

Sosyal Hizmette Güçler Perspektifi ve Çözüm Odaklı Mülakat

• Dr. Fatih ŞAHİN

Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Öğretim Görevlisi

Özet

Sosyal hizmet uygulama literatüründe "güçler perspektifi" üzerinde bir odaklanma gözükmemektedir. Bu makale, problem odağının problemlerini açıklamakta ve güçler temelli uygulamanın değer temeli, sayıltıları ve uygulaması incelenmektedir. Peşisıra, güçler perspektifine dayanan çözüm odaklı mülakata ve onun temel faaliyetleri olan müracaatçının referans çerçevesi içinde müracaatçı ile birlikte iyi yapılandırılmış amaçların gelişimi, müracaatçı ile birlikte istisnalara dayalı çözümlerin oluşturulması ve mülakat sorularına yönelinmektedir. (İstisnaları bulma, mucize, ölçme, başetme ve ne daha iyi soruları)

Anahtar sözcükler: güçler perspektifi, çözüm odaklı mülakat, mikro sosyal hizmet uygulaması

İnsan yaşamı zıtlıklar ve çelişkiler ile doludur. Toplumlar, karmaşık gerçeklikler ile başetmeye çalışırken iyi ile kötü, güvenli ile güvensiz, dost ve düşman gibi bölünmeler yaratmıştır. Tuhaf bir gerçek olarak, ilgi, olumsuz boyuta yönelmiştir: **kötüye, güvensize, düşmana**. Yaşamın olumsuz boyutuna ilişkin bu vurgu, insanı biçimlemiş ve sosyal hizmet ve diğer yardım veren mesleklerde **patolojye** yönelmeye yol açmıştır. (Veick ve ark. 1989:350). Sosyal hizmet literatüründe şimdilerde üzerinde önemle durulan güçler perspektifi, (strenghts pers-

Summary

A focus on "strenghts perspective" have begun to appear in social work practice literature. This article explains the problem with problem focus and the assumptions, value -base and practice of strenghts-based practice has been examined. Afterthat, it addresses solution focused interviewing which are based on strenghts perspective and its fundamental activities development of well-formed goals with the client vwithin the client's frame ofreference and development with the client of solutions based on exceptions and the interviewing questions themselves (exception finding, miracle, scaling, coping questions, VVhat's better questions)

Keywords: strenghts perspective, solution focused interviewing, micro social work practice

pective) problem ve patolojilerden ziyade insanların **güçleri ve kaynaklarının** sosyal hizmette yardım sürecinin odağı olması gerektiğini savunmaktadır (Chapin 1995; Cowvger 1994; Goldstein 1990; VVeick ve ark. 1989).

1930'larda bireylerin problemlerini tanımlamada teorik bir yapı olarak gelişen "psikoanalitik teori" ve zaman içinde gelişen bu teoriye dayalı olarak gelişen yaklaşımlar sosyal hizmeti derinden etkilemiştir. Sosyal hizmet, psikoanalitik teori ve türevleri ile ya-

kın ilişkiye geçmek, insan problemlerini anlamada insanın "güçsüzlüğü, patolojisi, eksiklikleri" kavramlarını beraberinde getirmiştir. (Weick ve ark. 1989, 350). Güçsüzlük, patoloji kavramı ise mesleki dilde somutlaşmış ve teşhisçi kategoriler insanın eksikliği, güçsüzlüğü, patolojisi ile ilgilenmiştir.

Böylelikle, problemin yeterli bir biçimde değerlendirilmesi ve teşhisi, adeta sosyal hizmet mesleğinin temel yönelimi haline gelmiştir. Nitekim Compton ve Galaway (1979) sosyal hizmetin odağını, problemleri çözmek amacıyla problem çözme yaklaşımını kullanmak olarak ifade etmektedir. Bu çerçevede, güçler perspektifinin karşı çıktığı problem odaklı yaklaşımı irdelemek önemli hale gelmiştir.

PROBLEM ODAKLI YAKLAŞIM VE YETERSİZLİKLERİ

Şu anki yardım perspektifinin temellerinde, insanların eksiklikleri ve bu nedenle profesyonel yardıma ihtiyaç duymaları yatmaktadır. Yardım veren meslekler, insanların problemleri olduğundan dolayı yardıma ihtiyacı olduğuna inanır. Problemlerin varlığı, mesleki açıdan yardım veren kişinin de varlık nedenini oluşturur. Sosyal hizmet uzmanları (SHU) müracaatçılara yönelen mesleki müdahalelerini tasarlarırken problemlerin nedenlerini ortaya koymaya çalışır.

Müracaatçı sistemlerinin problemleri tanımladığında gerçekte bir başka problem bir daha ve yeni bir biçimde oluşmaktadır. Sosyal yapılandırmacı bakış açısından, o problemi yaşayan müracaatçı sisteminin yaşadıklarını isimlendirmek, onu terapötik çabaların yöneltmesi gereken bir "gerçek" olarak ortaya çıkarır. Müracaatçının içinde yaşadığı ve hissettiği tüm duygular, sezgiler, fikirler artık bir isim almış, kaynağı anlaşılmıştır. Bir başka deyişle, bilinmeyen kategorize edilmiş ve etiketlenmiştir. Problem rasyonel sürece konu edilerek, müracaatçının bazı görünüşleri olduğunu anlar ve onunla mücadele edebileceğini görür. Meslek elemanının gücü, problemi isimlendirme ve bu güçle başetmek için bir stratejiye sahip olmasından kaynaklanır (Weick ve ark. 1989, 351-352). Yine bu isimlendir-

me süreci meslek elemanına ait bir dildedir. Kadushin ve Hollis'in de belirttiği gibi, örneğin bir "terapi" kelimesinden müracaatçı ile SHU'nun anladığı şey birbirinden farklı olabilir ve teknik bir dil kullanımını mesleki açıdan yararlı değildir (Kadushin, 1972, 29; Hollis, 1965, 469). Teşhisçi kategoriler kullanan SHU'ları, müracaatçıların özel karakteristiklerinden ziyade benzerliklerinin üzerinde durur. Müracaatçının durumu daha önceden belirlenmiş problem kategorilerine uyacak biçimde belirlenmek durumundadır. Ayrıca bu kategoriler, müracaatçının kendi durumuna uygun olarak tasarlayabileceği tanımlamalar da değildir. Bir kişinin durumunu "depresyon" olarak kategorize etmek yapılabilecek en genel değerlendirmedir. Böylesi bir değerlendirme ne o insanın göstermiş olduğu çabanın ne de bu insanın hikayesinde saklı güçleri ortaya çıkarır (Weick ve ark. 1989, 350).

