



Kesit Akademi Dergisi

The Journal of Kesit Academy

ISSN: 2149 - 9225

Yıl: 4, Sayı:14, Haziran 2018, s. 31-49

Prof. Dr. Mehmet Zafer DANIŞ

Sakarya Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, zdanis@sakarya.edu.tr

Sosyal Hizmet Uzmanı Ömer BÜBER

Sakarya Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Çocuk İzlem Merkezi, obuber11@gmail.com

SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİNDE ÇÖZÜM ODAKLI YAKLAŞIM

Özet

Sosyal hizmet, bireylerin içindeki gücü açığa çıkarmada etkin rol oynayan, bireylerin, ailelerin, grupların ve toplumun gerek sosyo-ekonomik gerekse psikolojik anlamda tam iyilik hali için çaba harcayan; bireylerin problemlerine çözüm arayan, bu problemin nedenlerini bir takım kuram ve yaklaşımlar ile inceleyen, bunun sonucunda çıkarımlar yaparak müdahale planı oluşturan, uygulayan ve takip eden bir disiplin ve meslektir. Sosyal hizmet bilimine ve mesleğine konu olan vakalar incelendiğinde, her bir vakanın kendisine özgü ve tek olduğu; bunun sonucunda da her vakanın kendi içerisinde farklı kuram ve yaklaşımlarla ele alınması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bu noktadan hareketle, literatür taraması yöntemiyle yapılan bu çalışmada, özellikle psikoloji alanında sıklıkla kullanılan ancak sosyal hizmet literatüründe yeterince yer bulamamış olan çözüm odaklı yaklaşım tanıtılarak, sosyal hizmet mesleğinde ne şekilde kullanılabileceği hususunda özellikle çocuk ve ergenler üzerindeki etkinliği, kurgusal bir vaka üzerinden açıklanmaya çalışılacaktır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal hizmet, sosyal hizmet uzmanı, çözüm odaklı yaklaşım, çocuk, ergen.

SOLUTION FOCUSED APPROACH IN SOCIAL WORK INTERVENTION

Abstract

Social work is a discipline and profession that plays an active role in revealing the power of individuals, and that strives for the socio-economic and psychological well-being of individuals, families, groups and society. Social work seeks solutions to the problems of individuals, examining the causes of this problem with a number of theories and approaches, as a result of this, makes inferences to create, implement and follow the intervention plan. When we examine the cases of social work science and occupation, we see that each case is unique; and as a result, it is necessary that each case should be dealt with different theories and approaches within itself. From this point of view, this study, carried out by the literature survey method, will be introduced with a solution-focused approach, which is frequently used in the field of Psychology, but has not found enough space in the social work literature. In addition, a fictional case will be explained on how it can be used in social work, especially on children and adolescents.

Keywords: Social work, social worker, solution-focused approach, child, adolescent.

GİRİŞ

Sosyal hizmet; bireylerin, ailelerin, grupların ve toplulukların problemlerini ele alarak yaşam kalitelerini en üst düzeye çıkarmayı amaçlayan, bunu yaparken de müracaatçıların benliklerini keşfetmelerini sağlayan, güçlü yanlarına vurgu yapan ve öne çıkarmayı hedefleyen, sorunlar karşısında kendi içsel mekanizmalarını etkili bir şekilde kullanmalarını öğreten bir bilim ve meslektir.

Sosyal hizmet tarihine bakıldığında sosyal hizmet bilim ve mesleğinin profesyonel temsilcileri olan sosyal hizmet uzmanlarının, 1800'lü yılların başlarından itibaren şehirlerde yaşayan insanların işsizlik, yoksulluk, hastalık, fiziksel ve zihinsel engellilik gibi sorunlarına ciddi anlamda eğildikleri bilinmektedir. Bireylerin karşılıklı gereksinimlerini gidermeleri noktasında birbirlerine yardım etme eğilimleri kuşkusuz insanlığın ilk çağlarına kadar dayanmaktadır. Ancak sosyal hizmet müdahalesi gibi profesyonel müdahaleler belirli kuramlar ve yaklaşımlar çerçevesinde şekillenmekte ve bu yönüyle diğer yardım ve hizmetlerden ayrılmaktadır. Profesyonel sosyal hizmet müdahalesi sürecinde kullanılan belli başlı yaklaşım ve kuramlar sırasıyla; Genelci sosyal hizmet yaklaşımı, sistem kuramı, güçlendirme yaklaşımı, ekolojik sistem yaklaşımı ve problem çözme yaklaşımı şeklinde ifade edilebilir (Danış 2006; Danış ve Kara 2016; Danış ve Sülü 2016).

İnsanlar doğarlar, büyürler, gelişirler, erişkinlik ve yetişkinlik dönemlerinden sonra biyolojik organizmanın yaşam fonksiyonlarını yitirmesi olarak tanımlanan ölüm süreci ile birlikte yaşam döngülerini tamamlarlar. Tıpkı insanlar gibi ailelerin de bir yaşam döngüsü vardır. Aile yaşam döngüsü, aileyi meydana getiren ebeveynlerden her ikisinin de ölümüyle sona erer. Birey ve

aile yaşam döngüsü içerisinde bireyler bir takım kriz durumları ve travmalarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Örneğin, ilkokula başlama, evlenme, askere gitme, üniversiteye başlama, yakınlarından birisinin beklenmedik ölümü ve buna benzer süreçler birey açısından bilinmedik süreçler olduğu için gelişimsel yaşam krizi olarak adlandırılmaktadırlar (Danış 2006; Danış ve Şahbikan 2014). Kimi bireyler, aileler ve toplumlar, karşılaştıkları karmaşık güçlükler ile baş etmeye çalışırken sürekli olarak olumsuzluklar üzerine yoğunlaşma eğilimi içerisindedirler (Şahin, 2001). Yaşamın olumsuz boyutuna ilişkin yapılan bu vurgu, sosyal hizmet ve diğer yardım veren mesleklerde patolojiye yönelmeye yol açmaktadır (Weick ve ark. 1989, akt. Şahin, 2001).

Çözüm odaklı yaklaşım, bugün ve gelecek adına geçmişten uzak duran tavrıyla geleneksel yöntemlerden ayrılmakta ve çözüm odaklı değerler dizisi ile ilişkili olan birçok kuram ve terapiyi bünyesinde barındırmaktadır. Bunlar; Özerk Benlik Yönetimi ya da Öz Belirleme Kuramı, Pozitif Psikoloji, Umut Kuramı, Feminist Kuram, Bilişsel Davranışçı Terapi ve Bowen'ın Aile Sistemleri Terapisi'dir (Bradley 2010, akt. Karahan ve Hamarta, 2014).

ÇÖZÜM ODAKLI YAKLAŞIMIN TARİHÇESİ

Çözüm odaklı yaklaşım, 1985 yılında Shazer ve çalışma arkadaşları tarafından Kısa Süreli Aile Terapileri Merkezi'nde yaptıkları çalışmaların ürünü olarak bugün psikoloji literatüründe ve uygulama sahalarında sıklıkla kullanılmaktadır.

Müracaatçıyı, problemden ziyade çözümlere odaklanmayı teşvik eden çözüm odaklı yaklaşım bu temel üzerine inşa edilerek geliştirilmeye çalışılmıştır (Sklare, 2015). Çözüm odaklı yaklaşımın temel felsefesi, bireylerin yaşam döngülerinde karşılaştıkları güçlüklerle baş etme mekanizmalarını işlevsel hale getirmelerine yardımcı olmanın yanı sıra, sosyal hizmet uzmanınca yapılandırılan planlı sosyal hizmet müdahalesi sürecinde, yaklaşımın kendine özgü sorularını müracaatçıya yönlendirerek müracaatçının kaliteli yaşam sürmesini sağlamaktır. Çözüm odaklı yaklaşım olumlu değişimin izinde nasıl kullanılabileceğini vurgulayan dayanma gücüne dayalı bir yaklaşımdır (Iveson, George, ve Ratner, 2012, akt. Karahan ve Hamarta, 2014).

Halen gelişimini devam ettiren çözüm odaklı yaklaşımın çok çeşitli modelleri bulunmaktadır. Bu modeller genellikle geçmişten çok gelecek üzerinde odaklanmakta ve ortak bazı temel ilkelere paylaşmaktadır (Cooper, 1999).

