenlik döneminin çeşitli çatışma, buhran ve gerilimlerini yoğun bir şekilde yaşayan X'in;

Okul, psiko-sosyal, kuruluş adaptasyonu, şimdi ve gelecek beklentisine dair duygu, düşünce ve beklentilerinin alınması/paylaşılması, karşılıklı güven ve samimiyete dayalı bir mülakat anlayışıyla kendisi ve çevresiyle ilgili son durumunun değerlendirilerek, mevcut psiko-sosyal sorunlarının giderilmesi, kurumsal/çevresel koşul ve imkanlarının geliştirilmesi, ruhsal,bilişsel ve fiziksel gelişiminin sağlıklı bir şekilde yürütülmesinin desteklenmesi amaçlanmıştır.

SÜREÇ :

X 1989 doğumlu olup 17 yaşındadır. İlimiz Ticaret Lisesi son sınıf öğrencisidir. 1.70 boylarında, esmer tenli, kıvrıkcık saçlı, yüzünde kendisini de oldukça rahatsız eden belirgin sivilce ve izlerin olduğu, giyimine, bakımına ve kuşamına özen göstermeye çalışan bir gencimizdir. Yapılan dosya incelemesi ve ilk gözlemlere göre kuruluş ortamına uyum sağlamakta zorlanan/direnen, görevli personelin uyarı ve öğütlerini çoğu zaman dikkate almayan, çeşitli dönemlerde kuruluşu izinsiz terk eden, okul eğitimini sürdürmekte zorlanan ve alt derslerden birçok zayıfı olan, sigara içen ve kuruluşu geç vakitlerde gelen, kısaca yurt ortamında olumsuz/uyumsuz davranışlarıyla dikkat çeken ve tanınan bir gencimiz olduğu anlaşılmaktadır.

.../.2006 tarihinde kendisiyle son durumu hakkında konuşmak amacıyla sosyal serviste kendisiyle yaklaşık 1 saatlik bir görüşme yapılmıştır. Görüşme başlangıcında, vakit ayırdığı için kısaca kendisine teşekkür edilmiş, görüşmenin amacının kendisiyle duygu ve düşüncelerini paylaşmak, kuruluştaki görevli sosyal çalışmacı olarak mevcut sorunlarının giderilmesi yönünde, karşılıklı güven ve paylaşım ekseninde kendisine yardımcı ve destek olmak olduğu belirtilmiştir. X, görüşme esnasında Sosyal Çalışmacıya neden not tutulduğunu sormuş, kendisine görüşme esnasında not tutulmasındaki amacın görüşme sürecinde kendisi hakkında alınacak bazı kararların ve yapılacak bazı çalışmaların unutulmaması için olduğu anlatılmıştır.

X'e okuldaki durumu sorularak görüşme başlatılmış, görüşme esnasında içten ve saygılı bir tavırla konuşmaya başlayan X; şuanda lise son sınıfta yaklaşık 18 gündür staj yaptığını, 3-4 gün devamsızlık yaptığını, neden devamsızlık yaptığını sorulduğunda nedenini bilmediğini ya da bir nedeni olmadığını, stajda canının sıkıldığını, fazla bir işinin olmadığını, alt sınıflardan 7-8 tane dersinin olduğu ve bu dersleri verememekten korktuğunu belirtmiştir. Kendisine bu kadar çok dersten neden kaldığı sorulduğunda, geçen yıl babasının rahatsızlığıyla uğraştığını, babasını hastaneye götürdüğünü, hastanede onun yanında kaldığını, bu nedenle moralinin bozulduğunu, derslere katılmadığını ve geçme sınavlarını düşünmediğini belirtmiştir.

Ayrıca derslerden zorlandığını, bir kısmından hiçbir şey anlamadığını, Şubat 2007 yılında bu derslerinden tekrar geçme sınavlarının olacağını, tek umudunun bu sınavları geçmek olduğunu, kendisine göre bu sınavlarda matematik, tarih ve muhasebe dışındaki dersleri geçebileceğini, diğer derslerinde görüştüğü öğretmenlerinin kendisine yardımcı olacağını söylediklerini, Şubatta ki sınavı için dershaneye gitmek istediğini, ifade etmiştir. En büyük hedefinin kaldığı derslerini vermek ve üniversiteye gitmek olduğunu, bu nedenle dershaneye yazılmak istediğini belirtmiştir. Bu ifadelerinde X'in alta kalan derslerinin baskısını yaşadığı, bu derslerini vermesi gerektiğinin ciddiyetini ve önemini kavradığı yüz ifadesindeki tedirginlik ve ciddiyetten anlaşılmıştır. Ancak derslerini verip veremeyeceği konusunda kendisinden emin olmadığı, yeterince kendisine güvenmediği, sınavlarda birkaç öğretmenin desteğinin kendisinde umut yarattığı izlenimi edinilmiştir. Dershaneye gitmekte istekli olduğu anlaşılan X'e yaşadığı kendine güvensizliği yenmesi için bu konuda kuruluş idaresinin girişimlerde bulunacağını, muhasebe derslerinde etüt hizmeti verecek bir öğretmenin de kuruluş idaresince temin edilebileceği, Şubat ayındaki sınavlarını vermesinin geleceği açısından çok önemli olduğu tekrar vurgulanarak dershaneye devam, etüt hizmetlerine katılım/devam ve çaba beklendiği ifade edilmiştir. Bu konudaki heyecanını ve memnuniyetini ifade eden X'e dershane süreci ve geçme sınavı sonuçlarının karşılıklı olarak kendisiyle tekrar değerlendirileceği, önemli olanın geleceği ile ilgili bu imkân ve fırsatları kendisinin içten bir istek ve azimle üstlenmesi, her zaman önüne fırsatlar çıkmayabileceği, yaş olarak da artık yetişkin bir insan olduğu bundan sonradaki yaşamında daha sorumlu ve planlı olması gerektiği

iletmiştir.