Problem odaklı değerlendirme insan problemlerinin sosyal-çevresel açıklanmasından ziyade bireysel olarak açıklanmasına olanak tanımaktadır. Nitekim, Ryan'ında belirttiği gibi, bir problemde etkilenen ve etkilenmeyen bireyler arasındaki farklılıkları problemin sebebi olarak tanımlayıp bu farklılıkları düzeltmek için müdahaleler tasarlamak aldatici bir mantıktır ve bu mantık Kagle ve Covvger (1984, 347) tarafından "müracaatçıyı suçlamak" olarak adlandırılmaktadır. Problem odaklı değerlendirmede, insanları önemli ölçüde etkileyen çevrenin önemi bilinse de geniş sosyal değişkenler nadiren dikate alınır. Sosyal koşulları değiştirmedeki zorluk, meslek elemanlarını bu faktörleri tablodan çıkartmaya zorlar. Böylelikle meslek elemanları, problemin kaynağı olarak problemlili insanları görmeye başlar (Weick ve ark. 1989, 350; Cowger, 1994, 264). Esasen, problem üzerinde odaklaşma, müracaatçının kişisel ve sosyal güçlerini kullanmasını kısıtlarken, müracaatçıyı kurban haline getiren ve eşitsiz güç ilişkilerini üreten ve düzenleyen sosyal yapıyı sağlamlaştırır (Cowger 1994, 264). Bu çerçeve içerisinde, problem odaklı yaklaşım ile güçler perspektifi temel odak, müdahalenin doğası, ruh sağlığı oryantasyonu, müracaatçının rolü, meslek elemanının rolü, toplum oryantasyonu konularında aşağıdaki biçimde karşılaştırılabilir.

Tablo 1. Problem Odaklı Yaklaşım İle Güçler Perspektifinin Felsefi Çatılarının Karşılaştırılması*

	Problem Odaklı Yaklaşım	Güçler Perspektifi
Temel Odak	Problem ya da yetersizlikleri değerlendirme ve bunlara yönelme	Güçleri değerlendirme ve güçlere dayanma
Müdahalenin Doğası	Uygulamacı eylemin yönünü yasallaştırır Problemin belirtilerini yok etmek için lineer yaklaşım Müracaatçının "ihtiyaçlarına" dayalı sağlanan hizmetler Müracaatçıları rutin hizmetlerle sınırlandırma	Müracaatçının kendi kendine yönelmesini artırmak için tasarlanmıştır. Müracaatçının durumuna holistik yaklaşım Müracaatçıların "isteklerine" önem veren hizmetler Müracaatçı ile informal ve formal destek sistemleri arasında işbirlikçi çabaları artırma
Ruh Sağlığı Oryantasyonu	Müracaatçıdaki "hastalıkların" nedenlerini belirleme çabası	Müracaatçıyı etkileyen içsel ve dışsal etkilerin çoklu düzeylerini anlamak
Müracaatçının Rolü	İşbirlikçi ve pasif	Aktif karar verici
Meslek Elemanının Rolü	Bakımdan sorumlu uzman Belirli amaçlara doğru müracaatçının ilerlemesinde yol gösterme	Eşit ilişkide katılımcı İşbirlikçi çabaya müracaatçıyı dahil etme
Toplum Oryantasyonu	Bireysel olarak müzakeresi gereken engel kaynağı Müracaatçının ilerlemesine dayalı bütünleşme	Çalışma, ilişki ve yaratıcı fırsatlar tanıyan bir kaynak Hizmetler yolu ile maksimum bütünleşme

* Perkins ve Tice 1995, s. 85'ten aynen aktarılmıştır

Şahin (1999, 69)'in de belirttiği gibi, sadece mesleğin ilke değer ve felsefesinin özsel bir değişle doğasının uygulamaya aktarıldığı faaliyetler sosyal hizmet karakteri taşır. Bu değerler içerisinde en önemlileri, insanların eşsiz oldukları ve gelişme, öğrenme ve değişme kapasite ve yeteneklerinin oldu-

ğudur. Problemler üzerinde odaklanma sosyal hizmet literatüründe iki bakımdan eleştirilmektedir. Öncelikle, sosyal hizmet müracaatçının self-determinasyona, bireyin değer ve onuruna saygıya büyük önem atfetmektedir. Değer ve onuruna büyük önem atfedilen, self-determinasyonuna büyük

önem verilen, değişme ve gelişme kapasitesine, eşsizliğine inanılan insanları **problem, patoloji, eksiklik** kavramları ile tanımlamak mesleğin özü ile uyuşmamaktadır. Yine, uygulama düzeyinde, probleme ilgi, uygulamacıyı - mesleki terminolojinin etkisi ile - **otorite** pozisyonuna koymakta ve müracaatçıların yaşamlarını nasıl geliştireceklerine ilişkin olarak kendi duygularını güvenmelerini zorlaştırmaktadır. Bununla beraber, sosyal hizmetin değerleri, mesleki yardımın temelinde insanın güçlerinin gelişimini görmektedir. Esasen, değerler mesleki uygulamanın olmazsa olmaz unsurlarıdır. İşte tam bu noktada güçler perspektifi, sosyal hizmetin uygulama modeli olarak belirlemeye başlamaktadır.

Güçler perspektifinin dayandığı sosyal yapılandırmacı görüş, ampirik görüşün tersine, dünya hakkındaki gerçeğin bireyden bağımsız olmadığını ve bireyin algılama, düşünce ve inançlarına bağlı olduğunu savunmaktadır. Sosyal yapılandırmacılık, sosyal psikolojik yaklaşım içerisinde gelişmiştir. Yapılandırmacıların, objektif gerçeğin kavranamaya çağı görüşü ile paralel olarak sosyal yapılandırmacılar bilme biçimimizin sosyal boyutunu vurgularlar.

Sosyal yapılandırman düşünce Berger ve Luckman'ın (1971) çalışmalarına dayalıdır. Berger ve Luckman' a göre gerçek, davranışlarımıza rehberlik eden bilgi (knowledge) olup, onun hakkında her birimizin farklı farklı fikirleri vardır. Paylaşılan bir gerçeklik görüşüne ulaşabilmek için, onu organize eden ve objektif kılan çeşitli sosyal süreçler aracılığı ile bilgilerimizi diğerleri ile paylaşırız. Dünyadaki şeylerin nasıl olduğuna ilişkin sayıltılarımızı paylaştığımızdan dolayı sosyal eylemler daimi, alışılmış bir hal alır. Toplumun ilgili boyutuna ilişkin olarak pek çok kişi anlaştığında bu basmakalıplar, anlaşmalar kurumsal hale getirilir (Payne 1997: 14).

