

PDS – KABUL VE TANIŞMA

- SS202 Sosyal Hizmet Kuram ve Uygulamaları II
- Dr. Öğr. Üyesi Edip AYGÜLER
- 03.03.2026 - Tarsus

DOĞRUDAN UYGULAMA

Doğrudan sosyal hizmet uygulaması, hizmet talep eden veya çeşitli güçlükler yaşayan müracaatçılarla devamlı, yüz yüze etkileşimin olduğu faaliyetleri kapsar. Aile danışmanlığı, grup çalışması, toplum örgütlenmesi gibi mesleki faaliyetler doğrudan sosyal hizmet uygulamasına örnek olarak gösterilebilir.

Dolaylı sosyal hizmet uygulaması ise müracaatçılar ile yoğun temas içermeyen fakat müracaatçıların dolaylı olarak yara sağladığı faaliyetleri kapsar. Fon sağlama, program tasarlama, personel değerlendirme, süpervizyon gibi faaliyetler dolaylı sosyal hizmet uygulamasına örnek teşkil eder.

Sosyal hizmet uzmanı müracaatçı ile ilgili bilgileri inceleyerek müracaatçı için uygun ve rahat olacak bir görüşme zamanı ve yeri seçer. Görüşmeyi kimlerin katılması gerektiğine karar verir.

Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıların kaygı ve taleplerini ifade etmelerine yardım eder. Samimi bir mesleki ilişki kurmaya çalışır. Müracaatçının sürece içtenlikle dahil olması için mesleki çalışmayı çekici kılmaya gayret eder. Güven inşa etmeye odaklanır.

Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıların ihtiyaç ya da taleplerini karşılayıp karşılayacağını belirler. Müracaatçı ile devam edip etmemek ya da müracaatçıyı daha uygun başka bir kurum ya da profesyonele havale etmek seçeneklerinden birini müracaatçının yüksek yararını göz önünde bulundurarak seçer.

2



-
- Sosyal hizmet uzmanı kabul ve tanışma sürecinde hazırlanma, ilk bağlantıyı kurma (tanışma) ve kabul faaliyetleri yürütür.
 - Yardım ilişkisinin atmosferini belirlediği için ilk temas önemlidir. Bundan dolayı ilk görüşme dikkatlice planlanmalıdır. Bazı müracaatçılar için esnek randevu saatleri gerekebilir.
 - Müracaatçının durumuna bağlı olarak ilk görüşme evde iş yerinde ya da hastanede gerçekleştirilebilir. Sosyal hizmet uzmanı uygun bir mekan seçmelidir.
 - Görüşmeye zamanında başlamalı, görüşme öncesinde kullanılacak formları hazırlamalıdır.
 - Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıyı rahatsız etmeyen ve tehdit edici olmayan bir şekilde karşılamalıdır. Müracaatçının sorununa gerçekten ilgi göstermelidir.
-

3

- Müracaatçının sosyal hizmet uzmanından ve kurumdan beklentisini açık bir şekilde ifade etmesine yardım etmelidir.
- Müracaatçıya gizlilik, etik kurallar ve zorunluluklar, kurum politikaları ev başvuru şartları gibi konularla ilgili açıklama yapmalıdır.
- Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıları değişime karşı gösterebilecekleri olası dirence dikkat etmelidir.
- Sosyal hizmet uzmanı müracaatının gereksinimleri ile kurumun sunabileceklerini karşılaştırarak müracaatçıyla yardım edip edemeyeceği noktasında karar vermelidir. Eğer müracaatçıyla devam edilemeyecekse uygun bir kuruma veya sosyal hizmet uzmanına yönlendirilmesi sağlanmalıdır.
- Müracaatçıyla devam edilecekse müdahale sürecindeki sorumluluklar tanımlanmalı, gerekli bilgiler alınmalı, görüşme sayısı, zamanları, mekanları ve sıklığı belirlenmelidir.



4

1. İLK TELEFON GÖRÜŞMESİNİ YAPMA

- Sosyal hizmet uzmanı mümkün mertebe telefonda görüşme tercih etmemelidir. Görüşecekse de müracaatçının korkularını azaltmaya, kaygı ve talepleri ile ilgili genel bir anlayış edinmeye ve ilk randevuyu ayarlamaya odaklanmalıdır.
- Müracaatçının sözel olmayan davranışlarını gözlemlemeyeceğini göz önünde bulundurmalı.
- İletişim eksikliği olasılığını mesajları basit, kısa ve tam tutmaya çalışarak azaltmalı.
- Bilgileri telefonda almaktan kaçınmalıdır.
- Müracaatçıya isminizi kurumunuz ve biriminizi doğru bir şekilde aktarmalıdır ki kuruma geldiğinde onu bulabilsin.
- Gerekiyse müracaatçıya kuruma gelebileceği toplu taşıma araçları ve hatları hakkında bilgi vermelidir.