X, görüşme esnasında heyecanlı ve sevinçli bir şekilde 4 gün önce kendisinin doğum günü olduğunu ama kendisinin fark etmediğini öncelikle abisi B'nin doğum günü olduğunu söylediğini, daha sonra okuldaki arkadaşlarının kendisine hatırlattıklarını ifade etmiştir. Bunun üzerine Sosyal Çalışmacı tarafından doğum günü kutlanmış ve görüşmeye kalınan yerden devam edilmiştir. X, okulda sınıf başkanı seçildiğini, okul arkadaşlarının kendisini sevdiğini, ama bazı öğretmenlerinin üst-başını, saçlarını eleştirdiklerini, özellikle müdür yardımcısının kendisini sevmediğini, giyimi ve derslerinin zayıflığı nedeniyle kendisini eleştirdiğini belirtmiştir. Okulda arkadaşlarının iyi olduğunu ve herkes tarafından sevildiğini düşünen X'e kuruluştaki da kendisinin sevildiğini, davranışlarında daha fazla olumlu alışkanlık ve sorumluluklar edinmesi neticesinde daha da çok kişi tarafından sevineceği anlatılmıştır. Lisede tek olayının sigara içmek olduğunu, bundan hariç herhangi bir olumsuz davranış içinde bulunmamaya çalıştığını, herhangi bir olaya karışmadığını, yaptığı bir kavga yüzünden karakolluk olduğunu, bir keresinde de abisinin karıştığı bir olay nedeniyle tanıklık ettiğini ifade etmiştir.

Görüşme sürecinde X'e herhangi bir sosyal, sportif ve kültürel faaliyetle ilgili olup olmadığı soruldu. Gitar kursuna gitmek istediğini, eskiden gitarı sevmediğini, ancak katıldığı birkaç konserde dinlediği gitarın çok hoşuna gittiğini ve kendisinin de heveslendiğini, mesela gitarı öğrenip yurttaki eğlencelerde çalmak istediğini belirtmiştir. Bunun üzerine kendisinin müzikle ilgilenmesinin güzel

bir faaliyet olacağı, yurttan 1 adet gitarın olduğu, isteği halinde kendisinin bir kursa gönderileceği ifade edildi. X, gitar kursu teklifini heyecan ve sevinçle karşıladı.

Görüşme sürecinde kendisine yurttan memnun olup olmadığı sorulduğunda, yurttan memnun olduğunu, ancak futbol takımı kurulması isteğini belirtmiştir. Bunun üzerine her hafta düzenli aralıklarla halı saha maçlarının organize edileceği kendisine iletilmiştir. Halı saha maçlarının sık yapılmasından memnun olacağını, kendisinin bütün maçlara katılmak istediğini ifade etmiştir. Yurttaki etüt çalışmalarına düzenli olarak katılmadığı ve nedenleri üzerinde durulduğunda da, etüt derslerini anlamadığını, öğretmenlerin anlatamadığını, derslere kendisine uygun yerlerden başlanmadığını, etütlerde geride kaldığını, diğer öğrencilere yetişemediğini, etütlerin hazırlanış biçiminin çok kötü olduğunu, zorunluluğa bağlı olarak dayatma olduğu zaman kendisinin rahatsız olduğunu, katılım isteğinin söndüğünü, bir çok kez bu dayatma havasını hissettiğinden dolayı etüt kapısından geri döndüğünü belirtmiştir. Bunun üzerine kendisine, etüt derslerine katılımının bu dönemde özellikle çok önemli olduğu, kendisinin alttan vermesi gereken derslerinin bulunduğu, bu sene lise son sınıfını geçmesi gerektiği bir kez daha hatırlatılmış, özellikle zorlandığı muhasebe dersleri için bir öğretmenin görevlendirileceği, dersane konusunda da kendisine yardımcı olunacağı ancak kendisinin bundan sonraki süreçte dershaneye ve etüt çalışmalarına katılımda özverili ve azimli olması gerektiği anlatılmıştır. Yurttan etüt hizmetlerini destekleyecek ve niteliğini arttıracak özellikle branş öğretmenlerinin yetersiz kalması, yurt şartlarında mevcut çalışma ortamının bir çok

genci etüt hizmetlerine katılım göstermede çekici ve cazip olmaması nedeniyle etüt hizmetleri beklenen seviyede gerçekleşmemektedir. Ancak her çocuğun eksikliklere rağmen elinden gelen çabayı göstermesi gerektiği anlatılmıştır.

