



SOSYAL HİZMET UZMANLARININ SORUN ÇÖZME YAKLAŞIMLARININ İNCELENMESİ

**2023
YÜKSEK LİSANS TEZİ
SOSYAL HİZMET**

Ganime BOZLAR

**Tez Danışmanı
Doç. Dr.Oğuzhan ZENGİN**

**SOSYAL HİZMET UZMANLARININ SORUN ÇÖZME
YAKLAŞIMLARININ İNCELENMESİ**

Ganime BOZLAR

**Tez Danışmanı
Doç. Dr. Oğuzhan ZENGİN**

**T.C.
Karabük Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Sosyal Hizmet Anabilim Dalında
Yüksek Lisans Tezi
Olarak Hazırlanmıştır**

**KARABÜK
Nisan 2023**

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	1
TEZ ONAY SAYFASI.....	4
DOĞRULUK BEYANI	5
ÖNSÖZ	6
ÖZ.....	7
ABSTRACT.....	8
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ.....	9
ARCHIVE RECORD INFORMATION	10
KISALTMALAR	11
ARAŞTIRMANIN KONUSU	12
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	13
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	14
EVREN VE ÖRNEKLEM	17
KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER	18
1. SOSYAL HİZMETİN KURAMSAL GELİŞİMİ	19
1.1. Sosyal Hizmet Mesleği ve Disiplini	19
1.1.1 Sosyal Hizmet Mesleğinin Tanımı.....	20
1.2. Sosyal Hizmet Tarihi ve Kuramsal Gelişimi	21
1.2.1. 1920 Öncesi Dönem	22
1.2.2. 1920-1960 Arası Dönem	25
1.2.3. 1961-1980 Arası Dönem	26
1.2.4. 1980 Sonrası Dönem	29

2. ÇÖZÜM ODAKLI YAKLAŞIM	31
2.1. Çözüm Odaklı Yaklaşımın Tarihi ve Kuramsal Arkapları.....	31
2.2. Çözüm Odaklı Yaklaşımın İlkeleri.....	33
2.4.Çözüm Odaklı Yaklaşım Teknikleri	37
2.4.1. Mucize Sorusu.....	37
2.4.2. Derecelendirme Soruları.....	39
2.4.3. İstisna Soruları	40
2.4.4. Başetme Soruları	42
2.4.5. Çözüm Odaklı Amaçlar	43
2.4.6. Övgü.....	44
2.4.7. Ara Vermek.....	45
2.4.8. Ödev Verme	46
2.5.Çözüm Odaklı Yaklaşımın Diğer Terapilerle İlişkisi	47
2.6. Çözüm Odaklı Yaklaşım Uygulayıcısının Rolü	48
2.7. Sosyal Hizmet Uygulamasında Çözüm Odaklı Yaklaşım	49
2.7.1. Güçlendirme (İşlevselci) Ekol.....	50
2.7.2. Psikoanalitik (Teşhisçi) Ekol	52
3. PROBLEM ÇÖZME YAKLAŞIMI	54
3.1. Problem Çözme Yaklaşımı	54
3.2. Problem Çözme Süreci Aşamaları.....	60
3.2.1.Problemin belirlenmesi	60
3.2.2.Problemin çözümü için seçenek belirleme	60
3.2.3. Alternatif seçenekler arasından seçim yapma	61
3.2.4. Seçilen çözümün uygulanması.....	61
3.2.5. Seçilen çözümün değerlendirilmesi.....	62
3.3. Problem Çözme Modelleri.....	62
3.3.1. D’Zurilla ve Goldfried’in problem çözme süreci	62
3.3.2. Dixon ve Bangert’in problem çözme süreci	64
3.3.3. Stevens’in problem çözme süreci	65
3.3.4. Kneeland’in problem çözme süreci.....	67
3.3.5. Dewey’in problem çözme süreci.....	67
3.4. Sosyal Hizmette Problem Çözme Yaklaşımı.....	69

4. VERİLERİN ANALİZİ VE BULGULAR	74
4.1. Ölçeklerin Güvenirlik Sonuçları.....	74
4.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarını Tanıtıcı/ Tanımlayıcı Özelliklerin Dağılımı .	75
4.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Sorun Çözme Yaklaşımları Açısından Karşılaştırılması.....	79
4.3.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Çözüm Odaklı Envanter Açısından Karşılaştırılması	79
4.3.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Problem Çözme Envanter Açısından Karşılaştırılması	90
4.4. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorun Çözme Yaklaşımları Arasındaki İlişki	98
TARTIŞMA.....	100
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	106
KAYNAKÇA.....	112
TABLolar LİSTESİ	131
EKLER	134
ÖZGEÇMİŞ	143

TEZ ONAY SAYFASI

Ganime BOZLAR tarafından hazırlanan “SOSYAL HİZMET UZMANLARININ SORUN ÇÖZME YAKLAŞIMLARININ İNCELENMESİ ” başlıklı bu tezin Yüksek Lisans Tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Doç. Dr.Oğuzhan ZENGİN

Tez Danışmanı, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

Bu çalışma, jürimiz tarafından Oy Birliği ile Sosyal Hizmet Anabilim DalındaYüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir. 11/04/2023

Ünvanı, Adı SOYADI (Kurumu)

İmzası

Başkan : Doç. Dr.Buğra Yıldırım(MCBÜ)

.....

Üye : Doç. Dr. Oğuzhan ZENGİN(KBÜ)

.....

Üye : Dr. Öğr. ÜyesiVeysi BAYDAR (KBÜ)

.....

KBÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu, bu tez ile, Yüksek Lisans Tezi derecesini onamıştır.

Prof. Dr. Müslüm KUZU

.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntılarım intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden olduğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı Soyadı: Ganime BOZLAR

İmza:

ÖNSÖZ

Bu tez çalışmasında sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözüme yaklaşımlarının incelenmesi amaçlanmıştır.

Öncelikle tez danışmanlığımı üstlenen, bu süreçte bilgi ve tecrübelerini benimle paylaşan değerli danışmanım Doç.Dr. Oğuzhan ZEGİN'e,

Tez savunma sürecimde jüri üyemde bulunmayı kabul eden ve kıymetli fikirlerini benimle paylaşan değerli hocalarım Doç.Dr. Buğra YILDIRIM ve Dr.Öğr. Üyesi Veysi BAYDAR'a

Tanıştığımız ilk günden beri yanımda olan, beni destekleyen, motive eden ve yardımlarını esirgemeyen Kemal YEĞİN, Gizem Nur SAĞLIK, Rukiye ŞEN, Ümran KEŞİR ve Selda YENİLMEZ'e

Ve son olarak beni bugünlere kadar getiren, beni destekleyen, sevgi ve şefkat dolu aileme teşekkür ediyorum.

ÖZ

Bu araştırma sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme yaklaşımlarının incelenmesini amaçlamaktadır. Araştırma nicel metodoloji kullanılarak yürütülmüştür. Verilerin elde edilmesinde örneklem olarak herhangi bir kurum/kuruluştta çalışan sosyal hizmet uzmanları seçilirken örneklem türü olarak kolayda örnekleme belirlenmiştir. Araştırma herhangi bir kurum/kuruluştta çalışan 202 sosyal hizmet uzmanı üzerinde gerçekleştirilmiştir. Veri toplama aracı olarak Tanıtıcı/Tanımlayıcı Bilgi Formu, Çözüm Odaklı Envanter ve Problem Çözme Envanteri kullanılmıştır. Veriler IBM SPSS Statistics 26 programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Yapılan çalışma sonucunda sosyal hizmet uzmanlarının yaş, medeni durum, cinsiyet, eğitim düzeyleri, meslekteki çalışma süreleri, çalıştıkları kurum, hizmet alanları gibi değişkenler ile hem çözüm odaklı düşünme düzeyi hem de problem çözme düzeyi arasında herhangi bir anlamlı farklılık bulunmamıştır ancak sosyal hizmet uzmanlarının meslek elemanlarıyla çatışma yaşamaması, diğer meslek elemanlarıyla iş birliği düzeyinin yüksek olması, yöneticileriyle uyum ve etkileşiminin yüksek olması, tükenmişlik düzeyinin az olması (veya hiç olmaması), çalıştıkları kurum/kuruluşlarda meslek elemanı veya yönetici pozisyonunda olması hem çözüm odaklı düşünme düzeyini hem de problem çözme düzeyini olumlu derecede etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının sorunlara yaklaşım konusunda problem odaklı düşünmeye daha yatkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır ve sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme becerisi yüksek düzey ($77,37\pm 17,74$), çözüm odaklı düşünme ise orta düzey ($56,31\pm 7,90$) olarak bulunmuştur.

Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme yaklaşımlarının iyileştirilmesi, problem çözme ve çözüm odaklı düşünme becerilerinin geliştirilmesine yönelik hizmetlerin sağlanması, süpervizyon eğitimlerinin verilmesi, problem çözme ve çözüm odaklı düşünme becerilerini artıracakları öngörülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Çözüm Odaklı Yaklaşım; Problem Çözme Yaklaşımı; Sosyal Hizmet Uzmanı

ABSTRACT

This research aims to examine the problem-solving approaches of social workers. The research is carried out with quantitative procedures. While the data is taken by social workers working in any institution/organization as a sampling, it is aimed to sample easily as a sampling type. The research was carried out on 202 social workers working in any institution/organization. Descriptive/Descriptive Information Form, Solution Oriented Inventory and Problem Solving Inventory were used as data collection tools. Data were analyzed using the IBM SPSS Statistics 26 program.

As a result of the study, no orientation solution was found between the variables such as age, marital status, gender, lack of education, working hours in the profession, the institution they tried, and the level of both solution-oriented thinking and problem solving however, social workers do not have conflicts with professionals, have high walls of cooperation with other professionals, have a high level of harmony and interaction with their architecture, few (or never in the past) schooling centers, being in the position of professional or staff manager in the institutions/organizations they want, as well as solution-oriented thinking centers. as well as problem solving and positive thoughts were reached. It has been concluded that social workers are more inclined to think about the problem regarding their approach to their suggestions, and problem-solving skills of social workers are high (77.37 ± 17.74) and solution-oriented thinking is moderate (56.31 ± 7.90).

In this context, it is predicted that improving the problem-solving approaches of social workers, providing services for the development of problem-solving and solution-oriented thinking skills, providing supervision training, will increase their problem-solving and solution-oriented thinking skills.

Keywords: Solution Focused Approach; Problem Solving Approach; Social Worker

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorun Çözme Yaklaşımlarının İncelenmesi
Tezin Yazarı	Ganime BOZLAR
Tezin Danışmanı	Doç. Dr. Oğuzhan ZENGİN
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans Tezi
Tezin Tarihi	11/04/2023
Tezin Alanı	Sosyal Hizmet Anabilim Dalı
Tezin Yeri	KBÜ/LEE
Tezin Sayfa Sayısı	143
Anahtar Kelimeler	Çözüm Odaklı Yaklaşım; Problem Çözme Yaklaşımı; Sosyal Hizmet Uzmanı

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	Examining Problem Solving Approaches of Social Workers
Author of the Thesis	Ganime BOZLAR
Advisor of the Thesis	Assoc. Prof. Dr Oğuzhan ZENGİN
Status of the Thesis	Master Thesis
Date of the Thesis	11/04/2023
Field of the Thesis	Department of Social Work
Place of the Thesis	UNIKA/IGP
Total Page Number	143
Keywords	Solution Focused Approach; Problem Solving Approach; Social Worker

KISALTMALAR

COS	: Charity Organization Society
ÇOE	: Çözüm Odaklı Envanter
IASSW	: International Association of Schools of Social Work
IFSW	: International Federation of Social Workers
MRI	: Mental Research Institute
PÇE	: Problem Çözme Envanteri
SHU	: Sosyal Hizmet Uzmanı
vb.	: Ve Benzeri
vd.	: Ve Diğerleri

ARAŞTIRMANIN KONUSU

Sosyal hizmet; sosyal gelişmeyi, değişmeyi içeren; insanların güçlendirilmesi ve özgürleştirilmesi için uğraşan akademik bir disiplin ve meslek grubu olarak tanımlanmaktadır (Duyan, 2014). Sosyal hizmet; insanların yaşama amaçlarını, stresle baş etmelerini ve gelişimsel kapasitelerini etkileyen birey ve çevresi arasındaki ilişki ile ilgilidir. Bu bağlamda (a) bireylerin problem çözme düzeylerini arttırmak ve problemlerle baş etme kapasitelerini geliştirmek, (b) bireylere kaynak ve hizmet sağlayan diğer sistemlerle müracaatçıların bağlantı kurmasını sağlamak, (c) sistemleri etkili ve insancıl bir hale getirmek, (d) sosyal politikaların geliştirilmesine ve uygulanmasına katkıda bulunmak üzere dört temel amacı bulunmaktadır (Pincus ve Minahan, 1973).

Sosyal hizmetin kapsamı ve uygulama alanı oldukça geniş olmakla birlikte sosyal hizmet mesleğinin müracaatçı grubu çeşitlilik göstermektedir. Örneğin; yaşlılık, genç, kadın, çocuk, engelli, göçmen vb. gibi çeşitli alanlarda hizmetler verilmektedir. Sosyal hizmet, ortaya çıkan sorunların çözüme kavuşturulması ve olası sorunların önlenmesine ilişkin olarak mikro düzeyde birey ve ailelerle; mezo düzeyde gruplarla; makro düzeyde ise toplumla çalışmakta ve böylelikle toplumun sosyal refaha ulaşmasına hizmet etmektedir (Duyan, 2014).

Müracaatçı sistemlerinin problemleri ne olduğu tanımlandığında, bireylerin eksiklikleri, yetersizlikleri ve kaynaklara ulaşmada sıkıntı yaşaması profesyonel bir yardıma ihtiyaç duyulmasını gerekli kılmaktadır. Problemin varlığının tanımlanması yardım veren meslek gruplarının da varlığını oluşturmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları da müracaatçı sistemine yönelik müdahalelerini oluştururken problemlerin asıl nedenlerini ortaya koymaya çalışır (Şahin, 2001).

Bireylerin karşılaştıkları problemler genel olarak kişilerin hedefe ulaşmasında karşısına çıkan engeller ile çatışması durumu olarak tanımlanmaktadır (Özkan vd., 2013). Problem çözme becerisi ise; problemin güçlülüğünü hissetmek ve somut bir şekilde ifade etmek, problemi tanımak ve sınıflandırmak, gözlenebilir doğrularını belirleyerek olaylar arasında bir nedensel varsayım geliştirmek, bu varsayımları uygulamak ve değerlendirmek olmak üzere belli aşamalı bir süreci gerektirmektedir (Üstün ve Bozkurt, 2003). Sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçıların karşılaştıkları sorunların çözümüne ve önlenmesine yönelik olarak farklı sosyal hizmet alanlarında ve

farklı düzeylerde mesleki müdahalelerinin planlanmasında, problemlerin nedenlerini ortaya çıkarmak birincil amaçlarını oluşturmaktadır (Şahin, 2001). Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanlarının aldıkları sosyal hizmet eğitiminin mesleğin ana noktasını oluşturan “problem çözme” konusunda, lisans eğitimleri boyunca ve sonrasında yeterli ölçüde mesleki bilgi, beceri ve değer temeline sahip olmaları gerekmektedir (Koç, 2015).

Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların sosyal sorunlarını tanımlarken ve çözerken birçok yaklaşım modeli kullanılmaktadır. Bunlardan biri olan çözüm odaklı yaklaşım, sorundan ziyade çözüme odaklanıp hedef yönelimli bir yaklaşım olmaktadır. Bu yaklaşımda sosyal hizmet uzmanı, müracaatçının da sorunu çözerken uzman olması konusunda iş birliği içerisinde çalışarak müracaatçının güçlü yanlarına odaklanıp sorunu kısa sürede çözüme kavuşturmayı hedeflemektedir (Karahana ve Hamarta, 2015; Zengin, 2017). Problem çözme yaklaşımı ise çözüm odaklı yaklaşımının tam tersi konumunda bulunmaktadır. Problem çözme yaklaşımı, müracaatçının yaşadığı zorlukların sebebi olan etkenleri anlayarak soruna giden etkili yolları ortaya çıkarmaya çalışır yani çözümden ziyade sorunlara odaklanır (Grant vd., 2012). Problem odaklı düşünme, beyni sürekli olarak problemlere, nedenlerine, anlamlarına ve sonuçlarına yönlendirmektedir (Nolen- Hoeksema, 2000; Brown ve Ryan, 2003; Takano ve Tanno, 2009). Bu tez çalışmasının kapsamını oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme yaklaşımları, sosyal hizmet uzmanlarının çözüm odaklı düşünme ve problem odaklı düşünme düzeylerinin her ikisini de ifade etmektedir.

Literatür taraması sonucunda sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme yaklaşımlarının incelendiği herhangi bir çalışmaya ulaşılmamıştır. Bu doğrultuda sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme yaklaşımlarını odağa alan çalışmaların eksikliği bu araştırmanın konusunu oluşturmaktadır ve özgün yanını ortaya koymaktadır.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu çalışmanın amacı sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme yaklaşımlarının incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda şu sorulara yanıt aranmaktadır:

1. Sosyal hizmet uzmanlarını tanıttıcı/ tanımlayıcı özellikler nelerdir?
2. Sosyal hizmet uzmanlarının, tanıttıcı/ tanımlayıcı özellikleri ile sorun çözme yaklaşımları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
3. Sosyal hizmet uzmanlarının, sorun çözme yaklaşımları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
4. Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme düzeyleri nedir?

Literatür taraması sonucunda sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme yaklaşımlarının incelenmesi üzerine bir araştırmaya pek rastlanılmamıştır. Bu kapsamda bu araştırmanın ana problemi olan “sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme yaklaşımlarının incelenmesi” literatürdeki bilgi boşluğunu doldurarak araştırmanın özgün yanını ortaya koymaktadır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın modeli, veri toplama araçları ve veri toplama süreci hakkındaki bilgilere değinilmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme yaklaşımlarının incelenmesi amacıyla gerçekleştirilen araştırma betimlemenin amaçlandığı nicel bir araştırmadır. Nicel araştırma; deney, gözlem, belgeleme, araştırma, kanıtlama yöntemleri ile süreci objektif ve sistematik bir şekilde ortaya koyan pozitif bilim anlayışını benimseyen bir araştırma yöntemidir (Sönmez ve Alacapınar, 2013).

Bu tez çalışmasında, sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme yaklaşımları ile bazı tanıttıcı/tanımlayıcı özellikleri arasındaki ilişkiye bakılmıştır. Bu kapsamda, araştırmaya dâhil olan sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme envanter ve çözüm odaklı envanter sonuçları ile tanıttıcı/tanımlayıcı özellikleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir ve analiz edilmiştir. Bu bağlamda, araştırmadan doğru ve verimli sonuçlar elde etmek için araştırmaya konu olan sosyal hizmet uzmanları, kendi çevresi ve/veya koşulları içerisinde olduğu gibi betimlemeyi amaçlayan genel tarama modeli türlerinden olan ilişkiyel tarama modelinin kullanılması uygun bulunmuştur.

Tarama modelleri, bir olguya ilişkin katılımcıların ilgi, beceri, tutum, yetenek ve görüşlerin belirlendiği ve yapılan diğer araştırmalara oranla fazlaca katılımcıların yer aldığı araştırmalar olarak ifade edilmektedir. Tarama modelleri; “örnek olay modeli

ve genel tarama modeli” olarak ikiye ayrılmaktadır. Genel tarama modeli, birden fazla katılımcılardan oluşan evrende, evren hakkında bir yargıya ulaşmak için evrenin tümünden ya da ondan alınacak örneklem üzerinden tarama yapılmaktadır (Büyüköztürk vd., 2013). Genel tarama modelinin bir alt türü olan ilişkisel tarama modelini Karasar (2011) şu şekilde açıklamaktadır: “Birden çok değişken arasındaki birlikte değişimin sürecini belirlemeyi amaçlayan tarama yaklaşım modelidir.”

İlişkisel tarama hem karşılaştırmalı (bağımlı değişkene göre gruplarda farklılaşmaya dayalı) hem de korelasyonel (değişkenler arasındaki ilişkiye dayalı) şekilde yapılabilmektedir (Karasar, 2011). Bu araştırmada her iki yaklaşım da kullanılmıştır.

Veri Toplama Araçları

Nicel araştırmaların çoğunda veri toplama aracı olarak anket yapılmaktadır. Anket uygulaması; yüz yüze görüşme, e-posta ile, telefon görüşmesi veya internet aracılığıyla online şekilde yapılabilir (Erdoğan, 2011).

Araştırmanın anket formunun ilk bölümünde katılımcıların tanıtıcı/ tanımlayıcı özelliklerini belirlemek için 17 sorudan oluşan açık ve kapalı uçlu sorular içeren tanıtıcı bilgiler; ikinci kısmında “Çözüm Odaklı Envanter”; üçüncü kısmında ise “Problem Çözme Envanteri” yer almaktadır. Araştırmada kullanılan veri toplama araçlarına yönelik açıklayıcı bilgiler aşağıda yer almaktadır.

Tanıtıcı/Tanımlayıcı Bilgi Formu: tanıtıcı/ tanımlayıcı bilgi formu 17 sorudan oluşmaktadır. Bu bölümde katılımcıların tanıtıcı/ tanımlayıcı özelliklerini belirlemek amacıyla; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durumu, çalıştığı kurum ve/veya kuruluş, hizmet verdiği öncelikli alan, meslekte çalışma süresi, çalıştığı kurumdaki pozisyonu gibi sorular yer almaktadır.

Çözüm Odaklı Envanter: Bu envanter Grant, Cavanagh, Kleitman, Spence, Lakota ve Yu (2012) tarafından geliştirilmiştir. 322 üniversite öğrencisi ve 242 profesyonel kişi üzerinden yürütülen çalışmada; kısa, güvenilir bir çözüm odaklı düşünme ölçeği geliştirmeyi amaçlamışlardır. Çözüm odaklı envanter 12 maddeden oluşmaktadır. 6’lı Likert tipi (1= kesinlikle katılmıyorum, 2= katılmıyorum, 3= biraz katılmıyorum, 4= katılıyorum, 5= biraz katılıyorum, 6= kesinlikle katılıyorum) bir ölçektir. Katılımcıların kendisinin doldurduğu bir ölçektir. Çözüm odaklı envanterin

alt boyutları ise; (1) problemden ayırma: 1., 2., 4., 5. maddeler; (2) hedefe yönelim: 9., 10., 11., 12. maddeler; (3) kaynakları harekete geçirme: 3., 6., 7., 8. maddelerdir ve 1., 2., 4. ve 5. maddeler ters kodlanmaktadır (Karahan ve Hamarta, 2015).

Karahan ve Hamarta (2015) tarafından Türkçe versiyonunun güvenilirlik ve geçerlilik çalışması yapılmıştır. Geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasında iç tutarlık katsayısının problemden ayırma alt ölçeği için .77, hedefe yönelim için .84, kaynakları harekete geçirmek için .70 olarak bulunmuştur.

Problem Çözme Envanteri: Ölçek Heppner ve Peterson (1982) tarafından geliştirilmiştir. Bireylerin problem çözme yaklaşımlarını değerlendiren 32 maddeden oluşan 6'lı Likert tipi ("1= her zaman böyle davranırım", "2= çoğu zaman böyle davranırım", "3= sık sık böyle davranırım", "4= arada sırada böyle davranırım", "5= nadiren böyle davranırım", "6= asla böyle davranmam") bir ölçektir. Problem Çözme Envanteri ergen ve yetişkin kişilere uygulanabilmektedir.

Envantere verilen cevaplar 1 ile 6 arasında değişen puanlamalar yapılırken, envanter puanları 32-192 arasında değişmektedir. Envanterden alınan yüksek puanlar problem çözme düzeyinin yetersiz olduğunu göstermektedir. 150 kişiden oluşan üniversite öğrencileri örneğine uygulanmış ve "Problem Çözme Yeteneğine Güven", "Yaklaşma-Kaçınma", "Kişisel Kontrol" olmak üzere üç alt boyut bulunmuştur (Heppner ve Peterson, 1982).

Şahin, Şahin ve Heppner (1993) tarafından Türkçe versiyonunun güvenilirlik ve geçerlilik çalışması yapılmıştır. 244 üniversite öğrencisi örneği üzerinde yapılan çalışmada ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı .88 olarak bulunmuştur. Yapılan analiz sonucunda envanterin "Aceleci Yaklaşım (13, 14, 15, 17, 21, 25, 26, 30 ve 32. maddeler)"; "Düşünen Yaklaşım (18, 20, 31, 33 ve 35. maddeler)"; "Kaçıngan Yaklaşım (1, 2, 3 ve 4. maddeler)"; "Değerlendirici Yaklaşım (6, 7 ve 8. maddeler)"; "Kendine Güvenli Yaklaşım (5, 23, 24, 27, 28 ve 34. maddeler)"; "Planlı Yaklaşım (10, 12, 16 ve 19. maddeler)" olmak üzere 6 alt boyuttan oluştuğu tespit edilmiştir. 1, 2, 3, 4, 11, 13, 14, 15, 17, 21, 25, 26, 30, 32 ve 34. maddeler yeterli problem çözme becerisine sahip olduğu düşünülerek ters kodlanmaktadır. Bu tez araştırmasında boyutların Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı yeterli seviyede olmadığı için analiz PÇE toplam puan üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Veri Toplama Süreci

Araştırma anketi, çevrimiçi (online) ortamda uygulanmış, araştırma verileri anketin oluşturulduğu ve bir çevrimiçi veri toplama aracı olan "Google Formlar" üzerinden elde edilmiştir. Araştırmaya katılma kriterleri olarak belirtilen çalışan sosyal hizmet uzmanı olma kriteri anketin ön yazısında belirtilmiştir. Katılımcılar bu ön yazıyı okuyarak çalışmaya dair soruları cevaplandırmışlardır. Katılımcıların soruları cevaplaması yaklaşık olarak 10 dakika sürmüştür. Araştırmanın verileri Aralık 2020 – Haziran 2021 tarihleri arasında sosyal medya aracılığıyla elde edilmiş olup araştırmaya gönüllülük esasına dayalı olarak 202 kişi katılım sağlamıştır.

Araştırmanın Etiği

Araştırmacı tarafından Tanıtıcı/Tanımlayıcı Bilgi Formu, Çözüm Odaklı Ölçek, Problem Çözme Ölçeği ve araştırma konusuna ilişkin genel bilgiler hazırlanarak Karabük Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kuruluna başvuru yapılmıştır. İlk başvuru değerlendirmesi sonucu etik kurul izni (25/03/2021 tarih ve 2021/03- 06 sayılı karar) alınmıştır.

EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırma evrenini Türkiye’deki üniversitelerin, 4 yıllık lisans eğitimi veren sosyal hizmet bölümlerinden mezun olup herhangi bir kurum/kuruluşta çalışan sosyal hizmet uzmanları oluşturmaktadır.

Verilerin elde edilmesinde örneklem olarak çalışan sosyal hizmet uzmanları seçilirken örneklem türü olarak kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Kolay örnekleme yönteminde temel ilke en kolay bulunabilecek katılımcıya ulaşmaktır. Katılımcı bulma işlemi belirlenen örneklem büyüklüğüne ulaşıncaya kadar devam eder. Telefonla ulaşılabilen örneklemelerin yanı sıra internet ortamında ulaşılabilen örneklemelerle yapılan çalışmalar da kolay örnekleme türü için örnek teşkil etmektedir. İnternet aracılığıyla kolay ulaşılabilir örneklemelerin kullanılması en az emek ve maddi harcama ile oldukça geniş örneklem hacmine ulaşmayı mümkün kılmaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014). Bu çalışmada da araştırmanın örnekleme ulaşmayı kolaylaştırdığı için hazırlanan anket formu, çevrimiçi ortamda veri toplama hizmeti sunan “Google Forms” uygulaması üzerinden katılımcılara ulaştırılmış ve katılımcılar

gönüllük esası ile çalışmaya katılmışlardır. Araştırma herhangi bir kurum veya kuruluşta çalışan 119 kadın ve 83 erkek olmak üzere 202 sosyal hizmet uzmanıyla gerçekleştirilmiştir

KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER

Araştırma verileri, pandemi döneminde toplandığı için pandemi koşulları katılımcılara ulaşmayı güçleştirmiş ve verilerin toplanma süreci oldukça uzun sürmüştür. Bu açıdan elde edilen veriler için pandemi dönemi ve koşulları bir sınırlılık oluşturmuş ve veri toplama süreci Aralık 2020 tarihinde başlamış, Haziran 2021 tarihinde sona ermiştir.

Araştırma herhangi bir kurum/kuruluşta çalışan 202 sosyal hizmet uzmanıyla sınırlandırılmış olup herhangi bir kurum/kuruluşta çalışmayan sosyal hizmet uzmanları araştırma kapsamına alınmamıştır.

Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme yaklaşımlarını incelemek amacıyla gerçekleştirilen araştırmalar kısıtlı olduğu için araştırma çerçevesinde incelenen temel kavramlar literatür ile sınırlıdır.

1. SOSYAL HİZMETİN KURAMSAL GELİŞİMİ

1.1. Sosyal Hizmet Mesleği ve Disiplini

Bir mesleğin var olabilmesi ve/veya kabul görmesi için “sistemik kuram, otorite, toplum onayı, etik kurallar ve kültür” olmak üzere beş ana etkenin birlikte tamamlanması gerekmektedir. Sosyal hizmet de bir meslek olarak bu bilimsel ilkeler doğrultusunda geliştirilmiştir ve uygulanmıştır. Sosyal hizmetin belli bir hedefe ulaşmak için belirlenmiş sistemleri, kendine özgü yöntem ve kuralları, müracaatçı sistemleri yararına olumlu sonuçlara ulaşmak ve müracaatçı sistem ile daha sağlıklı iletişim kurmak için kullandığı araçları ve teknikleri bulunmaktadır (Greenwood, 1957; Yolcuoğlu, 2012).

Sosyal hizmet mesleği, özünde “birey ve toplumu” merkez alan, birey ve toplum sorunlarını anlamaya, çözmeye odaklanan ve bireylerin ruhsal, fiziksel ihtiyaçlarının karşılanmasına, sahip olduğu ve/veya olacağı fırsatların değerlendirilmesine ve etkin bir şekilde kullanılmasına yardımcı olan bir disiplin olarak karşımıza çıkmaktadır (Bartlett, 1958; Pincus ve Minahan, 1983; Johnson, 1998; Yolcuoğlu, 2012; Çelik, 2017). Yoksullara, kimsesizlere ve yaşama hakkından mahrum bırakılmış kişilere yardım çağrısı olarak hayatına başlayan (McNutt, 2013) ve hümanist yaklaşım sergileyen sosyal hizmet mesleği, uzun bir süre boyunca “dayanışma ve yardım etme” mesleği gibi gözükse de mesleğin her zaman bütüncül bir bakış açısına sahip olması onu diğer meslek gruplarından ayırmaktadır (Yolcuoğlu, 2012; Duyan, 2014; Alptekin, 2016; İcağasıoğlu Çoban, 2018).

Sosyal hizmet birey ve çevre odaklı çalışan, sosyal değişime ve gelişime önem veren bir meslek olmasından ötürü, sosyal ve beşeri bilimler (tarih, hukuk, psikoloji, sosyoloji, ekonomi) ile doğa bilimlerinden (tıp, ekoloji, biyoloji) insanı açıklamada, incelemede ve anlamada faydalanmaktadır (Acar ve Çamur Duyan, 2003; Çelik, 2017). Bu amaçla sosyal hizmet; hiçbir ırk, sınıf, cinsiyet, dil, inanç, cinsel yönelim ayrımı yapmaksızın bütün insanların haklarının korunmasında; aile, yoksul, yaşlı, engelli, mülteci, kadın, suça yönelenler ve suça sürüklenenler, suç mağdurları vb. gibi dezavantajlı grupların değişen yaşam koşullarıyla beraber ortaya çıkan sorunların çözülmesinde ve önlenmesinde, toplumun her bir ferdinin yaşam kalitesinin

yükseltilmesinde önemli bir rol oynamaktadır (IFSW ve IASSW, 2014; İçağasıoğlu Çoban, 2018).

1.1.1 Sosyal Hizmet Mesleğinin Tanımı

Sosyal hizmet tarihsel bir süreç bakımından ele alındığında içinde bulunulan dönemin sosyopolitik ve ekonomik olaylardan etkilendiği için uzun vadede kabul gören genel bir tanımlama yapılmasını zorlaştırmıştır. Ayrıca sosyal hizmet mesleğinin bir “hayır kurumu” olarak görülmesi de uzun bir süre mesleğe bilimsel bir disiplin kazandırmasını geciktirmiştir. Ancak zamanla sosyal hizmet alanının kuramsal bilgisi genişledikçe, farklı alanlardan ayrılma fırsatı buldukça birçok sosyal hizmet tanımı yapılmıştır (Johnson, 1998; Acar ve Çamur Duyan, 2003; Higham, 2006; Duyan, Sayar ve Özbulut, 2008; Duyan, 2014). Bu bağlamda sosyal hizmete ilişkin yapılan bazı tanımlamalar aşağıda verilmiştir.

IFSW (International Federation of Social Workers - Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu) ve IASSW (International Association of Schools of Social Work - Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği) (2014) tarafından sosyal hizmet; uygulamaya dayalı bir meslek olarak bireylere, ailelere veya topluluklara sosyal işlevsellik kapasitelerini arttırma ve yeniden kazandırma konusunda yardımcı olan sosyal gelişimi ve değişimi, sosyal uyumu ve insanların güçlendirilmesini ve özgürleştirilmesini amaçlayan akademik bir disiplin olarak tanımlanmaktadır.

Yolcuoğlu (2012), Duyan (2014) ve Zastrow (2015) sosyal hizmeti, mevcut toplumda bireyler, aileler ve gruplarla çalışmalar yaparak kişi veya toplumların sosyal işlevselliğini arttırmada, yaşam standartlarını yükseltmede, mevcut kaynaklara ulaşılması ve/veya mevcut kaynakların kullanılması için sosyal politika geliştirmede ve sosyal adaleti sağlamada belli yöntem, amaç ve teknikler uygulayan bir disiplin olarak tanımlamaktadır.

Richmond (1917) sosyal hizmet uygulamasını, insanın var olduğu süreçten bu yana ekonomik durumu her ne olursa olsun bazı sosyal ihtiyaçlar (barınma, eğitim, sağlık vb.) ve sosyal zorluklar (hastalık, yoksulluk, yaşlılık veya çocukluk dönemlerinin getirdiği sorunlar vb.) yaşamasından kaynaklı bireylerin ve toplumun sosyal ilişkilerini ve iyilik düzeyini iyileştirme sanatı olarak tanımlamaktadır.

Skidmore ve Thackeray (1982) sosyal hizmeti, bireyin biricik olduğu, kişinin kendisi ve çevresinden kaynaklı sorunların olabileceği ve bireyin sorunlarını çözmek ve azaltmak için müdahalede bulunarak yaşam kalitesini yükseltmesi üzerine kurulu bir meslek olarak ifade etmektedir.

Adams, Dominelli ve Payne (2009) ise sosyal hizmeti, insanların içinde yaşadığı toplumun işleyişini, ilişkiler ortamını ve ilişkilerden gelişen sosyal kurumları ve sosyal ilişkileri iyileştirmeyi amaçlayan bir meslek olarak tanımlanmaktadır. Sosyal hizmet, bireylerle çalışırken sosyal, eğitim ve sağlık hizmetlerinden faydalanılmasının sağlanması ve bireylerin bilinçlendirilmesi; gruplar ve topluluklar ile çalışırken sağlık, refah, adalet gibi alanlardaki gereksinimlerin karşılanması, planlaması, koordine edilmesi gibi bir müdahale sürecini kapsamaktadır.

1.2. Sosyal Hizmet Tarihi ve Kuramsal Gelişimi

Sosyal hizmetin tarihçesini incelediğimizde sosyal hizmet; 19. yy. sonları ve 20. yy. başlarında gelişmeye başlayan yeni bir meslek gibi görünüyorsa da (Acar ve Çamur Duyan, 2003; Stuart, 2013; Gitterman, 2014) aslında kökleri Hristiyanlığın ortaya çıkışına kadar uzanmaktadır (Johnson, 1998; Zastrow, 2015).

Sosyal hizmet mesleğinin gelişimi var olduğu toplumun ekonomik, sosyoloji, siyasi, psikoloji değerlerinden etkilenerek zamanla etki alanı genişlemiştir. Bu bağlamda sosyal hizmet, küresel çapta yaşanan sosyal ve ekonomik değişimlere eşgüdümlü olarak yeni bir perspektif kazanmakta, diğer meslek ve disiplinlerle karşılıklı bir etkileşim halinde kendini sürekli yetkinleştirmektedir (Googins ve Godfrey, 1985; Acar ve Çamur Duyan, 2003).

Dünyada sosyal hizmeti ve sosyal hizmetin kuramsal gelişimini daha iyi anlayabilmek ve analiz edebilmek için aşağıda verilen bazı dönemler oldukça dikkat çekici ve önem arz etmektedir. Bu yüzden tarihsel gelişim “1920 öncesi, 1920-1960’lı yıllar, 1961-1980’li yıllar ve 1980 sonrası” şeklinde anlatılacaktır (Acar ve Çamur Duyan, 2003).

1.2.1. 1920 Öncesi Dönem

Sosyal hizmetin tarihsel kökeni ve kuramsal gelişimini daha iyi anlamak için ilk başta 16 ve 17.yy’ da gerçekleşen olaylara bakmak daha sonraki süreçleri anlamak için önem arz etmektedir.