ÇÖZÜM ODAKLI YAKLAŞIMIN TEMEL FELSEFESİ

Sosyal hizmet literatüründe yer alan problem çözme yaklaşımının ilk şartı sorunu iyi tespit etmek, problem hakkında bilgi edinmek, kaynaklara başvurmak ve problem hakkında verileri toplamaktır (Danış ve Kara, 2016, s. 3).

Bireylerin yaşamları boyunca karşılaştıkları güçlükler ve krizler karşısında kullandıkları baş etme mekanizmalarının yetersiz kalması durumunda; sosyal hizmet uzmanlarınca, müracaatçının probleminin muhteviyatı üzerine odaklanma felsefesi üzerine kurulu olan problem çözme yaklaşımı sıklıkla kullanılmaktadır. Buna karşın çözüm odaklı yaklaşımı benimseyen sosyal hizmet uzmanının müracaatçının problemleri üzerine yoğunlaşmasının, gerek

mülakat sürecinin başlatılması aşamasında gerekse mülakat sürecinin içerisinde çok önemli bir işlevi olmamaktadır.

Çözüm odaklı yaklaşım, problemlerin etiyojisi ile ilgilenmenin gerekli olmadığı, problemle ilgili bilgi sahibi olmanın çözüme katkı sağlamayacağı görüşünü savunmaktadır (Uysal, 2014).

Karahan ve Hamarta'ya (2014) göre, çözüm odaklı yaklaşımı, diğer kuram ve yaklaşımlardan ayıran iki önemli fark vardır: "Çözüm problemle ilgili olmayabilir ve problemin çözülebilmesi için problemin ne olduğunu bilmek gerekmez" anlayışı mevcuttur.

Profesyonel sosyal hizmet müdahalesi kapsamında müracaatçı ile görüşen sosyal hizmet uzmanının, müracaatçının problemlerine ilişkin gerektiğinden fazla bilgi sahibi olması, müracaatçı için travmatize edici bir etkiye neden olabilmesinin yanında, gerçekte doğru ve işlevsel yönlendirmeler ile çözümlenebilecek problemlerin dahi müracaatçının zihninde çok daha kompleks sorunlarmış gibi algılamasına sebebiyet verebilmektedir.

Çözüm odaklı yaklaşımda mülakat felsefesi, iki eyleme dayalıdır. Bunlardan birincisi, müracaatçının referans çerçevesi içerisinde müracaatçı ile birlikte, iyi yapılandırılmış amaçların gelişimi, ikincisi ise istisnalara dayalı olarak müracaatçı çözümlerinin gelişimi olarak ele alınmaktadır (Şahin, 2001).

Çözüm odaklı yaklaşımı benimseyen sosyal hizmet uzmanlarının beraberinde bir takım görüşme teknik ve yöntemlerini de kullanması beklenmektedir. Dinleme, empatik tepki verme, destekleme, pekiştirme, açık uçlu soru sorma, hedeflerin tanımlanması, derecelendirme gibi müdahale yöntem ve teknikleri çözüm odaklı yaklaşımın temelini oluşturmaktadır (Sklare, 2015). Sosyal hizmet bilim ve mesleğinde kullanılan çoğu kuram ve yaklaşımlarda tedavi ve sağaltım süreci birkaç oturum geçtikten sonra başladığı bilinmesinin aksine çözüm odaklı yaklaşımda tedavi süreci daha ilk oturumda başlamakta ve danışanların geçmişi detaylı bir şekilde ele alınmamaktadır (Shazer, 1985).

Çözüm odaklı yaklaşımda ilk görüşme oldukça önemlidir. Siyez ve Tuna'nın (2014) çocuk ve ergenlerle yaptığı çözüm odaklı yaklaşıma dayalı öfke kontrol uygulamasında, çözüm odaklı yaklaşımın katılımcıların sürekli öfkelenme, öfkeyi dışa vurma ve öfkeyi içte tutmayı azaltmada ve öfke kontrolünü arttırma da etkili oldu tespit edilmiştir.

Mikro düzeyde özellikle çocuk ve ergen müracaatçıların yaşam döngülerinde sıklıkla karşılaştıkları okuldan kaçma, ders başarısında düşüş, akran zorbalığı, stres ile başa çıkma, öfke kontrolü gibi kriz ve zorluklar karşısında sosyal hizmet uzmanına yönlendirilen çocuk ve ergenlerin sahip oldukları problemlerin büyük bir kısmı çözüm odaklı yaklaşım sayesinde ilk görüşmede giderilebilmektedir. Bozulmadıysa tamir etme, işe yarayan bul ve uygula, eğer çalışmıyorsa tekrar deneme çözüm odaklı yaklaşımın en temel ilkeleri olarak değerlendirilmektedir (Shazer, 1985). Problemlerden ziyade çözüm önerilerine odaklanma ilkesi çözüm odaklı yaklaşımın temel felsefesini en iyi şekilde ifade etmektedir.

Bozulmadıysa tamir etme:

Danışman, danışanın işlevde bulunduğu alanlara müdahale etmemelidir (Doğan, 1999). Bu ilkeye göre, sosyal hizmet uzmanı, bireyin sosyal hayatta karşılaştığı çeşitli problemleri karşısında bireylerin problemlerine vurgu yapılmamasının önemini ortaya koymaktadır. Çözüm odaklı yaklaşımı benimseyen sosyal hizmet uzmanları, müracaatçının içinde barındırdığı gücü keşfetmelerine yardımcı olmanın yanı sıra, müracaatçının kendi kendine baş etme kapasitesini en üst seviyeye taşıması için gerekli yönlendirmeleri yapmaktadırlar. Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıları ile profesyonel meslek müdahale sürecinde problemleri ile ilgili olmayan konular üzerine durmadan doğrudan çözüme yönelik müdahale yöntemlerini benimsemektedirler.

İşe yarayanı bul ve onu daha çok uygula:

Müracaatçıların sorunlarının olmadığı, kendilerini iyi hissettikleri ve gerçek anlamda mutlu oldukları anların olduğu gerçeğinden hareketle sosyal hizmet uzmanınca bu anlara vurgu yapılması, çözüm odaklı yaklaşımın özünü oluşturmaktadır.

Çözüm odaklı yaklaşımı uygulayan sosyal hizmet uzmanları, bireylerin mutlu ve huzurlu olduğu anları düşünmeleri ve keşfetmelerini sağlamaktadırlar. Özellikle çocuklar ve ergenler, karşılaştıkları güçlükler ve krizler sonucunda karşı karşıya kaldıkları başarısızlık durumunda, yeni deneyimler edinmekten yetişkinlere göre daha çekimser davranabilmektedirler. Bu durumla eş olarak başarısızlığa uğrayan bireyler, yeni şeyleri deneyimleme de isteksiz olabilmektedirler. İlerleyen süreçte, müracaatçılar kendileri için neyin iyi neyin kötü sonuç doğurabileceğini görmekte güçlük çekmektedirler.

Sosyal hizmet uzmanı, problemin olmadığı anları yakalayıp, müracaatçının problemin üstesinden geldiği anlara dikkat çekmeli, başarıları olduğu anları görmesini sağlamalı ve bu anları tekrar edebilme konusunda onu cesaretlendirmelidir (Sklare, 2015).

Çalışmıyorsa tekrar deneme:

Müracaatçı denemekte olduğu çözüm yollar başarısızlığa uğrarsa, yeni çözüm yolları bulması konusunda istekli ve ısrarcı olması için uzman tarafından cesaretlendirilmelidir (Meydan, 2013). Sosyal hizmet müdahalesi kapsamında gerçekleştirilen mülakat sürecinin öncesinde ve mülakat sürecinin içerisinde, müracaatçının karşılaştığı güçlük ile alakalı geliştirdiği çözüm mekanizmaları her zaman işe yarayabilmektedir. Bu aşamada sosyal hizmet uzmanı, çeşitli görüşme yöntem ve teknikleriyle müracaatçıyı daha önce denenmiş olan çözümlerin dışında yeni çözüm yollarını düşünmeye sevk ettirecek şekilde müdahalelerde bulunmaktadır.

