

**GÖRÜŞME KAVRAMININ İNCELENMESİ: SOSYAL HİZMETLERDEKİ YERİ VE ÖNEMİ**

Görüşme tekniği sayesinde karşımızdaki bireyin yaşadığı dünyayı nasıl gördüğünü anlarız. İşitme engelli bir birey için görmenin anlamını, fakir bir birey için barınacak yerin önemini öğrenme fırsatını buluruz. Görüşmenin her aşamasında yeni bir bilgi, yeni bir pencere ile karşılaşmak, bir başkasının duygu ve düşüncelerini öğrenmek mümkündür.

**GÖRÜŞME KAVRAMININ TANIMI**

Görüşme, sosyal hizmetlerin temel bir faaliyeti, en yaygın sosyal hizmet becerisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Başvuranın sorunlarını anlamak ve sorunları nasıl çözeceği konusunda yardımcı olmak için sosyal çalışmacıların kullandıkları temel bir araçtır.

Görüşme, amacı insanların yaşadıkları deneyimleri, bu deneyimlere verdikleri anlamları anlamak olan ve bu deneyimleri dil yardımıyla birbirlerine aktardıkları bir süreçtir.

Sorular ve sorulara verilen cevaplar sayesinde sözel bir bilgi alış veriş söz konusudur. Bu bilgi alış veriş oldukça zengin ve etkileyici bir veri sağlar.

Görüşme, bireyin yabancı bir kişinin iç dünyasına bilimsel bir yöntemle ulaşmasını sağlar.

En basit tanımıyla görüşme, katılımcıların üzerinde anlaştıkları bir amaç doğrultusunda yaptıkları bir sohbetir.

Sıradan bir sohbet ile görüşmenin ortak birçok noktası vardır. Her ikisi de yüz yüze sözel bir şekilde bilgilerin, fikirlerin, duyguların, tutumların değiş tokuşunu içerir. Fakat görüşme ve sohbetin aynı kategoride değerlendirilmeleri çok doğru bir yaklaşım değildir; aralarındaki farklılıkların ortak yönlerinden daha fazla olduğunu söylemek mümkündür.

**Görüşme ve Sohbet Kavramları Arasındaki Farklar**

Görüşme, birçok açıdan sohbet kavramına benzemektedir.

Her ikisi de duygularını, tutumlarını, düşüncelerini paylaşan bireyler arasındaki sözlü ve sözsüz iletişimi içerirler.

Sohbette olduğu gibi görüşmede de bireylerin birbirlerini etkilemesi mümkündür.

Kullanılan kelimeler, sergilenen duygular ve davranışlar bireylerin birbirlerinden etkilenmelerine yol açabilir. Ayrıca olumlu bir

görüşme ve sohbet, bireylerde memnuniyet uyandırır.

Bu ortak özelliklerin yanında görüşmeyi sohbetten ayıran en önemli özellik görüşmenin bilinçli bir amaca ulaşmak için tasarlanmasıdır.

Herhangi bir amacı olmayan görüşme, sadece bir sohbet olabilir; görüşme olarak kabul edilmesi söz konusu değildir.

Görüşme ve sohbet kavramları arasındaki farkları daha detaylı açıklamak mümkündür:

1. Görüşmenin belli bir amacının olması, görüşmecinin belirlenen amaca ulaşmak için görüşmenin içeriğini belirlemesini beraberinde getirir. Görüşmeci, içeriği ilginç gelse de, görüşmenin amacına hizmet etmeyen bir konuyu görüşme dışında tutar. Görüşmede etkileşimin sınırları, çerçevesi bellidir ve belli bir amaca ulaşmak üzere kurgulanmıştır. Buna karşın, bir sohbet dağınık bir içeriğe sahip olabilir. Belli bir içeriği olmak zorunda değildir. Görüşmenin içeriği ise bir bütünlüğe, amaca yönelik adım adım ilerlemeye ve tematik bir sürekliliğe sahiptir.