Sosyal yapılandırmacılığın temellerinde, her bireyin farklılıkları olduğu sayıltısı yatmaktadır. İnsan işlevselliğini geliştirmek ya da değiştirmek için uygun teknik ya da müdahaleler dizisi yoktur. Tersine, bu yaklaşım, müracaatçının özel ihtiyaçlarına uyarlanması gereken belirli müdahaleler gereğini ortaya

koymaktadır. Sosyal yapılandırmacılık bakış açısından bilgi, gözlemcinin çevresi ile etkileşiminden doğar. Bunun anlamı ise, açıkça, bilimsel araştırmacının tarafsız bir noktada kalarak dünyaya ilişkin bilimsel gözlemler yapamayacağıdır. Sosyal yapılandırmacılara göre, gözlemcinin değer ve ilgileri her zaman işin içindedir ve gözlem yapmanın bizatihi kendisi gözlenenini değiştirir. Bilgi keşfedilmez, yaratılır ve önemli olan bağlamdır. Bu perspektiften bakıldığında, bilgi ve algıyı etkileyen nörolojik ve biyolojik faktörler kadar bilgi ve algıyı biçimleyen sosyal, kültürel, tarihsel, ekonomik ve politik koşullarda önemlidir (Dean, Rhodes, 1998:256). Bir başka deyişle, politik ve sosyal güçler, sosyal hayatta kullanılan kavramsallaştırmaları, kategorileri etkilemektedir. Bu kategorilerde, onlara hayat veren politik ve sosyal kurumları desteklemektedir. Bu bakış açısı ile dil, anlamı ortaya çıkarmaktan ziyade anlamı belirlemede merkezi bir role sahiptir (Dean, Rhodes, 1998:256). Uygulamacıların değerleri, iletişimde müracaatçıların değerlerinin önüne geçmemelidir. Çünkü, uygulamacılar daha iyi ya da daha doğru olan kendi değerleri konusunda uzmandır (Laird, 1995, 152). Sosyal yapılandırman yaklaşımda, ilgilenilen müracaatçı sistemi değerlendirilmez. Bildiğimiz anlamda değerlendirme kavramı yoktur. Teşhis ve değerlendirme, bir başka kişinin geçmişteki ya da şu anki deneyimlerini yorumlayan uzman bir "bilene" işaret eder. Böylesi bir durumda da müracaatçının hikayesini dinlemek iyice zorlaşır. Bu çerçevede güçler perspektifinin temellerini ve insana bakışını ele almak önemli hale gelmektedir.

GÜÇLER PERSPEKTİFİNİN TEORİK TEMELLERİ VE SAYILTI LARI

Güçler perspektifi, insanları semptomlara göre kategorize ederken çevresel durumun önemli faktörlerini gözardı eden ve böylelikle **müracaatçıyı suçlayan** şu anki teşhisçi modele alternatif olarak ortaya çıkmıştır (Weick ve ark. 1989). Bunun tersine, güçler perspektifinde, müracaatçının ve çevresinin güçleri ortaya konarak müracaatçıyı suçlamanın önüne geçilir, müracaatçının motivasyonunun güçler üzerinde odaklanmaktan kaynaklandığı gözönü-

ne alınır ve müracaatçı ile SHU arasında işbirliğine dayanan bir ilişki geliştirilir. Güçler perspektifi, mesleğin savunduğu değerler ile şu anki uygulaması arasında varolan boşluğu doldurmak amacıyla insan ve çevresindeki olumlu güçlerle ilgilenmeye ve müracaatçının bulunduğu yerden başlama ilkesine büyük önem verir (Ronen, Dowd, 1998, 87; Stevens, 1998,291).

Güçler perspektifi, belirli sayılılar üzerine bina edilmiştir. Bu yaklaşımın dayandığı sayılılar, ampirik gerçeklerden ziyade değer pozisyonlarını yansıtan inançlardır. Bu sayılılar:

1. Bireylerin henüz ortaya koyamamış olsalar da kaynak, yeterlilik ve kapasiteleri olduğu ve bu bireysel ve sosyal kaynakların geliştirebileceği ve bu gelişmenin sürdürülebileceği düşüncesi,
2. İnsanların ortaya koyduğu olumlu nitelikli kapasitenin takdir edilmesi gerektiğine inanılır. Güçler perspektifinde bilinçli tercih yalnızca kazanılan başarılar üzerinedir ve güçlere ilgi modelin önemli sayılısını ortaya çıkarır. Bireylerin hali hazırda gerçekleştirdikleri olumlu kapasitelere vurgu yapılarak birey bu güçlerin çizgisi boyunca gelişmesini sürdürecektir. İnsanın sürekli gelişmesi, bireysel ve toplumsal güçlerinin bilincine varması ve bunları geliştirmesi ile gerçekleşir. İnsanların eksiklikleri olduğu bir gerçektir, fakat bireyin ilerideki başarılarını desteklemenin en iyi stratejisi, bilinçli bir biçimde onların hali hazırda başardıkları üzerinde odaklanmaktır. (Weick ve ark. 1989; Weick, 1987),
3. Yeni güçleri canlandırabilmek için müracaatçı ile işbirliği (collaboration) içinde çalışma.
4. Müracaatçıların kendi durumlarını, varolan seçenekleri en iyi şekilde bildiklerine ve en iyi çözüm yolunu belirleyebileceklerine dair olan inanç. Bireyler dışarıdakilerin görüş açısından yanlış görünen tercihleri yaptıklarında bile kendileri için en iyi olanı bulmak amacı

ile kapasitelerini kullanmaktadırlar. Bir başkasının yaşamında en iyinin nasıl olacağını o kişinin dışındaki hiç kimse —**en mükemmel eğitimi almış meslek elemanları dahil olmak üzere**— bilemez (Wick ve ark. 1989). Böylece değişmeyi sağlama çabalarında müracaatçı mesleki ilişkide eşit bir üye noktasına ulaşmaktadır. Bu nedenle, müracaatçıların yaşamları üzerinde kontrol sahibi olmaları ve bu şekilde kendi çözümlerini bulmalarına yardım edilir. Modelin amacı, müracaatçıların içinde bulunduğu durumu daha iyiye götürecektir bir dizi yeterlilik ve kaynaklara zaten sahip olduklarını varsayarak onların beceri ve kapasitelerini geliştirmektir.

5. Yetersizlikleri düzeltmekten ziyade yeterlilikler üzerinde odaklaşmak temeldir. Modelde, teşhisten ziyade değerlendirme tercih edilen kelime olmuştur.

Bireyin özgeçmişi ve kişilik özellikleri toplumdaki politik, ekonomik, sosyal ve doğal güçler ile sürekli olarak etkileşim halindedir. Tüm bu faktörler zorunlu bir biçimde tahmin etmeyi ve kesinliği zorlaştırır. Bu nedenle, güçler perspektifi, müdahale sürecini, müracaatçının isteklerine büyük önem atfeden holistik bir yaklaşım görür ve müdahaleyi, işbirliğini artırarak müracaatçının kendi kendini yönlendirmesine yönelir.

Güçler perspektifine dayalı bir uygulama belli başlı aşamaları içermektedir. Güçler temelli sosyal hizmet uygulamasını çalışmanın aşamaları ve özellikleri açısından incelemek olanaklıdır.

Karşılaşma (Engagement): Güçler perspektifinde yardım ilişkisinin başlangıcı karşılaşma olarak adlandırılır. Bu süreç, müracaatçı ile yüz yüze gelmeden önce yardım sürecinin başlangıcında yer alan yapılandırılmamış olaylar, informal tesadüfler (telefon konuşmaları v.b.) olarak tanımlanmaktadır. Yardım ilişkisindeki karşılıklılığa ilişkin bir inançta, müracaatçı ile formal soru sorma ve cevap sürecinden ziyade onun özgün yetenekleri, tolerans düze-

yi ve ilgilerine göre **sosyal diyalog içerisinde** ilgilenmektedir (Kisthardt, 1992 akt. Russo, 1999, 27).