Boş zamanlarında, okul dışı zamanlarında, kurum dışında zamanını nasıl geçirdiği sorulduğunda, dışarıda arkadaşlarıyla vakit geçirdiğini, kafeye takıldıklarını, tavla oynadıklarını, okul ve kuruluş dışında birkaç tane arkadaş edindiğini, kalabalık grupsal arkadaşlıkları sevmediğini belirtmiştir. Kendisine arkadaşlarını seçmekte özgür olduğunu, ancak arkadaşlarını belirlerken seçici davranması gerektiğini, olumsuz arkadaş çevresi nedeniyle yaşanmış bir sürü acı verici olaya kendisi de dahil herkesin şahit olduğunu, bildiğini, arkadaşlarıyla gezip dolaşabileceğini ancak yurda ve okula zamanında gidip gelmesi gerektiği, özgürlüğün güzel bir şey olduğu ancak, insanların gelecekleri için sorumluluklarını ve yapması gerekenleri de boş vermemesi, ihmal etmemesi gerektiği, insanın gelişi güzel yaşadığı için ilerde çoğu zaman acı pişmanlıklar yaşadığı, insanın çevresi ve kendi deneyimlerinden her zaman ders alması gerektiği kendisine anlatılmıştır.

Görüşme esnasında kendisine ne kadar sigara içtiği sorulduğunda, çoğu zaman günde 1 paket sigara içtiğini, kendisine neden bu kadar çok sigara içtiği sorulduğunda X'in ilk başlarda sessiz kaldığı, bu soru üzerine sıkılgan bir şekilde içinin dolduğu gözlenmiştir. X, kendisinin dertli olduğunu, en büyük derdinin de yüzü olduğunu, yüzünün sivilce ve izlerle dolu olduğunu, bu durumun kendisini rahatsız ettiğini, çevresindeki insanların da kendi yüzünün farkında olduklarını,

yüzündeki izlerin kendisini etkilediğini, bir tedavi merkezinde 300'ye yüz ameliyatı yapıldığını, aslında kendisinin bu ameliyatı olması gerektiğini ifade etmiştir. Bunun üzerine kendisine, her kesin yüzünde izler ve sivilceler olabileceği, kendisinin aslında çekici biri olduğu, kendisinin bir çok kişi tarafından sevilmesinin sempatik olduğunu gösterdiğini, yüzdeki durumunu kişiliğinde büyütmemesi gerektiği, gelişim dönemi süresince yüzdeki mevcut izlerin zamanla yok olabileceği, önemli olanın insanın canlı bir kişilik ve güler bir yüze sahip olması olduğu, ancak yüzüyle ilgili bir tedavi gerekiyorsa kendisinin hastaneye cilt doktoruna gönderileceği aktarılmıştır. Doktora gönderileceğine çok sevinen gencimiz, teşekkür ederek bir an önce yüzü için tedavi olmak istediğini belirtmiştir.

Yaklaşık 1 saatlik görüşme sonunda yemek vaktinin de gelmesi ile birlikte görüşme sonlandırılmış, X'e istediği zaman kendisinin sosyal servise gelerek duygu ve düşüncelerini paylaşabileceği, kendisi ile yapılan görüşmelerin gizlilik prensibi içinde kalacağı, görüşme içerisinde alınan kararların en kısa zamanda yerine getirileceği iletilmiş, görüşme sonucunda 1 saat önceki durumuna nazaran X'in umut ve sevinç duygularının gözle görülür bir şekilde arttığı tespit edilmiştir. X de görüşmenin kendisi açısından çok güzel geçtiğini, zamanın nasıl geçtiğini fark bilemediğini, alınan kararlardan memnun olduğunu belirtmiştir.

DEĞERLENDİRME VE SONUÇ: (Sosyal Çalışmacının çocuk, görüşme süreci ve kendisi hakkında yaptığı değerlendirmeler)

X, 17 yaşındadır. Arkadaşları tarafından sevilen, sayılan ve iletişimi iyi olan bir gencimizdir. Gelişiminin en hareketli dönemi içerisinde bulunmakta olup ergenlik sürecinin çeşitli sorunlarını yoğun yaşamaktadır. Bu anlamda özellikle yüzündeki sivilceler ve izlerden çok etkilendiği anlaşılmıştır. Kendisine sempatik ve çekici biri olduğu, herkes tarafından sevildiği, yüzündeki sivilce ve izlerin de gelip geçici olabileceği anlatılmış, tedavi süreciyle de desteklenerek rahatlatılmış ve morali arttırılmıştır. Yüzü ile ilgili konuşulurken Sosyal Çalışmacı; yüz ve ses tonu ifadeleriyle gençte utanma ve rencide oluşturmayacak şekilde, sorunu olduğu gibi saygıyla kabul etme anlayışıyla hareket etmiş, nihayetinde ilk başlarda sorunu anlatmaktan kaçınan gencin bir süre sonra sorununu rahatlıkla ifade etmesi ve sorunu ile ilgili Sosyal Çalışmacı tarafından aktarılan görüşleri, destekleri içtenlikle ve rahatlıkla benimseyerek dinlediği anlaşılmıştır.

Sosyal faaliyetlerin çocuk ve gençlerin kendilerini ortaya koyma, kendilerini ispatlama, kabul görme, boş vakitlerini verimli geçirmesinde etkili olduğu anlayışıyla gencin gitar eğitimi görme isteği desteklenmiştir. Dersleri ve etüt hizmetleri konusunda, muhasebe öğretmeni ve dersane hizmeti ile kendisine olan güveni arttırılmıştır. Görüşmede alınan kararların ve süreçlerinin karşılıklı çıkar ve sözleşme tarzında algılanmaması için gence, kendisi için yaratılacak imkânların karşılıksız olduğu, kendi geleceği için olduğu, elde edeceği fırsatların ancak kendisi tarafından sahiplenilmesi ile sonuca götürülebileceği, her zaman fırsatların kendisine geliş güzel sunulmayabileceği ve bunun için alınan kararların ancak kendisinin samimiyeti ve katılımı ile gerçekleşebileceği anlatılmıştır.

