

Akgül-Gök, F. ve Arslan-Özdemir, E. (2020). Sosyal hizmet uygulamalarında “Umut”. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(2), 604-617.

*Derleme*

*Makale Geliş Tarihi: 06.02.2020  
Makale Kabul Tarihi: 17.03.2020*

## **SOSYAL HİZMET UYGULAMALARINDA “UMUT”**

### **“Hope” in Social Work Practice**

**Fulya AKGÜL GÖK\***

**Ezgi ARSLAN ÖZDEMİR\*\***

\* Dr., Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, fullyagok@gmail.com, ORCID ID: 0000-0003-3657-8704

\*\* Arş. Gör., Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, melodi4@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-8060-2535

### **ÖZET**

*Umut, bireyin benlik saygısının artmasında, sorunlarıyla etkili bir şekilde baş edebilmesinde oldukça önemli olan bir duygudur. İnsani bir ihtiyaç olan umudun sosyal hizmet uygulamalarında bilimsel bir temele oturtularak kullanılması, uygulamaların özgünlüğünü ve etkililiğini arttırmaktadır. Son yıllarda sosyal hizmet alanında özellikle yurt dışında yapılan araştırmalarda, sosyal hizmetin bilgi ve beceri çerçevesinde inşa edilen umut temelli uygulamaların, kronik hastalığı olan, anksiyete ve depresyon yaşayan, sorunlarıyla etkili bir şekilde baş edemeyen bireyler üzerinde oldukça olumlu etkisinin olduğu gözlemlenmiştir. Sosyal hizmet uygulamalarında umut, ilişkisel, kişi merkezli, güç odaklı ve güçlendirme yönelimli uygulamalarda temel bir unsur olarak yer almaktadır. Bu bağlamda düşünüldüğünde umut duygusu, bireyin öz farkındalığıyla, güçlerinin ve güçsüzlüklerinin farkında olması durumuyla ve çevresel güçlerle yakından ilişkilidir. Diğer yandan sosyal hizmet uzmanının temel becerilerinden biri olan “umut aşılama” ise sosyal hizmet uzmanının kendisini ve müracaatçıyı ne ölçüde tanıdığı ile doğru orantılıdır. Bu çalışmada, sosyal hizmet müdahalelerinde her zaman var olan ancak son zamanlarda yapılan çalışmalarda bilimsel çerçevede temellendirilen umut kavramının tanımına, umut teorisine ve sosyal hizmet uygulamalarında umudun nasıl kullanıldığına ilişkin bilgilere yer verilmiştir.*

**Anahtar kelimeler:** *Umut kavramı, sosyal hizmet uygulaması, sosyal hizmet*

### **ABSTRACT**

*Hope is an emotion that is very important for the individual to increase his self-esteem and to cope with his problems effectively. The use of hope, which is a human need, on a scientific basis in social work practices, increases the originality and effectiveness of practices. In recent years, especially in research conducted abroad in the field of social work, it has been observed that hope-based practices built within the framework of knowledge and skills of social work*

*have a very positive effect on individuals with chronic illnesses, anxiety and depression, and who cannot effectively cope with their problems. In social work practices, hope is an essential element in relational, person-centered, power-oriented and empowerment oriented practices. In this context, the sense of hope is closely related to the self-awareness, awareness of their strengths and weaknesses, and environmental forces. On the other hand, "hope vaccination", which is one of the basic skills of the social worker, is directly proportional to the extent to which the social worker knows himself and the applicant. In this study, the definition of the concept of hope, which is always present in social work interventions but based on the scientific framework in recent studies, is given about the theory of hope and how hope is used in social work practices.*

**Key words:** Hope concept, social work practice, social work

## GİRİŞ

*"Hayal olmadan değişim olmaz; umut olmadan da hayal olmaz."*

*Paulo Freire*

Uluslararası sosyal hizmet literatüründe ve uygulamalarında "umut" kavramı sıklıkla yer almaktadır. Türkiye'de sosyal hizmet alanında yapılan çalışmalarda ve uygulamalarda "umudun" kullanıldığı ancak profesyonel bir zemin üzerinde yer almadığı görülmektedir. Bu bağlamda "umut" kavramının gündelik söylemden ziyade profesyonel alanda kullanımının yaygınlaştırılarak mesleki bilgi ve beceri repertuarında yerini alması son derece önemlidir. Literatüre bakıldığında umut duygusu ile ilgili araştırmaların sıklıkla teoloji, felsefe, psikoloji, psikiyatri alanlarında yapıldığı görülmektedir. Bireyin tinsel, bilişsel, duyuşsal, sosyal ve fiziksel alanına olumlu etkileri olan umut, sosyal hizmetin temel yaklaşımlarından biri olan güçlendirme yaklaşımının merkezinde yer alan kavramlardan bir tanesidir (Collins, 2015).

Bireyin umut duygusunun inşasında kişisel, sosyal, psikolojik ve tinsel alanı etkili olmaktadır. Umut, bireyin hastalıklarla veya olumsuz yaşam olaylarıyla etkili bir şekilde baş edebilmesinde etkilidir. Bireyin stres yaratan durumu yönetebilmesi ve bu durumla baş edebilmesi için içsel ve dışsal kaynaklarını etkili bir şekilde kullanabilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda umut duygusu, bireyin bilişsel, duyuşsal ve sosyal çabalarıyla etkili bir şekilde inşa edilmektedir. Hem müracaatçı hem de sosyal hizmet uzmanı açısından, müdahale sürecinde umudun kullanımı oldukça önemlidir. Çünkü umut etmek, yaşamın devam ettiğinin ve bu süreçte olumlu birtakım şeylerin olabirliğinin bir göstergesidir (Akgül Gök, 2018).