5



2. İLK YÜZ YÜZE GÖRÜŞMEYİ GERÇEKLEŞTİRME

- Sosyal hizmet uzmanı, hem kendinin hem de müracaatçının ilk görüşme öncesinde gergin olabileceğini kabul etmelidir.
- İlk yüz yüze görüşmede ilk izlenimlerin oluşacağını göz önünde bulundurmaktadır.
- Görüşme öncesi müracaatçının bu görüşmeyle ilgili ne düşündüğü ya da hissettiğini öngörmeye çalışmalıdır.
- Müracaatçının olası korku kafa karışıklığı, duygu karmaşası ve öfke duygularını ele almaya hazırlanmalıdır.
- Sosyal hizmet uzmanı rolünü, sorumluluklarını, yardım yaklaşımını basit fakat uygun bir şekilde açıklamak adına hazırlık yapmalıdır.

6

- Oda iyi bir iletişim kurulması için fiziksel olarak olabildiğince iyi şekilde düzenlenmelidir.
- Sosyal hizmet uzmanı gizlilik kurallarını açıklamalı ve müracaatçıyı söylediklerinin gizli kalmayabileceği konusunda bilgilendirmelidir.
- Müracaatçının bulunduğu yerden başlamalıdır.
- Müracaatı acele ettirmemelidir. Müracaatçıya karşı kaygı ve şaşkınlık göstermemelidir.
- Tutamayacağı sözler vermemelidir.
- Not tutarsa ve müracaatçının rahatsız olursa tutulan notlar kendisine gösterilmelidir ve aynı zamanda bu notların neden tutulduğu açıklanmalıdır.



7



-
- Çocuk ya da engelli müracaatçılarla görüşürken göz hizasına oturmalıdır. Aksi durumda müracaatçıya değersiz hissettirebilir.
 - Engelli müracaatçıların odaya girişlerinde kendileri talep etmediği müddetçe destek teklif etmemelidir. Bu müracaatçının kontrolü sürdürme isteğine saygı gösterildiği anlamına gelir.
 - Müracaatçının, konuştuklarını takip edip edemediğini sıklıkla kontrol etmelidir.
-

8

3. MÜRACAATÇININ SORUNUNU KAYGISINI VE İSTEĞİNİ NETLEŞTİRME

- Müracaatçıya sorulan soruları açık, tam ve kullanışlı yanıt sunacak şekilde planlamalıdır.
- Zorunlu müracaatçıların soruların ciddiyetini azaltacak, genel geçer cevaplayacak ve esas bilgiyi vermeyecek yanıtlar vereceğini göz önünde bulundurmalıdır.
- *Sizi buraya biri mi yönlendirdi?*
- *Siz ve çevreniz bahsettiğiniz sorunun niteliği ve nedenleri konusunda aynı fikirleri mi farklı fikirleri mi sahipsiniz?*
- *Bahsettiğiniz sorunlarla ilgili ne tür girişimleriniz oldu?*
- *Benzer sorun ya da kaygıya sahip başka insanlar tanıyor musunuz?*
- *Şimdiye kadar bu sorunla baş etmeyi nasıl başardınız?*
- *Sorununuzun ciddiyetini birden ona kadar nasıl derecelendirirsiniz?*
- *Bu sorunun sizin için daha sıkıntılı olduğu belirli zamanlar var mı?*
- *Hangi ortam ya da durumlarda bu sorun daha belirgin ve ciddi oluyor?*



9

4. YÖNLENDİRME (HAVALE ETMEK)

Havale işlemi ancak müracaatçının ne istediği, neye ihtiyaç duyduğu ve kullanmayı istediği hizmetlerin neler olduğu belirlendikten sonra düşünülmelidir.

Müracaatçının önemli ve öncelikli görmediği bir sorundan dolayı havale edilmesi başarısızlıkla sonuçlanacaktır.

Müracaatçının havale sürecini aktif şekilde katılımı oldukça önemlidir.

Havale sosyal hizmet uzmanı ya da kurumu müracaatçıyı ihtiyaç duyduğu ya da istediği hizmetleri sağlayamıyorsa gereklidir.

Zorlu ve yıldırıcı bir müracaatçı ile çalışmamak için yapılan havale kabul edilebilir değildir.