ÇÖZÜM ODAKLI YAKLAŞIMIN TEMEL VARSAYIMLARI

Berg ve Miller'in (1992) yılında çözüm odaklı yaklaşım ile ilgili bir takım varsayımlarından bahsetmiştir. Bu iki bilim insanının çözüm odaklı yaklaşım ile ilgili geliştirdiği varsayımlar aşağıda ifade edilmiştir:

Geleceğe ve çözümler üzerine odaklanma:

Çözüm odaklı yaklaşım, müracaatçıların problemlerinin üzerine konuşmaktan ziyade çözüm önerilerinin üzerine konuşmalarını sağlamanın yanında, sosyal hizmet müdahalesinin daha kısa sürede gelişeceğine ve danışma sürecinin daha işlevsel, etkin ve başarılı bir şekilde tamamlanacağına vurgu yapmaktadır.

Yaşamın problemleri ya da hastalıklar yerine sağlıklı yönlerine odaklanan, patolojik olmayan bir yaklaşım olarak ele alınmaktadır (Çitemel, 2014). Bireylerin güçlü yönlerine ve başarılarına odaklanıldığında faydalı değişimlerin de beraberinde geleceği düşüncesi çözüm odaklı yaklaşımın en temel varsayımları arasındadır. Mülakat sürecinde müracaatçı için problemler yerine müracaatçının güçlü olduğu konular üzerine yoğunlaşmak, müracaatçının başarıya ulaşmasını kolaylaştırmaktadır.

Hosford, Moss ve Morrel (Hosford, Moss ve Morrel, 1976; akt. Sklare, 2015) tarafından hapis-hanedeki kekeme mahkûmlarla yapılan bir çalışmaya göre; önce mahkûmların konuşmalarının kaydedilmesinin ardından orijinal kayıttan bütün kekemelerin çıkartılarak bir kayıt daha yapıldığı, mahkûmların, içinde herhangi bir kekeleme bulunmayan düzeltilmiş kaydın dinletildiği anlaşılmıştır. Problem yerine çözüme ve olumlu duruma odaklanılan bu çalışmada kekemesi olan mahkûmların kekemeliklerinin anlamlı bir şekilde azaldığı tespit edilmiştir.

Problemin yaşanmadığı istisnai anlara odaklanma:

Müracaatçılar, problemlerinin her zaman var olduğunu düşünme eğilimi içerisindedirler. Oysaki çözüm odaklı yaklaşım, bireylerin yaşam döngüleri sürecinde doğumundan ölümüne kadar geçen süreçte gerçekte problemlerin olmadığı anların da olduğuna vurgu yapmaktadır. Müracaatçılar kendi problemlerine o kadar çok yoğunlaşırlar ki genelde istisnai anları tespit etmekte ve görmekte başarısız olmaktadır. Bu noktada sosyal hizmet uzmanının istisnai anların nerede, ne zaman, nasıl meydana geldiği ile ilgili ipuçlarını açığa çıkartıcı sorular sorması gerekmektedir.

Küçük değişiklikler büyük değişimlere yol açar:

Problemlerin çözüme ulaşabilmesi için gereken hareketlendirme küçük değişimlerle sağlanabilmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarınca, bireylerin hayatlarına yapılacak ufak müdahaleler sonucunda hiç ummadıkları şekilde tüm yaşamlarını etkileyebilecek güçteki potansiyelleri açığa çıkarılabilmektedir. Bu noktadan hareketle, sosyal hizmet uzmanı tarafından müracaatçının düşüncelerine yapılacak en ufak sosyal hizmet müdahalesi müracaatçının bilişsel, duygusal, fiziksel ve psiko-sosyal gelişimine olumlu katkı sağlayacaktır.

Müracaatçının kendi öz potansiyeline odaklanma:

Bireylerin yaşamlarında karşılaştıkları problemler, güçlükler, krizler ve olumsuzluklar karşısında ürettikleri çözüm yolları bazen yetersiz bir görünüm sergileyebilmektedir. Ancak her müracaatçının güçlü ve zayıf olduğu yönleri mevcuttur. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının güçlü yönlerini açığa çıkarmak için gerekli yönlendirmeyi yapması, müracaatçının kendi potansiyelini görmesini sağlamalıdır.

Müracaatçı için değişim ve değişimin sonucunda gelen başarının kilit anahtarı; müracaatçının kendi değerlerini, fikirlerini, yaşam tecrübelerini ve güçlü yönlerini ne kadar faydalı kullanabildiğine, bu özelliklere ne kadar saygılı olduğuna yani **müracaatçıdan olabildiğince fazla verim alabilmesine** bağlıdır (Murphy, 2008).

Değişim kaçınılmazdır:

Çözüm odaklı yaklaşım, bireyin davranışlarının, kendileri üzerinde yarattığı etkiyi ve bu etkinin yaşamları üzerinde yarattığı olumlu sonuçlarına vurgu yaptığı gerçeği üzerine kuruludur. Müracaatçıların içlerinde değişim potansiyeli mevcuttur. Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının içerisinde barındırdığı değişim gücünü ustalıklarla irdeleyerek açığa çıkarmakla görevlidir.

Çözüm odaklı yaklaşımda sürekli vurgulanan "hiçbir problem kalıcı değildir, problemlerin olmadığı anlarda vardır." ifadesi bu yaklaşımı benimseyen uzmanların, istisnai anlara vurgu yapmaları gerektiğini ortaya koymaktadır. Çözüm için ipuçları sağlamanın, istisnai anlar üzerine konuşmanın, bireylerin öz güvenini artırdığına ve çözüm ihtimalini güçlendirdiğine inanmaktadırlar (Murphy, 2008).

Müracaatçı kendi kendinin uzmanıdır:

Müracaatçı mülakat sürecindeki amaçlarını ve yapacakları kendisi belirlemektedir. Sosyal hizmet uzmanının görevi, müracaatçının olumlu, gerçekçi, uygulanabilir amaçlarına vurgu yapmaktır. Bununla birlikte müracaatçının bahsi geçen olumlu amaçlarına kendi başına ulaşması için sosyal hizmet uzmanının yol gösterme rolü vardır. Müracaatçı hangi sorun üzerinde çalışacağını ve hangi yönlerini değiştireceğinin uzmana göre daha çok farkındadır (Doğan, 1999).

ÇÖZÜM ODAKLI YAKLAŞIMIN AMACI

Bu yaklaşımın temel amacı, profesyonel sosyal hizmet müdahalesi kapsamında müracaatçının baş ettiği problemleri anlamlandırması ve kendi kendine çözüm önerileri üretmesi için **sorundan çok çözümü konuşmaya** teşvik etmek, bununla beraber müracaatçının probleminden en hızlı şekilde çözüme kavuşturmaya odaklanmasını sağlamaktır.

Psikoloji literatüründe etkili bir amacın özellikleri şu şekilde belirtilmiştir: sınırlıdır, danışana çekicidir, belirgin ve somut davranışları içermekte; gerçekten erişilebilir, çok çalışmayı gerektirir, güç olarak algılanır ve "**bir şeylerin sonu**" olarak değil "**bir şeylerin başlangıcı**" olarak tanımlanmaktadır (Shazer: 1990; akt. Doğan, 1999) .

Sklare'ye (2015) göre müracaatçıların iyi yapılandırılmış amaçlar; olumlu amaç, olumsuz amaç zararlı amaç ve bilinmeyen amaçlar üzere 4 kategoride toplanmaktadır.

Olumlu Amaç:

Olumlu amaç bir başka deyişle pozitif amaç gözlenebilir ve ölçülebilir olan davranışları ifade etmek için kullanılmaktadır. Olumlu bir amacı ifade etmek isteyen bir müracaatçı "arkadaşlarım tarafından anlaşılacak ve kabul görmek istiyorum" şeklinde olumlu/pozitif bir amaç cümlesi kullanılabilir.

Kısaca ifade etmek gerekirse olumlu/pozitif amaçlar, müracaatçının başarmayı hedeflediği, olumlu değişimleri arzuladığı durumları ve olguları ifade etmektedir.

Olumsuz Amaç:

Müracaatçının eksik olduğu konu üzerine kurduğu cümleleri ifade etmektedir. Buna göre müracaatçılar mülakat sürecinde sıklıkla olumsuz amaçlarından bahsetme eğilimi içerisinde. Bu durumda sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının olumsuz/negatif biçimde ifade ettiği amacını olumlu/pozitif şekle çevirecek şekilde müdahale sürecini şekillendirmekte ve müracaatçının olumlu ifadelerle odaklanmasına yardımcı olmaktadır.