Bu çalışma, umut kavramının sosyal hizmet literatüründeki önemine değinerek hem sosyal hizmet uzmanı hem de müracaatçı için önemli bir kaynak olduğunu

vurgulamaktadır. Dolayısıyla çalışmada umut kavramına, sosyal hizmet uygulamalarında umudun yerine, önemine ve umut teorisine yer verilmiştir.

### **Umut Kavramı**

Çoğu insan, zorluklarla baş etmedeki geçmiş başarılı deneyimlerinden sonra umut duygusunu oluşturur. Bazı yazarlar umudu, genellikle geleceğe yönelik, rasyonel düşüncelerle gerçekçi, güçlü bir olumlu beklenti duygusu ile birleşen ve her insanın hayatının bir noktasında yaşadığı bir şey olarak ifade etmiştir (Schrank vd., 2008; Yeasting ve Jung, 2010). Bununla birlikte bazı araştırmacılar umudun temel bir ihtiyaç, içgüdüsel, duygusal bir durum, bir biliş, zihin durumu veya eğilim durumu olup olmadığı konusunda anlaşmazlık yaşamaktadır (Boddy vd., 2018). Umut bir duygu ve bir biliş olarak özelleştirilmiş ve genelleştirilmiş bir kavram ve değer olarak düşünülmektedir (Collins, 2015). Kimi görüşler, umudun genellikle umutsuzluktan ortaya çıkan stresli durumlara yanıt olarak güçlü, içgüdüsel ve dönüştürücü bir durum olarak ortaya çıktığına vurgu yapmıştır (Haugan vd., 2013). Umut, gelecekle ilgili düşünce ya da şu anki baş etmeyle ilişkilidir ve bir duygu durumu olarak kategorize edilmektedir. Olumsuz bir bakış açısından olumlu bakış açısına yönelme durumudur ve tinselliğin bir yönüdür (Pargament, 2007). Young ve arkadaşları (2015), umut duygusunu geliştirme ve sürdürmede tinselliğin oldukça önemli olduğunu belirtmiştir.

Umut ve umutsuzluk kavramları çoğu zaman birlikte var olmaktadır (Flesaker ve Larsen, 2010). Umutsuzluk, büyüme ve umut için bir fırsat olarak görülmektedir (O'Hara, 2013). Umut, davranışı motive eden bir duygudur ve bireyin amaçlarını başarabilmesinde bireye motivasyon sağlamaktadır (Snyder, 2002). Snyder (1994), umut özelliklerini eylem düşüncesiyle özellikle bilişlerle (istediğimi elde edebilmek için yapabileceğim bir şeylerin olduğuna inanıyorum) ve yol düşüncesi (istediğimi elde etmenin yollarını düşünebilirim) ile eşleştirmektedir. Schrank ve arkadaşları (2008), umudun dört bileşenden oluştuğunu belirtmiştir. Bu bileşenler, duyuşsal (örneğin, güven, mizah ve olumlu duygular); bilişsel (örneğin, geçmiş deneyimler üzerine düşünme, hedef belirleme, planlama, başarı olasılığını değerlendirme); davranışsal (örneğin, motivasyon ve kişisel aktiviteler) ve çevreseldir (örneğin, kaynaklar, sağlık bakımı ve ilişkiler). Bu tanımlama yani umut ve anlam arasındaki ilişki, umut felsefesi anlayışıyla uyumludur. İnsanın varoluşunda olayların anlamı, geçmiş, şimdi ve geleceği içeren bir sentezle üretilir. Geçmiş deneyimler yalnızca gelecek üzerinde etkili değildir aynı zamanda geçmiş deneyimlerin anlamını da etkilemektedir. Gelecek

yönelimli bir tutum olarak umut, bireyin kendi geçmişine yeni anlamlar yüklemesi için de bir önkoşuldur (Schrank vd., 2008).

Umut, bilişsel, duyuşsal, davranışsal ve çevresel unsurlarla yakın bir ilişki içindedir (Snyder vd., 2002; Schrank vd., 2008). Umudu geliştirmek ve sürdürmek transandantal ve ilişkisel bir süreçtir: “Umut, bir duygu, düşünme, davranış ve bireyin kendisi ve dünyayla ilişki kurma yolu olarak işlev görür”. Umut ile ilgili bu görüş, yaşam koşullarının yoğunluğu ve vurgusu değiştikçe umudun doğada dinamik olduğunu kabul etmektedir (Schrank vd., 2008). Snyder (1995), gelecek hakkında düşünölmeye başladığında içgüdüsel olarak amaç yönelimli olduğunu belirtmiştir. Snyder ve ark. (1991), umut ile bağlantılı iki unsur olduğunu belirtmiştir: 1. Yöntem; hedefe yönelik saptama ve motivasyon 2. Yollar; yani hedeflere ulaşmak için geliştirilen stratejiler ve planlar. Bunları gerçekleştirebilmek için kişisel ve sosyal kaynaklara gereksinim vardır. Umut bireylerin, fiziksel, duygusal, ekonomik zorluklarla, kişisel ve kişilerarası çatışmalarla mücadele etmesine yardım etmektedir (Duggleby ve Wright, 2009; McLean, 2011).