Görüşme sürecinin rutin ve sıradan bir süreç şeklinde, gencin yüzeysel tarzda sorunlarını aktararak umutsuzlukla geçiştirmesi biçiminde aktarılmaması için Sosyal Çalışmacının göz teması, ses tonu ve yüz ifadesi; karşılıklı güven ve içtenlik oluşturmaya etken olmuş, gencin geçmiş yaşantısı ve olumsuz tutumları yargılanmadan, teşhir edilmeden olduğu gibi bulunduğu yerden kabul edilmesi ile görüşme başlatılmıştır.

Görüşme esnasında çocuğun iyileşmeye ve gelişmeye yönelik beklentileri olumlu yönde kanalize edilmişse de, geçmiş yaşantısından kaynaklı “hiçbir şeyin düzelmeyeceği, çözülmeyeceği, nasıl gelmişse öyle gideceği”, tarzı önyargı ve engellemelerin, imkânsızlıkların ve hayal kırıklıklarının yaratmış olduğu önyargılar ile çocuğun kendisine dair öz güvensizliği görüşme sürecinde Sosyal Çalışmacı tarafından fark edilmiş, sorun çözmede her görüşmede mevcut olan bu yapısal engellerin yan etkisi çocuğa Sosyal Çalışmacı tarafından sunulan “kısa vadeli” ve “yapılabilir” vaatlerle gerçekleştirilebilir eksende ele alınmaya çalışılmıştır. Uzun vadeli olarak ele alınması ve takip edilmesi gereken hususlar, maddi koşulların ve insan kaynaklarının sorun çözmede esas teşkil ettiği gerçeği, görüşme sürecinde Sosyal Çalışmacı tarafından değerlendirilerek vurgulanmış, çocuğun içinde bulunduğu sorunlar çözülebilir kısa vadeli müdahalelerle ele alınmıştır.

Sonuç olarak mülakat süreciyle X'in kendini yeniden değerlendirmesi sağlanmış, yaşadığı bazı sorunlar tespit edilerek karşılıklı çözüm değerlendirmesinde bulunulmuş, müdahale ve destek süreciyle kendisiyle ilgili kararlarda moral artırımına girilmiştir. Görüşme sürecinde alınan

Görüşme teknikleri.pdf - Adobe Reader

File Edit View Window Help

140 / 205 200%

Tools Sign Comment

gerçekleşebilir ekseninde ele alınmaya çalışılmıştır. Uzun vadeli olarak ele alınması ve takip edilmesi gereken hususlar, maddi koşulların ve insan kaynaklarının sorun çözmede esas teşkil ettiği gerçeği, görüşme sürecinde Sosyal Çalışmacı tarafından değerlendirilerek vurgulanmış, çocuğun içinde bulunduğu sorunlar çözülebilir kısa vadeli müdahalelerle ele alınmıştır.

Sonuç olarak mülakat süreciyle X'in kendini yeniden değerlendirmesi sağlanmış, yaşadığı bazı sorunlar tespit edilerek karşılıklı çözüm değerlendirmesinde bulunulmuş, müdahale ve destek süreciyle kendisiyle ilgili kararlarda moral artırımına girilmiştir. Görüşme sürecinde alınan kararların en kısa zamanda gerçekleştirilmesi, gencin yurt, okul ve çevresinde takibinin sürdürülmesi, alınan kararların işleyişine gencin katılımının sağlanmasına süreç içerisinde destek olunması, Şubat 2007 döneminde ders geçme sınavıyla birlikte, X'in mevcut durumu hakkında tekrar bir görüşmenin yapılması kanaati oluşmuştur.

Kaynak: (<http://www.sosyalhizmetuzmani.org/meslekirapordeneyimi.htm>), (Erişim: 12.04.2012).

Örnek süreç raporu incelendiğinde, sosyal çalışmacının görüşme verilerinin kaydedilmesinde ve raporlanmasında dikkat etmesi gereken kuralları büyük ölçüde gözettiği ortaya çıkmaktadır. Örneğin, doğru ve başarılı bir veri kavdı için dikkat edilmesi gereken hususlardan birisi görüşmeyle gözlemin

7,87 x 11,22 in <

09:00
28.1.2014

Özel Durumlarda Görüşme

- Çocuklar ve Ergenler ile Görüşme
- Yaşlı Bireylerle Görüşme
- İletişimsel Azınlıklarla Görüşme
- Ruhsal Sorunu Olan Bireyler ile Görüşme
- İsteksiz/Gönülsüz Başvuranlarla Görüşme

Çocuklarla Görüşmede Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

- Çocukla profesyonel yardım ilişkisi
- kurabilmek için görüşmeciye aşağıdaki önerilerde bulunulabilir (Brandon vd., 1998; Jones, 2003):
 - • Çocuğa gerçekten ilgi gösterdiğinizi belli edin.
 - • Sıcak olmak, sempati ilişkisi kurmak değildir; çocukla özünde sosyal bir ilişkiniz olmadığını, profesyonel bir çerçevede hareket etmeniz gerektiğini unutmayın.
 - • Çocuğa, yaşantısına ve yaşantısına ilişkin bilgisine saygı gösterin.
 - • Empati kurmaya, onun gözünden olayları değerlendirmeye çalışın.
 - • Çocuğun anlayacağı düzeyde açık ve basit bir dil kullanın.
 - • Oyun oynarken rahat olun, kurallara saplanıp kalmayın.
 - • Çocuğun ilgilerini takip edin.
 - • Çocuk adına çevresindeki kişilerden hoşlanmamış olsanız da çocuğun çevresindekilerle yapıcı iletişim kurun.
 - • Güvenilir olun ve çalışma için yeterli zamanı ayırın.