Olumsuz amaçlar genellikle iki şekilde ifade edilmektedir. Birincisi müracaatçının kendisinin hayatında yaşadığı bir takım eylemleri son verme isteği şeklindedir. Örneğin; “kızmak istemiyorum, susmak istemiyorum.” İkincisi ise başkaları tarafından müracaatçının hayatına yönelik eylemleri karşısında müracaatçının maruz kaldığı eylemlere son verme istemesi şeklindedir. Örneğin; “ailemin bana müdahale etmesini istemiyorum.”

Çözüm odaklı yaklaşımı benimseyen sosyal hizmet uzmanının olumsuz amaç ifade eden müracaatçıya yönelik gerçekleştireceği rolü, müracaatçının olumsuz amaçlarını olumluya çevirecek şekilde yönlendirecek mülakat teknik ve yöntemlerini kullanmaktır. Örneğin; “Kardeşimle kavga edip evde huzursuzluk çıkarmak istemiyorum” şeklinde negatif bir amacı ifade eden bir çocuk karşısında sosyal hizmet uzmanı “Kardeşinle kavga edip evde huzursuzluk çıkarmıyor olsaydın ne yapıyor olurdun?” şeklindeki ifadeyi revize ederek geri bildirim vermesi beklenmektedir. Böylece çocuğun başta belirttiği olumsuz amacını olumlu şekilde ifade etmesine yardımcı olan sosyal hizmet uzmanı, çocuğun olumlu/pozitif durum üzerine düşünmesine yardımcı olması beklenmektedir. Sosyal hizmet uzmanının sorusu karşısında çocuk “anne ve babamın gözünde daha uslu bir çocuk olurdum” şeklinde cevap vererek, olumlu bir amaca odaklanacaktır.

Zararlı Amaç:

Müracaatçı nadiren yasalara aykırı ya da kendine zarar verebilecek nitelikte birtakım amaçları ifade edebilmektedir (Uysal, 2014). Özellikle çocuklar ve ergenler ile yapılan görüşmelerde sıklıkla okula gitmek istememe, arkadaşına zarar verme, dersi sabote etme gibi anti-sosyal davranışları içeren amaçları ifade etmektedirler. Özetlenecek olunursa, müracaatçının, herhangi birinin canına veya malına zarara uğratma istemesi şekilde anti-sosyal davranışlar içeren ifadeler kullanması zararlı amaçları en iyi şekilde ifade etmektedir. Etik kurallara uyan bir profesyonel meslek elemanı, müracaatçıya bu konuda destek vermekten kaçınır (Doğan, 1999).

Bilinmeyen Amaç:

Kendi isteği dışında, kişi veya kurumlar tarafından zorlanarak görüşmeye gönderilen çocuk ve ergen bireyler, sosyal hizmet uzmanıyla işbirliği yapmaktan kaçınmaktadırlar. Bu kişilere görüşmeye geliş amacı sorulduğunda “bilmiyorum” şekilde cevap vermektedirler. Böyle bir müracaatçıyla karşılaşan sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının olumlu amaçları belirlemesine yar-

dımcı olmasının yanında mesleki müdahale sürecinin devam etmesi açısından önem arz etmektedir.

Sosyal hizmet müdahalesi kapsamına genç, çocuk, yaşlı, engelli ve hükümlü gibi toplumun dezavantajlı kesimine hizmet veren sosyal hizmet uzmanları, gerek personel yetersizliği gerekse vaka yoğunluklarından dolayı müracaatçıyı tanımak için yeterince vakit haralayamamaktadırlar.

Çözüm odaklı yaklaşım, problemin tespit edilmesi yerine doğrudan çözüme odaklanma felsefesiyle, geleneksel görüşme yöntem ve teknikleri dışında kendine özgü soru stiliyle, mülakat sürecinin kısa sürmesini sağlamakta ve sosyal hizmet uzmanlarına daha etkin, verimli ve sonuç odaklı hizmet vermesine yardımcı olmaktadır. Müdahale sürecinin içerisinde müracaatçının istekleri üzerine durulmakta ve isteklerine ne şekilde ulaşabileceği üzerine odaklanması sağlanmaktadır.

ÇÖZÜM ODAKLI YAKLAŞIMDA UYGULANAN TEKNİKLER

Müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı arasındaki gerçekleştirilen mülakat çoğunlukla müracaatçının problemleri ve bu problemlerin içeriği üzerinde toplanmaktadır. Müracaatçılar, uzmanlar ile yaptıkları görüşmelerde sıklıkla hayatlarında "yanlış giden olayları ve durumları" söylemekte ısrarcı olmaktadır.

Müracaatçılar ile çözüm odaklı sosyal hizmet müdahalesi uygulaması esnasında bir takım yöntemler ve teknikler vardır. Burada önemli olan müracaatçının sorun üzerine konuşmasından ziyade çözüm üzerine konuşmasına yardımcı olmaktır.

Bu kapsamda uygulanabilecek teknikler şöyle sıralanmaktadır: Geleceği okuma tekniği (the crystal ball technique), mucize soru (the miracle question), oturum öncesi değişmeye dikkat çeken sorular (questions that highlight pre-session change), istisnai durumlar (exceptional circumstances), derecelendirme soruları (scaling questions), başa çıkma soruları (coping questions), problemden bağımsız konuşmalar yapmak, iltifat etme (giving compliments), kâbus soruları (nightmare questions) ve ev ödevi (homework) (Doğan, 1999).

Geleceği Okuma Tekniği

Geleceği okuma tekniği danışanların kendilerini daha işlevsel oldukları bir gelecekte resmetmeleri için onları cesaretlendirmeyi içermektedir (Uysal, 2014). Bu tekniğe göre, sosyal hizmet uzmanının rolü, müracaatçının içinde barındırdığı sorunun ve devamında oluşan kriz durumunun olmadığı bir geleceği düşünmelerini sağlamaktır. Geleceğe okuma tekniği ile birlikte müracaatçının çözümler üzerine düşünmeleri adına ilk adım atılmış olmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanı tarafından müracaatçıya "Eğer bahsettiğin problemin ile ilgili başa çıkabilseydin neler olurdu?" şeklinde yöneltilen bir soru ile geleceği okuma tekniği kullanılmış olacaktır. Böylece müracaatçının sorunu çözülmesi halinde kendisini bekleyen olumlu durumlar üzerine düşünmesi ve yoğunlaşması sağlanabilecektir.

Mucize Soru

Bu soru tekniği, müracaatçının çözüm önerileri üzerine düşünmesi için kullanılacak çözüm odaklı yaklaşımın etkili soru kalıplarından birisidir. Mucize soru; somut, gerçekçi ve erişilebilir amaçlar oluşturmada yetersiz kalan bir danışanla çalışırken Shazer tarafından keşfedilmiştir (Sklare, 2015).

Buna göre, uzman tarafından müracaatçıya “Şimdi, sana değişik bir soru sormak istiyorum. Bu gece sen uyurken bir mucizenin gerçekleştiğini düşün. Mucize, seni buraya getiren problemin çözülmüş olması olduğunu düşün. Ancak sen uyuduğun için mucizenin gerçekleştiğini bilmiyorsun. Sabah uyandığında sana mucizenin gerçekleştiğini ve seni buraya getiren problemin çözüldüğünü gösteren farklılıklar neler olacak? Hangi ipuçları seni bu mucizenin gerçekleştiğine inandıracak?” şeklinde yöneltilecek bir soruyla müracaatçının çözüm üzerine düşünmesi sağlanmaktadır. Bu sorunun ardından aşağıda sorulan sorular ile de müracaatçının geleceğe yönelik olumlu değişimlere odaklanması sağlanır.

- Mucize gerçekleştikten sonra dikkatini çeken ilk şey ne olacaktır?
- Senin için birtakım şeylerin daha olumlu gittiği düşüncesini verecek olan belirtiler nelerdir?
- O (öğretmen, anne, baba, arkadaş), bunları fark ettiğinde neyi farklı yapacaktır?
- O, bunu yaptığında sen ne yapardın?
- Sen bunu yaptığında ortamda (ev, okul, iş yeri) neler farklı olacaktır?