Son dönemlerde bilim adamları, umudun, sadece bireyle ilgili olmadığını, toplum ve aileler tarafından da geliştirildiğini ve kültürden etkilendiğini; yani aynı zamanda kolektif olduğunu belirtmiştir (Du ve King, 2013; Hong ve Ow, 2007). Örneğin Çin kültüründe, ailedeki umut duygusu bireylerin benlik saygısını ve yaşam doyumunu etkilemektedir (Du ve King, 2013). Dolayısıyla bu görüş umudun sadece birey odaklı değil aynı zamanda bireyi çevreleyen sosyal bağlam içerisinde de değerlendirilmesi gerektiğini vurgular. Bu vurguya atfen umudun içsel ve dışsal güçlerle ilişkili olduğunu söylenebilir.

### **Sosyal Hizmet Literatüründe “Umut” Kavramı ve Umut Teorisi**

Ulusal sosyal hizmet literatüründe “umut kavramı” ile ilgili yapılan teorik çalışma yok denecek kadar azdır. Bununla birlikte yurt dışı literatür incelendiğinde, umut kavramının etiyolojisi ve umudun birey üzerindeki etkisini araştıran çok sayıda araştırmaya rastlanmaktadır (Boddy vd., 2018; Collins, 2015; Heller, 2014; Koenig ve Spano, 2006; Snyder vd., 2000; Schrank vd., 2008).

Umut, kanıta dayalı uygulamayla ilişkili bilişsel bir perspektiftir ve sadece insancıl, inanç temelli değerler ve duygularla bağlantılı değil aynı zamanda bilimsel temelli olduğu için sosyal hizmet müdahalelerinde oldukça önemli bir yeri vardır. Umut sosyal hizmette, eyleme geçmeyi, düşünmeyi ve hissetmeyi içermektedir. Bununla birlikte gelecek için olumlu beklenti yönelimi ile kişinin kendisi ve diğerleri ile olan ilişkisine

dair gelişme fikrinin yanısıra sabır uygulaması olarak da anlaşılabilir. Umut, eyleme geçmeye yönelik olumlu tutuma neden olabilir (Collins, 2015).

Koenig ve Spano (2007)'ya göre büyüme ve gelişim için müracaatçının potansiyeli doğrultusunda umut geliştirmek, sosyal hizmet uzmanının kendi kişisel yaşamında umudun yerine ilişkin farkındalığına bağlıdır. Umut, bireyin erken dönem yaşamındaki duygular ve düşüncelerle, bireyin ailesindeki hastalık, kayıp ve bağlanmayı içeren ilişki deneyimleriyle bağlantılı olabilir. Kişisel umudun temelini oluşturan unsurlar bireyin politik, felsefik, tinsel inançları ve olumlu deneyimleriyle ilişkili olabilir. Uygulamalarda her bir sosyal hizmet uzmanı, umudu oluşturmak ve devam ettirmek, olası amaçları oluşturmak ve eyleme geçme ihtiyacı ile ilgili farklı düşünce ve duygulara sahiptir (Collins, 2015).

Yardım literatüründe, profesyonel umut kavramının önemi güçlü bir şekilde vurgulanmaktadır. Umut, sosyal hizmet uzmanları için stresle baş etmede oldukça önemlidir ve müracaatçılarla olan profesyonel ilişkide de sağlıklı bir düzeyde umut gereklidir (Flesaker ve Larsen, 2010). Değişim ve gelişim için müracaatçılarla çalışırken müracaatçıyı teşvik etmek ve desteklemek için umut duygusuna ihtiyaç duyulabilir. Sosyal hizmetin güçler üzerindeki geleneksel odağı, umudun bir kaynağıdır (Collins, 2015) ve Saleebey (2000)'e göre umut, güçlendirme yaklaşımının temel ilkelerinden biri olarak görülür. Benzer şekilde Allott ve arkadaşları (2002)'nin iyileşme tanımı; umudu, bireyin kendi kaderini kendisinin belirlemesini (self-determinasyon), kişisel sorumluluğu, karşılıklı saygıyı ve eksikliklerden ziyade güçlü yönlerle vurgu yapmayı içermektedir.

Bireylerin acı deneyimlerinden bile bir anlam çıkarmayı öğrenmek, bireyin umut duygusunu da olumlu yönde etkilemektedir. Collins (2015), sosyal hizmet uygulamalarında sorunlara çözüm bulmak, değişen koşullara uyum sağlayabilmesine ve sosyal destek sistemlerini etkili kullanmasına yardımcı olmak için bireydeki umut duygusunu geliştirmenin önemine vurgu yapmıştır. Dorsett (2010), bireyin geleceğe yönelik bir amaç oluşturabilmesinde umut duygusunun önemli bir rolü olduğunu belirtmiştir. Yapılan bazı çalışmalar bireydeki umut duygusunun artırılmasına yardımcı olan birtakım yöntemler sunmuştur. Bu yöntemler arasında umut aşılama müdahaleleri, bilişsel davranışçı müdahaleler, güçlendirme çalışmaları (Snyder vd., 2000; Schrank vd., 2008), bazı alternatif terapiler (Tai Chi, bağışlama terapisi, psikodrama, yoga vb.) (Konopik ve Cheung, 2013) yer almaktadır. Matsuoka (2015), yaşlı göçmen bireylerle yaptığı çalışmada yaşlı göçmen bireyler için bir "iyileşme

programı” hazırlamıştır. Bu bağlamda iyileşmenin anlamına ilişkin içgörü geliştirmiştir. Yazar, iyileşme sürecinde içsel ve dışsal unsurların oldukça önemli olduğunu; umudun, olumlu düşünmenin, olumlu benlik algısının iyileşme sürecinde oldukça etkili olduğunu vurgulamıştır. Akgül Gök (2018), umut etmenin insanlar için yaşamın devam ettiğinin bir göstergesi olduğunu ifade etmiştir.