- tüm görüşme süreci
- boyunca sözlü iletişimde dikkat edilmesi gereken noktalar ise şöyle sıralanabilir (Jones, 2003):
 - • Anlamadığı durumlarda sizi uarması için çocuğu cesaretlendirin.
 - • Zaman zaman onu anlamadığınızı söyleyerek bu konuda ona model olun.
 - • Yavaş konuşun.
 - • Kısa cümleler kurun.
 - • Konuşmalarınızı işleyebilmesi için süre tanıyın.
 - • Basit bir dil kullanın. Dilin basitliği işi basitleştirmez.
 - • Ona seçenekler sunun.
 - • Zaman bildirimlerinde kesin olun. Örneğin, “sonra” yerine “saat 4.00’de”, “Bir dahaki görüşmemiz” yerine “Çarşamba günkü görüşmemiz” deyin.
 - • Gerekirse anlaşılabilirliği artırmak için resim, diyagram ve mimiklerinizi kullanın.

- Bir kerede bir soru sorun.
- • Hem kapsamlı hem sınırlı sorulara yer verin. Çok fazla “Neden?” sorusu kullanmayın.
- • Edilgen çatılı cümleler yerine etken çatılı cümleler kullanın.
- • Düzeltici geribildirim kullanın.
- • Öykülerden, çizgi filmlerden yararlanın.

Ergenlerle Görüşmede Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

- Görüşmeci, geçiş döneminde olan bir bireyle çalıştığına farkında olmalı, fakat bunu ergene yansıtmamalıdır. Ergenlerin yardım hizmetini reddetme olasılığı yüksektir. Her ne kadar yasal
- olarak çocuk statüsünde olsalar da bir şekilde görüşmeye gelen ergene çocuk gibi davranmak
- yardım ilişkisi kurmayı engeller. Çünkü ergen, kendini yetişkin gibi hissetmekte, hatta yetişkini
- eleştirebilecek kadar olgun olduğunu düşünmektedir. Ergenle kurulan yardım ilişkisi onu
- gerçekten bir birey olarak ele almak ve bunu ona hissettirmekle başlar.
- • Görüşmeyi gerçekleştiren uzman bir yetişkindir. Taraflar arasındaki güven ilişkisi kurulmadan
- ergene tavsiye vermek onun süreçten uzaklaşmasına yol açabilir. Birçok ergen tavsiye almaktan
- hoşlanmaz, ancak sağlam bir ilişkinin ardından önerilerde bulunulabilir. Ergenle güven ilişkisi
- kurmada en etkili yolun içten bir yaklaşım olduğu söylenebilir.

- Ergenle gerçekleştirilen ilk görüşmeyi uzun tutmamakta yarar vardır. Zaten çoğu zaman
- istemeyerek görüşmeye gelen ergen, görüşme ortamında uzun kalmaktan sıkılacak ve negatif
- tutum sergileme olasılığı artacaktır. İlk görüşmeyi kısa tutup, diğer oturumların süresini zaman
- içinde artırmak etkili bir uygulama olabilir.
- • Güven ilişkisinde bir diğer unsur gizliliğin kullanımıdır. Ergen, henüz yasal olarak yetişkin
- sayılmadığından kendisiyle ilgili bilgilerin aileleriyle paylaşılması gerektiği düşünülebilir.
- Ancak bu uygulama ergenin zaten zor oluşan güven duygusunu zedeleyecektir. Bu durumda
- görüşmeci yapılandırma aşamasında gizlilikle ilgili istisnaları başvuranla paylaşmalıdır. Burada
- kesin bir sınır olmamakla birlikte, ergenin kendisine ya da başkalarına zarar verme potansiyeli
- hissedilen yaşantılar aileyle ya da diğer ilgililerle paylaşılmalıdır. Bunun dışında görüşme
- sürecinin içeriği gizlilik ilkesi çerçevesinde ele alınmalıdır. Bozulan bir ilişkiyi ergenle yeniden
- kurmak neredeyse olanaksızdır.

- Ergenler duygularını uçlarda yaşamaya ve ifade etmeye açıktırlar. Örneğin, sevgilisinden ayrılan
- bir ergen, bunu dünyanın sonuymuş gibi algılayıp ciddi depresyon söylemlerinde bulunabilir.
- Ergenin bu ifadesi doğru olabilir, ancak görüşmeci ergenin ifade ettiği uç duyguları her zaman
- ciddi bir sorun gibi değerlendirmemelidir. Karar için daha ayrıntılı ve uzun görüşmelere ihtiyaç
- olabilir. Ergenlerle çalışan uzmanların herhangi bir özelliğin bozukluk ya da problem mi yoksa o
- gelişimsel döneme ait olağan bir davranış biçimi mi olduğunu ayırt etmeleri gerekir.

