

*Makale Türü: Derleme*

## **SOSYAL HİZMET MESLEĞİNDE ETKİLİ İLETİŞİM**

Yrd. Doç. Dr. Taner ARTAN

İstanbul Üniversitesi, SABİF, Sosyal Hizmet Bölümü, 34147, Bakırköy-İstanbul,  
[taner.artan@istanbul.edu.tr](mailto:taner.artan@istanbul.edu.tr)

Yrd. Doç. Dr. Banu KUMBASAR

İstanbul Üniversitesi, SABİF, Sağlık Yönetimi Bölümü, 34147, Bakırköy-İstanbul

■ **Özet** Bu makale sosyal hizmet uzmanlarının temel iletişim becerileri üzerinde durmaktadır. Sosyal hizmet uzmanının müracaatçı ile etkili iletişim kurmasının temel amacı ilettiği mesaj türleri ile müracaatçısını geliştirmeye katkıda bulmaktır. Sosyal hizmet uzmanının doğrudan bireylerle ve ailelerle gerçekleştirmiş olduğu mesleki çalışmalarda müdahale sürecinin nihai hedefi müracaatçıların gereksinim duyduğu istenilen sonucu elde edebilmektir. Daha spesifik olarak, istenilen sonuca ulaşabilmek için sosyal hizmet uzmanının sadece iletişim tekniklerini bilmesi değil aynı zamanda etkili kullanabilme becerisine sahip olması gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçısı ile iletişimini; kabul, empati, kişisel sıcaklık ve farkındalık yaratmaya yönelik kurmalıdır. Bu tür bir iletişim mesleki müdahale şeklinde olacaktır. Buna karşılık, örneğin bir kurumun üyeleri, bir örgütün temsilcileri veya kanun koyucularla etkileşime giren sosyal hizmet uzmanı biraz daha resmi olan ilişkiler kuracak ve hassas, netlik ve hedef yönergeleri ile karakterize edilen iletişimi sağlamaya vurgu yapacaktır. Bu çalışmanın amacı sosyal hizmet uzmanının müracaatçı ile etkili ve verimli bir iletişimi nasıl kurması gerektiğini ayrıntılarıyla ele almaktır.

**Anahtar kelimeler;** Sosyal hizmet uzmanı, sosyal hizmet, iletişim.

### **Effective Communication in Social Work Profession**

■ **Abstract** This article focuses on the basic professional communication skills of social workers. The main purpose of the social workers' necessity of having affective communication skills while working with their clients is to enrich them through the messages they want to implement. It is not enough to know about the effective communication techniques theoretically. Social workers should be able to present strong communication skills while working with individuals, families and groups. Social workers should ground their communication with their clients on acceptance, empathy, sincerity and awareness. On the other hand, for example, if a social worker is to communicate with a member of an institution, a representative of a group, or a lawmaker he/she would need to formal relationships with more clear and targeted directives. The purpose of this study is to elaborate how the social worker should establish effective and productive communications with their clients.

**Key Words:** Social worker, social work, communication.

### **GİRİŞ**

Sosyal hizmet insan ile doğrudan etkileşim içerisinde olan mesleki bir disiplindir. Bu durum iletişim kavramını mesleki açıdan daha önemli hale getirmektedir.

İletişim nedir? Sosyal hizmet mesleği açısından iletişim neden önemlidir? İletişim becerileri nasıl kazanılır? İletişimde sorun alanları nelerdir? Sosyal hizmette iletişim süreçleri neleri içermektedir? Günümüz dünyasında müracaatçı ile dijital iletişim nasıl olmalıdır?

Sosyal hizmet uzmanının insanlarda istenilen davranış değişikliğini sağlayabilmesi için insanlarla iletişimde var olan karmaşıklığı ve sınırlamaları anlaması önemlidir. Çünkü her birey eşsiz bir kişiliğe ve benzersiz bir yaşam deneyimine sahiptir. Her birey, çeşitli algılama filtreleri ve mesajların gönderilip alınmasını etkileyen düşünce kalıpları geliştirmiştir. Bu nedenle, bir kişi başkalarının göz ardı ettiği şeyleri fark edebilir veya bir diğer kişi için önemli olan mesajlar bir başkasına önemsiz görünebilir (Sheafor ve Horejsi, 2002; 136). Bu nedenlerden dolayı, sosyal hizmet uzmanının müracaatçı ile etkili bir iletişim kurabilmesi için iletişime ilişkin temel kavramları bilmesi ve uygulaması önem arz etmektedir.

Bu makalenin amacı, birçok mesleki disiplin içerisinde yer alan ve gündemdeki yerini sürekli olarak koruyan iletişim kavramının güncel gelişmeler ışığında sosyal hizmet literatürü kapsamında eleştirel bir bakış açısıyla yeniden değerlendirilmesini içermektedir.