2. Görüşmede görüşmecinin ve görüşülecek kişinin üzerinde anlaştıkları bir amacın olması, görüşme sürecindeki görev dağılımını da beraberinde getirir. Görüşmenin amacına ulaşması için bir kişi görüşmeci olarak belirlenmiştir; görüşmeci, bu sorumluluk çerçevesinde görüşmeyi yönlendirir ve amaca götüreceği soruları yöneltir. Diğer kişi ise başvuran olarak tespit edilmiştir; görüşmeciye uyum sağlayarak soruları cevaplandırır ve görüşme sürecini kolaylaştırır.

3. Görüşmecinin ve başvuranın rollerinin farklı olması, karşılıklı olmayan bir ilişkiyi beraberinde getirir. Görüşmecinin belli görevleri başarma konusundaki sorumluluğu, kendisine birtakım ayrıcalıkları da beraberinde getirir. Bir sohbette, katılımcıların benzer soruları sorma fırsatı vardır ve sohbetin konusuna eşit şekilde karar verme yetkileri söz konusudur. Görüşmede ise görüşmecinin içeriği belirleme hakkı daha fazladır ve başvuranın sorma hakkının olmadığı soruları sorabilir.

4. Bir sohbette katılımcıların davranışları planlanmamış olabilir ve kendiliğinden oluşabilir. Oysaki görüşmecinin eylemleri planlanmış olmalı, kasıtlı olmalı ve görüşmenin amacına hizmet etmek

üzere bilinçli olarak seçilmiş olmalıdır. Sohbetten farklı olarak bir görüşme, planlanmış ve organize edilmiştir. Bu nedenle de görüşme öncesinde görüşmecinin ve görüşülecek kişilerin görev dağılımları, karşılıklı rol ve beklentileri resmi yapısıyla ortaya konmaktadır. Bir sohbe katılacak bireyin sohbet öncesinde bilinçli bir şekilde hazırlanması, plan yapması söz konusu değilken, görüşmecinin önceden üzerinde düşündüğü, tasarladığı, plan yaptığı resmi bir yapı ve süreç söz konusudur.

5. Hiç bir kimse, sohbeti başlatmaya veya devam ettirmeye mecbur değildir. Sosyal çalışmacı ise görüşmeyi kabul etmek zorundadır. Başvuranın ihtiyaçları karşılanana veya sorunları çözümlenene kadar ya da tam tersi amaca ulaşamayacağı kesinleşinceye kadar görüşmeci görüşmeyi sürdürmekle yükümlüdür.

6. Görüşmecinin tam anlamıyla görüşmeye odaklanması ve tüm dikkatini görüşmeye vermesi gerekir. Kelime kelime, cümle cümle söylenenlere odaklanması ve söylenenin gerçek anlamını ortaya çıkarması gerekir. Kilit kelimeleri seçer, sözel olmayan ama duygular hakkında ipuçları sağlayan hareketleri, mimikleri belirler. Sohbet için aynı durumun geçerli olduğunu söylemek mümkün değildir; yemek yerken, bahçeyle ilgilenirken sohbet etmek mümkündür. Görüşmede görüşmeci tüm dikkatini dinlemek için harcamalıdır.

7. Görüşmenin bir amacı vardır ve bu nedenle de resmi olarak ayarlanmış bir toplantı gibi düşünülebilir. Görüşme için belli bir zaman, yer ve süre belirlenmiştir. Sohbetten farklı olarak görüşmeci, belirlenen süre içerisinde görüşmenin amacına ulaşması için bilinçli bir şekilde hareket eder.