10

Müracaatçı havale edilmeden önce sosyal hizmet uzmanı kurumundaki tüm yardım kaynaklarını düşündüğünden emin olmalıdır.

Müracaatçıya bir kuruma havale etmeden önce çalışmak istediği profesyoneli ya da gitmek istediği kurumu seçmesi için birden fazla seçenek sunulmalıdır.

Müracaatçı, çalışacağı kurum ya da uzmanla ilgili görüş sorarsa, sosyal hizmet uzmanının -gerçek fikirlerini belirtme yükümlülüğü vardır.

Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıya yönlendirildiği kurumun sunacağı avantaj ve dezavantajlar açıklamalıdır.

Başarılı bir havaleyi engelleyebilecek somut sorunlara karşı özel önlemler almalıdır.

11

Müracaatçıya, bağlantı kuracağı kurumun adı, adresi, telefon numarası ve oraya nasıl gidileceği ile ilgili bilgi vermelidir.

Müracaatçının bağlantı kuracağı kişinin adını vermelidir.

Müracaatçının yanında onu yönlendirdiği kurum ya da uzmanla görüşmelidir.

Müracaatçıdan yönlendirildi kurumdaki ilk görüşmeden sonra kendisini aramasını ve ne olduğunu anlatmasını isteyebilir.

12

5. MÜRACAATÇI BİLGİSİNE ULAŞMA, BİLGİYİ KORUMA VE PAYLAŞMA

İlk kabul ve tanışma aşamasında elde ettiği bilgileri müracaatçının gizliliğini koruyacak şekilde ele almalıdır.

Normal koşullar altında müracaatçının bilgilerini yalnızca müracaatçının onayı ile paylaşabilir.

Müracaatçı bilgileri ve dosyaları kilitli klasörlerde tutulmalıdır.

Bilgisayar ekranlarını ve müracaatçılarla ilgili notları uzman dışında kimse görmemelidir.

Profesyoneller müracaatçı ile ilgili konuları uluorta konuşmamalı uygun ve mahremiyetin bozulmadığı yerlerde ele alınmalıdır.

Müracaatçının evine görüşmeye uygun bir araçla gidilmeli, logo vb. kullanımına dikkat edilmelidir.

13



SOSYAL HİZMET UZMANI BAŞKA BİR KURUM YA DA PROFESYONEL TARAFINDAN MÜRACAATÇI HAKKINDA BİLGİ İSTEYECEKSE ÖNCELİKLE MÜRACAATÇININ YAZILI İZİNİNİ ALMALIDIR.



SOSYAL HİZMET UZMANI ÇALIŞTIĞI MÜRACAATÇI HAKKINDA BİLGİ TALEP EDİLMESİ DURUMUNDA YAZILI İZİNİNİ ALDIKTAN SONRA GEREKLİ BİLGİYİ MÜRACAATÇISININ UYGUN GÖRDÜĞÜ KADARIYLA PAYLAŞMALIDIR.



SOSYAL HİZMET UZMANI MÜRACAATÇININ DOSYASINDA YER ALAN FAKAT KENDİ YA DA ÇALIŞTIĞI KURUM TARAFINDAN HAZIRLANMAN HERHANGİ BİR BELGEYİ KURUMU DIŞINDAKİLERLE PAYLAŞMAMALIDIR.

14

6. EVDE GÖRÜŞME

- Ev ziyareti sosyal hizmet uzmanının müracaatçının aile ve komşuluk bağlarını ve çevresinin müracaatçının işlevselliğini nasıl desteklediğini anlaması bakımından önemlidir.
- Ev ziyareti arkadaş ziyareti ile karıştırılmamalıdır.
- Bu teknik amaçlı bir şekilde kullanılmalıdır.
- Evine gitmenin neden ve niçin daha etkili olacağına dair müracaatçıya açıklama yapılmalıdır.
- Planlanmamış veya haber verilmemiş ev ziyaretlerinden kaçınılmamalıdır.
- Evde dikkat dağıtıcı unsurlar olabilir, bunlar için önlem alınmalıdır.
- Müracaatçının evi tekin olmayan bir bölgedeysse ev ziyaretinin saat ve günü en az riskli olacak şekilde gerçekleştirilmelidir.



15

7. ZORUNLU MÜRACAATÇILARLA BAĞLANTI KURMA

Mahkeme kararı, denetimli serbestlik ya da çocuk koruma kapsamında gelen müracaatçılar zorunlu müracaatçı olarak nitelendirilebilir.