16 ve 17. yy’da Batı’da yardıma muhtaç insanlara kiliselerin kurduğu hayır kurumlarıyla yardım edilmiştir. Zamanla Orta Çağ’da yaşanan kıtlıklar, savaşlar, salgın hastalıklar ve feodal sistemin yıkılması yardıma ihtiyacı olan kişi sayısının artması ve din kurumlarının yetersiz kalmasına sebep olmuştur. Bunun sonucunda İngiltere’ de 1601 yılında I. Elizabeth tarafından “Yoksullar Yasası” kabul edilmiştir. Yoksulluk Yasası’nda 3 gruptan bahsedilmiştir. Bunlar;

1 “*Çalışabilecek yoksullar*”: Bu kişilere asgari düzeyde iş imkanı sağlanmıştır. Ancak buna rağmen çalışmayı reddeden kişiler ise cezaevine gönderilmiştir.

2. “*Güçsüz Yoksullar*”: Yaşlı, zihinsel veya fiziksel engelliler, küçük çocuk sahibi anneler gibi çalışamayacak durumda olan kişiler için “düşkünler evinde” kalması kararlaştırılmıştır.

3. “*Bağımlı Çocuklar*”: Ailelerin desteklemediği ve bakımını üstlenmediği çocuklar başka kişilerin yanlarına çırak verilmesi kararlaştırılmıştır (Yolcuoğlu, 2012; Zastrow, 2015; Purutçuoğlu, 2021).

Daha sonraki dönemlerde yoksulluğun iyice artması ve sanayi devriminin ortaya çıkardığı sosyal kırılma, işsizlik, insan hakları ihlali gibi sorunlar “Gilbert Yasası” ve “Speenhamland Yasası”nın kabul edilmesiyle önlenmeye çalışılmıştır (Yolcuoğlu, 2012).

1820’li yıllarda ise ilk refah örgütlenmesi olanve sosyal hizmetin bireyle çalışmasına örnek teşkil edebilecekbir kurum olan “Yoksulluğu Önleme Derneği” John Griscom tarafından kuruldu. Kurumun amacı ise; yoksulların yaşam koşullarını araştırmak, saptanan sorunlara ilişkin çözümler üretmek ve yoksul kişileri güçlendirmek üzerine kurulmuştur (Zastrow, 2015).

19. yüzyılın sonlarında sanayileşme, küreselleşen bir ekonomide kentsel bir toplum yaratma sürecine girdi. Kentleşmenin bir sonucu olarak ekonominin büyümesi, zenginleşme gibi olumlu tarafları varken işsizlik, ihmal edilmiş ve/veya terk edilmiş çocuklar, kronik rahatsızlıklar, giderek artan yoksulluk, aile yapısındaki değişiklikler,

yetersiz barınma, yaşam koşullarının ağırlaşması gibi yeni sorunlara da neden olmaktadır. Bu sosyal sorunlar gittikçe artarak kritik bir seviyeye ulaşmış görünmekteydi (Bremner, 1956; Rodgers, 1998 akt: Stuart, 2013; Gitterman, 2014).

Ortaya çıkan işsizlik, yoksulluk, yetersiz barınma gibi buyeni sorunlara zamanla yerel yönetimler yetersiz kalmaya başlamıştır. Buna çözüm olarak işsizlere, yoksullara, engellilere, yaşlılara yardım etmek için kentlerde özel inanç kurumları açılmıştır. Ancak birbirleriyle senkronize olamayışlarından kaynaklı 1877’de kurumları daha sistematik ve koordinasyonlu hala getirmek için New York’ ta “Charity Organization Society” (COS) açılmıştır ve COS birçok şehirde hızla benimsenmeye başlanmıştır. Kurumun amacı; (a) bireylere ve ailelere doğrudan hizmet vermek (ilk vaka çalışması örnekleri), (b) yoksulların yaşam koşullarını araştırmak, (c) saptanan sorunlara ilişkin çözümler üretmek, (d) yoksul kişileri güçlendirmek şeklinde olmuştur (Lobove, 1965; Johnson, 1998; Acar ve Çamur Duyan, 2003; Zastrow, 2015).

Yoksul olmanın nedenselliği kişinin alkol bağımlılığı, tembellik, yanlış yönetim gibi kendinden kaynaklanan bir sorun olduğu ve insan doğası hakkında uzun zamandır süregelen bir dizi ön yargılı ahlaki yargı ve varsayımla birleştirilmişti. “Dost ziyaretçileri” adı verilen bu kişiler yardıma muhtaç insanların zorluklarının üstesinden gelmek için onlara yardım ediyordu. Dost ziyaretçiler daha çok temelinde iyilik çalışması yapan ve yoksul kişileri iş aramaya ve bulmaya cesaretlendiren gönüllü kişilerdi. Yardıma muhtaç insanlara yapılan ev ziyaretlerinde her insanın fiziksel, zihinsel, sosyal çevre ve ahlaki yönlerinin farklı olduğunu ve bu yüzden her insanın kendi şartları içinde değerlendirilmesi ve bunun sonucunda bir yardım yapılmasının uygun olacağı düşünülmüştü. Bu şekilde sorunlar, mikro ve mezzo düzeyde ele alınmaya başlanmıştır. Bu müdahale yöntemi bireyi çözümün merkezine alındığı ve kişinin yaşam kalitesini yükselttiği önemli bir gelişme olarak görülmekteydi. Ancak 1890'lara gelindiğinde ücretli çalışanlar dost ziyaretçilerinin yerini almıştı (Luvobe, 1965; Johnson, 1998; Acar ve Çamur Duyan, 2003; Gitterman, 2014; Zastrow, 2015).

COS hareketi ile eşzamanlı olarak “yerleşim evleri” faaliyete geçmiştir. İlk kurulan “yerleşim evi” 1884’te Londra’daki “Toynbee Hall” olmuştur. Zamanla birçok şehirde benimsenen bu yerleşim evlerinden en ünlüsü ise Jane Addams tarafından Chicago’da açılan “Hull House” olmuştur. Yerleşim evi çalışanları, dost ziyaretçilerinin aksine yoksul bölgelerde yaşamışlardır. Yerleşim evi çalışanları,

yoksulların yaşamlarını nasıl devam ettirecekleri belirlemek, bu bireylerin ve/veya ailelerin sosyo- ekonomik refahlarını iyileştirmek, birey ve/veya ailelerin sorunlarına ilişkin kamu vicdanı yaratmak, sosyal sorunları önleyici, düzenleyici ve iyileştirici çalışmalar yapmak gibi topluluk çalışmalarında bulunmuşlardır ve “çevresel reform” adı altında bu çalışmaları sürdürmüşlerdir (Addams, 1893; Lubove, 1965; Bartlett, 1970; Gitterman, 2014; Zastrow, 2015; Yiğit, 2020;).

1898’de New York Hayırseverlik Organizasyon Topluluğu, ülkedeki bütün sosyal hizmet uzmanları için altı haftalık bir yaz kursu açılmasına öncülük etmiştir. Yaz kursları daha sonra yerini sosyal hizmet okullarının açılmasına bırakmıştır. Ancak bu okullardaki eğitim programlarında teori temelli bilgidен ziyade teknik bilgiye dayanmasından ötürü ilk başlarda sosyal hizmet, kuramsal bilgiye sahip olmayan bir uygulama şeklinde tanımlanmıştır (Johnson, 1998; Acar ve Çamur Duyan, 2003; Zastrow, 2015).

1900’lü yıllara gelindiğinde ise sosyal hizmet, “meslek” olma sürecinde hem ivme kazanmıştır hem de sosyal hizmet eğitim programları 1913-1919 yıllarında ve hatta sonraki yıllarda hayır kurumlarındaki değişikliklerin ve hastane sosyal hizmetinin (tıbbi sosyal hizmet), okul sosyal hizmetinin ve çocuk refahının gelişmesinin bir sonucu olarak daha da hızlı bir şekilde müdahale alanını genişletmiştir (National Conference of Social Work, 1917).

1900’lü yıllarda mesleğin özü ve paradigması üzerine tartışmalar başlamıştı (Franklin, 1986; Acar ve Çamur Duyan, 2003; Stuart, 2013; Gitterman, 2014). Abraham Flexner (1915) yapmış olduğu bir konferans konuşmasında, bir mesleğin profesyonel olarak tanınırlık gösterebilmesi için (a) ayırt edici mesleki özellik, (b) bilgi ve beceri temeline sahip olması, (c) mesleki organizasyon, (d) kuramsal bilgi (e) süpervizyon gibi bazı kriterleri yerine getirmesi gerektiğini tanımlamıştır. Sosyal hizmetin de bu kriterlerden bir kısmına sahip olduğunu ancak tanımlanmış ve aktarılabilir bir kuramsal bilgi eksikliği ve müracaatçı ve diğer mesleklerle arasındaki ilişkisinin profesyonel olmadığı için sosyal hizmetin bir meslek olmadığını ifade etmiştir. Sosyal hizmeti “yarı meslek” olarak tanımlamıştır.

Flexner’in bu tanımlamalarının ardından yaklaşık iki yıl sonra Mary Ellen Richmond 1917’de sosyal hizmetin kuram ve yöntemlerini ortaya koyan “Sosyal Teşhis” (Social Diagnosis) kitabını yazmıştır (Richmond, 1917; Johnson, 1998;

Zastrow, 2015). Kitapta sosyal hizmet uzmanlarına birey, aile ve toplumun ihtiyaçlarını karşılama noktasında kullanabilecekleri müdahale yöntemleri anlatılmaktadır. Kitap müdahale sürecini dikkatli, sistematik ve kapsamlı bir şekilde araştırma ve kişinin durumu analiz etme konusunda sistematik bir bilgi birikimi sağlamaktadır. Ayrıca “*aileyle çalışma, bilgi kaynaklarına erişim, kaynak olarak akrabalar, kaynak olarak okul, kaynak olarak hastane, kaynak olarak iş ortamı, karşılaştırma ve yorumlama, göçmen aileler, dullar, ihmal edilen ocuk, görme engelliler, evsizler ve süpervizyon*” gibi kitapta yer alan bölümdeki bu konulara detaylıca değinerek vaka çalışması için gerekli olan bütün bilgileri dizgesel olarak sunmuştur (Richmond, 1917; Franklin, 1986; Johnson, 1998; Ishibashi, 2015; Zastrow, 2015).

Richmond (1917) “sosyal teşhis” kavramı ile sosyal hizmet mesleğine yeni bir perspektif kazandırmıştır. Müracaatçıların sorunlarını anlamaya ve çözmeye yönelik verilerin (kanıtların) toplanması, değerlendirilmesi ve analiz edilmesi gibi müdahale aşamalarını geliştirmiştir.

1.2.2. 1920-1960 Arası Dönem

20. yüzyılın başlarında ortaya çıkan birçok yeni gelişmelere ek olarak bu yıllarda Dr. Richard Cabot’un girişimleriyle 1915’te Massachusettes Hastanesi’nde “Tıbbi Sosyal Hizmet” uygulaması başlamıştır (Richmond, 1917; Zastrow, 2015). Böylece sosyal hizmet uzmanları, hasta taburcu olduktan sonra hastanın sağlık durumunu kontrol etmek, hastalığın tekrardan nüksetmesini engellemek için koruyucu-önleyici tedbirler uygulamak, ailesinin ekonomik durumunu araştırmak ve aileyi gerektiği zaman bilgilendirmek gibi görevleri üstlenmeye başlamışlardır (Richmond, 1917; Turan, 1999 akt: Acar ve amur Duyan, 2003).

1930’lu yıllara gelindiğinde ise sorunlara yaklaşım anlayışında önemli değişiklikler meydana gelmişti ve dünyada psikoanalitik hareket ve Sigmund Freud’un fikirleri etkili olmaya başlamıştı. Sigmund Freud insanların davranışlarını değerlendirmek için “medikal model” yaklaşımını kullanıyordu. Freud tarafından geliştirilen bu modelde müracaatçıları “hasta” olarak ele alıp hastanın sorunları çevresel etkenlerden çok patolojik nedenlere (bulaşıcı hastalıklar, genetik bozukluklar, genetik aktarım, kimyasal dengesizlik) bağlanmaktaydı ve sorunlar önce teşhis sonra

sağaltım etme şeklinde çözümlenmekteydi (Lubove, 1965; Johnson, 1998; Lawrence, 1999; McNutt, 2013; Gitterman, 2014; Payne, 2014; Zastrow, 2015; Yiğit, 2020).

Sosyal hizmetin odağını daha çok bireyin tutum ve davranışları oluşturmakta olduğu için medikal modelin bireyselliğe vurgusu sosyal hizmeti de etkilemiştir ve medikal model, sosyal hizmette 1920'lerden 1960'lara kadar oldukça etkili olmuştur. Ancak bu model sosyal hizmet mesleğinin gelişimi için hem bir teşvik hem de önünde bir engel olmuştur. Sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların kişilik gelişim süreçlerini, benlik yapılarını ve iç çelişkilerini anlamaya çalışması gibi bireysel vaka çalışması yaparken büyük kolaylık sağlamakla birlikte müracaatçılara yardım etme konusunda müracaatçılara müdahale süreci uygulamak yerine tedavi etme veya terapi uygulanması mesleğin asıl unvanını zedelemiştir (Borenzweig, 1971; Johnson, 1998; Gitterman, 2014; Payne, 2014).

Bu dönemde diğer bir yaklaşım olan “fonksiyonel yaklaşım” gelişmeye başlamıştır. Otto Rank'ın çalışmalarıyla gelişen bu yaklaşım müracaatçıyı “hasta veya sapkın” olarak değil herhangi bir özel ihtiyaca gereksinim duyan kişi olarak tanımlamıştır. Yaklaşım tedavi etmekten ziyade grup çalışmasına odaklanmıştır (Johnson, 1998).

1950'li yıllarda fonksiyonel yaklaşım ve tıbbi model tartışması devam ederken dünyanın şahit olduğu iki büyük savaşın olumsuz etkileri toplumları ekonomik ve ruhsal bir çöküşe uğratmıştır. Mevcut yaklaşımlarının toplumsal gereksinimleri karşılamada yetersiz kalması sosyal hizmet alanında “endüstriyel sosyal hizmet, okul sosyal hizmeti, aile refahı, çocuk refahı, orduda sosyal hizmet” gibi yeni alanların doğmasına neden olurken, tıbbi model yaklaşımının da sorgulanmasına neden olmuştur (Johnson, 1998; Maiden, 2001; Acar ve Çamur Duyan, 2003; Kurzman, 2013; Zastrow, 2015).

1.2.3. 1961-1980 Arası Dönem

1960'lı yıllar boyunca tıbbi model ve fonksiyonel yaklaşım daha da gelişmiş ve kendisini içinde bulduğu zamanın şartlarına güncellemiş olmasına rağmen farklı problem alanlarına bağlı farklı müracaatçı grupları, yeni müdahale olanakları ve

varolan bütün müdahale yöntemlerinin yeni bir şekilde kullanıldığı birçok yeni teoriler ortaya çıkmıştır (Hollis, 1972; Johnson, 1998).

Sosyal hizmet mesleği de bu yeni ortaya çıkmakta olan teorilerden büyük ölçüde etkilenmişti ve sosyal hizmet uygulamalarında büyük bir değişikliğe gitmişti. Birinci ve ikinci dünya savaşı sonrası ortaya çıkan sosyal, psikolojik ve ekonomik sorunlara müdahale etmede yetersiz kaldığı düşünülen Freudyen ve neo-Freudyen yaklaşımının sosyal vaka çalışması üzerindeki etkisi büyük ölçüde önemini kaybetmişti. Vaka çalışmalarında “*diagnosis (teşhis)*” ve “*treatment (tedavi)*” tıbbi terimleri kullanmak yerine “*assessment (değerlendirme)*” ve “*intervention (müdahale)*” gibi daha genel terimler kullanılmaya başlanmıştı (Johnson, 1998; McNutt, 2013).

Bu büyük değişikliklerle beraber sosyal hizmet uygulamasında, mikro ve makro uygulamalar giderek yaygınlaşmaya başlamıştı. Mikro uygulamalar; görev odaklı yaklaşım, bilişsel davranışçı yaklaşımlar, gerçeklik terapisi ve benzeri teoriler, makro uygulamalar; topluluk uygulamaları, siyasi örgütlenme, yerel kalkınma ve sosyal planlama gibi çok çeşitli strateji ve teknikleri kapsayan yeni yaklaşımlar geliştirmişti (Christakis ve Fowler, 2009; McNutt, 2013).

Sosyal hizmet uygulamalarında artık müracaatçıların yaşam koşullarını iyileştirmekten ziyade (psikolojik yaklaşım) ihtiyaç duydukları kaynakları daha iyi karşılamak için (sosyolojik yaklaşım) “çevreyi” veya “sistemi” değiştirmeye yönelik adımlar atılmıştı (Johnson, 1998; Zastrow, 2015).

Sosyal hizmet uygulamaları zamanla mikro-makro uygulamaların daha da ötesine geçerek müdahale yöntemlerinde daha genelci bir uygulamayı benimsemişti. 1950’li yılların muhafazakar hareketlerinden kolektif bilince geçişte makro boyuttaki gereksinimler ve birey-çevre etkileşimine dair farkındalığın artması sosyal hizmet uygulamalarında “sistem” yaklaşımının kullanılmasını gündeme getirmişti (Johnson, 1998; Pincus ve Minahan, 1973; McNutt, 2013; Zastrow, 2015).

Sistem yaklaşımı, çevre ve bireyi ayrı ayrı ele almak yerine bir bütüncül bir perspektifle ele almaktadır. Müracaatçının yaşadığı sosyal problemler sadece psikolojik nedenlere bağlı olmaktan ziyade müracaatçı ve çevre arasındaki bio-psiko-sosyal etkileşimine bağlanmıştır. Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçılara formal ve informal kaynak, toplumsal ve bireysel kaynak sistemleri arasındaki bağa

odaklanmasına yardımcı olmaktadır. Bu bağlamda sistem yaklaşımı, sosyal hizmette genel kabul görmüş bir kuram olarak sosyal hizmet uygulamalarını güçlendiren bir araç olarak kullanılmaktadır ve sosyal hizmet uzmanları vaka yönetiminde mikro, mezzo ve makro uygulamalar yaparken sistem yaklaşımını etkin bir şekilde kullanmak üzere eğitim almaktadır (Pincus ve Minahan, 1973; Leighninger, 1980; Hartman, 1983; Johnson,1998; Kut, 1988 akt: Acar ve Çamur Duyan, 2003; Payne, 2014; Zastrow, 2015).

Sistem kuramı, müracaatçıyı çevresiyle bir bütün olarak gördüğü “çevre içinde birey” kavramı ekolojik yaklaşımın 1960’larda gelişmesiyle daha büyük önem kazanmıştır. Bu yaklaşımla beraber müracaatçının sosyal ve fiziksel çevreleri arasındaki karmaşık etkileşimlerini inceleyerek hem sağaltım hem de reform yaklaşımını birlikte götürmeye başlamıştır. Böylelikle ekolojik yaklaşım sayesinde sosyal hizmet uzmanları, bireylerin baş etme becerilerini geliştirmede, müracaatçıların sahip oldukları ve/veya olabilecekleri çevrelerindeki kaynaklarla buluşturmada ve kişiler arası sorunları ve gereksinimlere uygun stratejik müdahale geliştirmede büyük bir kolaylık sağlamaktadır (Johnson, 1998; Payne, 2014; Zastrow, 2015).

1950’li yıllara gelindiğinde popüler olmaya başlayan hümanist ve varoluşçuluk yaklaşımlarından sosyal hizmet oldukça etkilenmiştir. Çünkü varoluş ve hümanist yaklaşım gibi sosyal hizmet de insanın biricikliğine vurgu yaparak müracaatçıların kendi sorumluluklarını almada ve seçim yapmada herhangi bir ötekinin etkisinde kalmadan özgür ve bağımsız bir birey olarak hareket etmeleri gerektiğine önem vermektedir. Bu süreçte de kendi yaşamlarını anlamdirmaları ve kendilerini tanımaları gerektiğine vurgu yapmıştır ve müracaatçıların kişisel gelişimini arttırmayı hedeflemiştir (Payne, 1994; Uluğtekin, 1994; Franklin, 2009). Böylelikle sosyal hizmetin etik değer ilkelerinden biri olan “*müracaatçının kendi kaderini tayin hakkı*” ilkesi bu görüş temeli çerçevesinde şekillenmiştir (Dolgoff, Loewenberg ve Harrington, 2009).

Müracaatçıya özgür seçim ve özgürlük alanı tanımak, sosyal hizmet uzmanlarına müdahale aşamasında sorunu çözmek adına büyük kolaylıklar sağlamıştır (Dolgoff vd., 2009). 1960’lı yıllarda tıbbi modelin varsaydığı patolojik nedenlere odaklanma görüşünün önemini yitirmesiyle, müracaatçının sorunlarını holistik bir bakış açısıyla ele almasını sağlamıştır. Müracaatçının problemle başetme konusunda

yaşadıkları bazı olumsuz duygular (değersizlik, yetersizlik, başarısızlık vb.) bu yıllarda ortaya çıkan “güçlendirme” yaklaşımı ile aşılmaya çalışılmıştır ve sosyal hizmette ilerleyen yıllarda etkin bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Güçlendirme yaklaşımı, müracaatçıya kendi yaşamlarının kontrolünü ele almaları gerektiğini ve sahip oldukları kaynaklara odaklanmak konusunda müracaatçının cesaretlenmesine vurgu yapmıştır (Mancoske ve Hunzeker, 1989; Zoe ve Baden, 1997; Lee ve Hudson, 2011; Zastrow,2015).

Sonuç olarak 1960-1980’li yıllar arasına baktığımızda tüm dünyada ortaya çıkan özgürlük hareketinin yaşanması sosyal hizmette yeni sorunlar, yeni çözümler ve yeni müdahaleler uygulanmasına ortam hazırlamıştır. Böylece sosyal hizmet kuramsal yönden oldukça zengin bir alt yapıya sahip olmaya başlamıştır (Acar ve Çamur Duyan , 2003). Yine bu yıllarda “radikal yaklaşım, davranışsal yaklaşım, sorun odaklı yaklaşım, krize müdahale” gibi onlarca özgün yaklaşım sosyal hizmet uygulamalarında kullanılmaya başlanmıştır (Johnson, 1998; Payne, 2014).

1.2.4. 1980 Sonrası Dönem

1975 sonrası dönem savaş, enflasyon, işsizlik gibi krizler sosyal refah sistemini olumsuz etkilemiştir. Bu sorunlara ek olarak aile içi şiddet, yoksulluk, boşanma oranlarındaki artış, AIDS krizi, ırk ve cinsiyet ayrımcılığı, evsizlik, barış ve adalet, madde bağımlılığı gibi sorunlarda baş göstermeye başlamıştı ve gittikçe oranları artar hale gelmişti. Sosyal hizmetin ilgi alanına giren bu sorunlar sosyal hizmet uzmanları yakından ilgilenmiştir. Bu dönemde ekolojik yaklaşım ve sistem yaklaşımı sosyal hizmet uygulamalarında daha etkin bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Ayrıca bu dönem “feminist yaklaşımın” da başlangıcı olmuştur ve kadın hareketleri tüm dünyada yankı uyandırmaya başlamıştır (Johnson, 1998; McNutt, 2013; Zastrow, 2015).

1990’lı yıllarda ekolojik paradigma ve güçlendirme yaklaşımına önem verilmiştir. Bireyi güçlendirmek için genelci (generalist) bir yaklaşımla çeşitli sistemlerle, çeşitli müdahale yöntemleriyle uygulamaya devam etmesine öncelik verilmiştir. Böylelikle bu yıllarda uygulama yapan sosyal hizmet uzmanı, sosyal işlevsellik bakımından yardıma ihtiyaç duyan bireylerle, ailelerle, grup ve topluluklarla daha yoğun bir şekilde çalışmıştır (Johnson, 1998).

Austin (1997) sosyal hizmetin 1990'lı yıllardaki gelişimine daha felsefik bir boyuttan bakmıştır ve dünyanın hızlı bir şekilde küreselleşmesi sosyal hizmetin de yeni sisteme uyum sağlaması gerektiğini ifade etmiştir.

Sonuç olarak mesleğin ilk yıllarından günümüze kadar ki olan süreçte sosyal hizmet, “meslek” olma sürecinde önemli bir yol katetmiştir ve sosyal hizmet evrensel bir meslek ve disiplin olmakla birlikte sosyal hizmet mesleğine ilişkin birçok çalışma alanı ve teoriler ortaya çıkmıştır (Acar ve Çamur Duyan , 2003). Bu ortaya yeni çıkan, gelişen kuramlardan olan Çözüm Odaklı Yaklaşım ve Problem Çözme Yaklaşımı'ndan diğer bölümlerde detaylı bir şekilde bahsedilecektir.

2. ÇÖZÜM ODAKLI YAKLAŞIM

Çözüm odaklı yaklaşım, Amerika Birleşik Devletleri'nde ortaya çıkmış bir terapi modelidir (Köktuna, 2007; Arslan ve Gümüşçağlayan, 2018). Başlangıçta danışmanlık ve terapötik alanlarda geliştirilen çözüm odaklı yaklaşım, çok çeşitli insani değişim metodolojilerinden ve çeşitli danışmanlık uygulamalarında giderek daha fazla kullanılmaktadır. Amaçlı pozitif değişimi kolaylaştırmaya yönelik çözüm odaklı yaklaşımlar, insanların kaynaklarını ve dayanıklılığını ve bunların hedeflerin peşinde koşma ve değişimin yürürlüğe konmasında nasıl kullanılabileceğini vurgulayan güçlü yönler dayalı bir yaklaşım modeli oluşturmaktadır (Grant, 2011).

Steve de Shazer ve meslektaşı Insoo Kim Berg tarafından geliştirilen çözüm odaklı yaklaşım, içinde okul kurumları da dâhil olmak üzere çeşitli bağlamlarda çocuklar, ergenler, çiftler ve aileler dâhil olmak üzere geniş bir müracaatçı yelpazesi olarak kullanılmıştır (Reiter, 2010). Steve de Shazer'ın amacı geleneksel psikoterapi yöntemlerinden farklı olarak, değişimin dinamik yaşamın kaçınılmaz bir sonucu olduğu felsefesinden yola çıkarak danışanların problemlerin kendisinden ziyade problemlerinin çözümüne odaklanmalarını sağlamaktır. Bu bakış açısıyla, çözüm odaklı yaklaşım aile terapisi içinde, müracaatçının güçlü yönlerine odaklanan, müracaatçının geçmiş sorunları çözmek için kullandığı yöntemleri dikkate alan ve bazı müdahaleler yaparak müracaatçıyı çözüm stratejileri ile desteklemeyi amaçlayan bir yaklaşım olarak ortaya çıkmıştır (Trepper, Dolan, Mccollum ve Nelson, 2006).

Bu bölümde, çözüm odaklı yaklaşımdan bahsedilecektir.

2.1. Çözüm Odaklı Yaklaşımın Tarihi ve Kuramsal Arkaplanı

Çözüm Odaklı Yaklaşım, gelişim olarak psikolog Milton Erickson'un çalışmalarından büyük ölçüde etkilenmiştir ve yaklaşık olarak 20 yıldır kullanılmaktadır (Reiter, 2010). Çözüm Odaklı Yaklaşımın, Erickson'un düşüncelerinden etkilenmesinin nedeni; Erickson'un problem/belirti üzerine odaklanması ve müracaatçının problemin çözümü için yeterli kaynağa ve güce sahip kişi olarak görmesi ve müracaatçının yeterliliğini ve yetkinliğini vurgulamasıdır (Rossi, 1980; Köktuna, 2007). Yaklaşımın temelinde olan çözüme odaklanma ve müracaatçının güçlü yönleri ve kaynakları Erickson'un düşünce temeline

benzemektedir. Çünkü yaklaşım, tanısal bir sınıflandırmaya uyarlamak yerine müracaatçılar tarafından ortaya çıkarılan eylem ve değişim olasılıklarını araştırmayı gerekli görmektedir (Rossi,1980).

1970'lerin sonlarında Erickson, müracaatçılarla çalışırken geleceğe, çözüm arayışına ve istisnalara odaklanmıştır. Psikodinamik ve analitik teorilerin aksine, Erickson, şimdiki zamanın önemini vurgulayan ilk kişi olmasa da, psikoterapiye geleceğe odaklanmayı tanıtan veya başlatan ilk kişi olmuştur (O'Hanlon, 1987).

1980'li yıllara gelindiğinde çözüm odaklı yaklaşım, Shazer ve arkadaşları tarafından California'daki Mental Research Institute (MRI) (Zihinsel Araştırmalar Merkezinden) ve Milwaukee Wisconsin'de Brief Family Therapy Centre (Kısa Süreli Aile Terapileri Merkezinde) modellerine dayanarak geliştirmişlerdir. Ayrıca denenen çözümün genellikle sorunu çözmek yerine sorunu sürdüreceğine ve sorunun kökenlerini anlamamanın her zaman gerekli olmadığına inanan Watzlawick, Weakland ve Fisch'in (1974) bulgularını da genişletmişlerdir (Gingerich ve Eisengart, 2000; Bannink, 2007; Quick, 1996; Connie ve Metcalf, 2009).

Çözüm odaklı yaklaşım geleneksel terapilerden ayrı olarak “şimdiki ve gelecek zamana” odaklıdır (Corey, 2005). Çözüm odaklı yaklaşımın felsefi temeli, gerçekliğin sosyal olarak üretilebileceğini öne süren postmodern yapılandırmacılığa dayanmaktadır. Yapılandırmacılık, dünyadaki hiçbir şeyin nesnel olarak bilinmediğini ve insanların diğer insanların etkileriyle kendi gerçekliklerini oluşturduklarını iddia etmektedir (İme, 2019)

Çözüm Odaklı Yaklaşım “*bozulmamışsa onarma, pragmatik ve işleyen çözüm yollarına başvurmada ısrarcı olma ve işlemeyen çözüm yollarına başvurma, farklı çözüm yolları dene*” şeklinde üç temel kurala dayanmaktadır. Bozulmamışsa onarma, müracaatçının gerçekten şikâyet ettiği bir durum yoksa herhangi bir müdahaleye gerek yoktur. Müracaatçı işlevi devam ediyorsa engel olunmaması gereken bir durumdur. İşleyen çözüm yollarına başvurmada kararlı olma, terapide başarılı olmanın tek yolu başarılı çözüm yolları hususunda ısrarlı olmaktır. Başarısızlık duygusu müracaatçının olumlu çabalarının görülmesini engelleyebilmektedir. Nadir gerçekleşen durumlar üzerinde dikkatlice durulduğunda kimin neyi, ne zaman, nerede yaptığı ve nasıl dikkate aldığına ilişkin bilgiler, başarılı bir durumun gerçekleşmesini sağlayabilir. İşlemeyen çözüm yollarına başvurmama, farklı çözüm yolları deneme ise

müracaatçının daha önce denemediği düşünülen çözüm yollarından farklı çözüm yöntemlerini belirleyerek devreye sokması sorunun çözümü açısından önemlidir. Müracaatçı devreye sokulan yöntemleri başaramıyorsa tekrar deneme yoluna başvurulmalıdır (Shazer, 1990; Walter ve Peller, 1992; Berg, 1994; Miller ve Berg, 1995; Doğan, 1999; Connieve Metcalf,2009). Çözüm odaklı yaklaşımda aşağıdakiler vurgulanır:

- Genel olarak sorun, çözümü vurgular.
- Çözüm odaklı yaklaşım müracaatçıyı uzman olarak görür. Çünkü hiç kimse kendi hayatlarını kendilerinden daha iyi bilemez.
- Uzman temel olarak seanslara rehberlik etmek için oradadır ancak müracaatçı hangi yöne gideceğine karar verir (Jr, 2014).

Çözüm odaklı yaklaşım ise bizlere şunları sunmaktadır:

- Bir çözümün geliştirilmesi mutlaka problem odaklı değildir.
- Müracaatçı terapide uzman rolündedir.
- Kırık değilse, onarma
- İşe yaradığını düşündüğün şeyi yapmaya devam et
- İşe yaramıyorsa, yapma (Connie ve Metcalf,2009).

2.2. Çözüm Odaklı Yaklaşımın İlkeleri

Çözüm Odaklı Yaklaşımın felsefesini, amaçlarını ve yöntemlerini anlamaya yönelik 13 temel ilkesi bulunmaktadır. Bunların sekiz temel ilkesi Berg ve Miller (1992) tarafından tanımlanmış olup daha sonra Davis ve Osborn(2000) bu sekiz temel ilkelere ek olarak beş ilke daha eklemişlerdir.

1. “*Olumlu değişime odaklanma*”: Çözüm odaklı yaklaşım müracaatçıların sağlıklı, yetkin ve kendi hayatlarını yeniden inşa edebilecek bir güce sahip olduğunu varsayan olumlu bir yaklaşıma sahiptir Çözüm odaklı kısa terapi bireyin ruh sağlığında olumlu bir değişim olabileceğini vurgular ve bu yüzden problemin ana sebebi yerine çözüme odaklanır (Davis ve Osborn,2000; Milner ve O’Byrne, 2002).

2. “*Kaynaklara odaklanma*”: Her müracaatçı birbirinden farklı özellikler göstermektedir ve bu yüzden her müracaatçının da kaynaklara erişimi, kaynakları doğru ve etkili kullanımı farklılık gösterecektir. Çözüm odaklı yaklaşım da

müracaatçının eksik yönlerine odaklanmak yerine güçlü yönlerine odaklanır. Çözüm odaklı sosyal hizmet uzmanları müracaatçının farklı çözüm yollarını düşünmelerini ve var olan kaynaklara sahip olduklarına dair farkındalık sağlamalarına yardımcı olurlar (Burwell ve Chen, 2006; Sobhy ve Cavallaro, 2010).

3. “*Müracaatçının uzman rolünde olması*”: Sosyal hizmet uzmanı yerine müracaatçı problem ve çözümü açısından kendisinin uzmanıdır. Yani sosyal hizmet uzmanları müracaatçıları yönlendirmek yerine onların kendilerinin problemi çözmek için ihtiyaç duydukları şeyi belirlemelerini isterler (Teater, 2014).

4. “*En uygun müdahale yöntemini seçme*”: Müracaatçı için en uygun ve en ulaşılabilir müdahale yöntemi seçilir ve en kısa sürede uygulamaya konulur. Basitlik kuralı çözüm odaklı yaklaşım için önemlidir. Çünkü bir sorunu incelemeye ve anlamaya çalışırken bazen sorunlar daha çok kötüleşmektedir. Sorundan çok çözüme odaklanmaya başlandığında ise tam tersi gerçekleşir (Connie ve Metcalf, 2009).

5. “*Değişimin kaçınılmazlığı*”: Olumlu değişim kaçınılmaz olarak görülür. Olumlu dönüşümün gerçekleşebileceği ve gerçekleşebileceği beklentisi, çözüm odaklı yaklaşımın temel varsayımlarından biridir ve değişimler devam ettikçe farklı çözüm yolları da ortaya çıkar (Walter ve Peller, 1992; Burwell ve Chen, 2006).

6. “*Geleceğe odaklanma*”: Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların şu anına ve geleceğine odaklanır. Bu yöntem kaynaklara odaklanma ilkesi ile benzerlik göstermektedir. Yani müracaatçıların yaşamlarındaki sorunlara çözüm bulmalarına yardımcı olmak için, şimdiki ve gelecekteki yönelimlerine odaklanır (Davis ve Osborn, 2000; Connie ve Metcalf, 2009).

7. “*İşbirliğine dayalı bir ilişki geliştirme*”: Sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçılar iş birliği içinde çalışırlar. Bundan dolayı terapinin ilk seansında olumlu diyalog kurmak ve terapötik süreci oluşturmak önemlidir (McFarland, 1995).

8. “*Faydacı ve esnek olma*”: Faydacı ve esnek olmak sorun çözmedeki temel pragmatik felsefe olarak kabul edilir. İşe yaramayandan ziyade işe yarayan unsurlara odaklanılır. Karmaşık ve dinamik zorluklarla mücadele eden müracaatçı için oldukça fayda sağlamaktadır (Burwell ve Chen, 2006).

9. “*Çözüme odaklanma*”: Problemin çözümünden ziyade daha çok çözümlere odaklanılır. Çözümler problemin tersi olacak şekilde ele alınır ve olumlu değişimin bir

parçası olarak kabul edilir. Oluşturulan çözümler, sosyal hizmet uzmanları ve müracaatçıların birlikte katılması ile keşfedilir (Davis ve Osborn, 2000; Burwell ve Chen, 2006).

10. “*Sorunun yaşanmadığı istisnai durumları belirleme*”: Müracaatçının yaşamındaki sorun bazen daha az yaşanır ya da hiç yaşanmaz. Bu zamanlar sorunun çözümü için başlangıç noktası olarak kabul edilir. Çözüm odaklı sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarına sorunların her zaman var olamayacağına dair farkındalık kazanmasında yardımcı olarak kaynaklarını doğru kullanmasına teşvik eder (Teater, 2014).

11. “*Amaç yönelimlilik*”: Çözüm odaklı yaklaşım hedef odaklıdır. Yani hedefler, mevcut problem için oluşturulmuş çözümlerdir. Çözüm odaklı sosyal hizmet uzmanları hedeflerin oluşturulmasında müracaatçı ile yakın çalışırlar ancak bu süreçte hedefi değiştirme gücüne sahip değillerdir (Power,1996 akt. Burwell ve Chen, 2006)

12. “*Yapılandırmacı eğilim*”: Çözüm odaklı yaklaşımın etkilendiği iki kuram vardır. Bunlar yapısal ve post-yapısal kuramlardır Yapısalcılar altta yatan sorunların nedenlerini ve anlamlarını ararken yapılandırmacılar ise daha yüzeysel bir çerçeve yaratırlar. Bu yüzden kullanılan kavramlar ve dil yaklaşımda büyük önem taşımaktadır (Milner ve O'Byrne, 2002).