Umut teorisi ve uygulaması, varoluşsal, kriz, görev odaklı, çözüm odaklı ve öyküleyici yaklaşımlarla ilişkili sosyal hizmet müdahaleleriyle yakından ilişkilidir (Collins, 2015). Bazı yazarlar umudun öğrenilebilir olduğunu belirtmekte ve araştırmalar umut veren düşünme becerilerini öğretmek için bilişsel temelli müdahalelerin etkililiğini vurgulamaktadır (Flesaker ve Larsen, 2010). Rol oynama, egzersizler ve video görüşmeleri ile “umutlu olma”nın öğrenilebilir olduğu birçok yazar tarafından vurgulanmaktadır (Koenig ve Spano, 2007; Collins, 2015). Ayrıca bu yazarlar umut odaklı yaklaşımı desteklemek için birtakım yansıtıcı soruların önemine vurgu yapmıştır:

Ne tür bir ilişki ya da çevre sende umut duygusunu geliştirir?

Geçmişte bu gibi durumların üstesinden gelmek için umut sana nasıl yardım etti?

Bu noktada umuda nasıl başvurabilirsin?

Bu durumda umutlu bir insan ne yapardı?

Umudun kullanımını hislerini nasıl etkiler?

Umut duygusunu sürdürme ve geliştirmeye yardım etmede tinselliğin rolü nedir?

Sosyal hizmet uzmanları veya sosyal hizmet öğrencileri kendi umut duygusunu keşfedebilmek için umut ölçekleri kullanabilir. Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıyla olan ilişkisinde gerçekçi umudu nasıl oluşturacağı ve ortaya çıkaracağı oldukça önemlidir. Çünkü birçok müracaatçı kaynaklara ulaşmada güçlük yaşayan, sınırlı eğitime sahip, umutsuzluk, yoksulluk ve kriz durumunun bir sonucu olarak düşük benlik saygısı ve umutsuzluk içinde sosyal hizmet uzmanının yanına gitmektedir (Collins, 2015).

Sosyal hizmet müdahalelerinde umudun kullanımının kritik bir tarafı da bulunmaktadır. Gerçekçi olmayan umut temelli amaçlar, müracaatçiyi ve müdahale sürecini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Snyder (2002), gerçekçi olmayan boş beklenti (false hope) konusunu tartışmıştır ve gerçeklikten ziyade illüzyona dayalı beklentilerin tehlikesine vurgu yapmıştır. Snyder, bunun sonucu olarak uygun

olmayan amaçların oluşabileceğini veya amaçları başarmada uygun olmayan stratejilerin kullanılabileceğini belirtmiştir. Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanının müracaatçıyı tanıması, müracaatçının yapabilecekleri ve yapamayacaklarını öngörmesi sürecin çıktıları açısından son derece önemlidir.

### **Sosyal Hizmet Uygulamalarında Umudun Yeri ve Önemi**

Son zamanlarda sosyal hizmet uygulamalarında umudun rolü yeniden araştırılmaya başlanmıştır. Umut duygusu, hem sosyal hizmet uzmanları hem de müracaatçı açısından sosyal hizmet müdahale sürecinin etkili ve verimli geçebilmesinde önemli rol oynamaktadır. Umut duygusu, bireyin yaşamını, kendisini ve olayları nasıl anlamlandırdığını etkileyebilmektedir. Sosyal hizmet uygulamasında umut, genç, yaşlı, engelli, ruhsal hastalığı olan bireyler ve sosyal hizmet uzmanları için oldukça önemli bir kavramdır (Collins, 2015). Bireylerin travma, umutsuzluk ve üzüntü ile baş edebilmesinde onları güçlendiren bir araçtır. Umut, sosyal hizmet uzmanının etkili uygulamalar yapabilmesi, kişisel bağlılığı ve profesyonel değerlerle bağlantı kurabilmesi için sosyal hizmet uzmanlarına ilham kaynağı olmaktadır (Heller, 2015; Bent-Goodley, 2015). Sosyal hizmette umut, uzun bir tarihe sahiptir. Ancak soyut bir kavram olduğu için uygulama boyutunda tartışmalara neden olmaktadır (Boddy vd., 2018).

Umudun bakım ve iyileşmede oldukça güçlü bir yapı olduğu kabul edilmektedir (Mulligan vd., 2012). Umut duygusunun, bireyin fiziksel ve mental sağlığını arttırdığına, yaşam kalitesini geliştirdiğine, amaçlarını gerçekleştirebilmek için yeni stratejiler geliştirmeye olanak sağladığına ve baş etme becerisini geliştirdiğine ilişkin pek çok kanıt vardır (Benzein ve Saveman, 1998). Dolayısıyla umut, bireylerin kendi durumunu geliştirebilmek için eyleme geçebilmesinde güçlü bir motivasyon olabilmektedir (Mulligan vd., 2012; Snyder, 2002). Bu alanda yapılan çalışmalar, umudun psikolojik sağlamlılığı arttırdığını (Guo ve Tsui, 2014), depresif semptomları, anksiyeteyi, stresi ve post travmatik stresi azalttığını (Schrank vd., 2008) ve bireyin psikolojik ve fiziksel iyilik halini arttırdığını (Houghton, 2007; Ho vd., 2010) belirtmektedir.