SHU - Müracaatçı İlişkisi: Sosyal hizmet uzmanı müracaatçı ilişkisinin gelişiminde güçler perspektifinin değer ve prensipleri anahtar noktadadır. SHU'nun rolü, insanların içindeki güçleri beslemek, cesaretlendirmek, desteklemek, mümkün kılmak, teşvik etmek, uygun çevresel güçleri ortaya çıkartmak ve sosyal adaleti geliştirmektir. SHU'ları müracaatçıların zaten sahip oldukları güçleri tanıma ve kullanmalarına yardım etmek için oradadırlar (Cowger, 1994). SHU'ları müracaatçılar ile işbirliği içerisinde çalışırlar. Bu işbirliği, müracaatçının self-determinasyon hakkına bağlılığı gerektirir. Uzman ve müracaatçı birlikte çalışarak uygulamaya rehberlik edecek ölçülebilir ve başarılabılır amaçları belirlerler.

Güçler Temelli Değerlendirme: Güçler perspektifinde, SHU'ları bireysel güçleri (psikolojik, bilişsel, duygusal, motivasyonel, başatma becerileri, kişilerarası ilişki becerileri, fizyolojik güçler), çevresel güçleri, kişisel ve duygusal yetersizlikleri dikkate almak ihtiyacındadır. **Teşhisten** ziyade **değerlendirme** tercih edilen kelime olmuştur (Cowger, 1994; Weick ve ark. 1989). Müracaatçı ve SHU kişisel amaçları ve bu amaçları gerçekleştirmek için gerekli bireysel ve sosyal kaynakların nasıl biraraya getirileceğinin tartışmasına birlikte katılırlar (Weick ve ark. 1989).

Güçler perspektifinde değerlendirme, teşhisçi kategorilere uyan özellikleri açısından müracaatçının durumunu anlamaktan ziyade özgünlüğünü ortaya koyacak noktaları bulmak amacı ile yapılır. SHU müracaatçının geçmişteki ve şu anki beceri, yetenek, başarı ve ilgilerine yönelik veri toplar. Bu ise, müracaatçının, özgünlüklerini ortaya koymaktır. Başarılar üzerinde odaklaşmak, yardım sürecinde temeldir (Sullivan, 1992, 206).

Değerlendirme bir ürün olduğu kadar süreçtir. Süreç olarak değerlendirme, müracaatçılara durumlarını tanımlamada yardım etmektir. Bunun anlamı,

müracaatçıların durumlarını etkileyen faktörlere anlam vermektir. Müracaatçılara **hikayelerini** anlatmada yardım etmek özellikle önemlidir. Hikaye müracaatçıya aittir. SHU bu aidiyete saygı duyduğu takdirde müracaatçı hikayesini paylaşabilecektir. "Durum" sözcüğü problemlerin içinde olduğu çevresel muhtevayı (contex) tasdik ettiği için özel olarak önemlidir (Cowger, 1994, 264).

Cowger (1994, 265-267) **değerlendirmede**, müracaatçının olguları anlayışına önem verme, müracaatçıya inanma, müracaatçının isteklerini keşfetme, değerlendirmeyi kişisel ve çevresel güçlere yönelme, güçler değerlendirmesini çok boyutlu yapma, değerlendirmeyi eşsizlikleri keşfetmek için kullanma, müracaatçının anlayacağı dili kullanma, değerlendirmeyi SHU ve müracaatçı arasında katılımlı hale getirme, suçu ve suçlamayı önleme, neden-sonuç düşünme biçiminin önüne geçme, teşhis etmeden değerlendirmeye yönelme konuları üzerinde önemle durmaktadır.

Değişme Süreci: Güçler perspektifi, değişme sürecinde, müracaatçının motivasyonu ve SHU-müracaatçı ilişkisine güvenir (Cowger, 1994; Weick ve ark. 1989). Değişme, SHU müracaatçının özlemleri, duyguları, algılamaları ve güçlerini tasdik ettiğinde oluşur. Güçler perspektifine dayalı bir uygulamada, SHU, değerlendirme sürecinde anlaşılan müracaatçının ilgi, yetenek ve özlemlerine dayanmak durumundadır. Güçler perspektifine dayalı bir tedavi planı kişiye özel ve insanların özgün amaçlarını yansıtır tarzda olmalıdır. Uygun kaynakların gözden geçirilmesi sürecinde, toplum, sınırsız kaynak ve fırsatların potansiyel kaynağı olarak görülür (Sullivan, 1992).

Ayrılma (Disengagement): Sonlandırma kavramını kullanan diğer sosyal hizmet perspektiflerinin tersine, güçler perspektifi ayrılma (disengagement) kelimesini tercih eder. Derecelendirilmiş bir sonlandırma, müracaatçını diğer hizmet verenler ve toplumda doğal olarak oluşan yardım verenler ile ilişkisini artırmak amacı ile oluşturulmuş amaçlı eylemlere işaret eder (Kisthardt, 1992 akt. Russo,

1999, 30). SHU ayrılma sürecinde, ayrılığa ilişkin kendi duygularını tanımalı, müracaatçıya duygularını ifade etmesinde yardım etmeli, müracaatçının çocuklukta ayrılık deneyimlerine duyarlı olmalı ve en iyi ayrılma biçimini belirlemeye çalışmalıdır. (Moss, Moss 1967 akt. Russo, 1999, 31). Ayrılma süreci ve müracaatçının gelecekteki gelişmesi bağlantılı olarak ele alınmalıdır.

Temelleri ve aşamaları bu biçimde ele alınan güçler perspektifi sosyal hizmet mesleğinin temel bileşenlerinden olan mülakat ile nasıl bütünleştirilecektir? Bu soruya verilen yanıt, çözüm odaklı mülakat (solution focused interviewing) olmaktadır. Sıklıkla, mülakatta çözüm odaklı yaklaşım olarak bilinen bu sorular, Milwaukee Brief Family Therapy Center'da Shazer ve arkadaşları tarafından geliştirilmiştir (akt. Jong ve Miller 1995). Çalışmada verilen mülakat örnekleri Jong ve Miller (1995)' den aktarılmıştır.

ÇÖZÜM ODAKLI MÜLAKAT

Çözüm odaklı mülakat, 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.

İyi Yapılandırılmış Amaçlar: Berg ve Miller (1992 akt. Jong ve Miller 1995:730-731) kendi tecrübelerinden yararlanarak iyi yapılandırılmış amaçların yedi özelliğini tanımlamıştır. Bunlar:

1. Amaçlar müracaatçı için önemlidir. Amaçlar, müracaatçıya ait olduğunda ve müracaatçının dilinde ortaya konulduğunda iyi yapılandırılmış olur. SHU tarafından uygun olarak düşünüldüklerinde ve SHU'nun kategorilerinde ifade edildiklerinde iyi yapılandırılmış olmazlar. Bu özellik, amaçlarına güvenilen müracaatçıların daha fazla motive oldukları inancına dayalı uygulama ilkesinden kaynaklanır. Müracaatçının güçleri ve biletme kapasitesinin diğerlerine ya da başkalarına za-

rar verme durumu olduğuna ikna olunur ise bu ilke gözardı edilir.