## **KAVRAMLARIN TANIMLANMASI**

### **İletişim**

İletişim sözcüğünün İngilizce karşılığı olan communication ortak anlamını taşıyan Latince communis sözcüğünden türetilmiştir. Sözcük anlamına bakıldığında iletişimin en basit anlatımla ortak anlayış oluşturma süreci olduğu söylenebilir. En basit tanımıyla iletişim; durum, düşünce ve duyguların karşılıklı alışverişidir (Kumbasar, 2016; 39). Wood iletişimi; bireylerin anlamları yaratmak ve yorumlamak için sembollerle etkileşime girdiği sistemik bir süreç olarak tanımlamıştır. Bu tanımda süreç, sistemik, semboller ve anlamlar iletişimin temel yapıları olarak değerlendirilmiştir. Carey'e göre iletişim; gerçekliğin üretildiği, muhafaza edildiği, onarıldığı ve değiştirildiği sembolik bir süreçtir. O'Sullivan ve arkadaşları iletişimi iki farklı yönde tanımlamışlardır. İlk tanımlarında bir kişinin bir başkasına mesaj gönderdiği bir sürecin etkileri vurgulanırken, ikinci tanımlarında müzakereyi; ortak anlamların üretilmesini ya da anlaşılmasını sağlayan insanlar arasındaki etkileşimin değişim yönlerini vurgulamaktadır. Dance tanımlarında iletişimin bir süreç olduğuna dikkat çekmiştir. Kısacası iletişim sürekli hareket halindedir, dinamiktir. Cherry'e göre iletişim; esas olarak dil kullanımına dayalı sosyal bir süreçtir. Coste'a göre iletişim; insanları, iletişimsel çabalarının yanıtladığı dilsel ve sosyokültürel bağlamlara yerleştiren ve bu bağlamların kurallarına veya beklentilerine uygunluğunu belirten bir sosyal faaliyettir (Fortner, 2007; 5).

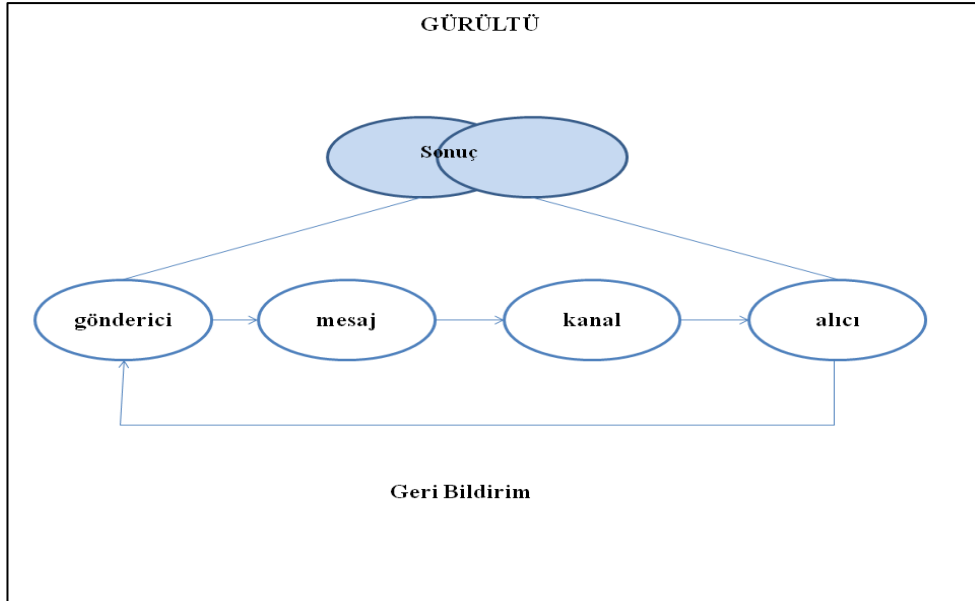
İletişim tanımlarına bakıldığında iletişim kavramının iki farklı yönde tanımlanmaya çalışıldığı görülmektedir. Birincisinde iletişim mesaj paylaşımı şeklinde değerlendirilmektedir. Kısaca kanalların nasıl kullanıldığı, gönderici ve alıcının kodlama ve kod çözme yöntemleriyle ilgilidir. İkincisinde iletişim anlamların üretilmesi ve değişimi biçiminde ele alınmaktadır. Kısaca anlam üretmek için insanların nasıl etkileşim kurduklarıyla ilgilidir (Beck vd., 2013; 25). Tüm tanımlar değerlendirildiğinde iletişimin mesajlar aracılığıyla gerçekleştirilen sosyal bir etkileşim olduğu söylenebilir (Fiske, 2010; 3).

İletişim tanımları karşımıza bazı önemli unsurlar çıkarmaktadır. Sırasıyla şu şekilde açıklanabilir: eşzamanlı anlam paylaşımı, eşzamanlı anlam oluşturmak ve tüm bunların sembolik etkileşim yoluyla gerçekleştirilmesi (Chase ve Shamo, 2014; 7).

Yukarıda verilen tanımlara göre iletişimin sürekli devam eden, eşzamanlı bir süreç olduğu varsayılabilir (Chase ve Shamo, 2014; 7). İletişim karmaşık bir süreçtir. Bu süreci açıklamak için çeşitli modeller geliştirilmiştir. Bu modellerden bir tanesi olan iletişim süreci modeli iletişimin temel öğelerini ortaya koyan ve açıklayan bir model olarak değerlendirilmektedir.

### İletişim Süreci

İletişim süreci belirli amaçlar için birlikte çalışan birbiriyle ilişkili ve birbirine bağlı bir dizi ögeyi içermektedir. Bu süreçte yedi öge bulunmakta ve sırasıyla şu şekildedir: Gönderici, alıcı, mesaj, kanal, geri bildirim, gürültü ve sonuç. (Steinberg, 2007; 45; Fielding, 2006; 19).