Sosyal hizmette umut sıklıkla klinik ve eleştirel bakış açılarıyla anlaşılmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları sıklıkla, çözüm odaklı terapi, grup çalışması, öyküleme, rol model olma, gerçek hikayelere dayalı uygulama gibi spesifik uygulama yaklaşımlarını kullanarak ilişkisel ve güçlendirme temelli uygulamalar yoluyla umudu şekillendirmektedir (Kondrad ve Teater 2010; Boddy vd., 2018). Terapötik açıdan

umut aşılama, insanların distopyadan uzaklaşmasına yardımcı olan güçlü bir araçtır (Scott vd., 2015).

Umut, hastane ve rehabilitasyon merkezleri gibi klinik alanlarda sosyal hizmette sıklıkla tartışılmaktadır. Bu perspektif terapötik ve postyapısal çerçeveden gelmektedir. Örneğin terminal dönem hastalıklarda veya yaşamı sınırlayan hastalıkların tedavisinde umudun yeniden tanımlanması konusunda önemli tartışmalar vardır. Bakım ihtiyacı olan bireylere yapılacak olan müdahalelerde meslek elemanlarının, bakım ihtiyacı olan bireyin tinsel alanını keşfetmesi ve bireyde umudun ne ölçüde var olduğunu anlaması oldukça önemlidir. Bunu başarmak için sosyal hizmet uzmanlarının, hizmet kullananlarda tinselliğin önemini tanımlamak için tinsel değerlendirme araçlarını kullanması önerilmektedir (Darrell, 2016).

Sosyal hizmet literatüründe çocuklarla ve gençlerle yapılan çalışmalarda umut duygusunun önemine ilişkin çalışmalar yer almaktadır. Yapılan çalışmalarda gençlerde umut duygusunun oluşması ve devam etmesi açısından sosyal destek sistemlerinin önemine vurgu yapılmaktadır (O'Leary ve Robb, 2009). Travmatize olmuş çocuklarda umut duygusunun oluşması, bu çocukların yaşamın anlamını yeniden düşünmesini ve tanımlamasını gerektirmektedir. Umut, bireylerin travmalardan veya olumsuz duygulardan kurtulması için oldukça önemli bir güç unsurudur (Foster vd., 2012). Çocuklarla ve gençlerle yapılan bazı çalışmalarda ve hastalıklarla mücadelede umudun kullanılmasının önemine değinilmiştir (Schrank vd., 2008; Boddy vd., 2018). Umut duygusu, gücün, mutluluğun ve gerçekleştirilmek istenen amaçların büyük ölçüde kaynağı olarak görülmektedir (Bishop ve Willis, 2014). Sosyal hizmet uzmanının müracaatçıya yaklaşımı da umut oluşumu açısından oldukça önemlidir.

İlişkisel, kişi merkezli, güç odaklı ve güçlendirme yönelimli uygulamalarda umut kavramı temeldir (Guo ve Tsui, 2014). Sosyal hizmetin temel yaklaşımlarından biri olan güçlendirme yaklaşımı, bireyin güçleri bağlamında umudun önemine vurgu yapmaktadır. Nitekim Zimmerman ve Warschausky (1998) güçlendirmeyi, "kişilerin yaşamları üzerinde kontrol sahibi olmalarını, çevreleriyle ilgili farkındalık geliştirmelerini içeren interaktif bir süreç" olarak tanımlamıştır. Bu bağlamda umut duygusu, bireyin güçleriyle yakından ilişkilidir. Bu duygu, bireyin güçlerini fark etmesinde bir katalizör görevi görmektedir. Travmatik ve olumsuz olaylarla karşı karşıya gelen insanlar, yaşadığı gerilimin etkisiyle kendine acıma, benlik saygısında düşüş, hiçbir şeyi başaramayacağını düşünme gibi olumsuz duygularla kendisini



kuşatabilir. Bu aşamada birey var olan baş etme stratejilerini kullanır ve eğer bu stratejiler işe yaramaz hale gelirse bireyin profesyonel bir yardım alması gerekebilir. Geline bu süreçte yardımın niteliği ve meslek elemanının müracaatçıya yaklaşımı son derece önemlidir.