2. Amaçlar küçüktür. Küçük amaçlara ulaşmak büyüklere ulaşmaktan daha kolaydır. Örneğin, "iş başvuru" formunu doldurmak "işe girmekten" daha kolaydır.
3. Amaçlar, somut, belirli ve davranışsaldır. Önemli ölçüde belirlenmiş amaçlar, süreci anlamada hem müracaatçı hem de SHU'ya yardım eder. Bu çerçevede, "bir arkadaşla haftada iki kere yemeğe çıkmak", "diğerleri ile daha sık bir araya gelmeye" tercih edilir.
4. Amaçlar yokluktan ziyade varolana yönelmiştir. Amaçları sorulan müracaatçılar, sıklıkla, SHU'lara yaşamlarından ihraç edilmeyi istediklerini söylerler. Örneğin, "hayal kırıklığına uğramak". Uygulama çıktıkları, müracaatçıların amaçlarının, bir şeyin varlığı olarak (yürüyüş yapmak) ifade edildiğinde geliştiğini göstermektedir.
5. Amaçların, sonlardan ziyade başlangıçları olmalıdır. Müracaatçılar amaçlarını son noktalar olarak kavramsallaştırma eğilimindedirler. Örneğin "iyi bir evlilik yapmak" gibi. SHU'lar amaçları başarmanın bir süreç olduğunu ve buna yardımın yolunun ilk adımları istedik sonucu üretecek şekilde kavramsallaştırmak olduğunu bilirler. Örneğin "gelecek yıl tatil için bir yer ayarlamasını kocamdan istedim" gibi.
6. Amaçlar, müracaatçının yaşam bağlamı içerisinde gerçekçi olmalıdır. Bu özellik, genellikle önceki amaçlar yönünde otomatik olarak başarılıdır. Bununla birlikte amaçlar belirsiz olduğunda, müracaatçıya bu belirli amaçın onun hayatında niçin önemli olduğunu onun ile birlikte SHU açıklayabilir.
7. Amaçlar, müracaatçı tarafından "sıkı çalışma" gerektiren şeyler olarak algılanır. Bu biçimde, müracaatçıları, amaçları hakkında

düşünme konusunda cesaretlendirmek hem gerçekçi hem de müracaatçının onurunu korumak açısından yararlıdır. Gerçekçidir, çünkü amaçlar müracaatçıda değişiklikleri gerektirir fakat değişiklik zordur. Amaç, müracaatçının onurunu korur, çünkü eğer müracaatçı amacı başarır, başarı dikkate şayanıdır. Eğer müracaatçı başaramazsa, bunun anlamı, sadece, yapılacak işlerin hala var olduğudur.

İyi yapılandırılmış amaçların kavramsallaştırması, bu amaçların SHU ve müracaatçı tarafından müzakere edildiğini gösterir. Bu amaçlar, müracaatçıların nadiren yardım ilişkisine iyi yapılandırılmış amaçlarla geldiğini ve SHU'ların müracaatçılar için hangi amaçların uygun olduğunu belirleme hakkı ya da gücüne sahip olmadıklarını belirtmektedir. Bunun yerine, uygulayıcı ve müracaatçı, müracaatçının referans çerçevesi içerisinde başarılı olabilir amaçları birlikte tanımlamalıdır.

İstisnalar (Olağanüstülükler)

İstisnaları keşfetmek, çözüm odaklı yaklaşımdaki ikinci temel mülakat faaliyetini oluşturur. İstisnalar, müracaatçının yaşamında oluşabilecek fakat oluşmamış durumlardır. Örneğin, bir çift "devamlı kavgadan" dolayı sorunlu ilişkiden şikayet ediyor ise, çözüm odaklı uygulamacı, çiftlerden birlikte buldukları, fakat kavga etmedikleri ya da en azından daha az yıkıcı kavga ettikleri zamanları tanımlamalarını ister. Uygulamacı tarafından gerçekleştirilen çözüm odaklı mülakat üsteleyicidir, fakat müracaatçının problemlerinin derinliğine açıklanmasına karşı durur. Uygulamacı, probleme ilişkin olarak kim, ne, ne zaman, nerede sorularının yerine istisnalara ilişkin kim, ne, ne zaman, nerede sorularının üzerinde odaklaşır. Sonuçta, amaçlara ilişkin olarak müracaatçı ve SHU'nun güçleri üzerinde, problemlere ilişkin olarak müracaatçının yetersizliklerinden daha fazla durulur. Bir kere bu güçlere bilinç kazandırıldığında ve böylelikle uygun hale getirildiklerinde, müracaatçılar kendi yaşamları için uygun çözümler yaratmada güçlerini harekete geçirirler.

MÜLAKAT SORULARI

Çözüm odaklı yaklaşımda, iyi yapılandırılmış amaçlar ve müracaatçının amaçlarına ilişkin en uygun güçleri ortaya çıkarma şansını artırma üzerinde durulur.

İyi Yapılandırılmış Amaçlar İçin Mülakat

Müracaatçı ve SHU arasındaki ilişki genellikle müracaatçının ilgi ve problemleri üzerinde odaklaşır. Müracaatçılar SHU'larına hayatlarında "neyin yanlış" olduğunu söylemekte ısrar ederler. SHU için bu bilgileri dinlemek önemlidir. Peşisıra, acil bir durum olmadığı konusu ortaya çıktığında iletişim iyi yapılandırılmış amaçları geliştirmeye yönelir. "Mucize" sorusu görüşmeyi başlatmanın iyi bir yoludur (de Shazer 1988 akt. Jong ve Miller 1995:731) SHU aşağıdaki soruyu sorabilir.

Farzetki bu gece uyurken bir mucize oldu. Bana bahsettiğin problemin bir biçimde çözüldü. Uykuda olduğundan dolayı bilmiyorsun. Bir mucizenin olduğunu nereden anlarsın?

Bu soru, müracaatçının ilgisini zorluklardan uzaklaştıracak ve problemin çözüldüğü bir gelecek düşlemesi üzerinde odaklanmak üzere oluşturulmuş bir dizi uydu (satellite) sorusunun başlangıcıdır. Aşağıdaki uydu soruları kullanılabilir.

- Mucizeden sonra dikkatini çeken ilk şey ne olacaktır?
- Kocana (çocuğuna, arkadaşına) senin için birtakım şeylerin daha iyi gittiği düşüncesini verecek olan şeyler nelerdir?
- O, bunları farkettiğinde neyi farklı yapacaktır?
- O, bunu yaptığında sen ne yapardın?
- Sen bunu yaptığında evinde neler farklı olacaktır?

Bu soruların amacı, müracaatçıya detaylı bir şekilde, mucize olduğunda hayatında nelerin "farklı" olacağını formüle etmesi konusunda yardım etmektir. Müracaatçı bu farklılıkları tanımlamaya çalıştıkça, aynı zamanda değişim beklentisi ve çabaları yönlendiren amaçlarda büyüme duygusu geliştirir.