Bu soruların amacı, müracaatçıya detaylı bir şekilde, söz ettiği mucizenin gerçekleşmesi durumunda hayatında nelerin "farklı" olacağını anlamlandırması konusunda yardım etmektir. Sosyal hizmet uzmanı tarafından, müracaatçı da bahsi geçen farkındalığın oluşturulması durumunda, mucizenin gerçekleşme kapasitesi de aynı oranda artacaktır. Dolayısıyla çözüme odaklanan müracaatçı kendisini daha iyi hissedebilecek, olumlu amaçlar doğrultusunda büyüme ve gelişme duygusu artacaktır.

Oturum Öncesi Değişmeye Dikkat Çeken Sorular

Çözüm odaklı yaklaşımı benimseyen profesyonel meslek elemanlarına göre müracaatçıların yaşam döngüleri içerisinde değişim kaçınılmazdır ve süregendir. Bu noktadan hareketle, değişmeye dikkat çeken sorular müracaatçının görüşmeye ilk başvurduğu veya yönlendirildiği andan ilk görüşmenin yapıldığı ana kadar geçen sürede, müracaatçının düşüncelerinde ve bakış açısında meydana gelen değişikliğe vurgu yapan soruları ifade etmektedir. Buna göre, müracaatçıya “Gelmeden önce başvuru yaptığından bu yana hayatında neler daha iyi gidiyor?” şeklinde soru yöneltilerek olumlu değişimler üzerine odaklanmasını sağlamaktadır.

İstisnai Durumlar

İstisnai durumlar sosyal hizmet uzmanının, müracaatçının hayatında sorunun olmadığı ya da sorunu daha az hissettiği anlara vurgu yapmasını ister (Doğan, 1999). İstisnai durumlar özünde,

müracaatçının yaşadığı problemlerin sürekli olmadığı, “istisna” da olsa problemin olmadığı, işlerin yolunda gittiği anların da olduğunu ifade etmektedir.

Her zaman kavga eden veya yalan söyleyen bir çocuğun dürüst ve işbirliğine açık olduğu bir anın olduğu istisnai durumlara örnek olarak verilebilir (Shazer, 1985). İstisnai durumların varlığını bilmek danışanın problemin her zaman var olmayacağına ilişkin ümitlerinin artmasını sağlamaktadır (Uysal, 2014).

Sosyal hizmet uzmanı, mesleki müdahale çerçevesinde görüşmeyi yapılandırırken müracaatçının probleminin yaşanmadığı istisnai anların üzerinde durması, müracaatçının bilişsel, duygusal, psiko-sosyal ve ahlaki açıdan tam iyilik hali için önem arz etmektedir.

Bireylerin hayatlarında var olan istisnalar bir kere ortaya çıkarıldığında, sosyal hizmet uzmanı bu durumun nasıl ortaya çıktığını keşfetmelidir. Sosyal hizmet uzmanı olabildiğince somut bir biçimde istisna durumun oluşumunda müracaatçının katkılarını belirginleştirme çabalarına girişmektedir. Müracaatçının istisnai durumlarının ortaya çıkması ile birlikte sosyal hizmet uzmanının müracaatçının güçlü yönleri üzerinde durması, müracaatçının değişim motivasyonunu ve arzusunu arttırmaktadır. Aşağıda, müracaatçının istisna durumun oluşmasındaki katkısının ortaya çıkarılışının bir örneği yer almaktadır.

Sosyal Hizmet Uzmanı (SHU): Geleceğinden daha az endişelendiğin o günler nasıldı? O günlerde neyi farklı yaptığını düşünüyorsun?

Müracaatçı: O zaman işim vardı, çalışıyordum, para kazanıyordum.

SHU: Başka?

Müracaatçı: Sosyal statüm iyiydi, insanlar tarafından sevilen, saygı duyulan birisiydim.

Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının istisnalarını gerçekleştirdiği zamanlarda ki anlara odaklanmakta ve müracaatçının güçlü yanları üzerine düşünmesini sağlamaktadır. İstisnaya katkıda bulunan müracaatçının güçleri sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı tarafından ortaya çıkarıldığında, sosyal hizmet uzmanı kendi tarzı ve mesleki faaliyeti ile uyumlu olarak bu güçleri onaylar ve güçlendirir (Şahin, 2001).

Derecelendirme Soruları

Çözüm odaklı yaklaşımı benimseyen profesyoneller; duygu, ruhsal durum ya da iletişim gibi gözlenmesi zor olan insan deneyimlerindeki değişiklikleri saptamak için, derecelendirme sorularını kullanırlar (Corey, 2005, s. 427).

Derecelendirme sorularında sosyal hizmet uzmanı tarafından, müracaatçının görüşmeye başlamadan önceki duygu, düşünce ve hisleriyle görüşmenin sonuna doğru yaşadığı değişimi, 0-10 arasında değişen puan ölçeği üzerinden derecelendirmesi istenir. Buna göre, 0 puan problemin halen devam ettiğini, 10 ise problemin tamamen ortadan kalktığını ifade etmektedir.

Örneğin, SHU: Şimdi senden 0 ile 10 arasında derecelendirme yapmanı istiyorum. 0 buraya gelmeden önceki probleminin olduğu zamanı kabul edelim. 10'un anlamı ise probleminin çö-

zöldü demek olsun. Şu anda kendine numara versen kaç verirsin? şeklinde müracaatçıya yöneltilen bir ölçme sorusu müracaatçının yaşamının kaotik yanlarını daha da net anlamlandırmasına yardımcı olacaktır. Derecelendirme sorusu, gerek sosyal hizmet uzmanı için gerek müracaatçı için profesyonel müdahale kapsamında müracaatçının ne kadar ilerleme kat ettiğini göstermeye yararmaktadır.

Müracaatçı 0'dan büyük rakam vermeye başladığı andan itibaren, sosyal hizmet uzmanı yönelttiği sorular ile müracaatçının güçlerini ortaya çıkarmasında yardımcı olmaktadır. Burada sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının ifade ettiği dereceden kendisini nasıl yukarı taşıyabileceği hususunda gerekli yolları ve adımları keşfetmesinde yardımcı olması beklenmektedir.

Başa Çıkma Soruları

Başa çıkma sorulan, kendisini baskı altında hissedenden müracaatçıya bir anlam ifade etmesi için uydurulan "çözüm üzerinde konuşmanın" bir şeklidir. (Berg ve Miller 1992; akt. Doğan, 1999, s. 7).

Her bireyin karşılaştığı güçlüklerle karşı, olaylara bakış açısı, çözüm yollarını keşfetme ve algılama potansiyeli ve problem çözme kapasitesi birbirinden farklıdır. Bunun yanında sosyal hizmet müdahalesi uygulanan müracaatçılar, bazı anlarda karşılaştıkları güçlükler karşısında başa çıkma kapasiteleri işlevsizleşebilmekte ve aslında basit olan çözüm yollarını bile görmekte zorlanabilmektedirler. Bu aşamada sosyal hizmet uzmanı müracaatçıya başa çıkma soruları ile çözüm yollarını keşfetmelerinde yardımcı olmaktadır.

SHU: En son ne zaman kendinizi mutlu hissettin?

Müracaatçı: Hatırlamıyorum. Çok uzun zamandır kendimi mutsuz hissediyorum.

SHU: İşler pek yolunda gitmiyor gibi görünüyor. Uzun zamandır çalışmamandan dolayı mutluluğa odaklanmadığını görüyorum. Peki, bu durumun seni yenmesine nasıl izin vermedin? Neler yaptın?

Yukarıda verilen örnekte, uzun süredir işsiz olan bir müracaatçı mutlulukla ilgili bir soru sorulmaktadır. Ancak müracaatçı depresif bir ruh haline bürünerek uzun zamandır mutsuz olduğunu ifade etmiş, sorunlarla başa çıkma konusunda gösterdiği çabaları bilerek veya bilmeden gör(e)memiştir. Bu nokta da sosyal hizmet uzmanı, başa çıkma sorusu ile müracaatçının daha önce karşılaştığı problem karşısında gösterdiği olumlu tepkiye dikkat çekmeye çalışmıştır.

Problemden Bağımsız Konuşmalar

Problemden bağımsız konuşmalar yapmak müracaatçının hayatından problemden başka şeylerinde olduğu mesajını verir (O'Connel ve Palmer, 2003; akt. Uysal, 2014).

Genellikle mülakatın başlangıcında "boş zamanları, hoşlanılan aktiviteleri veya sosyal hayatta yaşanan güncel konuları" içeren konuşmalardan oluşmaktadır. Bu aşamada, müracaatçının da konuşmaya dâhil edilmesi, sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçı arasında güven bağının oluşturulması ve mülakatın daha işlevsel olması açısından önem arz etmektedir.