8. Sohbetinde konuşmak istediğimiz kişiyi seçeriz; görüşmede böyle bir durum söz konusu değildir. İnsanlar, sohbe katılırlar, çünkü sohbet sırasında gerçekleşen etkileşim bireylere tatmin sağlar. Bireyler, arkadaşlarını ya da dâhil olacakları grupları seçerken, karşı tarafla aralarında ortak özelliklerinin olmasını tercih ederler. Benzerlikler, iletişimi kolaylaştırdığı gibi, etkileşimin de kalitesini artırmaktadır. Sohbe katılanlar arasında ortak yanların ya da benzerliklerin olması sohbetten duyulan tatmini artırır. Bu nedenle de kiminle sohbet edeceğimizi belirler, ortak noktalarımızın olduğu kişileri seçeriz.

9. Görüşme, bir sohbetinde var olan davranış kurallarını uyarlar ya da bu kuralları ihlal eder. Görüşmede bireyler arası iletişimin sosyal normları yerine mesleki normlar geçerlidir.

Mesleki normlar, görüşmecinin görüşme sürecinde nasıl davranması gerektiğini, neleri yapıp neleri yapmaması gerektiğini gösterir.

10. Konuşma kalıpları, sohbeti görüşmeden ayırır. Sıradan bir sohbet konuşmasında duraksamalar, belirsizlikler ve tekrarlar vardır. Görüşmede kullanılan dilin daha resmi, kusursuz, belirgin ve organize edilmiş olması beklenir.

11. Sohbet ve görüşme arasındaki en son farklılık ise görüşmecinin hesap verebilme zorunluluğudur. Görüşmeci, görüşmede olanları hatırlamalı ve kaydetmelidir. Sohbe katılanların böyle bir zorunluluğu yoktur.

SOHBET	GÖRÜŞME
1. Bilinçli, üzerinde düşünülmüş bir planı, amacı veya hedefi yoktur.	1. Bilinçli olarak tanımlanmış, planlanmış bir amacı veya hedefi vardır; görev odaklıdır.
2. Açıkça tanımlanmış, oluşturulmuş farklı rolleri ve yükümlülükleri yoktur.	2. Açıkça tanımlanmış rol farklılıkları söz konusudur: Görüşmeci-Başvuran gibi.
3. Görüşme zamanı, yeri, süresi ve sıklığı gibi resmi bir düzenlemesi yoktur.	3. Üzerinde düşünülerek ayarlanmış yeri, zamanı, süresi ve sıklığı vardır.
4. Etkileşim, sosyal beklentiler ve normlar çerçevesindedir.	4. Sosyal beklentiler ve normlar yerini mesleki norm ve yükümlülüklerle bırakır.
5. Konuşma kalıpları gayri resmidir; dolam-baçlı sözleri, duraksamaları, tekrarları vardır.	5. Konuşma kalıpları resmi, yapılanmış ve organize edilmiştir.
6. İletişim akışı dengelidir, karşılıklıdır ve iki yönlüdür.	6. Konuşma akışı dengeli değildir; görüşmeciye ziyade başvuranın konuşması beklenir.
7. Katılımcılar, sohbeti başlatmak veya devam ettirmek için herhangi bir zorunluluk içinde değildir.	7. Görüşmeci, iletişimi başlatmak ve amacına ulaşana kadar görüşmeyi devam ettirmek için mesleki bir zorunluluğa sahiptir.
8. Katılımcılar, eşit otorite ve güce sahiptir.	8. Otorite ve gücün dağılımı eşit değildir; görüşmecinin sahip olduğu otorite ve güç daha fazladır.
9. Katılımcılar, çoğunlukla kültürel yönden birbirlerine benzerler.	9. Katılımcılar, çoğunlukla kültürel yönden birbirlerinden farklıdır.
10. Katılımcıların hesap verme yükümlülüğü yoktur.	10. Görüşmecinin başvurana hesap verme yükümlülüğü vardır.

## SOSYAL HİZMETLERDE GÖRÜŞME KAVRAMI VE DİĞER GÖRÜŞMELERDEN FARKI

Sosyal hizmet, insanlar ve sosyal çevreleri arasındaki ilişkiye işaret eden, sosyal sorunlarla ve sosyal ihtiyaçlarla ilgilenen bir alandır.