Uydu soruları, iyi yapılandırılmış amaçların özelliğini yansıtır. Sonuçta, bir müracaatçı mucize sorusuna "esenlik duygum var" şeklinde yanıt verdiğinde, SHU "kocan senin esenlik duygusuna sahip olmaya başladığına dair ne gibi farklılıklar fark edebilir" şeklinde soru sorabilir. Bu soru ile uygulamacı, sonundan ziyade başlangıcı olan ve müracaatçının diline güvenen bir tarz ile onun daha somut amaçlar geliştirmesine yardım eder. Bir başka örnekle açıklamak gerekirse, bir müracaatçı mucize sorusuna yanıt olarak "daha az ağlıyorum" dediğinde uygulamacı "ağlamanın yerini ne aldı?" diye sorabilir. Bu soru, bir şeyin yokluğundan ziyade varlığını gösteren iyi yapılandırılmış amaçlara işaret eder.

Müracaatçının Güçlerine Yönelik Mülakat

İstisna Bulma Soruları: İstisna bulma soruları, SHU tarafından, müracaatçının amaçlarına yönelik olarak şu anki ve geçmişteki başarılarını keşfetmek için kullanılır. Bu başarılar, çözüm üretmede kullanılır. İstisna bulma sorularının örnekleri aşağıdadır:

SHU: Mucize olduğunda, sen ve kocan "daha fazla iletişime girdiğinizi ve birbirinize daha çok sarıldığınızı" söylediniz. Geçmişte ya da şu an, bunu yapabildiğiniz zamanlar var mıydı?

SHU: Tamam, eğer yanlış hatırlamıyorsam, siz "az içtiğiniz ve eşiniz ve çocuklarınız ile daha fazla zaman geçirdiğinizde" beni görme ihtiyacı içerisinde olmadığınızı söylediniz. Peki en son ne zaman "az içip, eşiniz ve çocuklarınız ile daha fazla zaman geçirdiniz?"

Genellikle müracaatçılar problem çözüldüğünde yaşamlarının nasıl farklılaşacağını tanımlamazlar. Sadece problemleri üzerinde konuşurlar.

Böyle durumlarda, SHU mucize sorularına cevaptan ziyade problem üzerinde çalışarak istisnaları açıklayabilir.

SHU: "Geleceğin hakkında daha az ödünün koptuğunu hissettiğin günler var mıydı?(müracaatçının problem tanımlaması). En son iyi bir günü ne zaman geçirdin? O günü daha iyi yapan farklılık neydi? Bu nerede oldu? Seninle birlikte kim vardı? Daha iyi yaptığını söylediğinde seninle beraber olanların dikkatini çeken neydi?"

İstisnalar bir kere ortaya çıktığında, sosyal hizmet uzmanı bu durumun nasıl ortaya çıktığını keşfeder. Sosyal hizmet uzmanı olabildiğince somut bir biçimde istisna durumun oluşumunda müracaatçının katkılarını belirginleştirme çabalarına girişir. Müracaatçının bilinçliliğine yönelik olarak müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanının birlikte ortaya koydukları katkılar müracaatçının güçleridir. Aşağıda, müracaatçının istisna durumun oluşmasındaki katkısının ortaya çıkarılışının bir örneği yer almaktadır.

SHU: "geleceğinden daha az korktuğun" o günler nasıldı? O günlerde neyi farklı yaptığını düşünüyorsun?

Müracaatçı: Emin değilim (ara), arabayı yıkmak, yaprakları toplamak herhalde

SHU: Başka

Müracaatçı: Evet, başka bir iş için, dün, iş arama ilanlarını kontrol ettim.

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.

SHU: O iyi günlerde "arabayı yıkmak, avluyu tırmıklamak, daha iyi bir iş için iş ilanlarını kontrol etmek" gibi işler yapıyordun. Bu işler yardımcı oluyordu. Bunlar iyi bir fikir gibi gözüküyor. Tüm bunları yapma fikrine nasıl kapıldın? (ya da bunları yap-

mak senin için yeni miydi? Bunları yapmak senin için zor muydu?

Ölçme Sorulan

Ölçme soruları, müracaatçının yaşamının karmaşık özelliklerini daha da somutlaştırmanın akıllıca bir yolu olup, hem SHU hem de müracaatçı için uygundur. SHU'lar sıklıkla müracaatçının kendi kendisine 0'dan 10'a kadar numara vermesine dayalı ve müracaatçının belirli bir noktada olduğunu en iyi gösteren formları kullanılır. SHU, genellikle, 10 değerini en pozitif değer olarak alır.

SHU: bu noktada, 0 ile 10 arasında derecelendirme yapmanı istiyorum. 0'ı, beni görmek için telefon ettiğin ve bu probleminin olduğu zamanı kabul edelim. 10'un anlamı ise probleminiz çözüldü. Şu anda nerede olduğunun numarasını verebilir misin?

Bir müracaatçının yaşamının neredeyse tüm boyutları ölçülebilir. Bunun içerisine, çözüm bulmaya yönelik ilerleme, çözüm bulma konusuna ilişkin güven, çözüm üzerinde çalışma motivasyonu, problemin şiddeti, kendini ya da diğerlerini incitme oranı, benlik saygısı gibi. Müracaatçı bir kere 0'dan büyük rakam vermeye başladı mı, SHU süren soruların gösterdiği gibi, müracaatçının güçlerini ortaya koyan ve genişleten soruları sürdürür.

SHU: Şu an 2 ya da 3'tesin. İlk beni aradığın zamana göre daha iyi yaptığını sana belirten şeyler neler?

Müracaatçı: Oh, buraya gelmeye karar verdim ve patronuma boş zamana ihtiyacım olduğunu nasıl söyleyebileceğim konusunda düşünmeye başladım.

SHU: (müracaatçının doyum hissini algılayarak). Bu önemli, "buraya gelmeye karar vermek" senin için zor muydu? (ayrıca:) "buraya gelme kararını" nereden edindin? Çözümü bulmaya başladığın ya da neyi farklı yapmaya ihtiyaç duyduğun nokta bu muydu?

Başetme Sorulan:

Uygulama deneyimleri, müracaatçıların %80'inden fazlasının amaçları geliştirme ve istisnaları belirlemede üretken çalıştığını göstermektedir. Bununla beraber, umutsuzluk hisseden, varlıklarının ne kadar berbat olduğunu ve geleceğe ne kadar olumsuz baktıklarını anlatan müracaatçılarla da karşılaşmaktadır. Zaman zaman bu müracaatçılar, umutsuzluklarını güçlendiren akut krizler yaşarlar, diğer zamanlarda umutsuzluk kendi kendini ifade etmenin ve diğerleri ile ilişkili olmanın biçimi haline gelir.

Bu sorular müracaatçının algılarını kabul eder ve müracaatçının böylesi zor durum ve duygularla nasıl başedebildiğini anlamaya çalışır.