İltifat

Çözüm odaklı yaklaşımı ile mesleki sosyal hizmet müdahalesini yapılandıran sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıyla çalışırken müracaatçının güçlü yönlerini öne çıkartacak şekilde çeşitli iltifatlarla bulunmaktadır. Yapılan iltifatlar ve övgüler danışanın spesifik davranışlarına yönelik olması gerekmektedir (Sklare, 2015). Sosyal hizmet uzmanının “bunu düşünmüş olman oldukça zekiceydi” şeklinde kullandığı iltifatlar doğrudan iltifat olurken; “Yeni doğan kardeşinin bakımını bu kadar güzel yapmayı nasıl başardın?” şeklinde kullandığı iltifat şekli ise dolaylı iltifat olarak değerlendirilmektedir.

Kâbus Soruları

Çözüm odaklı yaklaşımda “müracaatçının sorunlarına” yönelik sorgulamanın yapıldığı soru formudur. Bu soru kalıbını kullanan sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının problemini sorunun üzerinden konuşarak çözümlenmeye çalışmaktadır.

Bu soru, uzmanın birtakım nadir durumları ve mucize anları keşfetmesi ve bunların etkisiz olduğunu görmesinden sonra danışanın çözüm üretmesinde yardımcı olmak üzere kullanılmaktadır (Doğan, 1999). Ancak çözüm odaklı yaklaşımın temel felsefesinin “sorundan çok çözüm önerileri üzerine konuşmak” olduğu göz önüne alındığında problem hakkında konuşmak tercih edilmemektedir.

Kâbus (karabasan) sorusu kısaca şöyle sorulmaktadır: "Bu gece sen uyurken gecenin bir vaktinde bir kâbus gördün. Bu kâbusta seni buraya getiren tüm sorunlar aniden daha da kötü bir hal aldı. Sabah uyandığında kâbusa ilişkin neler dikkatini çekti?"

Ev Ödevleri

Ev ödevleri müracaatçının en iyi yaptığı işleri, daha çok uygulamaya teşvik edici tarzda eylemlere yönlendirmektir. Ev ödevleri, mantıklı, makul ve uygulanabilir tarzda olmalı ve müracaatçının güçlü yönlerini ortaya çıkaracak şekilde bir anlam ifade etmelidir.

Mesaj

Sosyal hizmet uzmanı, müracaatçı ile mülakat sürecinin sonuna doğru görüşmeyi bitirmeden önce süreç ile alakalı kısa bir bilgilendirme yapabilir. Çözüm odaklı yaklaşımda mesajın içeriği, müracaatçının güçlü yanlarına atıfta bulunan övgü cümleleri içeren bir not olup müracaatçının bir sonraki görüşmeye aktif katılımı için önemli bir araç olarak değerlendirilmektedir.

Sosyal hizmet uzmanı “ bugünkü görüşmemiz hakkında düşüncelerimi düzenleyebilmek için birkaç dakikalığına dışarı çıkıp, mesajım ile birlikte geri döneceğim. Bana sormak istediğin bir soru var mı?” şeklinde bir ifadeyle görüşmeyi sonlandırır ve dışarı çıkar. Görüşmeyi değerlendirmek ve bir sonraki görüşmeye zemin oluşturmak için şu şekilde bir mesaj ile tekrardan içeriye gelebilir: “Bugün oldukça zekice konuştun. Bahsettiğin çözüm önerileri çok akıllıcaydı. Ailene yardım etmen ve sorumluluk almanı da takdir ettim. Bir sonraki görüşmemize kadar senden bahsettiğin çözüm önerileri üzeri dışında daha başka neler yapılabileceği ile alakalı bir yazı istiyorum. Senin en iyisini başaracağını inanıyorum.”

ÖRNEK VAKA

Ayşe, 12 yaşında, ortaokul 6.sınıfa giden bir öğrenci olup, üvey babası tarafından şiddete maruz kalmasından dolayı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı bünyesindeki bir “Sevgi Evi”ne yerleştirilmiştir. Öz babasının, Ayşe 6 yaşında iken vefat ettiği, annesinin 2 sene sonra Ahmet isimli bir şahıs ile evlilik yaptığı, bu evlilikten bir erkek çocukları olduğu öğrenilmiştir. Üvey babasının kendisine önceleri sıcak ve sevecen davranışlar sergilediğini belirtmesine rağmen, sonrasında üvey babasının davranışlarının değiştiğini, kendisine şiddet uygulamaya başladığını ifade etmiştir.

Çocuğun annesinin ev hanımı olduğu, bu sebepten dolayı herhangi düzenli bir gelire sahip olmadığı, sosyo-ekonomik anlamda yoksul bir görünüm sergilediği, anneannesinin ve dedesinin vefat ettiği, diğer akrabaları ile alakalı herhangi bir bilgiye sahip olunmadığı, çocuğun ve ailesinin sosyal destek sisteminin zayıf olmasından dolayı annenin mecburiyetten kaynaklı evlilik yaptığı anlaşılmıştır. Anne maddi anlamda üvey babaya bağlı olduğundan evde pasif bir görünüm sergilemekte, çocuğa yapılan şiddet karşısında herhangi bir tavır geliştirememektedir.

Yapılan düzenli mesleki görüşmelerde, Ayşe'nin sessiz, sakin, içine kapanık, utangaç ve arkadaşlarıyla ilişki kurmakta zorlanan bir çocuk olduğu gözlemlenmiş olup son zamanlarda, arkadaşlarıyla ve öğretmenleriyle sorun yaşamaya başladığı, sık sık okuldan kaçmaya başladığı, dersi manipüle ettiği gerekçeleriyle uyarı aldığı öğrenilmiştir.

Çocuğun yaşadığı bu sorunların çözümü için sosyal hizmet uzmanı, Ayşe ile düzenli olarak görüşme yapmaya karar vermiştir. Sosyal servise çağırılan Ayşe ile ilk görüşme, görüşme odasında yapılmıştır. Ayşe serviste olmaktan dolayı memnun olmayan hal hareket tavır ve davranışlar sergilemektedir. Ayşe ile göz teması kurulmakta zorlanılmış, çocuğun uzmanla işbirliği içerisinde olmadığı gözlemlenmiştir.

Sosyal hizmet uzmanı, mesleki müdahale sürecinde, “çözüm odaklı yaklaşımdan” yararlanmaya karar vermiş ve aşağıda yer alan altı basamağı takip ederek, Ayşe'ye gerekli müdahaleyi sağlamıştır.

İlk Görüşmenin Başlatılması

Görüşmenin başında, sosyal hizmet uzmanı, Ayşe'nin kendisini rahat hissetmesi gerektiğini, tüm içtenliğiyle onu dinlemeye hazır olduğunu, görüşme esnasında kendisine birçok soru soracağını, bunlardan bazılarının kendisine saçma gelebileceğini, bazılarını cevaplamakta zorluk çekebileceğini ve son olarak zaman zaman bir takım notlar alabileceğini, bu notları kendisine mesaj yazmak için kullanacağını ifade etmiştir. Ardından süreç ile alakalı sorusunun olup olmadığı öğrenilerek görüşmeye başlanılmıştır.

Müracaatçı oturduktan sonra sürecin amaç yönelimli bir soru ile başlamasını önermektedir. Doğan'a (2000) göre müracaatçıya “buraya geliş amacınız nedir?” sorusunun sorulmasını tavsiye edilmiştir. Buna göre Ayşe'ye sürecin açıklanmasının ardından buraya geliş sebebi hakkında fikrinin olup olmadığı sorularak bir süre cevap vermesi beklenmiştir. Ayşe davranışlarından ve hareketlerinden dolayı görüşmeye gönderildiğini ifade etmiştir. Bunun ne anlama geldiği ken-

disine sorulduğunda, okula gitmek istemediğini, bu sebepten dolayı okuldan kaçtığını, kaçamadığı zamanlarda da sınıfta gürültü yaptığını ifade etmiştir.