13. “*Kısa müdahale*”: Çözüm odaklı yaklaşım kısa sürelidir. Bu nedenle müdahalenin kısa süreli olması zamansal ve ekonomik olarak avantajlıdır (Burwell ve Chen, 2006).

2.3. Çözüm Odaklı Kısa Terapinin Varsayımları

Çözüm odaklı yaklaşımda varsayım, terapistlerin çalışmalarını etkileyen düşünce, duygu, değer ve tutumlar ve danışanlardan oluşan bir küme olarak ifade edilmektedir (NASW, 2005). Talmon (1990) ve de Shazer ve arkadaşları (1986) varsayımların bir yol gösterici olduğunu ve çalışma sürecinde hem danışanı hem de danışmanı doğrudan etkilediğini ifade etmektedirler. Çözüm odaklı yaklaşım ile ilgili varsayımlar göre aşağıdaki gibidir;

1. “Terapiye gelen müracaatçıların değişme arzuları ve istekleri vardır”. Bu yüzden terapiye “direniş” göstermezler ve terapistle nasıl iş birliği yapabileceklerinin direkt veya dolaylı bir şekilde ifade ederler (de Shazer vd., 1986).

2. “Çözümlere ve geleceğe pozitif odaklanmanın avantajları vardır” (Walter ve Peller, 1992). Örneğin kış olimpiyatlarında Doğu Alman kadınların yarışmadan önce gözleri kapalı bir şekilde ileri geri hareket yaparak zihinsel bir hazırlık evresi geçirdiklerini ve böylece gözleri kapalıyken yarışmayı hayal etmeleri yarışta daha iyi bedensel ve zihinsel odaklanmaya fayda sağladığını gözlemlemişlerdi (hipnotik teknik) (Corey, 2005).

3. “Uzman ve müracaatçı arasındaki dil kullanımı önem arz etmektedir.” “Mucizeniz gerçekleşirse” ile “mucizeniz gerçekleştiğinde” demek arasında fark vardır. Aynı şekilde “Daha iyi olan bir şey var mı?” veya “Ne daha iyi oldu?” demek arasında da bir fark vardır. Çözüm odaklı yaklaşımı kullanırken, dilin kullanımı yoluyla olumlu bir geleceği varsaymak, danışanın istisnalarını keşfetmesine yardımcı olmak için yararlı bir araçtır (Connie ve Metcalf, 2009).

4. “Her sorunun çözümünü sağlayacak küçük istisnalar vardır.” Çözüm odaklı yaklaşımın en önemli yönlerinden biri, istisnaların araştırılması ve bir kez bulunduğu istisnaların kullanılmasıdır. İstisnalar genellikle küçüktür ve bir kişinin problemle ilgili farkındalığının dışında da ortaya çıkabilir ancak bir kez keşfedilip kullanıldığında büyüyebilir ve daha güçlü hale gelebilir. Ayrıca bu zamanlar çözümlere yol açabilir ve çoğu zaman danışanları güçlü yapan gizli yeteneklerin keşfedilmesine neden olabilir (Walter ve Peller, 1992; Bannink, 2007; Connie ve Metcalf, 2009).

5. Müracaatçılar değişmek isterler, değişme kapasiteleri vardır ve bunun için ellelerinden geleni yaparlar. Yaptıkları küçük değişiklikler daha büyük değişiklikleri teşvik eder.

6. Her birey benzersiz olduğu için sorunun çözümü de bireye özgüdür yani benzersizdir.

7. Patolojik yaklaşıma vurgu, yaklaşımın pratik sonuçları açısından gereksizdir

8. Danışanların sahip olduğu kaynaklara ve yeterliliklere ulaşılması sağlanmalıdır. Çünkü danışan kendi sorunlarını çözebilecek güce sahiptir.

9. Terapistte danışanlar kendi yaşamları ve deneyimleri konusunda uzman kişilerdir (Walter ve Peller, 1992; Corey, 2005; Bannink, 2007; Ratne, George ve Iveson, 2012).

2.4.Çözüm Odaklı Yaklaşım Teknikleri

Shazer, Berg ve arkadaşları uzun çalışmalar sonucunda çözüm odaklı yaklaşım için genel bir sorgulama izlemi geliştirmişlerdir (Zengin, 2015). Çözüm odaklı yaklaşım, en temel düzeyde bazı belli başlı sorulardan oluşmaktadır. Bu sorulardaki amaç, problemi tanımlamak veya probleme odaklanmak yerine bir durumun veya koşulun üzerine çözüm odaklı konuşma şeklinde gerçekleşmektedir. Böylelikle müracaatçı kendini sorunun veya çözümün bir parçası olarak görmeye başlayacaktır (Walter ve Peller, 1992; Doğan, 1999; Bannink, 2007).

Çözüm odaklı yaklaşımın teknikleri şu şekilde sıralanabilir;

1. Mucize soruları
2. Derecelendirme soruları
3. İstisnai sorular
4. Baş etme soruları
5. Çözüm odaklı amaçlar
6. Övgü
7. Ara verme
8. Ödev verme (Doğan, 1999; Gingerich ve Eisengart, 2000)

2.4.1. Mucize Sorusu

Mucize soruları, farklı zamanlarda de Shazer (1990) ve Berg ve arkadaşları (1998) tarafından gerçekçi ve ulaşılabilir amaçlar yönünden yetersiz kalan bir müracaatçıyla çalışırken keşfedilmiştir. Mucize soruları, iyi formüle edilmiş amaçlar oluşturmada etkili olmasından kaynaklı çözüm odaklı yaklaşımın önemli bir parçası haline gelmiştir ve çözüm odaklı yaklaşımda çok yaygın kullanılan bir yöntem olarak yer almaktadır (Macdonald, 2011; Skalare,1997; Jong ve Berg, 2012).

Mucize soruları birbiri ardına iyi formüle edilmiş amaçlarla birlikte önem taşımaktadır. Mucize soruları müracaatçıları sorunun olmadığı zamanları düşünmesine yardımcı olarak geleceğin farklı bir şekilde düşünülmesine ve dikkate almamış olabilecekleri olası çözümleri fark etmesine imkân sağlamaktadır. Ayrıca müracaatçıların kendi sorunlarına dair var olan hâlihazırdaki çözümleri ve kaynakları tanımlamalarına yardımcı olmaktadır (O'Connell, 2001; Burwell ve Chen, 2006; Teater, 2014).

Mucize sorusunu de Shazer (1988) şu şekilde tanımlamaktadır:

(...) Şimdi size bir soru sormak istiyorum. Diyelim ki bu gece siz uyurken ve tüm ev sessizken bir mucize oluyor. Mucize, sizi buraya getiren sorunun çözülmesidir. Ancak uyuduğunuz için mucizenin gerçekleştiğini bilmiyorsunuz. Peki, yarın sabah uyandıığımızda, size bir mucizenin gerçekleştiğini ve sizi buraya getiren sorunun çözüldüğünü söylemiş olsa farklı ne olacak? (Akt.:Ratner vd., 2012)

Buradaki “mucize” metaforundaki amaç, müracaatçılara gelecekte bugüne doğru bakmasını ve bir çözüme nasıl ulaştığını belirmesine olanak sağlamak ve müracaatçıya sorunların üstesinden gelmek için sahip olduğu güçlü yanlarını ve kaynaklarını fark etmesine kolaylık sağlayarak kendi için daha gerçekçi ve ulaşılabilir hedefler koymasına yardımcı olmaktır (Walter ve Peller, 1992; Macdonald, 2011; Ratner vd., 2012). Bu şekilde Erikson'un “kristal küre” tekniğiyle paralellik göstermektedir (Erickson, 1954). Tekniğin arkasındaki fikir, problemin var olmadığı ya problemin çözüldüğü bir geleceğin otomatizm halindeyken bir simge yaratmasını sağlamaktır (Walter ve Peller, 1992).

Müracaatçıların, mucize sorusuna verdikleri tepkileri eğer uzman tarafından dikkatli bir şekilde gözlemlerse, müracaatçıların vücutlarında gözlemlenebilir çeşitli değişikliklere maruz kaldığını fark edeceklerdir. Müracaatçılar hayali soruyu düşünürken çoğu zaman göz bebekleri büyür ve göz kapakları titrer. Bazıları ise soru üzerinde yoğunlaştıkça yüzünde hafif bir gülümseme belirmeye başlar. Ancak müracaatçıların, mucize sorusunu düşündükten sonra verdikleri en yaygın yanıt, derin bir sessizlikten sonra “bilmiyorum” şeklindedir (Berg ve Dolan, 2001; Mcdonald, 2011). “Bilmiyorum” yanıtı alındığında, müracaatçı soruyu anlamamış ya da bir çözüm önerisi üretememiş gibi gözükmesinden uzman endişe etmemelidir. Bunun yerine, birkaç dakika beklemek ve müracaatçının kendisini ve düşüncelerini toparlayıp düzenlemesi için zaman tanımak sorunu tanımlamaya açısından önemli bir ayrıntıdır (Mcdonald, 2011).

Walter ve Peller (1992) mucize sorusunu her müracaatçı için yeterli ve uygun olamayacağını düşündükleri için bazı çeşitli seçenekler ortaya koymuşlardır. Örneğin, küçük çocuklar için “*sihir*” kelimesini kullanmak daha yararlı olacaktır: “*Eğer sihirli bir değneğimiz olsaydı ve sorun ortandan kalksaydı ne olurdu?*”. Sihirli kelimesinden rahatsız olanlar için: “*Eğer bu son seans olsaydı problemi çözme aşamasında sen ne yapardın?*” Farklı bir şey yapacaklarını düşünmeyen müracaatçılar için: “*Kendinize veya başka birine farklı olarak ne söylediğinizi düşünüyorsunuz?*” Ayrıca mucize soru tekniğinde aşağıdaki sorularda müracaatçının yetkisini ve gücünü arttıracak kolaylıklar sağlamaktadır.

- Mucizenin gerçekleştiğini hemen anlayacak mısın? Nasıl bileceksin?
- Sonrasında ne olacak?
- Sen bunu yaptığında neler farklı olacak?
- Karşıdaki kişi bunu fark ettiğinde, sen ne yapacaksın? (Jong ve Miller, 1995; Mcdonald, 2011).

2.4.2. Derecelendirme Soruları

His, ruh hali, iletişim gibi değişkenler müracaatçılar tarafından kolayca gözlemlenemediği için derecelendirme soruları, çözüm odaklı yaklaşım içinde sıklıkla kullanılan en kullanışlı tekniklerden biri olmaktadır (Iveson, 2002; Berg, 1994 akt: Corey, 2005). Günümüzde de çeşitli terapötik yaklaşımlar tarafından da sıklıkla kullanılmaktadır (Ratner vd., 2012). Dereceleme soruları, danışanlardan konularını bir ölçekte (genellikle 0’dan 10’a kadar, 0 en az olmak üzere arzu edilen durum ve 10 en çok arzu edilen olma durumu) şeklinde değerlendirmesini istemektedir (Iveson, 2002; Sobhy ve Cavallaro, 2010; Trepper vd., 2010). Bu değerlendirme bilimsel bir değerlendirme ya da problemin boyutunu ele alan bir değerlendirme olmaktan ziyade (Ratner vd., 2012) müracaatçıların kendi ilerlemesini değerlendirmesini ve yeterli düzeydeki memnuniyet noktasını belirlemesini sağlamaktır (Iveson, 2002; Trepper vd., 2010).

Derecelendirme soruları basit ve anlaşılır bir şekilde olduğundan dolayı çeşitli amaçlar için kullanılabilir (Power, 1996 akt: Burwell ve Chen, 2006); (a) derecelendirme sorularının danışmanlık yapılan kişilerin hedeflere yönelik ilerlemesini izlemenin ve artan değişimi izlemenin yararlı bir yolunu sunmak ve müracaatçının

nihai bir hedefler tanımlamasına yardımcı, (b) istisnaları aramak, gelecekteki adımları keşfetmek veya harekete geçme motivasyonunu veya istekliliğini değerlendirmek, terapi süreci boyunca ilerlemeleri değerlendirmek, (c) müracaatçının hayatının hemen hemen her yönüyle ölçeklendirme yaparak müracaatçının güçlü yönlerini ortaya çıkarmak, (d) çevresiyle olan etkileşiminde değişkenleri değerlendirmek için kullanmak gibi çeşitli amaçlar için kullanılmaktadır (Jong ve Miller, 1995; Quick, 1996; Doğan, 1999; Iveson, 2002; Power, 1996 akt: Burwell ve Chen, 2006; Teater, 2014).

Derecelendirme tekniğın a) değerlendirme aracı olması, b) müracaatçının değerlendirmesini sosyal hizmet uzmanının değerlendirmesinden daha önemli olduğunu vurgulaması, c) önceki çözüm ve istisnalara odaklanarak değişimleri değerlendirmede güçlü bir müdahale tekniğı olması gibi üç ana bileşenden oluşmaktadır. Her görüşme esnasında yapılan üç uygulama (daha iyiye giden şeyler, aynı kalabilen şeyler, daha kötüye gidebilen şeyler) müracaatçının kendi durumu hakkındaki olgularının tespitine yardımcı olmaktadır (Trapper vd., 2010).

Derecelendirme soruları aşağıdaki çeşitli soruları içermektedir:

- 1'den 10'a kadar bir ölçekte, 10 problem çözüldü veya mükemmel ve 1 ise durum kötü, bugün sorun nerede?
- 10 bir çözüm bulmak için hazır olduğunuzu ve 0 hiçbir şey yapmak istemediğinizi ifade ediyorsa, bugün kendinizi nasıl değerlendirirsiniz?
- Terapiyi tamamlamaya hazır olduğunuzu düşündüğünüz sayı kaçtır? (Greenberg, Ganshorn ve Danilkewich, 2001; Bakker, Bannink ve Macdonald, 2010).

2.4.3. İstisna Soruları

İstisna kavramı, sosyal hizmet uzmanlarına görüşmelerde müracaatçıların düşüncelerini yeniden çerçevlendirmelerine yardımcı olmak için kullanılan bir tekniktir (Burwell ve Chen, 2006). Müracaatçılarınday hayatlarında her zaman bir problemle karşılaşması olağan bir durumdur ancak hayatlarındaki karşılaştıkları her problem ne kadar zayıflatıcı, süregelen ciddi ve kompleks bir yapıda olursa olsun, problemlerin bir istisnası bulunabilir ancak müracaatçı problemlere çok fazla

odaklandığı için bunu fark edemeyebilir (Greenberg vd., 2001; Guterman, 2006; Bakker vd., 2010; de Shazer, 1985 akt: Ratne vd., 2012).

İstinai durumlara ilişkin birkaç soru örneği ;

- Şikayetin ortaya çıkmadığı veya diğer zamanlardan daha az meydana geldiği bir zaman var mı? Bu zamanların farkı nedir?"
- Sen bu zamanlarda neleri farklı yapıyorsun?
- Nasıl farklı düşünüyorsun?
- Bunun tekrar olması için ne yapacaksın?
- Hayatında bir şeyler olumlu gittiğinde bunu ilk kim fark eder ve sonra kim fark eder? (Lipchik ve de Shazer, 1986; Walter ve Peller, 1992; Greenberg vd., 2001; Bakker vd., 2010; Mcdonald, 2011).

Bu istina sorularının çoğu ilk zamanlarda Lipchik ve de Shazer (1986) ve Lipchik (1988a, 1988b Akt: Walter ve Peller, 1992) tarafından uygulanmıştır. Bu istisna soruları, sosyal hizmet uzmanı veya müracaatçı tarafından bir çözüm inşa etmek için kullanılabilir (Walter ve Peller, 1992). İstisnalar bulunduğu anda ise davranışın ve/veya sorununayrıntılı bir tanımını ortaya çıkartıp açık bir şekilde detaylandırmak müracaatçının güçlü ve başarılı yönlerini ortaya çıkarmada, farkındalık kazandırmada, kendilerine hakim olma duygularını ve sonraki adımlarını planlama yeteneklerini geliştirmede önem arz etmektedir (Fleming ve Rickord, 1997; Greenberg vd.,2001; Mcdonald, 2011;Ratne vd., 2012).

Davranışların istisnalarını ve varsayımsal çözümlerini sorgulamak, müracaatçıya görüşme esnasında hangi pozitif eylemlerin olabileceğine dair bir ipucu sağlamaktadır. Böylelikle müracaatçının kendi uzman gibi hissetmesi, çözüm yolunu kendisi bulması, kendisine uygun ve uyumlu hale getirmesi müdahalenin gidişatı açısından kalıcı bir fayda sağlamaktadır (Bannink, 2007).

İstisna soruları çok uzun zaman önceye gitmekten ziyade yakın geçmişe vurgu yapması ve problemin olduğu zaman ile istisna durumunun olduğu zamanın birbirinden farklı olduğu unutulmaması bu teknikte dikkat edilmesi gereken unsurlardan biri olmaktadır (Burwell ve Chen, 2006; Jong ve Berg, 2012).

2.4.4. Başetme Soruları

Müracaatçılar genellikle süreklilik gösteren bir problemle karşılaştıklarında umutsuzluk duyguları daha çok ön plana çıkmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının görevi ise bu gibi durumlarda müracaatçının kendini tanınması için ona yardımcı olmaktır. Başa çıkma soruları, özellikle aşırı derecede umutsuz görünen durumlarda, müracaatçıların kendi durumlarına ilişkin farkındalıklarını arttırmaya, öz yeterliklerini canlandırmaya, müracaatçıların zorluklarla nasıl başa çıktıklarını ve bunlara nasıl katlandıklarını vurgulamamada hem müracaatçılara hem de sosyal hizmet uzmanlarına büyük bir kolaylık sağlamaktadır (Ahlers, 1992; Jong ve Miller, 1995; Fleming ve Rickord, 1997; Butler, 1996 akt: Greenberg vd., 2001; O'Connell, 2001; Iveson, 2002).

Milwaukee ekibi tarafından geliştirilen başetme sorunlarının amacı müracaatçının yetkinliklerini sahip oldukları kaynakları ve güçleri farketmesini sağlayarak daha iyi seçimler yapmasına ve yaşam kalitelerini iyileştirmelerine olanak sağlamaktır (Jong ve Miller, 1995; Fleming ve Rickord, 1997; Ratne vd., 2012).

Başetme sorularına ilişkin birkaç soru örneği ;

- İşlerin daha kötüye gitmesini nasıl önlüyorsunuz?
- Kulağa neredeyse bunaltıcı geliyor. Bununla nasıl başa çıkıyorsunuz?
- Böylesi zor durumda bile devam edebilmenizi sağlayan etken nedir?
- Karşılaştığınız sorun ve/veya sorunları nasıl atlattınız?
- O sırada size ne yardımcı oldu?
- Kendi kendinize ne düşünüyordunuz/diyordunuz?
- Başka biri ne dedi/yaptı?
- Sizin için yararlı olmayan ne buldunuz?
- Bu durum sizin için ne anlama geliyordu?
- Bir dahaki sefere bu durumla karşılaştığınızda neyi hatırlamanız gerekiyor?
(Greenberg vd., 2001; O'Connell, 2001).

2.4.5. Çözüm Odaklı Amaçlar

Amaçların ilk görüşmede açık bir şekilde belirlenmesi, müracaatçının sorunlarını fark etmede ve “çözüm odaklı konuşmaya” doğru yönlendirilmesinde büyük önem arz etmektedir (Doğan, 1999; Zengin, 2015). Birden fazla amaç belirlemek ya da hangi amaca ilk ulaşılabileceği konusu üzerine düşünmek müracaatçılara çözüme giden yolda teşvik edici olması bakımından fayda sağlamaktadır (de Shazer, 1990).

Amaçlar, çözüm odaklı yaklaşımın temel yapıtaşlarından birini oluşturmaktadır (de Shazer, 1990). Bu yüzden amaçların açık ve net bir şekilde tanımlanması (iyi formüle edilmiş amaç) bir zorunluluk arz etmektedir (Fleming ve Rickord, 1997).

De Shazer (1990) iyi formüle edilmiş amaçları şu şekilde tanımlamaktadır;

- 1) Büyük amaçlardan ziyade daha küçük amaçları kapsar.
- 2) Müracaatçı için dikkat çekicidir.
- 3) Belirli somut davranışsal terimlerle ifade edilirler.
- 4) Ulaşılabilirlik bakımından daha gerçekçi amaçlar ortaya konur.
- 5) Amaçlar bir “son” olarak değil, yeni bir “başlangıç” olarak ele alınır.
- 6) Müracaatçılar tarafından zaman zaman “zor işler” olarak algılanır.

Görüşmenin etkili ve kısa süreli olması için hem müracaatçı hem de sosyal hizmet uzmanı hedeflere ulaşmak için gerekli adımlar hakkında konuşmalıdırlar. “*Problem çözüldükten sonra ne olacak?, Sorun çözüldüğünde, şimdi yapmadığınızdan farklı ne yapacaksınız?*” veya “*Görüşmenin bittiğini nasıl bileceksiniz?*” şeklinde hedef konuşmaya yönelik sorular belirlenmelidir (Fleming ve Rickord, 1997).

Sklare (1997) müracaatçının amaç ifadelerini (a) “olumlu amaç”, (b) “olumsuz amaç”, (c) “zarar verici amaç”, (d) “bilinmeyen amaç” şeklinde sınıflandırma yapmaktadır. Amaçların tanımlarına baktığımızda;

“*Olumlu amaçlar*”: Genellikle gözlemlenebilen ve ayrıca müracaatçının amaçlarına ulaşmış veya ulaşmadığını ölçmesine yardımcı olan amaçlardır.

“*Olumsuz amaçlar*”: Olumsuz amaçlar a) bir şeyleri yapmayı bırakma isteği ve b) başkalarından bir şeylerden vazgeçmelerini isteme şeklinde iki kısımda

açıklanabilir. Olumsuz amaçların uygulanması zor olduğundan bu tür amaçları “olumlu amaçlara” dönüştürmek önemli olmaktadır.

“*Zarar verici amaçlar*”: Müracaatçılar bazen kendilerine zarar verecek eylemlerde bulunabilir veya kendisi için hayati önem arz eden bir davranıştan vazgeçmek isteyebilir. Bu tarz durumlarda sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı desteklemekten kaçınarak bu davranışın altında yatan sebepleri araştırarak daha pozitif amaçlar belirlemesine yardımcı olur

“*Bilinmeyen amaçlar*”: Müracaatçılar genelde bazı belli yetkin kişiler (anne, baba, öğretmen, hastane yönetimi vb.) tarafından görüşmeye yönlendirilirler. Müracaatçılara görüşmeye geliş amaçları sorulduğunda ise genellikle “bilmiyorum” şeklinde cevap alınır. Bu tarz durumlarda müracaatçılara “Eğer...” ile başlayan sorular yöneltilmesi (Eğer bilseydin?..) müracaatçıların kendilerine uygun bir amaç oluşturmasına yardımcı olabilir (Doğan, 1999; Zengin, 2015).

2.4.6. Övgü

Sosyal hizmet uzmanları genellikle problem odaklı düşünen ve cesaret kırılması yaşayan, kendine güvenmeyen müracaatçılarla karşılaştığında, müracaatçının içinde bulunduğu karamsar atmosferi daha olumlu ve umutlu bir şeye dönüştürmeleri istenir (Berg ve Jong, 2005). Müracaatçıların sahip olduğu kişisel özellikler ve geçmiş deneyimlerinden faydalanılırsa, zorlukların üstesinden gelmede ve daha kaliteli bir yaşam biçimine ulaşmada büyük kolaylık sağlanabilir (Jong ve Berg, 2012; Walter ve Peller, 1992). Bunu en kolay, en basit ve en kullanışlı yoldan yapmanın yöntemi ise “övme” tekniğini kullanmaktır (Berg ve Jong, 2005)

Berg ve Jong (2005) iltifatı; doğrudan iltifatlar, dolaylı iltifatlar ve kendini övme olmak üzere üç farklı şekilde incelemişlerdir:

Doğrudan iltifatlar: Müracaatçılarda neyin yararlı veya başarılı görüldüğünü gözlemlemeyi ve gözlemlerin müracaatçının farkındalığını artırmaya yardımcı olabileceğini düşünerek, bunu doğrudan ifadelerle anlatmayı kapsamaktadır. Örneğin, “Çocuğunuzla konuşma şeklinizden düşünceli bir anne olduğunuzu görebiliyorum.” Bu tür ifadeler, müracaatçıların farkında olamayacakları veya kabul etmekte zorlanabilecekleri samimi gözlemleri ve yorumları içermektedir.

Dolaylı iltifatlar: Müracaatçıların sahip oldukları bakış açılarından sorular sorarak yine müracaatçıdan gelen cevaplarla elde edilmektedir. Örneğin, biri “*Sence öğretmenin okulda en iyi olduğun şey ne olduğunu söylerdi?*” diye sorabilir. Veya başka bir örnek: “*En iyi arkadaşınız daha sakin ve nazik olduğunuzda nasıl biri olduğunuzu söylerdi?*” Öğretmenin veya en iyi arkadaşının bakış açısını konuşmaya dâhil ederek, müracaatçıların onları en iyi tanıyanlar arasındaki olası, olumlu itibarlarına dair ipuçları vermeye başlayabilir.

Kendini övme: Müracaatçıların başarılarını ve gizli yeteneklerini, genellikle ilk kez tanımlama konumuna yerleştirecekleri şekilde ifade etmeyi içermektedir. Kendinden iltifat etmek, müracaatçılara doğrudan iltifat etmekten daha doğal ve inandırıcı görünebilir, çünkü gözlemleri ve yorumları sağlayanlar yine müracaatçıların kendisidir.

İltifat etmek, genellikle görüşmenin sonunda müracaatçıların dikkatini güçlü yanlarına ve çözüme yardım edecek geçmiş başarılarına çekmek için Milwaukee tarafından ilk kez kullanıldı. İltifat etmek, müracaatçıların kendinden emin ve daha umutlu olmalarına yardımcı olduğu için sosyal hizmet uzmanları tarafından görüşme esnasında yavaş yavaş uygulanmaya başlandı (Jong ve Berg, 2012).

İltifat etmek, müracaatçılara karşı nazik olma arzusundan ziyade gerçeğe dayalı olmalıdır (Davis ve Osborn, 2000). Diğer bir deyişle iltifatlar genellikle müracaatçının zihninde müracaatçı için önemli olan şeyin ne olduğunu pekiştirmek için kullanılır (Jong ve Berg, 2012). Görüşme esnasında iltifat, müracaatçının güçlü yönlerini ve başarılar hakkında daha fazla bilgi ortaya çıkarmasına ve müracaatçının korkularını yatıştırmasına yardımcı olmaktadır (Walter ve Peller, 1992; Jong ve Berg, 2012). Ayrıca müracaatçı ile görüşme esnasında ara ara sözlü olmayan tepkiler vermek de (baş sallamak, el hareketleri vb.) müracaatçının kendi gözleminde, sosyal hizmet uzmanının kendisini görmezden gelmediğini ve hafife almadığını fark etmesi müdahalenin gidişatı açısından önem arz eder (McDonald, 2011).

2.4.7. Ara Vermek

Sosyal hizmet uzmanı müracaatçı ile yaptığı görüşme esnasında, müracaatçıya verilecek geri bildirim planlamak için görüşmeye 5 veya 10 dakika ara vermek hem

sosyal hizmet uzmanına hem de müracaatçıya düşünmek için bir fırsat sağlar (Berg veJong, 2005; Mcdonald, 2011; Quick, 1996).Ara vermenin amaçları arasında;

- Hem müracaatçıya hem de sosyal hizmet uzmanına düşünme süresi yaratması
- Müracaatçıya geribildirim yapmak için hazırlık yapmak
- Müracaatçıya görüşmenin sonuna yaklaşıldığını göstermek istemesi gibi sebepler gösterilebilir (Hanton, 2011).

Ara vermek, müracaatçının ara sonrası sosyal hizmet uzmanının ne söyleyeceği konusundaki beklentilerini arttırmaya yardımcı olurken diğer taraftan da müracaatçının bütün dikkatinin sosyal hizmet uzmanında ve “o anda” olmasını sağlar (Berg ve Jong, 2005).

2.4.8. Ödev Verme

Ödev verme, sosyal hizmet uzmanının müracaatçıya görüşme sonunda verdiği bir dizi görevler olarak tanımlanabilir (Bannink, 2010; O'Connell, 2001). Buradaki amaç, müracaatçının sorunlara çözüm bulma ve hedefe ulaşmada büyük kolaylık sağlamasıdır (Bannink, 2010). Ödevler, ister doğrudan ister dolaylı yoldan hangi biçimde kullanılırsa kullanılsın amaçlarla ilişkili olmalıdır. Ev ödevi; bir görevde bulunma, bir görevi fark etme, bir görev hakkında düşünme ya da bazı müracaatçılarla bunların bir kombinasyonunu oluşturma şeklinde yer edinebilir. Örneğin, “*sizden bir sonraki görüşmemize kadar ki geçen sürede hafta da en az iki kere enerjik bir yürüyüşe çıkmanızı istiyorum.*” ya da “*sizden bugün tartıştığımız konular hakkında önemli gördüğünüz dört seçenek üzerine düşünmenizi istiyorum. Bir sonraki görüşmede seçtiğiniz bu seçenek hakkında konuşabiliriz.*” şeklinde ifade edilebilir (Henden, 2008).

Sosyal hizmet uzmanı görüşme sonunda müracaatçı ile olası görevleri tartışırken müracaatçıya vereceği ödevleri aşağıdaki kriterlere göre karar vermesi gerekmektedir:

- Müracaatçının sosyal ve kişisel kaynaklarının mevcudiyeti
- Müracaatçının değerlerine ve önceliklerine uygun olması
- Müracaatçının yapmaya ne kadar istekli olduğu

- Müracaatçının harekete geçmeye istekli olması
- Ödevin müracaatçının hedefleriyle ilişkisi (O'Connell, 2001).

Müracaatçı için küçük, ulaşılabilir ödevler belirlenirse, müracaatçının bunları başarması daha olası görülür (Campbell vd., 1999; Hanton, 2011). Bu yüzden ödevler, basit tutulmalı, olasılıklar net bir şekilde vurgulanmalı ve her müracaatçının değişim isteme derecesine göre tasarlanmalıdır (de Shazer, 1985 akt: Campbell vd., 1999).

2.5. Çözüm Odaklı Yaklaşımın Diğer Terapilerle İlişkisi

Çözüm odaklı yaklaşım, herhangi bir yaklaşımın yanında kullanılabilir. Ancak çözüm odaklı yaklaşımın kendine özgü felsefesi ve dili olduğundan diğer yaklaşımlara entegre etmekten ziyade eklektik bir bakış açısı sunar (Ratne vd., 2012).

Cepeda ve Davenport (2006) çözüm odaklı yaklaşımın ve kişi merkezli yaklaşımın odak noktasının “şimdi” ve “burada” olmasına odaklanması, geleceğe yönelik uygulamalı teknikleri olması, müracaatçının farkındalığını arttırmayı amaçlaması gibi çeşitli yönlerden benzerliğine dikkat çekerek çözüm odaklı yaklaşımın entegrasyonunu önermektedir.

Çözüm odaklı yaklaşım, bilişsel davranışçı terapi ile bazı benzer özelliklere sahiptir (Bannink, 2005; 2006 akt: Bannink, 2007). Müracaatçı ile istenen davranışın tartışılması ve uygulanması sosyal hizmet uzmanı tarafından güçlendirilmesi (“olumlu pekiştirme”), istenmeyen davranışın tartışılması ve uygulanması en aza indirilmesi (“hayal kırıklığı yaratan”) gibi edimsel koşullandırma ilkelerinden; müracaatçıya bir ödev vererek onu farklı bir şey yapmaya teşvik etmesi veya “mucize gerçekleşmiş” gibi davranması (“karşı koşullanma”) gibi klasik koşullanma ilkelerinden faydalanabilir (Beck, 1995).

Ailelerle yapılan terapötik çalışmalarda da çözüm odaklı yaklaşım etkin bir şekilde kullanılmaktadır (Gladding, 2012). Çözüm odaklı aile terapisi, ailenin önceki çözüm yollarını ve istisna durumlarını inceleyerek güçlü yönlerine odaklanır ve bu tür yolların daha fazla uygulanmasına yardımcı olurlar (Trepper vd., 2006).

Ayrıca çözüm odaklı terapi motivasyonel görüşme gibi müracaatçı odaklı modellerle (Miller ve Rollnick, 2002) ve çözüm odaklı yaklaşımın temel felsefesi ve

varsayımları açısından da anlatı terapisi ile belli benzerlikler göstermektedir (Freedman ve Combs, 1996 akt: Trepper vd., 2010).

2.6. Çözüm Odaklı Yaklaşım Uygulayıcısının Rolü

Çözüm odaklı yaklaşımı görüşmelerde uygulayabilmek için çözüm odaklı kısa terapi üzerine ve mental sağlık üzerine eğitim almak gerekmektedir. İdeal bir çözüm odaklı uygulayıcısı 1) sosyal hizmet, psikoloji, psikiyatr, aile ve evlilik terapisi, psikolojik danışmanlık gibi alanlardan en az yüksek lisans derecesi 2) üniversite ya da resmi bir kuruluş çözüm odaklı terapide süpervizyon ve resmi eğitim verilmesi gerekmektedir (Trepper vd., 2010).

De Shazer (1985,1988) uygulayıcı sosyal hizmet uzmanının müracaatçının durumunun farkında olmasının önemliliğini (değişime hazır olup olmadığı, çözüme katkı sağlamayı isteyip istemediği gibi) ifade etmiştir ve üç tür müracaatçı türünden bahsetmiştir (Akt: Ahlers, 1992). Bunlar;

- *Ziyaretçiler:* Görüşmeye istemsiz gelen müracaatçılardır. Değişmek yönünde motivasyonları olmayan kişilerdir.
- *Şikayetçiler:* Bu kişiler içinde buldukları durumdan şikayetçilerdir. Her şeyi ayrıntılı olarak betimleyebilmelerine rağmen sorunları için bir şeyler yapmaya yanaşmazlar.
- *Müşteri:* Bu kişiler ise içinde buldukları durumlardaki sorunları tasvir etmekle kalmayıp sorunların çözümü için çalışmaya için gönüllü olan kişilerdir (Ahlers, 1992; Gladding, 2012).

Bu bağlamda uygulayıcı müracaatçıların kaynaklara ulaşmalarında veya hâlihazırda bulunan fakat farkına varamadıkları veya farkında oldukları halde kullanamadıkları güçlü özellikleri fark edip kullanabilmelerine imkân sağlayan bir “katalizör” görevi görür (Cleveland ve Lindsey 1995).

Ayrıca uygulayıcılar (a) sıcak ve arkadaş canlısı; (b) olumlu ve destekleyici;(c) yeni fikirlere açık ve esnek; (d) mükemmel dinleyiciler ve (e) sabırlı olma gibi bazı önemli özelliklere sahip olmalıdır (Trepper vd., 2010).

2.7. Sosyal Hizmet Uygulamasında Çözüm Odaklı Yaklaşım

Sosyal hizmet mesleği, meslek olma sürecinde sosyal yardımlaşma sıfatından kurtularak mesleki bir kimlik kazandırmak çok kolay olmamıştır. 20.yy başlarında diğer sosyal bilimlerden yararlanarak sistematik bir şekilde ilerleyen sosyal hizmet; psikoanalitik kuram (en çok yararlandığı kuram),davranışçı kuram, sistem kuramı, ekolojik yaklaşım ve çözüm odaklı yaklaşımlar sosyal hizmet müdahalesinde yerini almaya başlamıştır (Zengin, 2015).

Sosyal hizmet müdahalelerinde kullanılan diğer yaklaşımlarla kıyaslandığında (psikodinamik yaklaşım, hümanist yaklaşım, görev odaklı yaklaşım, bilişsel davranışçı yaklaşım) çözüm odaklı yaklaşım, nispeten yeni bir yaklaşım türü olarak karşımıza çıkıyor (Lee, 2017). Ancak çözüm odaklı yaklaşım, müracaatçının güçlü yönlerine dayalı bir temel benimsemesi, sosyal hizmet uzmanlarına modeli uygulama kolaylığı ve farklı uygulama alanları sunması nedeniyle hizmet sosyal hizmet uygulamasında oldukça popüler bir model haline gelmesinde katkı sağladı (Kelly, Kim ve Franklin, 2008).

Çözüm odaklı yaklaşım, değişim odaklı uygulama üzerinde çalışırken müracaatçı için motive olabilecekleri hedefleri belirlemesine bir dizi faydalı tekniklerle olanak sağlamaktadır. Sosyal hizmet uygulamasında yer alan yetkilendirme temelli değeri benimseyen çözüm odaklı yaklaşım, müdahalenin doğasını, problem odaklı konuşmaktan ziyade çözüm odaklı konuşmanın daha önemli olduğunu vurgulamaktadır (Miller, 2006).

Çözüm odaklı yaklaşımın kurucuları sosyal hizmet uzmanları olduğu için (Peter de Jong, Michelle Weiner-Davis, Eve Lipchik, Insoo Kim Berg, Steve de Shazer, ...) çözüm odaklı yaklaşımın uygulama yöneliminin, sosyal hizmetin kapsayıcı kişi - çevre bağlamının yanı sıra müracaatçılara saygı duymanın (kendi kaderini tayin hakkı gibi) sosyal hizmet değerleriyle tutarlı olmasını mümkün kılmaktadır (NASW, 2008). Sosyal hizmette çözüm odaklı yaklaşımın tarihsel kökleri; sistem temelli, iş birliğine dayalı, güçlü yönler odaklı, saygılı, pragmatik bir müdahale sürecine neden olmaktadır (Lee, 2017).