**Şekil 1:** İletişim Süreci (Steinberg, 2007; 45; Fielding, 2006; 19).

### ***Gönderici***

Mesajı gönderen kişidir. Bu kişi çoğu zaman mesajın kaynağı da olmaktadır. Gönderici iletişim sürecindeki kim sorusuna verilen yanıtın karşısındaki kişidir. Gönderici iletişim sürecinde mesajı zihninde tasarlayarak kodlayan kişidir. İletişim sürecinin odağındaki kişi olarak iletişimin kaynağıdır (Lussier, 2008; 348; Okay, 2012; 66; Kumbasar, 2016; 41).

### ***Alıcı***

Mesajı alan kişi ya da gruptur. İletişimin etkilemeyi amaçladığı kişi ya da kişilerdir (Lussier, 2008; 348; Okay, 2012; 67; Kumbasar, 2016; 41).

### ***Mesaj***

Göndericinin alıcıya iletmek istediği sembollerin ve kelimelerin kombinasyonudur. Bu modelde mesajların bir yapısı vardır ve işaretler oluşmaktadır; bu işaretler de enformasyon içermektedir. Mesaj alıcı ve göndericiyi birleştirir ve bu basit modelde kodlanmalıdır, alıcı tarafından kod çözümlenerek alınmalıdır. Doğrusal modele göre mesajın bir yönü olmalıdır. Mesaj belirli bir alıcıya belirli amaçlarla yönlendirilmelidir. Mesaj sözlü ya da sözsüz biçimde kodlanabilir (Lussier, 2008; 348; Okay, 2012; 66; Kumbasar, 2016; 41, Fielding, 2006; 19).

### ***Kanal***

Göndericinin mesajını alıcıya ileten araçtır. İletişimde kullanılacak çeşitli kanallar bulunmaktadır. Önemli olan doğru kanalı seçmektir. Etkin bir iletişim için her kanal uygun olmayabilir (Thomas, 2006; 95-96; Berry, 2006; 12; Fielding, 2006; 18-24; Cenere vd., 2015; 53).

### ***Geri Bildirim***

Alıcının yanıtının mesajı gönderen kişiye bildirilmesidir (Lussier, 2008; 348; Okay, 2012; 67; Kumbasar, 2016; 41).

### ***Gürültü***

İletişimi olumsuz yönde etkileyen tüm unsurlardır. Başlıca gürültü unsurları arasında şunlar sayılabilir (O'Rourke ve Collins; 2008; 6-20):

- Alıcının ihtiyaçlarını analiz etme başarısızlığı
- Yetersiz dinleme, geri bildirim dikkat etmeme
- Alıcının her şeyi bildiğini varsayma
- Gönderici ya da alıcının duyarsız davranışı
- Farklı kültürel geçmiş
- Mesajı alıcıya ileten birden çok kişinin olması
- Geri bildirim yetersizliği
- Karmaşık bir dil kullanımı

- Mesajın karmaşık olması
- Yanlış kanal kullanımı

### **Sonuç**

Mesajın gönderilmesi mesajın alındığı anlamına gelmez. Mesajın alıcıya hitap etmesi çok önemlidir. Fiziksel ya da psikolojik engeller iletişim sonucunu etkiler. Bir konuşma sırasında çevreden kaynaklanan gürültü söylenenlerin duyulmasını engellediği için iletişimi olumsuz etkiler. Yazılı bir mesajda basım ya da yazım hataları mesajın okunmasını engeller. Bu gibi durumlar fiziksel engellere örnek olarak verilebilir. Alıcı hoşlanmadığı içerikler taşıması nedeniyle bir mesajı yok sayabilir, seçici davranabilir. Bu durum da psikolojik engellere örnek verilebilir. Sonuç; iletişimden beklenen nihai amaçlanan sonudur. Engeller iletişimin sonucunu etkiler (Thomas, 2006; 95-96; Berry, 2006; 12; Fielding, 2006; 18-24; Cenere vd., 2015; 53).

<b>Kanal</b>	<b>Sözlü</b>	<b>Sözsüz</b>
<b>Görsel</b>	E-posta SMS (Kısa mesajlaşma sistemi) Rapor Mektup Kitap Web sitesi	Göz teması Beden dili Şekiller, renkler Fotoğraflar, resimler Semboller
<b>Görsel olmayan</b>	Radyo Kişilerarası diyalog Telefon	Müzik Ses tonu Konuşma hızı

**Şekil 2:** İletişimde Kullanılabilecek Kanal Örnekleri (Cenere vd., 2015; 56).

İletişim sözlü ve sözsüz olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Sözlü iletişim mesajın söylenerek ya da yazılarak paylaşılması sürecidir. Sözlü iletişimde mesaj gerekli tüm bilgiyi içeriyor biçimde olmalıdır. Mesaj açık ve net olmalıdır. Rahatlıkla anlaşılır sözcük ve ifadeler tercih edilmelidir. Sözlü iletişimde gereksiz bilgi içermeyen kısa ve net mesajlar kullanılmalıdır. Sözsüz iletişim konuşmanın yerini almak, sözlü mesajı desteklemek, iletişim sürecini düzenlemek, geri bildirim imkanı sağlamak ve duyguları yansıtmak için kullanılır. Sözsüz iletişim araçlarından biri mesafedir. Mesafe iletişim sürecinde kişilerarası ilişkileri yansıtan ve sözsüz mesajlar taşıyan bir unsurdur. Batı kültüründe dört mesafe tanımlanmıştır (Kumbasar, 2016; 61):

- Samimi mesafe: 0-50 cm
- Kişisel mesafe: 50 cm-1.2 m
- Sosyal mesafe: 1.2 m-3.5 m
- Kamusal mesafe: 3.5 m ve üzeri

Sözsüz iletişim araçlarından bir tanesi de jestlerdir. Jestler diyalog sırasında söylenenleri desteklemekte ve güçlendirmektedir. Jestler söylenenlerin daha net anlaşılmasını sağlar. Kolların kavuşturulması, ayak ya da bacak sallamak olumsuz durum yansıtan başlıca jestlere örnek verilebilir. Bir diğer sözsüz iletişim aracı mimikler duygu ve düşünceleri doğrudan yansıtmaktadır. Gülümseme sıcak bir etkiye neden olan olumlu bir mimiği yansıtmaktadır (Key, 1980; 3-27).