Bununla birlikte çözüm odaklı yaklaşım temelinde de umut aşılama vardır. Bu bağlamda önemli olan bir diğer nokta, sosyal hizmet uzmanının kendi benliğinin ve içsel alanının farkında olmasıdır. Sosyal hizmet uzmanının kendi içsel süreçlerinin ve tinsel alanının farkında olması aynı zamanda kendisindeki umudu fark etmesine olanak sağlayacaktır. Sosyal hizmet uzmanı olumlu ve olumsuz duygularının ne derece farkında? Sosyal hizmet uzmanı kendi düşünce ve davranışlarını nasıl değerlendiriyor? Sosyal hizmet uzmanı var olan güçlerinin farkında mı ve bunları kullanabiliyor mu? Sosyal hizmet uzmanı umut duygusuna sahip mi? Sosyal hizmet uzmanının tüm bu soruları cevaplaması ve kendi keşif yolculuğuna çıkması, müracaatçıyla daha etkili bir müdahale süreci geçirmesinde ona yardım edecektir. McCarter (2007), sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıya umut aşılması için öncelikle kendisinin umut duygusuna sahip olması gerektiğini belirtmiştir. Dahası umutsuzluk duygusu yaşayan sosyal hizmet uzmanlarının, olumsuz duygularını ve rahatsızlıklarını tanımlaması gerektiğini ifade etmiştir. Bu aşamadan sonra sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının kendi içsel ve tinsel alanını fark etmesi için müdahalelerde bulunmalıdır. Kişisel ve kişilerarası gücünün farkına varan müracaatçı, içinde bulunduğu zor durumdan çıkabilmek için eyleme geçer ve yanında taşıdığı en önemli unsurlardan biri de umut duygusu olur. Bu duygu özellikle geleceğe yönelik atılan adımlarda müracaatçıya eşlik eder. Bu şekilde “umut aşılama” etkin bir şekilde gerçekleşebilir. Bazı yazarlar (Adamson ve Roby, 2011), sosyal hizmet uzmanıyla müracaatçı arasındaki destekleyici ve umut dolu bir ilişkinin çocuklarda ve gençlerde umut duygusunu arttıracaklarını belirtmiştir. Sosyal hizmet uzmanının umut duygusu ve müracaatçının umut duygusu arasında karşılıklılık vardır ve her ikisinin umut duygusu birbirini beslemektedir. Flesaker ve Larsen (2010) de umudun sosyal hizmet uzmanını motive eden bir güç olduğunu ve müracaatçı ile olan süreçte oldukça önemli olduğunu belirtmiştir.

Sosyal hizmet müdahalelerinde müracaatçıya umut aşılama, birey ve grup odaklı çalışmalarda da oldukça önemlidir (Arndt vd., 2009). Tinsel alanının farkında olan, yaşamındaki olumsuz durumları anlamlandırmaya çalışan, sorunlara yönelik uygun ve etkili baş etme stratejileri kullanabilen bireylerde, umudun etkili bir şekilde kullanıldığı söylenebilir. Daha önce de belirtildiği gibi müracaatçılarda umudun

kullanımı, güçlendirme yaklaşımı ile ilişkilidir. Müracaatçıda var olan gücün müracaatçıya fark ettirilmesi ve müracaatçının kendisindeki ve çevresindeki gücü etkili bir şekilde kullanabilmesi aynı zamanda umudun etkili bir şekilde kullanılması ile de bağlantılıdır.

Sosyal hizmet uzmanları adalet ve eşitlik temelinde, umutsuzluk duygusu içindeki müracaatçılarla çalışmaktadır (Ferguson, 2008). Saleebey (2000), problematik durumlarda daima değişim için bir potansiyelin ve umudun olduğunu belirtmiştir. Müracaatçılara daha nitelikli hizmetlerin sunumu için umut, gelişim için bir vizyon barındırır. Umudun, hem sosyal hizmet uzmanlarının hem de müracaatçıların olumlu psikolojik durumuna ve dayanıklılığına katkı sağlayan önemli özelliklerden biridir (Adamson vd., 2014). Bazı araştırmacılar umut duygusunun bireyin başarısı üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik araştırmalar yapmıştır (Scioli vd., 2011). Snyder (2002) yaptığı çalışmada, umut duygusu yüksek olan bireylerin kişilerarası ilişkilerinin daha olumlu ve daha fazla sosyal desteğe sahip olduğunu belirlemiştir. Başka bir araştırmada umut duygusu yüksek olan bireylerin daha fazla arkadaş canlısı, mutlu, benlik saygısı yüksek ve daha fazla amaca sahip olduğu görülmüştür (Snyder vd., 2002). Umudun bireyin ruh sağlığı için oldukça önemli bir unsurdur (Matsuoka, 2015). Ayrıca depresyondan kurtulmada, problem çözmede, öz yönetim stratejilerini etkin bir şekilde kullanabilmede müracaatçıya olumlu çıktılar sağlamaktadır. Kanseri hastalarıyla yapılan bazı çalışmalarda umut duygusunun kanser hastalarının psiko-sosyal uyumunu artırdığı saptanmıştır (Ruden, 2019; Tuncay, 2009; Farone vd., 2007). Dorsett (2010) ise umut duygusunun hastalık üzerinde kontrol duygusu oluşturmada, yaşam kalitesi üzerinde ve başatma stratejileri üzerinde olumlu etkilerinin olduğunu belirtmiştir.