Sosyal hizmet uzmanı, çocuğa görüşmenin sonucunda nelerin olmasını istediği sorusunu yönererek sorundan ziyade pozitif amaçlı çözümlere odaklanarak görüşmeyi devam ettirmiştir. Ayşe okula zevkle gitmeyi isteyebileceğini, öğretmenlerinin sözünü dinleyebileceğini, notlarının daha iyi olacağını ifade etmiştir. Ayşe'nin verdiği cevaplardan pozitif amaçlar içerdiği gözlemlenmiştir. Çözüm odaklı yaklaşımda pozitif amaçların daha spesifik amaçlara dönüştürülmesi hedeflenmektedir. Bu amaçla çocuğa "öğretmenlerinin sözünü dinleyince ve iyi notlar alınca ne yapıyor olurdun?" sorusu yöneltilmiştir. Ayşe bu soruya "okula daha çok bağlı olurdum ve zevkle okula gelirdim" şeklinde cevap vermiştir.

Ayşe de, değişim yönünde, güçlü bir isteğin belirdiği gözlenmiştir. Ayrıca, bu aşamada uzman ve Ayşe arasında, mesleki açıdan güven ilişkisi temin edilmiştir.

Mucize Soru

Bu aşamada müracaatçının bahsettiği amaçlarına ulaşması durumunda yaşamı nasıl olacağı, problemin olmadığı anların fark ettirilmesi, güçlü yönlerinin ve başarıların altının çizilmesi sosyal hizmet uzmanının gözetmesi gereken hususların arasındadır. Bu çerçevede Ayşe'ye şu soru yöneltilmiştir: Bu gece sen uyduktan sonra bir mucizenin gerçekleştiğini farzet ve uyuduğun için sen ne olduğunu bilmiyorsun. Mucize senin burada olmana neden olan problemi çözdü. Sabah uyandığında hangi ipuçları senin mucizenin gerçekleştiğini anlamana yardımcı olur? Bu sorunun akabinde Ayşe'nin biraz düşünmesinin ardından "ders çalışmaya daha istekli olduğunu, derslerine çalıştığından dolayı notlarının yükselebileceğini, öğretmenlerinin kendisini daha çok seveceklerini" ifade etmiştir.

İlk İşaret

Sosyal hizmet uzmanı destekleyici sorular ile müracaatçının amaçlarının gerçekleşmesi için atacağı küçük adımlar hakkında düşünmeye sevk eder (Sklare, 2015, s. 58). Bu anlamda görüşmenin devamında Ayşe'nin mucizenin gerçekleşmesinden sonraki değişimi ilk kimin fark edeceği ve kendisinde ne gibi değişiklikler göreceklere ile alakalı soru yöneltilmiştir. Ayşe bu soruya evde beraber kaldığı arkadaşlarının, okuldaki sınıf arkadaşlarının ve öğretmenlerinin kendisindeki değişikliği ilk fark edecek kimseler olduğunu ifade etmiş kendisinin daha saygılı, daha çalışkan, okulu ve arkadaşlarını daha çok seven birisi haline geldiğini göreceklere belirtmiştir.

Örnekler-İstisnalar

Çocuğun amaçlarına yönelik davranışlarının hali hazırda gerçekleştiği istisnai anları belirlemek için kullanılır ifadesinden hareketle Ayşe'ye "bahsettiğin mucize ile alakalı azıcık bile olsa bazı kısımlarının gerçekleştiği anlardan bahseder misin?" sorusu yöneltilmiştir. Ayşe'nin geçen hafta matematik dersine çalıştığı, sınavdan 85 aldığı, bundan dolayı oldukça mutlu olduğu, matematik dersini ve öğretmenini çok sevdiği öğrenilmiştir.

Bu aşamada, çocuğun bahsettiği mucizenin gerçekleştiği zamanlar üzerine durulmaya çalışılmış, başarı karşısında ki duyguları üzerine odaklanmaya çalışılarak problemler üzerine durma-

dan doğrudan çözümler üzerinden güçlendirilmeye çalışılmıştır. Ayşe'nin bahsettiği sorunun tüm dersler için geçerli olmadığı, matematik gibi ilgi duyduğu derslerde oldukça başarılı olduğu anlaşılmış olup diğer derslerdeki algısı üzerinde de güçlü olabileceği hususlarına değinilmiştir.

0'dan 10'a kadar Derecelendirme

Ayşe'nin görüşmeye başladıktan sonra içinde bulunduğu durumu değerlendirmesine yardımcı olmak için "burada olmana sebep olan en kötü anı 0, mucizenin tamamının gerçekleşmesini ise 10 olarak derecelendirmeni istesem senden, kendine kaç verirdin? sorusu yöneltilmiştir. Ayşe bu soruya 4 cevabını vermiş olup kendisine "4' ulaşmak için ne yaptın?" şeklinde soru yönetilerek çözüm hakkındaki düşüncelere yoğunlaşması amaçlanmıştır. Bu aşamada Ayşe'ye övgü de bulunularak, başarısını bir üst dereceye nasıl ulaştırabileceği ile alakalı soru sorulmuştur. Sosyal hizmet uzmanı, görüşmenin sonuna geldiğini ifade etmiş bilmesi gereken ya da kendisinin ifade edeceği herhangi bir şeyin olup olmadığı sorularak bir sonraki aşamaya geçmiştir.

Mesaj

Çözüm odaklı yaklaşımda mesaj bir sonraki görüşme için oldukça önem arz etmektedir. Bu aynı zamanda müracaatçı ile bir sonraki görüşme için köprü niteliği taşır. Ayşe ile yapılan görüşmenin sonunda herhangi bir sorusunun olmadığı kesinleştirildikten sonra birkaç dakikalığına kendisine mesaj yazmak için odadan çıkılacağı ifade edilmiş ve süreç değerlendirilerek aşağıdaki mesaj ile tekrar odaya gelinmiştir.

"Bu kadar zeki olmandan ve ne yapmak istediğini bilmenden dolayı oldukça etkilendim. Okuldaki davranışlarının nasıl olması gerektiğini bilmenden, nasıl ders çalışman gerektiğini düşünmen, derslerine çalıştıktan sonra hayatında olacak olumlu sonuçları değerlendirmenden de oldukça memnun kaldım. Matematik dersine çalıştığın gibi diğer derslerine de çalışma gayretini ve azmini gösterecek gücün sende olduğunu görebiliyorum. Bir sonraki görüşmemizde derecenin daha üst seviyelere çıkarmanı sağlayacak neler yapabilirsin düşünmeni istiyorum. Ne yapacağını ve nasıl yapacağını sen biliyorsun. " şeklinde mesaj yazılmıştır.

Ayşe ile çözüm odaklı yaklaşım benimsenerek yaklaşık 5 oturum görüşme yapılması suretiyle, yaşamında daha iyi giden durumları fark etmesi sağlanmış kendisi için işe yarayan eylemleri yapmaya teşvik edilmiştir. Ayşe'nin daha önce farkına varmadığı, ancak görüşmeler esnasında gözlemediği pozitif olgular üzerine yoğunlaşmıştır.

Sosyal hizmet uzmanları mesleki açıdan bireyi ele alırken onun karşılıklı etkileşim içerisinde bulunduğu, çeşitli sistemleri de değerlendirirler ve müdahale stratejilerini, birey ve çevresi arasında meydana gelen, olumsuz etkileşimlerin ve bireyin adaptasyon süreçlerinin geliştirilmesi üzerine inşa ederler (Danış, 2016, s. 48). Çözüm odaklı yaklaşım benimsenerek 5 oturum üzerinden planlanan mesleki müdahale sürecinin sonunda Ayşe ile ilk görüşmenin yapılmasına neden olan problemlerin ortadan kaldırılmasına yönelik eylemler planlanmış ve hayata geçirilmiştir. Mesleki müdahale sürecinin sonunda, Ayşe'nin davranışlarında ve hayata bakış açısında düzelme görüldüğü, okula devamsızlık probleminin ortadan kalktığı, sosyal sorunları

karşısında kendi yeteneklerini kullanarak üstesinden gelebilecek farkındalığın oluşturulduğu, okuldaki ve yurttaki arkadaşları başta olmak üzere öğrenmeleriyle ve yurttaki diğer kişilerle ilişkilerinin düzeldiği gözlemlenmiştir. Ayşe'nin sosyal ilişkilerinin ise bu süreçte oldukça pozitif yönde ilerleme gösterdiği ve ders başarısının yükseldiği gözlemlenmiş ve profesyonel sosyal hizmet müdahalesinde çözüm odaklı yaklaşım başarıyla tamamlanmıştır.