Sosyal hizmet, bir meslek olarak ortaya çıktığı ilk yıllardan itibaren müdahalelerde yoğun olarak kullandığı psikoanalitik kuram ile güçlendirme

yaklaşımının birlikte ele alınması, çözüm odaklı yaklaşımın sosyal hizmette ki yerini ve kullanımını anlamak için büyük bir kolaylık sağlamaktadır (Zengin, 2015).

2.7.1. Güçlendirme (İşlevselci) Ekol

Sosyal hizmet disiplininin profesyonel bir meslek olmasına büyük katkılar sağlayan Richmond (1917) topluluk ve bireysel müdahalenin ve/veya iyileştirmenin birbirinden farklı olmasına rağmen sosyal reform ve sosyal çalışmanın birlikte ilerlemesi gerektiğini ifade etmiştir ve sosyal hizmet uygulamasında ilerleyen zamanlarda ise sistemsal bir bakış açısıyla odak noktası birey olmak üzere birey ve çevre uyumuna dikkat çekmiştir. 1889' da ilk yerleşim evi olan Chicago'da Hull-House'u kuran Jane Addams ise yoksulların yaşam standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini sosyal reform çalışmalarıyla temellendirmiştir. Sosyal hizmet için birçok farklı alanlarda (çocuk, aile, kamu sağlığı, işçi, kadın, ırkçılık, ...) müdahale yöntemi yaparak sosyal işlevselci ekolün temellerini atmıştır (Lundblad, 1995).

Jane Addams'ın yapmış olduğu sosyal reformla alakalı çalışmalar -hatta daha geriye gidilirse COS'un yapmış olduğu ihtiyaç sahibi bireylere yardım etme çabası- sosyal hizmet mesleğinde bir iç çatışma yaratarak sosyal hizmet uzmanlarının psikoanalitik kuramdan etkilenen teşhisçi ekol ve müracaatçıları güçlendirme esaslı işlevselci ekol olarak iki farklı türü benimsemelerine sebep olmuştur (Jarvis, 2006).

20. Yüzyılın ilk başlarında ise Abraham Flexner'in (1915) Ulusal Yardım Kuruluşları ve Düzenleme Konferansı'na sunduğu rapor ("Sosyal Hizmet Bir Meslek mi?") ve Porter Lee'nin (1929) Ulusal Sosyal Hizmet Konferansı'na yaptığı konuşma ("Neden ve İşlev Olarak Sosyal Hizmet") mesleğin iki yaklaşım arasındaki ayrımı keskinleştirmeye ortam hazırlamıştır (Wenocur ve Reisch, 1989). Daha sonraki zamanlarda ise Perlman'ın (1957) "Sosyal Vaka Çalışması: Bir Sorun Çözme Süreci" adlı kitabı ise bu tartışmaları daha da arttırmıştır. (McMillen, Morris ve Sherraden, 2004). Son zamanlarda, güçlü yönler dayalı yaklaşımın (güçlendirme yaklaşım), sosyal hizmette tanıtılması ve mesleğe dâhil edilmesi ile güçlendirme yaklaşımının savunucuları ve sorun odaklı yaklaşımın savunucuları arasında yeni bir çatışma ortamı yaratmıştır (Jarvis, 2006).

Barbara Solomon “Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities” (1976) adlı kitabında sosyal hizmet mesleğinde “güçlendirme yaklaşımını” ilk kez kullandığı görülmektedir (Hardina vd., 2007). Tıbbi modele bir tepki olarak sosyal hizmet uygulamalarına 1970’lerin sonunda giren ve 1990’larda ise etkin bir şekilde uygulanmaya başlayan güçlendirme yaklaşımı; her bireyin potansiyel bir güce sahip olduğu, bireyin beceri kazanımı, kaynak edinme ve kendi hayatlarının kontrolüne hakim olma gibi anlayışları içermektedir (Erbay, 2019; Gutierrez vd., 1998 akt: Hardina vd., 2007). Güçlendirmenin sosyal hizmet uygulamasında kullanılması, sosyal hizmet uzmanları için müracaatçıların eksiklerini teşhis etmekten ziyade güçlü yanlarını vurgulaması ve sosyal eylemler içeren bir dizi çözümler üretmesi gibi kolaylıklar sağlamaktadır (Miley, O’Melia ve DuBois, 1998).

Solomon (1976) güçlendirme kavramını, yaşamı boyunca damgalanmış bir sosyal kategoriye ait olan kişilerin, kişiler arası etkileşimde ve sosyal rollerde becerilerini geliştirmelerine ve arttırmalarına yardımcı olan bir süreç olarak ifade etmekte ve “güç” kavramını kişiler arası bir fenomen olarak (eğer değilse, muhtemelen güç olarak tanımlanmalı) tanımlamaktadır.

Barker (2003) ise güçlendirmeyi, sosyal hizmet uygulamalarında mikro, mezo ve makro düzeyde kişisel, kişiler arası sosyoekonomik ve sosyopolitik güçlerini artırma ve koşullarını iyileştirmeye konusunda yardım etme süreci olarak tanımlamaktadır.

Çözüm odaklı yaklaşımda sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların sorunlarını çözmek için ihtiyaç duydukları her şeye sahip olduklarına inanırlar ve müracaatçıların sorunlarını ya da eksikliklerini tartışmak yerine müracaatçıların sahip oldukları güçlü yanlarına odaklanırlar (Hanton, 2011; Walter ve Peller, 1992). Çözüm odaklı yaklaşımdaki bu varsayım güçlendirme yaklaşımı ile paralellik gösterir. Güçlendirme odaklı sosyal hizmet uzmanları, müracaatçıların yeteneklerini geliştirmesine, daha olumlu ve güçlü benlik duygusu ortaya çıkarmasına yardımcı olurlar (Lee ve Hudson, 2017). Bu bağlamda müracaatçıya yöneltilen;

- “Bunu nasıl yaptın?”
- “Bunu yaparak ne elde ettin/ ne öğrendin?”

- “Verdiğiniz kararların size sağlayacağı faydalar nelerdir?” gibi sorular müracaatçı için güçlendirici, onaylayıcı bir nitelik sunmaktadır (Henden, 2008).

Güçlendirme yaklaşımında dil son derece önemlidir. Sosyal hizmet uzmanlarının rollerinden biri de dil yoluyla insanların olaylar, davranışlar, duygular, düşünceler gibi bazı yönlerini değiştirebilmektedir. Bu müracaatçının güçlü yanlarını, düşüncelerini, davranışlarını farklı bir şekilde görmelerini sağlamak için vurgulanır ve sorunların daha kolay çözülmesine fırsat sağlar (Reiter, 2004).

Jong ve Miller (1995) dili güçlü ve etkin kullanmak için, çözüm odaklı yaklaşımın tekniklerinden (mucize soruları, derecelendirme soruları, istisna soruları, baş etme soruları, ...) faydalanılabileceğini ifade eder. Sosyal hizmet uzmanlarının çözüm odaklı bir dil kullanması müracaatçıların sahip oldukları mevcut kaynakların, kapasitelerinin, güçlerin, yetkinliklerin farkına varmasına, anlamasına, geliştirmesine yardımcı olur (Greene, Lee ve Hoffpaur, 2005).

Genel çerçeveden bakıldığında güçlendirme yaklaşımında “çözüm odaklı” dilin kullanılması, çözüm odaklı yaklaşım için güçlendirme temelli uygulamayı daha işlevsel hale getiren belirli bir müdahale becerileri ve teknikleri uygulama alanı sağlar (Lee, 2017).

2.7.2. Psikoanalitik (Teşhisçi) Ekol

Sosyal hizmet mesleği, 20. yy. başlarında Sigmund Freud tarafından geliştirilen “medikal model” yaklaşımından derinden etkilenmiştir (Zastrow, 2015). Sosyal hizmet mesleği, meslek olma sürecinde belli bir bilgi tabanı oluşturabilmek için çeşitli bilim dallarından özellikle de psikiyatri ve psikolojiden etkilenmiştir. Psikiyatri ve psikolojinin temeli tıbbi modele dayanmaktaydı ve bireyin sorunlarını sadece patolojik nedenlerle ilişkilendirmekteydi. Böylelikle Mary Richmond (1917) ve daha sonra Florence Hollis (1964), müracaatçılar ve onların sorunlarının bireyselleştirilmesi ve vaka çalışmalarında teşhisin doğru konulması gerektiğini belirten ana temalar belirlemişlerdir (Milner, 2001). Johnson (1998), Richmond’un “değerlendirme” kavramının asıl anlamından ziyade “teşhis” ve/veya “tedavi” gibi tıp alanındaki terimleri metafor olarak kullandığını ifade etmiştir.

Çözüm odaklı yaklaşım psikiyatrik uygulamalarında birinci ve/veya ikinci basamak sağlık hizmetlerinde ayakta tedavi gören hastalar için yaygın bir şekilde uygulanabilmesi müracaatçıya büyük bir avantaj sağlamaktadır ve müracaatçının özerkliğini güçlendiren ve çözüme odaklanan kısa bir psikoterapi tekniği olarak ifade edilmektedir. Çözüm odaklı yaklaşım, psikiyatristler tarafından sorun odaklı görülen farmakolojik tedavilerden ziyade müracaatçıyı ilacın etkisini gösterdiğini ve iyileşmenin ilk belirtilerinin nasıl görünebileceğine dair detaylı bir bilgilendirme ve iş birliğine dayalı yönetim daha etkili bir müdahaleye hizmet eder ve kriz müdahale sırasında genellikle ayrıntılı bir teşhisin zor olmasından kaynaklı müracaatçının yeterliliklerine karşı güveni yeniden sağlaması için büyük kolaylıklar sağlar (Bannik, 2008; Bakker vd., 2010; Macdonald, 2011).

3. PROBLEM ÇÖZME YAKLAŞIMI

Sosyal hizmet; bireylerin, ailelerin, toplumların problem çözme ve problemlerle baş etme kapasitelerini geliştirmek, ihtiyaç duyulan kaynak ve hizmeti sağlayacak sistemlerle müracaatçılar arasında bağlantı kurmak, sosyal politikaların iyileştirilmesi, geliştirilmesi ve ilerlemesi için katkıda bulunmak, kaynak ve hizmet sağlayan sistemlerin daha insancıl çalışmalarını teşvik etmek gibi bazı temel amaçları bulunmaktadır (Landon ve Feit, 1999; Zastrow, 2015). Bu bölümde bahsedilecek olan problem çözme yaklaşımı ise sosyal hizmetin bu temel amaçlarına olumlu katkı sağlaması ve müracaatçı-uzman iş birliğine dayanması bakımından mesleği müdahalelerde sıklıkla kullanılmaktadır. Problem çözme yaklaşımı; “genelci yaklaşım, güçlendirme yaklaşımı, sistem yaklaşımı, ekolojik yaklaşım” gibi birçok sosyal hizmet müdahalelerinde bahsedilen yaklaşımların uygulanması aşamasında bir müdahale tekniği olarak yerini almıştır. Bu yüzden bu konuyla ilgili yapılan çalışmalar sınırlılık arz etmektedir (Danış ve Kara, 2016).

Bu bölümde, problem çözme yaklaşımından ve problem çözme yaklaşımının sosyal hizmet uygulamalarındaki öneminden bahsedilecektir.

3.1. Problem Çözme Yaklaşımı

Problem çözme yaklaşımı, 1950’li yıllarda müracaatçıların psikososyal sorunlarla baş etmesini sağlamak için Helen Perlman tarafından ortaya atılmıştır (Shier, 2017). Perlman’ın (1957) problem çözme yöntemi, “kişi, yer, problem ve süreç” temeline dayanmaktadır. Bu bağlamda sosyal hizmet müdahalesini anlamak için genel bir bütünsel model sağlamaktadır (Shier, 2017). Problem çözme, 1960’lı yıllara kadar sadece problem çözme eyleminin fiziksel ve fizyolojik yönleriyle ilgili araştırma yapılmıştı fakat ilerleyen süreçlerde bazı temel kavramlar sorgulanmaya başlandı: “*Problem çözmenin insan işleyişi için ne önemi var ne amaç gütmektedir?*” Bu sorudan yola çıkılarak psikolojik ve sosyal işlevsellik için problem çözmenin etkileri araştırılmaya başlandı (Nezu, Nezu ve D’Zurilla, 2013).

Problem çözme yaklaşımı, ortaya çıktığı tarihten itibaren hem sosyal bilimlerde hem de fen bilimlerinde etkin ve yaygın olarak kullanılan bir yaklaşım olarak yer almaktadır (D’Zurilla ve Goldfried 1971; Danış ve Kara, 2016; Kuru, 2021). Problem

çözme yaklaşımı hem problemlerin çözümünde pratik oluşturması hem de bireylerin hayatlarında ortaya çıkabilecek yeni problemlerde, bireylerin elde ettiği tecrübelerden faydalanarak çözüme ulaştırması bakımından önemli bir yaklaşım konumuna gelmiştir. Bu bağlamda problemi çözme sürecinde farklı perspektif, farklı şemalar ve farklı vakalar problemin çözümüne yönelik uygulanan diğer yaklaşımlar için önemli bir temsil konumuna gelmektedir (Danış ve Kara, 2016).

Problem çözme yaklaşımı; mikro, mezzo ve makro düzeydeki karşılıklı rol ilişkileri içeren bir sistem olduğunu kabul edilmektedir ve ortaya çıkan sorunlar sistemlerin içinde yer alan kişi veya diğer kişilerin, rollerinin tanımlanması ve bu rollerle ilgili beklentilerinden ortaya çıktığı belirtilmektedir. Ekolojik yaklaşımın “çevre içinde birey” kavramıyla uyum göstermesi, kişinin sorunlarından sadece kendisinin sorumlu olmadığı, sorunların çözümünde çevreninde etkin bir rol oynadığının bilincinde olması problemin çözümünü kolaylaştırma eğilimi göstermektedir. Ancak birey bunun farkında değilse bilişsel yetenekleri (algılama, kavrama, düşünme, karar verme vb.) zayıfsa kişi kendisine, yakınlarına ve çevresine karşı sorumlu olduğu fonksiyonları yerine getirmede başarılı olamaz. Fakat birey sahip olduğu ve/veya elinde bulundurduğu güç ile bu yeteneklerini geliştirme avantajına sahiptir (Turan, 1999 akt. Koç, 2015).

Problem çözme yaklaşımı hem sistematik hem de yapılandırılmış olması nedeniyle bireylerin problem çözme sürecinin güçlendirilmesi ve bireysel doyumun sağlanmasına olanak sağlamaktadır (Çamur, 1999).

Problem çözme yaklaşımının odağında yer alan problemin ve problem çözme kavramlarının ne ifade ettiğine dair aşağıda detaylı bilgi verilmiştir.

Geçmişten günümüze gittikçe karmaşık olan toplumsal yapı, teknolojik gelişmeler, siyasi, sosyal ve ekonomik bunalımlar bireylerin küreselleşen dünya karşısında artan problemlerle karşılaşmasına neden olmaktadır. Bu bağlamda problem; birey, grup veya toplumların karşılaştığı bu durumları başarıya ulaştırmak için çözmesi gereken zorunlu güçlüklerdir (Aksoy, 2003; Taşçı, 2005).

D'Zurilla, Nezu ve Olivares (2004) bir problemi, uyarlanabilen fonksiyonlar için bir yanıt gerektiren herhangi bir yaşam durumu veya görevi olarak ifade etmektedirler. Sorunun kaynağı bir kişinin kendi sosyal veya fiziksel çevresinden kaynaklanmasının yanı sıra kişisel veya sosyal destek eksikliğinden kaynaklanan

çeşitli faktörleri de içermektedir (Nezu vd., 2013). Bu problemler ne kadar çözümlenebilirse bireyin veya toplumların yaşama uyumu da o derece başarıya ulaşmaktadır (Covey, 1999).

Stevens (1996) problemi, bir durumdan tercih edilen (hedef) başka bir duruma geçerken karşılaşılan belirsizlikler ve engeller olarak tanımlamaktadır. Ayrıca problemleri genel olarak mevcut durumun olması gerektiği gibi olmadığı durumlarda ortaya çıkan “bakım sorunları” ve mevcut durumun daha iyi olabileceği ancak olmamasının nedenleri olan “başarı sorunları” olarak iki gruba ayırmaktadır.

Perlman (1957) ise problemi, bireylerin sosyal işlevselliklerini hayati derecede etkileyen bazı karşılanmamış ihtiyaçlar (ekonomik, tıbbi, eğlence, eğitim) veya bireylerin sosyal rollerini yerine getirmede etkisiz kalmasına neden olan psikolojik veya sosyal zorluklar olarak ifade etmektedir.

Yukarıda bahsedilen problemin tanımından yola çıkılarak günlük hayatımızda karşılaştığımız birçok sorunda; bilişsel, duyuşsal davranışlar ve davranışsal olarak birtakım devinimsel karmaşık bir süreç içeren problem çözmeye yönelik düşünme ve davranma eğiliminde bulunmaktayız (Taylan, 1990). Problem çözme, belli bir amaca ulaşmak için karşılaşılan zorlukları, güçlükleri ortadan kaldırmaya yardımcı olan bir süreci içermektedir. Bu açıdan ele aldığımızda problem çözmeye yönelik birtakım farklı tanımlamalar bulunmaktadır:

D’Zurilla ve Goldfried (1971) problem çözmeyi, problemlili bir durumla baş etmek için çeşitli alternatifler sunan ve bu alternatifler arasından en etkili olabileceği düşünülen yolu seçmeyi içeren bir davranışsal süreç olarak tanımlamaktadırlar. Ayrıca problem çözmeyi a) genel yönelim, b) problem tanımı ve formülasyonu, c) seçeneklerin oluşturulması, d) karar verme, e) doğrulama olmak üzere beş aşamadan oluştuğunu ifade etmişlerdir.

Stevens (1996) problem çözme, kolay ve net bir şekilde bölümlere ayrılamayan karmaşık bir süreç olarak değerlendirmiştir. Bununla birlikte problem çözme aşamasını ayrıntılı olarak beş ana alt süreç olarak ifade etmiştir: a) Sorunu tanıma, b) sorunu analiz etme, c) olası çözümler geliştirme, d) çözümleri değerlendirme, e) seçilen çözümü uygulama.

Perlman (1957) ise problem çözmeyi bir vaka çalışması süreci olarak değerlendirmiştir ve insan hayatının kendi içindeki problem çözme sürecini sürekli bir değişim ve hareket olarak insan yaşamından kaynaklanan bir düşünce olarak belirtmiştir.

Dewey (1933), D’Zurilla ve Goldfried (1971), Urban ve Ford (1971) problem çözmeyi durum düzenleme modeli olarak ele almışlardır. Problem çözme süreci üzerine yapmış oldukları tanımların karışık ve dolambaçlı problemlerin çözümünden ziyade bir eğitim programında yapılacak bir dizi faaliyetleri kapsadığı görülmektedir (Heppner ve Krauskopf, 1987)

Problem çözme, psikolojide uzun yıllardır araştırma konusu olan bir konudur. Bu süre boyunca çeşitli öğrenme yaklaşımlarından (Gagne, 1964; Skinner, 1974) ve geleneksel bilişsel gestalt yaklaşımlarına kadar (Asher, 1963) problem çözme süreciyle ilgili birçok kavram önerilmiştir (Heppner, 1978). Ancak gerçek yaşamdaki problemlerin çözümü karmaşıktır. Problem çözme davranışı kişiye, zamana ve duruma göre değişiklik arz etmektedir. Bu yüzden her birey problemi farklı algıladığından problemi çözme şeklide buna bağlı olarak farklılık gösterecektir (Çam ve Tümkeya, 2007). Heppner ve Peterson (1982) problem çözenin problemle başa çıkma kavramıyla aynı anlama geldiğini ifade etmektedirler. Gerçek yaşamda problem çözme, bireyin kendisinden ve çevresinden gelen istek ve uyarıcılara uyum sağlamak amacıyla davranışsal tepkilerde bulunmak için bilişsel ve duyuşsal süreçlerin bir amaca yönelik oluşturulması olarak tanımlamaktadırlar.

Heppner ve Krauskopf (1987) kişisel problem çözenin laboratuvar problemleri veya varsayımsal problemleri çözmekten daha karmaşık olduğunu ve bu tanımların yetersiz kaldığını belirtmektedirler. Kişisel anlamda problem çözmeyi içten veya dıştan gelen taleplere veya güçlülere uyum sağlamak amacıyla hem davranışsal tepkilerin hem de hedefe yönelik bilişsel ve duyuşsal işlemler dizisi olarak ifade etmektedirler. Ayrıca problem çözme ve problemle başa çıkmayı eş anlamlı kabul ederek kişinin bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olarak verdiği tepkilerin belli bir diziye göre düzenlenmesi olarak tanımlamaktadırlar. Bu bir bakıma problem çözmede başarılı veya başarısız etkinliklerin yanı sıra problemle yüzleşmeye veya problemden kaçınmaya yönelik bilinçli veya bilinçsiz eylemleri ifade etmektedir. Çünkü problem çözme sadece bilginin rasyonel, ampirik, bilişsel olarak işlenmesi değildir. Gerçek

hayattaki problem çözüme; karmaşık, dinamik, yüksek düzeyde etkileşimli ve kesintili bir süreç olarak kavramsallaştırılmıştır.

Genel olarak bu bağlamdan anlaşıldığı üzere problem ve problem çözümün gerekli literatür taraması yapıldığında farklı durum, farklı duygu ve farklı olaylara karşı farklı perspektiften yorumlanması ve her disiplinin kendi içinde holistik bir bakış açısıyla “problem” kavramını ifade etmesinden kaynaklı problem ve problem çözüme sürecine ilişkisini üzerinde uzlaşmaya gidilmiş net bir tanım bulunmamaktadır.

Fisher (1990)’e göre problem çözüme etkinlikleri bilgi, beceri ve tutumları geliştirmekle kalmaz aynı zamanda bireylere problemlere nasıl yaklaştıklarını, nasıl iletişim kurduklarını ve öğrendiklerini gözlemleme fırsatı sunar. Bu aşamada problem çözüme sürecinde; (a) tutum, ilgi, motivasyon; (b) bilişsel yetenek bilgisi, hafıza ve düşünme becerisi; (c) içerik ve bağlama aşinalık deneyimi gibi üç etkileşimli faktör önem arz etmekte ve problem çözüme sürecini etkilemektedir.

Enç (1982) ise bireyin problem çözüme becerisinin etkileyen faktörleri ise; (a) gelişim ve olgunlaşma düzeyi, (b) yetenek düzeyindeki ayrıcalıklar, (c) güdüleme, (d) sosyo-kültürel çevre ve (e) eğitim-öğretim şeklinde sıralamıştır (Akt. Taylan, 1990).

Kişinin bir probleme yönelik tutumu Fisher (1990)’ın belirttiği faktörler dışında onun güven, motivasyon, endişe ve stres duyguları ile yakından ilgilidir. Problem yaşamın her anında karşılaşılan bir eylem olduğu için kişinin problemi çözmesi kişiye bağımsızlık kazandırır ve bu bağımsızlık bir dizi sorumluluk almayı, rasyonalist düşünmeyi ve yaratıcı olmayı teşvik eder (Aksu, 1993 akt. Karadaş, Anagün ve Yalçınoğlu, 2014).

Şahin, Şahin ve Heppner (1993) yapmış oldukları çalışmada problem çözüme becerileri yeterli düzeyde olduklarını düşünenlerin, kişilerarası ilişkilerde daha girişken, aktif ve daha olumlu benlik algısına sahip olduklarını ve akademik bağlamda daha uygun çalışma durumları sergilediklerini saptamışlardır. Yine Heppner ve arkadaşları (1982) yaptıkları benzer bir araştırmada problem çözümede kendilerini başarılı olarak algılayan öğrenciler; kendilerini daha tutarlı ve sistematik gördüklerini, çabanın şanstın daha önemli olduğunu, daha kararlı, istikrarlı ve sezgili olduklarını ifade eden değerlendirmelerde bulduklarını saptamışlardır.

Problem çözme süreci beyne giden bilgileri işleyerek kişiye yararlı bir rasyonel alan sağlayan bir zihinsel süreç olarak tanımlanabilir. Problem çözme sürecini ve problem çözme sürecine giden yolu daha iyi kavrayabilmek için bazı kavramları açıklamak süreci anlamayı kolaylaştıracaktır (Taşçı, 2005). Bu kavramlar:

Düşünme: İçinde bulunduğu durumu anlamaya yönelik aktif, kişilere özgün, özgür ve bağımsız düşünebilen bir olması için yardımcı olan zihinsel bir etkinlik olarak görülmektedir (Özensoy, 2019; Payam, 2021). Thomson (1969) ise düşünmeyi hem akıl yürüterek problem çözmeye hem de eleştiri yapmaya yönelik “zihinsel bir süreç” olarak tanımlamaktadır (Akt. Taşçı, 2005). Problemin çözümü için gerekli olan en temel şey düşünme sürecinin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi gereklidir. Çünkü düşünme eylemi problemin çözümünde kararların en doğru ve en etkili bir şekilde verilmesinde etkilidir. Bireylerin düşünme sürecini a) karşılaşılan bir sorunu çözmeye, b) hedeflenen amaçları gerçekleştirme, c) olay ve durumları anlamlandırma ve yorumlama, d) çevremizdeki kişileri yakından tanıma olmak üzere çeşitli alanlarda kullanılmaktadır (Cüceloğlu, 2000).

Kritik/Eleştirel Düşünme: Kritik düşünme kavramı Sokrates’e kadar uzanmakla birlikte; araştırma, sezgi, mantık deneyim ve evrensel değerleri olan olaylara geniş bir perspektiften bakabilmeyi sağlayan bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır. Eleştirel düşünce, sorunları etkili bir şekilde çözmeye olanak sağlamaktadır (Taşçı, 2005; Payam, 2021). Sagan (1998) eleştirel düşünmeyi; rasyonel, mantıklı bir argüman ortaya koyma, onu bütünsel bir bakış açısıyla doğru veya yanlış her yönüyle anlamaya çalışmak olarak ifade etmiştir. Eleştirel düşünmenin temelinde meta bilişsel düşünce yer alır ve böylelikle daha etkili karar vermeyi sağlar (Taşçı, 2005).

Karar Verme: Karar verme, bir sorunun birey tarafından artık var olduğunun kabul edip belirlenen amaca ulaşması için belirli seçenekler arasından kendi içinde bulunduğu durumu çözebilecek en etkili davranışa yönelmek için yürüttüğü bir etkinlik olarak tanımlanabilir (Taşçı, 2005).

Problem Çözme: Problemin belirlenmesinde temel bilgi ve beceri oluşturmakla birlikte belli adımlardan oluşmaktadır. Yukarıda problem çözme kavramından bahsedildiği için burada ayrıntılı anlatılmamıştır.

3.2. Problem Çözme Süreci Aşamaları

Problem çözme yaklaşımında uzmanın takip edeceği çok çeşitli öneriler ve/veya modeller yer almasına rağmen genelde izlenmesi gereken aşamaları aşağıdaki şekilde sıralayabiliriz (D’Zurilla ve Goldfried, 1971; Dixon, Heppner ve Petersen, 1979):

3.2.1. Problemin belirlenmesi

Problemin belirlenebilmesi için öncelikle ortada bir problem olduğunun anlaşılması gereklidir. Problem kişide bir krize sebep olacağı gibi kişinin kendi gelişimi için de bir fırsat olabilir. Problemi gelişim fırsatına çevirmek için bireyin etkileşimde olduğu çevreden bilgi toplaması gerekir. Toplanan bu bilgiler problemi tanımda yarar sağlayabilir. Bilgi toplamak için birtakım problem tanıma teknikleri kullanılabilir: kıyaslama, sistem yaklaşım içinde ortaya çıkan problemlerin belirlenmesi ve potansiyel problemlerin araştırılması gibi örnekler verilebilir (Smitherman, 1981; Smith vd.,1994; Hurst, 1993 akt. Taşçı, 2005).

Yapılan bilgi toplama işlemi sonrasında bir problemin olduğunu belirledikten sonra problemin neyden kaynaklandığını açık ve net bir şekilde tanımak önem arz etmektedir. Kişi problemi tanımlamak için; bireyin kendi kişisel durumlarını incelemek, çevresini değerlendirmek, problemi çözmek için amaçların, beklentilerin ve çatışmaların farkında olması gibi unsurları değerlendirmek önemlidir (Ulupınar, 1999 akt Taşçı, 2005).

Problemi belirlemenin diğer önemli bir basamak ise problemi diğer önemsiz bilgilerden ayırmak ve problemin birincil hedeflerini, ana alt problemlerini belirlemek için duruma uygun bir sınıflandırma yapılmalıdır. Problem ne kadar açık, net ve kısa ifade edilirse sorunu çözmede o kadar etkili olabilir (D’Zurilla ve Goldfried, 1971).

3.2.2. Problemin çözümü için seçenek belirleme

Bu aşamadaki temel amaç sorunlu durumlara uygun olası çözümler üretmek ve çözüm üretilenler arasında en etkili yanıtın olma olasılığını bulacak şekilde yapmaktır.

Bu alandaki araştırmaların çoğu Osborn'un (1963) "beyin fırtınası" yöntemiyle ele alınmaktadır. Bu yöntem ilk olarak 1938' de Juel'in grup oturumlarında "fikir bulmayı" kolaylaştırmak için geliştirilmiştir (D'Zurilla ve Goldfried, 1971). Böylelikle problemi çözmek için çok çeşitli stratejilerin geliştirilmesine ardından karar verme aşamasına girmeye ve en iyi stratejiyi seçmeye teşvik etmeye imkan sağlamaktadır. Böylece doğru yanıt alternatiflerini kolaylaştırmada etkili olmaktadır (Hackman, 1969; Crutchfield, 1969 akt: D'Zurilla ve Goldfried, 1971).

Sorunların çözümleri için seçenek oluşturmada bireysel teknikler ya da grup tekniği gibi farklı teknik grupları da kullanılabilir. Buradaki amaç müracaatçı ve yakınlarının düşüncelerini önemseme ve sürece katılımlarının sağlanması problemi çözmeye teşvik edebilir (Smitherman, 1981; Hogg, 1990).

3.2.3. Alternatif seçenekler arasından seçim yapma

Problem çözenin bu aşamasında belirlenen alternatifler arasından en uygun seçeneği seçmek için çeşitli faktörleri incelemek gerekmektedir. En uygun çözüm yolunu bulunurken; alternatif çözümün rasyonel olması, alternatif çözümün örgütsel kısıtlara * uygun olması, alternatiflerin herkes tarafından kabul edilmesi ve alternatiflerin başka sorunlara neden olmadan sorunu çözmeye etkili olması gibi birtakım hususlara dikkat edilmesi önem arz etmektedir. Yapılan detaylı incelemelerden sonra ise çözümlerle ilgili karşılaştırma yapılır ve sorunun çözümüne en uygun en uygun alternatif uygulanır (KalDer, 2022).

3.2.4. Seçilen çözümün uygulanması

Çözümü uygulamak için belli bir plan geliştirilmeli ve belli başlı bir hazırlık yapılmalıdır. Bu süreçte dikkat edilmesi gereken bazı hususlar vardır:

- Seçilen çözümün uygulanması sürekli dikkat ve çaba gerektirir.
- Seçilen çözümün uygulanmasında çeşitli ayrıntıların incelenmesi ve değerlendirilmesi gerekir.

* Örgütsel Kısıtlama: Çalışanların bilgi, beceri ve yeteneklerini yüksek iş performans düzeylerine çıkarmalarını olumsuz etkileyen durumları veya şeyleri ifade etmektedir (Spector ve Jex, 1998).

- Seçilen çözümde zayıf ve/ veya güçsüz yönlerinin iyi saptanması gerekir.
- Seçilen çözümün uygulanmasında zaman ve mekan sınırlamasına gidilmesi gerekir (Hurst, 1993 akt. Taşçı, 2005).

3.2.5. Seçilen çözümün değerlendirilmesi

Problemi çözmek için seçilen en etkili çözümün problemi ne ölçüde çözdüğü ve/veya problemin ne ölçüde başarıya ulaştığının tespit edildiği aşamadır ve genellikle çok önemsenmeyen ya da unutulmuş bir basamaktır. Ancak problem çözmedeki son aşama olan değerlendirme ise bireye; yaşamla yüz yüze gelme araştırma, analitik düşünme ve kısa sürede etkili düşünme gibi birçok fayda sağlanması yönünden önemli basamak konumuna gelmektedir (Ulupınar, 1999 akt Taşçı, 2005; Teater, 2014).

3.3. Problem Çözme Modelleri

Problem çözme aşamasında genel bir sınıflandırma yapılsa bile problem çözme çok sayıda bilim insanları tarafından incelenmiş ve farklı müdahale ve/veya modeller sistemleri oluşturulmuştur. Aşağıda farklı bilim insanlarına ait problem çözme müdahale aşamaları ana hatlarıyla ayrıntılı bir şekilde incelenmiştir.

3.3.1. D’Zurilla ve Goldfried’in problem çözme süreci

Yıllar içinde problem çözme terapisiyle ilgili çeşitli yaklaşım biçimleri ortaya çıkmıştır. Ancak D’Zurilla ve Goldfried (1971) bu terapötik müdahale yöntemini başlatan kişiler olarak kabul edilmektedir (Shier, 2017).1971’de D’Zurilla ve Goldfried tarafından ortaya atılan gerçek hayatta problem çözme modeli (sonraki yıllarda sosyal problem çözme olarak isimlendirildi.) daha sonra D’Zurilla ve Nezu (1982,1990) tarafından genişletilmiştir (D’Zurilla vd., 2004; Nezu vd., 2013).

Sosyal problem çözme, günlük yaşamda ortaya çıkan sorunlarla baş etmenin etkili yollarının tanımlanması ve sorunlara çözüm bulmak olarak adlandırılmıştır (D’Zurilla ve Nezu, 1982; Nezu vd., 2013). “Sosyal problem çözme” terimi problem çözmenin sosyal bağlamını vurgular ve sosyal çevrenin bireyin sorunları üzerindeki önem ve etkisini ortaya çıkartır (D’Zurilla ve Goldfried, 1971; Haley, 1987; Perlman,

1957; Shier, 2017). Sosyal problem çözme bilişsel, duygusal ve davranışsal süreci ifade etmekle birlikte “sosyal” sıfatı; gerçek hayatta ortaya çıkan karşılaştığımız problemleri sadece çözmeye değil, problem çözmeyi sosyal bir öğrenme süreci olarak gördüğümüz sosyal beceri ve sosyal yeterlilik noktasında vurgulamak için kullanılmaktadır (D’Zurilla, 1986). Bu sınıflandırma kişisel problemleri, kişilerarası problemleri, küçük grup problemleri (Örn: aile içi çatışmalar) ve daha geniş topluluk problemlerini kapsamaktadır (D’Zurilla ve Nezu, 1990).

Sosyal Problem çözme süreci (a) kişinin genel inançlarını, değerlendirmeleri, duygularını içeren, kendi problem çözme yeteneğini yansıtan üstbilişsel bir süreç olan problem yönelimi, (b) kişinin sorunları anlamaya ve etkili çözümler üretmeye çalıştığı problem çözme becerilerinden oluşmaktadır (D’Zurilla ve Nezu, 1990; Nezu vd., 2013; D’Zurilla vd., 2004).

Sosyal problem çözme süreci modeli D’Zurilla ve Goldfried (1971) tarafından tanımlanabilen dört aşamaya ayrılmıştır. Aşamalar şu şekilde sıralanmaktadır (D’Zurilla ve Nezu, 1982; D’Zurilla, 1986; D’Zurilla ve Nezu, 1990; Nezu vd., 2013)

1. *“Problemin tanımlanması ve formüle edilmesi”*: İyi tanımlanmış bir sorun problemin çözümünde büyük kolaylık sağlamaktadır. Bu yüzden problemin iyi tanımlanması için (a) ilgili problem hakkında bilgi toplamak, (b) problemi netleştirmek, (c) problemi çözme için rasyonel hedefler oluşturmak ve (d) sorunu biyopsikososyal açıdan değerlendirilmesi gibi birtakım görevlerin yapılması gerekmektedir (D’Zurilla ve Nezu, 1982; D’Zurilla, 1986; D’Zurilla ve Nezu, 1990; Nezu vd., 2013).

2. *“Alternatif çözümlerin üretilmesi”*: Alternatif çözümler üretilmesindeki amaç olası en iyi çözümü bulmak için mümkün olduğunca çok sayıda çözüm alternatifi belirlemek, keşfetmek veya ortaya çıkarmaktır. Çünkü birey problem çözümedeki yaratıcılığını en üst düzeye çıkarmak için düşüncesini geleneksel bakış açısıyla sınırlamak yerine farklı yaklaşımlara da açık olmalıdır (D’Zurilla, 1986; D’Zurilla ve Nezu, 1990). Bu görev aslında Guilford’un (1967) “Akıl Yapısı Problem Çözme Modeline” ve Osborn’un(1963) “beyin fırtınası” metoduna dayanmaktadır (D’Zurilla ve Nezu, 1982; D’Zurilla, 1986).

3. *“Karar verme”*: D’Zurilla ve Goldfried (1971) karar verme sürecini bireyin durumu değiştirme şansı en yüksek olana yönelmesi olarak ifade etmişlerdir. Karar

verme aşaması mevcut çözüm alternatiflerini değerlendirmek ve çözüme giden en iyi ve en etkili yolu seçmeyi amaçlamaktadır ve fayda ve beklenti teorine dayanmaktadır. Karar verme sürecini kolaylaştırmak için; kısa vadeli etkiler, uzun vadeli etkiler, kişisel etkiler ve sosyal etkiler olmak üzere dört kategoriye ayrılmıştır (D’Zurilla ve Nezu, 1982; D’Zurilla, 1986).