Sözsüz iletişimde sıcak etkiye neden olan bazı yaklaşım biçimleri bulunmaktadır. Bu yaklaşım biçimleri diyalog sırasında sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı üzerinde olumlu bir etkiye neden olur ve güvene dayalı bir ilişki oluşmasını sağlar. Bu yaklaşım biçimlerinin başlıcaları şöyledir (Riggall, 2012; 19):

- Uygun olduğunda gülümsemek
- Müracaatçının yüzüne dönük oturma
- Müracaatçının duygularını yansıtan mimikler kullanma
- Dinlediğini belli eden jest ve mimikler yapma
- Müracaatçıyı anlamaya çalıştığını belli etme

İletişim sürecinde sıcak bir etki sağlamak için olması gereken akışta önemli olan müracaatçıyı tanımak, anlamak ve sorununun dikkate alındığını yansıtmaktır.

### **Görüşme Süreci**

Müracaatçı ile sosyal hizmet uzmanı arasında gerçekleştirilen görüşmelerde izlenmesi gereken bazı aşamalar söz konusudur. Görüşmenin ilk aşamasında müracaatçı ayakta karşılanır. Karşılama sonrası sosyal hizmet uzmanı kendisini kısaca tanıtarak diyalog başlatılır. Görüşmenin başlangıcı tüm görüşme sürecini doğrudan etkileme gücüne sahiptir. Bu nedenle başlangıç aşamasında önem verilmesi gereken beş temel unsur sırasıyla; karşılama, görüşmenin amacını belirtmek, müracaatçının onayını almak, yakınlık oluşturmak ve müracaatçının rahatlığını sağlamaktır. Karşılama aşamasında sözlü bir başlangıçtan önce sözsüz bir karşılama gerçekleştirilir. İlk karşılamada göz teması sağlanır, müracaatçı ile tokalaşılır. Ardından sözlü bir iletişim gerçekleştirilir: “Merhaba Murat Bey”. müracaatçıya oturacağı koltuk el işaretiyle gösterilir ve oturması sağlanır. Sonrasında görüşmenin amacı belirtilir. Etkin bir görüşme amacın belirtilmesiyle başlar. Müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanının amaçlarının farklılık gösterdiği durumlarda müzakere yapılır ve anlaşmaya varılır. Bir diğer aşamada müracaatçının onayını almak gerekmektedir. Müracaatçıya bir takım öneriler sunuluyorsa mutlak takdirde onaylarının alınması gerekmektedir. Sosyal hizmet alanında görüşme sürecinin en önemli aşamasını yakınlık oluşturmaktır. Müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı arasında iletişim selamlaşmayla başlar. Selamlaşmayla birlikte her iki kişinin karşılıklı birbirine yönelik bir düşüncesi oluşur. Bu düşünceleri oluşturan unsurlar göz teması, tokalaşma, beden dili ve mesafe gibi sözsüz iletişim araçlarıdır. Burada önemli olan müracaatçıya empatik yaklaşmak ve duygularını yansıtmaktır. “Üzgünsünüz biliyorum” gibi duyguları

yansıtan ifadeler yakınlık oluşumunu kolaylaştırır. Görüşmenin devamında müracaatçının rahat etmesi sağlanır. “Şu anda kendinizi nasıl hissediyorsunuz?” gibi bir soruyla kişinin hissettiklerini açıklama fırsatı sağlanmış olur. Böylelikle müracaatçının duygu durumu açığa çıkarılır ve kişinin ihtiyaç duyduğu duygusal destek sağlanmış olur (Cole ve Bird, 2013; 61-64; Sheldon, 2009; 3).

## İLETİŞİMDE SORUN ALANLARI

Genel olarak, beklenti içerisinde olduğumuz şeyleri duymaya eğilimliyizdir. İnsanlar rahatsızlıklarını önlemek ve duygusal ihtiyaçlarını karşılamak için mesajları sık sık bozar, buna ek olarak bazı kişilik bozukluklarına sahip kişiler mesajları kendi kendine çalışan bir şekilde modifiye etmektedir. Yine durumsal ve sosyal etkileşimsel faktörler de kelimelerin ve hareketlerin nasıl yorumlandığı konusunda güçlü bir etkiye sahiptir. Bir mesajın nasıl, ne zaman ve nerede gönderileceği, kullanılan kelimelerin gerçek anlamı kadar önemlidir (Sheafor ve Horejsi, 2002; 137).