SONUÇ

Sosyal hizmet, geleneksel müdahale ve yardım süreçlerinden farklı olarak profesyonel bir bakış açısıyla belirli kuram ve yaklaşımlar kullanılarak, müracaatçının fiziksel, duygusal, psiko-sosyal ve ahlaki iyilik hali için çaba harcayan bir bilim ve meslektir. Sosyal hizmet müdahalesi gibi profesyonel müdahaleler kapsamında gerçekleştirilen görüşmelerde bir takım kuram ve yaklaşımlar kullanılmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının hizmet verdiği kesim olan çocuk, kadın, ergen, engelli, yaşlı ve mülteci gibi toplumun dezavantajlı kesiminin birbirinden farklı problemlerinin ve krizlerinin olduğu düşünüldüğünde; bireylere yapılacak mesleki müdahale sürecinde kullanılan kuram ve yaklaşımlarında birbirinden farklı olması ihtiyacı doğmaktadır. Dolayısıyla sosyal hizmet mesleğinin temsilcileri olan sosyal hizmet uzmanlarınca yapılandırılmış bir sosyal hizmet mülakatı söz konusu değildir.

Psikoloji literatüründe "çözüm odaklı psikolojik danışma" farklı bilim insanları tarafından sıklıkla kullanılmış olmasına rağmen ulusal ve uluslararası sosyal hizmet literatüründe yeteri kadar yer bulamamıştır. Ulusal sosyal hizmet alan yazınında yeterince yer bulamamış olan çözüm odaklı yaklaşıma yönelik yöntem, model, uygulama aşamaları oldukça sınırlıdır.

Genel hatlarıyla incelendiğinde, çözüm odaklı yaklaşım sorundan ziyade çözüme odaklanmayı hedefleyen felsefesiyle mikro düzeyde, birey ve ailelerle yürütülecek mesleki çalışmalarda, kısa sürede bireyin yaşamındaki sorunların çözümünde etkin rol oynamasından dolayı, sosyal hizmet uzmanlarınca kullanabilecek işlevselliği yüksek bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir.

Çözüm odaklı yaklaşımı benimseyen sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının var olan probleminin veya geçmişteki problemlerinin üzerine odaklanmaktan ziyade şimdi ve burada anlayışıyla müracaatçının dikkatini ve odağını gelecekte yaşanabilecek çözüm önerilerine yöneltmeyi hedeflemektedir.

Yaklaşım, müracaatçının problemleri karşısında geliştirilen çözümlerin çalışmaması durumunda tekrar etmemek, çalışıyorsa daha çok uygulamak ve bozulmayan yönlerine odaklanmamak üzerine inşa edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanınca, müracaatçıların olumsuz/negatif amaçlarını, bilinmeyen amaçlarını veya zararlı amaçlarını olumlu/pozitif amaçlar ile değiştirilmesinin ardından çeşitli soru yöntem ve teknikleriyle müracaatçının odağını olumlu hedeflere ve amaçlara yönlendirmesi yaklaşımın özünü oluşturmaktadır. Müracaatçının yaşadığı sorundan kaynaklı benimsediği olumsuz tutum ve davranışlarından kurtulmalarını sağlayarak, eski psiko-sosyal işlevselliğini yeniden inşa etmek de çözüm odaklı yaklaşımı benimseyen sosyal hizmet uzmanının en temel vazifesidir.

Çözüm odaklı yaklaşım; okul sosyal hizmeti ile birlikte ders başarısı düşük, akran zorbalığı kurbanı, okuldan kaçma davranışı gösteren çocuklar ve gençlerin yanında aileler ve yaşlılar gibi farklı müracaatçı gruplarıyla yürütülecek mesleki çalışmalarda, kısa süreli ve oldukça işlevsel bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir.

Sosyal hizmet müdahalelerinin ne kadar yoğun bir emek ve disiplinli bir iş akışı gerektirdiği düşünüldüğünde birçok sosyal sorun alanında sınırlı sayıdaki sosyal hizmet uzmanının varlığı dikkat çekicidir. Buna göre, çözüm odaklı yaklaşımın uygulamada kısa süreli ve etkili oluşu ile ülkemiz şartlarında kullanılmasının, gerek müracaatçıya verilecek hizmet kalitesinin artırılması noktasında, gerekse sosyal hizmet uzmanlarının mesleki tükenmişlikleri ile baş edebilmeleri noktasında olumlu sonuçlar doğuracağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Berg, I. K., ve Miller, S. D. (1992). Working with the problem drinker: A solution-focused approach. New York, WW Norton & Company.
- Bradley, P. D., Bergen, L. P., Ginter, E. J., Williams, L. M., ve Scalise, J. J. (2010). A survey of North American marriage and family therapy practitioners: A role delineation study. *The American Journal of Family Therapy*, 38(4), s. 281-291.
- Cooper, J. F. (1995). A primer of brief psychotherapy. New York: W. W. Norton & Company Inc.
- Corey, G. (2005). Psikolojik danışma, psikoterapi kuram ve uygulamaları. (T.Ergene, Çev.) Ankara: Mentis Yayıncılık.
- Çitemel, N. (2014). Çözüm odaklı kısa süreli grupta psikolojik danışma lise öğrencilerinin akran zorbağına etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Danış (2006). Davranış bilimlerinde ekolojik sistem yaklaşımı. *Aile ve Toplum Dergisi*, 3 (9), s. 45-54.
- Danış, M. Z. ve Şahbikan, İ. (2014). Suça sürüklenmiş çocukların yeniden toplumsallaşma sürecinde ve insan hakları bağlamında sosyal hizmet yaklaşımlarının yeri ve önemi. *Tarih Okulu Dergisi*, 7 (18), s. 627-651.
- Danış, M. Z. ve Kara, H. Z. (2016). Sosyal hizmette problem çözme yaklaşımı. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 45 (3), s. 1-10.
- Danış, M. Z. ve Sülü, C. (2016). Modernleşme sürecinde aile ve sosyal hizmet: Güçlendirme yaklaşımı perspektifinden yapısal bir analiz. *Tarih Okulu Dergisi*, 9 (25), s. 215-230.
- Doğan, S. (1999). Çözüm-odaklı kısa süreli terapi: Kuramsal bir inceleme. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2 (12), s. 28-38.
- Doğan, S. (2000). Okul psikolojik danışmanları için yeni ve pratik bir yaklaşım: Çözüm-odaklı kısa süreli psikolojik danışma. *Eğitim ve Bilim*, 25 (116), s. 59-64.

- Karahan, F. Ş. ve Hamarta, E. (2014). Çözüm odaklı envanter: güvenilirlik ve geçerlik çalışması. İlköğretim Online, (14) 2 (s. 758-769).
- Meydan, B. (2013). Çözüm odaklı kısa süreli psikolojik danışma: Okullardaki etkililiği üzerine bir inceleme. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 4 (39), s.120-129.
- Murphy, J. J. (2008, March). Solution-focused counseling in schools. Based on a program presented at the ACA Annual Conference & Exhibition, Honolulu, HI. Retrieved from April 23 2018, on <https://www.counseling.org/resources/library/VISTAS/2008-V-Online-MSWord-files/Murphy.pdf>
- Ratner, H., Iveson, C., ve George, E. (2012). Brief coaching: A solution focused approach. London: Routledge.
- Shazer, S. (1985). Keys to solution in brief therapy, New York: Ww Norton & Company.
- Siyez, D. M. ve Tuna, D. T. (2016). Lise öğrencilerinin öfke kontrolü ve iletişim becerilerinde çözüm odaklı psiko-eğitim programının etkisi. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 5 (41), s. 11-22.
- Sklare, G. B. (2015). Çözüm odaklı kısa süreli psikolojik danışma. (A. Kaya ve D.M. Siyez, Çev.) Ankara: Pegem Akademi.
- Şahin, F. (2001). Sosyal hizmette güçler perspektifi ve çözüm odaklı mülakat. Aile ve Toplum, 4 (1), s.59-72.
- Uysal, R. (2014). Çözüm Odaklı kısa süreli yaklaşıma dayalı bir müdahale programının ergenlerde risk alma davranışına etkisi. Doktora Tezi . Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Weick, A., Rapp, C., Sullivan, W. P. ve Kisthardt, W. (1989). A strengths perspective for social work practice. Social Work, 34(4), s. 350-354.