4. “Çözümün uygulanması ve değerlendirilmesi”: Çözüm planını yürütmek ve planın sonuçlarını değerlendirmeyi içermektedir. Bu görevin amacı problemin sonucunu değerlendirmek ve seçilen çözümün etkililiğini doğrulamaktır. Bu aşamaya gelene kadar aslında sorun sembolize edilerek çözülmüş olup gerçek hayatta problemi çözmede ne kadar yeterli bir düzeye sahip olup olmadığı belirlenmemiştir. Problemin başarıyla çözümlenip çözülmediğini anlamadığın yolu da çözüm stratejisini gerçek yaşam ortamında uygulayıp sonucu tarafsız ve nesnel bir şekilde yorumlamak gerekir (D’Zurilla ve Nezu, 1982; D’Zurilla, 1986).

3.3.2. Dixon ve Bangert’in problem çözme süreci

Problem çözmenin etkili bir şekilde başarıya ulaşılabilmesi için takip edilmesi gereken bir dizi aşamalar vardır. Dixon ve Bangert (2004) bu aşamaları şu şekilde sıralamıştır:

1. “Konunun seçimi, problemi anlama ve problemin ortaya çıkması”: Bu aşamada, kişilerin karşılaştığı bir sorun ve/veya bir güçlük bulunmaktadır. Bu güçlük ve/veya sorunun fark edilmesi sürecin başlanmasında önemli bir rol oynamaktadır.

2. “Problemin sınırlandırılması”: Bu aşamada, problemin ne olduğuna dair bir açıklık getirilmesi, problemin genel hatlarıyla tanımlanması ve problemin müracaatçının potansiyeli ile doğru orantılı bir şekilde sınırlandırılması sorunun çözümünü kolaylaştıracaktır. Ayrıca problemi tanımlarken genelleme varsayımlardan kaçınmak problemin çözüm sürecinde ciddi bir hata oranının ortaya çıkmasına engel olmaktadır.

3. “Uygulamanın planlanması”: Bu aşamada, problemin çözümüne yönelik neler yapılabileceğine dair uzman ve müracaatçının birlikte bir plan yapması ne gibi bilgi ve kaynaklara ihtiyaç olduğunu ve bu bilgi ve/veya kaynakların nasıl ve nereden sağlanabileceği üzerine tartışılır.

4. “*Kaynakların sağlanması*”: Bu aşamada, problemin çözümünde gerekli olan kaynaklar belirlenir ve bu kaynaklara nasıl ulaşılabileceği, bu kaynakların en etkili ve doğru şekilde nasıl kullanılacağı tartışılır.

5. “*Problemin incelenmesi*”: Problemin çözümüne yönelik çeşitli alternatifler aranır ve bu alternatiflerinin işe yararlılığı üzerine tartışılır.

6. “*Sonuçlara ulaşma*”: Bu aşamada süreç problem çözme sürecinin yeterliliği tartışılır ve sürecin başarıyla yönetilip yönetilmediği gözlemlenir.

7. “*Konuları, görüşleri ve bulguları tartışma*”: Bu aşamada ise müracaatçı ile birlikte problemin çözümü için uygulanan müdahalede yönteminin sonuçları, işe yararlılığı tartışılır ve süreç değerlendirilir (Ünsal ve Ergin, 2011; Danış ve Kara, 2016; Çolpan Kuru, 2021).

3.3.3. Stevens’in problem çözme süreci

Stevens (1996) problem çözmeyi bir dizi koşulu başka bir tercih edilen duruma dönüştürmek olarak tanımlamaktadır. Ayrıca problem çözmeye iyi olan insanlar, mevcut hayatın değişen şartlarına daha kolay uyum sağladıklarını, bilgi ve becerilerini daha başarılı bir şekilde kullandıklarını ifade etmiştir. Problem çözme sürecini beş ana alt süreçte ele almaktadır. Bu aşamalar aşağıdaki gibidir:

1. “*Problemin tanımlanması ve anlaşılması*”: Problemler, onları tespit etmek için uygun teknikler kullanılmadıkça fark edilmemektedir. Problemi bir kez tanımladığımızda, daha fazla bilgi arayışına odaklanmamıza yardımcı olmaktadır. Problemin ne olduğunun anlaşılmasında mevcut durumun iyi analiz edilmesi, istenilen durumun belirlenmesi ve amaçların oluşturulması yardımcı olmaktadır.
2. “*Problemin analiz edilmesi*”: Çözüm üretmeden önce problemin detaylı bir şekilde analiz edilmesi gerekmektedir. Bir problemi analiz etmek, ilgili tüm bilgilerin toplanması ve diğer bilgilerle karşılaştırılması sürecini içermektedir. Kepner-Tregoe yöntemini kullanılarak problemleri analiz etmek mevcut durum hakkında yararlı sonuçlara ulaşılmasında fayda sağlamakta ve doğru karar vermemize rehberlik etmektedir.
3. “*Olası çözümler geliştirmek*”: Bir sorunun birden fazla çözüm yolu olabilir. Bu yollar arasından en etkili ve en faydalı yolu bulabilmek için birtakım olasılıkları

sıralamak kolaylaştırıcı işlevi görür. Çözüm geliştirmek, problemi tanımladığımızda hedefe ulaşmada öne çıkan bir dizi engellerle başa çıkmak için eylem planları tasarlamayı içerir. Ayrıca bu süreçte yardımcı olacak birçok teknikte bulunmaktadır.

4. “Çözümleri değerlendirmek”: Birden fazla üretilen çözüm yollarından hangisinin en etkili olacağına karar vermek için potansiyel sonuçlar birbirleriyle karşılaştırılarak ayrıntılı bir şekilde değerlendirilir. Bu sürece yardımcı olmak için birtakım metotlar kullanılabilir: problemin sınırlandırılması ve istenen sonucun kısıtlanması, sınırlamanın dışında kalan çözümlerin ortadan kaldırılması, kalan çözümlerin yeniden değerlendirilmesi gibi.
5. “Seçilen çözümün uygulanması”: Uygulama, hedefe ulaşmak için gereken eylemleri, zaman ölçeklerini ve kaynakları detaylı şekilde tanımlayan bir müdahale planını içerir. Uygulama ilerledikçe alınan önemlerin veya kararların etkileri sürekli izlenir ve istenilen sonuçlarla karşılaştırması yapılır. Müdahale tamamlandığında ise müdahalenin genel başarısı ve çözüm yeterliliği gözden geçirilir. Problem çözme sırasında kullanılan düşünme biçimi veya müdahale süreçleri sabit bir şekilde ilerlemek yerine çok esnek bir çerçeve sağlamaktadır (Stevens, 1996).

Stevens’in (1996) bu beş aşamalı problem çözme süreci daha ayrıntılı bir şekilde çoğaltılabilir. Benzer şekilde Bingham’a (1958) göre problem çözme süreci şu şekilde detaylandırılmıştır:

- Problemi tanımlamak ve onu takip etme ihtiyacı duymak,
- Sorunu netleştirmeye ve doğasını, kapsamını ve alt problemlerini anlamaya çalışmak,
- Çeşitli olası çözümlerin belirlemek,
- Problemlerle ilgili veri toplamak,
- Sorunun çözümüne en uygun şekilde geçerli verileri seçmek ve düzenlemek,
- Çözümlerin değerlendirmek ve en uygun olanı seçmek,
- Çözümü eyleme geçirmek,
- Çözüm sürecini değerlendirmek.

3.3.4. Kneeland'ın problem çözme süreci

Kneeland (1999) problemi, temelde olan ve olması gereken arasındaki düzeltme gerektirecek ciddi bir normdan sapma olarak tanımlamaktadır. Problem çözme, mevcut olan ve aslında olması istenilen unsurları düzeltmek için kullanılan bir süreç olarak tanımlanabilir. “Problem” kelimesi çok genel bir sınıflandırma içerisinde. Bu yüzden problemin ne olduğu net ve keskin bir şekilde sınıflandırılmalıdır. Problemi, düzeltilmesi gereken sorunu çözmek ve çözülmesi gereken bir sorunla karşı karşıya kalmaktansa amaca odaklanmak şeklinde iki şekilde incelenebilir.

Problem çözme altı ayrı adım içermektedir. Modeldeki aşamalar gerçek uygulamada kesin ve düzenli bir şekilde birbirini takip etmemekte ve modeldeki aşamalar duruma göre bir önceki aşamaya geri dönmemize ya da bir sonraki aşamaya geçmemize ya da mevcut adımı yeniden gözden geçirmeye neden olabilmektedir. Bu yüzden model problem çözmeye ve karar verme sürecine düzen getirmek için gereken temel adımların bir kontrol listesi olarak ele alınması gerekmektedir. Problem çözmeye altıncı adımın birinci adıma tekrardan bağlandığı ve tüm döngüyü yeniden başlattığı yinelemeli bir model olmaktadır. Bu tekrarlayıcı modelin aşamaları şu şekildedir (Kneeland, 1999):

- Bir problemin olduğunun fark edilmesi
- Bilgilerin toplanması
- Problemin tanımlanması
- Alternatif seçeneklerin değerlendirilmesi
- En uygun çözümün seçilmesi
- Çözümün uygulanması

Bu aşamalar problem çözülene kadar tekrarlayıcı bir şekilde devam edecektir.

3.3.5. Dewey'in problem çözme süreci

Problem çözme için kullanılan birçok modelin aslında John Dewey (1933) 'in “*How We Think*” adlı kitabında ve diğer birçok yazısında geliştirdiği eğitim fikirlerinde ortaya çıkmıştır (Martorella, 1978). Zamanla ileri sürülen modelin, biraz değiştirilmiş biçimleri oldukları görülmektedir (Sungur, 1992 akt. İşmen, 2001).

Dewey (1933) problemi, kişiyi rahatsız eden bir belirsizlikten doğan durum olarak ifade etmektedir. Bu problemin çözülmesi aşamasında ise mutlak bir bilginin olmadığı, yeni bir bilgi ortaya çıkana kadar mevcut bilginin kabul edildiğini, bilinenden bilinmeyene doğru bir döngü olduğunu kabul etmiştir. Bunun dışında her doğru ve güzelin bir yararı olmasını gerektiğini ileri sürüp okulun, toplumsal kültürel ve ekonomik değişim ve gelişim merkezi olduğunu ifade etmiştir. Okulun birçok yararlı işlevinden özellikle eleştireci düşünme alışkanlığı, problem çözme ve bilimsel yöntem kullanma becerisinin verilmesinde bir hazırlık kurulu olduğunun önemi üzerinde durmuştur. Problemi çözen kişinin; sahip olduğu kültür, içinde bulunduğu çevre, tercihleri, ilgileri ve duygusal durumunun problem çözmede etkileyici bir faktör olmaktadır (Sungur, 1992 akt. İşmen, 2001). Yapılan araştırmalar, problem çözme becerisinde iyi olan kişilerin; problemin kaynaklarını değişken ve kontrol edilebilir nedenlere yükleme eğiliminde oldukları ayrıca sürecin farkında olmaları daha az endişeli, problemleri anlama ve kavrama güçleri daha iyi olan ve problemleri başarılı bir şekilde yönettiğini ortaya koymuştur (Heppener vd., 1982; Baumgardner, Heppner ve Arkin, 1986; Çam, 1999).

Problem çözme sürecinde takip edilecek aşamalar şu şekildedir:

- *Ortada bir problem olduğunun anlaşılması, hissedilmesi ve problemin merak uyandırması:* Kişi; problemi içselleştirir, tanımlar ve basit hale getirerek amacını öğrenir.
- *Önceki deneyimlerin kullanılması:* Bilgilerin, daha önce çözümlenen problemi çözebilecek veya açıklayabilecek yeni durumlar için kullanılmasını içerir.
- *Sinama:* Ortaya atılan çözüm yollarının, sunulan hipotezlerin sistematik olarak geçerliliğinin test edilmesini içerir. Böylelikle hipotezlerin herhangi bir çıkarımının incelenmesine olanak sağlar ve kurulan hipotezlerin problemin çözümünde ne kadar işlevsel olduğunu anlamamıza yardımcı olur.
- *Çözümün değerlendirilmesi:* Çözümün genelleştirilmesi, hipotezin geçerliliği test edilerek belli sonuçların çıkarılması ve bunların benzer diğer problemin çözümlerinde de uygulanması anlamına gelmektedir. Eğer seçilen hipotez doğru karara ve/ veya çözüme götürmezse kişi geriye dönerek aşamaları tekrardan gözden geçirir ve doğru hipotezi bulup sorunu çözene kadar bu

döngü tekrarlanır (Dewey, 1933; Martorella, 1978; Mertoğlu ve Öztuna, 2004; Ünsal ve Ergin, 2011).

Problem çözme sürecinde daima bu adımlar sırasıyla takip edilme zorunluluğu yoktur. Dewey'e göre bilgi alma ve vermek karşılıklı ilişki içerisinde bir süreçtir. Bu yüzden ikisinin birlikte hareket etmesi kalıcı bilginin ortaya çıkmasına neden olmakta ve problem çözme yöntemi ile buluş yoluyla öğrenme yöntemi arasında benzer ilişkiler kurulmaktadır ve düşünce ve problem çözmenin yakından entegre olduğunu belirtmiştir (Dewey, 1933; Ünsal ve Ergin, 2011).

Bu problem çözme modelleri dışında Gallagher ve Stepien (1993), Ross ve Kennedy (1990), Hicks (1994) de benzer problem çözme aşamalarından bahsetmiştir:

- Problemin belirlenmesi
- Verilerin toplanması
- Problemin yeniden tanımlanması
- Uygun çözümlerin Üretilmesi
- En iyi çözümün seçilmesi
- Seçilen en iyi çözümün uygulanması ve değerlendirilmesi

Problem çözme becerisinin aşamaları hakkında çalışan diğer araştırmacı Barth (1997 akt. Kalaycı, 2006)'a göre ise;

- Tecrübe aşaması
- Çeşitlilik ve belirsizlik aşaması
- Problemi belirleme aşaması
- Denence oluşturma aşaması
- Araştırma ve kanıtlama aşaması
- Genelleme aşaması şeklinde farklı bir şekilde sıralamıştır.

3.4. Sosyal Hizmette Problem Çözme Yaklaşımı

Tarihsel süreç içerisinde sosyal hizmet uygulamasının geleneksel modeli, Mary Richmond (1917)'un "Sosyal Teşhis" kitabında vaka çalışması uygulaması için izlenmesi gereken süreç problem çözme olarak tanımlanabilir. Günümüzde sosyal hizmetin problem çözme anlayışı değişmiş olsa bile süreç uygulamada merkez

konumunda olmaya devam etmektedir (Heinonen ve Spearman, 2001). Richmond (1917) “Sosyal Teşhis” kitabında vaka çalışma sürecini; (a) çalışma, (b) teşhis, (c) tedavi olarak belirlemişti ve tedavinin vaka çalışması sürecinde merkezde olduğu fikrini oluşturmuştu. Bu aslında tıpta kullanılan süreçle hemen hemen paralellik göstermekteydi. Teşhis, bir kişinin sorununun hastalık gibi belirlenebileceğini ve öngörülen tedaviyi asıl belirleyen şey olduğunu ifade etmişti. Bu süreç, önümüzdeki yarım yüzyıl boyunca tüm vaka çalışmalarının teorik çerçevesini belirledi ve problem çözmeye ilişkin sosyal hizmet görüşlerinin temel taşı oluşturdu (Heinonen ve Spearman, 2001).

1957’de Helen Perlman (1957) modern sosyal hizmette problem çözmeyi ifade eden “Sosyal Vaka Çalışması: Bir Problem Çözme Süreci” adlı bir kitap yayımladı ve o zamandan beri birçok kişi sürecin değişik varyasyonlarını geliştirdi ve çeşitli terimler kullandı (Örn: Comptonve Galaway, 1994; Kirst-Ashman ve Hull, 1999; Johnson, 1995). Yine de Richmond ve Perlman’ın teorik çerçevesi problem çözme sürecinin temellerini atmıştır (Heinonen ve Spearman, 2001).

Perlman (1953, 1957, 1970) sosyal vaka çalışmasını problemlili bir kişi, belirli bir süreçle profesyonel bir uzmanın kendisine yardımcı olduğu bir noktaya gelme şeklinde tanımlamıştır. Sorunun kişinin sadece kendi yetersizliğinden değil aynı zamanda biyopsikososyal çevresinden de kaynaklandığını ifade etmiştir. Bir vaka çalışması olan Perlman, sürecin kendisinin öncelikle müracaatçıların sorunlarıyla daha etkili bir şekilde başa çıkmalarına yardımcı olduğunu fark etmesine neden olmuştur. Bu fark etme o zamanlar sosyal hizmet müdahalesinde ön planda olan teşhis ve tedavi üzerine olan tıbbi modelin birincil odak noktasıyla çelişmekteydi (Shier, 2017).

Perlman (1953, 1957, 1970) kendi problem çözme modelini oluştururken problem çözme aşamalarını üç şekilde ele almıştır:

- Problemi oluşturan olgular bilinmelidir
- Olgular anlaşılmalı, birbirleriyle ve bileşik anlamlarıyla ilişki olarak ve aranan çözümlerle ilgili olarak bu olgular hakkında fikir yürütülmelidir.
- Bir seçim yapılmalı ve doğruluğu test edilmelidir.

Zaman içerisinde Perlman (1970) problem çözme yaklaşımında takip edilmesi gereken müdahale aşamalarını geliştirerek son halinin aşağıdaki gibi formüle etmiştir:

- (1) Sorun, kişi tarafından tanımlanmalı ve merkez konuma gelmeli
- (2) Kişinin sorunla ilgili duyguya, düşünceye ve sosyal çevreye ilişkin koşulların belirlenmesi
- (3) Sorunun neden ve etkilerinin yaşam alanındaki kişi üzerindeki önemi ve etkisi belirlenmeli
- (4) Olası çözümlerinin ve biçimlerinin araştırılması
- (5) Sorunun çözümünde takip edilecek yolların veya planların belirlenmesi
- (6) Çözüm planının uygulamaya konması ve uygun olan düzenlemelerin süreç içinde hayata geçirilmesi.

Problem çözüme yaklaşımında problemin müracaatçı tarafından tanımlanması bu süreçte dikkat edilmesi gereken en önemli nokta olmaktadır. Çünkü uzman her ne kadar problemi kendi tanımlamış olsa bile müracaatçının problemi ele alış biçimi farklı olabilmekte ve/veya uzmanın tanımlamış olduğu problemi fark edememektedir. Bu aşamada müracaatçının ele aldığı problemlerden başlanması, müracaatçının problem çözüme müdahale aşamasına dahil edilmesi, problemin sosyal ve bireysel olarak nasıl kendi çevrelerinde şekillendiğini anlamalarına yardımcı olacaktır ve sorunlara çözüm getirme sonrasında ise asıl probleme odaklanmak sürecin daha hızlı ilerlemesine neden olacaktır (Perlman, 1970; Shier, 2017).

Sorunla ilgili kapsamlı bir şekilde neden-sonuç ilişkisi kurulduktan sonra, sorunu çözüme kullanılmak üzere kaynak ve hizmetlerin tespit edilmesi ve çeşitli alternatiflerin oluşturulması gerekir. Diğer yandan da sorunların çözümüne giden yolda amaçlar ve bu amaçlara ulaşmaya yönelik hedefler oluşturulur. Belli bir plan oluşturulduktan sonra ise çözüm için plan uygulamaya konarak uygulama boyunca yeterliliği değerlendirilir ve çözüm hedefe ulaşmışsa hizmet sonlandırılır (Perlman, 1970).

Compton ve Galaway (1994)'a göre problem çözüme yaklaşımı, öncelikle bireye ve bireyin problemleriyle başa çıkma yeteneklerine odaklanmıştır. Müracaatçı içinde bulunduğu sistemlerin herhangi birinde sorun yaşıyor olabilir. Bu yüzden sorunu çoklu bir bakış açısıyla değerlendirirken genelci sosyal hizmet uygulaması altında yatan çerçeveden problem çözüme sürecini tanımlamak gerektiğini ifade etmişlerdir.

Perlman, problem çözüme modelinin Dewey'in makalelerinden esinlenerek sosyal hizmet müdahale uygulamasına kazandırmıştır. Zaman içerisinde çeşitli sosyal

hizmet uzmanları farklı katkılarda bulunmuştur. Farklı sosyal hizmet uzmanlarının önerdikleri müdahale aşamaları aşağıda belirtilmiştir:

- Müracaatçının içinde bulunduğu zorluğunun kabulüne yardımcı olmak
- Müracaatçının içinde bulunduğu durumu anlamasına yardımcı olmak
- Müracaatçıya içinde bulunduğu durumu değiştirmesi için karar vermesinde yardımcı olmak
- Müracaatçıya karşı anlayışlı, güler yüzlü bir yaklaşım sergilemek
- Müracaatçıyla bir uyum içinde olmak ve beraber hareket etmek
- Müracaatçıya içinde bulunduğu durum hakkında gerçekleri anlatmak ve tartışmak
- Müracaatçının harekete geçmesi için teşvik etmek
- Müracaatçıya gözlem, dinleme ve iletişim becerileri kazandırmak
- Müracaatçıya müdahale süreci boyunca sadece ilgili soruları sormak
- Müracaatçının kendi kaderini tayin etmesine olanak sağlamak
- Müracaatçıyı olduğu gibi kabul etmek
- Müracaatçının isteklerini tartışmak ve belirlenen istekler doğrultusunda gereksinimlerini belirlemek
- Müracaatçıyı genel sosyal hizmet müdahalesi dâhilinde değerlendirmek
- Müracaatçıya danışmanlık yapmak (Sheffield, 1923; Young, 1935; Garret, 1942; Hamilton, 1951).

Müracaatçının sorun çözme potansiyelinin arttırılması, güçlü yanlarıyla problem çözme müdahalesine katılmasının sağlanması, ihtiyaç duyduğu hizmet ve kaynaklara ulaşabilmesi ve/veya kullanabilmesi için güçlendirilmesi önem arz etmektedir. Bu müdahale şemasındaki asıl amaç müracaatçının işlevselliğini arttırmak, müracaatçının sorun çözme kapasitesini arttırmak, problemlerle baş etmesini kolaylaştırmak ve müracaatçıların yeteneklerini, inançlarını, değerlerini keşfetme noktasında önemli bir bakış açısı sunmaktadır (Danış ve Kara, 2016).

Ayrıca problem çözme yaklaşımı; çocuk, genç, yaşlı, engelli, kadın gibi farklı müracaatçı gruplarıyla yürütülecek mesleki çalışmalar dışında; suçluluk, madde bağımlılığı, işsizlik, yoksulluk, akran zorbalığı ve okul sorunları gibi pek çok sosyal sorunlarda geniş bir perspektiften sorunlara bakma ve bu sorunların çözümüne katkı

sağlama nedeniyle; sosyal hizmet uzmanlarına müdahale sürecinde önemli bir bakış açısı sunmaktadır (Eriksen, 1998 akt. Hutchinson ve Olteidal, 2014)

4. VERİLERİN ANALİZİ VE BULGULAR

Araştırma sonucu elde edilen veriler IBM SPSS Statistics 26 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada ölçme aracı olarak kullanılan Çözüm Odaklı Envanter ve Problem Çözme Envanterinin güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğini test etmek için Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı kullanılmıştır. Daha sonra normallik varsayımı test edilmiştir. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini anlamak için normallik testi yapılmış, histogram, çarpıklık ve basıklık değeri göz önünde bulundurulmuştur. Verilerin dağılımına ilişkin yapılan analizler sonucunda ölçeklerin kendi içinde ve analiz birimi faktörler arasında normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir. Çeşitli veri dönüşümleri yapılmış buna rağmen ölçeklere ilişkin normal dağılım varsayımı gerçekleşmediği için parametrik olmayan istatistiksel testler kullanılmıştır. İki bağımsız grup arasında bağımlı değişkene göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını anlamak için Mann Whitney U Testi ve ikiden fazla bağımsız grup arasında bağımlı değişkene göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını anlamak için Kruskal Wallis H Testi kullanılmıştır. İki bağımlı grup arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını anlamak için Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi kullanılmıştır. Ölçekler arasındaki ilişkiyi anlamak için Spearman Korelasyon Analizi yapılmıştır. İstatistiksel testlerin güven aralığı %95 olarak belirlenmiştir ($p < 0,05$).

4.1. Ölçeklerin Güvenirlik Sonuçları

Çözüm Odaklı Envanter'in ve Problem Çözme Envanter'in güvenilirliğini tespit etmek amacıyla Cronbach's Alpha güvenilirlik analizi yapılmış ve ÇOE'nin güvenilirliği $\alpha = 0,81$; PÇE'nin güvenilirliği $\alpha = 0,894$ olarak bulunmuştur. Alfa (α) katsayısına bağlı olarak $0,60 \leq \alpha \leq 1,00$ arası bir ölçme aracının güvenilirliği için yeterli görünmektedir (Kalaycı, 2010; Uzunsakal ve Yıldız 2018). Bu bağlamda ÇOE ve PÇE güvenilir bir ölçme aracı olduğu söylenebilir. Aşağıda Tablo 1'de ölçeklerin güvenilirlik sonuçları verilmiştir.

Tablo 1: Ölçeklerin güvenirlik sonuçları

	Madde Sayısı	Cronbach Alfa (a)	Güvenirlik Düzeyi
ÇO	12	0,815	Yüksek Düzey
Alt Boyutlar			
Problemden Ayırma	4	0,696	Oldukça Güvenilir
Hedefe Yönelim	4	0,881	Yüksek Düzey
Kaynakları Harekete Geçirme	4	0,651	Oldukça Güvenilir
PÇE	32	0,894	Yüksek Düzey

4.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarını Tanıtıcı/ Tanımlayıcı Özelliklerin Dağılımı

Araştırmanın bu kısmında sosyal hizmet uzmanlarının yaşları, eğitim durumları, medeni durumları, çalışma süreleri, çalıştıkları kurum/kuruluş yerleri, çalıştıkları alan vb. özellikleri açısından analiz edilmiştir.

Tablo 2: Tanıtıcı özelliklerin dağılımı- 1

Değişkenler	Kategori	Kişi Sayısı (n=202)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	119	58,9
	Erkek	83	41,1
Yaş	20-29 arası	132	65,3
	30-39 arası	44	21,8
	40-49 arası	11	5,4
	50-59 arası	14	6,9
	60+ üstü	1	0,5
Medeni Durum	Evli	73	36,1
	Bekar	126	62,4
	Boşanmış	3	1,5
Eğitim Durumu	Lisans	140	69,3
	Yüksek Lisans	59	29,3
	Doktora	3	1,5

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının tanıtıcı özellikleri açısından dağılımları Tablo 2’ de verilmiştir. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının

%58,9'u kadın (119 kişi), %41,1'i erkekten oluşmaktadır. Katılımcıların %65,3'ü 20-29 yaş aralığında, %21,8'i 30-39 yaş aralığında, %5,4'ü 40-49 yaş aralığında, %6,9'u 50-59 yaş aralığındadır, %0,5'i 60 yaş üzeri olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %36,1 evli, %62,4'ü bekar ve %1,5'i boşanmış olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %69,3'ü lisans mezunu, %29,2 yüksek lisans mezunu/ devam etmekte ve %1,5'i doktora mezunu/devam etmekte olduğu saptanmıştır.

Tablo 3: Tanıtıcı özelliklerin dağılımı- 2

Değişkenler	Kategori	Kişi Sayısı (n=202)	Yüzde (%)
Çalışılan kurum/kuruluşun statüsü	Kamu	146	72,3
	Özel	30	14,9
	Diğer	26	12,9
Hizmet Alanı	Kadın	15	7,4
	Çocuk	52	25,7
	Suçluluk/Adalet	8	4
	Engellilik	26	12,9
	Yaşlılık	16	7,9
	Sağlık	19	9,4
	Afet	3	1,5
	Yoksulluk/Sosyal Yardım	27	13,4
	Aile	1	0,5
	Göç	15	7,4
	Bağımlılık	5	2,5
	Gençlik	5	2,5
	Hepsi	10	5
Kurumdaki Pozisyon	Yönetici	27	13,4
	Meslek Elemanı	173	85,6
	Diğer	2	1
Meslekteki çalışma süresi	0-9 yıl	154	76,2
	10-19 yıl	28	13,9
	20-29 yıl	18	8,9
	30-39 yıl	1	0,5
	40-49 yıl	1	0,5

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının tanıtıcı özellikleri açısından dağılımları Tablo 3'te verilmiştir. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %72,3'ü kamuda çalışmaktadır, %14,9'u özelde çalışmaktadır, %12,9'u diğer (vakıf, dernek, uluslararası kuruluş vb.) alanlarda çalışmaktadır. Katılımcıların öncelikli çalışma alanlarına bakıldığında %25,7'si çocuk alanında çalışmaktadır, %7,4 kadın alanında çalışmaktadır, %4'ü suçluluk/ adalet alanında çalışmaktadır, %12,9'u

engellilik alanında çalışmaktadır, %7,9'u yaşlılık alanında çalışmaktadır, %9,4'ü sağlık alanında çalışmaktadır, %1,5'i afet alanında çalışmaktadır, %13,4'ü yoksulluk/ sosyal yardım alanında çalışmaktadır, %0,5'i aile alanında çalışmaktadır, %7,4'ü göç alanında çalışmaktadır, %2,5'i bağımlılık alanında çalışmaktadır, %2,5'i gençlik alanında çalışmaktadır, %5'i bütün alanlarda çalışmaktadır.

Tablo 4: Tanıtıcı özelliklerin dağılımı- 3

Değişkenler	Kategori	Kişi Sayısı (n=202)	Yüzde (%)
Meslekle ilgili herhangi bir dernek/topluluğa üye misiniz?	Evet	98	48,5
	Hayır	104	51,5
Yöneticinizle mesleki uyumunuzu nasıl tanımlarsınız?	İyi	123	60,9
	Orta	62	30,7
	Kötü	17	8,4
Müracaatçılar hakkındaki kararlar genellikle nasıl alınmaktadır?	Kendim alıyorum	61	30,2
	Ekip ile almır	112	55,4
	Yönetici(ler) alır	24	11,9
	Diğer	5	2,5
Diğer meslek elemanlarıyla ne derecede iş birliği yapıyorsunuz?	Sık sık	139	68,8
	Ara sıra	47	23,3
	Nadiren	16	7,9

Tablo 4 incelendiğinde, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %48,5'i bir dernek veya topluluğa üye olmakta iken %51,5'i herhangi bir dernek veya topluluğa üye değildir. Sosyal hizmet uzmanları, yönetici ile olan mesleki uyum ve etkileşimini (karar alma, konsültasyon, uygulama vb. çerçevesinde) %60,9'u iyi, %30,7'si orta ve %8,4'ü kötü tanımlamaktadır. Sosyal hizmet uzmanları, müracaatçılarla yapılacak çalışmalar ve verilecek hizmetler hakkında kararları genellikle %30,2'si kendi almaktadır, %55,4'ü ekip (veya komisyon) ile almaktadır, %11,9'u kararları yönetici(ler) tarafından alınmaktadır, %2,5'i diğer şekilde almaktadır. Sosyal hizmet uzmanları, diğer meslek elemanlarıyla birlikte ekip çalışması çerçevesinde %68,8'i sık sık iş birliği yapmaktadır, %23,3'ü ara sıra iş birliği yapmaktadır, %7,9'u nadiren iş birliği yapmaktadır

Tablo 5: Tanıtıcı özelliklerin dağılımı- 4

Değişkenler	Kategori	Kişi Sayısı (n=202)	Yüzde (%)
Herhangi bir sivil toplum kuruluşuna üye misiniz?	Evet	104	51,5
	Hayır	98	48,5
Çalıştığınız Kuruluştaki diğer sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyiniz nedir?	Meslektaşım yok	26	12,9
	İyi	138	68,3
	Orta	34	16,8
	Kötü	4	2
Bulduğunuz ildeki farklı kuruluştaki diğer sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyiniz nedir?	İyi	96	47,5
	Orta	80	39,6
	Kötü	26	12,9
Diğer meslek elemanlarıyla çatışma yaşıyor musunuz?	Evet	87	43,1
	Hayır	115	56,9
Çalıştığınız kuruluştaki kendinizi tükenmiş hissediyor musunuz?	Hiç	68	33,7
	Biraz	96	47,5
	Çok	38	18,8

Tablo 5 incelendiğinde, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %43,1'i diğer meslek elemanlarıyla mesleki anlamda çatışma yaşamakta iken %56,9'u diğer meslek elemanlarıyla mesleki anlamda çatışma yaşamamaktadır. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %33,7'si kendisini çalıştığı kuruluştaki tükenmiş hissetmemektedir, %47,5'i kendisini çalıştığı kuruluştaki biraz tükenmiş hissetmektedir, %18,8'i kendisini çalıştığı kuruluştaki çok fazla tükenmiş hissetmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının %51,5'i herhangi bir sivil toplum kuruluşuna üye iken %48,5'i herhangi bir sivil toplum kuruluşuna üye değildir. Sosyal hizmet uzmanları, çalıştığı kuruluştaki sosyal hizmet uzmanı/ları ile iş birliği düzeyini %68,3'ü iyi, %16,8'i orta, %2'si kötü tanımlamaktadır. Ancak %12,9'u çalıştığı yerde meslektaşının olmadığını belirtmiştir. Oranın diğer düzeylere yakın çıkması sosyal hizmet uzmanı istihdamının önemini ortaya koymaktadır. Sosyal hizmet uzmanları, buldukları ildeki farklı kuruluştaki çalışan diğer sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeylerini %47,5'i iyi, %39,6'sı orta, %12,9'u kötü tanımlamaktadır.

4.3. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Sorun Çözme Yaklaşımları Açısından Karşılaştırılması

Araştırmanın bu kısmında sosyal hizmet uzmanlarının tanıtıcı özelliklerine göre sorun çözme yaklaşımları açısından karşılaştırılması yapılmıştır.

4.3.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Çözüm Odaklı Envanter Açısından Karşılaştırılması

Araştırmanın bu kısmında sosyal hizmet uzmanlarının ÇOE 'nin alt boyutları açısından tanıtıcı özelliklerine göre analiz edilmiştir.

Tablo 6: Sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyet açısından çözüm odaklı envanterin karşılaştırılması

	Cinsiyet	N	SO	ST	U	P
Problemden Ayırma	Kadın	119	100,89	12005,50	4865,50	0,858
	Erkek	83	102,38	8497,50		
Hedefe Yönelim	Kadın	119	104,44	12428,50	4588,50	0,388
	Erkek	83	97,28	8074,50		
Kaynakları Harekete Geçirme	Kadın	119	107,05	12739,50	4277,50	0,104
	Erkek	83	93,54	7763,50		

Tablo 6'da çözüm odaklı düşünmede sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Çözüm odaklı envanterin alt boyutlarına bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyet bakımından problem ayırma ($U=4865,50$; $p>0,05$); hedefe yönelim ($U=4588,50$; $p>0,05$) ve kaynakları harekete geçirme ($U=4277,50$; $p>0,05$) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık görülmemiştir.

Tablo 7: Sosyal hizmet uzmanlarının yaş açısından çözüm odaklı envanterin karşılaştırılması

	Yaş	N	SO	X ²	P
Problemden Ayırma	20-29 yaş	132	98,27	6,786	0,148
	30-39 yaş	44	96,83		
	40-49 yaş	11	124,23		
	50 yaş +	15	121,93		
Hedefe Yönelim	20-29 yaş	132	100,44	2,513	0,642
	30-39 yaş	44	97,85		
	40-49 yaş	11	111,05		
	50 yaş +	15	110,04		
Kaynakları Harekete Geçirme	20-29 yaş	132	101,59	2,587	0,629
	30-39 yaş	44	98,53		
	40-49 yaş	11	113,68		
	50 yaş +	15	94,79		

Tablo 7’de çözüm odaklı düşünmede sosyal hizmet uzmanlarının yaş açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Çözüm odaklı envanterin alt boyutlarına bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının yaş bakımından problem ayırma ($X^2=6,786$; $p>0,05$); hedefe yönelim ($X^2=2,513$; $p>0,05$) ve kaynakları harekete geçirme ($X^2=2,587$; $p>0,05$) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık görülmemiştir.

Tablo 8: Sosyal hizmet uzmanlarının eğitim durumları açısından çözüm odaklı düşünme düzeyinin karşılaştırılması

	Eğitim Düzeyi	N	SO	X ²	P
Problemden	Lisans	140	98,40		
Ayrırma	Lisansüstü	62	107,69	1,540	0,463
Hedefe Yönelim	Lisans	140	97,80		
	Lisansüstü	62	110,47	1,992	0,369
Kaynakları	Lisans	140	99,18		
Harekete Geçirme	Lisansüstü	62	107,69	1,056	0,590

Tablo 8’de çözüm odaklı düşünmede sosyal hizmet uzmanlarının eğitim durumları açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Çözüm odaklı envanterin alt boyutlarına bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının eğitim durumu bakımından problem ayırma ($X^2=1,540$; $p>0,05$); hedefe yönelim ($X^2=1,992$; $p>0,05$) ve kaynakları harekete geçirme ($X^2=1,056$; $p>0,05$) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık görülmemiştir.

Tablo 9: Sosyal hizmet uzmanlarının medeni durumları bakımından çözüm odaklı düşünme düzeyinin karşılaştırılması

	Medeni Durum	N	SO	X ²	P
Problemden	Evli	73	106,09		
Ayrırma	Bekar	129	98,48	1,002	0,606
Hedefe Yönelim	Evli	73	99,14		
	Bekar	129	102,16	0,913	0,634
Kaynakları	Evli	73	94,23		
Harekete Geçirme	Bekar	129	104,28	4,629	0,990

Tablo 9’da çözüm odaklı düşünmede sosyal hizmet uzmanlarının medeni durumları açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Çözüm odaklı envanterin alt boyutlarına bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının medeni durumu bakımından problem ayırma ($X^2=1,002$; $p>0,05$); hedefe yönelim ($X^2=0,913$; $p>0,05$) ve kaynakları harekete geçirme ($X^2=4,629$; $p>0,05$) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık görülmemiştir.