İletişim başarısızlıklarının temelde hangi alanlardan kaynaklı olduğuna bakacak olursak, iletişim teorisyenlerinin bu alanları genel olarak aşağıdaki başlıklar altında topladıkları görülmektedir (Lunenburg, 2010; 5-6):

- **Samimiyet:** Hemen hemen tüm iletişim teorisyenleri samimiyetin, gerçek iletişimin temeli olduğunu iddia etmektedir. Samimiyet olmadan - dürüstlük, açıklık ve özgünlük - tüm iletişim girişimleri başarısız olacaktır.
- **Empati:** Araştırmalar, empati eksikliğinin etkili iletişimin önündeki en büyük engellerden birisi olduğunu ifade etmektedir. Empattik kişi dünyayı bir başkasının gözüyle görebilendir.
- **Kendini algılama:** Kendimizi nasıl gördüğümüz, etkin iletişim kurma yeteneğimizi doğrudan etkilemektedir. Sağlıklı ama gerçekçi bir benlik algılaması, başkalarıyla iletişim kurmada gerekli bir bileşendir.
- **Rol algılaması:** İnsanlar, rollerinin ne olduğunu, rollerinin önemini ve onlardan ne beklendiğini bilmedikçe, ne konuşacaklarını, ne zaman iletişim kuracaklarını veya kime iletileceğini bilmekte sorunlar yaşayabilmektedir.
- **Görüntüler:** Başarılı iletişimi sağlamanın bir başka engeli göndericinin alıcı üzerindeki imajıdır ve bunun tersi de geçerlidir.
- **İletişim kurma yeteneği:** Karşımızdaki kişilerin kendilerini aşağılayıcı, öfkeli, düşmanca, bağımlı, uyumlu veya itaatkar hissetmelerine neden olarak iletişim kurmada engeller oluşturma.
- **Dinleme yeteneği:** Sıklıkla, insanlar dinlemenin önemini takdir edemez, başkalarının söylediği şeyle aktif olarak ilgilenmek için yeterince kaygılanmazlar ve dinleme sanatını kazanmak için gerekli becerileri geliştirme konusunda yeterli motivasyona sahip değildirler.
- **Kültür:** Kültürel mirasımız ve önyargılar çoğu kez iletişimin engelleridir.

- **İyileştirme:** İletişimin çevre tarafından şartlandırılma biçimi, gönderilen ve alınan iletilerin doğruluğunu etkiler.
- **Gürültü, ses:** İletişim için önemli bir engel, iletişim uzmanlarının gürültü dediği şeydir. Gürültü, kanallardaki dış etkenlerden, iletişimi etkileyen kaynak ve alıcıdaki iç algı ve deneyimlerden oluşur.
- **Geri bildirim:** yanlış verilen geri bildirimler, iletişimi iyileştirmek yerine iletişimi engelleyebilir.

Tüm bunlara ek olarak literatürde iletişim sorunlarına etki ettiği düşünülen ortak alanlardan bazıları ise şunlardır (Staniforth, 2015; 286):

- İnsanların içinde büyüdüğü ailelerde edindikleri kazanımlar ve kurallar
- İnsanların ailelerinde oynadığı roller
- Dini veya manevi deneyimler
- İnsanların ilişkilendirdiği çoklu kültürler
- İnsanların geçmiş dönem olumlu ve olumsuz deneyimleri
- Cinsiyet
- Etnik köken
- Cinsel yönelim ve deneyimler
- Travma veya istismar deneyimleri
- Çoğunluk veya azınlık kültürüne sahip olma deneyimleri
- Kabul veya baskı deneyimleri
- Genetik veya fizyolojik durumu
- Sağlık ve hastalık deneyimleri

Bu durumlar sadece iletişimi değil aynı zamanda müracaatçının yardım isteme eylemini de olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Aynı zamanda kişinin problemini nasıl tanımlayacağı ve ne tür profesyonel yardım ilişkisi kurması gerektiğini de olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

## SOSYAL HİZMETTE İLETİŞİM SÜREÇLERİ

İnsanlar diğer insanları çok hızlı bir şekilde bilgi değerlendirmesine tabi tutar ve çabucak yargılar oluştururlar. Bu önemli bir hayatta kalma stratejisidir, tehdit durumunda, insanlar dost ve düşmanın kim olduğunu bilmek isterler. İlk karşılaşmaların genellikle biraz tehdit altında olduğu göz önüne alındığında, müracaatçılar üzerinde ilk görüşmede olumlu bir etki yaratmak önemlidir. İlk görüşmede üstesinden gelinmesi gereken ek engeller söz konusu olabilir. Bazı insanlar, onlarla tanışmadan önce, geçmiş deneyimlere, arkadaş veya yakınlarının deneyimine veya medya gibi daha genel kamusal etkilere dayanan sosyal hizmet uzmanlarıyla ilgili olumlu ya da olumsuz beklentilere sahip olabilirler. Yine sosyal hizmet uzmanları yaşamlarında önemli sorunları bulunan müracaatçılarla sıklıkla çalışmak durumundadır. Bu demek oluyor ki, kimi müracaatçıların benlik saygısı düşük veya dünyaya kızgın, üzgün ve umutsuz olabilir. Ayrıca sunabileceğimiz hizmetlerden yüksek beklentileri olabilir veya küçümseyebilirler. Bu özelliklere



sahip olan müracaatçılar ile iletişim süreçlerinde hassas olunmalı ve iyi bir izlenim oluşturulmaya çalışılmalıdır (Koprowska 2008; 53-54).