Sosyal kelimesi, sosyal çalışmacının temel ilgi alanının sosyal sorunlar ve başvuranlar ile sosyal kurumlar arasındaki etkileşim olduğunu ifade etmektedir.

Her ne kadar farklı kurumlar farklı işlevlere sahip olsa da, sosyal hizmet mesleğinin temel ilgi alanı sosyal refah düzeyini iyileştirmektir.

Sosyal hizmet mesleğinin amacı birey, grup ve ailelerin sosyal işlevlerden duyduğu tatmini artırmak, sosyal işlevler için potansiyel büyümeyi sağlamaktır.

Sosyal hizmetlerde görüşme, bir veya daha fazla başvuran ile bir veya daha fazla sosyal çalışan arasında gerçekleşen ve başvuranın psikososyal işlevlerinin iyileşmesine nasıl yardım edeceğini anlamak ve saptamak amacıyla sosyal çalışmacının bilgi, beceri ve tekniğini sürece dâhil ettiği sözel bir

değiş-tokuştur. Sosyal hizmet görüşmelerinde yardım etmeye dayalı bir ilişkinin varlığına özellikle vurgu yapmak gerekmektedir

Sosyal çalışmacı ve başvuran arasındaki ilişkide başvuranın sosyal sorunlarının görüşme yöntemiyle ortaya çıkarılması, doğru sorularla başvuranın ihtiyaçlarının ve tercihlerinin saptanması ve etkin müdahale yöntemlerinin seçilmesi ve uygulanması söz konusudur.

Bir başka ifadeyle, sosyal hizmet görüşmelerinde hem sosyal sorunların teşhisi hem de bu sorunları gidermeye yönelik bilgilerin toplanması söz konusudur.

İnsanların sosyal çalışmacılara getirdiği sorunların genellikle ayrıntılı ve belirsiz oluşu, sosyal çalışmacıların daha uzun süren ve daha geniş çaplı konular içeren görüşmeler yapmasına neden olur.

Sosyal hizmetlerdeki görüşmenin farklı bir başka özelliği ise görüşme tarafı olan başvuranla ilgili vakanın olabildiğince kendine has koşulları ve özellikleri içermesidir. Bu nedenle görüşmeci, başvuranın görüşmeye katılımını artırmaya çalışır; böylelikle görüşmenin içeriği diğer başvuranların görüşmelerinden olabildiğince farklılaşır ve içeriği başvuran bireye has olur.

Sosyal hizmetlerde gerçekleştirilen görüşmelerin birçoğunda sorunlarla boğulan bireyler vardır.

Görüşmede konuşulan konular oldukça özel ve duygusaldır. Yardım arayan bireylerin ihtiyaçlarını, kızgınlık, umutsuzluk, çaresizlik gibi olumsuz duygu ve düşüncelerini kelimelere dökmeleri kolay bir iş değildir.

Görüşmelerde, diğer meslek gruplarının gerçekleştirdiği görüşmelerden farklı olarak nesnel verilere daha az yer verilirken, duygu ve tutumlara, kişisel etkileşime daha çok yer verilmektedir.

Sosyal hizmet mesleğinde görüşme tekniğini bilmek ve bu tekniği kullanırken yeterli deneyime sahip olmak çok önemlidir. Bir doktor veya bir avukat için görüşme hakkında detaylı, teknik bir bilgiye sahip olmadan da sorularına cevap almaları mümkünken, bir sosyal çalışan için aynı durum söz konusu değildir.

Bilimsel bilgiden uzak olan, rastgele yapılan bir görüşme, başvuranların mevcut sorunlarını çözmediği gibi yanlış tedavi yöntemleri sonucu başvuranların durumunun daha da kötüleşmesine neden olabilir.