Tablo 10: Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları öncelikli hizmet alanları bakımından çözüm odaklı düşünme düzeylerinin karşılaştırılması

	Hizmet Alanları	N	SO	X ²	P
Problemden Ayırma	Kadın	15	85,27	12,939	0,324
	Çocuk	52	98,82		
	Suçluluk/Adalet	8	134,94		
	Engellilik	26	82,83		
	Yaşlılık	16	96,03		
	Sağlık	19	110,89		
	Afet	3	95,83		
	Yoksulluk/Sosyal Yardım	27	98,83		
	Hepsi	10	132,10		
	Göç	15	120,53		
	Bağımlılık	5	110,50		
	Gençlik	5	84,30		
	Aile	1	150,00		
Hedefe Yönelim	Kadın	15	96,77	13,783	0,315
	Çocuk	52	93,58		
	Suçluluk/ Adalet	8	111,00		
	Engellilik	26	86,50		
	Yaşlılık	16	124,22		
	Sağlık	19	114,39		
	Afet	3	57,67		
	Yoksulluk/Sosyal Yardım	27	99,24		
	Hepsi	10	95,45		
	Göç	15	129,40		
	Bağımlılık	5	102,40		
	Gençlik	5	88,90		
	Aile	1	177,00		
Kaynakları Harekete Geçirme	Kadın	15	109,53	13,255	0,351
	Çocuk	52	90,70		
	Suçluluk/ Adalet	8	103,13		
	Engellilik	26	110,63		
	Yaşlılık	16	128,72		
	Sağlık	19	98,18		
	Afet	3	73,50		
	Yoksulluk/Sosyal Yardım	27	93,46		
	Hepsi	10	136,35		
	Göç	15	88,13		
	Bağımlılık	5	89,90		
	Gençlik	5	117,50		
	Aile	1	50,50		

Çözüm odaklı envanterin alt boyutlarına bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları öncelikli alan hizmetleri durumu bakımından problem ayırma ($X^2=12,939$; $p>0,05$); hedefe yönelim ($X^2=13,783$; $p>0,05$) ve kaynakları harekete geçirme ($X^2=13,255$; $p>0,05$) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık görülmemiştir.

Tablo 11: Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurumlardaki pozisyonları bakımından çözüm odaklı düşünme düzeyinin karşılaştırılması

	Çalıştığınız kurumdaki pozisyonunuz nedir?	N	SO	X²	P
Problemden Ayırma	Yönetici	27	119,19	3,775	0,151
	Meslek Elemanı	173	98,32		
	Diğer	2	137,50		
Hedefe Yönelim	Yönetici	27	120,28	4,384	0,112
	Meslek Elemanı	173	99,10		
	Diğer	2	55,50		
Kaynakları Harekete Geçirme	Yönetici	27	114,74	1,705	0,426
	Meslek Elemanı	173	99,32		
	Diğer	2	111,50		

Tablo 11’de çözüm odaklı düşünmede sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurumdaki pozisyonları bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Çözüm odaklı envanterin alt boyutlarına bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurumdaki pozisyonları bakımından problem ayırma ($X^2=3,775$; $p>0,05$); hedefe yönelim ($X^2=4,384$; $p>0,05$) ve kaynakları harekete geçirme ($X^2=1,705$; $p>0,05$) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık görülmemiştir.

Tablo 12: Sosyal hizmet uzmanlarının yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşim bakımından çözüm odaklı düşünme düzeyinin karşılaştırılması

	Yöneticinizle mesleki uyum ve etkileşiminiz nasıldır?	N	SO	X ²	P	Anlamlı Fark
Problemden Ayırma	1. İyi	123	112,00			
	2. Orta	62	86,63	10,415	0,005*	1>2
	3. Kötü	17	79,79			1>3
Hedefe Yönelim	1. İyi	123	115,94			
	2. Orta	62	82,17	20,340	0,000*	1>2
	3. Kötü	17	67,53			1>3
Kaynakları Harekete Geçirme	1. İyi	123	113,43			
	2. Orta	62	84,36	13,424	0,001*	1>2
	3. Kötü	17	77,71			1>3

***p<0,05**

Tablo 12’de çözüm odaklı düşünmede sosyal hizmet uzmanlarının yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşim (karar alma, konsültasyon uygulama vb. çerçevede) bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Çözüm odaklı envanterin alt boyutlarına bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşim düzeyi bakımından problem ayırma ($X^2=10,415$; $p<0,05$); hedefe yönelim ($X^2=20,340$; $p<0,05$) ve kaynakları harekete geçirme ($X^2=13,424$; $p<0,05$) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık gözlemlenmiştir. Buna göre çözüm odaklı envanterin tüm alt boyutlarında yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşim düzeyi iyi olan sosyal hizmet uzmanlarının, yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşim düzeyi orta ve kötü olan sosyal hizmet uzmanlarından çözüm odaklı düşünme düzeyleri daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 13: Sosyal hizmet uzmanlarının meslekte çalışma süreleri bakımından çözüm odaklı düşünme düzeylerinin karşılaştırılması

	Meslekteki Çalışma Süresi	N	SO	X ²	P
Problemden Ayırma	0-9 yıl	154	99,08	6,079	0,193
	10-19 yıl	28	99,25		
	20-29 yıl	18	115,83		
	30-39 yıl	1	183,50		
	40-49 yıl	1	197,00		
Hedefe Yönelim	0-9 yıl	154	101,43	2,268	0,687
	10-19 yıl	28	97,43		
	20-29 yıl	18	106,17		
	30-39 yıl	1	69,00		
	40-49 yıl	1	177,00		
Kaynakları Harekete Geçirme	0-9 yıl	154	101,98	3,607	0,462
	10-19 yıl	28	99,25		
	20-29 yıl	18	92,81		
	30-39 yıl	1	169,00		
	40-49 yıl	1	179,50		

Tablo 13'te çözüm odaklı düşünmede sosyal hizmet uzmanlarının meslekteki çalışma süreleri bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Çözüm odaklı envanterin alt boyutlarına bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının meslekteki çalışma süreleri bakımından problem ayırma ($X^2=6,079$; $p>0,05$); hedefe yönelim ($X^2=2,268$; $p>0,05$) ve kaynakları harekete geçirme ($X^2=3,607$; $p>0,05$) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık görülmemiştir.

Tablo 14: Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla ilgili yapılacak çalışmalar ve verilecek hizmetler hakkındaki kararların alınma şekli bakımından çözüm odaklı düşünme düzeylerinin karşılaştırılması

	Müracaatçılarla ilgili kararlar nasıl alınmaktadır?	N	SO	X ²	P	Anlamlı Fark
Problemden Ayırma	1.Kendim alıyorum	61	113,58			
	2.Ekip ile alınır	112	101,52			1>2-3 2>3
	3.Yönetici(ler) alır	24	68,88	10,285	0,016*	
	4.Diğer	5	110,20			
Hedefe Yönelim	1.Kendim alıyorum	61	114,77			
	2.Ekip ile alınır	112	97,67			
	3.Yönetici(ler) alır	24	84,33	5,843	0,120	
	4.Diğer	5	107,80			
Kaynakları Harekete Geçirme	1.Kendim alıyorum	61	100,53			
	2.Ekip ile alınır	112	105,18			
	3.Yönetici(ler) alır	24	84,02	2,896	0,408	
	4.Diğer	5	114,70			

***p<0,05**

Tablo 14'te çözüm odaklı düşünmede sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla ilgili yapılacak çalışmalar ve verilecek hizmetler hakkında kararların alınması bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Çözüm odaklı envanterin alt boyutlarına bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının kararları alma bakımından hedefe yönelim ($X^2=5,843$; $p>0,05$) ve kaynakları harekete geçirme ($X^2=2,896$; $p>0,05$) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık görülmemiştir. Ancak problem ayırma ($X^2=10,285$; $p<0,05$) alt ölçeğinde istatistiksel anlamda bir farklılık gözlenmiştir. Kruskal Wallis-H Testi sonrasında belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Mann Whitney-U Testi uygulanmıştır. Buna göre; kararları kendi alan sosyal hizmet uzmanlarının problemleri ayırma konusunda daha başarılı oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının ekip (veya komisyon) ile aldıkları kararların; yönetici(ler) tarafından alınan kararlardan daha başarılı bir problem ayırma düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 15: Sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyi bakımından çözüm odaklı düşünme düzeyinin karşılaştırılması

	Kendinizi Tükenmiş hissediyor musunuz?	N	SO	X ²	P	Anlamlı Fark
Problemden Ayırma	1.Hiç	68	121,32	16,300	0,000*	1>2-3 2>3
	2.Biraz	98	98,09			
	3.Çok	38	74,66			
Hedefe Yönelim	1.Hiç	68	119,50	15,713	0,000*	1>2-3 2>3
	2.Biraz	98	99,98			
	3.Çok	38	73,12			
Kaynakları Harekete Geçirme	1.Hiç	68	114,18	5,081	0,079	
	2.Biraz	98	96,49			
	3.Çok	38	91,47			

***p<0,05**

Tablo 15’te çözüm odaklı düşünmede sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurumda tükenmişlik düzeyi bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Çözüm odaklı envanterin alt boyutlarına bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyi bakımından problem ayırma ($X^2=16,300$; $p<0,05$); hedefe yönelim ($X^2=15,713$; $p<0,05$) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık gözlemlenirken kaynakları harekete geçirme ($X^2=5,081$; $p>0,05$) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık gözlemlenmemiştir. Kruskal Wallis-H Testi sonrasında belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Mann Whitney-U Testi uygulanmıştır. Buna göre çözüm odaklı envanterin problemden ayırma ve hedefe yönelim alt boyutlarında, kendisinin tükenmiş hissetmeyen sosyal hizmet uzmanlarının, kendini biraz ve çok tükenmiş hissedenden sosyal hizmet uzmanlarından daha başarılı oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca kendisini biraz tükenmiş hissedenden sosyal hizmet uzmanlarının kendisini çok fazla tükenmiş hissedenden sosyal hizmet uzmanlarından çözüm odaklı düşünme düzeyi, problemlerden ayırma ve hedefe yönelim stili daha yüksek çıkmıştır. Ayrıca tükenmişlik düzeyi ile çözüm odaklı düşünme arasındaki ilişkiyi anlamak için Korelasyon analizi yapılmış ve çözüm odaklı envanterin problemden ayırma alt ölçeği ve hedefe yönelim alt ölçeği ile anlamlı negatif bir ilişki bulunmuştur ($r = -.303$, $p<0,05$; $r = -.284$, $p<0,05$; $r = -.275$, $p<0,05$). Analiz sonucuna göre tükenmişlik düzeyi arttıkça çözüm odaklı düşünme düzeyinin azaldığı görülmüştür.

Tablo 16: Sosyal hizmet uzmanlarının diğer meslek elemanlarıyla çatışma yaşaması bakımından çözüm odaklı düşünme düzeylerinin karşılaştırılması

Diğer meslek elemanlarıyla çatışma yaşıyor musunuz?		N	SO	ST	Z	U	P
Problemden Ayırma	Evet	87	86,61	7535,50	-3,162	3707,500	0,002*
	Hayır	115	112,76	12967,50			
Hedefe Yönelim	Evet	87	86,57	7535,00	-3,181	3704,000	0,001*
	Hayır	115	112,79	12971,00			
Kaynakları Harekete Geçirme	Evet	87	93,06	8096,50	-1,795	4268,500	0,073
	Hayır	115	107,88	12406,50			

***p<0,05**

Tablo 16’da çözüm odaklı düşünmede sosyal hizmet uzmanlarının diğer meslek elemanlarıyla mesleki anlamda çatışma yaşaması bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Çözüm odaklı envanterin alt boyutlarına bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının diğer meslek elemanlarıyla mesleki anlamda çatışma yaşaması bakımından problem ayırma (U=3707,50; p<0,05) ve hedefe yönelim (U=3704,00; p<0,05) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık gözlenmişken kaynakları harekete geçirme (U=4268,50; p>0,05) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık gözlenmemiştir. Diğer meslek elemanlarıyla mesleki çatışma yaşamayan sosyal hizmet uzmanları problemden ayırma ve hedefe yönelim yönünden daha başarılı bir düzeydedir.

Tablo 17: Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kuruluştaki diğer sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyi bakımından çözüm odaklı düşünme düzeylerinin karşılaştırılması

	Çalıştığınız Kuruluştaki Diğer Sosyal Hizmet Uzmanlarıyla İş Birliği Düzeyiniz?	N	SO	X ²	P	Anlamlı Fark
Problemden Ayırma	1. Meslektaşım yok	26	115,46	8,310	0,04*	2>3-4 1>4
	2. İyi	138	104,97			
	3. Orta	34	82,24			
	4. Kötü	4	54,63			
Hedefe Yönelim	1. Meslektaşım yok	26	98,83	11,85	0,03*	2>3-4 1>4
	2. İyi	138	108,72			
	3. Orta	34	82,66			
	4. Kötü	4	30,00			
Kaynakları Harekete Geçirme	1. Meslektaşım yok	26	100,65	3,698	0,249	
	2. İyi	138	105,15			
	3. Orta	34	92,52			
	4. Kötü	4	57,00			

***p<0,05**

Tablo 17’ de çözüm odaklı envanterin alt boyutlarına bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının diğer sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyi bakımından problem ayırma ($X^2=83,10$; $p<0,05$); hedefe yönelim ($X^2=11,850$; $p<0,05$) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık gözlemlenirken kaynakları harekete geçirme ($X^2=3,698$; $p>0,05$) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık gözlemlenmemiştir. Kruskal Wallis-H Testi sonrasında belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Mann Whitney-U Testi uygulanmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının diğer sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyinin iyi olması; kötü ve orta düzey iş birliğine sahip sosyal hizmet uzmanlarından problemden ayırma ve hedefe yönelmede daha başarılı oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca çalıştıkları kurumda meslektaş olmayan sosyal hizmet uzmanları, meslektaşları ile kötü bir iş birliğine sahip sosyal hizmet uzmanlarından problemden ayırma ve hedefe yönelmede daha başarılı oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 18: Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları farklı kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyi bakımından çözüm odaklı düşünme düzeylerinin karşılaştırılması

	Farklı Kuruluşlarda Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarıyla İş Birliği Düzeyiniz?	N	SO	X ²	P	Anlamlı Fark
Problem	1.İyi	96	110,51			
	2.Orta	80	89,01	6,188	0,045*	1>2-3
	3.Kötü	26	106,67			
Hedef	1.İyi	96	107,45			
	2.Orta	80	99,82	3,255	0,196	
	3.Kötü	26	84,71			
Kaynaklar	1.İyi	96	107,92			
	2.Orta	80	91,86	3,645	0,162	
	3.Kötü	26	107,26			

*p<0,05

Tablo 18’de çözüm odaklı düşünmede sosyal hizmet uzmanlarının farklı kurumlarda çalışan diğer sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyi bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Sadece çözüm odaklı envanterin alt boyutu olan problemden ayırma stilinde ($X^2= 6,188$; $p<0,05$) anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Kruskal Wallis-H Testi sonrasında belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Mann Whitney-U Testi uygulanmıştır. Buna göre sosyal hizmet uzmanlarının farklı kurumlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyinin iyi olması; kötü ve orta düzey iş birliğine sahip sosyal hizmet uzmanlarından problemden ayırma (problemleri ayırt etme) da daha başarılı oldukları tespit edilmiştir.

4.3.2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Problem Çözme Envanter Açısından Karşılaştırılması

Araştırmanın bu kısmında sosyal hizmet uzmanlarının PÇE’nin toplam puan açısından sosyal hizmet uzmanlarının tanıtıcı/tanımlayıcı özelliklerine göre analiz edilmiştir. Bu tez araştırmasında PÇE boyutların Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı yeterli seviyede olmadığı için analiz PÇE toplam puan üzerinden gerçekleştirilmiştir. PÇE’den alınan yüksek puanlar yetersiz problem çözme becerisine sahip olduğunu,

PÇE'den alınan düşük puanlar yeterli problem çözme becerisine sahip olduğunu göstermektedir. Yapılan analiz bu bilgiler ışığında yorumlanmıştır.

Tablo 19: Sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyet bakımından problem çözme düzeyinin karşılaştırılması

	Cinsiyet	N	SO	ST	Z	U	P
PÇE	Kadın	119	98,32	11700,00	-0,926	4560,00	0,354
	Erkek	83	106,06	8803,00			

***p<0,05**

Tablo 19'da sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyinin cinsiyet bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyet bakımından problem çözme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir (U=4560,00; p>0,05).

Tablo 20: Sosyal hizmet uzmanlarının yaş bakımından problem çözme düzeylerinin karşılaştırılması

	Yaş	N	SO	X ²	P
PÇE	20-29 yaş	132	103,52	3,808	0,433
	30-39 yaş	44	106,13		
	40-49 yaş	11	87,36		
	50 yaş +	15	84,14		

Tablo 20'de sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyinin yaş bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının yaş bakımından problem çözme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir (X²=3,808; p>0,05).

Tablo 21: Sosyal hizmet uzmanlarının medeni durumları bakımından problem çözme düzeylerinin karşılaştırılması

	Medeni Durum	N	SO	X²	P
PÇE	Evli	73	103,33	0,281	0,869
	Bekar	129	100,14		

Tablo 21’de sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyinin medeni durum bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının medeni durum bakımından problem çözme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir ($X^2=0,281$; $p>0,05$).

Tablo 22: Sosyal hizmet uzmanlarının eğitim durumları bakımından problem çözme düzeylerinin karşılaştırılması

	Eğitim Durumu	N	SO	X²	P
PÇE	Lisans	140	102,20	0,151	0,927
	Lisansüstü	62	99,42		

Tablo 22’de sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyinin eğitim durumu bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının eğitim durumu bakımından problem çözme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir ($X^2=0,151$; $p>0,05$).

Tablo 23: Sosyal hizmet uzmanlarının yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşim bakımından problem çözme düzeyinin karşılaştırılması

	Yöneticinizle mesleki uyum ve etkileşiminiz	N	SO	X²	P	Anlamlı Fark
PÇE	1.İyi	123	87,75	17,749	0,000*	3>1
	2.Orta	62	122,27			
	3.Kötü	17	125,26			

***p<0.05**

Tablo 23’te sosyal hizmet uzmanlarının, problem çözme düzeyinin yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşim düzeyi bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşim düzeyi bakımından problem çözme düzeyi

arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir ($X^2=17,749$; $p<0,05$). Kruskal Wallis-H Testi sonrasında belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Mann Whitney-U Testi uygulanmıştır. Buna göre; yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşimi kötü olan sosyal hizmet uzmanları, yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşimi iyi olan sosyal hizmet uzmanlarına göre problem çözme konusunda daha yetersiz olduğu görülmüştür.

Tablo 24: Sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyi ile problem çözme düzeyi arasındaki ilişki

Değişkenler	N	\bar{X}	SS	1	2
1.Tükenmişlik Düzeyi	202	1,85	0,711	-	0,153*
2.PÇE	202	2,417	0,554	-	-

* $p<0,05$

Sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyi ile problem çözme düzeyi arasındaki ilişkiyi anlamak için Spearman Korelasyon analizi yapılmış ve problem çözme toplam ortalama puan ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r= .153$, $p<0,05$). Analiz sonucuna göre tükenmişlik düzeyi arttıkça problem çözme puanının arttığı görülmüştür. Ancak problem çözme envanterinde alınan yüksek puan problem çözme düzeyinin yetersiz olduğunu göstermektedir. Bu yüzden tükenmişlik düzeyi arttıkça problem çözme düzeyi azalacaktır.

Tablo 25: Sosyal hizmet uzmanlarının meslekte çalışma süreleri bakımından problem çözme düzeyinin karşılaştırılması

	Çalışma Süresi	N	SO	X^2	P
PÇE	0-9 yıl	154	103,11	3,648	0,456
	10-19 yıl	28	97,48		
	20-29 yıl	18	102,39		
	30-39 yıl	1	21,00		
	40-49 yıl	1	30,00		

Tablo 25’te sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyinin mesleki çalışma süreleri bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki çalışma süreleri bakımından problem çözme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir ($X^2=3,648$; $p>0,05$).

Tablo 26: Sosyal hizmet uzmanlarının diğer meslek elemanlarıyla iş birliği düzeyi bakımından problem çözme düzeyinin karşılaştırılması

	Diğer Meslek Elemanlarıyla ekip çalışması çerçevesinde iş birliği düzeyiniz	N	SO	X²	P	Anlamlı Fark
PÇE	1.Sık sık	139	94,99			
	2.Ara sıra	47	114,26	5,672	0,005*	1>2
	3.Nadiren	16	120,59			

***p<0,05**

Tablo 26’da sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyinin diğer meslek elemanları ile iş birliği düzeyi bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının diğer meslek elemanları ile iş birliği düzeyi bakımından problem çözme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir ($X^2=5,672$; $p<0,05$). Kruskal Wallis-H Testi sonrasında belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Mann Whitney-U Testi uygulanmıştır. Buna göre; diğer meslek elemanlarıyla ekip çalışması çerçevesinde iş birliği düzeyi daha sık olan sosyal hizmet uzmanları, iş birliği düzeyi ara sıra olan sosyal hizmet uzmanlarına göre problem çözme düzeyi daha yüksek oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 27: Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılar hakkında karar verme şekli bakımından problem çözme düzeyinin karşılaştırılması

Müracaatçılarla yapılacak çalışmalar ve verilecek hizmetler hakkında kararlar genellikle nasıl alınmaktadır?		N	SO	X ²	P	Anlamlı Fark
PÇE	1.Kendim alıyorum	61	97,42			
	2.Ekip ile alınır	112	102,11	4,309	0,030*	2>1-3
	3.Yönetici alır	24	117,23			
	4.Diğer	5	62,20			

***p<0,05**

Tablo 27’de sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyinin müracaatçılar hakkında karar verme şekli bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılar hakkında karar verme şekli bakımından problem çözme düzeyi bakımından anlamlı bir farklılık gözlenmiştir ($X^2=4,309$; $p<0,05$). Kruskal Wallis-H Testi sonrasında belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Mann Whitney-U Testi uygulanmıştır. Buna göre; müracaatçılarla yapılacak çalışmalar ve verilecek hizmetler hakkında kararların ekip (veya komisyon) ile alan sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyi daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 28: Sosyal hizmet uzmanlarının diğer meslek elemanlarıyla çatışma yaşamaları bakımından problem çözme düzeyinin karşılaştırılması

	Dğer meslek elemanlarıyla mesleki anlamda çatışma yaşıyor musunuz?	N	SO	ST	Z	U	P
PÇE	Evet	87	111,05	9661,00			
	Hayır	115	94,28	10842,00	-2,019	4172,00	0,043*

***p<0,05**

Tablo 28’de sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyinin diğer meslek elemanlarıyla mesleki anlamda çatışma yaşayıp yaşamaması hakkında anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının diğer meslek elemanlarıyla mesleki anlamda çatışma yaşayıp yaşamaması hakkında problem çözme düzeyi yönünden anlamlı bir farklılık gözlenmiştir (U=4172; p<0,05). Buna göre; diğer meslek elemanlarıyla mesleki anlamda çatışma yaşayan sosyal hizmet uzmanları problem çözme becerisi yönünden mesleki anlamda çatışma yaşamayan sosyal hizmet uzmanlarına oranla daha yetersiz olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 29: Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştığı kurumdaki pozisyon bakımından problem çözme düzeyinin karşılaştırılması

	Çalıştığınız Kurumdaki Pozisyonunuz?	N	SO	X ²	P	Anlamlı Fark
PÇE	1.Yönetici	27	85,26			
	2.Meslek elemanı	173	102,95	7,365	0,025*	1>3
	3.Diğer	2	195,50			2>3

***p<0,05**

Tablo 29’da sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyinin çalıştıkları kurumdaki pozisyon şekli bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurumdaki pozisyon bakımından problem çözme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir (X²=7,365; p<0,05). Kruskal Wallis-H Testi sonrasında belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Mann Whitney-U Testi uygulanmıştır. Buna göre; çalıştıkları kurumda yönetici veya meslek elemanı olarak çalışan sosyal

hizmet uzmanları diğer pozisyonlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarına göre problem çözme düzeylerinin daha yüksek; sorunları kapsamlı değerlendirmede ve düşünmede, müdahale sürecine planlı yaklaşımda daha başarılı oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 30: Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları farklı kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyi bakımından problem çözme düzeylerinin karşılaştırılması

	Farklı Kuruluşlarda Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarıyla İş Birliği Düzeyiniz?	N	SO	X ²	P	Anlamlı Fark
PÇE	1.İyi	96	92,70	4,904	0,043*	1>2
	2.Orta	80	112,28			2>3
	3.Kötü	26	120,83			

*p<0,05

Tablo 30'da sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyinin farklı kuruluşta çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyi bakımından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının farklı kuruluşta çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyi bakımından problem çözme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir ($X^2=4,904$; $p<0,05$). Kruskal Wallis-H Testi sonrasında belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Mann Whitney-U Testi uygulanmıştır. Buna göre; diğer kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyi iyi olan sosyal hizmet uzmanları orta düzeyde olan sosyal hizmet uzmanlarına göre daha başarılı bir problem çözme yaklaşım sergiledikleri tespit edilmiştir. Ayrıca farklı kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği orta düzey olan sosyal hizmet uzmanları iş birliği düzeyi kötü olan sosyal hizmet uzmanlarına göre sorunları doğru, net, anlaşılır bir düzeyde değerlendirmede daha başarılı oldukları tespit edilmiştir.

4.4. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorun Çözme Yaklaşımları Arasındaki İlişki

Araştırmanın bu kısmında sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyi ile çözüm odaklı düşünme düzeyi arasındaki ilişkinin anlamlılık düzeyi ve yönü belirlenmiştir.

Tablo 31: Problem çözme envanteri ile çözüm odaklı envanter arasındaki ilişkiye yönelik bulgular

		ÇOE	Hedefe Yönelim	Kaynakları Harekete Geçirme	Problemden Ayırma
PÇE	R	-,688**	-,603**	-,459**	-,528**

**p<0,01

Çözüm odaklı envanter ile problem çözme envanteri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak için “Spearman Korelasyonu” yapılmış olup sonuçlar Tablo 31’de gösterilmiştir. Tabloya bakıldığında, problem çözme envanteri ile çözüm odaklı envanter arasında orta düzey ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur ($r = -,688$; $p < 0,01$). Çözüm odaklı envanter ve bütün alt boyutlarında, problem çözme envanteri ve bütün alt boyutlarıyla anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Problem çözme envanterinde alınan yüksek puanlar yetersiz bir problem çözme düzeyini ifade ederken; problem çözme envanterinden alınan düşük puanlar yüksek düzey problem çözme becerisine sahip olduğunu göstermektedir. Çözüm odaklı envanterinden alınan yüksek puanlar ise kişinin çözüm odaklı düşünme düzeyinin daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda problem çözme ile çözüm odaklı puanları arasında bulunan negatif ilişkilerde bireyin çözüm odaklı düşünme puanı yükseldikçe çözüm odaklı düşünme düzeyi artmaktadır. Problem çözme puanı ise azalmaktadır ve bu azalma problem çözme konusunda daha başarılı bir tutuma sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 32: Sosyal hizmet uzmanlarının PÇE ve ÇOE'den aldıkları puanların karşılaştırılması

PÇE-ÇOE	N	S.O	S.T	Z	P
Negatif Sıralar	37	54,05	2000,00		
ÇOE>PÇE					
Pozitif Sıralar	164	111,59	18301,00		
ÇOE<PÇE				-9,872	0,00*
Eşit	1				
ÇOE=PÇE					
Toplam	202				

p<0.05*

Sosyal hizmet uzmanlarının çözüm odaklı düşünme düzeyi ile problem odaklı düşünme düzeyi arasında manidar bir fark olup olmadığını belirlemek için bağımlı gruplar t-testi yapılmak istenmiş ancak veriler normal dağılmadığı için “Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi” yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 32 ‘de verilmiştir. Tablo incelendiğinde, sosyal hizmet uzmanlarının çözüm odaklı düşünme düzeyi ile problem odaklı düşünme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($z=-9,872$; $p<0,05$). Buna göre; sosyal hizmet uzmanları sorunlara yaklaşım konusunda problem odaklı düşünmeye daha yatkın oldukları bulgusuna ulaşılmıştır.

TARTIŞMA

Bu bölümde araştırma örneklemini oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme yaklaşımlarının incelenmesine ait bulgular tartışılmıştır ve elde edilen bulgular alan yazın doğrultusunda yorumlanmıştır

Sosyal hizmet uzmanlarının çözüm odaklı düşünme düzeyi ile tanıtıcı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık bulunup bulunmaması bakımından incelendiğinde, konuyla ilgili yapılan literatür taramasında farklı alanlarda çalışma sonuçları (Karahana, 2016; Koç, 2016; Karahana vd., 2017; Akın, 2018; Aydoğdu, 2021) olmakla birlikte sosyal hizmet uzmanlarının çözüm odaklı düşünme düzeyini inceleyen herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu bağlamda yapılan çalışmanın sosyal hizmet literatürüne katkıda bulunması hedeflenmiştir.

Yapılan bu tez araştırması sonucunda sosyal hizmet uzmanlarının tanıtıcı özellikleri incelendiğinde çözüm odaklı düşünme düzeyi ile yaş, medeni durum, cinsiyet, eğitim düzeyleri, meslekteki çalışma süreleri, çalıştıkları kurum, hizmet alanları ve çalıştıkları kurumdaki pozisyonlar arasında herhangi bir anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Akın (2018) tarafından iletişim becerileri konusunda yetersiz olan meslek lisesi öğrencileri ile yürütülen bir çalışmada çözüm odaklı yaklaşıma dayalı grup oturumlarında iletişim becerilerinin geliştirilmesinin grubun iletişim becerilerinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca kişilerin diğer grup üyeleri tarafından kabul ve değer görme hissiyatı, kişilerin diğer grup üyeleriyle etkileşimini olumlu yönde etkilediğini ifade etmiştir. Akın (2018)'ın bu çalışmadaki bulguları ile bu tez araştırması sonucunda bulunan bulgular ile benzerlik göstermektedir. Bu bağlamda sosyal hizmet uzmanlarının çözüm odaklı düşünme düzeyi ile diğer meslek elemanlarıyla çatışma yaşamaması bakımından, yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşim düzeyi bakımından, diğer sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyi bakımından anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır ($p<0,05$). Buna göre; sosyal hizmet uzmanlarının meslek elemanlarıyla çatışma yaşamaması, diğer meslek elemanlarıyla iş birliği düzeyinin yüksek olması, yöneticileriyle uyum ve etkileşiminin yüksek olması çözüm odaklı düşünme düzeyinin de yüksek olmasını sağlamaktadır.

Grant (2011) hedefe yönelimi; bireyin kendisi için bir amaç oluşturma, kaynakları hareket geçirmeyi; bireyin kendi yeteneklerinin farkında olması ve bunları etkili bir şekilde kullanması, problemden ayırmayı ise problemin olumsuz yanlarına takılıp kalarak problemi çözümsüzleştirmek yerine problemden uzaklaşarak değerlendirmek olarak tanımlamaktadır.

Aydoğdu (2021) tarafından yürütölen bir çalışmada çözüm odaklı düşünmenin alt boyutları ile mutluluk arasında olumlu bir bağlantı bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır ve öğretmenlerin çözüm odaklı düşünme düzeyinin umut ve yaşam doyumuyla ilişkili olduğunu ifade etmiştir. Başka bir çalışmada Karahan ve Hamarta (2015) tarafından Türkçeye uyarlanması yapılmış olduğu özüm Odaklı Envanter’de çözüm odaklı düşünce ve tüm alt boyutlarında pozitif duygular arasında pozitif yönlü bir ilişki; depresyon, umutsuzluk ile negatif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir. Nitekim Karahan (2016) tarafından yürütölen çalışmasında çözüm odaklı düşünmeye daha yatkın olan üniversite öğrencilerinde depresyon, anksiyete ve stres düzeylerinin düşük olduğunu saptamıştır. İncelenen bu çalışmalar ışığında bu tez araştırması sonucunda bulunan bulgular sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyi ile çözüm odaklı düşünme düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyi arttıkça çözüm odaklı düşünme düzeyi azalmaktadır.

Sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyine ilişkin literatür incelendiğinde, konuyla ilgili yapılan literatür taramasında herhangi bir çalışma sonuçlarına rastlanmamıştır. Bununla birlikte sosyal hizmet öğrencilerinin problem çözme becerileriyle alakalı literatürde sınırlı çalışmaya rastlanmıştır (Özkan vd.,2013; Erdoğan ve Purutçuoğlu, 2015; Aydemir vd., 2021). Bu bağlamda yapılan çalışmanın sosyal hizmet literatürüne katkıda bulunması hedeflenmiştir.

Problem özme, bireylerin karşılaştıkları problemleri deneyimleriyle çözümlemesini içermektedir. Problem özme düzeyi ve problemlili durumları çözmek, yaşam süresi boyunca belli etkenlere göre işlevsellik düzeyi değişmektedir (Blanchard-Fields, 1996; Mienaltowski, 2011). Ancak sosyal hizmet uzmanlarının sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde problem çözme düzeyi ile yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, cinsiyet değişkenleri arasında herhangi bir anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$). Nitekim farklı alanlarda yürütölen çalışmalar incelendiğinde (Öztürk Can vd., 2004; Yılmaz vd., 2009; İnel vd.,2011; Başar vd., 2015; Elkin ve

Karadağlı, 2015) bu araştırmanın bulgularını destekleyici bulgulara ulaşıldığı görülmüştür. Ancak farklı alanlarda yrtlen diğer çalışmalar incelendiğinde (Akın vd., 2007; Yıldırım ve Bağsrer, 2019; Akgün vd., 2019) bu tez araştırması bulgularından farklı olarak anlamlılık tespit edilmiştir. Koç (2015) tarafından yapılan bir çalışmada cinsiyet değişkeni ile problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılık olmadığı gözlemlenirken yaş ve medeni durum değişkenleri bakımından anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. zkan ve arkadaşları (2013) tarafından sosyal hizmet öğrencileri üzerinde yrtlen bir çalışmada yaş ve cinsiyet değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Yrtlen bu tez araştırması sonucunda sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurum/kuruluş, çalıştıkları hizmet alanı, meslekte çalışma süreleri ile problem çözme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir ($p>0,05$). Yrtlen bu araştırmadaki değişkenler incelendiğinde, meslekte çalışma süresi arttıkça mesleki kazanımlarda arttığı için mesleki deneyiminin artması problem çözme becerisini de artırması gerektiği öngörülmüştü. Bu yüzden meslekte çalışma süresi ile problem çözme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunması beklenirdi. Aynı şekilde farklı hizmet alanlarında çalışmak, farklı müdahaleler uygulanmasını ve multidisipliner bir bakış açısında problem çözme becerisine sahip olunması gerektiğinden çalışılan hizmet alanının problem çözme becerisini etkilemesi beklenirdi. Ancak çalışmada böyle bir sonuç saptanmamıştır. Yıldırım ve Bağsrer (2019), Erdem (2001) tarafından hemşireler üzerinde yrtlen çalışmalarda çalışma yılı problem çözme becerisi etkilemediğine dair benzer bulgulara ulaşılmıştır. Ancak Yıldırım ve Bağsrer (2019) alışılan birim ile problem çözme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir.

Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma pozisyonları incelendiğinde, çalıştıkları kurumdaki pozisyon bakımından problem çözme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık görülmüştür ($p<0,05$). Çalıştıkları kurumda meslek elemanı veya yönetici pozisyonunda olan sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyinin daha yüksek oldukları, değerlendirme ve plan yapma sürecinde daha başarılı oldukları tespit edilmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamlarına ilişkin bulgulara bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşim düzeyi, diğer meslek

elemanlarıyla iş birliği düzeyi, diğer meslek elemanlarıyla çatışma yaşama düzeyi bakımından problem çözme düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,05$). Buna göre yöneticileriyle meslek uyum ve etkileşimi iyi olan diğer meslek elemanlarıyla iş birliği düzeyi iyi olan, meslek elemanlarıyla herhangi bir çatışma yaşamayan sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Nitekim bu araştırma sonucunu destekleyecek benzer bulguyu Tortumlu ve Uzun (2022) tarafından yürütülen çalışmada ulaşılmıştır. Tortumlu ve Uzun (2022)'a göre işyeri zorbalığına maruz kalan kişilerin problem çözme becerisinin azaldığını, yaşam doyumlarını olumsuz etkilediğini, problem çözme becerisini olumsuz etkileyen faktörleri en aza indirmek problem çözme düzeylerinin artmasına neden olacağını tespit etmişlerdir.