SHU: (empati yaparak ve uzun süren depresyon ve yaşamında onun cesaretini kıran bir olay tanımlayan müracaatçıya yönelik olarak) kendinizi depresyonlu hissetmeniz için pek çok nedeniniz olduğunu görüyorum. Sizin arzu ettiğiniz biçimde gitmeyen pek çok şey var. Çok merak ediyorum, nasıl sürdürebildiniz? Bir başka güne nasıl dayandınız?

Müracaatçı: Gerçekten bilmiyorum.

SHU: Hayretler içerisindeyim. Tüm bunlarla (müracaatçının terimlerinden cesaret kırana işaret ediyor). Nasıl yaptığını bilmiyorum, nasıl yaptın.

Müracaatçı: Bu benim içinde sürpriz oldu doğrusu. Hepsinin bitmesini istedim. Fakat yapamadım. Çocuklarıma kim bakacaktı?

SHU: İşte bu, bunu nasıl başardığını açıklıyor: çocuklarının sana ne kadar ihtiyaç duyduğunu düşünmen. Onlara bakmak için neler yaptığından daha çok bahset. (sosyal hizmet uzmanı anne-baba olma güçlerini ve motivasyonunu keşfediyor).

Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıya güçlerini ortaya çıkarmada yardım ettikçe müracaatçının kendine güveni artar. Genellikle, müracaatçının daha önce hiç düşünmediği konular başedici güçler

olarak ortaya çıkar. Bununla birlikte, müracaatçıların problem tanımlamaları ve problemle bağlantılı engeller ortaya çıkabilir. Bu oluştuğunda, sosyal hizmet uzmanı güven verici ve empatik bir tarzda dinler ve güçlerin açıklanması ve tasdiki sürecine yavaşça geri döner.

"Ne Daha İyi" Soruları

"Ne Daha İyi " soruları çözümleri oluşturmak ve müracaatçının güçlerini ortaya çıkarma görevini sürdürmenin başlangıç sonrası süreçlerin belirli bir soru dizisi değildir. İleriki süreçlerde belirlenen ev ödevlerinin gözden geçirilmesi yerine çözüm odaklı sosyal hizmet uzmanı basitçe, "hayatında daha iyi olan neler oluyor" sorusunu sorar. Bu soru iki nedenle sorular İlk olarak, sosyal hizmet uzmanının son ziyaretinden bu yana oluşmuş istisnaları gün yüzüne çıkartma şansını artırır. İkinci olarak, amaçlar da içerilecek biçimde, müracaatçıların yaşamları süreç olarak görülür ve dünün aynısı olmak zorunda değildir. Sonuçta, "Ne Daha İyi" yaklaşımı şu an müracaatçı için uygun ve en anlamlı olan bağlantılı güçleri ve saklı istisnaları ortaya çıkarma şansı verir.

"Ne Daha İyi"yi açıklamak istisnaları açıklamak ile aynıdır. Bu istisnalar ile müracaatçı sorulara cevap vermekte zorluk çekebilir ya da çekmeyebilir. Bu yüzden, sosyal hizmet uzmanları duruma göre, az ya da çok inatçı olabileceklerdir. Aşağıdaki, anksiyete semptomları nedeni ile yardım arayan bir müracaatçı ile olan etkileşimdir.

SHU: (ikinci sürecin ilk sorusu olarak) Evet, neyin daha iyi olduğunu anlatır mısın?

Müracaatçı: evet, Emin değilim, hala titremeleirim var, fakat belki de kötü değil.

SHU: evet, "kötü değil".

Müracaatçı: evet öyle, fakat hala oluyor ve olduğunda ben acı çekiyorum.

SHU: acı çektiğine eminim, (sessizlik) fakat şunu merak ediyorum, "titremelerin kötü olmadığı son zaman ne zamandı? Sana yardım edecek tarzda bazı şeyleri yaptığını arkadaşların fark etti mi(o sabah boyunca)? 0 ile 10 arasındaki bir ölçekte 10 her fırsat olursa bu güne benzeyen kaç günün oldu son zamanlarda? Bu güven düzeyi sana ne kazandırıyor? Titremelerin kötü olmadığına, daha fazla böyle sabahları artırmanı hatırlatan en önemli şey nedir?

Çözüm odaklı mülakatta, sosyal hizmet uzmanı mülakatın sonundan önce bir ara vermesi ve müracaatçıya yönelik dönütler hazırlaması adettendir. Dönütler müracaatçının iyi oluşturulmuş amaçlarının tasdikinden ve amaçlarına ya da travmalarla başetmesine hali hazırda katkıda bulunan düşünce, eylem ya da duyguları ortaya koymaktan oluşur. Bu düşünce, eylem ya da duygular müracaatçının kendi kategorileri içerisinde ifade edilen ve tasarlanan çözüm yollarını ilişkin gücüdür.

SONUÇ

Sosyal hizmet uygulamalarının tümünde en temel kaynaklardan biri bizatihi sosyal hizmet uzmanının kendisidir. Bu nedenle, müracaatçı ile iletişimin en temel kaynağı olarak mülakat son derece temel bir noktada yer almaktadır.

Çözüm odaklı mülakatta, müracaatçının gerçeklik tanımlaması ön plana geçmektedir. Örneğin, müracaatçı "depresyonda olabilirim" dediğinde sosyal hizmet uzmanı "hayatındaki hangi şeyler, sana, depresyonda olabileceğini gösteriyor" şeklinde cevap vermektedir. Uzman, müracaatçıyı, depresyonu sona erdirmek amacıyla kendi amaçlarını, olağanüstülüklerini, kendine güven ve motivasyon düzeyi üzerinde çalışmak üzere cesaretlendirir. Tüm bunlar müracaatçının kendi dilinde olmaktadır. Böylelikle, müracaatçı, hem kendi dünyasını kavram laştırmakta hem de bu dünyanın içinde nasıl yaşayacağını kararını oluşturmaktadır.

Mülakatların müracaatçının dilinde olması müracaatçıyı sosyalleştiği kültürel boyuttan koparma-

arak onun temel güçlerini ve olanaklarını kullanmasına olanak sağlamaktadır. Böylelikle süreçte (Saleebey 1992)'nin de belirttiği gibi, müracaatçı ile işbirlikçi bir anlayış ile çalışma, müracaatçıların algı ve hikayelerini onaylama, müracaatçının yaşam çaba ve başarılarını anlama ve müracaatçıyı güçlerini besleyebilecek bağlamlar ile ilişkilendirme konuları rahatlıkla ele alınıp başarabilmektedir.

Yine, çözüm odaklı bir mülakatta, müracaatçılar yaşadıkları zorluklara yönelik olarak kendi amaçlarını, olağanüstülüklerini kendileri tanımladığından daha iyi bir yaşam için kendi içsel ve dışsal kaynaklarını ortaya çıkarmalarına yardımcı olunur ve olumlu değişme sağlanabilir.

Çözüm odaklı mülakatta, uydu soruları farklılıkları mümkün kılarak müracaatçı ve sosyal bağlamı arasında geliştirici bir ilişki düzeni kurar. Bu da, yeni ve beklenmedik kaynaklar yaratmaya olanak sağlar.