## **SOSYAL HİZMETLERDE GÖRÜŞMENİN AMAÇLARI**

Sosyal hizmetin işlevleri aynı zamanda sosyal hizmette kullanılan görüşmenin amaçlarını

oluşturur. Bu işlevler;

- Bilgi toplamak,
- Bilgileri değerlendirmek,
- Bir değişim yaratmaktır

Bu işlevler çerçevesinde sosyal hizmet görüşmelerindeki amaçları şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Başvuran hakkında ailesi, akrabaları, arkadaşları hakkında, başvuranın sorunu hakkında bilgi toplamak.
- Başvuranın iç dünyasını, hislerini keşfetmek.
- Başvuran ve görüşmeci arasında karşılıklı bir ilişki geliştirmek.
- Başvuranın sorunları, ihtiyaçları, kaynakları hakkında bilgi sahibi olmak.
- Başvurana duygusal bir rahatlama fırsatı vermek, güvende olduğu hissini yaşatmak, sorunları ve nedenleri hakkında bir görüşe sahip olmak.
- Başvurana kendisine yapılacak yardım hakkında ve ondan neler beklendiği konusunda bilgi vermek.
- Başvuranın şimdiki sorunuyla ilgili geçmişte yapılan tedavileri hakkında bilgi toplamak, psikolojik ve medikal geçmişi, aile geçmişi ve şimdiki ortamı hakkında bilgi sahibi olmak.
- Başvuranın zihinsel durumunu anlamak.
- Başvuranın ruhsal durumunu, düşünme sürecini, hafıza gücünü incelemek

Sosyal hizmet mesleğinin işlevlerini yerine getirmede temel bir öneme sahip olan görüşme, başvuranın sorunlarını anlamaya ve bu sorunları etkin bir şekilde tedavi etmeye yöneliktir.

Başvuranın sorununu çözebilmek ve iyileştirme sağlayabilmek için en doğru kararı vermek gerekir. Bunun için de yapılması gereken doğru ve yeterli bilgiye ulaşmaktır.

Yapılan sosyal hizmet görüşmelerini :

- Bilgi Toplama veya Sosyal İnceleme Görüşmeleri
- Teşhis veya Karar Verme Görüşmeleri
- Tedavi Görüşmeleri

gelen bir soruyu sormasına imkân tanımaz.

Bir başka ifadeyle, yapılandırılmış görüşmede görüşmecinin doğaçlama davranması söz konusu değildir. Bu nedenle aynı amaçla, farklı kişilerle yapılan görüşme, sorular, soruların sırası ve görüşme biçimi ile birbirine oldukça benzer.

Yapılandırılmış görüşme yapacak kişilere yol gösterecek öneriler şu şekildedir:

- Görüşmeye başlarken detaylı bir açıklamaya girmeyin, standart bir açıklama formu kullanın.
- Daha önceden hazırlanmış sorulardan ve cevap anahtarından uzaklaşmayın.
- Bir başka kişinin görüşmeyi bölmesine izin vermeyin.
- Cevaplara yorum yapmayın; katılıp katılmadığınızı belirtmeyin.
- Sorunun ne anlama geldiği hakkında yorum yapmayın.
- Cevaplarda bir kelime değiştirmeyin; cevap listesine yeni bir cevap kategorisi eklemeyin

### Yarı-yapılandırılmış Görüşme:

Görüşmeden önce her kişiye sorulacak sorular belirlenmiştir; fakat yapılandırılmış görüşmeden farklı görüşmeciye görüşme sırasında ihtiyaç duyduğu, merak ettiği soruyu sorma esnekliğini tanımaktadır.

Görüşmeci, görüşme sorularıyla ilgili olarak kendi tarzını kullanarak konuları araştırabilme inisiyatifine sahiptir. Bu görüşme tipi sosyal hizmetlerde benzer sorunlarla, deneyimlerle karşılaşmış başvuranlarda kullanılır.

### Yapılandırılmamış Görüşme:

Görüşmeci, görüşme sırasında aklına gelen her türlü soruyu sorar; gelen cevaplara göre yeni soruları şekillendirir. Görüşmeci, görüşme yapılan kişinin cevaplarına bağlı olarak kendini sürekli yeniden yapılandırmak ve her verilen cevaba koşut yeni soruları o an hazırlamak ve sormak durumundadır.