Sosyal hizmet uzmanlarının aşırı iş yüküne sahip olması, aldıkları ücretin yetersizliği, mobbinge uğraması, mesleki çatışmalar, farklı müracaatçı sistemleriyle çalışma, kaynak yetersizliği, müracaatçıların ihtiyaçları gidermede karşılaşılan sorunlar gibi sebepler tükenmişlik düzeylerinin artmasına neden olmaktadır (Llyod vd., 2004; Jackson, 2004). Literatür incelendiğinde sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyini inceleyen birçok çalışma bulunmaktadır (Jayaratne, 1983; Himle vd., 1989; Felton, 1998) Sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamlarında olumlu bir ilişkiler içinde bulunması iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyi üzerinde de olumlu bir etki yaratmaktadır (Jackson, 2004; Aslan Açı ve Özbeşler, 2018). Yürütülen bu çalışmada da benzer bulgulara ulaşılmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyi incelendiğinde problem çözme düzeyi ile tükenmiş düzeyi arasında anlamlı pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r=.153$; $p<0,05$). Buna göre tükenmişlik düzeyi azaldıkça problem çözme düzeyi de artacaktır.[†]

Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme yaklaşımları arasındaki anlamlı ilişki incelendiğinde, problem çözme envanteri ile çözüm odaklı envanter arasında orta düzey ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur ($r= -.688$; $p<0,01$). Çözüm odaklı envanter ve bütün alt boyutlarında, problem çözme envanteri ve bütün alt boyutlarıyla anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Problem çözme envanterinde alınan yüksek puanlar yetersiz bir problem çözme düzeyini ifade ederken çözüm odaklı envanterinden alınan yüksek puanlar kişinin çözüm odaklı düşünme düzeyinin daha

[†] Problem Çözme Envanterinden alınan yüksek puanlar problem çözme düzeyinin yetersiz olduğunu göstermektedir.

yüksek olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda problem çözme puanları ile çözüm odaklı puanları arasında bulunan negatif ilişkiler bireyin çözüm odaklı düşünme düzeyi yükseldikçe problem çözme konusunda daha başarılı bir tutuma sahip olduğunu göstermektedir.

Bu çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının Problem Çözme Envanteri toplam puan ortalama değeri $77,37 \pm 17,74$ bulunmuştur. Envanterden alınan puanlar 37-140 arasında değişmektedir. Envanterden alınabilecek toplam puanlar arasından 32-80 arası puanlar yüksek düzey problem çözme becerisi, 81-192 arası puanlar ise yetersiz (düşük) düzey problem çözme becerisi olarak ifade edilmektedir (Savaşır ve Şahin, 1997). Bu bağlamda $77,37$ ortalama puan, sosyal hizmet uzmanlarının yüksek düzeyde problem çözme becerisine sahip olduğunu göstermektedir.

Tezel ve arkadaşları (2009) tarafından yapılan çalışmada hemşirelik öğrencilerinin problem çözme düzeyinin orta düzeyde olduğu; Başar (2011) tarafından yapılan çalışmada Problem Çözme Envanteri toplam puan ortalama değeri $84,51 \pm 18,96$; Eşer ve arkadaşları (2009) tarafından yapılan çalışmada problem Çözme Envanteri toplam puan ortalama değeri $86,45 \pm 16,44$; Elkin ve Karadağlı (2015) tarafından yapılan çalışmada Problem Çözme Envanteri toplam puan ortalama değeri $102,73 \pm 17,80$ saptanmıştır. Bu çerçevede bu araştırmada ulaşılan sonuç diğer çalışmalara göre daha başarılı bulunmuştur.

Bu araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının Çözüm Odaklı Düşünme Envanteri toplam puan ortalama değeri $56,31 \pm 7,90$ bulunmuştur. Envanterden alınan puanlar 33-72 arasında değişmektedir. Bu çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının çözüm odaklı düşünmeye orta düzeyde yatkın olduğu tespit edilmiştir.

Grant (2012) yapmış olduğu çalışmada çözüm odaklı sorgulamanın problem odaklı sorgulamadan daha etkili olduğunu ifade etmiştir. Nitekim Grant ve Gerrard (2019) yapmış oldukları çalışmada da benzer sonuçlar elde etmiştir. Çözüm odaklı yaklaşımların problem odaklı yaklaşımlara göre daha üstün olduğunu, problem odaklı ve çözüm odaklı yaklaşımlar birleştirilse bile genel olarak daha etkili olduğunu ifade etmişlerdir (Grant ve Gerrard, 2019). Ancak bu araştırma sonucunda sosyal hizmet uzmanlarının sorunlara yaklaşım konusunda problem odaklı düşünmeye daha yatkın oldukları sonucuna ulaşılmıştır ve Problem Çözme Envanteri toplam puan ortalama

değeri $77,37\pm17,74$ bulunurken, özüm Odaklı Düşünme Envanteri toplam puan ortalama değeri $56,31\pm7,90$ bulunmuştur.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme yaklaşımlarının incelendiği bu araştırmada elde edilen sonuçlar üç alt başlıkta sıralanmıştır;

Sosyal Hizmet Uzmanlarının Tanıtıcı/Tanımlayıcı Özelliklerine İlişkin Sonuçlar

Araştırmaya toplamda 202 sosyal hizmet uzmanı katılmıştır. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %58,9'u kadın, %41,1'i erkekten oluşmaktadır. Araştırma grubunun örneklemini oluşturan sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının 20-29 yaş aralığında olduğu ve yarısından fazlasının bekâr olduğu, boşanma oranının az olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının lisans mezunu oldukları tespit edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanlarının %72,3'ü kamuda çalışmakta oldukları ve genel olarak çocuk çalışma alanında çalıştıkları tespit edilmiştir. Hizmet sürelerine bakıldığında 0-9 yıl arasında çalışan kişilerin çoğunlukta olduğu tespit edilmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamlarıyla ilgili bilgilere bakıldığında, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının yarısının herhangi bir dernek veya topluluğa üye olmadığı, yarıdan fazlasının yönetici ile olan mesleki uyum ve etkileşiminin iyi olduğu, müracaatçılarla yapılacak çalışmalar ve verilecek hizmetler hakkında kararları ekip ile beraber aldıkları, diğer meslek elemanlarıyla birlikte ekip çalışması çerçevesinde sık sık iş birliği yaptıkları, çalıştığı kuruluştaki sosyal hizmet uzmanı/ları ile iş birliği düzeyinin iyi olduğu ancak %12,9'unun çalıştığı yerde meslektaşının olmadığı tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %56,9'unun diğer meslek elemanlarıyla mesleki anlamda çatışma yaşamadığı, %47,5'i kendisini çalıştığı kuruluştaki biraz tükenmiş hissettiği sonucuna ulaşılmıştır.

Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çözüm Odaklı Düşünme Düzeylerine İlişkin Sonuçlar

Çözüm odaklı düşünmede sosyal hizmet uzmanlarının yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, hizmet alanı, hizmet süreleri, çalıştıkları kurumun statüsü, herhangi bir derneğe üye olup olmamaları, çalıştıkları kurumlardaki pozisyon bakımından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşim bakımından çözüm odaklı envanterin alt boyutlarına bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının problem ayırma ($X^2=10,415$; $p<0,05$); hedefe yönelim ($X^2=20,340$; $p<0,05$) ve kaynakları harekete geçirme ($X^2=13,424$; $p<0,05$) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık gözlemlenmiştir. Buna göre yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşim düzeyi iyi olan sosyal hizmet uzmanlarının çözüm odaklı düşünme düzeyleri daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Müracaatçılarla ilgili yapılacak çalışmalar ve verilecek hizmetler hakkında kararların alınması bakımından sosyal hizmet uzmanlarının problem ayırma ($X^2=10,285$; $p<0,05$) alt ölçeğinde istatistiksel anlamda bir farklılık gözlenmiştir. Buna göre; kararları kendi alan sosyal hizmet uzmanlarının problemleri ayırma konusunda daha başarılı oldukları tespit edilmiştir.

Tükenmişlik düzeyi bakımından çözüm odaklı envanterin alt boyutlarına bakıldığında sosyal hizmet uzmanlarının problem ayırma ($X^2=16,300$; $p<0,05$); hedefe yönelim ($X^2=15,713$; $p<0,05$) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık gözlemlenmiştir. Buna göre kendisinin tükenmiş hissetmeyen sosyal hizmet uzmanlarının çözüm odaklı düşünme düzeyi, problemlerden ayırma ve hedefe yönelim stili daha yüksek çıkmıştır. Ayrıca Çözüm odaklı düşünme düzeyi ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ($r= -.303$, $p<0,05$).

Sosyal hizmet uzmanlarının diğer meslek elemanlarıyla mesleki anlamda çatışma yaşaması bakımından çözüm odaklı envanterin alt boyutlarına bakıldığında ise problem ayırma ($U=3707,50$; $p<0,05$) ve hedefe yönelim ($U=3704,00$; $p<0,05$) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık gözlenmiştir. Diğer meslek elemanlarıyla mesleki çatışma yaşamayan sosyal hizmet uzmanlarının çözüm odaklı düşünme düzeyi, problemlerden ayırma ve hedefe yönelim yönünden daha başarılı bir oldukları tespit edilmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kuruluştaki diğer sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyi bakımından çözüm odaklı envanterin alt boyutlarına bakıldığında problem ayırma ($X^2=8,310$; $p<0,05$) ve hedefe yönelim ($X^2=11,85$; $p<0,05$) yönünden anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Buna göre çalıştıkları kurumda diğer sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyi iyi olan sosyal hizmet uzmanlarının problemlerden ayırma ve hedefe yönelim stilleri daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Sosyal Hizmet uzmanlarının farklı kuruluşlarda çalışan diğer sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyi bakımından çözüm odaklı envanterin alt boyutlarına bakıldığında problem ayırma ($X^2=6,188$; $p<0,05$) yönünden istatistiksel anlamda bir farklılık gözlemlenmiştir. Buna göre sosyal hizmet uzmanlarının farklı kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyinin iyi olması; kötü ve orta düzey iş birliğine sahip sosyal hizmet uzmanlarından problem ayırmada daha başarılı oldukları tespit edilmiştir.

Sosyal Hizmet Uzmanlarının Problem Çözme Düzeyine İlişkin Sonuçlar

Sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyi ile yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, hizmet alanı, hizmet süreleri, çalıştıkları kurumun statüsü bakımından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Sosyal hizmet uzmanlarının yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşim düzeyi bakımından problem çözme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir ($X^2=17,749$; $p<0,05$). Yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşimi kötü olan sosyal hizmet uzmanları, yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşimi iyi olan sosyal hizmet uzmanlarına göre problem çözme konusunda daha yetersiz olduğu görülmüştür. Ayrıca yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşim düzeyi iyi olan sosyal hizmet uzmanları daha az aceleci bir yaklaşım sergiledikleri, kendine daha çok güvenen ve daha planlı oldukları tespit edilmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyi ile problem çözme düzeyi arasında anlamlı pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r= .153$, $p<0,05$). Buna göre sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyi arttıkça problem çözme becerisi azalacaktır.

Sosyal hizmet uzmanlarının diğer meslek elemanları ile iş birliği düzeyi bakımından problem çözme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir ($X^2=5,672$; $p<0,05$). Buna göre; diğer meslek elemanlarıyla ekip çalışması çerçevesinde iş birliği düzeyi daha sık olan sosyal hizmet uzmanları, iş birliği düzeyi ara sıra olan sosyal hizmet uzmanlarına göre problem çözme düzeyi daha yüksek oldukları tespit edilmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılar hakkında karar verme şekli bakımından problem çözme düzeyi bakımından anlamlı bir farklılık gözlenmiştir

($X^2=4,309$; $p<0,05$). Buna göre; müracaatçılarla yapılacak çalışmalar ve verilecek hizmetler hakkında kararların ekip (veya komisyon) ile alan sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyi daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının diğer meslek elemanlarıyla mesleki anlamda çatışma yaşayıp yaşamaması bakımından problem çözme düzeyi yönünden anlamlı bir farklılık gözlenmiştir ($U=4172$; $p<0,05$). Buna göre; diğer meslek elemanlarıyla mesleki anlamda çatışma yaşayan sosyal hizmet uzmanları problem çözme becerisi yönünden mesleki anlamda çatışma yaşamayan sosyal hizmet uzmanlarına oranla daha yetersiz olduğu tespit edilmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurumdaki pozisyonları bakımından problem çözme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir ($X^2=7,365$; $p<0,05$). Buna göre; çalıştıkları kurumda yönetici veya meslek elemanı olarak çalışan sosyal hizmet uzmanları diğer pozisyonlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarına göre problem çözme düzeylerinin daha yüksek; sorunları kapsamlı değerlendirmede ve düşünmede, müdahale sürecine planlı yaklaşımda daha başarılı oldukları tespit edilmiştir.

Sosyal hizmet uzmanlarının farklı kuruluşta çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyi bakımından problem çözme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir ($X^2=4,904$; $p<0,05$). Buna göre; diğer kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyi iyi olan sosyal hizmet uzmanları orta düzeyde olan sosyal hizmet uzmanlarına göre daha başarılı bir problem çözme yaklaşım sergiledikleri tespit edilmiştir. Ayrıca diğer kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği orta düzey olan sosyal hizmet uzmanları iş birliği düzeyi kötü olan sosyal hizmet uzmanlarına göre sorunları doğru, net, anlaşılır bir düzeyde değerlendirmede daha başarılı oldukları tespit edilmiştir.

Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorun Çözme Yaklaşımları Arasındaki İlişkiye Dair Sonuçlar

Problem çözme envanteri ile çözüm odaklı envanter arasında orta düzey ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur ($r= -,688$; $p<0,01$). Bu bağlamda bireyin çözüm odaklı düşünme düzeyi yükseldikçe problem çözme konusunda daha başarılı bir tutuma sahip olduğunu göstermektedir.

Problem Çözme Envanteri toplam puan ortalama değeri $77,37 \pm 17,74$ bulunurken, Çözüm Odaklı Düşünme Envanteri toplam puan ortalama değeri $56,31 \pm 7,90$ bulunmuştur. Çalışmanın sonucunda sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme düzeyleri çözüm odaklı düşünme düzeylerinden daha başarılı oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının çözüm odaklı düşünme düzeyi ile problem odaklı düşünme düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($z=-9,872$; $p<0,05$). Buna göre; sosyal hizmet uzmanları sorunlara yaklaşım konusunda problem odaklı düşünmeye daha yatkın oldukları bulgusuna ulaşılmıştır.

Öneriler;

1. Sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme ve çözüm odaklı düşünme düzeylerine tanıtıcı özelliklerinin etkisi incelendiğinde sorun çözme yaklaşımlarının iyileştirilmesi ve farklı bakış açıları kazandırılması için lisans eğitim süreleri boyunca problem çözme ve çözüm odaklı düşünme düzeylerini geliştirici kriz yönetimi, psikodrama, çatışma çözme, eleştirel sosyal hizmet ve probleme dayalı öğrenme yaklaşımlarını temel alan dersler, müfredatta etkili bir şekilde işlenmesi önerilmektedir.

2. Yapılan araştırma sonucunda sosyal hizmet uzmanlarının %12,9'u çalıştıkları kurumda meslektaşları olmadığı bilgisi tespit edilmiştir. Bu da sosyal hizmet uzmanlarının hem sorun çözme düzeylerini etkilemekte hem de iş verimliliği açısından yetersiz olmalarına, fazla evrak işleriyle uğraşmalarına, rol belirsizlikleri yaşamasına, müracaatçılara yeterli hizmet verememelerine, meslekte yıpranmışlık payının artmasına ve stres düzeylerinin artmasına sebep olmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının iş yükünü azaltmak, müracaatçılara verilen hizmetlerin eksiksiz ve zamanında yerine getirilmesi ve sosyal hizmet uzmanlarının sahip olduğu mesleki deneyimleri daha etkin bir şekilde kullanabilmesi için gerekli görülen kurum/kuruluşlara sosyal hizmet uzmanı istihdamının yapılması önem arz etmektedir.

3. Sosyal hizmet mesleğinde farklı gruptaki müracaatçılarla çalışılmaktadır. Bu da sosyal hizmet uzmanlarının çalışma alanında problem çözme vb. mesleki yaklaşımlar konusunda daha yetkin bir bilgi birikimine sahip olmalarını, farklı disiplinlerden görüş almalarını gerektirmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının diğer meslektaşlarıyla olan iş birliği düzeyi onların problem çözme ve çözüm odaklı

düşünme düzeylerini etkilediği için bu konuda süpervizyon eğitiminin düzenli olarak verilmesi sosyal hizmet uzmanlarının problem çözme ve çözüm odaklı düşünme becerisini geliştireceği ve aralarındaki etkileşimi artıracakı düşünülmektedir.

4. Sosyal hizmet uzmanlarının yöneticileri ve meslek elemanlarıyla mesleki uyum ve etkileşimlerinin iyi olması problem çözme ve çözüm odaklı düşünme düzeylerini olumlu şekilde etkilemekte ve işteki performansları üzerinde önemli bir etkisi bulunmaktadır. Bu bağlamda kurum içi/ dışı etkinliklerin artırılması ve bu etkinliklerin devamlılığının sağlanması sosyal hizmet uzmanlarının uyum ve etkileşimlerini daha da kuvvetlendirmesi yönünden fayda sağlayabileceği düşünülmektedir.

5. Yöneticilerin, sosyal hizmet uzmanlarını müracaatçılar hakkında bağımsız karar verme sürecini desteklemesi sosyal hizmet uzmanlarının sorunlara daha objektif bakabilmesine, karar verme konusunda çok boyutlu bir değerlendirme yapabilmesine ve problemlerden daha az geri çekilme özelliği göstermesine olanak sağlayacağı düşünülmektedir (bkz Tablo 14).

6. Sosyal hizmet uzmanlarının özlük haklarının genişletilmesi, iş koşullarının iyileştirilmesi, mesleki standartlarının net bir şekilde belirlenmesi yaşam doyumu düzeylerinin yükselmesine ve yaşam doyumunun yükselmesi tükenmişlik düzeylerinin azalmasına etki edecektir. Tükenmişlik düzeyinin azalması problem çözme ve çözüm odaklı düşünme düzeylerinin artmasına olanak sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Abdulla, A., ve Woods, R (2020). Obstacles vs. resources –comparing the effects of a problem-focused, solution-focused and combined approach on perceived goal attain ability and commitment. *International Journal of Applied Positive Psychology*. Doi:10.1007/s41042-020-00044-6
- Acar, H., ve Çamur Duyan , G (2003). Dünyada Sosyal Hizmet Mesleğinin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 14 (1), 1-19.
- Addams, J (1893). *Philanthropy and social progress: Seven essays* (46). Crowell.
- Adams, R., Dominelli, L., ve Payne, M (2009). Towards a critical understanding of social work. R. Adams, L. Dominelli, ve M. Payne içinde, *Social Work: Themes, Issues And Critical Debates* (s. 1-9). Red Globe Press.
- Ağar, M.E., (2022).Çözüm odaklı grupla psikolojik danışmanın üniversite öğrencilerinin problemlerinin azaltmadaki etkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* , (64) , 1-23. DOI: 10.21764/maeuefd.1114671
- Ahlers, C (1992). Solution-oriented therapy for professionals working with physically impaired clients. *Journal of Strategic and Systemic Therapies*, 11 (3), 53-68. <https://doi.org/10.1521/jsst.1992.11.3.53>
- Akgün, D. R. , Yüceer Kardeş, A. D. T. ve Gökçearsan Çıfci, P. E (2019). Kadın mahkumların sosyodemografik özelliklerine göre problem çözme becerisinin incelenmesi üzerine çalışma. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, (39), 109-128. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/taad/issue/48737/620352>
- Akın, E (2018). Meslek lisesi öğrencilerin iletişim becerilerinin güçlendirilmesinde çözüm odaklı grup çalışmasının etkisi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5(6), 86-97. <https://dergipark.org.tr/en/pub/asead/issue/41000/494900>
- Akın S, Güngör İ, Mendi B, Şahin N, Bizat E. ve Durna Z (2007). Hemşirelik öğrencilerinin problem çözme becerileri ve iç-dış kontrol odağı. *KAFA*, 4(2), 30-36.
- Alptekin, K (2016). *Başlangıçtan bugüne ve yarına: Türkiye'de sosyal hizmet eğitimi*. Nobel Akademik Yayıncılık

- Arslan, Ü. ve Gümüşçağlayan, G (2018). Çözüm odaklı kısa süreli terapiye bir kısa bakış. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi , (47), 491-507. DOI: 10.21764/maeuefd.396228
- Asher, J. J (1963). Towards a Neo-Field Theory of Problem Solving. The Journal of General Psychology, 68(1), 3–8.Doi:10.1080/00221309.1963.9920505
- Aslan-Açan, B. ve Özbekler, C (2020). Farklı sosyal hizmet kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi.Toplum ve Sosyal Hizmet, 31(1), 106-130. <https://doi.org/10.33417/tsh.681844>
- Aslan, Ş.ve Güzel, Ş (2018). Araştırma yöntemlerine giriş. Ş. Aslan içinde Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Nicel, Nitel ve Karma Tasarımlar İçin Bir Rehber(s. 33-46). Eğitim Yayınevi
- Austin, M.D (1997) Theprofession of social work. Reisch, M. ve Gambriil, E.(Ed), Social Work in the 21st Century (s. 396-407) içinde Pine Forge Press.
- Aydemir, İ., Artan, T., ve Öngören, B (2021). Sosyal hizmet öğrencilerinin sosyal sorun çözme yönelimi ve sorun çözme tarzlarının incelenmesi. Archives of Health Science and Research, 8(1), 17-25.
- Aydoğdu F (2021). Öğretmenlerde çözüm odaklı düşünme ile mutluluk ilişkisinde sürekli umut ve yaşam doyumunun aracı rolü. Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar –Current Approaches in Psychiatry. 13(1): 337-360
- Bahtiyar, A., ve Bilge, C., (2017). Fen öğretmen adaylarının bilimsel süreç becerileri ile araştırmaya yönelik tutumlarının incelenmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi, (42), 47-58.
- Bakker, J. M., Bannink, F. P., ve Macdonald, A (2010). Solution-focused psychiatry. The Psychiatrist, 34, 297-300.
- Bannink, F. P (2007). Solution-Focused Brief Therapy. J Contemp Psychother, 37, 87-94.
- Bannik, FP.,(2008). Posttraumatic success: Solution-focused brief therapy. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 8(3), 215–225. <https://doi.org/10.1093/brief-treatment/mhn013>
- Bannink, F (2010). 1001 solution- focused questions (2nd edition). New York: W.W. Norton &Company
- Barker, R. L (2003). The Social Work Dictionary (5th ed.). Washington, DC: NASW Press.

- Bartlett, H. M (1958) Toward clarification and improvement of social work practice. *Social Work*.3(2), 3-9. Doi:10.1093/sw/3.2.3
- Bartlett, H. M (1970) The common base of social work practice. New York: National Association of Social Workers.
- Başar, G., (2011). Hemşirelerde ve hemşirelikte problem çözme ve iletişim becerilerinin değerlendirilmesi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul: İstanbul Bilim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü
- Başar, G., Akın, S. ve Durna, Z (2015). Hemşirelerde ve hemşirelik öğrencilerinde problem çözme ve iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4(1), 125-14. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gumussagbil/issue/23835/253926>
- Baumgardner, A. H., Heppner, P. P., ve Arkin, R. M (1986). Role of causal attribution in personal problem solving. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(3), 636–643. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.50.3.636>
- Beck, A.T., (1995). *Cognitive therapy: basic and beyond*. New York: The Guilford Press.
- Berg, I. K., ve D.Miller, S., (1992). *Working with the problem drinker: A solution focused approach*. New York: W. W. Norton.
- Berg, I. K., ve D.Miller, S.,(1995). *The miracle method: a radically new approach to problem drinking*. New York: W.W.Norton/ Company
- Berg, I. K., ve Dolan, Y., (2001). *Tales of Solutions: A Collection of Hope-inspiring Stories*. New York : Norton .
- Berg, I. K., ve Jong, P.,(2005). Engagement Through Complimenting. *Journal of Family Psychotherapy*, 16 (1-2), 51-56,.
- Binghman, A (1958). *Improving children's facility in problem solving*. New York: Teachers Collage. Columbia University.
- Blanchard-Fields, F, Mienaltowski, A.(1996). Decision making and everyday problem solving. In *encyclopedia of gerontology* (Ed JR Birren), 373-381. San Diego: Academic Press
- Braunstein, K., ve Grant, A. M (2016). Approaching solutions or avoiding problems? The differential effects of approach and avoidance goals with solution-focused and problem-focused coaching questions. *Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice*, 9(2), 93–109. Doi:10.1080/17521882.2016.1186705

- Bremner H.R., (1956). The discovery of poverty in the United states. New York: New York University Press
- Brown, K. W. ve Ryan, R. M (2003). The benefits of being present: mindfulness and its role in psychological wellbeing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 822–848.
- Brun, C., ve Rapp, R. C (2001). Strengths-based casemanagement: Individuals' perspectives on strengths and the casemanager relationship. *Social Work*, 46(3), s. 278-288. DOI: 10.1093/sw/46.3.278
- Borenzweig, H., (1971). Social work and psychoanalytic theory: A historical analysis. *Social Work*, 16(1), 7–16. Doi:10.1093/sw/16.1.7
- Burwell, R., ve Chen, C. P (2006). Applying the principles and techniques of solution-focused therapy to career counselling. *Counselling Psychology Quarterly*, 19 (2), 189-203.
- Büyüköztürk, Ş.(2011). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı. Ankara: PegemYayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F (2013). Bilimsel araştırma yöntemleri. Ankara: Pegem Akademi
- Campbell, J.,Elder, J., Gallagher, D., Simon, J., ve Taylor, A (1999). Craftingthe “tap on the shoulder:” A compliment template for solution-focused therapy. *The American Journal of FamilyTherapy*, 27(1), 35–47. Doi:10.1080/019261899262087
- Cepeda, L. M.,ve Davenport, D. S (2006). Person-centered therapy and solution-focused brief therapy: An integration of present and future awareness. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 43(1), 1–12. doi:10.1037/0033-3204.43.1.1
- Christakis, N. A., ve Fowler, J. H (2009). Connected: the surprising power of our social Networks and how they shape our lives. New York, NY: Little, Brown, and Company
- Cleveland,P.H. ve Lindsey, E.W., (1995). Solution focused intervention. A. Kilpatrick, ve T. Holland içinde, *Working with families : an integrative model by level of functioning* (s. 145-175). Boston: Allyn and Bacon.
- Compton, B. R., ve Galaway, B (1994). *Socialworkprocesses* (5th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing

- Connie, E., & Metcalf, L (2009). The Art of Solution Focused Therapy. Postmodern Approaches. G. Corey içinde, Theory and Practice of Counseling Psychotherapy (seventh edition) (s. 382-416). Belmont: Thomson Learning.
- Corey, C (2005). Theory and practice of counseling & psycho therapy (7th ed.). Belmont, CA: Thomson Learning.
- Cüceloğlu,D., (2000).İyi düşün doğru karar ver.İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Çam, S (1999). İletişim becerileri eğitim programının öğretmen adaylarının ego durumlarına ve problem çözme becerisi algılarına etkisi. Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal, 2 (12) , 16-27. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tpdrd/issue/21432/229795>
- Çam, S, Tümkaya, S., (2007). Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin (KPÇE) geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 3(28), 95 – 111.<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/200090> Erişim Tarihi: 29.10.2022
- Çamur, G (1999). Toplam kalite yönetimi, felsefesi ve toplam kalite yönetiminin önemli bir parçası olarak problem çözme sürecinin etkili kullanımı . Prof. dr. Sema KUT' a armağan: Yaşam boyu sosyal hizmet (s. 98-106). içinde Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayın No:004.
- Çelik, G (2018). Varoluş felsefeleri, varoluşçu terapi ve sosyal hizmet. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19(3), 417-439 Doi: 10.16953/deusosbil.280561
- Çoban, A. İ (2018). Sosyal hizmet uzmanları seslerini duyuruyor: dünya sosyal hizmet günü ve sosyal hizmet ve sosyal gelişim için alobal Ajanda. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği , 7-16.
- Çolpan Kuru, B., (2021). Problem çözme yaklaşımının çeşitli kuramlar açısından değerlendirilmesi. Alanyazın. 2(1), 50-58. ErişimTarihi: 16.10.2022 <https://www.alanyazin.com/cresjournal/2021/05/problem-cozme-yaklasiminin-cesitli-kuramlar-acisindan-degerlendirilmesi/>
- Danış, M. Z., ve Kara, H. Z (2016). Sosyal hizmette problem çözme yaklaşımı. The Journal of Academic Social Science Studies (45), 1-10. <http://dx.doi.org/10.9761/JASSS3352>
- Dewey, J., (1933). How we think. New York : D.C Heath.
- Davis, T. E., veOsborn, C. J (2000). The solution-focused school counselor: Shaping professional practice. Philadelphia: Accelerated Development.

- DeShazer, S., Berg, I. K., Lipchik, E., Nunnally, E., Gingerich, W., ve Weiner-Davis, M (1986). Brief therapy: Focused solution development. *Family Process* (25), 207-221.
- Dixon, D. N., Heppner, P. P., Petersen, C. H., ve Ronning, R. R (1979). Problem-solving workshop training. *Journal of Counseling Psychology*, 26(2), 133–139
<https://doi.org/10.1037/0022-0167.26.2.133>
- Dixon, J. ve Bangert, A.S., (2004). On the spontaneous discovery of a mathematical relation during problem solving. *Cognitive Science*, 28(3), 433–449.
<https://doi.org/10.1016/j.cogsci.2003.12.004>
- Doğan, S (1999). Çözüm odaklı kısa süreli terapi: Kuramsal bir inceleme. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 2 (12), 28-38.
- Dolgoft, R., Loewenberg, F. M., ve Harrington, D (2009). *Ethical Decision for Social Work Practice* . Thomson Brooks/Cole
- Duyan, V (2014). *Sosyal Hizmet: Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri*. Ankara: Hayat Yayıncılık.
- Duyan, V., Sayar Ö.Ö. ve Özbulut M (2008). *Sosyal hizmeti tanımak ve anlamak: sosyal hizmet uzmanları ve sosyal hizmet alanında çalışanlar için bir rehber*. Ankara: Öncü Basımevi
- D'Zurilla, T. J (1986). *Problem-solving therapy: A social competence approach to clical intervention*. New York: Springer Publishing
- D'Zurilla, T. J., ve Goldfried, M. R (1971). Problem solving and behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology*, 78(1), 107–126.
<https://doi.org/10.1037/h0031360>
- D'Zurilla, T. J., ve Nezu, A (1982). Social problem solving in adults. In P. C. Kendall (Ed.), *Advances in Cognitive Behavioral Research And Therapy* (Vol. 1,pp.201-274). AcademicPress
- D'Zurilla, T.J., Nezu, A.M., (1990). Development and preliminary evaluation of the social problem-solving inventory. *A Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 2(2), 156-163. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/1040-3590.2.2.156>
- D'Zurilla, T.J., Nezu, A.M., ve Olivares, A.M., (2004). Social problem solving: theory and assessment. Edward D. Chang, Thomas J. D'Zurilla ve Lawrence J. Sanna (Eds.), *Social problem solving: theory, research and training* (s.11-29). Washintong D.C: American Psychological Association.

- Elkin, N., ve Karadağlı, F (2015). Üniversite öğrencilerinin problem çözme becerilerinin değerlendirilmesi. Adıyaman Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 1(1), 11-18.
- Erbay, E (2019). Güç ve güçlendirme kavramları bağlamında sosyal hizmet uygulamaları . Sosyal Politikalar Çalışmaları Dergisi , 42-64.
- Erdem Y (2001). Yüksekokul ve sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin problem çözme becerileri. Yeni Tıp Dergisi, 18, 11-13.
- Erdoğan, İ., (2012). Pozitivist metodoloji ve ötesi (Geliştirilmiş 3.baskı). Ankara: Erk Yayınları
- Erdoğan, S. ve Purutçuoğlu, E (2016). Okul öncesi öğretmenliği programı ile sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin problem çözme becerilerinin incelenmesi. Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi, 42 (42) , 223-237. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/maruaebd/issue/16987/177523>
- Erickson, M. H (1954). Pseudo-orientation in time as an hypno therapeutic procedure. *Journal of Clinical & Experimental Hypnosis*, 2, 261–283. <https://doi.org/10.1080/00207145408410117>
- Evrekli, E. ,İnel, D. ve Türkmen, L (2011). Sınıf Öğretmeni Adaylarının Problem Çözme Becerilerinin Araştırılması. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 29 (29), 167-178. <https://dergipark.org.tr/en/pub/pauefd/issue/11114/132898>
- Felton, J.S (1998). Burnout as a clinical entity-its importance in healthcare workers. *Occupational Med (Oxf)*, 48 (4), 237-50
- Field, A., (2009). Discovering statistic using SPSS. London: SagePublication.
- Fisher, R (1990). Teaching children to think. StanleyThornes
- Fleming, J. S., ve Rickord, B (1997). Solution-focused brief therapy: one answer to managed mental healthcare. *The Family Journal*, 5(4), 286-294. <https://doi.org/10.1177/1066480797054002>
- Franklin, Donna L (1986). Mary Richmond and Jane Addams: from moral certainty to rational inquiry in social work practice. *Social Service Review*, 60(4), 504–525. doi:10.1086/644396
- Gagne, R. M., (1964). Problem solving. In A. W. Melton (Ed.), *Categories of human learning*, (ss. 293-317). New York: AcademicPress.
- Garrett, A (1942). Interviewing. New York: Family Service Association.

- Gingerich, W. J., ve Eisengart, S (2000). Solution-focused brief therapy: A review of the outcome research. *Family Process*, 39 (4), 477–498
- Gitterman, A (2014). Socialwork: A profession in search of its identity. *Journal of Social Work Education*, 50(4), 599-607
- Googins, B., ve Godfrey, J (1985). The evolution of occupational social work. *Social Work*, 30(5), 396–402. doi:10.1093/sw/30.5.396
- Grant A.M., (2011). The solution-focused inventory: A tripartitet axonomy for teaching, measuring and conceptualising solution focused approachest coaching. *The Coaching Psychologist*, 7, 98-106
- Grant, A. M., Cavanagh, M. J. ,Kleitman, S. , Spence, G. , Lakota, M. , Yu, N (2012). Development and validation of the solution-focused inventory. *The Journal of Positive Psychology*. 7 (4), 334-348.
- Grant, A. M., ve Gerrard, B (2019). Comparing problem-focused, solution-focused and combined problem-focused/solution-focused coaching approach: solution-focused coaching questions mitigate the negative impact of dysfunctional attitudes. *Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice*, 1–17. Doi:10.1080/17521882.2019.1599030
- Greenberg, G., Ganshorn, K., ve Danilkewich, A (2001). Solution-focused therapy: Counseling model for busy family physicians. *Canadian Family Physician*, 47, 2289-2295.
- Greene, G. J., Lee, M. Y., ve Hoffpauir, S (2005). The languages of empowerment and strengths in clinical social work: A constructivist perspective. *families in society. The Journal of Contemporary Social Services*, 86(2), 267–277. Doi:10.1606/1044-3894.2465
- Greenwood, E (1957). Attributes of a profession. *Social Work*, 2 (3), 45-55.
- Guterman, J. T. (2006). Mastering the art of solution-focused counseling. *American Counseling Association*.
- Hackman, J.R., (1969). The nature of the task as a determiner of job behavior. *Personnel Psychology*. 22(4). 435-444. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1969.tb00344.x>
- Haley, J., (1987). *Problem-solving therapy* (2nd ed.) San Francisco, CA: Jossey- Bass Publisher
- Hamilton, G (1951). *Theory and practice of social casework*. New York: Columbia University.