Müracaatçının olumsuz duyguları olabileceğini, düşmanlık, kızgınlık, utanç, korku, rahatsızlık ve savunma tepkileri gösterebileceğini göz önünde bulundurmalıdır.

Müracaatçının duygularını görmezden gelmek yerine empati ile karşılık vermelidir.

Müracaatının görüşlerini ifade edebilmesine ve kendi açısından anlatabilmesine yardımcı olmalıdır.

Müracaatçıya kendisiyle neden kendisiyle çalışmaya/görüşmeye zorlandığıyla ilgili açıkça bilgi verilmelidir.

16



Sosyal hizmet uzmanı rol ve sorumluluğuna ve müracaatçıdan neler beklenildiğine ilişkin açık ve dürüst olmalıdır.



Müracaatçıyı işbirliği yapmaması durumunda oluşabilecek olası olumsuz sonuçlarla ilgili bilgilendirmez.



Sınırlar ve yasal kısıtlamalar dahilinde müracaatçıya olabildiğince fazla seçenek sunulmalıdır.



Müracaatçıya tuzak sorular sorulmamalıdır.



Müracaatçının ihtiyaç ve isteklerinin giderilmesi ve müracaatçının tercih ve eğilimleri ile bağlantılı müdahale amaçlarının oluşturulması gereklidir.

17

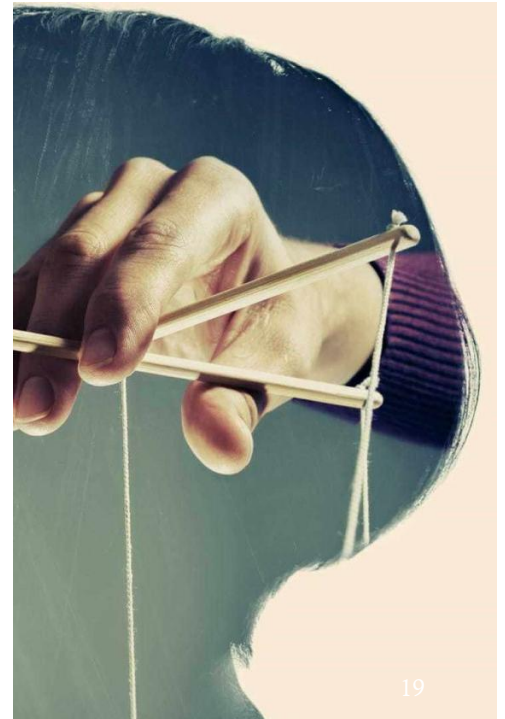
8. MANİPÜLATİF MÜRACAATÇILARLA İLİŞKİ KURMA

- Manipülatif müracaatçılara saygı gösterilmelidir fakat onlarla iken dikkatli olmalıdır.
- Manipülatif müracaatçılar sosyal hizmet uzmanı üzerinde kontrol kazanmaya yönelik girişimlerde bulunabilirler bundan ötürü dikkatli olmalıdır.
- Manipülatif müracaatçılar
 - İnsanların ne duymak istediğini belirlemeye çalışır ve ona göre konuşurlar.
 - Konuyu değiştirmek ve saptırmak için fırsatlar bulur ve kullanırlar.
 - Olayları kendilerini kurban göstermek ve hayatındaki olumsuzluklardan dolayı başkalarını suçlamak için çarpıtırlar.
 - Sosyal hizmet uzmanını etkileyecek yöntemlere başvururlar.
 - Sosyal hizmet uzmanının savunma durumunda bırakacak taktikler kullanırlar.



18

- Manipülatif müracaatçılarla çalışırken ne yapılabileceğini, ne yapamayacağını ve müracaatçılarından beklentilerini oldukça açık şekilde ifade etmelidir.
- Beklentiler de akılcı ve adil ama tereddütsüz olmalıdır müracaatçının kişisel sorumluluklarını azaltma ya da bunlardan kaçma girişimlerini görmezden gelmemelidir.
- Müracaatçıya iyilik olsun diye asla kurum kurallarını çiğnememelidir.
- Edildiğini düşünüyorsa başka bir uzmanla görüşmelidir.