Bu şekilde elde edilen bilgi en düşük güvenilirliğe ve geçerliliğe sahiptir.

Diğer görüşme tekniklerine göre daha fazla zaman alır. Fakat hem görüşmeciye hem de görüşülen kişiye büyük bir esneklik tanır.

### **Odak Grup Görüşmeleri**

Son dönemlerde kullanımı giderek artan odak grup görüşmeleri, grup görüşmelerinde kullanılan tekniklerden bir tanesidir. Görüşmeciyle başvuran arasında bire bir yapılan görüşmelerden farklı olarak odak grup görüşmelerinde bireysel hikâyelerden ziyade belli bir grup ya da topluluğun belli bir konu üzerindeki davranışları ve davranışlarının arkasındaki nedenleri anlaşılmasına çalışılır.

Bireylerin bilgi ve tecrübeleri yanında nasıl

## **GÖRÜŞME TEKNİKLERİ**

Sosyal hizmet görüşmelerinde görüşmeci ve başvuran arasında karşılıklı sosyal bir etkileşim vardır. Bu sosyal sürecin şekillenmesinde farklı görüşme teknikleri kullanılabilir.

Görüşme teknikleri, başvurandan ziyade görüşmeciye ilgilendirmektedir.

Görüşmeci, görüşmede kullanacağı tekniği görüşmeye başlamadan önce planlama aşamasında belirlemek durumundadır. Bu aşamada yapılandırılma derecesinin belirlenmesi gerekmektedir.

Görüşmenin yapısı, görüşme aracının önceden belirlenme derecesidir. Görüşme aracının önceden belirlenmesi, görüşmenin içeriğinin, yapısının, sorulacak soruların ve sırasının yazılı hale gelmesi demektir.

### Görüşme Tekniklerini:

- Yapılandırılmış,
- Yarı yapılandırılmış
- Yapılandırılmamış

### Yapılandırılmış Görüşme:

Görüşme yapılan her kişiye aynı sorular sorulur; bu sorular önceden belirlenmiştir. Görüşme sırasında önceden belirlenen soruların dışına çıkmak mümkün değildir. Soruların hangi sırada sorulacağı da aynı şekilde belirlenmiştir.

Görüşmeyi gerçekleştiren kişiye esneklik tanımaz; görüşme anında görüşmecinin aklına

düşündükleri, neden o şekilde düşündükleri konusunda detaylı bilgi toplanır. Karakterleri ya da deneyimleri itibariyle birbirine benzeyen, genellikle 6-12 gibi az sayıda kişiden oluşan gruplarda, belli bir zaman sınırlaması içerisinde, önceden belirlenmiş çerçevede konuyla ilgili düşüncelerin tartışılması sağlanır.

Odak grup görüşmelerinin sağladığı en önemli fayda grup içi etkileşimin ve grup dinamiğinin etkisiyle yeni ve farklı fikirlerin ortaya çıkmasını sağlamasıdır.

Karşılıklı etkileşim ve çağrışımlar sonucunda görüşmeye katılan kişiler birbirlerinin zihinlerindeki duygu ve düşünceleri tetikler; böylelikle zengin bir bilgi akışı az bir maliyetle sağlanır.

## **GÖRÜŞME TEKNİĞİNİN ÜSTÜN VE ZAYIF YÖNLERİ**

Sosyal hizmet mesleğinin temel amacı bireylerin sosyal sorunlarına çözüm bulmaktır.

### **Görüşme Tekniğinin Üstün Yönleri**

- Derinlemesine Bilgi
- Doğallık
- Görüşme Yapılacak Kişilere Ulaşmak

### **Görüşme Tekniğinin Zayıf Yönleri**

- Kişisel Yanlılık
- Yanlış Anlaşılımlar ve Eksik/Hatalı Bilgi Toplanması
- Zaman ve Maliyet