- Hanton, P (2011). *Skills in solution focused brief counselling & psychotherapy*. London: SAGE Publications.
- Hardina, D., Middleton, J., Montana, S. ve Simpson, R (2007). *An empowering approach to managing social services*. New York: Springer Publishing Ltd.
- Hartman, A (1983). Concentrations, specializations and curriculum design in MSW and BSW programs. *Journal of Education for Social Work*, 19 (2), 16-25.
- Heinonen, T., Spearman, L. B., (2001). *Social work practice: problem solving and beyond*. Toronto, Canada: Irwin.
- Henden, J (2008). *Preventing suicide: The solution focused approach*. John Wiley & Sons
- Heppner, P. P (1978). A review of the problem-solving literature and its relationship to the counseling process. *Journal of Counseling Psychology*, 25(5), 366–375. doi:10.1037/0022-0167.25.5.366
- Heppner, P. P., ve Petersen, C. H (1982). The development and implications of a personal problem-solving inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 29(1), 66. DOI: 10.1037/0022-0167.29.1.66
- Heppner, P., ve Krauskopf, C (1987). An information-processing approach to personal Problem Solving. *The Counseling Psychologist*. 15. 371-447. <http://dx.doi.org/10.1177/0011000087153001>.
- Heppner, P. P., Hibel, J., Neal, G. W., Weinstein, C. L., ve Rabinowitz, F. E (1982). Personal problem solving: A descriptive study of individual differences. *Journal of Counseling Psychology*, 29(6), 580–590. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.29.6.580>
- Hicks, M. J (1994). *Problem Solving in Business and Management*. Thames University
- Higham, P (2006). *Social work: introducing professional practice*. London : SAGE Publications Ltd.
- Himle, D.P., Jayaratne, S., ve Thyness, P (1989). The effects of emotional support on burn out work stress and mental health among Norwegian and American social workers. *Journal of Social Service Research*. 13, 27-45
- Hogg, S. A (1990). The problem-solving curriculum evaluation and development model. *Nurse Education Today*, 10(2), 104–110. [https://doi.org/10.1016/0260-6917\(90\)90204-4](https://doi.org/10.1016/0260-6917(90)90204-4)
- Hollis, F (1964). *Social casework: A psycho social therapy*. New York: Random House

- Hollis, F (1972). Casework; a psychosocial therapy. New York : Random House.
- Hooks, B (1990). 'Third world div a girls', in: yearning: race, gender, cultural politics, Boston, MA: South End Press
- Hutchinson, G. S., ve Oltedal, S (2014). Five theories in social work, (Çeviren, Lene Skaug), Oslo: University Nordland
- IFSW ve IASSW (2014). Global definition of social work. Kanada: IFSW General Meeting and World Conference <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> Erişim tarihi : 12.02.2022
- Ishibashi, Nora L (2015). Mary Richmond and the causal ontological status of relatedness. *Smith College Studies in Social Work*, 85(1), 90–105. doi:10.1080/00377317.2015.985904
- Iveson, C (2002). Solution-focused brief therapy. *Advances in Psychiatric Treatment*, 8, 149-157.
- İme, Y., (2019). Solution-focused brief therapy and spirituality. *Spiritual Psychology and Counseling*, 4(2), 143-161.
- Jackson R, (2004). The effects of burn out among child welfare social workers, department of social work, master of social work, Long Beach: California State University
- Jarvis, C (2006). Function versus cause: moving beyond debate. *PRAXIS*, 6, 44-49.
- Jayarathne, S., Tripodi, T., ve Chess, W.A (1983). Perceptions of emotional support stress and strain in male and female social workers. *Social Work Research and Abstracts*. 19, 19-27.
- Johnson, L. C (1998). *Social Work Practice : A Generalist Approach*. Massachusetts: Boston : Allyn and Bacon.
- Jong, P. D., ve Miller, S. D (1995). How to interview for client strengths. *Social Work*, 40 (6), 729-736.
- Jong, P. D., ve Berg, İ. K., (2012). *Interviewing for solutions (4nd edition)*. Brooks/Cole Cengage Learning.
- Jr, J. M (2014). Solution focused therapy. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 5 (12), 238-240.
- Kaiser, H. F (1974). An index of factorial simplicity. *psychometrika*, 39(1), 31-36.
- Kalaycı, N (2006). Öğretim yöntemi olarak kullanılan problem çözme adımları, ilgili etkinlikleri ve değerlendirilmesi. *Eğitim ve Bilim*, 39(31), 56-59. <http://egitimvebilim.ted.org.tr/index.php/EB/article/view/4985/1086>

- Kalaycı, Ş. (2010). SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karahan Şanal, F. ve Hamarta, E (2015). Çözüm odaklı envanter: güvenilirlik ve geçerlik çalışması. Elementary Education Online, 14(2), 757-769. <http://dx.doi.org/10.17051/ieo.2015.15313>
- Karahan, F. Ş (2016). Üniversite öğrencilerinde çözüm odaklı düşünmenin depresyon, anksiyete, stres ve psikolojik iyi oluş ile ilişkisi (Doktora Tezi) Konya. <https://acikerisim.erbakan.edu.tr/xmlui/handle/20.500.12452/520> Erişim Tarihi: 10.11.2022
- Karahan, F. Ş., Bakalım, O., ve Yoleri, S (2017). Solution focused thinking and empathy in education faculty students Eğitim fakültesi öğrencilerinde çözüm odaklı düşünme ve empati. Journal of Human Sciences, 14(4), 4383-4392.
- Karasar, N. (2011). Bilimsel araştırma yöntemi: Kavramlar-ilkeler-teknikler. Ankara: Nobel.
- Kardaş, N. ,Anagün, Ş. S. ve Yalçınoğlu, P (2014). Problem çözme envanterini ilköğretim öğrencilerine uyarlama çalışması: Doğrulayıcı faktör analizi sonuçları. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi , 13 (51). DOI: 10.17755/esosder.35695.
- Keklik, İ (2012). Çözüm Odaklı ve öyküsel aile terapisi. S. T. Gladding içinde, Aile Terapisi: Tarihi, Kuram ve Uygulamaları (s. 287-308). Türk Psikolojik Dayanışma ve Rehberlik Derneği .
- Kelly, M. S., Kim, J. S., ve Franklin, C (2008). Solution-focused brief therapy in schools: A 360-degree view of research and practice . New York : Oxford University Press, Inc.
- Kirst-Ashman, K. ve Hull, G.H (1999). Understand in generalist practice. Chicago: Nelson-Hall Publisher.
- Kneeland, S., (1999). Effective problem-solving: how to understand the process and practise it successfully. Oxford : How To Books.
- Koç, H (2016). Üniversite öğrencilerinin kişilerarası problem çözme yaklaşımlarının çözüm odaklı yaklaşım ve mizah tarzları açısından incelenmesi (Doktora Tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi, Konya.
- <https://acikerisim.erbakan.edu.tr/xmlui/discover> Erişim Tarihi: 16.10.2022
- Koç, S. Ç (2015). Sosyal hizmet uzmanlarının sorun çözme becerileri üzerine bir araştırma (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara

<http://www.openaccess.hacettepe.edu.tr:8080/xmlui/handle/11655/2546> Erişim Tarihi: 16.10.2022

- Köktuna, Z.S., (2007). Çözüm odaklı kısa terapi tekniğinin alt sosyo ekonomik seviyedeki kadınların geleceğe umut ile bakabilme ve boyun eğici davranışlarına etkisinin incelenmesi (Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kurzman, P. A (2013). Occupational social work. National Association of Social Workers and Oxford University Press. DOI: 10.1093/acrefore/9780199975839.013.268
- Landon, P. S., ve Feit, M (1999). Generalist Social Work Practice . Dubuque, Iowa: Eddie bowers publishing, inc.
- Lawrence, S., (1999). The skills of helping individuals, families, groups and communities (4nd edition). Itasca, Ill. : F.E. Peacock
- Lee, J.A., ve Hudson, R. E., (2011). Empowerment approach to social work practice F. J. Turner içinde, Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches (s. 157-179). New York: Oxford University Press.
- Lee, M. Y (2017). Solution- focused theory. F. J. Turner içinde, Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches (s. 513-531). New York: Oxford University Press.
- Leighninger, L (1980). The generalist-specialist debate in social work. Social Service Review, 54 (1), 1-12.
- Lipchick, E. ve DeShazer, S., (1986). The purposeful interview. Journal of Strategic and Systemic Therapies, 5(1-2),88-99.
- Lundblad, K. S (1995). Jane Addams and social reform: A role model for the 1990s. Social Work, 4 (5), 661–66
- Luvobe, R (1965). The professional altruist: The emergence of social work as a career . New York: Cambridge, Harvard University Press.
- Lloyd, C., King, R., ve Chenoweth, L (2002). Social work, stres and burn out: A review. Journal of Mental Health, 11(3), 255-266. <https://doi.org/10.1080/09638230020023642>
- Maiden, R. P (2001). The evolution and practice of occupational socialwork in the United States. Employee Assistance Quarterly, 17(1-2), 119–161. Doi:10.1300/j022v17n01_07
- Martorella, P. H (1978). John Dewey: Problem solving and history teaching. The Social Studies, 69(5), 190–194. Doi:10.1080/00377996.1978.9957412

- Mcdonald, A. J (2011). *Solution-focused therapy : theory, research & practice*. Los Angeles: SAGE.
- McFarland, B (1995). *Brief therapy and eating disorders: A practical guide to solution-focused work with clients*. San Francisco: Jossey-Bass.
- McNutt, J. G (2013). *Social work practice: history and evolution*. *Encyclopedia of Social Work* .
- McMillen, J. C., Morris, L., ve Sherraden, M (2004). Ending Social Work's Grudge Match: Problems versus Strengths. *Families in Society. The Journal of Contemporary Social Services*, 85(3), 317–325. doi:10.1177/104438940408500309
- Mertoğlu, H. ve Öztuna, A., (2004). “Bireylerin teknoloji kullanımı problem çözme yetenekleri ile ilişkili midir?”, *The Turkish Online Journal Of Educational Technology-Tojet*, 3 (1). <http://www.tojet.net/articles/v3i1/3112.pdf>
- Mienaltowski, A (2011). Everyday problem solving across the adult life span: solution diversity and efficacy. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1235(1), 75–85. Doi:10.1111/j.1749-6632.2011.06207.x
- Miley, K. K., O'Melia, M., ve Dubois, B (1998). *Generalist social work practice: An empowering approach*. Allyn& Bacon
- Miller, L. İ (2006). *Counselling skills for social work*. SAGE Publications Ltd.
- Milner, J (2001). *Women and social work: narrative approaches*. Basing stoke: Palgra ve Macmillan
- Milner, J., ve O'Byrne, P (2002). *Brief counselling: narratives and solutions*. New York : Palgrave.
- Miller, R.W., ve Rollnick, S., (2002). *Motivational interviewing: preparing people for change (2nd edition)*. London: The Guilford Press.
- Moncoske, R. J., ve Hunzeker, J.M., (1989). *Empowerment based generalist practice: direct service within dividuals*. New York: Cummingsand Hathaway
- NASW (2005). *Introduction to Solution Focused Brief Treatment*. <https://cdn.ymaws.com>. adresinden alınmıştır. Erişim Tarihi: 12.10.2021
- NationalAssociation of SocialWorkers (2008). *The NASW code of ethics*. Washington, DC: NASW.
- National Conference of Social Work (1917). *Business transactions*. *National Conference of Social Work, Proceedings, 44*, 649–662.

https://archive.org/details/sim_national-conference-on-social-welfare-bulletin_june-6-13-1917/mode/2up?view=theater Erişim tarihi: 05.02.2022

- Neipp, M.-C., Beyebach, M., Nuñez, R.M ve Martínez-González, M.-C (2015). The effect of solution-focused versus problem-focused questions: a replication. *Journal of Marital and Family Therapy*, 42(3), 525–535. doi:10.1111/jmft.12140
- Nezu, A. M., Nezu, C., ve D'Zurilla, T. J (2013). *Problem-solving therapy: A treatment manual*. Springer Publishing Co.
- Nolen-Hoeksema, S (2000). The role of rumination in depressive disorders and mixed anxiety/depressive symptoms. *Journal of Abnormal Psychology*, 109(3), 504–511. <https://doi.org/10.1037/0021-843X.109.3.504>
- Nystrom, J.F (1989). Empowerment model for delivery of social works services in public schools, *Children & Schools*, 11(3), 160–170. <https://doi.org/10.1093/cs/11.3.160>
- O'Connell, B (2001). *Solution- focused stress counselling* . London : SAGE Publications
- O'Hanlon, W. H (1987). *Taproots: Underlying principles of Milton Erickson's therapy and hypnosis*. NY: Norton &Co.
- Özensoy, A.U., (2019). Eleştirel düşünme. https://www.researchgate.net/publication/337959358_Elestirel_Dusunme Erişim Tarihi: 17.10.2022
- Özkan, Y., Akgün, R., Yanardağ, M. Z., ve Yüceer, T (2013). Sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin bazı değişkenlere göre kişilerarası problem çözme becerilerinin incelenmesi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 173(173), 197-214.
- Payam, M., (2021, Ocak). Düşünme becerileri: kritik düşünme ve öğretimi. 1.Uluslararası Eleştirel ve Analitik Düşünme Sempozyumu. https://www.researchgate.net/publication/348199456_Dusunme_Becerileri_Kritik_Dusunme_ve_Ogretimi_Thinking_Skills_Critical_Thinking_and_Teaching Erişim Tarihi: 17.10.2022
- Payne, C (1994). The systems approach, in C. Hanveyand T. Philpot (eds) *Practising Social Work*, (ss. 8-21). London: Routledge
- Payne, M (2014). *Modern social work theory* (4. Baskı) LyceumBooks.
- Perlman, H. H (1953).The basic structure of the casework processe, *Social Service Review*, 27 (3): 308-315. <https://www.jstor.org/stable/30019118>

- Perlman, H.H., (1957).Social casework, a problem-solving process. Chicago: University of Chicago Press.
- Perlman, H. H., (1970). The problem –solving model in socialcasework, R. Roberts, R. Nee (eds.), Theories of social casework (ss. 129-179). Chicago: University of Cgicago Press.
- Pincus, A., ve Minahan, A (1983). Social work practice : model and method. Itasca, IL : Peacock Publishers.
- Problem çözme (2022). <https://www.kalderankara.org/bilgi-merkezi/yonetim-ve-kalite-araclari/problem-cozme-2> Erişim Tarihi: 22.10.2022
- Purutçuoğlu, E (2021). Dünyada sosyal Hizmet Uygulamaları. İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi. http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/sosyalhizmetler_ao/dunyadasoshizuyg.pdf Erişim tarihi: 25.01.2022
- Quick, E. K (1996). Doing what works in brief therapy: A strategic solution focused approach. California: Academic Press.
- Ratner, H., George, E., ve Iveson, C (2012). Solution focused brief therapy: 100 key ideas and techniques. London : London: Routledge.
- Reiter, M. D (2004). The surprise task: A solution-focused formula task for families. *Journal of Family Psychotherapy*, 15 (3), 37-45
- Reiter, M. D (2010). Hope and expectancy in solution-focused brief therapy. *Journal of Family Psychotherapy*, 21, 132–148
- Reiter, M. D (2010). Solution -focused marathon sessions. *Solution-Focused Marathon*, 29 (1), 33-49.
- Richmond, M (1917). Social Diagnosis. New York: Russell Sage Foundation
- Rossi,E.L.,(1980). The nature of hypnosis and suggestion by Milton Erickson (collected papers). New York: Irvington
- Ross, B. H., ve Kennedy, P. T (1990). Generalizing from the use of earlier examples in problem solving. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition*, 16(1), 42–55. <https://doi.org/10.1037/0278-7393.16.1.42>
- Sagan, C (1998). Karanlık bir dünyada bilimin mum ışığı. Ankara: TÜBİTAK Popüler Bilim Yayınları
- Shazer, S. D., (1990). What is it about brief therapy that works? J. K.Zeig, ve S. G. Gilligan içinde, Brief Therapy: Myths, Methods, and Metaphors (s. 90-99). New York : Brunner/ Mazel .

- Sheffield, A. E (1923). What is the caseworker really doing? *Social Forces*, 1(4), 362–366. doi:10.2307/3004939
- Skinner, B.F., (1974). *About behaviorism*. New York: Knopf.
- Skidmore, R. A., ve Thackeray, M. G (1982). *Introduction to social work*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Sklare, G.B.,(1997) *Brief counseling what works: A solution-focused approach for school Counselors and administrators*. California: CorwinPress
- Smith,B., Barnett, S., Collade, D., Connor, M., DePasquale, J., Gross, L., McDermott, V., ve Sykes, A., (1994). Problem solving for better health. *World Health Forum*. 15(1), 9-15.
https://www.researchgate.net/publication/15057247_Problem-solving_for_better_health Erişim Tarihi: 22.10.2022
- Smitherman, C (1981). *Nursing actions fo rhealth promotion*. :F.A. Davis Company Philadelphia.
- Sobhy, M., ve Cavallaro, M (2010). Solution-focused brief counseling in schools: theoretical perspectives and case application to an elementary school student. *American Counseling Association-VISTAS Online* .
- Solomon, B (1976). *Black empowerment*. New York: Columbia UniversityPress
- Sönmez, V., Alacapınar, F.G., (2013). *Örneklendirilmiş bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Anı Yayınları
- Spector, P.E., Jex, S.M., (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: interpersonal conflict at Works cale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*. 3 (4),356-367. Doi: 10.1037//1076-8998.3.4.356
- Stepien, W.J., ve Gallagher, S (1993). Problem-based learning: As authentic as it gets. *Educational Leadership*, 50, 25-28.
- Stevens, M (1996). *How to be a better... problem soving*. London :The Industrial Society
- Stuart, P. H (2013). Social work profession: History. In *Encyclopedia of social work*. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780199975839.013.623>
- Şahin, F (2001). Sosyal Hizmette Güçler Perspektifi ve Çözüm Odaklı Mülakat. *Aile ve Toplum Eğitim Kültür ve Araştırma Dergisi*. Başbakanlık Aile ve Araştırma Kurumu Yayınları, 1 (4), 59-73.

- Şahin, N., Şahin, N. H. ve Heppner, P. P (1993). The psychometric properties of the problem solving inventory in a group of turkish university students. *Cognitive Therapy and Research*, 17,379-396.
<https://psycnet.apa.org/doi/10.1007/BF01177661>
- Savaşır, I., ve Şahin, N.H (1997). Bilişsel-davranışçı terapilerde değerlendirme: Sık kullanılan ölçekler. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları
- Takano, K., Tanno, Y (2009). Self-rumination, self-reflection, and depression: self rumination counter acts the adaptive effects of self-reflection. *Behaviour Research and Therapy*, 47, 260–264.
- Talmon, M (1990). Single session therapy: Maximizing the effect of the first (and often only) therapeutic encounter. San Francisco: Jossey- Bass.
- Taylan, S (1990) Heppner'in Problem Çözme Envanteri'nin Uyarlama, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları (Yüksek Lisans Tezi). Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara Üniversitesi.
- Teater, B (2014). Çözüm odaklı yaklaşım . Sosyal Hizmet Kuram ve Yöntemleri: Uygulama İçin Bir Giriş (s. 191-208).
- Tezel A., Arslan S., Topal M., Aydoğan Ö., Koç Ç., Şenlik M (2010), Hemşirelik öğrencilerinin problem çözme becerileri ve depresyon düzeylerinin incelenmesi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 12(4): 1-10
- Tortumlu, M. ve Uzun, K (2022). İşyeri zorbalığının çalışanların yaşam doyumu üzerindeki etkisinde umut ve problem çözme becerisinin aracı rolünün incelenmesi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31(1), 220-241 DOI: 10.35379/cusosbil.1061508
- Trepper, T. S., Dolan, Y., McCollum, E. E., ve Nelson, T (2006). Steve De Shazer and the future of solution- focused therapy. *Journal of Marital and Family Therapy*, 32(2), 133–139. doi:10.1111/j.1752-0606.2006.tb01595.x
- Trepper, T., McCollum, E., De Jong, P., Corman, H., Gingerich, W. ve Franklin, C (2010). Solution-focused therapy: Treatment manual for working with individuals research committee of the solution-focused brief therapy association. <http://www.BSFTa.org> sitesinden erişilmiştir. Erişim Tarihi: 15.11.2021
- Uluğtekin, S (1994) Çocuk Mahkemeleri ve Sosyal İnceleme Raporları. Ankara
- Urban, H.B., ve Ford, D.H., (1971). Same historical and conceptual perspective of psycho therapy and behavior change. In A. Bergin ve S. Garfield (Eds.), *Handbook of psycho therapy and behavior change* (s.3-35). New York: John Wiley.

- Uzunsakal, E. ve Yıldız, D (2018). Alan araştırmalarında güvenirlik testlerinin karşılaştırılması ve tarımsal veriler üzerine bir uygulama. Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi , 2 (1) , 14-28 .
- nsal, Y. ve Ergin, İ (2011). Fen Eğitiminde Problem özme Sürecinde Kullanılan Problem özme Stratejileri ve rnek Bir Uygulama. Savunma Bilimleri Dergisi, 10 (1) , 72-91.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/khosbd/issue/19226/204314>
- Üstün, A. ve Bozkurt, E (2003). İlköğretim okulu müdürlerinin kendilerini algılayışlarına göre problem çözme becerilerini etkileyen bazı mesleki faktörler. G.. Kastamonu Eğitim Dergisi, 11(1), 13-20.
- Walter, J. L., ve Peller, J. E (1992). Becoming solution - focused in brief therapy . New York : Brunner/ Mazel .
- Watzlawick, P., Weakland, J., ve Fisch, R (1974). Change: Principles of problem formationand problem reduction. New York: W. W. Norton
- Wenocur, S., ve Reisch, M (1989). From charity to enterprise : the development of American social work in a market economy. University of Illinois Press.
- Yazıcıoğlu, Y., Erdoğan, S. (2014). SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yıldırım B., Bağsrer N (2019). Bir niversite hastanesinde çalışan hemşirelerin problem çözme süreçlerinin incelenmesi. Ortadoğu Tıp Dergisi, 11(1): 27-33
- Yılmaz E. , Karaca F. , Yılmaz E.(2010). Sağlık yüksekokulu ğrencilerinin problem çözme becerilerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi. 2010; 12(1): 38-48
- Yiğit, T (2020).Sosyal hizmetin mesleki kimliği: her koşulda insanlığın yanında olan meslek. Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi 4(2), 9-19.
- Yolcuoğlu, İ. G (2012). Sosyal Hizmete Giriş . Ankara : SABEV Yayınları .
- Young, P (1935). Interviewing in Social Work. New York: McGraw-Hill.
- Zastrow, C (2015). Sosyal Hizmete Giriş (3. Baskı). Ankara: Nika.
- Zengin, O., (2015). özm odaklı kısa terapi yaklaşımına dayalı sosyal hizmet müdahalesinin kronik böbrek yetmezliği hastalarının psikososyal uyum düzeylerine etkisi (Doktora Tezi) Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara

Zengin, O., (2017). Kronik Böbrek Yetmezliğinde Çözüm Odaklı Kısa Terapiye Dayalı Sosyal Hizmet Müdahalesi: Bir Vaka Sunumu. Toplum ve Sosyal Hizmet, 28(2), 122-138.

Zoe, O.,ve Baden, S., (1997). Gender and empowerment: definitions, approaches and implications for policy. Brighton: Bridge, Institute of Development Studie

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Ölçeklerin güvenirlik sonuçları	75
Tablo 2: Tanıtıcı özelliklerin dağılımı- 1	75
Tablo 3: Tanıtıcı özelliklerin dağılımı- 2	76
Tablo 4: Tanıtıcı özelliklerin dağılımı- 3	77
Tablo 5: Tanıtıcı özelliklerin dağılımı- 4	78
Tablo 6: Sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyet açısından çözüm odaklı envanterin karşılaştırılması	79
Tablo 7: Sosyal hizmet uzmanlarının yaş açısından çözüm odaklı envanterin karşılaştırılması	80
Tablo 8: Sosyal hizmet uzmanlarının eğitim durumları açısından çözüm odaklı düşünme düzeyinin karşılaştırılması	81
Tablo 9: Sosyal hizmet uzmanlarının medeni durumları bakımından çözüm odaklı düşünme düzeyinin karşılaştırılması	81
Tablo 10: Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları öncelikli hizmet alanları bakımından çözüm odaklı düşünme düzeylerinin karşılaştırılması	82
Tablo 11: Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurumlardaki pozisyonları bakımından çözüm odaklı düşünme düzeyinin karşılaştırılması	83
Tablo 12: Sosyal hizmet uzmanlarının yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşim bakımından çözüm odaklı düşünme düzeyinin karşılaştırılması	84
Tablo 13: Sosyal hizmet uzmanlarının meslekte çalışma süreleri bakımından çözüm odaklı düşünme düzeylerinin karşılaştırılması	85
Tablo 14: Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla ilgili yapılacak çalışmalar ve verilecek hizmetler hakkındaki kararların alınma şekli bakımından çözüm odaklı düşünme düzeylerinin karşılaştırılması	86
Tablo 15: Sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyi bakımından çözüm odaklı düşünme düzeyinin karşılaştırılması	87
Tablo 16: Sosyal hizmet uzmanlarının diğer meslek elemanlarıyla çatışma yaşamaları bakımından çözüm odaklı düşünme düzeylerinin karşılaştırılması	88

Tablo 17: Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kuruluştaki diğer sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyi bakımından çözüm odaklı düşünme düzeylerinin karşılaştırılması.....	89
Tablo 18: Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları farklı kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyi bakımından çözüm odaklı düşünme düzeylerinin karşılaştırılması.....	90
Tablo 19: Sosyal hizmet uzmanlarının cinsiyet bakımından problem çözme düzeyinin karşılaştırılması.....	91
Tablo 20: Sosyal hizmet uzmanlarının yaş bakımından problem çözme düzeylerinin karşılaştırılması.....	91
Tablo 21: Sosyal hizmet uzmanlarının medeni durumları bakımından problem çözme düzeylerinin karşılaştırılması.....	92
Tablo 22: Sosyal hizmet uzmanlarının eğitim durumları bakımından problem çözme düzeylerinin karşılaştırılması.....	92
Tablo 23: Sosyal hizmet uzmanlarının yöneticileriyle mesleki uyum ve etkileşim bakımından problem çözme düzeyinin karşılaştırılması	92
Tablo 24: Sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeyi ile problem çözme düzeyi arasındaki ilişki	93
Tablo 25: Sosyal hizmet uzmanlarının meslekte çalışma süreleri bakımından problem çözme düzeyinin karşılaştırılması.....	93
Tablo 26: Sosyal hizmet uzmanlarının diğer meslek elemanlarıyla iş birliği düzeyi bakımından problem çözme düzeyinin karşılaştırılması	94
Tablo 27: Sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılar hakkında karar verme şekli bakımından problem çözme düzeyinin karşılaştırılması	95
Tablo 28: Sosyal hizmet uzmanlarının diğer meslek elemanlarıyla çatışma yaşamaları bakımından problem çözme düzeyinin karşılaştırılması	96
Tablo 29: Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştığı kurumdaki pozisyon bakımından problem çözme düzeyinin karşılaştırılması	96
Tablo 30: Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları farklı kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarıyla iş birliği düzeyi bakımından problem çözme düzeylerinin karşılaştırılması.....	97
Tablo 31: Problem çözme envanteri ile çözüm odaklı envanter arasındaki ilişkiye yönelik bulgular	98

Tablo 32: Sosyal hizmet uzmanlarının PÇE ve ÇOE'den aldıkları puanların karşılaştırılması..... 99

EKLER

Ek1:Anket Formu

Bu anket Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalında hazırlanmakta olan "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorun Çözme Yaklaşımlarının İncelenmesi" isimli yüksek lisans tez çalışmasında kullanılmak amacıyla oluşturulmuştur. Katılımlarınız sonucuverdiğiniz cevaplar sadece bilimsel ve akademik çalışmalarda kullanılacak olup, kişisel bilgiler gizli tutulacaktır. Anket ile ilgili çalışmalar Karabük Üniversitesi yüksek lisans öğrencisi Ganime BOZLAR tarafından yürütülmekte olup konuyla ilgili her türlü soru ve görüşleriniz için araştırmacıyla iletişime geçebilirsiniz. Gösterdiğiniz ilgi ve katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

E-posta:

Tanıtcı Bilgiler:

1. Yaşınız	2. Cinsiyetiniz	3. Eğitim durumunuz	4. Medeni durumunuz
(Belirtiniz)	<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek	<input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Y. lisans <input type="checkbox"/> Doktora	<input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Boşanmış

5. Çalıştığınız kuruluşun öncelikli hizmet alanını belirtiniz.

- a. Kadın
- b. Çocuk
- c. Gençlik

- d. Aile
- e. Yoksulluk/Sosyal Yardım
- f. Suçluluk/Adalet
- g. Engellilik
- h. Yaşlılık
- i. Sağlık
- j. Afet
- k. Şehit/Gazi
- l. Diğer (belirtiniz).....

6. Sosyal hizmet uzmanı/sosyal çalışmacı olarak toplam çalışma yılınız nedir?

(Belirtiniz).....

7. Çalıştığınız kurum/kuruluşun statüsü hangisidir?

- a. Kamu
- b. Özel
- c. Diğer (Vakıf, dernek, uluslararası kuruluş vb)

8. Mesleğinizle ilgili bir dernek ya da topluluğa üye misiniz?

- a. Evet
- b. Hayır

9. Çalıştığınız kurum/kuruluştaki pozisyonunuz nedir?

- a. Yönetici
- b. Meslek elemanı
- c. Diğer (Belirtiniz).....

10. Yöneticiniz ile olan mesleki uyum ve etkileşiminizi (karar alma, konsültasyon, uygulama vb. çerçevede) nasıl tanımlarsınız?

- a. İyi
- b. Orta
- c. Kötü

11. Müracaatçılarla yapılacak çalışmalar ve verilecek hizmetler hakkında kararlar genellikle nasıl alınmaktadır?

- a. Kararları kendim alıyorum
- b. Ekip (veya komisyon) ile karar alınır
- c. Kararlar yönetici(ler) tarafından alınır
- d. Diğer (belirtiniz).....

12. Diğer meslek elemanları ile birlikte ekip çalışması çerçevesinde ne derecede iş birliği yapıyorsunuz?

- a. Sık sık
- b. Ara sıra
- c. Nadiren

13. Diğer meslek elemanları ile mesleki anlamda çatışma yaşıyor musunuz?

- a. Evet
- b. Hayır

14. Çalıştığınız kuruluşta kendinizi tükenmiş hissediyor musunuz?

- a. Hiç
- b. Biraz
- c. Çok

15. Herhangi bir sivil toplum kuruluşuna üye misiniz?

- a. Evet
- b. Hayır

16. Çalıştığınız kuruluştaki diğer sosyal hizmet uzmanı/ları ile iş birliği düzeyinizi nasıl görüyorsunuz?

- a. Çalıştığım yerde meslektaşım yok
- b. İyi
- c. Orta
- d. Kötü

17. Bulduğunuz ildeki (farklı kuruluşlarda çalışan) diğer sosyal hizmet uzmanları ile iş birliğidüzeyinizi nasıl görüyorsunuz?

- a. İyi
b. Orta
c. Kötü

Çözüm Odaklı Envanter

Aşağıda çözüm odaklı düşünmeyi temel alan bazı cümleler verilmiştir. Lütfen her bir maddeyidikkatli okuyunuz ve bu ifadelere katılıp katılmadığınızı size uygun seçeneğe (X) işaretini koyunuz. Her bir maddeye tek yanıt veriniz ve kesinlikle boş bırakmayınız.

1: Kesinlikle katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Biraz katılmıyorum 4: Biraz katılıyorum 5: Katılıyorum 6: Kesinlikle katılıyorum

		1	2	3	4	5	6
1	Olası çözümlere ağırlık vermektense zamanımın çoğunu problemlerimi analiz etmeye yönelirim.						
2	Problemlerimi düşünmeye takılıp kalmaya eğilimliyim.						
3	Her problemin mutlaka bir çözümü vardır.						
4	Olumsuzadoklanmaya eğilimliyim.						
5	İşlerin yolunda gittiğini fark etmede çok iyi değilim.						
6	Nereye bakacağınızı bilerseniz bir problemi çözmek için her zamanyeterli kaynaklar vardır.						
7	Birçok insan zannettiğinden daha fazla dayanıklıdır.						
8	Aksilikler başarısızlığı başarıya dönüştüren gerçek birer fırsattır.						
9	Hedeflerimi kafamda canlandırırım ve sonra onlara yönelik çalışırım..						
10	Hedeflerimin izinde ilerlerim..						

11	Etkili eylem planı geliştirmede çok iyiyim.						
12	Her zaman hedeflerimi geliştiririm.						

Problem Çözme Envanter

Aşağıda problem çözme yaklaşımı temel alan bazı cümleler verilmiştir. Lütfen her bir maddeyi dikkatli okuyunuz ve bu ifadelere katılıp katılmadığınızı, size uygun seçeneğe (X) işaretini koyunuz. Her bir maddeye tek yanıt veriniz ve kesinlikle boş bırakmayınız

1: Her zaman böyle davranırım 2: Çoğunlukla böyle davranırım 3: Sık sık böyle davranırım 4: Arada sırada böyle davranırım 5: Nadiren böyle davranırım 6: Hiçbir zaman böyle davranmam

		1	2	3	4	5	6
1	Bir sorunu çözümünde başarısızlığa uğradığımda neden böyle sonuçlandığını düşünmem.						
2	Karmaşık bir problemle karşılaştığım zaman sorunun ne olduğunu belirlememe yardımcı olacak bilgileri toplamak için bir strateji geliştirmeye vakit ayırmam.						
3	Bir sorunu çözmeye ilk çabalarım başarılı olmazsa, sorununla başa çıkabilme yeteneğimden kuşkulandırmaya başlarım.						
4	Bir sorunu çözdükten sonra neyin yanlış neyin doğru gittiğini analiz etmem (düşünmem).						
5	Genellikle sorunlarımı çözebilmek için yaratıcı ve etkili seçenekler bulabilirim.						
6	Bir sorunu çözmek için belli bir yol izledikten sonra, beklediğim sonuçla ortaya çıkan sonucu karşılaştırırım.						
7	Bir sorunum olduğunda, sorunu çözmek için çeşitli seçenekleri artık aklıma başka bir yol gelmeyinceye kadar düşünürüm.						
8	Bir sorunla karşılaştığımda, problem durumu ile ilgili olarak neler olup bittiğini anlamak için sürekli olarak duygularımın ne olduğunu anlamaya çalışırım.						
9	Bir sorun aklımı karıştırdığında, belirsiz düşünce ve duygularım üzerinde düşünerek bunları somut bir şekilde açıklığa						

	kavuşturmaya çalışırım.						
10	Başlangıçta çözümü mümkün gibi görünmese bile pek çok sorunu çözebilme yeteneğim vardır.						
11	Karşılaştığım sorunların çoğunun çözümü, bana çok zor gelir.						
12	Bir sorunla karşılaştığımda, sorunu çözmek için aklıma ilk gelen şeyi yapma eğilimindeyimdir.						
13	Bir problem çözerken kararlar alırım ve sonunda bunlardan mutlu olurum.						
14	Küçük ya da büyük olsun sorunlarımı çözmek için zaman ayırmam, her şeyi oluruna bırakırım.						
15	Bir soruna çözüm yolları düşünürken, tek tek her seçeneğin başarılı olma şansını göz önüne alarak değerlendirme yapmam						
16	Bir sorunla karşılaştığım zaman, ondan sonraki adımın ne olacağı kararı vermeden önce üzerinde düşünürüm.						
17	Bir problemi çözerken genellikle aklıma ilk gelen fikri uygularım.						
18	Bir karar verirken, seçenekleri karşılaştırırım ve her birinin diğerine göre sonuçlarını tartarım.						
19	Bir sorunu çözmek için plan yaptığımda, bu planın işe yarayacağından oldukça emin olurum.						
20	Küçük ya da büyük olsun bir sorunu düşünürken aklıma pek fazla seçenek gelmez.						
21	Belli bir davranışın sonucunu tahmin etmeye çalışırım.						
22	Bir sorunu çözmeye çalışırken sıklıkla başvurduğum bir yol, geçmişteki benzer problemleri düşünmektir.						
23	Yeterli çaba gösterdiğimde ve zamanım olduğumda, karşılaştığım bütün sorunları çözebileceğime inanırım.						
24	Değişik bir durumla karşılaşsam bile ortaya çıkabilecek problemleri halledeceğimden eminim.						
25	Bir sorunu çözmek için uğraşırken bazen körü körüne dolandığımı, asıl konuya bir türlü ulaşamadığımı hissederim.						
26	Bir sorunla karşılaştığımda, ani kararlar veririm ve sonra yaptığımdan pişman olurum.						
27	Yeni ve zor sorunları çözmeye yeteneğime						

	güvenirim.						
28	Seçenekleri karşılaştırmak ve karar vermek için sistematik bir yöntem kullanırım.						
29	Bir problemin halletme yollarını düşünürken işe yarayacak bir çözümü bulmak için değişik seçeneklerdeki fikirleri nadiren birleştiririm.						
30	Bir sorunla karşılaştığım zaman, çevremdeki dış etkenlerin bu soruna ne gibi katkıları olduğunu nadiren düşünürüm.						
31	Bir sorunla karşılaştığım zaman genellikle ilk yaptığım şey ilgili bilgileri toparlamak ve durumu gözden geçirmektir..						
32	Bazen duygusal bakımdan öyle yüklü olurum ki, belli bir sorunu çözmeme yarayacak seçenekleri göremem.						
33	Bir karar verdikten sonra, beklediğim sonuçla gerçekleşen sonuç genellikle aynıdır.						
34	Bir sorunla karşılaştığımda, bunu çözebileceğimden pek emin olamam.						
35	Bir sorun olduğunu fark ettiğimde, yaptığım ilk şeylerden birisi, sorunun ne olduğunu tam olarak anlamaya çalışmaktır.						

Ek 2: Etik Kurul

Tarih ve Sayı: 26.03.2021 - E.21133



T.C.
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu

Sayı : E-78977401-050.02.04-21133
Konu : Etik Kurul Kararları

Sayın Doç. Dr. Oğuzhan ZENGİN

İlgi : 08.03.2021 tarihli ve 16825 sayılı dilekçe.

Üniversitemiz Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulunun 25/03/2021 tarih ve 2021/03-06 sayılı kararı yazımız ekinde sunulmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Elif ÇEPNİ
Kurul Başkanı

Ek:Etik Kurul Kararı (1 sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: BELMSMJ4A

Belge Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/karabuk-universitesi-ebys>

Adres: Karabük Üniversitesi Demir Çelik Kampüsü Merkez/Karabük

Telefon: 444 0478

e-Posta: iletisim@karabuk.edu.tr İnternet Adresi: <http://www.karabuk.edu.tr>

Kep Adresi: karabukuniversitesi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Nebahat İŞİK
Unvanı: Bilgisayar İşletmeni





T.C.
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL ve BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU
KARARLARI

TOPLANTI TARİHİ : 25.03.2021
TOPLANTI NO : 2021/03

Karabük Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu toplanmış ve aşağıdaki kararı almıştır.

Karar 6:

08/03/2021 tarihli Doç. Dr. Oğuzhan ZENGİN'in Etik Kurul form ve ekleri görüşüldü.

Karabük Üniversitesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. Oğuzhan ZENGİN danışmanlığında yürütülen "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorun Çözme Yaklaşımlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma" konulu çalışma kapsamında uygulanmak üzere ekte sunulan çalışmasının etik kurallara uygunluğu oy birliği ile kabul edilmiştir.

ASLI GABİDİR

Prof. Dr. Elif ÇEPNİ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurul Başkanı

ÖZGEÇMİŞ

Ganime BOZLAR, ilköğretimini Dr. Lütfi Kolukııkoğlu İlköğretim okulunda tamamladıktan sonra 2011 yılında Abdülkerim Bengi Anadolu Lisesi'nde devam etti. 2015 yılında Abdülkerim Bengi Anadolu Lisesi'nden mezun oldu. Aynı yıl Selçuk Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü'nü kazandı ve 2019 yılında mezun oldu. Aynı yıl Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalında yüksek lisans eğitime başladı ve başlamış olduğu yüksek lisans eğitimini halen sürdürmektedir.