Sosyal hizmet uzmanının müracaatçı ile etkili bir iletişim oluşturması sosyal hizmet müdahalesi için anahtar konumdur. Müracaatçı kendisine hizmet sunmakta olan sosyal hizmet uzmanının mesleki bilgisinin yeterli düzeyde olmasını ister. Ancak müracaatçı için öncelik sosyal hizmet uzmanının ne kadar bilgili olduğu değil kendisine ne kadar ilgi ve önem gösterdiği ile doğrudan ilişkilidir. Müracaatçı ile kurulan etkili iletişim mesleki müdahalenin uygulamasını daha kolay hale getirebilmektedir. İletişimin sağlıklı gerçekleşebilmesi bütünüyle bir kişinin kendisine aktarılan bir mesajı (başka birinin sözleri veya davranışını) nasıl algıladığıyla doğrudan ilişkilidir (Sheafor ve Horejsi, 2002; 136). Onun için sosyal hizmet uzmanı karşısındaki müracaatçının “bulunduğu yerden” başlayarak iletişim kurmayı amaçlamalıdır. İletişimde kullanacağı dilin etkili olabilmesi için müracaatçının algılama ve sembollerini okuyabilme yeteneğini göz önünde bulundurmalıdır. Aksi takdirde bilginin karşıya aktarımı mesleki müdahale açısından istenilen sonucu sağlamayabilir.

Ruch ve arkadaşları, sosyal hizmet uzmanı-müracaatçı ilişkisinin oluşturulmasına ve sürdürülmesine büyük önem vermişlerdir. Bu kapsamda aşağıda ifade edilen ilişki temelli sosyal hizmet modeli önerisini ortaya koymuşlardır; (1) Profesyonel ilişki ve insan davranışları mesleki ilişkinin ayrılmaz bir parçasıdır; (2) İnsan davranışı karmaşık ve çok yönlüdür. İnsanlar basit rasyonel varlıklar değil, aynı zamanda insan ilişkilerini zenginleştiren ama aynı zamanda karmaşıklaştıran duygusal (bilinçli ve bilinçsiz) boyutlara sahiptirler; (3) bireylerin iç ve dış dünyaları ayrılmaz, bu nedenle bütünleşmiş (psikososyal) sosyal sorunlara verilen tepkiler tek boyutlu değildir, bu durum sosyal hizmet uygulamaları için oldukça önemlidir; (4) her sosyal hizmet ilişkisi benzersizdir ve her bireyin özel koşullarına dikkat edilmelidir; (5) müracaatçı ile işbirliğine dayalı bir ilişki, müdahalelerin gerçekleştirilmesinde bir araçtır ve bu, "iletişimin kullanılması" üzerine özellikle vurgu yapılmasını gerektirir; ve (6) uygulamada ilişki temelli bireylere saygı, kapsayıcı ve güçlendirici yollarla pratik yapmayı gerektirir (Teater, 2014; 7).

Carl Roger'ın (1957) belirttiği üzere sosyal hizmet uzmanı-müracaatçı arasında pozitif bir iletişimin başlatılabilmesi için başlangıçta üç terapötik koşulun gerçekleştirilmesi gerekmektedir. (1) Empatik bir sosyal hizmet uzmanı iletişimde müracaatçısı için sıcaklık ve kaygı sergileyen; (2) müracaatçısının deneyimlerini ve algılarını anlamaya çalışan; (3) müracaatçısına koşulsuz olarak olumlu bakan ve yargısal olmayan bir tutuma sahip olan kişidir (Teater, 2014; 8).

Yine sosyal hizmette iletişim süreçleri Day (1972; 17-24) tarafından aşağıdaki şekilde sınıflandırılmıştır; (1) *Danışmanlık ve maddi yardım*; Kişisel ve sosyal sorunlarla ilgili yardıma ihtiyacı olan insanlar çeşitli şekillerde sosyal hizmet kurumlarına giderler. Kendi inisiyatifleriyle gidebilir veya başka biri tarafından

yönlendirilebilirler. İstekleri kabul edebilirler veya başka bir birime sevk edilebilirler. Örneğin sosyal hizmet kuruluşları mevcut hizmetler hakkında veya maddi yardıma uygunluk ve gönüllü hizmet için doğrudan bilgilere yönelik talepler alırlar. Bu tür durumlarda, sosyal hizmet uzmanı bir müracaatçının ihtiyaçlarını karşılayan net bilgi sağlayabilir; (2) *Değişime uyumda duygusal destek*: Müracaatçının ilk görüşmede gerginliğini azaltabilmesi ve görüşmenin devamına ilişkin karar alma güçlüğüünün üstesinden gelebilmesine katkı sağlanması iletişimin sürdürülebilirliği açısından gereklidir. Bunun için; (a) Müracaatçı tarafından sunulan soruna önem vermek, (b) iletişimi sürdürmek için istekli olduğunuzu göstermek ve (c) iletişim çeşitliliğini artırmaya istekli olduğunuzu göstermek, müracaatçı ile iletişimi olumlu yönde etkileyecektir; (3) *Sözsüz davranış*: sosyal hizmet uzmanı ile müracaatçı arasındaki etkileşimde önemli bir rol oynamaktadır. Sosyal hizmet uzmanının sözsüz iletişim yoluyla mesaj aktarımına müracaatçının verdiği geri bildirimler mesajın anlaşılıp anlaşılmadığını gösterir. Örneğin, müracaatçı şaşkın görünüyorsa, bu verdiği bilgiyi anlamadığını gösterir. Sözsüz davranış daha ince mesajları iletebilir. Ayrıca sözlü iletişimde olduğu gibi, mesajın içeriğinin gönderen veya alıcı tarafından belirsiz veya çarpıtılmış olması durumunda, müracaatçı ve sosyal hizmet uzmanı da yanlış anlamalara neden olabilir; (4) *Anlatımcı ve baş etme davranışları*: Bir şeyleri iletmek için kasıtlı olarak bazı eylemler yapılır veya yapılmaz. İnsanlar bir röportajda konuşmayı ya da bir toplantıdan çıkarak kızgınlık ya da tepkilerini başkalarına karşı ifade etmek isteyebilirler. Bir kişi duygularını sözlü ya da sözsüz olarak ifade ederse ve davranışını gözlemleyen kimse yoksa, başkaları ile değil yalnızca kendisi ile iletişim kurar. İletişim, mesajların iletilmesini, alınmasını ve yorumlanmasını içerir. Anlatımcı davranış spontan ve bazen kontrol edilemez; (5). *Davranış ve tutum değişimi*: İnsanların rasyonel oldukları ve kendilerine sunulan bilgilere göre tamamen mantıklı bir şekilde hareket edebilecekleri çoğu zaman varsayılmaktadır. Ancak bazı durumlarda insanlar, kendi bakış açılarından farklı bir bakış açısı taşıyan mesajları dinlemeyecektir. Diğer taraftan, örneğin mesaj gönderene büyük saygı duyuyorsa bunu dinleme eğilimleri oldukça yüksektir.