## **SONUÇ**

Umudun kavramı sosyal hizmet literatüründe güçlendirme yaklaşımı içerisinde sıklıkla kullanılan bir kavramdır. Bununla birlikte sosyal hizmet uygulamalarında da müdahale sürecini etkili kılan unsurlar arasında yer almaktadır. Yapılandırılmış umut temelli çalışmalar, ulusal literatürde oldukça yetersizdir. Bununla birlikte yurt dışı literatürde, yapılandırılmış umut temelli uygulamaların birçok sorun alanında olumlu sonuçlar verdiği görülmektedir. Bireyin kendi tinsel alanına yolculuğu, yaşamını, karşılaştığı olayları anlamlandırma süreci “umut” duygusu ile etkileşim içerisindedir. Umudun, bireyin etkili bir şekilde eyleme geçmesini destekleyen önemli bir güçtür. Dolayısıyla sosyal hizmet müdahalesinde, müracaatçının umut duygusunun açığa çıkmasını

desteklemek planlı müdahale sürecinin vazgeçilmez bir unsuru olarak düşünülebilir. Sosyal hizmet uygulamalarında umudun kullanımı ve işleyişi, sosyal hizmet uzmanının mesleki becerisi ve kendi “ben”ini ne ölçüde tanıdığı ve keşfettiği ile doğru orantılıdır. Çünkü hem sosyal hizmet uzmanında hem de müracaatçıda gerçekçi bir umut duygusunun ortaya çıkması için öncelikle sosyal hizmet uzmanının kendi keşif yolculuğuna çıkması ve müdahale sürecini bilgi, beceri ve değer sacayağında güçlendirmesi gerekmektedir. Bireyin özellikle tinsel ve bilişsel alanıyla ilişkili olan umut, aynı zamanda bireyi kendi içsel yolculuğuna yönlendiren ve bireyin tinsel, bedensel ve zihinsel süreçleri arasında bir ahenk oluşturmaya yardım eden önemli bir etkidir.

Müdahale sürecinde umut odaklı yaklaşımı desteklemek için gerekli olan birkaç önemli unsur bulunmaktadır. Bunlardan ilki yansıtıcı sorular kullanarak müracaatçıyı keşif ve farkındalık sürecine sevk etmektir. Bunun için öncelikle müracaatçıyla güven ilişkisi kurmak ve müracaatçıyı tanımak esastır. Sosyal hizmet uzmanının müracaatçıyı tanıyabilmesi için ise öncelikle kendi benliği ile ilgili farkındalık sağlaması gerekmektedir. Tüm bu süreçler zincirin halkaları gibi birbirine bağlıdır. Yani bireyin kendisini keşfetmesi, güçlerinin, güçsüzlüklerinin, yapabileceklerinin farkında olması; bireyin benlik saygısının, umut duygusunun artmasına ve içsel-dışsal kaynaklarını harekete geçirmesine yardımcı olacaktır.

Sonuç olarak hem müracaatçının hem de sosyal hizmet uzmanının müdahale sürecinde “gerçekçi” umut duygusundan yararlanmasının, müracaatçının travmatik olaylarla baş etmesinde, sorunlarının çözümünde aktif bir şekilde rol almasında, yaşamını, kendisini ve karşılaştığı olayları anlamlandırmasında etkili bir yol olduğu söylenebilir.

## KAYNAKÇA

- Adamson, C., L. Beddoe and A. Davys (2014) Building resilient practitioners: Definitions and practitioner understandings. *British Journal of Social Work*, 44(3): 522–41.
- Akgül Gök, F. (2018). Şizofreni Tanısı Olan Bireylerin Ebeveynlerinin Yaşantılarının Güçlendirme Yaklaşımı Çerçevesinde İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Allott, P., Loganathan, L. and Fulford, K. W. M. (2002) Discovering hope for recovery. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 21(3): 1–22.
- Arndt, M., Murchie, F., Schembri, A. M., and Davidson, P. M. (2009). Others had similar problems and you were not alone: Evaluation of an open-group mutual aid model in cardiac rehabilitation. *Journal of Cardiovascular Nursing*, 24(4): 328-335.

- Bent-Goodley, T.B. (2015). Editorial: A call for social work activism. *Social Work*, 60(2): 101–103.
- Benzein, E. and Saveman, B.I. (1998). One step towards the understanding of hope: A concept analysis. *International Journal of Nursing Studies*, 35(6): 322–9.
- Bishop, E.C. and Willis, K. (2014) Without hope everything would be doom and gloom: Young people talk about the importance of hope in their lives. *Journal of Youth Studies*, 17(6): 778–793.
- Boddy, J., O’Leary, P., Tsui, M.S., Pak, C.M. and Wang, D.C. (2018). Inspiring hope through social work practice. *International Social Work*, 61(4): 587-599.
- Collins, S. (2015). Hope and helping in social work. *Practice*, 27(3): 197-213.
- Darrell, L. (2016). Faith that God cares: The experience of spirituality with African American hemodialysis patients. *Social Work and Christianity*, 43(2): 189–212.
- Dorsett, P. (2010). The Importance of hope in coping with severe acquired disability. *Australian Social Work*, 63(1): 83–102.
- Du, H. and R.B. King (2013). Placing hope in self and others: Exploring the relationships among self-construals, locus of hope, and adjustment. *Personality and Individual Differences*, 54(3): 332–7.
- Duggleby, W. and K. Wright (2009). Transforming hope: How elderly patients live with hope. *Canadian Journal of Nursing Research*, 41(1): 204–17.
- Farone, D.W., Fitzpatrick, T.R. and Bushfield, S.Y. (2007). Hope, locus of control, and quality of health among elder Latina cancer survivors. *Social Work in Health Care*, 46(2): 51–70.
- Ferguson, I. (2008). *Reclaiming Social Work: Challenging Neoliberalism And Promoting Social Justice*. London: Sage.
- Flesaker, K. and D. Larsen (2010). To offer hope you must have hope: Accounts of hope for reintegration counsellors working with women on parole and probation. *Qualitative Social Work*, 11(1): 61–79.
- Guo, W.H. and M.S. Tsui (2014). From micro-situational making of agency to multi-level reflection on social relation and structure: The case of qing hong program after ‘5.12’ earthquake of Sichuan, China. *Qualitative Social Work*, 13(5): 689–705.
- Haugan, G., Utvaer, B.K. and Moksnes, U.K. (2013). The herth hope index – A psychometric study among cognitively intact nursing home patients. *Journal of Nursing Measurement*, 21(3): 378–400.
- Heller, N. R. (2014). Risk, hope and recovery: Converging paradigms for mental health approaches with suicidal clients. *The British Journal of Social Work*, 45(6): 1788–1803.
- Heller, N.R. (2015). Risk, hope and recovery: Converging paradigms for mental health approaches with suicidal clients. *The British Journal of Social Work*, 45(6): 1788–1803.
- Ho, S.M., Ho J.W., Bonanno, G.A., Chu, A.T.W. and Chan, E.M.S. (2010). Hopefulness predicts resilience after hereditary colorectal cancer genetic testing: A prospective outcome trajectories study. *BMC Cancer*, 10(1): 279–88.
- Mun Hong, I.W. and Ow, R. (2007). Hope among terminally 111 patients in Singapore: An exploratory study. *Social Work in Health Care*, 45(3): 85-106.
- Houghton, S. (2007). Exploring hope: Its meaning for adults living with depression and for social work practice. *Australian E-Journal for the Advancement of Mental Health*, 6(3): 1–8.