- Aileleriyle görüşürken mümkünse ergeni odadan çıkartmamakta fayda vardır. Çünkü zaten “Ben
- kimim?” sorusunu çözmeye çalışan ergen dışarı çıkarıldığında kendisini iyice yalnız, yalıtılmış
- ve dışlanmış hissedecektir. Uygulamadan şöyle bir örnek verilebilir. Bir görüşmeci aileyle
- görüşeceği sırada ergene “Biraz dışarıda bekler misin?” diye ricada bulunduğu anda ergen “Yine
- dış kapının dış mandalı olduk!” biçiminde sitemkâr bir tepki vermiştir. Aslında görüşmecinin bu
- tavrı dışlanmışlık hissi yaratmanın yanında yardım ilişkisinin bozulması riskini de
- barındırmaktadır.

YAŞLI BİREYLERLE GÖRÜŞME

- Yaşlı bireylerde önemli bir sorun grubunu psikolojik sorunlar oluşturur. Bunlar sıklıkla
- değersizlik duygusu, işe yaramama duygusu, yalnızlık, kayba karşı yaşanan yas duygusu,
- depresyon ve kaygıdır. Denilebilir ki, yaşlı bireyler psikolojik sorun geliştirme açısından risk
- altında ya da sorunu bizzat yaşayan kişiler konumundadırlar. Bu gibi sorunların görüşme
- açısından önemli doğurguları vardır. Öncelikle görüşmeci, psikiyatrik sosyal hizmet konusunda
- bilgi ve beceri sahibi olmalı, yaşlıyı anlayabilmeli, yaşlıya uygulanan diğer tedavi ve
- müdahaleleri destekleyici biçimde çalışmalıdır.
- • Yaşlı bireyler büyük olasılıkla yaşantılarının fazlalığından ve yalnızlık duygusundan ötürü diğer
- başvuran gruplarına oranla daha çok konuşma eğilimi gösterebilirler. Yaşlılar kendilerini
- dinleyen birini bulduklarında olabildiğince çok şey anlatmak isterler. Görüşmeci bu özelliğin
- farkında olmalı ve görüşme süresini ayarlarken bunu göz önünde bulundurmalıdır. Kuşkusuz
- görüşmeci yaşlının sosyal arkadaşı değil, ona yardım etmekle görevli bir profesyoneldir. İlişki
- ve profesyonellik dengesi hassas bir konudur ve iyi korunmalıdır.

- Yaşlı bireylerin bir kısmında Alzheimer, demans gibi nörolojik sorunlar gözlenebilir. Bu sorunlar unutkanlıkla karakterizedir. Dolayısıyla bazı yaşlı bireylerde nörolojik sorunlardan ya
- da yaşlılığın doğasından kaynaklı unutkanlık sık görülür. Bu özellik kaçınılmaz olarak görüşme
- sürecine de yansır. Görüşme oturumu esnasında görüşmeci, başvuruları sık sık benzer sorular
- sorarak sınımalı, yaşlının unutma ritmine göre bir görüşme gerçekleştirmelidir. Unutkanlık
- sorunu olan yaşlılarla görüşürken şunlar yapılabilir: (1) Yaşlıdan görüşme sonrasında not tutması
- istenebilir. (2) Görüşme sırasında açık ve anlaşılır konuşulabilir. (3) Dolaylı ve uzun
- cümlelerden kaçınılabilir. (4) Görüşme kısa tutulabilir. (5) Görüşme sırasında sık sık ara
- verilebilir. (6) Sık sık benzer sorularla unutkanlık düzeyi test edilebilir. (7) Konuşulanların yaşlı
- tarafından tekrarlanması istenebilir. (8) Her görüşme oturumunun başında daha önce
- konuşulanların yaşlı tarafından hatırlanması istenebilir. (9) Hatırlanamayan durumlarda ipuçları
- kullanılabilir.

- Yaşlı bireylerde süregelen sağlık sorunlarına çokca rastlanır. Bunlardan bir kısmı doğrudan
- görüşmenin seyrini etkiler. Örneğin, bazı kişilerde yaşa bağlı olarak gelişen bir işitme kaybı söz
- konusudur. Bu gibi durumlarda abartılı olmadan ses tonunun yükseltilmesi gerekebilir. Ancak
- bağırarak konuşma önerilmemektedir. Görüşme yapılamayacak düzeyde işitme kaybı olan
- yaşlılar, tedavi için başka uzmanlara yönlendirilebilir.

- Yaşlı bireylerin çoğu kendilerinden genç uzmanlara “evladım, kızım, oğlum” gibi hitaplarla
- seslenirler. Bu durum profesyonelliğin ihlali olarak değil, kültürel bir özellik olarak
- değerlendirilmelidir.
- • Son olarak, yaşlılarla görüşme yapan uzmanın ilgili diğer uzmanlarla sürekli eşgüdüm halinde
- olması gerekir.

İLETİŞİMSEL AZINLIKLARLA GÖRÜŞME

- özel iletişimsel gereksinimli bireyler

Tablo 7.1: İletişimsel Azınlıklar ve Alt Grup Örnekleri

İletişimsel Azınlık	Alt Grup Örnekleri
Farklı Kültür/Farklı Dil	Ülkeye yeni gelenler
	Yaygın dili öğrenememiş olanlar
	Farklı bir dil kullananlar
Engelli Bireyler	İşitme engelliler
	Dil ve konuşma bozukluğu olanlar
	Görme engelliler
	Öğrenmede güçlük yaşayanlar
Nörolojik Bozukluğa Bağlı İletişim Sorunları	Afazi, Alzheimer, Demans vb.