## **MÜRACAATÇI İLE DİJİTAL İLETİŞİM**

Günümüzde sosyal hizmet uzmanları danışmanlık hizmetlerini binlerce kilometre uzakta yaşayan müracaatçılara akıllı telefonlarını kullanarak, e-mail ve WhatsApp vb. ile kısa mesaj alışverişi yapma ve elektronik kayıtları iletebilme imkânına sahiptirler. Mesleğin 21. yüzyıldaki iletişim araçları arasında çevrimiçi sosyal ağlar, video danışmanlığı, e-mail ve siber terapi yöntemleri kullanılabilir. Ancak sosyal hizmet açısından yeni iletişim yöntemleri etik tartışmaları beraberinde getirmiştir. Gelişen dijital ve elektronik iletişim yöntemleri yetkinlik, gizlilik, çıkar çatışmaları, sınırlar, ikili ilişkiler, hizmetlerin feshi ve kesilmesi, belgelerin korunması vb. gibi sorunları da beraberinde getirmiştir (Reamer, 2013; 163).

E-posta iletişimleri genellikle klinik notlar gibi yasal belgeler olarak kabul edilir ve belirli bir süre saklanmalıdır. Bu nedenle, yazı tarzı ve içeriği aynı düşünülmemelidir. Anlık mesajlaşma kendi dilini kullanır (metin konuşur) ve sosyal hizmet uzmanları, kullanılan stil bağlamında (iletişim bağlamıyla ilgili) her zaman dikkatli olmalıdır. Her iki durumda da, sosyal hizmet uzmanları, bu iletişimleri istemci dosyaları içerisinde belgeleyen bir biçimde kurmalıdır. Facebook, Twitter ve diğer sosyal medya biçimleri, insanlar hakkında çok miktarda bilgi iletir. Müracaatçılar sosyal hizmet uzmanlarına ilişkin özel bilgilere kolayca erişebilir ve çok kişisel bilgileri açığa vurabilirler. Benzer şekilde, sosyal hizmet uzmanlarının da müracaatçıların Facebook sayfalarını veya Twitter hesaplarını takip etmeleri bir çok sorunu beraberinde getirebilmektedir (Staniforth, 2015; 287-288).

Mevcut dijital iletişim unsurları dikkate alındığında sosyal hizmet uzmanları titiz ve iyi tasarlanmış müdahale ve değerlendirmeler yapmak zorundadır. Müracaatçı hakkındaki değerlendirmelerin sosyal hizmet mesleğinin uygulama yöntemleri kapsamında yaratıcı yenilikler içermesi gerekmektedir. Gerçekten de, bugünkü yenilik yarının uygulama standartlarını oluşturabilir. Sosyal hizmet uzmanları açık fikirli ve yenilikçi olmalıdır. Sosyal hizmet uzmanları iletişim araçlarını ve teknolojik gelişmeleri takip etmelidir. Yeni müdahale ve yardım yöntemleri, günün koşullarına uygun olarak mesleğin saygın etik değerleri içerisinde yer almalıdır (Reamer, 2013; 171).

## SONUÇ

Müracaatçı ile sosyal hizmet uzmanı arasındaki mesleki ilişki; görüşmenin nedeni, kurumun yasal statüsü, talep edilen hizmetin niteliği gibi unsurlar tarafından şekillendirilmektedir. Ancak mesleki müdahale sürecinin başlangıcından sonlandırılmasına kadar geçen süreç içerisinde özellikle müracaatçı ile kurulacak mesleki ilişki sürecinin başarıya ulaşmasında en önemli unsurlardan birisinin olumlu iletişim olduğu yadsınmaz. Sosyal hizmet mesleğinde müracaatçı ile etkili ve verimli bir iletişim kurmak hizmetin niteliği açısından vazgeçilmez bir öneme sahiptir.

Sosyal hizmet mesleğinin ilişki temelini kalbinde “insan ilgisi” yatmaktadır. Müracaatçılarda değişim yaratmak emek gerektiren bir süreçtir, müracaatçı ile olumlu bir mesleki ilişki sağlanamadığında müdahale sürecinin istenilen sonuca ulaşması oldukça zordur. Müracaatçı sosyal hizmet uzmanına güven duymaz ise ilişkinin temelini sağlıklı olmadığı ve dolayısıyla istenilen değişime ulaşamayacağı söylenilebilir. Müracaatçıyla olumlu bir güven ilişkisinin kurulmasının temelinde ise yine sosyal hizmet uzmanının etkili iletişim becerilerine sahip olması yatmaktadır (R. Day, 1972; W. Sheafor ve R. Horejsi, 2002).