19

9. TEHLİKELİ DURUMLARDA KİŞİSEL GÜVENLİĞİ SAĞLAMA



- Şiddet geçmişi olan ve kamusal alanda olmayıp izole edilmiş bir yerde müracaatçı ile görüşeceğiz zaman bunun yüksekliği risk taşıdığı farkında olmalıdır.
- Tehlike potansiyeli olan müracaatçı ile görüşme yapılacak ofis uzmanın kapıya ya da kaçış rotasına kolay ulaşacağı şekilde düzenlenmelidir.
- Tehlikeli müracaatçılar için vaka kaydına ikaz sağlayacak yöntemler konmalıdır.
- Kızgınlığını açığa vuran müracaatçı birkaç dakika içerisinde sakinleşmiyorsa durumun daha tehlikeli hale geldiğini varsaymalıdır.
- Korkunç hissediyorsa nedenini anlayamasa da tehlikede olduğunu varsaymalıdır.

20



21

10. MÜRACAATÇILAR İLE OLAN GÜÇ AYRIMINI ELE ALMA

Sosyal hizmet uzmanı ve kurumu adli sistem, çocuk koruma, velayet vb. alanlarda güce ya da otoriteye sahip olarak algılanır. Bu noktada sosyal hizmet uzmanı gücünü her zaman düşünceli ve dikkatli biçimde kullanmak zorundadır.

Sosyal hizmet uzmanı müracaatçıları kendi yaşamlarının uzmanı olarak kabul etmelidir.

Müracaatçıların katılımını arttırmalıdır.

Müracaatçıların kendi kaderini tayin hakkına saygı duymalıdır.

Müracaatçının bağımsızlaşmasına, sorun çözme becerileri edinmesine yardımcı olmalıdır.

22

DOLAYLI UYGULAMA



23

11. KURUMUNUZU TANIMA

- Sosyal hizmet uzmanı etkili bir şekilde hizmet sunmak için kurumun amacını, yapısını, politika ve prosedürlerini bilmelidir.
- Kurum şemasını ve çalışılan birimin kurum yapısındaki yerini bilmelidir.
- Kurumla ilgili yönetmelik ve yönergeleri bilmelidir.
- Kurumun personel politikalarını, iş performansını değerlendirmede kullanılacak araçlarını ve formlarını bilmelidir.
- Kurumu tarafından derlenen yıllık raporları ve istatistiki verileri incelemelidir. Hangi programların daha çok ve hangilerinin daha az kullanıldığını belirlemelidir.
- Kurumun sıklıkla iletişim içinde olduğu kurum ve kuruluşları bilmelidir.
- Kurum performansını ve sunulan hizmetlerin kalitesini değerlendirmek için kullanılan prosedürleri bilmelidir.



24

12. PERSONEL VE GÖNÜLLÜLERİ İŞE ALMA, SEÇME VE EĞİTME

- Sosyal hizmet uzmanı yeni çalışanın yeteneklerini kurum ihtiyaçlarına daha uygun olacak şekilde geliştirme ve netleştirmede yardımcı olmalıdır.
- İşin gereklileri konusunda açık olunması doğru personel bulunması için ön koşuldur.
- Adaya medeni durumu, çocuk sahibi olma planı, çocuk bakımı düzenlemeleri, cinsel yönelimi vb. uygun olmayan kişisel sorular sorulmamalıdır.
- Yeni personelin kurum oryantasyonuna gereksinim duyacağı unutulmamalıdır.
- Yeni personelin hizmet içi eğitim ya da konferanslara katılımı sağlanarak kurum gerekliliklerini yerine getirebilecek donanımı kazanması sağlanmalıdır.



25



- Gönüllülük sürecinde ilk adım ihtiyaç duyulan yetkinlikleri mümkün olduğunca açık biçimde belirlemektir.
- Gönüllülük duyurularında yerine getirilecek ana görevler, zaman talepleri ve gerekli olan beceriler tanımlanmalıdır.
- Gönüllülük mülakatı yapıldığında hedef kişinin motivasyonunu, yükümlülüğünü ve kurum ya da müracaatçı ihtiyaçlarını karşılama kapasitesini değerlendirmek olmalıdır.
- Gönüllülük çabalarının sürmesi gönüllülük ve hizmet ihtiyacı arasında iyi bir uyum olması gönüllülük çalışmalarının dikkatlice planlanması ve ödüllendirilmesi ve gönüllülerin yaptıkları katkılarla anılmaları önemlidir.

26



13. TOPLUMUNUZU TANIMA

- Demografi,
- coğrafya ve toplum üzerindeki çevresel etkiler,
- inanç ve tutumlar,
- yerel politikalar,
- yerel ekonomi ve işletmeler,
- gelir dağılımı,
- konut durumu,
- eğitim durumu,
- sağlık ve refah sistemleri, bilgi kaynakları
- toplum sorunlarının kısa değerlendirmesi

27



DINLEDİĞİNİZ
IÇIN
TEŞEKKÜRLER