Engelli Bireylerle Görüşme

- Kısa, net cümleler kurulmalıdır.
- • Mecaz, atasözü, deyim gibi soyut ifadelerden kaçınılmalıdır.
- • Sözlü dil kullanan işitme engelli bireyler bile iletişimde dudak okuma gereksinimi duyabilirler.
- Görüşmeci kendi dudaklarını sürekli görünür kılmalıdır.

- Beden dili (özellikle jest ve mimikler) kullanılmalıdır.
- • Sesi yükseltmek amacıyla bağıarak konuşulmamalıdır.
- • İşitme cihazı ile koordineli çalışan yardımcı cihazların kullanılıp kullanılmayacağı konusunda
- bir uzmana danışılmalıdır.
- • Resim, yazı, kitap, bilgisayar, harita, nesne gibi iletişime yardımcı araçlar kullanılabilir.

- Konuşulanların doğru anlaşılıp anlaşılmadığı sık sık denetlenmelidir.
- • Özellikle kekemeliği olan bireylerde konuşma bazen uzayabilir, görüşmeci bu gerçeğin
- farkındalığı ile sabırlı olmalıdır.

RUHSAL SORUNU OLAN BİREYLER İLE GÖRÜŞME

- Sevk işlemleri

İSTEKSİZ/GÖNÜLSÜZ BAŞVURANLARLA GÖRÜŞME

- Görüşmeye gönülsüz katılımın nedenlerini dört
- grupta toplamak mümkündür:
- 1. *Kişinin adli makamlarca görüşmeye gönderilmesi*: Bu durumda kişi istese de istemese de görüşmeye katılmakla yükümlüdür. Çünkü gönülsüzlüğe rağmen katılmamanın yasal yaptırımları olabilmektedir.
- 2. *Kişinin yöneticileri tarafından görüşmeye yönlendirilmesi*: Bazen de başvuranlar yasal yaptırım gücü olmayan yetkililer tarafından görüşmeye yönlendirilirler. Örneğin, okulda uyum sorunu yaşayan bir çocuk, okul müdürü tarafından görüşmeye yönlendirilebilir. Burada müdür, yetkili olmakla birlikte, yönlendirme öneri niteliğindedir ve görüşmeye gitmemenin yasal bir yaptırımı yoktur.
- 3. *Kişinin yakınları tarafından görüşmeye yönlendirilmesi*: Bu durumda kişi yeterince istemese de ailesi, arkadaşları, romantik ilişkide olduğu insanlar tarafından görüşmeye yönlendirilebilir. Bu başvuranlar çoğunlukla toplumsal yaşamdaki ilişkilerini koruyabilmek ve yakınlarını üzmemek için görüşmeye katılmaya razı olurlar.
- 4. *Kişinin bireysel bir tercih olarak görüşmeye katılmaması*: İnsanlar görüşme hizmeti almayı istemek kadar istememek hakkına da sahiptirler. Bazı insanlar görüşmenin değişim sağlamada etkili bir yol olmadığına inanıyor olabilirler. Bazıları ise bizzat değişimin olumlu bir davranış olmadığını düşünüyor olabilirler. Bu tür inanış ve düşünceler bireylerin görüşmeyi reddetmesine yol açıyor olabilir.

- bu kişilerle
- görüşürken bazı noktalara normalden biraz daha fazla dikkat edilebilir:
- • Bu kişilerin görüşmeye katılmak istememesinin nedenlerinden biri de görüşme sürecini
- yeterince profesyonel, güvenli ve samimi bulmamalarıdır. Bunun farkında olan görüşmeci
- yardım ilişkisi kurabilmek için olabildiğince içten bir yaklaşım sergilemelidir. Bu tutum, dirençli
- başvuranın zaman içinde katılım isteğini artırmada etkili olabilir.

- Görüşmeci, gönülsüz başvuranlara ilişkin bireysel tutumunun farkında olmalıdır. Bu kişilere
- karşı bir önyargısı varsa, yapacağı iş profesyonel çerçevenin dışına taşacaktır. Önyargı sahibi
- görüşmecilerin bu kişileri bir başka meslektaşlarına yönlendirmeleri uygun bir yoldur.

- Gönülsüz başvuranlar, genellikle dışsal yükleme yapma eğilimindedirler. Diğer bir deyişle, olup
- biten bütün olumsuzlukların nedenini kendilerinde değil, dış faktörlerde arama eğilimi gösterebilirler. Örneğin, çocuğuna fiziksel istismarda bulunmak suçuyla görüşmeye
- yönlendirilen birisi, “İçkiliydim.” “Kimse bunun suç olduğunu bana söylemedi.” gibi
- savunmalarda bulunabilir. Tüm bunlar görüşmenin önemli amaçlarından birinin, başvurana içsel
- yükleme becerisi kazandırmak olduğunu göstermektedir. Bunun için görüşmeciler ustaca sorularla
- kişinin kendini görmesine yardımcı olmalıdır.

- Adli yönlendirmelerde görüşmecinin ve başvuranın yasal yükümlülüklerinin neler olduğu iyi bilinmelidir.