Sosyal hizmet uzmanı iletişim sürecinin başından itibaren empati, koşulsuz olumlu bakış, içtenlik, objektiflik, mesleki yeterlilik ve somutluk gibi unsurları iletişim

sürecinin merkezinde bulundurmalıdır. Sosyal hizmet uzmanı, ses tonu, göz teması, selamlaşma, kişisel alan, vücudun konumu, yüz ifadeleri, dokunuş, el kol hareketleri, giyim ve görünüş gibi unsurlarında olumlu iletişim sürecinde ne kadar önemli olduğunu gözardı etmemelidir. Yine müracaatçıların sözel ve sözel olmayan davranışlarının bütüncül olarak dikkate alınması etkili bir iletişim açısından önemlidir (Koprowska 2008; W. Sheafor ve R. Horejsi, 2002; Yeşilkayalı, 2016 232).

Sosyal hizmet uzmanları toplumun savunmasız kesimi ve birçoğu travmatik yaşam öyküsüne sahip kişilerle çalışmak durumundadır. Bu nedenlerden dolayı müracaatçı ile olan iletişim süreci ayrıca bir önem taşımaktadır. Yaşadıkları travmalardan kaynaklı olarak yanlış anlaşıldıkları ve dinlenmedikleri şeklinde fikirlere sahip olabilirler. Müracaatçılar bazen çok fazla öfke ve utanç içerisinde olmalarından kaynaklı olarak yanlış iletişimler geliştirebilirler. Müracaatçılar ile çalışırken onarım sürecine başlamadan önce olumlu bir iletişim sürecinin başlatılması mesleki müdahale sürecinde oldukça önemlidir (Walker, 2008;10-11).

Sonuç olarak, yetkin bir sosyal hizmet uzmanı olabilmek için, çeşitli sosyal hizmet teorileri ve yöntemleri hakkında bilgi sahibi olunması, teori ve yöntemleri farklı nitelikteki müracaatçılara nasıl uygulayacağını bilmesi ve müracaatçı ile mesleki ilişkinin önemini içselleştirmiş olması gerekmektedir (Teater, 2014;7).

## **KAYNAKÇA**

- Beck A., Bennett P., Wall P.(2013). Communication Studies:The Essential Resource, USA:Routledge.
- Cenere P., Gill R., Lawson C., Lewis M. (2015). Communication Skills for Business Professionals, Australia:Cambridge University Press.
- Chase RS., Shamo W. (2014). Elements of Effective Communication, USA:Plain and Precious.
- Cole SA., Bird J. (2013). The Medical Interview:The Three Function Approach, USA:Elsevier.
- Fielding M. (2006). Effective Communication in Organisations, Juta and Company Ltd. Cape Town.
- Fiske J. (2010). Introduction to Communication Studies, USA:Routledge.
- Fortner RS. (2007). Communication, Media and Identity, USA:Rowman&Littlefield Publishing Group.
- G. Reamer, F. (2013). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges Social Work. April 2013, Vol. 58 Issue 2, p ss-163-172; Oxford University Press.
- Key MR. (1980). The Relationship of Verbal and Nonverbal Communication, USA:Mouton.

- Koprowska J. (2008) *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*, Learning Matters Ltd, U.K.
- Kumbasar B. (2016). *Sağlık İletişimi: Sağlık Kurumlarında İletişim Yaklaşımları*, İstanbul:Der'in Yayınları.
- Lunenburg F. C. (2010) *Communication: The Process, Barriers, And Improving Effectiveness, Schooling*, Volume 1, Number 1, (pp.1-11).
- Lussier RN. (2008). *Management Fundamentals: Concepts, Applications, Skill Development*, USA: Cengage Learning.
- O'Rourke J., Collins s. (2008). *Interpersonal Communication Listening and Responding*, USA:Cengage Learning.
- Okay A. (2012). *Sağlık İletişimi*, İstanbul:Der'in Yayınları.
- R. Day, P. (1972) *Communication in Social Work*, Printed in Great Britain by A. Brown & Sons, Limited, Hull.
- Riggall S. (2012). *Using Counselling Skills in Social Work*, USA:SAGE.
- Sheldon LK. (2009). *Communication for Nurses: Talking with Patients*, USA:Jones&Bartlett.
- Staniforth, B. L. (2015). *Communication Skills in Social Work*. In J. D. Wright (Ed.) *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (pp. 284-290). Oxford, England: Elsevier.
- Steinberg S. (2007). *An Introduction to Communication Studies*, South Africa:Juta&Co.
- Teater, B. (2014). *An Introduction To Applying Social Work Theories And Methods* Second edition, Open University Press, UK.
- W.Sheafor, B., R. Horejsi, C. (2002) *Techniques and Guidelines For Social Work Practice*, 6th ed. Pearson Education. Inc. U.S.A.
- Walker, J. (2008). *Communication and Social Work From an Attachment Perspective*, *Journal of Social Work Practice* Vol. 22, No. 1, March 2008, pp. 5–13.
- Yeşilkayalı, E. (2016).*Sosyal Çalışmada Maneviyata Duyarlı Müdahale*, *The Journal of Academic Social Science Studies*, Number: 53, pp. 227-237, Winter II 2016.