Diyalog ve işbirliği açısından bakıldığında ise, bir müracaatçı ile gerçekten diyalog kurmak müracaatçının farklılığını (otherness) anlamak ve onaylamak anlamına gelmektedir. Çözüm odaklı mülakat, tam olarak bunu yapmaktadır. Müracaatçının algı ve güçleri ortaya çıkarılarak sosyal hizmet uzmanı müracaatçının farklılığına (otherness) güven duyar ve onaylar. Müracaatçı ile işbirliği yapmak müracaatçının danışması ya da müzakere etmesi ya da ona uzman görüşleri vermek demek değildir. Müracaatçılar problem üzerinde konuşmaya ya da sosyal hizmet uzmanından yanıt istemekte ısrar ettiklerinde uzman dinler, empati gösterir ve nazikçe konuyu daha iyi bir gelecek için amaçlarını tanımlaması ve yaşamındaki olağanüstülüklerin önemini incelemeye getirir. Çözüm odaklı mülakat müracaatçının dirençlerine panzehir olarak onun algılarına saygıyı görmektedir (Jong ve Miller 1995).

Belki de sosyal hizmette önemli olan, insanların pek çok güçlüğe rağmen nasıl ayakta kalabildikleri, sorunlarla nasıl başedebildikleri, bu süreçte içsel ve dışsal kaynakları nasıl kullandıkları ve bunları yap-

maktan dolayı kazandıkları temel becerilerdir. Tüm bu güçlü yönler sürece dahil edilerek müracaatçının yaşam durumları ile başetmesinde yardım sağlanabilir. Tüm çözüm odaklı mülakat soruları (olağanüstülükleri bulma, mucize, uydu, ölçme, başetme ve ne daha iyi soruları) sosyal hizmet uygulamaları için vazgeçilmez önemdedir. Çünkü bu ele alış ve çözüm odaklı mülakat insana en üst düzeyde önem atfeden ve odağında insan bulunan sosyal hizmet meslek ve disiplininin temellerinde yatan insan anlayışı ile son derece uyumludur.

Bu çerçevede, insanın ve toplumun kendi kendine yardım etmesine yardım etme iddiasında kimliğini yeşerten ve geliştiren sosyal hizmet, belki de, bu ele alışını geliştirme açısından, patolojiden ziyade başarılar üzerinde odaklaşmalı ve çözüm odaklı mülakat kavramına yönelmelidir.

Kanımca, güçler perspektifi ve çözüm odaklı mülakat sosyal hizmetin şu anki patoloji odaklı uygulama modeline ve sosyal hizmetin uygulanış biçimine alternatif değildir. Belki de, sosyal hizmetin temel felsefi değerlerini kendi felsefi derinlikleri içerisinde ele almak, çağımızda sosyal hizmeti güçler perspektifi ve çözüm odaklı mülakata götürmektedir. Bu anlamda, güçler perspektifi ve ona dayalı yaklaşımlar sosyal hizmetin bizzatı kendisidir.

KAYNAKÇA

7. BERGER, Peter, Thomas LUCKMANN. *The Social Construction of Reality*, Harmondsworth, Middlesex, Penguin, 1971.
2. CHAPIN, Rosemary Kennedy. "Social Policy Development: The Strengths Perspective", *SOCIAL WORK*, C. 40, Y. 1995, S. 4, s. 506-514.
3. COMPTON, Beulah, Robert, Burt GALAWAY. *Social Work Processes*, Homewood, Illinois: The Dorsey Press, 1979.
4. COWGER, Charles D. "Assessing Client Strengths: Clinical Assessment For Client Empowerment", *SOCIAL WORK*, C. 39, Y. 1994, S. 3, s. 262-268.
5. JONG PETER, Scott D. MILLER. "How to Interview for Client Strengths", *SOCIAL WORK*, C. 40, Y. 1995, S. 6, s. 729-736.
6. DEAN, Ruth G., Margaret L. RHODES "Social Constructivism and Ethics: What Makes a "Better" Story", *FAMILIES IN SOCIETY*, C. 79, Y. 1998, S. 3, s. 254-262.
7. GOLDSTEIN, Howard. "Strengths or Pathology: Ethical and Rhetorical Contrasts in Approaches to Practice", *FAMILIES IN SOCIETY*, C. 71, Y. 1990, S. 5, s. 267-275.
8. HOLLIS, Florence. "Casework and Social Class", *SOCIAL CASEWORK*, C 46, Y. 1965, S. 10, s. 463-471.

9. KADUSHIN, Alfred. *The Social Work Interview*, New York: Columbia University Press, 1972.
10. KAGLE, IHI Döner ve Charles D. COWGER. "Blaming the Client: implicit Agenda in Practice Research" *SOCIAL WORK*, C. 29, Y. 1984, S. 4, s. 347-352.
11. LAIRD, Joan. "Family Centered Practice In the Postmodern Era", *FAMILIES İN SOCIETY*, C.76, Y. 1995, S. 3, s.150-162.
12. PAYNE, Malcolm. *Modern Social Work Theory*, Macmillan Press Ltd., 1997.
13. PERKINS, Kathleen ve Carolyn TICE. "A Strengths Perspective in Practice: Older People and Mental Health Challenges", *JOURNAL OF GERONTOLOGICAL SOCIAL WORK*, C. 23, Y. 1995, S. 3/4, s. 83-97.
14. RONEN, Tamie ve Therese DOWD. "A Constructivist Model for Working with Depressed Elders", *JOURNAL OF GERONTOLOGICAL SOCIAL WORK*, C. 30, Y. 1998, S. 3/4, s. 83-99.
15. RUSSO, Rosalie J. "Applying a Strengths-Based Practice Approach in Working with People with Disabilities and Their Families", *FAMILIES İN SOCIETY*, C. 80, Y. 1999, S. 1, s. 25-33.
16. STEVENS, Vest J. "A Question of Values in Social Work Practice: Working with the Strengths of Black Adolescent Females", *FAMILIES İN SOCIETY*, C. 79, Y. 1998, S. 3, s. 288-296.
17. SULLIVAN, W. Patrick. "Reclaiming the Community: The Strengths Perspective and Deinstitutionalization", *SOCIAL WORK*, C. 37, Y. 1992, S. 3, s. 204-209.
18. ŞAHİN, Fatih. "Sosyal Hizmetin Doğası ve Paradigmaları" Prof. Dr. SEMA KUTA ARMAĞAN: YAŞAM BOYU SOSYAL HİZMET, Editör: Prof.Dr. Nesrin G. Koşar, Ankara: Aydınlar Matbaası, 1999, s. 60-74.
19. VEICK, Ann. "Reconceptualizing the Philosophical Perspective of Social Work" *SOCIAL SERVICE REVIEW*, C. 61, Y. 1987, s. 218-230.
20. VEICK, Ann, Charles RAPP, W. Patrick SULLIVAN ve Walter KISTHARDT. "A Strengths Perspective For Social Work Practice", *SOCIAL WORK*, C. 34, Y. 1989, S. 4, s. 350-354.