SOSYAL HİZMET GÖRÜŞMELERİNDE ETİK İLKE VE SORUMLULUKLAR

- **Görüşmenin Amacını ve Prosedürlerini Açıklamak**
- **Risk ve Fayda Değerlendirmesi**
- **Mahremiyet-Gizliliğin Garantilenmesi**
- **Başvuran Haklarının Tanınması**
- **Saygılı Olmak**
- **Tarafsız (Objektif, Yansız) Olmak**
- **Ayrımcılık Yapmamak**

- **Yanlış Vaatlerde Bulunmamak**
- **Veri Toplama Sınırlarına Dikkat Etmek**
- **Davranış veya Sözle Yargılamamak/Yönlendirmemek**
- **Doğruluk ve Dürüstlük**
- **Başvuranın Bilgilerini Korumak**
- **Beklenmeyen Zarar Riskini Azaltmak**
- **Kötüye Kullanma (İstismar) Riskini Azaltmak**

SOSYAL HİZMET GÖRÜŞMELERİNDE ETİK ÇATIŞMALAR VE KARAR VERME SÜRECİ

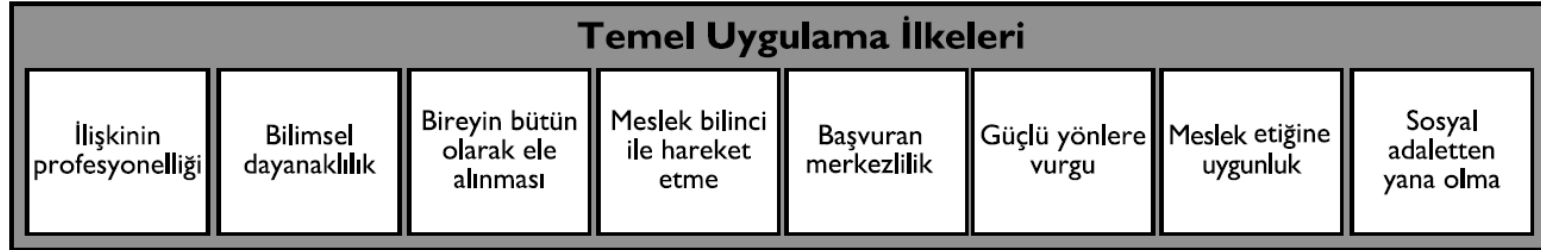
- **1. Basamak:** Problemi tanımlamak.
 - • Etik sorun ve gerçekleştiği bağlam belirlenir, yani etik sorun açığa çıkarılır. Her ikilem
 - farklıdır. Bu nedenle belirli bir reçete yoktur. Her uzman farklı kurallara dayanarak farklı
 - kararlar verebilir.
- **2. Basamak:** Probleme ilgili değişkenleri açıklamak.
 - • Problem (hangi problemler)
 - • Problemin oluştuğu ortamdaki insanlar, uzman rolü
 - • Kurumun ilişkisi
 - • Diğer değişkenler

- **3. Basamak:** Diğerlerinden geri bildirim almak.
- • Sosyal hizmet danışmanları, diğer uzmanlar vb. ile görüşülür.
- **4. Basamak:** Bu çatışmalı durum (ıkmaz) için hangi değerler ve etik standartların uygulanabileceği
- konusunda çalışma yapmak.
- • Açığa ıkarılan etik soruna uygun etik ilkeler ve kurallar belirlenir.

- **5. Basamak:** Etik ilkeler doğrultusunda ikilemi değerlendirmek.
- • Etik hiyerarşide insan yaşamını korumak en önde gelir. Daha sonra sırasıyla eşit davranma,
- özgürce seçim ve özgürlük, en az acı, iyi hayat standardı, gizlilik-mahremiyet, bilgilendirme
- gelir. Hiyerarşide gizlilik arka sıralarda gelmektedir. Yaşam hakkı daha kritiktir.
- **6. Basamak:** Mümkün alternatifleri tanımlamak, sıralamak.
- • Olası eylem seçenekleri belirlenir.

- **7. Basamak:** Her alternatifin olumlu ve olumsuz yönünü değerlendirmek.
- • Bunların her birinin kısa ve uzun dönemli yarar ve zararları belirlenir.
- **8. Basamak:** Karar vermek.
- • Hiyerarşik düzenine göre tüm ilke ve kuralları değerlendirip, eylem olasılıklarından birisi
- seçilir.

değişim göstermeyen, meslek üyelerinin tümünün uyması gereken evrensel davranış kuralı ya da temel düşünce olarak algılanabilir. Görüşmeyi gerçekleştiren sosyal çalışmacının, sorun sahibini anlamada ve ona yönelik uygulamalarında başvurduğu yaklaşımlar, kuramlar, yöntemler ve teknikler değişebilir; ancak ilkeler değişmez. En sık kullanılan sosyal çalışma becerisi olarak görüşmenin başarıya ulaşabilmesi, uygulama ilkelerine uygunluk göstermesi ile olanaklıdır. Uygulama ilkelerine uygun davranış sergileyebilmek için ise, görüşmecinin, yani sosyal çalışmacının yeterli donanıma sahip olması gerekmektedir.



Şekil 3.1: Temel Uygulama İlkeleri

Çeşitli kaynaklarda bir uygulamacı olarak sosyal çalışmacılar için geçerli çok sayıda uygulama ilkesi olduğu belirtilmiştir. Sözü geçen ilkeler her düzeydeki sosyal çalışma yöntemi için geçerlidir. Burada