- Koenig, T., and Spano, R. (2006). Professional hope in working with older adults. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 33(2): 25–44.
- Koenig, T. and Spano, R. (2007). 'The cultivation of social workers' hope in personal life and professional practice. *Journal of Religion and Spirituality in Social Work: Social Thought*, 26(3): 45–61.
- Kondrat, D.C. and Teater, B. (2010). Solution-focused therapy in an emergency room setting: Increasing hope in persons presenting with suicidal ideation. *Journal of Social Work*, 12(1): 3–15.
- Konopik, D.A. and Cheung, M. (2013). Psychodrama as a social work modality. *Social Work*, 58(1): 9–20.
- Lazarus, R.S., Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal And Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Matsuoka, A. K. (2015). Ethnic/racial minority older adults and recovery: Integrating stories of resilience and hope in social work. *British Journal of Social Work*, 45(1): 135-152.
- McCarter, A.K. (2007). The impact of hopelessness and hope on the social work profession. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 15(4): 107–23.
- McLean, P. (2011). Balancing hope and hopelessness in family therapy for people affected by cancer. *The Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 32(4): 329–342.
- Mulligan, J., MacCulloch, R., Good, B. and Nicholas, D.B. (2012). Transparency, hope, and empowerment: A model for partnering with parents of a child with autism spectrum disorder at diagnosis and beyond. *Social Work in Mental Health*, 10(4): 311–30.
- O' Hara, D. (2013). *Hope and Counselling in Psychotherapy*. London: Sage.
- O'Leary, P. and Robb, S. (2009). Hope and young people on the margins: Hope and utopias as prerequisites for sustainability. *The International Journal of Environmental, Cultural, Economic and Social Sustainability*, 5(4): 325–342.
- Pargament, K. I. (2007). *Spiritually Integrated Psychotherapy*. New York, NY: The Guildford Press.
- Ruden, M. H. (2019). A Call for hope-centered work: A preliminary study of oncology social workers' perceptions of the role and value of hope at end-of-life. *Clinical Social Work Journal*, 47: 300-307.
- Saleebey, D. (2000). Power in the people: Strengths and hope. *Advances in Social Work*, 1(2): 127–36.
- Scioli, A., M. Ricci, and T. Nyugen (2011). Hope: Its nature and measurement. *Psychology of Religion and Spirituality*, 3(2): 78–97.
- Scott, C.V., Hyer, L.A. and McKenzie, L.C. (2015). The healing power of laughter: The applicability of humor as a psychotherapy technique with depressed and anxious older adults. *Social Work in Mental Health*, 13(1): 48–60.
- Schrank, B., Stanghellini, G., and Slade, M. (2008). Hope in psychiatry: a review of the literature. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 118(6): 421-433.
- Snyder, C.R., Harris, C., Anderson, J.R., Holleran, S.A., Irving, L.M., Sigmon, S.T., Yoshinobu, L., Gibb, J., Langelle, C. and Harney, P. (1991). The will and the ways: development and validation of an individual-differences measure of hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(4): 570–585.
- Snyder, C. R. (1994). *The Psychology of Hope: You Can Get There From Here*. New York, NY: Free Press.
- Snyder, C.R. (1995). Conceptualizing, measuring, and nurturing hope. *Journal of Counseling & Development*, 73(3): 355–360.

- Snyder, C.R. (2002). Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological Inquiry*, 13(4): 249–75.
- Tuncay, T. (2009). Genç kanser hastalarının hastalık anlatılarının güçlendirme yaklaşımı temelinde analizi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 20(2): 69-88.
- Yeasting, K. and Jung, S. (2010). Hope in motion. *Journal of Creativity in Mental Health*, 5(3): 305–319.
- Young, P., Hong, P., Hodge, D.R. and Choi, S. (2015). Spirituality, hope, and self-sufficiency among low-income job seekers. *Social Work*, 60(2): 155–64.
- Zimmerman, M.A. ve Warschausky, S. (1998). Empowerment theory for rehabilitation research: Conceptual and methodological issues. *Rehabilitation Psychology*, 41: 3-16.